



مجلة القلم

العلمية للدراسات الاقتصادية والاجتماعية



ردمك ISSN: 1858 - 9839

علمية دولية محكمة ربع سنوية
تصدر عن مركز دراسات حوض البحر الأحمر - السودان بالشراكة مع جامعة الحضارة - اليمن

في هذا العدد :

- أثر أتمتة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي (دراسة تطبيقية على جامعة الجفرة)
د. المكاشفي الخضر الطاهر - د. مسعود محمد أرشيد - أ. عبد المالك هاشم محمد
- أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي في السودان (1995 - 2021م)
د. هويدا يس محمد علي يس
- أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية (دراسة حالة وزارة النفط السودان 2023م)
أ. د. مصطفى نجم البشاري علي - أ. منى يعقوب عبد السلام اديس
- الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية على ولاء العملاء في المستوصفات الخاصة بمدينة الدمازين (دراسة حالة على عينة من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة العاملة بمدينة الدمازين بإقليم النيل الأزرق خلال العام 2024م)
د. عبد اللطيف عمر محمد طه
- اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان
أ. سحر عبد المنطرب البشري محبوب - د. هادية مبارك حاج الشيخ الطيب



العدد الرابع والعشرون رمضان 1446 هـ - مارس 2025 م

مجلة القلم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية - العدد الرابع والعشرون رمضان 1446 هـ - مارس 2025 م

ردمك ISSN: 1858 - 9839



دار آريثريا للنشر والتوزيع
Arrithria 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 2025

تصدر عن دار آريثيريا للنشر والتوزيع - السوق العربي
الخرطوم - السودان.

ردمك: 1858-9995

الخرطوم- السودان

مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية

الهيئة العلمية والإستشارية

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

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. الفاتح 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 - ٢٤٩١٢١٥٦٦٣٠٧١

بريد إلكتروني: rsbcsrc@gmail.com

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

موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (الْقُلْزَم) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية مجلة علمية محكمة 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 بالأرقام 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 أتمتة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي (دراسة تطبيقية على جامعة الجفرة).....(7-34)	
د. المكاشفي الخضر الطاهر - د. مسعود محمد أرشيد - أ. عبد المالك هاشم محمد	
أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي في السودان (1995 - 2021م).....(35-52)	
د. هويدا يس محمد علي يس	
أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية (دراسة حالة وزارة النفط السودان 2023م).....(53-86)	
أ.د مصطفى نجم البشاري علي - أ.منى يحيى عبد السلام اديس	
الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية على وولاء العملاء في المستوصفات الخاصة بمدينة الدمازين (دراسة حالة على عينة من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة العاملة بمدينة الدمازين بإقليم النيل الأزرق خلال العام 2024م).....(87-140)	
د. عبد اللطيف عمر محمد طه	
اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا -السودان.....(141-166)	
أ.سحر عبد المنطلب البشرى محبوب - د. هادية مبارك حاج الشيخ الطيب	
أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري (2016 - 2018م).....(167-184)	
د. رضوان الامين عبد الرحمن محمد - أ. أبوبكر احمد علي احمد	
معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي (دراسة حالة بنك الخرطوم 2024).....(185-208)	
أ. إيمان عبد الحبيب عبد الله النهدي	
تقدير محددات الإنفاق الحكومي في السودان خلال الفترة من (1990 - 2022م) باستخدام نموذج الانحدار الذاتي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL).....(209-240)	
أ.توفيق أحمد الجاك عبدالله	
The Role of the Mediating Variable in Explaining Statistical Relationships: A Case Study of Feedco InvestmentCompany - The Kingdom of Saudi Arabia-2024AD.....(241-280)	

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 الرابع والعشرون من مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية الذي يأتي في إطار الشراكة العلمية مع جامعة الحضارة (اليمن)

القارئ الكريم:

يأتي هذا العدد الرابع والعشرون من المجلة بعد أن نجحت المجلة بواسطة هيئتها العلمية والاستشارية وهيئة تحريرها في إصدار واحد وعشرون عدداً، 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 أتمتة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي (دراسة تطبيقية على جامعة الجفرة)

قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال

جامعة الجفرة - ليبيا

قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال

جامعة الجفرة - ليبيا

قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال

جامعة الجفرة - ليبيا

د. المكاشفي الخضر الطاهر

د. مسعود محمد أرشيد

أ. عبد المالك هاشم محمد

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أتمتة العمليات الإدارية في تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية ومعرفة معوقات وتحديات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية ومعرفة متطلبات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية، من أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية بسيطة تتمثل في 250 مفردة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في جامعة الجفرة، وتم استرداد 86 استمارة، أي بمعدل استرجاع بلغ 37%. ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات ظهرت مجموعة من النتائج والتي كان من أهمها: تأثير متطلبات أتمتة العمليات الإدارية في تحسين أداء الموارد البشرية، عدم وجود أثر لمعوقات تطبيق الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية، عدم وجود متطلبات لأتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة، وجود معوقات كبيرة لأتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة، تدني مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة، انعدام الدعم المالي والكوادر المؤهلة لتطبيق الأتمتة، والخطط والمشاريع الخاصة بالأتمتة والدورات التدريبية، ضعف البنية التحتية التكنولوجية والبرمجية والأجهزة ومثلت أهم التوصيات في تعزيز التوعية والتدريب حول أتمتة العمليات الإدارية، توفير الدعم المالي والبشري لتطبيق الأتمتة، إعداد خطط استراتيجية لتبني التقنيات الحديثة، تحسين البنية التحتية التقنية، إطلاق مبادرات تحفيزية لتبني الأتمتة، زيادة الوعي بمزايا الأتمتة في تحسين الأداء، التعاون مع مؤسسات تعليمية وتقنية أخرى.

الكلمات الدالة: الأتمتة، العمليات الإدارية، متطلبات التطبيق، المعوقات والتحديات، أداء الموارد البشرية، جامعة الجفرة.

The impact of automating administrative processes in improving the level of employee performance

(An applied study on Al-Jufra University)

Dr. Elmukashfi Elkheder Eltaher

Dr. Massoud Ershida Gnifed

A.ABDEMALIK Hashim Mohammed

Abstract:

The study aimed to identify the impact of administrative process automation on improving the efficiency of human resource performance, as well as understanding the obstacles and challenges of implementing process automation and the requirements for its application. To achieve these goals, the descriptive-analytical method was used. A questionnaire was designed and distributed to a simple random sample consisting of 250 members of the teaching staff and employees at Al-Jufra University, with 86 forms retrieved, representing a 37% response rate. Through statistical analysis, several key findings emerged, including: the positive impact of administrative process automation requirements on improving human resource performance; the absence of any significant effect of automation implementation challenges on performance improvement; the lack of clear requirements for administrative process automation at Al-Jufra University; significant obstacles hindering automation at the university; low levels of human resource performance; lack of financial support and qualified personnel to implement automation; and weak technological infrastructure, software, and devices. The key recommendations include raising awareness and providing training on administrative process automation, securing financial and human support for automation implementation, preparing strategic plans to adopt modern technologies, improving the technical infrastructure, launching initiatives to encourage automation adoption, and increasing awareness of its benefits in enhancing performance. Collaboration with other educational and technical institutions was also suggested.

Keywords: Automation, administrative processes, implementation requirements, obstacles and challenges, human resource performance, Al-Jufra University.

المبحث الأول : الاطار العام للبحث : أولاً :المقدمة: introduction

مع تطور التكنولوجيا وازدياد الحاجة إلى تحسين كفاءة الأداء الوظيفي في المؤسسات، أصبحت أتمتة العمليات الإدارية جزءاً أساسياً من استراتيجيات التطوير المؤسسي. في الجامعات، وخاصة في الجامعات الليبية مثل جامعة الجفرة، تزايدت أهمية الأتمتة كأداة لتحسين فعالية الأداء الإداري وتقليل الأخطاء البشرية التي يمكن أن تعوق تحقيق الأهداف التعليمية والإدارية، تسعى هذه الورقة إلى دراسة تأثير أتمتة العمليات الإدارية على أداء العاملين في جامعة الجفرة، حيث تعتبر الأتمتة حلاً مبتكراً يساهم في تنظيم وتسهيل الأعمال الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الوظيفي ويقلل من التحديات التقليدية المرتبطة بالإجراءات الورقية والتدخلات اليدوية. إن فهم هذه التأثيرات يعزز من القدرة على اتخاذ قرارات إدارية مستنيرة تدعم تطور الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات الليبية، وتساهم في تحسين بيئة العمل والتفاعل بين العاملين.

ثانياً : مشكلة البحث: Research problem

المشكلة تكمن في عدم وضوح تأثير أتمتة العمليات الإدارية على تحسين أداء العاملين. هذا يشير إلى وجود شك أو غموض حول كيف يمكن لأتمتة العمليات الإدارية (مثل تقليل الأعمال الورقية، زيادة الكفاءة، تسريع العمليات الإدارية) أن تؤثر فعلياً على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الأكاديمية، عليه يمكن صياغة المشكلة في التساؤلات الآتية :

ما هو تأثير متطلبات أتمتة العمليات الإدارية في تحسين أداء العاملين؟

هذا السؤال يتعلق بتحليل الجوانب التي تتطلبها الأتمتة (مثل البنية التحتية التقنية، تدريب العاملين، تحديث الأنظمة) وتأثير هذه المتطلبات على العاملين. هل ستؤدي الأتمتة إلى تخفيف العبء على الموظفين، أم قد تسبب لهم مزيداً من الضغوط نظراً لتعلم تقنيات جديدة؟ يمكن تناول الموضوع من منظور تحسين الكفاءة الإنتاجية والوقت والجهد، بالإضافة إلى تقليل الأخطاء البشرية.

ما هو تأثير التحديات والمعوقات في تطبيق أتمتة العمليات الإدارية على أداء العاملين؟

هنا يتم التركيز على الجوانب السلبية أو التحديات التي قد تواجه المؤسسات الأكاديمية عند تطبيق الأتمتة، مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، صعوبات في التكيف مع التكنولوجيا الجديدة، أو حتى مشاكل في النظام نفسه.

يمكن أن تكون هناك معوقات تتعلق بالبنية التحتية، كالتكلفة العالية، أو الحاجة إلى موارد بشرية متخصصة، وهذه التحديات قد تؤثر سلباً على أداء العاملين أو تعطل العملية بالكامل.

ثالثاً : أهداف البحث: Research objectives

تحليل تأثير أتمتة العمليات الإدارية على كفاءة أداء العاملين في المؤسسات الأكاديمية: يركز هذا الهدف إلى فهم كيف يمكن لأتمتة العمليات الإدارية أن تساهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تحليل نتائج أداء العاملين قبل وبعد تطبيق الأتمتة.

تحديد العلاقة بين استخدام الأنظمة الآلية وتقليل الأخطاء الإدارية: يسعى هذا الهدف إلى دراسة مدى فاعلية الأنظمة الآلية في تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن العمليات الإدارية اليدوية، وبالتالي تحسين جودة القرارات الإدارية.

تقييم مستوى رضا العاملين عن الأنظمة الآلية المستخدمة: يهدف هذا إلى قياس مدى رضا العاملين عن التكنولوجيا المستخدمة، وتحديد جوانب التحسين أو التحديات التي يواجهها الموظفون في التكيف مع هذه الأنظمة.

استكشاف معوقات وتحديات تطبيق أئمة العمليات الإدارية: يركز هذا الهدف على دراسة العقبات التي تعترض تطبيق الأنظمة الآلية في المؤسسات الأكاديمية، سواء كانت مادية أو بشرية أو تنظيمية، وتأثيرها على العملية الإدارية.

تحديد متطلبات تطبيق أئمة العمليات الإدارية بشكل فعال: يسعى هذا الهدف إلى تحديد العوامل الرئيسية اللازمة لتطبيق أئمة ناجحة، بما في ذلك التدريب اللازم للعاملين، البنية التحتية التقنية، والتحديثات التنظيمية المطلوبة لضمان تنفيذ فعال ومستدام.

رابعاً: أهمية البحث: Importance of research

أهمية علمية (نظرية) لنتائج البحث تتمثل في:

تقدم الدراسة توصيات قد تساعد المؤسسات الأكاديمية على تحسين أنظمتها الإدارية وزيادة كفاءة الموارد البشرية

تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول دور أئمة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي.

ان البحث يمثل إضافة إلى الأدبيات السابقة، وإثراء الجانب الفكري في أئمة العمليات الإدارية وأداء العاملين

كونه يمثل إضافة في قاعدة البيانات والمعلومات في مجال أئمة العمليات الإدارية وأداء أعضاء هيئة التدريس.

أهمية تطبيقية (عملية) لنتائج البحث تتمثل في:

يساعد مجتمع البحث في التعرف على واقع أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي ككل وجامعة الجفرة على وجه الخصوص، ومسبباتها، وسبل التغلب عليها.

يعد البحث وسيلة تغذية راجعة، حيث تستفيد الجهات محل الدراسة من نتائج البحث في وضع السياسات والخطط والبرامج وذلك لمعالجة المشكلة وضمان عدم تكرارها.

تساعد في التعرف على أثر أئمة العمليات الإدارية والتعرف على ضوابط تطبيقها والمتطلبات والمعوقات التي تحول دون تطبيقها وأداء العاملين.

خامساً: فرضيات الدراسة: Research hypotheses

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء العاملين

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
الفرضية الصفريية H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أتمتة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أتمتة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية.
الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء العاملين
وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
الفرضية الصفريية H0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية

سادسا :هيكل الدراسة : Research structure

تم تقسيم البحث الى ثلاث مباحث وخاتمة اشتمل المبحث الأول على الاطار التمهيدي للدراسة والمبحث الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة والمبحث الثالث على الجانب العملي وتم فيه تحليل نتائج الدراسة اما الخاتمة فتضمنت النتائج والتوصيات

المبحث الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة: Conceptual framework and previ-

ous studies

أولاً: الإطار النظري: Conceptual framework

تمهيد يشتمل الإطار النظري على الأدبيات والنتائج الفكرية لأتمتة العمليات الإدارية ومتطلبات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية.

مفهوم الأتمتة :

في ظل التحول الرقمي السريع الذي يشهده العالم اليوم، أصبح أتمتة العمليات الإدارية مفهوماً بارزاً في المؤسسات التي تسعى إلى تعزيز الكفاءة وتحقيق المزيد من الإنتاجية. تلعب الأتمتة دوراً حاسماً في تبسيط المهام الإدارية المتكررة، مما يقلل من التكلفة والوقت، ويتيح للموظفين التركيز على الأنشطة الاستراتيجية ذات القيمة العالية. سنستعرض في هذا المبحث مفهوم أتمتة العمليات الإدارية، فوائدها، وتطبيقاتها في المؤسسات الحديثة

تعريف أتمتة العمليات الإدارية:

أتمتة العمليات الإدارية (بالإنجليزية: Business Process Automation أو BPA - Process Automation) تشير إلى استخدام التكنولوجيا لتنفيذ المهام الإدارية الروتينية بشكل آلي دون الحاجة إلى التدخل البشري المتكرر. يشمل ذلك إدارة الأعمال اليومية مثل معالجة البيانات،

وإدارة الوثائق، والرد على استفسارات العملاء، والتقارير المالية. تعتمد الأئمة على برمجيات معينة مثل الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي أو الروبوتات البرمجية التي تقوم بأئمة هذه العمليات (Davenport, 5102).

أهداف أئمة العمليات الإدارية:

تهدف أئمة العمليات الإدارية إلى تحقيق الأهداف التالية:

تحسين الكفاءة: تسريع تنفيذ العمليات الإدارية بشكل يفوق القدرة البشرية، مما يقلل من الزمن اللازم لتنفيذ المهام.

تقليل الأخطاء البشرية: من خلال تنفيذ العمليات آلياً، يتم تقليل احتمال الأخطاء البشرية، مما يزيد من دقة العمل.

تقليل التكاليف: تقلل الأئمة من الحاجة إلى العمالة البشرية في المهام الروتينية، مما يسهم في خفض التكاليف التشغيلية.

تحسين جودة الخدمة: توفير استجابة أسرع وأكثر دقة للعملاء والشركاء التجاريين. (2018, Marr)

التطبيقات العملية لأئمة العمليات الإدارية في الجامعات:

إدارة الموارد البشرية: يتم استخدام الأئمة في عمليات التوظيف، مثل فحص السير الذاتية، وجدولة المقابلات، وتتبع أداء الموظفين.

المحاسبة وإدارة المالية: الأئمة تساعد في إعداد الفواتير، معالجة كشوف المرتبات، وإعداد التقارير المالية.

إدارة الدراسة والامتحانات: تنظيم الدراسة والامتحانات وتطبيق اللائحة الكترونياً بتنزيل المواد واعتمادها للطلبة وتوزيع القاعات والامتحانات النصفية والامتحانات النهائية وعمليات الرصد والتدقيق آلياً.

خدمة الطلبة: أقسام تسجيل الطلبة وحفظ ملفاتهم الكترونياً وإجراء عملية التسجيل وتجديد القيد عبر موقع وبوابة مخصصة لذلك، استخدام الروبوتات الذكية للإجابة على الاستفسارات الروتينية للطلبة أو حتى توفير دعم الطلبة بشكل فوري عبر الإنترنت.

إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس: وذلك عبر بوابة الكترونية مخصصة لذلك يتم تسجيل كل ما يخص عضو هيئة التدريس

الارشفة الالكارونية لنتائج الطلبة في الفصول الدراسية :

الفوائد المتوقعة من أئمة العمليات الإدارية (Van Der Aalst, 2016)

رفع الكفاءة الإنتاجية: من خلال تبسيط العمليات، تتحسن الكفاءة الإجمالية في المؤسسة.

تحقيق المزيد من الشفافية: تتم العمليات بشكل آلي ويتم توثيقها، مما يسهل عملية المراقبة والمراجعة.

تحسين رضا العملاء: تحسين السرعة والدقة في تنفيذ العمليات يزيد من مستوى الرضا

لدى العملاء.

تحسين إدارة الوقت: تقليل الوقت الضائع على المهام الروتينية مما يتيح للموظفين التركيز على مهام ذات قيمة أعلى.

متطلبات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي
تعد أتمتة العمليات الإدارية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي خطوة هامة نحو تحسين الكفاءة والشفافية في إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية. ولتطبيق أتمتة ناجحة لهذه العمليات في الجامعات، يجب توافر مجموعة من المتطلبات التي تضمن تكامل الأنظمة وسهولة الاستخدام وتوافر الموارد التقنية والبشرية اللازمة، يتطلب تنفيذ أتمتة العمليات الإدارية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي نهجاً متعدد الأوجه يشمل اعتماد التكنولوجيا وتحسين العمليات والالتزام بمعايير الرقمنة. الجوانب الرئيسية التالية ضرورية للتنفيذ الناجح:

التكامل التكنولوجي:

أتمتة العمليات الإدارية (RPA): يمكن لتقنية RPA أن تعزز الكفاءة بشكل كبير من خلال التشغيل الآلي للمهام المتكررة، مثل فحص الحضور وإعداد تقارير التدريب الداخلي، مما يؤدي إلى توفير الوقت بنسبة تصل إلى 9.99% وخفض التكاليف بنسبة 34% على مدى خمس سنوات (Wijaya & Gunawan, 2023)

الأدوات الرقمية المتقدمة: يمكن للأدوات التي تستخدم المنطق الرسمي للتحقق من صحة لوائح الدراسة تبسيط عمليات الاعتماد وضمان الامتثال وتقليل الأعباء الإدارية (Heyde et al., 2023).

تحسين العمليات:

تحديد المهام المتكررة: يجب على المؤسسات تحديد وأتمتة وظائف المكتب الخلفي القائمة على القواعد والمعرضة للخطأ البشري، كما هو موضح في دراسات الحالة حيث تم تقليل وقت المعالجة بنسبة 79.69% (Oluçoglu et al., 2023).

متطلبات الحكومة الإلكترونية:

إطار الرقمنة: يمكن أن يؤدي فهم وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية إلى توجيه مؤسسات التعليم العالي في التحول الرقمي، مما يضمن تحسين العمليات الإدارية لتحقيق الكفاءة (Deutsch et al., 2021).

يتطلب تطبيق الأتمتة في العمليات الإدارية داخل الجامعات ومؤسسات التعليم العالي نهجاً متعدد الأوجه. تشمل المتطلبات الرئيسية البنية التحتية التكنولوجية وتوحيد العمليات وتدريب الموظفين لضمان التكامل الفعال.

البنية التحتية التكنولوجية:

** التشغيل الآلي للعمليات (RPA) **: يجب على المؤسسات اعتماد تقنية RPA لتبسيط المهام المتكررة، مما يقلل بشكل كبير من وقت المعالجة والخطأ البشري. على سبيل المثال،

أظهرت دراسة أن العملية التي استغرقت 042 دقيقة قد اكتملت في 61 دقيقة فقط باستخدام (RPA (Oluçoğlu et al., 2023).

** تكامل الذكاء الاصطناعي*: يعد استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي أمراً بالغ الأهمية لأئمة الإجراءات الإدارية، مما يتطلب إدارة بيانات شاملة لضمان الدقة والموثوقية (Parycek et al., 2023).

توحيد العمليات:

المنطق الرسمي للمصادقة: وضع قواعد ولوائح واضحة أمر ضروري لأئمة العمليات، لا سيما في الاعتماد وإدارة المناهج الدراسية (Heyde et al., 2023).

التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق أئمة العمليات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي:

يواجه تطبيق الأئمة في المؤسسات الأكاديمية، لا سيما في السياقات العربية، العديد من التحديات الكبيرة. تتبع هذه العقبات من التعقيدات اللغوية وقيود الموارد والفجوات التكنولوجية التي تعيق النشر الفعال.

التحديات اللغوية:

تؤدي البنية المعقدة للغة العربية إلى تعقيد مهام معالجة اللغة الطبيعية (NLP)، مثل تسجيل المقالات وتطوير روبوتات المحادثة (لطفي وآخرون ، 3202) تؤدي الاختلافات في اللهجات وعدم وجود مجموعات بيانات موحدة إلى تفاقم هذه المشكلات، مما يجعل من الصعب إنشاء أنظمة آلية فعالة (الجرواني، 4202) قيود الموارد

هناك ندرة في مجموعات البيانات عالية الجودة والمنظمة جيداً اللازمة لتدريب نماذج التعلم الآلي، وهو أمر بالغ الأهمية لتطوير أدوات التشغيل الآلي القوية تسلط العديد من الدراسات الحالية الضوء على الحاجة إلى موارد شاملة تشمل الاختلافات الدلالية والتعاطف في معالجة اللغة

الفجوات التكنولوجية:

لم يؤد الانتقال إلى التعلم عن بعد خلال جائحة COVID-19 إلى تقدم كبير في دمج روبوتات الدردشة العربية في الجامعات، مما يشير إلى عدم الاستعداد للأئمة في البيئات التعليمية (المريح، 1202)

على الرغم من النتائج الواعدة في أنظمة الإكمال التلقائي للاستعلام، لا يزال التنفيذ العام للأئمة محدوداً بسبب هذه التحديات (عبد الحفيظ، 2202)

في حين أن هذه التحديات كبيرة، إلا أنها توفر أيضاً فرصاً للبحث والتطوير في المستقبل في تقنيات الأئمة العربية، مع التأكيد على الحاجة إلى حلول مبتكرة وجهود تعاونية في المجتمع الأكاديمي.

أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي:

يتأثر أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي بعوامل مختلفة، بما في ذلك الرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية والذكاء العاطفي وأنماط القيادة. يعد فهم هذه الديناميكيات أمراً بالغ الأهمية لتعزيز فعالية الموظفين والأداء المؤسسي العام.

الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية:

الرضا الوظيفي يتوسط بشكل كبير العلاقة بين التحفيز والثقافة التنظيمية وأداء الموظفين. وجدت دراسة شملت جامعات يمنية وعمانية أن الثقافة التنظيمية الإيجابية تعزز الرضا الوظيفي، وهذا بدوره يعزز أداء الموظفين.

على العكس من ذلك، وجد أن الدوافع الخارجية تؤثر سلباً على الأداء، مما يشير إلى أن العوامل الجوهرية أكثر فعالية في تعزيز بيئة عمل منتجة، (العنسي، 2023)

الذكاء العاطفي:

يلعب الذكاء العاطفي دوراً حيوياً في الأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في المملكة العربية السعودية. تشير الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي العالي يرتبط بشكل إيجابي بكل من المهام والأداء السياقي، مما يؤكد على حاجة مؤسسات التعليم العالي لتنمية هذه المهارات بين الموظفين (ناصر، 2022)

العوامل التنظيمية والمشاركة في العمل:

تعتمد إنتاجية الموظفين وأدائهم أيضاً على المشاركة في العمل والعوامل التنظيمية الداعمة. أبرزت دراسة في المملكة العربية السعودية أن الدعم الإداري وبيئة العمل المواتية يعززان بشكل كبير إنتاجية الموظفين (عبد الواحد، 2023)

الالتزام بتنفيذ الأعمال وإبداء روح التعاون في المهام وتقديم مصلحة الجامعة على المصلحة الشخصية

ثانياً: الدراسات السابقة: Previous studies

يشمل هذا الجزء استعراض ومراجعة الدراسات العلمية السابقة، وهي التي تناولت موضوع البحث أو بعض جوانبه، والتي تنشرها الدوريات والمجلات العلمية، وتتضمنها أعمال المؤتمرات العلمية، بالإضافة إلى الرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه).

دراسة دحج وسالم (2023):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأئمة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، والتوصل إلى طبيعة العلاقة بين توافر متطلبات أئمة العمليات الإدارية بأبعادها (التنظيمية والتقنية والبشرية وتحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، وكذلك التعرف على المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل دور الأئمة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية؛ حيث يأخذ هذا الموضوع أهمية استثنائية في دولة قطر عقب تدشين استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020 وباعتباره أحد آليات تحقيق رؤية قطر 2030. قام الباحث باستخدام منهجين للبحث العلمي، هما: المنهج

التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة من خلال دراسة وتحليل الأدبيات والدوريات والمجلات العلمية والرسائل والأطروحات المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم تنقيحها ونقدها بحياد وموضوعية للتوصل إلى نتائج مقبولة ومُدعمة بالقرائن والبراهين. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأتمته تلعب دوراً هاماً في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، وأنه توجد علاقة ارتباط طردي قوية بين توافر المتطلبات التنظيمية والمتطلبات التقنية والمتطلبات البشرية وتحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، كما توصلت إلى أن هناك العديد من المعوقات والتحديات التي تحول دون الأتمته الكاملة للعمليات الإدارية في المؤسسات الاجتماعية. أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تأسيس مراكز متخصصة لإعداد وتدريب القادة الإداريين في دولة قطر لمواكبة المتغيرات والتطورات العالمية الجديدة والمساهمة في تحقيق رؤية قطر 2030

دراسة (الجعيد وسامية ، 2024):

و يهدف هذا البحث لمعرفة واقع تطبيق أبعاد الإدارة الرقمية كنمط اداري في المنظمات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الطائف وأهمية الادارة الرقمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي من وجهة نظر القادة أنفسهم، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام قوائم الاستبيان الإلكترونية لسهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة من قادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الطائف، وتم التوصل الي عدد من النتائج أهمها :

أن درجة تطبيق قادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة لأبعاد الادارة الرقمية جاءت متوسطة والأعلى تطبيقاً للإشراف كأحد أبعاد الإدارة الرقمية، درجة أهمية الادارة الرقمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي من وجهة نظر قادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة جاءت عالية، أوصى البحث بأنه يمكن لقادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الطائف مشاركة تجربتهم في توظيف التقنية مع قادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة في البيئة السعودية وعلى المستوي الاقليمي والعالمي للتعرف على فرص التطوير والنمو.

دراسة (محمد ومحمد ،2023):

تهدف الدراسة لتقديم إطار مقترح يصف التغير في هياكل الجدارات والمهارات المرتبطة بأداء الموارد البشرية الحكومية في أجهزة الخدمة المدنية في كلٍ من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية خاصةً في ظل سياسات التحول الرقمي التي تتبناها الدولتان في إطارٍ مقارنٍ، مع السعي لتحليل نقاط التغير الحاكمة لقيم الخدمات العامة وأنماطها وكذا هياكل الجدارات من منظور الأدبيات والمسوح الغربية، ومن ثم مقارنة نتائجها مع آراء واستجابات الخبراء العرب في ذات الإطار، وانتهت الدراسة باقتراح عدد 5 أنماط أساسية من الجدارات (جدارات قيادية، جدارات عامة، جدارات فنية وظيفية، جدارات معلوماتية هندسية فنية، جدارات العمل عن بُعد) تمكن الباحثان من ربطها بعدد 5 مجموعات وظيفية تم تصورها على النحو التالي (الوظائف القيادية، الإشرافية الوسطى، الهندسية والمعلوماتية، الإدارية العادية، والخدمات المعاونة) تماشياً مع متطلبات التحول الرقمي بالقطاع الحكومي وانعكاساته على طبيعة الخدمات الحكومية التي تقدم

للمواطن خاصة في نطاق المحليات التي تستوعب بدورها النصيب الأعلى من جانب الخدمات الحكومية والعدد الأكبر من المنتسبين للقطاع الحكومي من عناصر الموارد البشرية، مع اقتراح عدد من الأوزان النسبية المعبرة عن هذه الجدارات وما يقابلها من مجموعة وظيفية مناظرة لها.

الدراسات الأجنبية :

دراسة (Oluçoğlu et al., 2023):

نظرًا للتغيرات الديموغرافية للطلاب والتقدم التكنولوجي في البحث والتدريس، تقدم كل من مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة خدمات في بيئة تنافسية متزايدة. وفي الوقت نفسه، تستمر توقعات جودة الخدمة لأصحاب المصلحة في الارتفاع. ولهذه الأسباب، هناك حاجة إلى حلول تكنولوجية لتوفير التكاليف ومكاسب الكفاءة وتحسين تقديم الخدمات. مثل العديد من الصناعات الأخرى، تمتلك مؤسسات التعليم العالي عمليات يمكن أن تستفيد من أتمتة العمليات الروبوتية (RPA). يمكن استخدام أتمتة العمليات الروبوتية لتشغيل وظائف الطلاب / الموظفين التي تدير وظائف المكتب الخلفي. إنه يتيح تخفيف عبء العمل على موظفيهم المكلفين بأداء هذه المهام وتحسين تجربة المستخدم للطلاب. تدرس هذه الدراسة عملية إدارية تم تنفيذها في جامعة إزمير باكيرشاي. تم تعيين موظف إداري واحد على الأقل لعملية العمل في بداية البحث. تتكون العملية من أنشطة متكررة محددة بقواعد محددة. وقد أوصي بتحسين العملية، مع مراعاة كثرة الأخطاء البشرية وطول وقت المعالجة. وفي نهاية الدراسة، تم إكمال نفس العملية خلال 61 دقيقة لـ 042 طالبًا دون ارتكاب أخطاء، مما يعني توفير 79.69% من الوقت. علاوة على ذلك، تم تقليص احتياجات الموظفين بنسبة 57%، ومعدل توفير 15.89%.

المبحث الثالث : الإطار العملي: Practical framework

أولاً: منهجية الدراسة: Research methodology

كيفية الإشارة إلى المنهج العلمي المتبع في البحث: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك بهدف وصف وتحليل تأثير أتمتة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي. يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات من مصادر أولية باستخدام الاستبيان، ومن ثم تحليل تلك البيانات للوصول إلى استنتاجات حول العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات المدروسة.

يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة محل الدراسة بشكل دقيق ومفصل، ومن ثم تحليل نتائجها من خلال المقارنات الإحصائية. تم اختيار هذا المنهج كونه يناسب طبيعة الدراسة التي تهدف إلى فهم العلاقة بين أتمتة العمليات الإدارية ومستوى أداء الموارد البشرية.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة: Research community and sample

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بجامعة الجفرة ، بينما تمثل عينة البحث الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان وذلك إلكترونياً بواسطة تطبيق نماذج قوئل على عينة البحث المتمثلة في الموظفين وأعضاء هيئة التدريس ، حيث إستهدف الباحث 051

فرد من أعضاء هيئة التدريس و 001 موظف ، وكان عدد الاستثمارات المسترجعة التي استجابة افراد العينة عليها هي 68 رد والذي يمثل نسبة 45 من المستهدفين بالدراسة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة قدرها 36% و 23 من الموظفين بنسبة قدرها 73%.

ثالثاً: أداة الدراسة: Research tool

بعد الاطلاع على الإطار النظري، والعديد من الدراسات السابقة حول أتمتة العمليات الإدارية وعلاقتها بأداء الموارد البشرية قام الباحث وبعد الاستعانة بما حوته الدراسات السابقة (Oluçoğlu et al., 2023) و (دحجج وسالم 3202) ودراسة دراسة (محمد ومحمد، 3202) قام الباحث بتطوير استمارة استبيان تتكون من 4 مجموعات رئيسية: المجموعة الأولى تتعلق بالمعلومات البليوغرافية حول أفراد العينة، بينما المجموعة الثانية تتعلق بالمحور الأول من عبارات الاستبيان ويمثل العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل الأول وهو متطلبات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة والمجموعة الثالثة من العبارات التي تتعلق بالمتغير المستقل الثاني وهو تحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة والمجموعة الرابعة تشتمل على العبارات التي تتعلق بأداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة ، وأخيراً السؤال المفتوح والذي يطلب فيه من أفراد العينة إبداء أية إضافات أو تعليقات حول موضوع البحث. أعطيت جميع الأسئلة أوزاناً متدرجة وفقاً لسلم ليكرت (Likret) الخماسي، وأعطى كل منها وزناً مدرجاً على النحو الآتي (غير موافق بشدة =1، غير موافق=2، محايد =3، موافق=4، موافق بشدة=5)

رابعاً: حدود الدراسة: Research Limits

ويمكن تقسيم الحدود إلى:

الحدود الموضوعية: وهي تتمثل في أتمتة العمليات الإدارية ومدى تأثيرها في أداء الموارد البشرية.

الحدود الزمنية: وهي تمثل الفترة الزمنية من 2017 الى 2023

الحدود البشرية: وهي تتمثل في الموارد البشرية في جامعة الجفرة.

الحدود المكانية أو الجغرافية: جامعة الجفرة في مدن ودان ، هون ، سوكنة ، الفقهاء ، زلة.

خامساً: صدق وثبات الاداة: Validity and reliability of the tool

للتأكد من صدق أداة الاستبيان ومدى صلاحيته للقياس قام الباحث بعرضه على مجموعة من الأكاديميين في كلية إدارة الأعمال وكلية تقنية المعلومات ، وذلك من حيث مدى ملاءمة الفقرات وطريقة صياغتها ومدى سلامة ووضوح اللغة التي كُتبت بها، وقد أجمع أغلبهم على صلاحية الأداة وذلك بعد الأخذ بتوصياتهم في تعديل بعض الفقرات حتى أصبحت استمارة الاستبيان بشكلها النهائي.

أما من حيث الثبات فقد تم استخدام معامل الارتباط كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لإيجاد معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان، حيث بلغت قيمته (19.0)، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية تسمح باستخدامها بثقة وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

سادسا : المعالجة الإحصائية وطرق التحليل: Statistical processing and analysis methods

بعد جمع البيانات من خلال الاستبيان، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال الخطوات التالية:
ترميز البيانات: تم ترميز بيانات الاستبيان وتحويلها إلى صيغة قابلة للتحليل الإحصائي في برنامج SPSS.

الإحصاءات الوصفية: تم استخدام الإحصاءات الوصفية مثل المتوسطات، والانحراف المعياري، والنسب المئوية لوصف وتلخيص البيانات الأولية.
اختبارات الفرضيات: تم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل الفرضيات المتعلقة بالدراسة، مثل:

اختبار معامل الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين أتمتة العمليات الإدارية وتحسين أداء الموارد البشرية.

تحليل التباين (ANOVA) لقياس الفروق في التأثير بناءً على متغيرات مثل الجنس، السن، والمستوى الوظيفي.

تحليل التكرارات والاتجاهات: تم تحليل التكرارات والاتجاهات العامة في استجابات المشاركين لفهم الأنماط المشتركة في الآراء حول تأثير الأتمتة.

تحليل الانحدار: تم استخدام تحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير متغيرات الأتمتة على كفاءة الأداء الوظيفي، ومحاولة التنبؤ بمدى التحسين الناتج عن تطبيق الأنظمة الآلية.
تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

سابعا: نتائج تحليل البيانات الشخصية : Personal data analysis results

تم تحليل البيانات الشخصية باستخدام النسب المئوية والتكرارات حيث كانت نتائج تحليل البيانات الشخصية كما هو مبين في الجدول رقم (1):
جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الشخصية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	57	66.3
	انثى	29	33.7
العمر	أقل من 03	5	5.8
	من 30 الى 40	34	39.5
	من 41 إلى 50	28	32.6
	أكثر من 50	19	22.1

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دكتوراه	22	25.6
	ماجستير	29	33.7
	بكالوريوس	26	30.2
	اخرى	9	10.5
موقع العمل	إدارة الاعمال	37	43.0
	الاداب	5	5.8
	العلوم	2	2.3
	الطب البشري	3	3.5
	الموارد الطبيعية	3	3.5
	التقنية الطبية	6	7.0
	الهندسة النفطية	2	2.3
	التربية	7	8.1
	تقنية المعلومات	7	8.1
	القانون	6	7.0
	الإدارة العامة	8	9.3
الصفة الوظيفية	عضو هيئة تدريس	54	62.8
	موظف	32	37.2
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	16	18.6
	من 5 إلى 15 سنوات	41	47.7
	أكثر من 15 سنوات	29	33.7
الجملة		86	100%

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 2024

الجدول رقم (1) يبين البيانات الشخصية وتكرارها في عينة البحث حيث نتجت من عملية جدولة وتجميع البيانات بواسطة برنامج spas وتلاحظ ان المبحوثين الذكور عددهم 75 ونسبتهم 3.66 والمبحوثين الاناث عددهم 92 ونسبتهم 7.33 اما بالنظر الى اعمار افراد العينة فنلاحظ ان المبحوثين الذين أعمارهم أقل من 03 عددهم 5 بنسبة 8.5 ، اما المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين ال 03 والى 04 فقد بلغ عددهم 43 بنسبة قدرها 5.93 % اما المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم

بين 14 وأقل من 05 ، فقد بلغ عددهم 82 بنسبة قدرها 6.23% ، أما الافراد الذين أعمارهم 05 سنة فأكثر فعددهم 91 ونسبتهم 1.22 % من جملة المبحوثين ، ونستنتج من ذلك النسبة الأكبر من المبحوثين من تتراوح أعمارهم بين 03 و 04 وهو الوضع الطبيعي .

وبالنظر الى المؤهل العلمي فنجد ان 22 من مفردات العينة لهم مؤهل علمي دكتوراه ونسبتهم 6.52% و 92 مفردة مؤهلهم العلمي ماجستير ونسبتهم 7.33 % أما افراد العينة الذين يحملون مؤهل بكالوريوس عددهم 62 ونسبتهم 2.03 % أما افراد العينة الذين يحملون مؤهل غير ما ذكر عددهم 9 بنسبة قدرها 5.01 وهي نسبة قليلة وطبيعية ، ويلاحظ ان العدد الأكبر من المبحوثين من يحملون درجة الماجستير وهذا هو الوضع الطبيعي لاقبال اكثر الطلبة على الدراسات العليا في الآونة الأخيرة . وبالنظر الى افراد العينة من ناحية موقع العمل الذي يعملون فيه فقد تبين ان الذين يعملون في كلية إدارة الاعمال هم النسبة الأكبر من بين المبحوثين حيث بلغ عددهم 73 بنسبة قدرها 34% أما بقيم المواقع التي يعمل بها الافراد المبحوثين هي الآداب ، العلوم ، الطب البشري ، الموارد الطبيعية ، التقنية الطبية ، الهندسة النفطية ، التربية ، تقنية المعلومات ، القانون، الإدارة العامة وقد تتراوح العدد بين 8 للإدارة العامة وأقل عدد للعلوم والهندسة النفطية وعددهم 2 ، ويلاحظ الباحث أن الاقبال على تعبئة الاستبيان ضعيف جدا من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الجفرة ماعدا كلية إدارة الاعمال .

أنا بالنظر الى الصفة الوظيفية فنجد ان النسبة الأكبر من بين الافراد المستجيبين لتعبئة الاستبيان هم من أعضاء هيئة التدريس حيث بلغ عددهم 54 بنسبة قدرها 62.8 أما الموظفين فقد بلغ عددهم 32 بنسبة قدرها 37.2

أما الخبرة العملية فنجد ان من لهم خبرة عملية اقل من 5 سنوات قد بلغ عددهم 16 وان 41 من المبحوثين لهم خبرة عملية بين 5 الى 15 سنوات أما 29 فرد من المبحوثين لهم خبرة عملية اكثر من 15 سنة ، ويلاحظ ان العدد الأكبر من خبرتهم العملية بين (5 الى 15) سنوات

ثامناً: النتائج المتعلقة باجابات المبحوثين : Results related to respondents' answers

نتائج إجابات المبحوثين حول محور متطلبات أتمة العمليات الإدارية :-

ولتحديد إجابات المبحوثين على ما ورد من فقرات في المحور تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات، وللمستوى الكلي للمحور، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة عن متطلبات أئمة العمليات الإدارية

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توجد حواسيب حديثة مدعومة بأحدث أنظمة التشغيل بموقع عملي	2.19	1.297	10
2	تتم جميع المراسلات بين الاقسام والادارة العامة بواسطة بريد الكتروني داخلي خاص بذلك	2.07	1.263	12
3	توجد صيانة دورية للحواسيب والاجهزة الالكترونية داخل القسم تقوم بها فرق صيانة مخصصة لذلك	2.02	1.236	13
4	توجد أنظمة أرشفة الكترونية بموقع العمل	2.21	1.209	9
5	يتم تقديم الطلبات الكتابية للعاملين والردود عليها بواسطة بريد الالكتروني خاص بذلك	2.08	1.119	11
6	تتم الحماية السنوية للخوادم الالكترونية والحواسيب بأحدث برامج حماية الفيروسات	2.29	1.245	8
7	يوجد موقع عملي انترنت عالي السرعة	2.41	1.296	5
8	يتم تنظيم دورات تدريبية سنوية داخلية وخارجية للعاملين تستهدف رفع قدراتهم في أنظمة التقنيات الحديثة واستخدام ادوات الذكاء الاصطناعي	2.33	1.376	7
9	يتم تنزيل القرارات الادارية واوامر العمل والخطط من الادارة العليا الى الادارات الدنيا بواسطة تطبيقات الكترونية خاصة بذلك	2.36	1.245	6
10	لكل فرد حساب خاص به للدخول للشبكة الداخلية للجامعة	2.53	1.308	4
11	توجد شبكة حواسيب داخل موقع عملي مربوطة بشبكة الجامعة بواسطة خادم رئيسي بمركز المعلومات برئاسة الجامعة	1.99	1.203	14
12	يتم تخزين بيانات ومعلومات الجامعة في خادم رئيسي في مركز المعلومات في الجامعة	2.57	1.143	3
13	يوجد نسخ احتياطي لبيانات العاملين بالجامعة بشكل دوري	2.72	1.165	2
14	الافراد العاملين في مركز المعلومات يتمتعون بالكفاءة في العمل والتدريب المتطور	2.98	1.255	1
**	المجال الكلي	2.3	1	

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 4202

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي للفقرات يتراوح من 99.1 إلى 89.2، وكل الفقرات قد حازت على متوسط حسابي اقل من المتوسط الفرضي (3) حيث جاءت الفقرة المتمثلة في «الافراد العاملين في مركز المعلومات يتمتعون بالكفاءة في العمل والتدريب المتطور» في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره 89.2 في حين جاءت الفقرة المتمثلة في « يوجد نسخ احتياطي لبيانات العاملين بالجامعة بشكل دوري » في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدره 27.7، كما جاء في الترتيب الثالث الفقرة « يتم تخزين بيانات ومعلومات الجامعة في خادم رئيسي في مركز المعلومات في الجامعة » بمتوسط حسابي قدره 75.2 اما اقل فقرة حازت على متوسط حسابي فهي الفقرة « توجد شبكة حواسيب داخل موقع عملي مربوطة بشبكة الجامعة بواسطة خادم رئيسي بمركز المعلومات برئاسة الجامعة» وكانت قيمته 99.1 ومن هنا نستنتج أنه لا توجد متطلبات في لتطبيق أتمتة العمليات الإدارية متوفرة في جامعة الجفرة ، حيث اتفقت النتيجة هذه الى حد ما مع دراسة (الجعيد وسامية ، 4202)

النتائج المتعلقة باجابات المبحوثين على فقرات تحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة:-

ولتحديد إجابات المبحوثين على هذا المحور فقد تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات، وللمستوى الكلي للمحور، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة عن تحديات ومعوقات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية

م.ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	انعدام الدعم المالي لأتمتة العمليات الادارية	3.76	1.227	5
2	زيادة المخاوف الامنية من اختراق المنظومات	3.56	.977	7
3	انعدام الافراد المؤهلون والمدربون على تقنية المعلومات	3.62	1.108	6
4	يتم مقاومة الاتمة من بعض العاملين	3.28	1.070	8
5	قلة الخطط والمشاريع التي تستهدف التقنيات الحديثة	4.01	1.101	2
6	قلة الدورات التدريبية الخاصة بالتقنيات الحديثة	4.07	1.060	1
7	عدم مشاركة الادارة العامة للعاملين حول الافكار والآراء حول تطبيق الاتمة الادارية	3.80	1.166	4

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م.ر
3	1.206	3.87	لا تشجع الادارة العليا العاملين للاستفادة من امكانيات الائمة	8
9	1.081	2.72	أعتقد ان الائمة تقلل من التفاعل الاجتماعي داخل موقع عملي	9
10	1.026	2.47	واجه صعوبة في التكيف مع التغيرات التي احدثتها الائمة داخل موقع عملي	10
	0.7	3.5	المجال الكلي	**

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 2024

نلاحظ من الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي للفقرات يتراوح من 2.47 إلى 4.7، وكل الفقرات قد حازت على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الفرضي (3) ماعدا الفقرتين «واجه صعوبة في التكيف مع التغيرات التي أحدثتها الائمة داخل موقع عملي» والفقرة «أعتقد ان الائمة تقلل من التفاعل الاجتماعي داخل موقع عملي» فقد حازتا على متوسط حسابي أقل من المتوسط الفرضي بلغت قيمته 2.47 و 2.72 على التوالي اما أكبر متوسط حسابي فقد حازت عليه الفقرة «قلة الدورات التدريبية الخاصة بالتقنيات الحديثة» قيمته 4.07 تليها في المرتبة الثانية الفقرة «قلة الخطط والمشاريع التي تستهدف التقنيات الحديثة» بمتوسط حسابي 4.01، تليها الفقرة «لا تشجع الادارة العليا العاملين للاستفادة من امكانيات الائمة» بمتوسط حسابي 3.87 وبما أن كل بقية الفقرات قد حازت على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الفرضي نستنتج من ذلك انه توجد تحديات ومعوقات لتطبيق أئمة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة ومن ضمن التحديات والمعوقات الكبيرة انه لا توجد خطط ومشاريع تستهدف التقنيات الحديثة ولا توجد دورات تدريبية خاصة بالتقنيات الحديثة وقد اتفقت النتيجة هذه مع دراسة (دحيج وسالم، 2023).

النتائج المتعلقة بإجابات المبحوثين على فقرات محور تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة:-

ولتحديد إجابات المبحوثين على هذا المحور فقد تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات، وللمستوى الكلي للمحور، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة عن تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة

م.ر	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	اشعر بأن بيئة العمل في موقع عملي تشجع على الابتكار	2.24	1.188	12
2	توجد عوائق تمنعني من تقديم افضل ما لدي في العمل	3.93	1.196	1
3	يوفر التعاون والعمل بين الزملاء حلاً للمشاكل داخل موقع عملي	3.62	1.042	2
4	يتم تدريب العاملين حسب الاحتياجات التي يتطلبها العمل	2.34	1.223	11
5	اتلقى الدعم الكامل من الادارة لتحقيق الاهداف المهنية الخاصة بموقع عملي	2.34	1.047	10
6	اتفهم بوضوح الاهداف العامة والخطط والمشاريع التي تهدف الجامعة لتحقيقها	2.79	1.169	5
7	اقدم اهداف الجامعة على أهدافي الشخصية	3.09	1.134	3
8	تعتبر معايير تقييم الاداء مناسبة لمجهوداتي بموقع عملي	2.69	.911	6
9	تأخذ الادارة العامة باقتراحاتي حول تحسين عملية تقييم الاداء	2.42	1.090	9
10	توجد قنوات اتصال فعالة بين الادارة والموظفين	2.42	1.057	8
11	يتم وضع خطط تزيد من تحسين التواصل بين الاقسام بموقع عملي	2.45	1.048	7
12	اتلقى مكافآت وحوافز وتشجيع نتيجة للأداء المتميز الذي اقوم به	1.73	1.045	13
13	يوجد تقدير من الرئيس المباشر للمجهودات التي اقوم بها	2.80	1.300	4
**	المجال الكلي	2.6	0.6	

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الاستبيان ، 2024

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي للفقرات يتراوح من 1.37 إلى 3.93،

وكل الفقرات قد حازت على متوسط حسابي اقل من المتوسط الفرضي (3) ماعدا الفقرات « توجد عوائق تمنعني من تقديم افضل ما لدي في العمل » والفقرة « يوفر التعاون والعمل بين الزملاء حولا للمشاكل داخل موقع عملي » والفقرة « اقدم اهداف الجامعة على أهدافي الشخصية » فقد حازت على متوسط حسابي اكبر من المتوسط الفرضي بعت قيمته 39.3 ، 26.3 ، 90.3 على التوالي أما الفقرة التي أتت في الترتيب الرابع فهي الفقرة « يوجد تقدير من الرئيس المباشر للمجهودات التي اقوم بها » بمتوسط حسابي 08.2 تليها في الترتيب الخامس الفقرة « اتفهم بوضوح الاهداف العامة والخطط والمشاريع التي تهدف الجامعة لتحقيقها » بمتوسط حسابي 97.2 اما بقية الفقرات فقد حازت على متوسط حسابي اقل من المتوسط الفرضي ، ونستنتج من ذلك تدني مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور 6.2 وهو أقل من المتوسط الفرضي 3 وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Oluçoğlu et al., 2023).

تاسعا :اختبار الفرضيات: Hypothesis testing

تمهيد :

لإختبار صحة فرضيات البحث التي ساقها الباحث من عدمها تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط على قيم المحاور المستهدفة وذلك لمعرفة العلاقة ونوعها بين المحاور وتأثير المتغير المستقل على التابع وقوة ذلك التأثير ، حيث أن تحليل الانحدار يستخدم لوصف العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل وقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ، والتنبؤ بقيم المتغير التابع بمعلومية القيم المناظرة للمتغيرات المستقلة ، و التحكم في الظاهرة تحت الدراسة عن طريق التحكم في المتغيرات المستقلة (محمد ، 2006)

الفرضية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء العاملين

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية

الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية.

جدول (5) تحليل الانحدار البسيط بين متغير متطلبات أئمة العمليات الإدارية و تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة

المتغيرات	R	R ² معامل التحديد	F	T	p-value
متطلبات أئمة العمليات الإدارية و أداء الموارد البشرية	0.587	0.34	44.13	6.6	0.000

المصدر، إعداد الباحثين من نتيجة تحليل الانحدار ببرنامج SPSS، 4202

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين متغيري متطلبات أئمة العمليات الإدارية وتحسين مستوى أداء الموارد البشرية والجدول رقم (5) يوضح ذلك، فلاحظ ان معامل الارتباط (R) بين المتغيرين يساوي (785.0) وهذا المعدل يدل على وجود علاقة ارتباط طردي قوية بين المتغيرين.

أما معامل التحديد (R^2) المحسوب بين المتغيرين يساوي (43.0) وهذا يدل على ان متغير متطلبات أئمة العمليات الإدارية يفسر 43% من التغير الذي يحدث في أداء الموارد البشرية وأن 66% من عوامل أخرى تؤثر في أداء الموارد البشرية ومن هنا نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية وهذا يتوافق مع ما افترضه الباحث

معادلة خط الانحدار لتأثير المتغير المستقل متطلبات أئمة العمليات الإدارية (X) في المتغير التابع تحسين أداء الموارد البشرية (Y) هي : $Y=23.55+0.34*X$
الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء العاملين

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
الفرضية الصفرية H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديات ومعوقات تطبيق أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
جدول (6) تحليل الانحدار البسيط بين متغير تحديات ومعوقات تطبيق أئمة العمليات الادارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية

المتغيرات	R	R^2 معامل التحديد	F	T	p-value
متطلبات أئمة العمليات الإدارية و تحسين مستوى أداء الموارد البشرية	0.04	0.00	0.135	0.367	0.715

المصدر، إعداد الباحثين من نتيجة تحليل الانحدار برنامج SPSS، 4202
تم اجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين متغيري معوقات وتحديات أئمة العمليات الإدارية وتحسين مستوى أداء الموارد البشرية والجدول رقم (6) يوضح ذلك، فلاحظ ان معامل الارتباط (R) بين المتغيرين يساوي (40.0) وهذا المعدل يدل على عدم وجود علاقة ارتباط طردي بين المتغيرين.

أما معامل التحديد (R^2) المحسوب بين المتغيرين يساوي (00.0) وهذا يدل على ان متغير معوقات وتحديات أئمة العمليات الإدارية يفسر 00% من التغير الذي يحدث في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية وأن 001% من عوامل أخرى تؤثر في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية ومن

هنا نستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أئمة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية وهذا لا يتوافق مع ما افترضه الباحث . ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان المعوقات والتحديات تتعارض فعلا مع الأداء المتميز للموارد البشرية فوجود هذه المعوقات فلن يتحسن أداء الموارد البشرية فلا بد ان تتم إزالة هذه المعوقات حتى يتحسن أداء الموارد البشرية الذي تبين في إجابات المبحوثين أنه متدني .

معادلة خط الانحدار لتأثير المتغير المستقل ضغوط العمل خارج الكلية (X) في المتغير

$$Y=33.33+0.04*X \quad \text{حيث } Y \text{ هي :}$$

عاشرا : مناقشة نتائج البحث ومقارنتها بالدراسات السابقة: Discussion

of research results

1. مناقشة النتائج العامة:

في ورقتنا البحثية حول ”أثر أئمة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي“، أظهرت النتائج أن الأئمة الإدارية تلعب دوراً حاسماً في تحسين كفاءة الموظفين وتقليل نسبة الأخطاء الإدارية. العاملان الذين يتعاملون مع الأنظمة الآلية أبدوا رضا أعلى عن عملياتهم اليومية مقارنةً بالذين يستخدمون الأساليب اليدوية. بالإضافة إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى أن الأئمة تسهم في توفير الوقت والموارد، ما يساعد في تعزيز الأداء الوظيفي. ومع ذلك، تم تحديد بعض التحديات والمعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للأئمة، مثل مقاومة التغيير وافتقار بعض الموظفين إلى المهارات التقنية اللازمة، تتفق دراستنا مع نتائج دحج وسالم (2023): من حيث التأكيد على دور الأئمة في تحسين القيادة والمؤسسات الاجتماعية، وتشابه النتائج في وجود علاقة إيجابية قوية بين توافر المتطلبات التقنية والبشرية والتنظيمية وبين تحسين الأداء الإداري. كما أكدت كلتا الدراستين على وجود معوقات تحول دون الأئمة الكاملة. ومع ذلك، ركزت دراستنا على المؤسسات الأكاديمية وتأثير الأئمة على أداء الموارد البشرية، بينما ركزت دراسة دحج وسالم على المؤسسات الاجتماعية في قطر. يُظهر ذلك تنوعاً في البيئات المدروسة ولكن يشير إلى أن التحديات العامة للأئمة مثل نقص التدريب والبنية التحتية تظل مشتركة في كلا النوعين من المؤسسات، أما دراسة الجعيد وسامية (2024) تشير نتائج هذه الدراسة إلى مستوى عالٍ من تطبيق الأئمة في مؤسسات التعليم العالي، في حين أن دراسة الجعيد وسامية التي ركزت على المنظمات الصغيرة والمتوسطة في مدينة الطائف، توصلت إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الرقمية كان متوسطاً، مع تركيز على الإشراف كأحد الأبعاد الأساسية. تشير دراستنا إلى نتائج إيجابية أكبر مقارنة بدراسة الجعيد وسامية التي قد تعكس الطبيعة المعقدة للمنظمات الأكاديمية مقارنة بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة. ومع ذلك، تتفق الدراستان على أهمية الإدارة الرقمية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتوصية قادة المؤسسات بمشاركة تجاربهم لتوسيع فرص التطوير، تشير دراسة محمد ومحمد (2023) إلى التغيير في هياكل الجدارات والمهارات في ظل التحول الرقمي في أجهزة الخدمة المدنية، وهو موضوع مرتبط بتحسين أداء الموارد البشرية في القطاع الحكومي. تتفق نتائج دراستنا

مع ما توصلت إليه هذه الدراسة من حيث أن التحول الرقمي يتطلب تطوير مهارات وقدرات جديدة للعاملين. ومع ذلك، ركزت دراستنا على مؤسسات التعليم العالي، حيث يتطلب التحول الرقمي تدريب العاملين على استخدام الأنظمة الآلية بشكل أكثر تحديداً، في حين ركزت دراسة محمد ومحمد على القطاع الحكومي. لكن كلا الدراستين أظهرتا أن أتمتة العمليات تساهم في تحسين أداء الموارد البشرية وتقليل الأخطاء الوظيفية اما دراسة (Oluçoğlu et al., 2023) فقد تناولت أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) في مؤسسات التعليم العالي، وتوصلت إلى نتائج مشابهة لدراستنا من حيث تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء. أظهرت الدراسة التركية أن الأتمتة يمكن أن تقلل وقت معالجة العمليات وتحسن تجربة المستخدمين، وهو ما يتوافق مع نتائجنا التي تشير إلى تحسين الأداء الوظيفي بفضل الأنظمة الآلية. ومع ذلك، ركزت دراسة Oluçoğlu على عمليات الطلاب/الموظفين، في حين ركزت دراستنا على تأثير الأتمتة على الموارد البشرية بشكل عام. تظهر كلتا الدراستين أن الأتمتة تساهم بشكل كبير في تحسين العمليات وتقليل الأخطاء، مع توفير الوقت والموارد.

الخلاصة:

من خلال مقارنة نتائج دراستنا بالدراسات السابقة، يظهر بوضوح أن أتمتة العمليات الإدارية تعتبر أداة فعالة لتحسين أداء الموارد البشرية في مختلف القطاعات، بما في ذلك التعليم العالي. كما تبين أن الأتمتة تساهم في تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة، لكن التحديات المتعلقة بالتدريب والتكيف مع التكنولوجيا الجديدة لا تزال حاضرة.

الخاتمة : Conclusion

وتتضمن النتائج والتوصيات : Results and recommendations

أولاً: نتائج الدراسة: من خلال التحليل الإحصائي للبيانات ظهرت مجموعة من النتائج المهمة والتي يمكن تلخيصها في الآتي:

- يوجد تأثير لمتطلبات أتمتة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
- لا يوجد أثر لمعوقات وتحديات تطبيق أتمتة العمليات الإدارية في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية
- لا توجد متطلبات لأتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة
- توجد معوقات وتحديات كبيرة لمتطلبات أتمتة العمليات الإدارية في جامعة الجفرة
- تدني مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة الجفرة
- انعدام الدعم المالي والافراد المؤهلون لتطبيق الاتمته
- قلة الخطط والمشاريع التي تستهدف التقنيات الحديثة و قلة الدورات التدريبية الخاصة بها
- البنية التحتية التكنولوجية والبرمجية والأجهزة والمعدات داخل الكليات
- ضعف توعية الموارد البشرية بالأتمتة وأهميتها

- ضعف قنوات الاتصال الإلكتروني بل وانعدامها وضعف المنظومات الموجودة وافتقارها

للتحديثات المطلوبة

التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن الخروج بمجموعة من المقترحات والتوصيات والتي من أهمها:

تعزيز التوعية والتدريب حول أئمة العمليات الإدارية: يجب على جامعة الجفرة أن تبدأ ببرامج تدريبية متخصصة حول أئمة العمليات الإدارية تستهدف الموظفين الإداريين وموظفي الموارد البشرية. يساهم ذلك في رفع الوعي بأهمية الأئمة وفوائدها في تحسين الأداء، خاصة في ظل ضعف التوعية الذي تم تحديده.

توفير الدعم المالي والبشري لتطبيق الأئمة: نظراً لعدم وجود الدعم المالي والكوادر المؤهلة لتطبيق الأئمة في جامعة الجفرة، يُوصى بضرورة تخصيص ميزانية كافية لشراء المعدات اللازمة وتوظيف أفراد مؤهلين أو تدريب الموظفين الحاليين للتعامل مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة. إعداد خطط استراتيجية لتبني التقنيات الحديثة: يُوصى بإعداد خطط واضحة ومستقبلية لتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة في الجامعة. هذه الخطط يجب أن تشمل تطوير البنية التحتية، وتحديث الأنظمة القائمة، وإطلاق مشاريع تستهدف التحول الرقمي وتعزيز مستوى الأئمة.

تحسين البنية التحتية التقنية: تمثل البنية التحتية التكنولوجية أحد العوائق الرئيسية التي تعيق عملية الأئمة. ينبغي العمل على تحسين البنية التحتية التكنولوجية، بما في ذلك تطوير المنظومات البرمجية وتحديث الأجهزة والمعدات داخل الكليات لضمان جاهزيتها لتبني الأئمة. تفعيل قنوات الاتصال الإلكتروني وتحديث الأنظمة: يُوصى بتحسين قنوات الاتصال الإلكتروني الموجودة داخل الجامعة، وتحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري لضمان توافقها مع المتطلبات الحديثة للأئمة، وكذلك ضمان استمرارية العمل بشكل فعال وسلس.

تحليل وتجاوز التحديات والمعوقات: ينبغي إجراء تحليل دقيق للمعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الأئمة في جامعة الجفرة، ووضع خطط للتغلب على هذه التحديات. يمكن تنفيذ ذلك من خلال تعزيز التعاون بين مختلف الأقسام وتوفير الحوافز المالية والإدارية لتشجيع عملية التحول الرقمي.

إطلاق مبادرات تحفيزية لتبني الأئمة: ينبغي تصميم مبادرات تهدف إلى تشجيع الإدارات على تبني الأئمة من خلال تقديم الحوافز للأقسام التي تطبق الأئمة بشكل فعال. قد تشمل هذه الحوافز منح مكافآت مالية أو الاعتراف بالإدارات المتميزة.

زيادة الوعي بمزايا الأئمة في تحسين الأداء: بناءً على النتيجة التي تفيد بوجود تأثير لمتطلبات الأئمة في تحسين الأداء، يجب تسليط الضوء على فوائد الأئمة من خلال ورش العمل والندوات، حيث يتم استعراض قصص نجاح مماثلة لجامعات أخرى استفادت من الأئمة في تحسين أداء مواردها البشرية.

إطلاق مشاريع صغيرة تجريبية: يُوصى بتطبيق مشاريع أمتة صغيرة في بداية الأمر لتقييم التأثير الفعلي قبل توسيع نطاق التطبيق. يمكن استخدام هذا النهج في أقسام محددة لتجربة التكنولوجيا وتحديد أي عقبات أو تحديات قد تظهر.

التعاون مع مؤسسات تعليمية وتقنية أخرى: نظراً لوجود تحديات كبيرة في الجامعة، يُنصح بالتعاون مع جامعات أو شركات متخصصة في أمتة العمليات الإدارية لتبادل المعرفة والخبرات والمساعدة في تجاوز العقبات الموجودة.

المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

- (1) الجعيد، س. ع. س.، & ساميه عائض سائر. (4202). واقع الإدارة الرقمية وأهميتها في تحقيق النجاح الاستراتيجي من وجهة نظر قادة المنظمات الصغيرة والمتوسطة في مدينة الطائف. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، 38(2)، 103-133.
- (2) دحيج، & سالم حمد سالم حمد. (2023). دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية.
- (3) سعيد، ال، الجرواني. (4202). 2. تحديات وحلول برامج المحادثة العربية: مراجعة منهجية للأدبيات. المجلة العراقية لعلوم الحاسوب والرياضيات.
- (4) شوانا، ظفر، ناصر، ديفيد، بامبر، ناصر، محمود. (2202). 4. دراسة إدراكية للعلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي بين موظفي قطاع التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. مجلة فعالية المنظمة.
- (5) عبدالله، المريخ. (1202). 3. تحديات استخدام الشات بوت العربي في الجامعات السعودية.
- (6) عبدالله، م.، العنسي، محمد، سعيد، جعوب، عوين. (3202). 2. دراسة الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين الدافعية والثقافة التنظيمية وأداء الموظفين في التعليم العالي: دراسة حالة في المنطقة العربية.
- (7) محمد، احمد الشيخ، (6002) الإحصاء التطبيقي، جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم، السودان
- (8) محمد محمود عبد العال، م. ع. ا.، & محمد عوض العربي. (3202). إعادة بناء جدارات المورد البشري الحكومي بالمحليات من منظور سياسات التحول الرقمي: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 24(1)، 263-304.
- (9) مؤمن، عبد الحافظ، غيداء، الخطيب، عدنان، يحيى. (2202). 4. الإكمال التلقائي للاستعلامات العربية الفعالة للإجابة على الأسئلة في الجامعة.
- (10) نادية، أ.، عبد المجيد، عبد الواحد، محمد، أ.، آل، دوغان. (3202). 3. تطوير إنتاجية وأداء الموظفين من خلال المشاركة في العمل والعوامل التنظيمية في المجتمع التعليمي. المجتمعات.
- (11) نورمين، لطفي، عبد العزيز، شهاب، محمد، الحسيني، أحمد، أبو الفتوح. (3202). 1. نظام تصحيح آلي متطور للمقالات العربية يعتمد على خوارزميات التعلم الآلي. مجلة Cmc-com

- (1) Van Der Aalst, W. M. P. (2016). *Process Mining: Data Science in Action*. Springer.
- (2) Davenport, T. H., & Kirby, J. (2015). *Beyond Automation: Strategies for Remaining Gainfully Employed in an Era of Very Smart M*
- (3) Marr, B. (2018). *Artificial Intelligence in Practice: How 50 Successful Companies Used AI and Automation to Solve Problems*. Wiley. -
- (4) Al-Hakim, L., & Matar, H. (2020). "Automation of Administrative Processes in Higher Education Institutions: Benefits and Challenges". *Journal of Educational Technology*, 25(4), 45-60.
- (5) Moghaddam, M. (2021). "Implementing ERP Systems in Universities: A Case Study". *International Journal of Educational Management*, 35(2), 183-199.
- (6) Yang, Y., & Chen, J. (2019). "Barriers to Automation in Higher Education Institutions: A Systematic Review". *Computers & Education*, 128, 268-278.
- (7) Zarefsky, J. (2022). "The Impact of Administrative Process Automation on University Efficiency". *Higher Education Quarterly*, 76(3), 340-355.
- (8) Müge, Oluçoğlu, Onur, Doğan, Ekin, Akkol. (2023). 1. Digitized and Automated a University Process with Robotic Process Automation. *Erzincan University Journal of Science and Technology*, doi: 10.18185/erzifbed.1139494
- (9) Peter, Parycek., Verena, Schmid., Anna-Sophie, Novak. (2023). 5. Artificial Intelligence (AI) and Automation in Administrative Procedures: Potentials, Limitations, and Framework Conditions. *Journal of The Knowledge Economy*, doi: 10.1007/s13132-023-01433-3
- (10) Markus, von, der, Heyde., Chukwunwike, Otunuya., Matthias, Goebel., Dietmar, Zoerner., Ulrike, Lucke. (2023). 2. Automatic and Interactive Validation of Study Regulations in Accreditation Processes of Higher Education Institutions. *EPiC series in computing*, doi: 10.29007/wc93

- (11) (2022). 3. Development of a Research Tracking System for Higher Education Institution Research Grants. EPiC series in computing, doi: 10.29007/jxv4
- (12) Ali, Gunawan., Mahaning, Indrawaty, Wijaya. (2023). 2. Robotic Process Automation to Enhance Education's Administration Process: Case of Attendance Checking and Reporting. doi: 10.1109/icimtech59029.2023.10278035
- (13) Christina, Deutsch., Matthias, Gottlieb., Hans, Pongratz. (2021). 5. Adoption of E-Government Requirements to Higher Education Institutions Regarding the Digital Transformation. doi: 10.1007/978-3-030-82824-0_8

أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي في السودان (1995 - 2021م)

أستاذ مساعد - تخصص اقتصاد - كلية العلوم الإسلامية
واللغة العربية - جامعة غرب كردفان

د. هويدا يس محمد علي يس

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية وبيان تأثير عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 1995-2021م. تحاول الدراسة الإجابة على السؤال ما هو أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي مع افتراض علاقة ذات دلالة إحصائية الناتج المحلي الإجمالي وبين عرض النقود. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتفسير أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 1995-2021م ومن ثم اعتماد المنهج التحليلي الكمي القائم على استخدام الأساليب القياسية. خلصت الدراسة إلى نتيجة أن لعرض النقود أثراً معنوياً في الناتج المحلي الإجمالي، وأوضحت نتائج اختبار جوهانسون للتكامل المشترك الأثر الإيجابي لعرض النقود على الناتج المحلي الإجمالي وإن هناك علاقة طردية بينهما. وأوصت الدراسة بإصلاح السياسات النقدية وضرورة ربط التوسع النقدي بمعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي.

الكلمات المفتاحية: عرض النقود، الناتج المحلي الإجمالي، السياسات النقدية.

The impact of money supply on GDP in Sudan during the (1995-2021AD)

Dr. Howida Yassin Mohamed ALI Yassin

Abstract:

The study aimed to identify the effect of money supply in Gross Domestic Product (GDP) with statistical methods and the effect of money supply in GDP during the period 1995-2019. The study attempts to answer the question of the effect of money supply in GDP, assuming a statistically significant relationship between GDP and money supply. The study followed the analytical descriptive method to explain the effect of money supply in GDP during the period 1995-2019 and then adopted the quantitative analytical method based on the use of standard methods. The study concluded that the money supply has a significant

effect on GDP. The results of the JOHF test showed the positive impact of money supply on GDP and there is a direct correlation between them .The study recommended to reform of monetary policy and the need to link monetary expansion to the growth rate of GDP.

Keyword: money supply – GDP- monetary policy.

المحور الأول:

أولاً: المقدمة:

تعتبر النقود من أدوات السياسة النقدية الهامة التي تستخدم في التأثير علي الوضع الاقتصادي وهي احد البنود الرئيسية التي تدعم النمو الاقتصادي وتقوم بدور حيوي في الاقتصاد لا يقتصر على أنها وسيط للتبادل أو مخزن للقيمة فقط بل يتعدى ذلك التأثير على المتغيرات الاقتصادية الكلية مثل الناتج المحلي الإجمالي الذي يعتبر من أهم مكونات الطلب الكلي لذلك تولي السلطات النقدية ممثلة في البنك المركزي عملية إصدار وتنظيم النقود أهمية بالغة في الاقتصاد وتعتبرها هدفاً مهماً لتحقيق الأهداف النهائية للسياسة النقدية , لذلك تحاول هذه الورقة أن تقيس اثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي في السودان خلال الفترة 1995-2021م.

مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في أن التغير في عرض النقود يؤثر على المتغيرات الاقتصادية الكلية مثل الناتج المحلي الإجمالي لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال

- 1- ما هو أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي
- 2- ما نوع العلاقة التي تربط بين عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي

فرضية الدراسة:

قامت هذه الدراسة على فرضيتين:

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود.
- 2- هناك علاقة طردية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من حيث أهمية الموضوع وارتباطه بالمتغيرات الاقتصادية الكلية وخاصة العلاقة بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود لإعطاء مؤشرات تعين على معرفة التأثير على الأداء الاقتصادي. هذه الدراسة ستكون مواكبة للإحداث حيث أن المدى الزمني لها يمتد من 1995-2021م بما يمكن من عكس المستجدات التي طرأت على عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية.
2. بيان أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 1995-2021م.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: جمهورية السودان.

الحدود الزمنية: الفترة 1995-2021م

تم اختيار هذه الفترة لأنها شهدت تطبيق العديد من السياسات الاقتصادية وطرأت الكثير من التغيرات على الساحة السياسية والاقتصادية في السودان.

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتفسير أثر عرض النقود في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 1995 - 2021 ومن ثم اعتماد المنهج التحليلي الكمي القائم على استخدام الأساليب القياسية في بناء نموذج يفسر تأثير عرض النقود في الناتج المحلي في السودان.

مصادر جمع المعلومات:

تم الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة من التقارير الرسمية التي تصدر من الجهاز المركزي للإحصاء وبنك السودان

ثانياً : الدراسات السابقة:

1 -أمانى عوض عبد الله (2011م):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر محددات السيولة على الناتج المحلي الإجمالي في السودان من عام 1970 م-2002م افترضت الدراسة أن هنالك علاقة ايجابية بين الناتج المحلي الإجمالي والسيولة، ووجود علاقة عكسية بين الناتج المحلي الإجمالي والمستوى العام للأسعار، ووجود علاقة قوية ما بين القاعدة النقدية والمضاعف النقدي مع التغيرات في عرض النقود. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات كما استخدمت التحليل لتقدير النموذج وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية وبيانات السلاسل الزمنية للحصول على نتائج أكثر دقة وذلك حتى تتمكن الدراسة من الإجابة على الأسئلة المتعلقة بها والوصول للنتائج ومقارنتها على ضوء ما جاءت به الفرضيات والنظرية الاقتصادية واستخدمت الدراسة معادلة عرض النقود لمعرفة أثر القاعدة النقدية على عرض النقود ومعادلة ارفنج فيشر لمعرفة أثر كل من السيولة والتضخم على الناتج المحلي الإجمالي. ومن أهم نتائج الدراسة أدت السيولة إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي خلال فترة الدراسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن العلاقة بين الناتج المحلي والإجمالي والسيولة علاقة طردية وكما أدت السيولة إلى معدلات التضخم المنخفضة في معظم سنوات الدراسة إلى زيادة بين الناتج المحلي الإجمالي والتضخم علاقة عكسية، وأن التغيرات في الفائدة النقدية تؤدي إلى تغير في السيولة وهذا ما يعكس صحة الفرضية الثالثة ويعكس أيضاً دور بنك السودان المركزي في تحديد السيولة، أي أن عرض النقود متغير خارجي يتم تحديده من خارج النموذج من قبل السلطات الائتمانية المحلية تؤدي إلى زيادة السيولة، كما لم تؤكد الفرضية القائلة بأن زيادة الأصول الأجنبية تؤدي إلى زيادة السيولة ويرجع ذلك إلى عدد من الأسباب نذكر منها عدم استقرار أسعار الصرف، وعدم التوازن الذي

صاحب الميزان التجاري خلال فترة الدراسة عبء خدمة الديون الخارجية وتمويل الواردات وغيرها وان الزيادة التي تحدث في عرض النقود ترجع بصورة رئيسية إلى زيادة صافي الائتمان المحلي وذلك بسبب التمويل بالعجز لتغطية المنصرفات الحكومية خلال فترة الدراسة بما أن العجز المالي لعمليات القطاع العام يتم تمويله بصفه أساسية عن طريق اللجوء إلى الإصدار الجديد فانه يمكن القول بأن الزيادة في هذا العجز الذي تم تمويله بالإصدار الجديد قد أدى إلى زيادة معادلة القاعدة النقدية منها السيولة فان هذا يتعارض مع سياسات البنك المركزي السوداني.

2-دراسة عبد الحق بوعتروس ومحمد دهان (2009):

هدفت دراسة إلى تحديد وجود وطبيعة العلاقة بين الناتج المحلي الإجمالي وكمية النقود للاقتصاد الجزائري خلال الفترة (5002-0791م) وتحليلها، وذلك من خلال استعراض الإطار النظري للدراسة والجذور التاريخية لإشكالية البحث، مع عرض التطورات النقدية والمصرفية للاقتصاد موضوع الدراسة مع التركيز على تبيان معالم السياسة النقدية. ليتم بعدها إجراء الدراسة التطبيقية بالاعتماد على المناهج الحديثة في مجال تحليل السلاسل الزمنية وإجراء الاختبارات المناسبة. وقد خلصنا إلى وجود علاقة سببية في اتجاه واحد من الناتج المحلي الإجمالي (GDP) إلى كمية النقود بمفهومها الضيق (M1) أو الواسع (M2) وهو ما ينطبق مع طبيعة السياسة النقدية والسياسة الاقتصادية المنتهجة في الجزائر خلال فترة الدراسة.

الدراسة الحالية استفادت من الدراسات السابقة في الآتي:

توفير بعض المعلومات والبيانات التي تحتاجها الدراسة والمساعدة في بناء الإطار النظري العام للدراسة وتحديد منهجيتها وبناء أدواتها والاستفادة من بعض الجوانب في الدراسات السابقة في صياغة فرضية الدراسة وتحديد المتغيرات المستقلة والتابعة.

المحور الثاني: مفهوم عرض النقود:

يتطلب التنظيم الجيد لعرض النقود معرفة الضوابط العامة لعملية إصدار النقود وكذلك معرفة حجم الطلب على النقود عند كل مستوى من مستويات حجم العرض النقدي. ويمثل موضوع العرض النقدي مكانة مهمة في السياسة النقدية نظراً إلى أن التغيرات في العرض النقدي تؤثر على الأهداف الاقتصادية الوطنية. ويُعرف عرض النقود من خلال معناه الضيق والواسع.

عرض النقود بمعناه الضيق (M1) يعنى العملية المتداولة والودائع تحت الطلب.

أما المفهوم الواسع لعرض النقود (M2) فهو يتكون من الودائع تحت الطلب والعملية المتداولة

خارج المصارف والودائع لأجل في المصارف التجارية) ناظم محمد نور الشمري، 1988 م، ص (37)

ثانياً: التحكم في عرض النقود:

يتم التحكم في عرض النقود من خلال السياسة النقدية التي تمثل مجموعة الإجراءات والتدابير والتوجيهات والترتيبات التي يتخذها البنك المركزي في تشكيل إدارة السيولة في الاقتصاد بحيث تخدم مع السياسة المالية لتحقيق عدد من الأهداف الاقتصادية منها:

1. المحافظة على استقرار القيمة المحلية للعملة الوطنية) المستوى العام للأسعار (باتباع

- سياسات نقدية وتمويلية من شأنها أن تحافظ على مستويات معقولة من حجم الأرصدة النقدية لدى الجهاز المصرفي.
2. المحافظة على استقرار القيمة الخارجية للعملة الوطنية) سعر الصرف(بتنفيذ سياسات أسعار صرف ونقد أجنبي ينسجم مع الأوضاع الاقتصادية للدولة.
3. 3- توجيه الاستثمارات القطاعات التي يتوجب تطويرها، وزيادة معدلات نموها بشكل يؤدي إلى زيادة الأهمية النسبية لمساهمة هذه القطاعات في تكوين الدخل القومي.
4. توجيه وضبط التمويل المصرفي وتأكيد كفايته بالكمية والنوعية التي تضمن الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة.) إبراهيم آدم حبيب الله، 2003 م، ص (24)
- ولتحقيق هذه الأهداف أعلاه يتم عبر وسائل وأدوات السياسة النقدية وهناك ثلاثة أنواع من الأدوات التي يستخدمها البنك المركزي للتأثير على عرض النقود منها:

الأدوات الكمية:

سياسة السوق المفتوحة:

تعريف سياسة السوق المفتوحة: تعني سياسة السوق المفتوحة دخول البنك المركزي للسوق النقدية من أجل تخفيض أو زيادة حجم الكتلة النقدية عن طريق شراء أو بيع الأوراق المالية من أسهم وسندات (بلعزوز بن علي، ص 125) وتعتبر هذه الوسيلة الأكثر شيوعا واستعمالا خاصة في الدول النامية. ويؤدي استخدام هذه الأداة إلى تغيير حجم النقد المتداول ويؤثر على قدرة البنوك التجارية على خلق الائتمان، ف شراء السندات العمومية وأذونات الخزينة والذهب والأوراق المالية يؤدي إلى زيادة النقد المتداول. أما في حالة بيعها فيؤدي ذلك إلى انخفاض النقد المتداول، ومنه تزداد قدرة البنوك التجارية على خلق الائتمان في حالة بيعها، وتنخفض في حالة البيع اعتبارا أن عمليات الشراء والبيع تتم للبنوك التجارية. وتعتبر هذه الوسيلة الأكثر شيوعا واستعمالا خاصة للدول المتقدمة وهي أكثر الأدوات نجاعة وفعالية في التأثير على المعروض النقدي (عبدالمجيد قدي، ص 91)

سياسة تعديل نسبة الاحتياطي الإجباري:

تعريف سياسة تعديل نسبة الاحتياطي الإجباري: نسبة الاحتياطي الإجباري هي إلزام أو إجبار البنوك التجارية بالاحتفاظ بنسبة معينة من التزاماتها الحاضرة على شكل رصيد دائن لدى البنك المركزي، ويمكن للبنك المركزي أن يقوم بتغيير هذه النسبة بقرار عند اللزوم (harry D,84,p181)

لقد كان استخدام هذه الأداة بصورة عامة كوسيلة بديلة أو إضافية لممارسة الرقابة على عرض النقود، ولم يبق الهدف من هذه الأداة هو حماية المودعين من الأخطار التي تتعرض لها البنوك، ولكنها أصبحت وسيلة هامة تستعمل للتأثير على السيولة النقدية، وبالتالي على المقدرة الإقراضية للبنوك التجارية حسب أهداف السياسة النقدية.

سعر الخصم: هو سعر الذي يتقاضاه المصرف المركزي، مقابل خصمه الأوراق التجارية

المقدمة له من طرف المصارف التجارية. ويمكن القول أن سعر إعادة الخصم هو سعر الفائدة الذي تقتضيه بموجبه البنوك التجارية من البنك المركزي. وعندما يغير البنك المركزي سعر الخصم فإنه يغير في عرض النقود، فإذا كان الهدف هو التوسع في عرض النقود، فإن البنك المركزي يخفض سعر الخصم، وبذلك يشجع البنوك على الاقتراض منه، وبالتالي يزيد عرض النقود والعكس (الطيب لحيلج، 2002 م، ص 85)

الأدوات النوعية:

تنظيم الائتمان للمستهلك:

وذلك بتوجيه المصارف التجارية بعدم منح الائتمان بقصد الحصول على السمع الاستهلاكية المعمرة ويتم ذلك برفع القسط الأول الذي يدفع نقداً وتقصير مدة سداد متبقي الأقساط

الرقابة على الائتمان العقاري:

الهدف من هذا النوع من الائتمان الحد من الاستثمارات في العقارات وذلك بغرض توجيه الائتمان إلى الإنشاءات الصناعية والتي تستوعب بعض القوى العاملة بدلاً من تجميدها في عقارات ليست ذات جدوى وإقامة توازن بين الإنفاق على العقارات والإنفاق على أوجه الأنشطة الاقتصادية الأخرى.

هامش القروض المضمون بالسندات:

المقصود بالهامش هو الفرق بين القيمة الاسمية لمسندات المقدمة لضمان وضمان لمقروض وقيمة القرض. فالمعروف أن المتعاملين في الأسواق المالية بالسندات يقدمون عادة السندات التي اشتروها سابقاً كضمان من أجل الحصول على قروض جديدة لتمويل مشترياتهم في السندات، وفي هذه الحالة فإن ما يحدث هو أن المصرف التجاري لا يعطيهم قروضاً تعادل القيمة الاسمية للسندات التي قدموها كضمان وإنما يبقى هامش لاحتياط. وهنا مجال تدخل المصرف المركزي، فإذا أراد أن يقيد الائتمان الممنوح للمضاربين في السندات، رفع نسبة الهامش، فتقل النسبة التي يمكن للمضارب أن يقتترضها من المصرف التجاري والعكس (المرجع السابق، ص 102).

الأدوات المباشرة:

التأثير والإقناع الأدي: هو وسيلة تستخدمها البنوك المركزية وذلك بطرق ودية وغير رسمية من البنوك التجارية تنفيذ سياسة معينة في مجال منح الائتمان، ويعتمد نجاح هذا الأسلوب على طبيعة العلاقة القائمة بين البنوك التجارية والبنك المركزي. (احمد جامع، ص 241)

الرقابة المباشرة: تتم من قبل البنك المركزي لأنشطة البنوك التجارية وأوضاعها بصورة تمكنه من توجيهها ومتابعتها، والتأثير في سير عملياتها الائتمانية بما يتناسب مع الأوضاع الاقتصادية.

الجزاءات: هو أسلوب يلجأ إليه البنك المركزي لضمان تنفيذ سياساته النقدية من قبل البنوك التجارية والتزامها بالتوجيهات والأوامر الصادرة منه (صالح صالح، مرجع سابق، ص 48)

العوامل المؤثرة على عرض النقود

إن مهام البنك المركزي تتمثل في إدارة السيولة، ولكي يحقق البنك المركزي هذا الهدف لا بد أن يحدد العوامل التي تؤثر على عرض النقود حتى يستطيع التأثير على هذه العوامل ومن ثم ربط معدلات نمو الكتلة النقدية مع معدلات نمو الدخل القومي وحاجة الاقتصاد.

إن العوامل التي تؤثر على عرض النقود تتمثل في:

استحقاقات الجهاز المصرفي على القطاع العام:

يقوم البنك المركزي بتوفير التمويل للجهات الحكومية بغرض سد العجز في الموازنة يسمى هذا الإجراء بالتمويل بالعجز، حيث يقوم البنك المركزي بإضافة مبلغ التمويل لحسابات وحدات القطاع العام تتم الزيادة في عرض النقود عند السحب من هذه الحسابات. إذن في حالة حدوث عجز الموازنة العامة للدولة وتم تمويله من قبل البنك المركزي فإن ذلك يؤدي قطعاً إلى زيادة عرض النقود والعكس.

استحقاقات الجهاز المصرفي على القطاع الخاص:

يمثل التمويل المقدم من البنوك التجارية للقطاع الخاص عاملاً مؤثراً في عرض النقود..

صافي الأصول بالعملة الأجنبية:

أي أن المتحصلات بالنقد الأجنبي تعمل على ارتفاع أرصدة الحسابات بالعملة الأجنبية، فإذا كانت المتحصلات لصالح القطاع الخاص تزيد مباشرة من عرض النقود. أما إذا كانت متحصلة بواسطة الحكومة أو الجهاز المصرفي فإن أثرها في زيادة عرض النقود يأتي بعد بيعها للقطاع الخاص وهذا يؤدي إلى خفض عرض النقود. كذلك في حالة الدفعيات الخارجية بالنقد الأجنبي بواسطة القطاع الخاص أن ذلك يؤدي إلى خفض عرض النقود، أما إذا كانت الدفعيات الخارجية بالنقد الأجنبي من قبل الحكومة فهذا يعني ضخ عمليات بالعملية المحلية وهذا يؤدي إلى زيادة عرض النقود.

صافي بنود أخرى:

تتضمن صافي البنود الأخرى ثلاثة بنود أساسية وهي رؤوس أموال الجهاز المصرفي، الأرباح غير الموزعة والاحتياجات، الأصول الثابتة للجهاز المصرفي ويمكن توضيحها كالآتي:

رؤوس أموال الجهاز المصرفي:

تقوم المصارف عند إنشائها أو عند زيادة رؤوس أموالها بطرح أسهم للجمهور لشراؤها هذه العملية تؤدي إلى خفض عرض النقود.

الأرباح غير الموزعة والاحتياطيات:

يمثل إجمالي الأرباح لدى المصارف حصيلة نشاطها في الإيرادات والمصروفات تقوم البنوك بتخصيص الاحتياطيات لرؤوس الأموال ومقابلة المخاطر الأخرى كما أنها تخصص جزء من الأرباح لتوزيعها على المساهمين. فإذا كانت الاحتياطيات التي تخصصها المصارف كثيرة فإن ذلك يؤدي إلى خفض عرض النقود والعكس.

الأصول الثابتة للجهاز المصرفي:

عند شراء أصل من الأصول يكون عرض النقود قد ازد بقيمة الأصل المعنى، كذلك فإن عملية بيع الأصول تمثل نقصان في عرض النقود (نضال صلاح الدين، 1999 م، ص 17)

المحور الثالث : عرض النقود في السودان :

الأداء النقدي ومعدلات التضخم:

تُعد الزيادة في كمية النقود المتداولة، بمعدلات سنوية تفوق معدلات النمو السنوي للناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، من أهم الاختلالات التي ساهمت في تغذية الضغوط التضخمية في الاقتصاد السوداني، وأدت إلى حدوث ارتفاعات متوالية في مستويات الأسعار المحلية. والجدول (1)، يوضح تطور عرض النقود ومعدلات التضخم في السودان خلال الفترة 5991 - 0202م. ومن الجدول رقم (1) يلاحظ:

أولاً: عرض النقود ومعدلات نموه:

1. شهدت الفترة 0991-6991، ارتفاعات متوالية في حجم الكتلة النقدية، حيث ارتفعت من (6.13) مليون جنيه عام 0991م إلى (9.5611) مليون جنيه عام 6991م وبمتوسط معدل نمو سنوي بلغ (9.71%) و يُلاحظ أن هذه الفترة شهدت الارتفاع المضطرد في معدلات التضخم والتي وصلت إلى (8.901%) ويعزى هذا الارتفاع خلال هذه الفترة، إلى تزايد الإنفاق الحكومي بصورة كبيرة، واعتماد الحكومة على مصادر الدين الداخلي والاستدانة من الجهاز المصرفي لسد عجز الموازنة الحكومية وتوقف المنح والقروض الخارجية.

2. شهدت الفترة 7991-1102، ارتفاعاً كبيراً في حجم الكتلة النقدية، حيث ارتفعت من (1.7951) في عام 7991 إلى (35814) في عام 1102، ويعزى هذا الارتفاع خلال هذه الفترة، إلى تزايد الإنفاق الحكومي بصورة كبيرة والاستدانة من الجهاز المصرفي.

جدول (1) عرض النقود و معدل التضخم في السودان 5991-6102م بالمليون جنيه

العام	عرض النقود M_2	معدل نمو عرض النقود %	معدل التضخم %	العام	عرض النقود M_2	معدل نمو عرض النقود %	معدل التضخم %
1995	507.9	74.1%	64.5	2006	1787108	27.4%	7.2
1996	1165.9	65.2%	109.8	2007	19714.6	10.2%	6.2
1997	1597.1	37.0%	48.4	2008	22933.2	16.3%	14.3
1998	2069.5	29.6%	18.7	2009	28314.5	23.5%	11.2
1999	2597.2	24.6%	18.9	2010	35497.9	25.4%	13.0

العام	عرض النقود M_2	معدل نمو عرض النقود %	معدل التضخم %	العام	عرض النقود M_2	معدل نمو عرض النقود %	معدل التضخم %
2000	3466.7	34.4%	7.8	2011	41853.0	17.9%	18.1
2001	4322.1	24.7%	4.4	2012	58663.3	44.8%	35.6
2002	5632.7	30.3%	6.9	2013	66445.7	40.5%	36.5
2003	7340.8	31.8%	6.2	2014	77739.0	15.8%	36.5
2004	9604.5	30.6%	9.5	2015	936642.6	12.6%	16.9
2005	14031.4	44.7%	8.6	2016	1208001.1	29.0%	17.8

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجهاز المركزي للإحصاء، تقارير مختلفة للفترة 7991- 6102

M_2^* تشمل عرض النقود بمعناه الواسع العملة لدى الجمهور والودائع تحت الطلب وشبه النقود والودائع الآجلة

2/ شهدت الفترة 2007-2011، انخفاضاً في معدلات نمو الكتلة النقدية، حيث انخفض معدل نموها من (10.2%) عام 2007 إلى (17.9%) عام 2011، ويعزي ذلك لإتباع الدولة سياسات الضغط على الطلب الكلي لمعالجة سلبيات الفترة السابقة، المتمثلة في التوسع الكبير في الكتلة النقدية..

3/ في الفترة (2012-2016) فقد سجل حجم الكتلة النقدية ارتفاعات مستمرة خلال هذه الفترة، حيث ارتفع حجم الكتلة النقدية من (58663.3) مليون جنيه عام 2012 إلى (1208001.1) مليون جنيه عام 2016، وبمتوسط معدل نمو سنوي بلغ (24.5%). ولقد شهدت هذه الفترة انفصال الجنوب عن دولة السودان، ولقد خلّف هذا الانفصال العديد من الآثار الاقتصادية، انعكست في صورة ارتفاعات مستمرة في معدلات التضخم بسبب عجز الموازنة العامة الناجم عن فقدان عائدات النفط من جهة وبسبب تراجع الإنتاج الزراعي والصناعي.

التطورات الاقتصادية في السودان : الملامح الرئيسية للاقتصاد السوداني البناء الهيكلي للاقتصاد السوداني :

يتكون البناء الهيكلي الاقتصادي للدولة من ناتج مجموع المتغيرات الأساسية و المتغيرات الفرعية التابعة لها، لذا يتكون الاقتصاد الوطني من نسيج متداخل و متكامل من الخلايا الحية التي تتفاعل لتساهم في تحقيق إجمالي الناتج المحلي و إبراز موقف البناء الاقتصادي بكامله، و من واقع البناء الاقتصادي للدول تصنف هذه الدول إلى دول متقدمة و دول نامية. لا يختلف الاقتصاد السوداني كثيراً عن اقتصاديات الدول النامية، لذلك يمكن القول أن البناء الاقتصادي في السودان يعكس بصورة واضحة موقف البناء الاقتصادي لدولة تخطط خطواتها الأولى في مسار

التنمية فالملامح الرئيسية التي تميز اقتصاديات الدول النامية عن غيرها من الدول المتقدمة تسود بقدر كبير في السودان . و لكن من الصعوبة بمكان أن نشير علي وجه التحديد المرتبة أو المقام الذي يحتله السودان بين هذه الدول النامية ، و لكن نستطيع القول بأن السودان ، الذي يعتبر أكبر دولة في أفريقيا ، رغم مساحته الشاسعة التي تبلغ مليون ميل مربع و رغم أراضيها الصالحة للزراعة ، و رغم الموارد الطبيعية فأنه و حسب تصنيف الأمم المتحدة للدول يعتبر السودان إحدى الدول التي تكون قائمة الخمسة و العشرين دولة الأقل نمواً في العالم (صلاح مصري محمد وآخرون، ص75) يصنف بروفيسور عوض محمد هاشم (عوض محمد هاشم، ص7) الاقتصاد السوداني بأنه اقتصاد ناقصي النمو under developed أو متخلف back ward أو تابع Dependent أو نامي De-veloping و مع اختلاف معاني هذه المصطلحات نجدها كلها تلتقي في التركيز علي ظاهرة الفقر و الفوز الذي يعاني من ويلاته الاقتصاد ، و يأتي الاختلاف بين المصطلحات في الإشارة الضمنية في تعبير ناقص النمو إلي وجود موارد غير مستغلة الاستغلال الأمثل مثل الأراضي الزراعية و المياه و المعادن و علي رأسها البترول الذي بدأت الدولة باستغلاله مؤخراً لكن دون المستوى المطلوب ، و في تعبير مختلف إلي أنه بجانب فقره بالمقارنة بالدول المتقدمة يتسم أيضاً بالبدائية التكنولوجية المتعلقة بطرق الإنتاج ، أما وصف الاقتصاد بأنه تابع فيربط ظاهرة الفقر بظاهرة الخضوع لدول ذات اقتصاد اغني و اقوي و كذلك مصطلح نامي يشير إلي تطور الاقتصاد مستمر ، و لكنه لم يصل بعد حد نقله إلي مصاف الدول المتقدمة . و إضافة إلي تصنيف الاقتصاد السوداني ضمن مجموعة الدول النامية ، نجد إن المحللين ينتهون إلي مظاهر معينة من مظاهر التخلف أو التبعية ، التي يرون أن الاقتصاد السوداني يعاني فيها و من مظاهر ارتفاع معدلات الاستهلاك العام و الخاص إلي الدخل ، ضالة المدخرات والاستثمارات و هم يشيرون إلي ضالة الاستثمارات تنعكس في قلة رأس المال الموظف في الإنتاج الأمر الذي يؤدي إلي انتشار النمط التقليدي و انخفاض إنتاجية الفرد عموماً ، و كذلك ينسب المحللون إلي تفشي ظاهرة البطالة و هجرة الكوادر المؤهلة تدني مستوى إنتاجية رأس المال البشري و تدني معدل نمو الدخل و سوء توزيعه ، و تزايد العجز في ميزان المدفوعات و في الميزات التجارية خاصة عدم كفاية رؤوس الأموال المنتجة لعدم كفاية البنية التحتية الموجودة وهذا أدى إلي تخلف طرق الإنتاج ، عدم الاستقرار السياسي و الحروب الأهلية و النزاعات و الصراعات القبلية و ذلك بسبب أن السودان فينتج للمواد الآلية ، و بالتالي يعتمد علي التصدير القليل و الاستيراد الكثير ، كما أن الإنتاجية ضعيفة و الدخل منخفض و السكان متخلفون اقتصادياً و ثقافياً و صحياً ، و الموارد غير مستغلة استغلال جيداً أو تاماً . لضعف البنية الأساسية و نقص الخدمات مثل الكهرباء و المياه و وسائل النقل و المواصلات و الطرق ، و ضعف البيانات الإحصائية و المعلومات الضرورية للدراسات الاقتصادية اللازمة لوضع خطة سليمة، مما لاشك فيه فأن عدم توفر المعلومات يؤدي إلي نقص المعرفة لدي الاقتصاديين عن العلاقات بين الظواهر المختلفة و التغيرات الاقتصادية الرئيسة للخطة حيث تصبح الأهداف خيالية و التوقعات بالنسبة لسير الاقتصاد في الفترة المقبلة بعيدة عن الواقع .

النتاج المحلي الإجمالي في السودان:

يأتي الناتج المحلي السوداني من القطاع الزراعي بشقيه الحيواني و النباتي و قطاعات الخدمات بالإضافة إلى القطاع الصناعي و خاصة صناعة التعدين و البترول علي وجه الدقة ، و تشارك هذه القطاعات الاقتصادية الرئيسية بنسبة متفاوتة في إجمالي الناتج المحلي سنوياً بناء علي الظروف الإنتاجية التي تمر بكل القطاع ، و حجم الاستثمارات السنوية و الظروف المناخية و مستوي الإنتاجية و الأسعار العالمية لمنتجات البلاد هي من أهم العوامل التي تؤثر في إجمالي الناتج المحلي و من ثم الدخل القومي ، وتسعي الدولة دائماً لزيادة مستوي النمو الحقيقي و ليس النقدي الإجمالي الناتج المحلي ، لان الزيادة السنوية الحقيقية في إجمالي الناتج المحلي هي التي تعكس مستوي الزيادة الفعلية في هذا المتغير الاقتصادي الهام (صلاح مصري محمد ، ص95) جدول (2) يوضح معدل نمو الناتج المحلي و معدلات التضخم في السودان خلال الفترة

1995 - 2016

العام	معدل نمو ال Gdp	معدل التضخم السنوي	العام	معدل نمو ال Gdp	معدل التضخم السنوي
1995	6.0	64.5	2006	11.3	7.2
1996	8.4	109.8	2007	10.5	6.2
1997	9.0	48.4	2008	6.4	14.3
1998	8.3	18.7	2009	5.9	11.2
1999	0.00	18.9	2010	2.5	13.0
2000	8.3	7.8	2011	2.48	18.1
2001	6.4	4.4	2012	2.20	35.6
2002	6.5	6.9	2013	5.3	36.5
2003	7.1	6.3	2014	1.6	36.9%
2004	5.3	9.3	2015	4.9	30.7%
2005	6.3	8.5	2016	3.0	17.8%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجهاز المركزي للإحصاء، تقارير مختلفة للفترة

1997 - 2016

نلاحظ في الجدول أعلاه حقق الناتج المحلي الإجمالي معدلات نمو مرتفعة خلال الفترة 5991-8991م (0.6%) ، (4.8%) ، (0.9%) ، (3.8%) علي التوالي ويعزي ذلك إلى تحسن الظروف الطبيعية والمناخية واستقرار هطول الأمطار. أما العام 9991م لم يحقق معدل نمو في الناتج المحلي

الإجمالي أي نسبة بل كان (00.0%) ويرجع ذلك إلى الاهتمام بالتجهيزات في قطاع النفط في تلك الفترة وإهمال القطاع الزراعي والقطاعات الأخرى.

3/ أظهرت بيانات الفترة 7002-0002م استقراراً وتحسناً في معدلات نمو الناتج المحلي الإجمالي حيث ارتفع معدل نمو الناتج من 6.7% في عام 0002م إلى 2.41% في عام 1002م، وبلغ متوسط معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي في الفترة من 7002-2002م 4.4% ويعزي ذلك إلى دخول البترول من ضمن مكونات الناتج المحلي الإجمالي.

كما نلاحظ في الجدول أعلاه أن معدل نمو الناتج المحلي في عام 2006م بلغ 11.3% مقارنة بمعدل نمو الناتج المحلي في عام 2007م الذي بلغ 10.5% بينما بلغ في العام 2008م 6.4% مقارنة بمعدل نمو الناتج في عام 2009م 5.9% الذي اندلعت فيه الأزمة المالية العالمية والأعوام التالية أصبح هذا المعدل يتأرجح ما بين 2.5% عام 2010م و2.48% عام 2011م حتى العام 2016م كان معدل النمو متراجعا حيث بلغ 3.0% ويرجع هذا إلى انفصال دولة جنوب السودان. أما معدل التضخم السنوي يتأرجح ما بين 7.2% في عام 2006م و 18.1% في عام 2011م وشهدت الأعوام التالية 17.8، 30.7، 36.9، 36.5، 35.6، انخفاض في معدلات الناتج الذي ظل يتأرجح ما بين 3-5 مع ارتفاع هائل في معدلات التضخم .

المحور الرابع : الجانِب التطبيقي : نموذج الدراسة:

استناداً إلى نماذج الدراسات السابقة والنظرية الاقتصادية تم تصميم النموذج التالي مع ملاحظة أنه لا يمكن إدراج جميع المتغيرات التفسيرية التي يتوقع أن تؤثر في النموذج وذلك لصعوبات كثيرة أهمها على الأقل صعوبة القياس لذا عادة ما يتم الاختصار فقط على عدد منها وهي المتغيرات الأكثر أهمية. ويمكن صياغة المعادلة على الشكل التالي.

حيث أن:
 GDP : الناتج المحلي الاجمالي
 MS : عرض النقود

β_0 : تمثل القاطع وهو موجب
 β_1 : تمثل ميل الناتج الانفاق الحكومي وهو سالب
 توصيف متغيرات النموذج:

يتضمن النموذج القياسي على متغير تابع وهي الناتج المحلي الإجمالي، ومتغير مستقل واحد وهي عرض النقود

الناتج المحلي الإجمالي: هو قيمة السلع والخدمات النهائية في الاقتصاد القومي خلال السنة بالأسعار الجارية أي بسعر السوق، فالناتج المحلي الإجمالي يشير إلى حجم السوق المحلي والبنية الاقتصادية في الدولة

عرض النقود: ويقصد بها عرض النقود بمعناه الواسع والذي يشمل العملة لدى الجمهور + الودائع تحت الطلب + الودائع لأجل ، بالتالي زيادة عرض النقود الكبيرة تؤدي إلى ارتفاع المستوى

العام للأسعار بالتالي يؤثر على كل المتغيرات الاقتصادية.

اختبار استقرار بيانات الدراسة:

فيما يلي نتائج التطبيق العملي لاختبار الاستقرار من عدمه بالتطبيق على بيانات الدراسة (النتائج المحلي الإجمالي، خلال فترة الدراسة (1991-2010م)

أولاً: اختبار ديكي فولر المركب (Augmented Dickey- Fuller 1981): نتائج اختبار ديكي فولر المعدل (Augmented Dicky - Fuller, 1981) بالتطبيق على متغيرات الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح نتائج اختبار ديكي فولر المعدل لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 5%	قيمة ADF	مستوى الاستقرار
	-2.986225	-5.270779	عند الفرق الأول
	-3.012363	-3.116879	عند الفرق الأول

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة باستخدام برنامج Eviews

يلاحظ أن قيمة T test Statistic لاختبار (ADF) هي أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 5% وعليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل باستقرار المتغيرات، مما يعني استقرار المتغيرات عند الفرق الأول.

نتائج اختبار التكامل المشترك:

عند استخدام سلاسل زمنية غير ساكنة في تقدير معادلة انحدار فإن الانحدار المقدر يكون زائفاً، إلا أن ذلك لا يتحقق إذا كانت السلاسل الزمنية لها خاصية التكامل المشترك، ويعرف التكامل المشترك بين سلسلتين زمنيتين بأن التقلبات في إحدى هاتين السلسلتين يؤدي إلى إلغاء التقلبات في السلسلة الأخرى، بمعنى أنه عند اختبار كل منهما على حدى فإنهما غير ساكنتين، لكن كمجموعة نجد أن هناك علاقة خطية بينهما يمكن أن تكون ساكنة. على الرغم من أن عدم استقرار البيانات يؤدي إلى نتائج زائفة إلا أن (انجل -جرانجر 1989م) وجد أن بيانات السلاسل الزمنية غير الساكنة يمكن أن تقود إلى نتائج إحصائية غير زائفة إذا البيانات متكاملة من درجة واحدة على الأقل. وهذا يعني أن السلاسل الزمنية موضوع الدراسة لها علاقة توازنية في الأجل الطويل على الرغم من اختلالها في الأجل القصير.

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار جوهانسون- جويلز للتكامل المشترك لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 5%	قيمة إحصائية Likelihood	التحليل
	38150.06	273.9323	None *
	94.15	178.7027	At most 1 **

من إعداد الباحث: من بيانات الدراسة باستخدام برنامج EViews

يتضح من الجدول أعلاه رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود للتكامل المشترك وذلك عند مستوى معنوية 5%، حيث أن القيمة المحسوبة لنسبة الإمكان الأعظم (LR) تزيد عن القيمة

الحرجة عند مستوى دلالة معنوية 5% ونخلص إلى التحليل بوجود متجهين للتكامل المشترك لمتغيرات السلسلة وتؤكد هذه النتيجة وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين المتغيرات، مما يعني أنها لا تبعد عن بعضها كثيراً.

نتائج تقدير النموذج المصحح:

جدول رقم (3) نتائج تقدير النموذج المصحح

Variable	coefficient	Std.Error	t- statistic	Prob
C	9.8796	2.550733	3.873270	0.0008
MS	-1.2507	1.4106	-0.088124	0.9305
AR(1)	0.8536	0.147052	5.80507	0.0000

من إعداد الباحث: من بيانات الدراسة باستخدام برنامج Eviews

R-squared = 0.8255 F-statistic = 36.27836 Prob (F-statistic): 0.000000

ARCH Test= 0.1452 WD=1.81944

أولاً: تقييم النموذج وفقاً للمعيار الاقتصادي:

يتضح من المعادلة إن قيم إشارات جميع معالم النموذج تتفق مع النظرية الاقتصادية والدراسات التطبيقية، وعليه يمكن القول بموافقة النموذج للمعيار الاقتصادي.

ثانياً: تقييم النموذج وفقاً للمعيار الإحصائي: معنوية المعالم المقدرة:

يتضح من الجدول رقم (3) ثبوت عدم معنوية المتغير التفسيري في الدالة (عرض النقود)، حيث نجد إن مستوى الدلالة لمعلمة المتغيرات أكبر من مستوى المعنوية 5% ويمكن توضيح ذلك بصورة أخرى إذا تم مقارنة (t) المحسوبة للمعالم المقدرة مع قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 5% يتضح أن قيم (t) المحسوبة لجميع متغيرات النموذج أكبر من القيمة الجدولية وهذه دلالة على عدم وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل في النموذج (عرض النقود) والتغير التابع الناتج المحلي الإجمالي.

معنوية النموذج: ثبوت معنوية الدالة ككل عند مستوى معنوية 5% ويتضح ذلك من خلال قيمة F (والقيمة الاحتمالية لاختبار (F. Statistic) حيث بلغت قيم F (36.27836) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05.

جودة توفيق النموذج:

يدل معامل التحديد المعدل (Adjusted R-squared) على جودة تقدير الدالة حيث بلغ معامل التحديد المعدل للدالة (82%)، وهذا يعني أن 82% من التغيرات في المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) تم تفسيرها من خلال التغيرات في المتغير المستقل (عرض النقود) ومعامل

تصحيح الخطأ) بينما (18%) من هذه التغيرات يمكن إرجاعها إلى متغيرات أخرى غير مضمنة في النموذج.

ثالثاً: تقييم النموذج وفقاً للمعيار القياسي:

1/ اختبار مشكلة الارتباط الذاتي:

تم التأكد من أن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي من خلال اختبار ديربن واتسون حيث نجد أن قيمة (DW) والتي تم تقديرها لدوال النموذج تساوي أو تقترب من القيمة المعيارية (DW=2)، إذ بلغت قيمة ديربن- واتسون (1.81) في النموذج المقدر وهي قيمة تقترب من القيمة القياسية والتي تدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي للبواقي.

2/ اختبار مشكلة اختلاف التباين:

لاكتشاف مشكلة اختلاف التباين تم استخدام اختبار (ARCH) ويدل الاختبار لكل دوال النموذج إنها غير معنوية إحصائياً أي أكبر من (0.05) وهذا يعني عدم وجود مشكلة اختلاف التباين.

وعليه نستنتج وفقاً لنتائج التقدير ما يلي:

1/ توجد علاقة طردية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود في السودان خلال فترة

الدراسة

يعتبر التنبؤ أحد الأهداف العامة للاقتصاد القياسي، وهو التعرف على مسار الظاهرة في المستقبل. فالتنبؤ المستند على النموذج القياسي يعتبر تنبؤاً مشروطاً بصحة القيم التي تأخذها المتغيرات التفسيرية في فترة التنبؤ، إضافة إلى ذلك فإن العلاقة الهيكلية المقدرة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة يجب أن تبقى ثابتة خلال فترة التنبؤ. كما يجب أن نوضح إلى مدى دقة التنبؤ باستخدام المعايير المستخدمة في الفكر الإحصائي تعتمد على مدى دقة وشمول البيانات المتاحة أمام الباحث ومن هنا يلزم التنويه إلى النتائج التي سوف نتوصل إليها ستكون محكومة في دلالاتها بمدى صدق ودقة ما توفر أماننا من بيانات. وقبل استخدام النماذج المقدرة في عملية التنبؤ لاقتصاديات النقود ينبغي اختبار مقدرة النموذج على التنبؤ، ففي كثير من الأحيان قد يكون النموذج ذا معني اقتصادي وإحصائي وقبولاً من الناحية الاقتصادية والإحصائية بالنسبة التي أخذت فيها العينة، إلا أنه قد لا يكون ملائماً للتنبؤ بسبب التغيرات السريعة في المعالم الهيكلية للعلاقات في الواقع، كما يجب التأكد فيما إذا كانت الدالة المقدرة تؤدي دورها بصورة صحيحة خارج فترة العينة. ولذا فإنه من الأهمية بمكان أن يقوم الباحث باختبار قدرة النماذج القياسية على التنبؤ، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على معامل عدم التساوي لثايل والذي يعتمد على الفروض التالية:

فرض العدم: تكون مقدرة النموذج على التنبؤ عالية إذا كان معامل ثايل أقرب إلى الصفر.

الفرض البديل: تكون مقدرة النموذج على التنبؤ ضعيفة إذا كانت قيمة معامل ثايل

أقرب إلى الواحد الصحيح.

ومن خلال نتائج التقدير والتي تم الحصول عليها من النموذج القياسي المقدر يتضح أن قيمة معامل ثايل بلغت (0.64) مما يشير مقدرة النموذج القياسي لدالة الناتج المحلي الإجمالي في السودان على التنبؤ.

2/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود. من خلال نتائج تقدير النموذج إشارة معامل عرض النقود سالبة وهي تتفق مع النظرية الاقتصادية، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار $t(0.937)$ وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية 01% وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود في السودان.

الخاتمة:

اشتملت الدراسة على اربعة محاور الأول الاطار المنهجي والدراسات السابقة والمحور الثاني احتوى على الاطار النظري للدراسة ويتكون من عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي والمحور الثالث يحتوى على عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي في السودان والمحور الاخير احتوى على الدراسة التحليلية ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود في السودان خلال فترة الدراسة ومن توصيات الدراسة لابد من تحديد الحجم الأمثل للسيولة في الاقتصاد لضمان اتساق التوسع في عرض النقود مع الأهداف الاقتصادية.

النتائج:

1. ثبوت استقرار جميع المتغيرات عند الفرق الأول وذلك بعد استخدام اختبار ديكي- فولر للاستقرارية.
2. نتيجة لاستقرار جميع المتغيرات في الفرق الأول تم استخدام اختبار جوهانسون للتكامل المشترك.
3. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقود في السودان خلال فترة الدراسة
4. بلغت قيمة معامل التحديد المعدل للدالة (82%)، وهذا يعني أن 82% من التغيرات في المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) تم تفسيرها من خلال التغيرات في المتغير المستقل (عرض النقود ومعامل تصحيح الخطأ) بينما (81%) من هذه التغيرات يمكن إرجاعها إلى متغيرات أخرى غير مضمنة في النموذج.
5. في ضوء النتائج السابقة نستنتج أن لعرض النقود أثراً معنوياً في الناتج المحلي الإجمالي، وأوضحت نتائج اختبار جوهانسون للتكامل المشترك الأثر الايجابي لعرض النقود على الناتج المحلي الإجمالي وان هناك علاقة طردية بينهما.

التوصيات:

1. لابد من تحديد الحجم الأمثل للسيولة في الاقتصاد لضمان اتساق التوسع في عرض النقود مع الأهداف الاقتصادية.
2. إصلاح السياسات النقدية وضرورة ربط التوسع النقدي بمعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي.

الهوامش:

- (1) أماني عوض عبد الله (2011م) أثر محددات السيولة على المحلي الإجمالي في السودان في الفترة 1970م-2002م رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم
- (2) عبد الحق بوعتروس ومحمد دهان(9002) بعنوان أثر التغير في التداول النقدي على الناتج المحلي في الاقتصاد الجزائري،
- (3) ناظم محمد نوري الشمري(0102)، النقود والبنوك والنظرية النقدية، دار زهران للطبع والنشر، ط1، عمان، الأردن.
- (4) إبراهيم آدم حبيب الله، (2003) تخطيط إدارة السياسة النقدية والتمويلية خلال الفترة (1968- 2002 م)، توثيق تجربة السياسة النقدية بنك السودان، الخرطوم، ص 47ص (24)
- (5) بلعزوز بن علي، ص 125.
- (6) عبد المجيد قدي (2005)، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية دراسة تحليلية تقييمية، ط 2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- (7) الطيب لحيلج، (2002) النقود والمصارف والسياسات النقدية في اقتصاد إسلامي، بيئة الأعمال الفكرية، شركة مطابع السودان لمعممة المحدودة، الخرطوم، ص. 85
- (8) صالح صالحي، (2001) م، السياسة النقدية والمالية في إطار نظام المشاركة في الاقتصاد.
- (9) نضال صلاح الدين، (1999) م، العوامل المؤثرة عمى عرض النقود الطريقة والكيفية، مجلة المصرفي، بنك السودان، العدد الثامن عشر، الخرطوم، ص 17.
- (10) صلاح مصري محمد وعبد المنعم عبد العزيز(8102)، اقتصاديات البترول ، الطبعة الأولى ، الدار الجامعية العالمية للنشر والتوزيع .
- (11) عوض محمد هاشم (7891)، رؤية إسلامية للاقتصاد السوداني ، مجلة الفكر ، دار الأصالة للصحافة والنشر والإنتاج الإعلامي.
- (21) تقارير بنك السودان المركزي 1991-2002.

أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية (دراسة حالة وزارة النفط السودان 2023م)

أستاذ - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د مصطفى نجم البشاري علي

طالبة دكتوراه - كلية الدراسات العليا
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أ.منى يحيى عبد السلام اديس

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية. افترضت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام المراجعة الإلكترونية وخاصيتي المؤثوقية والملائمة للمعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وقد اختيرت عينة الدراسة، ممثلةً لمجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (50) استمارة استبيان على المستهدفين. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر إيجابي لاستخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية، حيث تؤثر المراجعة الإلكترونية إيجاباً على خاصيتي الملائمة والمؤثوقية للمعلومات المحاسبية. توصلت الدراسة أيضاً إلى أن استخدام المراجعة الإلكترونية يساعد متخذي القرارات على إجراء المقارنات من أجل تقويم الأداء المالي. أوصت الدراسة بضرورة استخدام المراجعة الإلكترونية للحصول على معلومات محاسبية ملائمة ومؤثوقة ذات فائدة كبيرة لمتخذي القرارات في توقيت مناسب، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول المراجعة الإلكترونية في السودان، لمعرفة إذا كان هنالك معوقات في التطبيق أم لا.

الكلمات الافتتاحية: المراجعة الإلكترونية، خصائص المعلومات المحاسبية، الوحدات الحكومية.

The impact of the use of electronic audit on the characteristics of accounting information in government units (Case Study of the Ministry of Oil Sudan 2023AD)

Prof.Mustafa Nagim Elbshari

A.Mona Yahya Abd Alsalam

Abstract:

The study aimed to identify the impact of electronic audit on the characteristics of accounting information in government units. The study assumed a statistically significant effect between the use of elec-

tronic audit and the reliability and appropriateness of accounting information in government units. The study relied on the descriptive approach, and the statistical program SPSS was used, and the study sample was chosen, representing the study population, where the researcher distributed (50) questionnaire forms to the targeted. The study reached several results, the most important of which is the existence of a positive impact of the use of electronic audit on the characteristics of accounting information, as the electronic audit positively affects the characteristics of the appropriateness and reliability of accounting information. The study also found that the use of electronic review helps decision makers to make comparisons in order to evaluate financial performance. The study recommended the need to use electronic auditing to obtain appropriate and reliable accounting information of great benefit to decision makers in the time, the study also recommended conducting more studies on electronic auditing in Sudan, to see if there are obstacles in the application or not.

Key Words: Electronic Audit, Characteristics of Accounting Information, Government Units.

المقدمة:

أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي مورداً مهماً لأي وحدة اقتصادية بغض النظر عن طبيعة نشاطها أو حجمها أو ملكيتها، فهي أحد ثلاثة موارد مهمة في المنشأة (الموارد البشرية، الموارد المادية، المعلومات). فهي تشكل القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها الوحدات الاقتصادية الناجحة والمعاصرة لمجابهة بيئة الأعمال المتغيرة والمعقدة، والتي تحيط بالمنظمة حالياً ومستقبلاً وتمثل المعلومات الأساس المنطقي لعملية اتخاذ القرارات.

زادت أهمية المعلومات المحاسبية في الوقت الحاضر بسبب النمو في حجم الوحدة الاقتصادية، التي لم يعد هدفها محصوراً بتعظيم الربحية فقط بل تعددت أهدافها، الأمر الذي يتطلب توفير معلومات محاسبية تخدم الأهداف المختلفة.

حتى تحقق المعلومات المحاسبية دورها المتعاظم والمفيد لمستخدميها لاتخاذ القرار، فإن ذلك يتطلب توفر خاصيتين رئيسيتين هما خاصية الملائمة وخاصية الموثوقية، كما أشار بذلك مجلس المعايير المحاسبية المالية الأمريكي.

أدى التطور التكنولوجي الهائل في نظم الحواسيب إلى ظهور نماذج جديدة للمراجعة تعتمد على إمكانيات الحاسوب باعتباره وسيلة فعالة يمكن استخدامها لأداء مهمة المراجعة بكفاءة وفعالية عالية وبتكلفة أقل وهى ما يعرف بالمراجعة الإلكترونية لتتنغم مع احتياجات متخذي القرار والمستثمرين ومدعمهم بالمعلومات المحاسبية ذات الخصائص العلمية ومواكبة التغيرات في بيئة

تكنولوجيا المعلومات المحاسبية، أدى كل ذلك للاهتمام بتبني مفاهيم المراجعة الإلكترونية من قبل الأكاديميين والمهنيين، كاستجابة مهنية للآثار الحتمية لتكنولوجيا المعلومات على عملية المراجعة. تعنى هذه الدراسة بدراسة أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.

مشكلة الدراسة:

مع التقدم التكنولوجي الهائل في المعلومات الذي أصبحت تستخدمه معظم المنشآت التجارية، تركز المنشآت التجارية لوضع خطط مستقبلية بناء على معلومات محاسبية، فإذا كانت تلك المعلومات خاطئة يؤدي ذلك إلى فشل تلك الخطط ويحمل المنشآت تكلفة الفشل فضلا عن تكلفة الفرصة البديلة. إن معرفة المنشآت بالمعلومات المحاسبية المؤثقة والملائمة، يساعدها في اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمواجهة المخاطر المالية التي قد تعرضها للافلاس. ويحول دون الأضرار بمصالح حاملي الأسهم والمستثمرين المحتملين وعلى أصحاب المصالح وسوق المال والاقتصاد ككل، وبناء على ذلك يقع على مهنة المراجعة عبء كبير للقيام بدورها الحيوي ومواجهة تحديات المهنة التي فرضها عليها واقع تكنولوجيا المعلومات.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

هل يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين استخدام المراجعة الإلكترونية و مؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة؟
هل يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين استخدام المراجعة الإلكترونية و مؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة؟

أهمية دراسة:

تسعى الدراسة إلى بيان أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية، كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية المعلومات المحاسبية للمنشآت وحاملي الأسهم والمستثمرين المحتملين وعلى أصحاب المصالح وسوق المال والاقتصاد ككل. فضلا عن أن التأكد من صحة المعلومات المحاسبية أمر حيوي للغاية بسبب العواقب المدمرة للأخطاء في تلك القوائم. كما يكمن البعد العملي للدراسة في النتائج التي تظهرها.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

التعرف على أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على مؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.

الكشف عن أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على ملائمة المعلومات المحاسبية في الوحدات

الحكومية.

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويتم تحليل البيانات واختبار العلاقة بين

متغيرات الدراسة احصائيا.

حدود الدراسة:

تتمثل الحدود في الآتي:

1. الحدود المكانية: وزارة النفط السودانية.

2. الحدود الزمانية: 2023م.

فرضيات الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام المراجعة الإلكترونية ومؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام المراجعة الإلكترونية وملاءمة المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة العلمي، (2015م)⁽¹⁾:

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في كفاءة وفاعلية التدقيق الخارجي. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في كفاءة وفاعلية التدقيق الخارجي. توصلت الدراسة إن هنالك دور مهم لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة وفاعلية التدقيق الخارجي، كما يعد استخدامها من الوسائل الأساسية التي تساعد على رفع مستوى كفاءة وفاعلية التدقيق الخارجي وتساعد المدقق في تنفيذ برامج التدقيق وتحقيق الأداء بطريقة أفضل، كما إن لها دور مهم وكبير في رفع مستوى مهنة تدقيق الحسابات.

2. دراسة: ابكر، (2016م)⁽²⁾:

تناولت الدراسة معايير المراجعة الداخلية ودورها في الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية للتنبؤ بالفشل المالي. هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الالتزام بتطبيق معايير المراجعة الداخلية بالتنبؤ بالفشل المالي. اتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، عدم قدرة أغلب المصارف على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل من موجوداتها المتداولة، وجود أثر إيجابي معنوي من قبل معايير المراجعة الداخلية بالتنبؤ بالفشل المالي.

3. دراسة بورقة، وبن بريك، (2017م)⁽³⁾:

تناولت الدراسة المراجعة في ظل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية. هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على المراجعة وتحديد المشاكل والمخاطر التي يسببها نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على المراجعة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، إن المراجعة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين إجراءات وأساليب المراجعة، وإن استخدام المراجعة الإلكترونية يساعد في توفير القوائم المالية في الوقت المناسب.

4. دراسة عبد الله، (2018م)⁽⁴⁾:

تناولت الدراسة المراجعة الداخلية الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء النظام المحاسبي. هدفت الدراسة إلى الاستفادة من المراجعة الداخلية الإلكترونية في رفع أداء النظام المحاسبي، وبيان

مقدرة المراجعة الداخلية الإلكترونية على رفع كفاءة أداء النظام المحاسبي. توصلت الدراسة إلى إن استخدام الحاسوب في عملية المراجعة الداخلية يزيد من كفاءة الأداء ، ويوفر نظام المراجعة الداخلية الإلكترونية إجراءات تساعد على التأكد من سلامة العمليات المحاسبية للمنشأة.

5.المسماري،الكاديكي ، (2022م)⁽⁵⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية على تعزيز خصائص المعلومات المحاسبية.توصلت الدراسة الى ان تطبيق معايير (IFRS) يساعد على تعزيز التوقعات المالية التي قامت بها المصارف ،وبذلك يعزز تطبيقها على اجراء المقارنات للتقارير المالية ،من اجل تقويم الأداء المالي للمصارف وشمولها على جميع المعلومات المحاسبية وسهولة مراقبتها بهدف سلامة القطاع المالي وبذلك يوجد اثر إيجابي لتطبيق المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية على تعزيز خصائص المعلومات المحاسبية.

مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

انها تسعى لدراسة أثر استخدام المراجعة الإلكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.

المبحث الأول: مفهوم المراجعة الالكترونية:

أولاً: مفهوم المراجعة الإلكترونية:

يقصد بالمراجعة الإلكترونية أنها عملية تطبيق أي نوع من الأنظمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لمساعدة المراجع في التخطيط والرقابة وتوثيق أعمال التدقيق⁽⁶⁾، عرفت أيضاً بأنها عملية جمع وتقييم ادلة لتحديد ما إذا كان استخدام نظام الحاسوب يساهم في حماية أصول المؤسسة، ويؤكد سلامة بياناتها، ويحقق أهدافها بفعالية، ويستخدم مواردها بكفاءة⁽⁷⁾، عرفت بأنها عملية تجميع وتقييم الأدلة لتحديد مدى كون نظام الكمبيوتر قد تم تصميمه ليحتفظ بالبيانات متكاملة، ويحمي الأصول، ويسمح بتحقيق الأهداف التنظيمية واستخدام الموارد بفعالية⁽⁸⁾، وعرفت بأنها تتبع مسار نقطة دخول البيانات في أجهزة الحاسوب ومتابعتها عند نقطة خروجها من الأجهزة في تقارير ورقية مطبوعة⁽⁹⁾، عرفت أنها عملية جمع وتقييم الأدلة الثبوتية لتقرير ما إذا كانت الحاسبات الإلكترونية في مؤسسة ما تحقق الأهداف التالية للمؤسسة وهي المحافظة على الموجودات، والمحافظة على تكامل البيانات وسلامتها، وتحقيق الفاعلية في الأنظمة وتحقيق الكفاءة في الأنظمة⁽¹⁰⁾، وهي عملية جمع وتقييم الأدلة لتحديد ما إذا كان استخدام نظام الكمبيوتر يساهم في حماية أصول المؤسسة ويؤكد سلامة بياناتها، ويحقق أهدافها بفاعلية، ويستخدم مواردها بكفاءة⁽¹¹⁾، عرفت أيضاً بأنها (عملية منظمة لجمع وتقييم موضوعي للأدلة الخاصة بمزاعم الإدارة بشأن نتائج الأحداث والتصرفات الاقتصادية للمشروع لتحديد مدى تمشي هذه النتائج مع المعايير القائمة وتوصيل النتائج إلى مستخدميها المعنيين بها)⁽¹²⁾.

ثانياً: أهداف المراجعة الإلكترونية:

لم تتغير أهداف المراجعة الإلكترونية عنها في مراجعة نظم المعلومات المحاسبية اليدوية.. تتأسس الأهداف العامة للمراجعة الالكترونية على:

1. **الثقة:** أي أن الرقابة الداخلية للنظام تعطي الثقة المستمرة عن طبيعة معالجة العمليات المالية، وبالتالي تكون البيانات والمعلومات صحيحة ودقيقة وكاملة وأمنة.
 2. **الإجراءات:** أي أن إجراءات المعالجة صحيحة وفعالة أثناء تشغيل النظام.
 3. **الدقة:** أي أن النظام ينتج معلومات مالية أو أي معلومات أخرى تتميز بالدقة.
 4. **الكفاءة والفعالية:** سوف يتم تقييم تكلفة الكفاءة والفعالية للنظام، وإن كانت أجهزة النظام أو البرامج تقدمان خدمة مرضية وتلبي حاجات المستفيد.
- يمكن أيضاً تناول أهداف مراجعة نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في النقاط التالية:
- التأكد من فعالية الرقابة الداخلية للبيانات وأجهزة الحاسب الإلكتروني وشبكات توصيل الأجهزة من وصول غير المصرح لهم، بهدف النسخ أو التعديل أو التدمير.
- التأكد من أن امتلاك البرامج وتطويرها يتم بموجب تفويض الإدارة.
- التأكد من أن أي تعديل للبرنامج يتم بموجب تفويض وموافقة الإدارة.
- التأكد من أن معالجة العمليات المالية والملفات والتقارير وأي سجلات إلكترونية أخرى تتم بدقة وبشكل كامل.
- التأكد من أن البيانات المصدرية التي بها أخطاء يتم تمييزها ثم معالجتها طبقاً لسياسات الإدارة.
6. **التأكد من أن ملفات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني تتميز بالدقة والاكتمال والسرية.**

أساليب المراجعة الإلكترونية:

إن أساليب وإجراءات المراجعة التي يتبعها المراجع عند مراجعة الحسابات المعدة بالطريقة اليدوية التقليدية يتوافر فيها للمراجع مسار واضح للمراجعة. أما في ظل استخدام النظم الإلكترونية لمعالجة البيانات المحاسبية فإن أشهر أساليب المراجعة هي:¹³

1. أسلوب المراجعة حول الحاسب.
2. أساليب المراجعة من خلال الحاسب.
3. أساليب المراجعة باستخدام الحاسب.

1. أسلوب المراجعة حول الحاسوب:

يعتمد هذا الأسلوب على انجاز عملية التدقيق بنفس الخطوات المتعارف عليها في تدقيق النظم اليدوية بمعنى أن المدقق يتجاهل وجود الحاسوب ولا يستخدمه في عملية التدقيق ولا إجراءات التدقيق.⁽¹⁴⁾

مزايا المراجعة حول الحاسب:

- بساطة وسهولة خطوات وإجراءات المراجعة
- انخفاض تكلفة أداء عملية المراجعة.
- يتطلب قدر قليل من الخبرة والمهارة اللازمة بعمليات الحاسب الإلكتروني لدى المراجع.

عيوب المراجعة حول الحاسب:

أنها لا تقوم بعمل اختبارات كافية، حيث أنها لا تهتم بفحص المعاملات غير العادية .
أن أسلوب المراجعة حول الحاسب لا يستخدم الكمبيوتر. والذي يعتبر أداة فعالة في عمل الاختبارات ومعالجة البيانات، وينتج عن ذلك الاقتصار على فحص نسبة صغيرة من العمليات .
في حالة نظم التشغيل المتطورة والمعقدة هناك فرص عديدة للتلاعب والغش،⁽¹⁵⁾ .

2. أسلوب المراجعة من خلال الحاسوب:

يقوم هذا الأسلوب على أساس تتبع خطوات المراجعة من خلال الحاسب الإلكتروني في مرحلة عمليات الحاسب الإلكتروني الداخلية لمعالجة وتشغيل البيانات إلكترونياً بالإضافة إلى مراجعة كل من عمليات المدخلات والمخرجات الخاصة بنظم المعلومات الإلكترونية. هذا الأسلوب يصلح لمراجعة النظم المتطورة والتي تقل فيها درجة الاعتماد على النسخ المطبوعة للمخرجات وهو الأمر الذي يتحتم معه أن يزاو المراجع مهنته في التحقق من خلال الحاسب وليس حول الحاسب. يستخدم أسلوب المراجعة من خلال الحاسب في مجالين هما⁽¹⁶⁾:

مجال التحقق من أوجه التشغيل: أي التأكد من الالتزام بوسائل الرقابة وصحة البرامج.
مجال التحقق من نتائج التشغيل: وتعني التأكد من صحة ودقة النتائج المتولدة من تشغيل البيانات وذلك عن طريق استخدام الحاسب في إجراء الاختبارات الأساسية.

مزايا المراجعة من خلال الحاسوب:

يتضح أن أهم مزايا المراجعة من خلال الكمبيوتر أنها تمكن المراجع من اختبار وسائل الرقابة على النظام الإلكتروني بجانب اختبار إمكانيات برامج الكمبيوتر في معالجة العمليات المحاسبية العادية.

ب. المراجعة من خلال الكمبيوتر تنطوي على اختبارات شاملة لعمليات معالجة المعلومات المحاسبية .

عيوب المراجعة من خلال الحاسب:

تتطلب جهداً كبيراً من العاملين بأقسام معالجة البيانات والمحاسبة بالمنشأة عند المراجعة والفحص.

ضرورة تمتع المراجع بمهارات وعلم كاف بعمليات الحاسب الإلكتروني والنظم الإلكترونية. وبالرغم من شمولية إجراءات المراجعة من خلال الحاسب الإلكتروني، إلا أنها ما زالت تغطي نطاقاً محدوداً من العمليات المحاسبية في نظام المعلومات المحاسبية تحت الفحص⁽¹⁷⁾ .

3. أسلوب المراجعة باستخدام الحاسوب:

أدى التطور التكنولوجي الهائل في نظم الحواسيب إلى ظهور أساليب جديدة للتدقيق تعتمد على إمكانيات الحاسوب باعتباره وسيلة فعالة يمكن استخدامها لأداء مهمة التدقيق بكفاءة وفعالية عالية وبتكلفة أقل وبدلاً من الاقتصار على فحص ومراجعة أساليب الرقابة الإلكترونية التي تتضمنها برامج الحاسوب فإن المدقق يستخدم الحاسوب نفسه كأداة لجمع أدلة الإثبات⁽¹⁸⁾ .

مزايا استخدام الحاسب الآلي في عملية المراجعة:

التطور المستمر في نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، حيث أصبح استخدام الحاسب الآلي الوسيلة الوحيدة في وقتنا الحاضر لمراجعة هذه النظم .
توفر الوقت المستغرق في أداء وظيفة المراجعة حيث أنه يتوافر اليوم البرامج الجاهزة للمراجعة وهي⁽¹⁹⁾:

برامج التدقيق العامة: وأطلق عليها هذا الاسم لأنها قابلة للاستخدام في أنواع مختلفة في نظم التشغيل الحاسوبية للبيانات وكذلك في وحدات اقتصادية مختلفة، وتنتج هذه البرامج من قبل شركة المحاسبة والتدقيق أو منتجي البرمجيات والحواسيب، ويستطيع المدقق بقليل من الخبرة في مجال الحواسيب أن يستخدم هذه البرامج بمعزل عن برامج المنشأة.

برامج التدقيق التخصصية: وهي برامج يتم تصميمها لتناسب بيئة التشغيل في نظام معين للقيام ببعض مهام التدقيق لهذا النظام ولا تصلح لغيره من النظم، وتنشأ الحاجة إلى مثل هذه البرامج عند فشل برامج التدقيق العامة في تأدية أغراض وأهداف التدقيق ومن عيوب هذه البرمجيات ارتفاع تكاليف أعدادها وحاجتها إلى وقت طويل خلال مراحل التصميم والتجارب والتنفيذ كما أنها تتصف بعدم المرونة لأي متغيرات تحدث في برامج التشغيل المستخدمة.

نظم التدقيق الجاهزة: يمكن للمدقق الداخلي أن يستخدم هذه البرامج لزيادة كفاءة وفعالية عملية التدقيق حيث أنها تصمم لتحقيق مجموعة محددة من الأهداف مثل تدقيق تحصيل وتسديد الحسابات، وتحليل أعمار الحسابات، واختبار العينات، وتتطلب هذه البرامج تحويل ملفات المنشأة إلى تنسيق معين يتلاءم مع هذه النظم ومن ثم يتم تنفيذ البرامج⁽²⁰⁾.

ثانياً: مفهوم المعلومات المحاسبية:

تعتبر المعلومات المحاسبية نوعاً من المعرفة المناسبة والناتج عن العمليات التشغيلية لخدمة أغراض بعينها ممثلة في النتائج النهائية أو مخرجات تدعم القرارات ونشاطات يتم استخدامها من قبل المعنيين بها⁽²¹⁾ أيضاً تعتبر المعلومات المحاسبية مهمة جداً، فهي أقدم أنواع المعلومات المستخدمة في الإدارة وهي ذات طبيعة كمية تساعد الإدارة في تقييم أداء المنظمة، كما أن نظم المعلومات تم تطويرها كنظم معالجة للعمليات المحاسبية⁽²²⁾

كما عرفت بأنها هي عبارة عن مجموعة من البيانات يتم معالجتها للخروج بالمنتج النهائي وهو المعلومات، ويتم ذلك عن طريق المعالجة المحاسبية ولكن هذه المعلومات يجب أن تتميز بخصائص تتسم بها هذه المعلومات المحاسبية حتى تكون ذات فائدة ويمكن استخدامها من قبل جميع الأطراف الداخلية والخارجية⁽²³⁾

أهمية المعلومات المحاسبية:

لم يعد هناك أي شك في أن المعلومات أصبحت في عصرنا الحالي مورداً رئيساً لأي منظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها أو حجمها أو ملكيتها، فالمعلومات هي أحد ثلاثة موارد هامة في المنظمة (الموارد البشرية، الموارد المادية، المعلومات) ولقد أصبحت المعلومات بالنسبة لمنظمات

الاعمال المعاصرة والناجحة بمثابة القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها لمجابهة بيئة الاعمال المتغيرة والمعقدة، والتي تحيط بالمنظمة حاليا ومستقبلا وتمثل المعلومات الأساس المنطقي لعملية اتخاذ القرارات⁽²⁴⁾

عدم توفر المعلومات الكافية والصحيحة التي يعتمد عليها يعتبر من اهم أسباب فشل كثير من القرارات الإدارية والقصور في الموازنات التخطيطية وفي الرقابة وتقييم الأداء وتحتاج الإدارة في كل أوجه نشاطها الى المعلومات، حيث يطلب صناع القرار، علي اختلاف مستوياتهم التنظيمية، معلومات صحيحة وحديثة تساعدهم في عملية اتخاذ القرارات وتنظيم الأنشطة وتخطيطها والرقابة على التنفيذ وغيرها من المجالات، وهناك نقطة توازن بين فعالية صنع القرار وكمية المعلومات التي يجب توفرها⁽²⁵⁾

الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية:

إن الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية هي أحد المكونات الأساسي للإطار النظري للمحاسبة المالية ، وهي جسر يربط بين هدف الإبلاغ المالي من ناحية ومفاهيم الاعتراف والقياس من ناحية أخرى، كما إنها تعد من السمات التي يجب أن تتمتع بها المعلومات المحاسبية، والتي تجعل المعلومات المحاسبية ذات فائدة كبيرة. ومن هنا نجد ان الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية صنفها مجلس المعايير المالية عام 0891 على النحو التالي: (بصفة عامة يمكن القول ان الخصائص هي التي تحدد ما اذا كانت المعلومات الناتجة عن تطبيق بديل محاسبي معين اكثر او اقل فائدة في مجال اتخاذ القرارات). ⁽²⁶⁾

أولاً: الخصائص النوعية الرئيسية:

تعرف بأنها الخصائص التي يجب توافرها في المعلومات المحاسبية والا فقدت هذه المعلومات أهميتها واصبحت غير مفيدة للمستخدمين. إن خاصية المنفعة أو فائدة المعلومات تأتي على قائمة الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية باعتبارها القاعدة العامة، وإن تحقيق ذلك يتطلب توفر خاصيتين رئيسيتين هما خاصية الملائمة وخاصية الموثوقية، . كما أشار مجلس المعايير المحاسبية المالية الأمريكي الى أن الملائمة والموثوقية هما الخاصيتان الأساسيتان اللذان تجعلان المعلومات مفيدة لاتخاذ القرار. وتعتبر الخصائص النوعية بمثابة صفات تجعل المعلومات الواردة في القوائم المالية مفيدة للمستخدمين وهي: 1. الملائمة 2. الموثوقية

أولاً: الملائمة: تعرف الملائمة على انها قدرة المعلومات المحاسبية على تغيير قرار عند مستخدم المعلومات والتأثير عليه وهي قدرة المعلومات لإيجاد فرق في اتخاذ القرار. كما عرفها بانها تلك المعلومات القادرة على احداث فرق في القرار عن طريق مساعدة المستخدمين على تكوين تنبؤات للنتائج المستقبلية أو تعزيز التنبؤات السابقة او تصحيحها، ويمكن للمعلومات المحاسبية ان تكون ملائمة عن طريق تأثيرها على الفهم والاهداف والقرارات). ⁽²⁷⁾

وتنقسم خصائص الملائمة إلى المكونات التالية:

أ. القدرة التنبؤية للمعلومات :لابد للمعلومات ان تتميز بقدرتها على التنبؤ بالمستقبل

وزيادة الثقة فيها، وذلك لتجنب حدوث خسائر محتملة ولزيادة الدقة في المخصصات الواجب تكوينها للمستقبل لمواجهة احتمالات نقصان الأصول أو زيادة الخصوم أو كليهما معاً. وقد عرفها مجلس المحاسبة المالية في بيانه رقم (2) لعام 1980 كما يلي: هي خاصية المعلومات في مساعدة المستخدمين على زيادة احتمال تصحيح تنبؤات نتائج أحداث ماضية أو أحداث حاضرة.

ب. القدرة على التغذية العكسية: تتميز المعلومات المحاسبية بهذه الخاصية إذا أمكن لمتخذ القرار مساعدة تلك المعلومات أن يتحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج القرارات التي بنيت على هذه التوقعات.

ج. التوقيت المناسب: تكون المعلومات مفيدة عندما تتوفر لدى متخذ القرار في الوقت المطلوب قبل إن تفقد قدرتها في التأثير على قراره، بأقل جهد وادني مستوى من التكاليف والخسائر.⁽²⁸⁾

ثانياً : الموثوقية:

تعتبر خاصية الموثوقية أحد الخصائص النوعية الرئيسية للمعلومات وتوفر هذه الخاصية في المعلومات عندما تكون خالية من الأخطاء، وحيادية وتتصف بأمانة التعبير، أي أنها خاصية تتعلق بأمانة المعلومات المحاسبية، وإمكانية الاعتماد عليها. حسب البيان رقم (2) الصادر عن FASB هي أن تكون المعلومات خالية بدرجة معقولة من الأخطاء والتمييز وتعتبر بصدق عن الغرض التي تستهدفه. لتحقيق خاصية الموثوقية بالمعلومات لابد من توفر الخصائص الفرعية التالية:

أ. الصدق في التعبير: أي التطابق في المعلومة المثبتة في التقارير المالية مع ما مثلته من حدث محاسبي بأمانة وعدالة .

ب. لقابلية للتحقق: أي القدرة على الوصول إلى نفس النتائج من قبل أكثر من شخص، إذا ما تم استخدام نفس الطرق والأساليب التي استخدمت في مقياس المعلومات المحاسبية، وغالباً ما يستخدم مصطلح مرادف للتحقق وهو الموضوعية أي التثبت من سلامة موضوعية المعلومات.

ج. الحيادية. وتعد الخاصية الحيادية أن تكون المعلومات المالية غير متحيزة بحيث لا يتم إعداد غرض القوائم المالية لخدمة طرف أو جهة معينة من مستخدمي المعلومات المحاسبية على حساب الأطراف الأخرى أو لتحقيق غرض معين أو هدف محدد إنما للاستخدام العام دون تحيز.⁽²⁹⁾

مستخدمي المعلومات المحاسبية:

تعتبر احتياجات مستخدمي القوائم المالية من المعلومات المحاسبية الأكثر تعقيداً في المحاسبة، وتختلف الحاجة للمعلومات ونوعها حسب الخيارات التي تواجه مستخدميها.⁽³⁰⁾ يتم تصنيف مستخدمي التقارير المالية على عدة اعتبارات كعلاقتهم بالشركات (مباشرة أو غير مباشرة) أو أهدافهم استثمار أو اقتراض أو حسب طبيعتهم (داخليين أو خارجيين) ويستعمل هؤلاء التقارير

المالية لإشباع حاجاتهم للمعلومات وتصنيفهم حسب طبيعتهم،⁽³¹⁾ ويمكن تقسيم مستخدمو التقارير المالية إلى قسمين كما يلي:

أ. مستخدمو المصلحة المباشرة:

i. **المساهمين الحاليين والمحتملين:** هم الذين استثمروا أموالهم فعلاً في أسهم الشركة ولهم حق الملكية ويستفيدوا من التقارير المالية لاتخاذ القرار بالبيع أو المحافظة على الأسهم. حيث يحتاج المساهمون الحاليون للمعلومات التي تقدمها القوائم المالية لمساعدتهم في اتخاذ القرارات ومن أهم المعلومات سعر السهم والأداء المالي للشركة⁽³²⁾،

ii. **الدائنين قصيرة وطويلة الأجل:** عرفوا بأنهم طائفة البنوك والمؤسسات المالية التي تتولى تدبير الاحتياجات التمويلية الحالية والمستقبلية وتحتاج الى معلومات حول مصادر واستخدامات النقدية والأموال السائلة الأخرى التي تساعد في تقييم مقدرة الشركة على تحويل أرباحهم إلى تدفقات نقدية ومعرفة مدى مالية هذه التدفقات⁽³³⁾.

iii. **المديرين:** هم الذين يقومون بأعداد التقارير المالية إلا أنها أحد أكثر الفئات استخداماً لها باعتبارها أحد مصادر المعلومات اللازمة للحصول على مؤشرات الكفاءة والفاعلية وعمليات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وإعداد الموازنات الخاصة بالمستقبل⁽³⁴⁾

vi. **العاملين:** هم الموظفون والمجموعات الممثلة لهم يهتمون بالمعلومات المتعلقة باستمرار وربحية رب العمل كما إنهم يهتمون بالمعلومات التي تمكنهم من تقييم قدرة الشركة على الاستمرار ودفع مكافآتهم وتعويضاتهم⁽³⁵⁾،

v. **الموردين والعملاء:** هم الأشخاص الذين يقدمون السلع والخدمات للشركة نتيجة توقعاتهم في الحصول على نقد مقابلها ويهتمون بالمعلومات التي تمكنهم من معرفة القدرة المالية للشركات للوفاء بالتزاماتهم⁽³⁶⁾،

iv. **الجمهور:** تساعد البيانات المالية الجمهور العام عن طريق تزويدهم بالمعلومات المتعلقة باتجاهات أنشطة الشركة والمستجدات المتعلقة بأنشطتها وفرص ازدهارها⁽³⁷⁾، ويهتم الجمهور بمعرفة مستوى أرباح الشركات وأثرها على مستويات الأسعار والدخل القومي والأداء الاقتصادي لجميع الشركات⁽³⁸⁾..

iiiv. **السلطات الضريبية:** تستعمل المعلومات المالية المتصلة بالسياسات الضريبية وقوانين الضرائب لمعرفة مدى التزام الشركات بالقواعد الضريبية⁽³⁹⁾.

ب. مستخدمين المصلحة غير المباشرة:

i. **محلي القوائم المالية وسماسة البورصة:** هناك عدد من المستخدمين للتقارير والمعلومات المالية منها الصحافة، مراكز الأبحاث، الجمعيات الحكومية، محلي القوائم المالية، سماسة البورصة والجهات المهنية⁽⁴⁰⁾. اتحادات العمال: هم العاملين والنقابات والاتحادات المهنية التي تمثلهم والذين يقومون بمهمة تجميع المعلومات

اللازمة للاطمئنان على مستقبل الشركات التي يعملون بها ومدى قدرتها على الاستمرار كمصدر دخل (41)،

ii. الوكالات والهيئات الحكومية: تتنوع هذه المؤسسات وبالتالي تتنوع استخداماتها للتقارير المالية مثل وزارة المالية، دوائر الضرائب والضريبة المضافة والجمارك تهتم بالمعلومات التي تمكنه من التقدير الضريبي أو وضع السياسات الضريبية وفحص مدى التزامها باللوائح والقوانين ذات العلاقة مثل قانون المصارف. دائرة الإحصاء العامة واحصاءات الدخل القومي وغيرها من الاحتياجات، وزارة التخطيط تحتاج المعلومات التي يمكن استخدامها في التخطيط الشامل والتنمية المستدامة ومساهمة الشركة أو القطاع في الاقتصاد الوطني، أسواق المال والبورصات العالمية والمحلية، غرف التجارة والصناعة، اتحادات أرباب العمل (42).

iii. مكاتب تدقيق الحسابات: عرف بأنه وكيل المساهمين، وجميع الأطراف تعتمد على تقريره الذي يقوم بدوره بمراجعة القوائم المالية ويبدى رأيه المحايد (43)

المبحث الثاني: تحليل البيانات ومناقشة النتائج واختبار الفروض: أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية :

تناول الباحث في هذا المبحث وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعها في تنفيذ هذه الدراسة، يشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينته، وطريقة اعداد أدواتها، والإجراءات التي اتخذت للتأكد من صدقها وثباتها، والطريقة التي اتبعت لتطبيقها، والمعالجة الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج، كما يشمل المبحث تحديداً ووصفاً لمنهج الدراسة.

1. مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيارها عينة الدراسة بطريقة عشوائية من العاملين بوزارة النفط، يمثلون العاملين بالوحدات الحكومية المالية، الذين يشكلون مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (50) استمارة استبيان على المستهدفين واستجاب (48) فرداً بنسبة (96 %) من المستهدفين.

2. أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، وتوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

وصف الاستبيان:

أرفق مع الاستبيان خطاب للمبحوث تم فيه تنويره بموضوع الدراسة وهدفها وغرض الاستبانة. واحتوت الاستبانة على قسمين رئيسيين:

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات حول العمر بالسنوات، التخصص العلمي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على عدد (12) عبارة، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة الاثنتين كما يلي:

الفرضية الأولى : تضمن (6) عبارات.

الفرضية الثانية : تضمن (6) عبارات.

3. الثبات والصدق الاحصائي:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة . ويعني الثبات ايضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الافراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسة على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً.

اما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بعدة طرق أسهلها يمثل الجزر التربيعي لمعامل الثبات، وتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح . والصدق الذاتي للاستبانة هو مقياس الاداة لما وضعت، ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الاداة لقياس ما وضعت له، قام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق

$$\text{الصدق} = \text{الثبات}$$

قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث تقوم هذه الطريقة على أساس فصل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات ذات الارقام الفردية عن إجاباتهم على العبارات ذات الارقام الزوجية، ومن ثم يحسب معامل ارتباط بيرسون بين إجاباتهم على العبارات الفردية والزوجية وخيراً يحسب معامل الثبات وفق لمعادلة سبيرمان- براون بالصيغة الآتية:

$$2 \times r$$

$$\text{معامل الثبات} = \frac{\text{---}}{\text{---}}$$

$$r + 1$$

لحساب صدق وثبات الاستبانة كما في أعلاه قام الباحث بأخذ عينة استطلاعية بحجم (15) فرداً من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما في الجدول (1)

يتضح من نتائج الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بكل متغير من متغيرات الدراسة، وعلى الاستبانة كاملاً كانت أكبر من (50 %) والبعض منها قريبة جداً إلى (100 %) مما يدل على أن استبانة الدراسة تتصف بالثبات والصدق الكبيرين جداً مما يحقق أغراض البحث، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: النسب المئوية.

معامل ارتباط بيرسون لحساب معامل الثبات للتأكد من الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة

معادلة سبيرمان - براون لحساب معامل الثبات.

اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين عبارات الفرضيات.

الوسيط لمعرفة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة.

للحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences، كما تمت الاستعانة بالبرنامج Excel لتنفيذ الأشكال البيانية المطلوبة في الدراسة.

5. تطبيق أداة الدراسة :

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها لجأ الباحث بعد التأكد من ثبات وصدق الاستبانة إلى توزيعها على عينة الدراسة المقررة (48) فرداً، وقد تم تفريغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعدها الباحث لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب وتم تفريغ البيانات في الجداول (2)، وتم إعداد الأشكال البيانية اللازمة.

ثانياً: تحليل البيانات الشخصية:

فيما يلي وصفاً مفصلاً لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات أعلاه (خصائص المبحوثين):
يبين الجدول (2) البيانات الإحصائية للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والتي اشتملت على: الفئة العمرية حيث نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم (من 40-50 سنة) وبنسبة (42 %). ويتضح من جدول (2) أن المؤهل العلمي لغالبية المبحوثين كانوا من الحاصلين على شهادات الدراسات العليا بنسبة 54 % مما يعني أن أكثر من نصف العينة علي درجة عالية من التأهيل العلمي مما يعطي الثقة في صحة البيانات. كما يوضح الجدول (2) التخصص العلمي أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذين تخصصهم العلمي محاسبة حيث بلغ عددهم (34) فرداً ويمثلون ما نسبته (71 %) من العينة الكلية، بينما تمثلت بقية التخصصات في الاقتصاد وإدارة أعمال. وهي تخصصات قريبة من موضوع الدراسة، مما يعني صحة البيانات. وبالنسبة لسنوات الخبرة. ويتضح من جدول (2) بالنسبة لسنوات الخبرة أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون بخبرة كبيرة، حيث أن 29.2 % من المبحوثين بلغت خبرتهم عن 20 سنة فأكثر، مما يعني دقة المعلومات التي يدلون بها. من الجدول (2) البيانات الشخصية يتضح، أن العمر وسنوات الخبرة والتخصص العلمي والمؤهل العلمي لأفراد العينة تؤهلهم لإعطاء إجابات دقيقة وعملية، وتعني إلمامهم بموضوع الاستبيان.

ثالثاً: تحليل البيانات الأساسية: 1. الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي: «يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية ومؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية». يوضح الجدول (3) التكرارات والنسب المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة علي عبارات الفرضية الأولى. يتبين من الجدول (3) الآتي:

في العبارة الاولى (14) فرد في عينة الدراسة وبنسبة (29.2 %) وافقوا بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء، كما وافق (30) فرد وبنسبة (62.5 %) على ذلك، وكان هنالك (2) فرد وبنسبة (4.2 %) محايدين بخصوص ذلك واشترك معهم في النسبة والعدد الغير موافقين على ذلك. في العبارة الثانية (36) فرداً في عينة الدراسة وبنسبة (75 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها، كما وافق (12) فرداً وبنسبة (25 %) على ذلك.

في العبارة الثالثة (10) افراد في عينة الدراسة وبنسبة (20.8 %) وافقوا بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير، كما وافق (30) فرداً وبنسبة (62.5 %) على ذلك، وكان هنالك (8) افراد وبنسبة (16.7 %) محايدين بخصوص ذلك.

في العبارة الرابعة (10) افراد في عينة الدراسة وبنسبة (20.8 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية، كما وافق (32) فرد وبنسبة (66.7 %) على ذلك، وكان هنالك (4) افراد وبنسبة (8.3 %) محايدين بخصوص ذلك، وكان هنالك (2) فرد وبنسبة (4.2 %) غير موافقين على ذلك.

في العبارة الخامسة (12) فرد في عينة الدراسة وبنسبة (25 %) وافقوا بشدة على أنه استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق، كما وافق (28) فرد وبنسبة (58.3 %) على ذلك، وكان هنالك (6) افراد وبنسبة (12.5 %) محايدين بخصوص ذلك، وكان هنالك (2) فرد وبنسبة (4.2 %) غير موافقين على ذلك.

في العبارة السادسة (6) افراد في عينة الدراسة وبنسبة (12.5 %) وافقوا بشدة على أنه استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالموضوعية، كما وافق (38) فرد وبنسبة (79.2 %) على ذلك، وكان هنالك (4) افراد وبنسبة (8.3 %) محايدين بخصوص ذلك.

2. اختبار الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي: « يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية وملاءمة المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية ».

يوضح الجدول (4) التكرارات والنسب المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية. يتبين من الجدول (4) الآتي:

في العبارة الأولى (10) افراد في عينة الدراسة وبنسبة (20.8 %) وافقوا بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل، كما وافق (30) فرد وبنسبة (5.26 %) على ذلك، وكان هنالك (4) افراد وبنسبة (3.8 %) محايدين بخصوص ذلك واشترك معهم في النسبة والعدد الغير موافقين على ذلك.

في العبارة الثانية (62) فرداً في عينة الدراسة وبنسبة (2.45 %) وافق بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب، كما وافق (02) فرد وبنسبة (7.14 %) على ذلك، كما وافق (2) فرداً وبنسبة (2.4 %) على ذلك.

في العبارة الثالثة (81) فرداً في عينة الدراسة وبنسبة (5.73 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج اي منها يحقق التغذية العكسية، كما وافق (03) فرداً وبنسبة (5.26 %) على ذلك.

في العبارة الرابعة (81) فرداً في عينة الدراسة وبنسبة (5.73 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات، كما وافق (82) فرداً وبنسبة (3.85 %) على ذلك، وكان هنالك (2) فرداً وبنسبة (2.4 %) غير موافقين على ذلك.

في العبارة الخامسة (42) افراد في عينة الدراسة وبنسبة (05 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد، كما وافق (02) فرداً وبنسبة (7.14 %) على ذلك، وكان هنالك (2) فرداً وبنسبة (2.4 %) محايدين بخصوص ذلك واشترك معهم في النسبة والعدد الغير موافقين على ذلك.

في العبارة السادسة (02) فرداً في عينة الدراسة وبنسبة (7.14 %) وافقوا بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة، كما وافق (22) فرد وبنسبة (8.54 %) على ذلك، وكان هنالك (4) افراد وبنسبة (3.8 %) محايدين بخصوص ذلك، كما لم يوافق (2) فرداً وبنسبة (2.4 %) على ذلك .

ثانياً: اختبار الفرضيات:

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان والتي تبين اراء عينة الدراسة عن أثر استخدام المراجعة الالكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية، حيث تم اعطاء الدرجة (5) كوزن لكل إجابة «أوافق بشدة»، والدرجة (4) كوزن لكل إجابة «أوافق»، والدرجة (3) كوزن لكل إجابة «محايد»، والدرجة (2) كوزن لكل إجابة «لا أوافق»، والدرجة (1) كوزن لكل إجابة «لا أوافق بشدة». ان كل ماسبق ذكره وحسب متطلبات التحليل الاحصائي هو تحويل المتغيرات الاسمية الى متغيرات كمية، وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لاختبار الفرضيات لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل محور .

1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي:

« يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية ومؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية » للتحقق من صحة هذا الفرضية ينبغي معرفة اتجاه اراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الأولى، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي كل عبارة ومن ثم علي العبارات متجمعة، والوسيط هو احد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول (5) : يتبين من الجدول (5) ما يلي: بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة (4) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة (4) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالموضوعية.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الأول (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين علي ماجاء بعبارات الفرضية الأولى.

ان نتائج اعلاه لا تعني أن جميع افراد الدراسة متفقون على ذلك، حيث انه كما ورد في الجدول رقم (5) أن هنالك افراد محايدين أو غير موافقين على ذلك، واختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين المحايدين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الأولى، الجدول (6)

يلخص نتائج الإختبار لهذه العبارات :

يمكن تفسير نتائج الجدول (6) كالآتي :

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والغير موافقين حول ماجاء بالعبرة الأولى (44.000) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول (6)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والغير موافقين حول ماجاء بالعبرة الثانية (12.000) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول (6)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والغير موافقين حول ماجاء بالعبرة الثالثة (18.500) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول (6)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة وغير موافقين حول ماجاء بالعبرة الرابعة (47.330) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول (6)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبرة الخامسة (32.666) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول (6)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة السادسة (45.500) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (9.21)، وإعتماًداً على ما ورد في الجدول (6)، فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالموضوعية.

مما تقدم يلاحظ تحقق فرضية الدراسة الأولى لكل العبارات المتعلقة بها، وللتحقق من صحة الفرضية بصورة اجمالية لجميع العبارات، وحيث أن عدد الاجابات الكلية لافراد عينة الدراسة لجميع عبارات الفرضية الأولى ستكون (288) إجابة، ويمكن تلخيص إجابات افراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بالفرضية الأولى بالجدول (7) .

يتبين من الجدول رقم (7) أن عينة الدراسة تضمنت على (88) إجابة وبنسبة (29 %) موافقة بشدة علي ماجاء بجميع عبارات الفرضية الأولى، و(170) إجابة وبنسبة (58 %) موافقة على ذلك، و(24) إجابة وبنسبة (9 %) محايدة، و(6) إجابات وبنسبة (4 %) غير موافقة على ذلك، وقد بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين اعداد الاجابات الموافقة والمحايدة وغير الموافقة على ماجاء بجميع عبارات الفرضية الأولى (199.996) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة احصائية (1 %) والبالغة (11.35)، وإعتماًداً على ماورد في الجدول (3)، فإن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين الإجابات الموافقة علي ماجاء بجميع عبارات الفرضية الأولى . مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: «يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية ومؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية» قد تحققت.

2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

« يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية وملاءمة المعلومات

المحاسبية في الوحدات الحكومية ».

للتحقق من صحة هذا الفرضية ينبغي معرفة اتجاه اراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات متجمعة، والوسيط هو احد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول (8) : يتبين من الجدول (8) ما يلي:

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين علي أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج أي منها يحقق التغذية العكسية.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين علي أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين بشدة على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة.

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الثانية (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين على ما جاء بعبارات الفرضية الثانية. أن نتائج اعلاه لا تعني أن جميع افراد الدراسة متفقون على ذلك، حيث انه كما ورد في الجدول (8) أن هنالك افراد محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات علي كل عبارة من عبارات الفرضية الثانية، الجدول (9) يلخص نتائج الإختبار لهذه العبارات : يتبين من الجدول (8) ما يلي:

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة الأولى (38.000) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية ((3 ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول(4)، فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة الثانية (19.500) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية ((2 ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماداً على ما ورد في الجدول(4)، فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد

العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة الثالثة (3.000) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماًداً على ما ورد في الجدول (4)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين علي ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج اي منها يحقق التغذية العكسية.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين ومحايدين حول ماجاء بالعبارة الرابعة (21.500) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماًداً على ما ورد في الجدول (4)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة الخامسة (34.000) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (3) مستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماًداً على ما ورد في الجدول (4)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ماجاء بالعبارة السادسة (27.33) وهذه القيمة اكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1 %) والبالغة (12.9)، وإعتماًداً على ما ورد في الجدول (4)، فان ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين إجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة.

مما تقدم يلاحظ تحقق فرضية الدراسة الثانية لكل العبارات المتعلقة به، وللتحقق من صحة الفرضية بصورة اجمالية لجميع العبارات، وحيث أن عدد الاجابات الكلية لافراد عينة الدراسة لجميع عبارات الفرضية الثانية ستكون (288) إجابة، ويمكن تلخيص إجابات افراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بالفرضية الثانية بالجدول (10) .

يتبين من الجدول (10) أن عينة الدراسة تضمنت على (116) إجابة وبنسبة (39 %) موافقة بشدة علي علي ماجاء بجميع عبارات الفرضية الثانية، و(150) إجابة وبنسبة (50 %) موافقة على

ذلك، و(10) إجابات وبنسبة (6 %) محايدة، و(12) إجابة وبنسبة (5 %) غير موافقة على ذلك وقد بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين اعداد الاجابات الموافقة والمحايدة وغير الموافقة علي ماجاء بجميع عبارات الفرضية الثانية (143.330) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة احصائية (1 %) والبالغة (11.35)، واعتماداً عل ما ورد في الجدول (10)، فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين الإجابات الموافقة علي ما جاء بجميع عبارات الفرضية الثانية .

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن «يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية وملاءمة المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية » قد تحققت.

يمكن تلخيص نتائج تحقيق فرضيات الدراسة الاثنان بالجدول (11) والشكل (1).

شكل (1): الرسم البياني ملخص نتائج تحقق فرضيات الدراسة



المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، برنامج Excel، 2024م

يتبين من الجدول (11) والشكل (1) ويحسب قيم إختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين إجابات أفراد بين إجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بجميع فرضيات الدراسة أن فرضية الدراسة الاولى تحققت بالمرتبة الاولى إعتماًداً على اكبر قيمة لمربع كاي البالغة (200.00 %)، يليها تحقق الفرضية الثانية بالمرتبة الثانية إعتماًداً على اكبر ثاني قيمة لإختبار مربع كاي البالغة (143.33 %).

الخاتمة:

النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام المراجعة الالكترونية على خصائص المعلومات المحاسبية ،حيث تؤثر المراجعة الالكترونية إيجابيا على خاصيتي الملائمة والموثوقية للمعلومات المحاسبية .

توصلت الدراسة أيضاً إلى أن استخدام المراجعة الالكترونية يساعد متخذي القرارات على اجراء المقارنات من اجل تقويم الأداء المالي .

التوصيات:

1. توصي الدراسة بضرورة استخدام المراجعة الالكترونية للحصول على معلومات محاسبية ملائمة ومؤثوقة ذات فائدة كبيرة لمتخذي القرارات في توقيت مناسب.
 2. توصي الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات حول المراجعة الالكترونية في السودان لمعرفة اذا كان هنالك معوقات في التطبيق ام لا.
 3. ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل المحاسبين والمراجعين، في مجال تقنية المعلومات في الوحدات الحكومية، لمواكبة التطور العالمي التكنولوجي في مجال الحسابات.
- جدول رقم (1): الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان

الفرضية	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
الأولى	0.97	0.98
الثانية	0.97	0.98
الاستبيان كاملاً	0.95	0.97

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (2): التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	8	16.7 %
	30 و اقل من 40 سنة	10	20.8 %
	40 و اقل من 50 سنة	20	41.7 %
	اكثر من 50 سنة	10	46.7 %
المؤهل العلمي	دبلوم	2	4.2 %
	بكالوريوس	20	41.7 %
	دراسات عليا	26	54.2 %
التخصص العلمي	محاسبة	34	70.8 %
	إدارة أعمال	8	16.7 %
	اقتصاد	2	4.2 %
	أخرى	4	8.3 %
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	12	25 %
	5 وأقل من 10 سنة	10	20.8 %
	10 وأقل من 15 سنة	8	16.7 %
	15 وأقل من 20 سنة	4	8.3 %
	20 سنة فأكثر	14	29.2 %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (3): التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

الرقم	العبارات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء.	14 % 29.2	30 % 5.26	2 % 2.4	2 % 2.4	0 % 0
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها.	36 % 75	12 % 25	0 % 0	0 % 0	0 % 0
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير .	10 % 20.8	30 % 62.5	8 % 16.7	0 % 0	0 % 0
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية.	10 % 20.8	32 % 66.7	4 % 8.3	2 % 4.2	0 % 0
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق.	12 % 25	28 % 58.3	6 % 12.5	2 % 4.2	0 % 0
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالوضوح.	12.5 %	38 % 79.2	4 % 8.3	0 % 0	0 % 0

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (4): التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

الرقم	العبارات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل.	10 % 20.8	30 % 62.5	4 % 8.3	4 % 8.3	0 % 0
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب.	26 % 54.2	20 % 41.7	0 %	2 %	4.2 %
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج اي منها يحقق التغذية العكسية.	18 % 37.5	30 % 62.5	0 %	0 %	0 %
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات.	18 % 37.5	28 % 58.3	0 %	2 %	4.2 %
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد.	24 % 50	20 % 41.7	2 %	2 %	4.2 %
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة.	20 % 41.7	22 % 45.8	4 % 8.3	2 %	4.2 %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء.	4	أوافق
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها.	5	أوافق بشدة
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير.	4	أوافق
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية.	4	أوافق
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق.	4	أوافق
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالموضوعية.	4	أوافق
	جميع العبارات	4	أوافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (6): نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية صحيحة خالية من الاخطاء.	3	44.000 %
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يزود المنشأة بمعلومات محاسبية يمكن الاعتماد عليها.	1	12.000 %
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي المنشأة معلومات محاسبية تتصف بالصدق في التعبير.	2	18.500 %
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن المنشأة من الحصول على معلومات محاسبية حيادية.	3	47.330 %
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من الحصول على معلومات محاسبية قابلة للتحقق.	3	32.666 %
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يعطي معلومات محاسبية تتصف بالموضوعية.	2	45.500 %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (7): التكرارات والنسب المئوية لإجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات

الفرضية الاولى

الاجابات	العدد	النسب المئوية
أوافق بشدة	88	29 %
أوافق	170	58 %
محايد	24	9 %
لا أوافق	6	4 %
لا أوافق بشدة	0	0 %
المجموع		100 %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (8): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل.	4	أوافق
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب.	5	أوافق بشدة
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج اي منها يحقق التغذية العكسية.	4	أوافق
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات.	4	أوافق
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد.	5	أوافق بشدة
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة.	4	أوافق
	جميع العبارات	4	أوافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2023م

جدول (9): نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي الى الحصول على معلومات محاسبية قادرة على التنبؤ بالمستقبل.	3	38.000 %
2	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية في التوقيت المناسب.	2	19.000 %
3	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يمكن من التحقق من صحة التوقعات السابقة وبالتالي تقييم نتائج اي منها يحقق التغذية العكسية.	1	3.000 %
4	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يؤدي للحصول على معلومات محاسبية ذات فائدة كبيرة في اتخاذ القرارات.	2	21.500 %
5	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل جهد.	3	34.000 %
6	استخدام المراجعة الالكترونية في العمل يساعد في الحصول على معلومات محاسبية باقل تكلفة.	3	27.330 %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م

جدول (10): التكرارات والنسب المئوية لإجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات

الفرضية الثانية

الاجابات	العدد	النسب المئوية
أوافق بشدة	116	39 %
أوافق	150	50 %
محايد	10	6 %
لا أوافق	12	5 %
لا أوافق بشدة	0	0 %
المجموع	٨٨٢	١٠٠ %

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

جدول (11): ملخص نتائج تحقق فرضيات الدراسة

ت	الفرضية	قيمة مربع كاي
1	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية ومؤثوقية المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.	% 00.002
2	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام المراجعة الالكترونية وملاءمة المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية.	% 33.341

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2024م

الهوامش:

- (1) العلمي، حسام أحمد محمد، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في كفاءة وفعالية التدقيق الخارجي، (غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، 2015م).
- (2) ابكر، ماجدة عبد المجيد احمد ، معايير المراجعة الداخلية ودورها في الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية للتنبؤ بالفشل المالي، (الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2016م).
- (3) بورقة، حورية حاج، وبن بريك، حياة، المراجعة في ظل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، (الجزائر: جامعة الجيلاني، رسالة ماجستير منشورة، 2017م).
- (4) عبد الله، عوض الله الطيب الصديق، المراجعة الداخلية الإلكترونية ودورها في كفاءة اداء النظام المحاسبي، (الخرطوم: جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2018م).
- (5) المسماري، إيهاب حمزة، الكاديكي، ناجي علي، أثر تطبيق المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية على تعزيز خصائص المعلومات المحاسبية - دراسة تحليلية تطبيقية على المصارف التجارية الليبية، (بنغازي: مجلة جامعة بنغازي للعلوم الانسانية، العدد 35، 2022م) ص 104-113 .
- (6) الشنطي، إيمان محمد عمر، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات، (بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون، 2011م)، ص 338.
- (7) شعبان، نادر، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الالكتروني، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 1102م)، ص 175.
- (8) الموسوي، عباس نور، مدى كفاءة أساليب التدقيق الخارجي في ظل التشغيل الالكتروني لنظم المعلومات المحاسبية، (العراق: مجلة الكوت، العدد الاول، 2009م)، ص 114.
- (9) حلمي، أحمد، التدقيق الحديث للحسابات، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005م)، ص 791.
- (10) محمد، حسن عمر، المراجعة والرقابة الداخلية- أعمال الحسابات الإلكترونية، (الرياض: مطبعة الفرزدق، 4891م)، ص.
- (11) قبائي، ثناء على ، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني، (القاهرة: الدار الجامعية، 2006م)، ص 175.
- (12) علي، عبد الوهاب نصر وشحاتة، شحاتة السيد، مراجعة أنظمة المحاسبة الالكترونية في بيئة الأعمال المعاصرة، (القاهرة: دار التعليم الجامعي، 2014)، ص ص 26-27.
- (13) السيد، نهال محمود، المحاسبة الالكترونية والتقييم التكنولوجي، (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2017م) ص 3
- (14) Arens _ Alvim and others Audting and Assurance services. and integrated approach 2003
- (15) المبهني. رمضان عبد الحميد ، نظم المعلومات المحاسبية، المفاهيم، التطبيقات، الجزء الأول، ط2، (الزقازيق: جامعة الزقازيق، معهد الكفاية الإنتاجية، 1998م).

- (16) راضي، محمد سامي ، المراجعة المتقدمة، (طنطا: جامعة طنطا، كلية التجارة، 2000م)، ص 181.
- (17) القباني، ثناء علي (المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الالكتروني) القاهرة، الدار الجامعية، 2006، ص 180-193.
- (18) النعيمات، سعيد مخلص ، اثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في عملية التدقيق الداخلي علي قطاع البنوك التجارية الأردنية.، (القاهرة: جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد الثالث، العدد الأول، يناير 2013م)، ص 1009.
- (19) القباني، ثناء علي ، مرجع سابق، ص 196.
- (20) النعيمات، سعيد مخلص ، مرجع سابق، ص 1011
- (21) بن فرج ،زويبة،المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية وتحديات التطبيق،رسالة دكتوراه،كلية العلوم الاقتصادية(الجزائر :فرحات عباس سطيف، 2014 ص 29.
- (22) برهان ،محمد نور و رحو غازي إبراهيم ،نظم المعلومات المحوسبة ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،2015،ص 25.
- (23) بني عطا ،حيدر محمد علي ، مقدمة في نظرية المحاسبة والمراجعة الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص 95
- (24) الشيخ، عبد الرازق حسن ،دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاساتها على سعر الأسهم، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين ،رسالة ماجستير منشورة،كلية التجارة،الجامعة الإسلامية،غزة، 2012 ص 35
- (25) (الشيخ، عبد الرازق حسن ،مرجع سابق،ص 35
- (26) حسين القاضي، مأمون حمدان، المحاسبة الدولية ومعاييرها، الطبعة الثانية دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن 2011
- (27) النقيب ،كمال عبد العزيز، المدخل المعاصر الى علم المحاسبة المالية ،الأردن :دار وائل للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ،2004م)
- (28) النقيب ،كمال عبد العزيز،مقدمة في نظرية المحاسبة،الأردن :دار وائل للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ،2004م) ص 90
- (29) حسين القاضي، مأمون حمدان، المحاسبة الدولية ومعاييرها، الطبعة الثانية دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن 2011
- (30) حامد ،مصطفى ،دور القياس المحاسبي للجودة الشاملة للتقارير المالية (الخرطوم:جامعة،رسالة دكتوراه غير منشورة 2007م)ص 75
- (31) الفيومي ،احمد و حسين، احمد، تصميم وتشغيل نظم المعلومات (القاهرة :مكتبة الاشعاع الفنية،1998م)ص 35
- (32) بسيوني ،احمد، المحاسبة المالية والقياس والاتصال المحاسبي (القاهرة :الدار الجامعية 1991م) ص 28

- (33) احمد صلاح، مبادئ المحاسبة المالية نظام المعلومات لخدمة متخذي القرارات (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2014م) ص 6 7
- (34) محمداي، لبنى اثر التدقيق المحاسبي على جودة القوائم المالية (الجزائر: جامعة قاصري مرباح، رسالة ماجستير 2014) ص 5
- (35) النقيب، كمال عبد العزيز، مقدمة في نظرية المحاسبة، مرجع سابق، ص 299
- (36) عاشور، عادل، اثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية للقوائم المالية (الغواط: جامعة عمار تبليجي، رسالة ماجستير منشورة) ص 56
- (37) شنوف، شعيب، محاسبة المؤسسة طبقا للمعايير المحاسبية الدولية (الجزائر مكتبة الشركة الجزائرية، 2009م) ص 185
- (38) مرعي، عبد الحي واخرون، مبادئ المحاسبة المالية (القاهرة: دار المطبوعات، 2008م) ص 85
- (39) محمد، اسلام ويونس، علا، استخدام المعلومات المحاسبية في نموذج السوق (غزة، الجامعة الإسلامية 2011م) ص 21
- (40) عليان الشريف واخرون، مبادي المحاسبة المالية (عمان: دار اسرة للنشر والتوزيع، 200م) ص 27
- (41) مدحت فوزي، اثر التضخم على الإفصاح المحاسبي للقوائم المالية (غزة، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير 2006م) ص 143
- (42) النقيب، كمال عبد العزيز، مقدمة في نظرية المحاسبة، مرجع سابق ص 299 (39)
- (43) لبنى محمداي مرجع سابق ص 5 (40)

المصادر والمراجع :

- (1) العلمي، حسام أحمد محمد، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في كفاءة وفاعلية التدقيق الخارجي، (غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، 2015م).
- (2) ابكر، ماجدة عبد المجيد احمد ، معايير المراجعة الداخلية ودورها في الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية للتنبؤ بالفشل المالي، (الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2016م).
- (3) بورقة، حورية حاج، وبن بريك، حياة، المراجعة في ظل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، (الجزائر: جامعة الجيلاني، رسالة ماجستير منشورة، 2017م).
- (4) عبد الله، عوض الله الطيب الصديق، المراجعة الداخلية الإلكترونية ودورها في كفاءة اداء النظام المحاسبي، (الخرطوم: جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2018م).
- (5) المسماري، إيهاب حمزة، الكاديكي، ناجي علي، أثر تطبيق المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية على تعزيز خصائص المعلومات المحاسبية - دراسة تحليلية تطبيقية على المصارف التجارية الليبية، (بنغازي: مجلة جامعة بنغازي للعلوم الانسانية، العدد 35، 2022م) ص 113-104 .
- (6) الشنطي، إيمان محمد نمر، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات، (بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون، 2011م)، ص 338.
- (7) شعبان، نادر، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الالكتروني، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2011م)، ص 175.
- (8) الموسوي، عباس نور، مدى كفاءة أساليب التدقيق الخارجي في ظل التشغيل الالكتروني لنظم المعلومات المحاسبية، (العراق: مجلة الكوت، العدد الاول، 2009م)، ص 114.
- (9) حلمي، أحمد، التدقيق الحديث للحسابات، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005م)، ص 197.
- (10) عمر، محمد حسن ، المراجعة والرقابة الداخلية- أعمال الحاسبات الإلكترونية، (الرياض: مطبعة الفرزدق، 1984م).
- (11) قبائي، ثناء على ، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني، (القاهرة: الدار الجامعية، 2006م)، ص 175.
- (12) على، عبد الوهاب نصر ود. شحاتة، شحاتة السيد، مراجعة أنظمة المحاسبة الالكترونية في بيئة الأعمال المعاصرة، (القاهرة: دار التعليم الجامعي، 2014)، ص 27-26.
- (13) السيد، نهال محمود، المحاسبة الالكترونية والتقييد التكنولوجي، (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2017م) ص 3
- (14) المبهي، رمضان عبد الحميد ، نظم المعلومات المحاسبية، المفاهيم، التطبيقات، الجزء الأول، ط2، (الرقازيق: جامعة الرقازيق، معهد الكفاية الإنتاجية، 1998م).
- (15) راضي، احمد سامي راضي، المراجعة المتقدمة، (طنطا: جامعة طنطا، كلية التجارة، 2000م)، ص 181.
- (16) - النعيمات، سعيد مخلص ، اثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في عملية التدقيق الداخلي علي قطاع البنوك التجارية الأردنية، (القاهرة: جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد الثالث، العدد الأول، يناير 2013م)، ص 1009.
- (17) زوينة، بن فرج، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية وتحديات التطبيق، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير (الجزائر: فرحات عباس سطيف، 2014م) ص 29.

- (18) برهان، احمد نور ورحو، غازي إبراهيم، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص 25.
- (19) بني عطا، يدر محمد علي، مقدمة في نظرية المحاسبة والمراجعة، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص 95.
- (20) الشيخ، عبد الرزاق حسن، دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاساتها على سعر الأسهم، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين، مذكرة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، 2012، ص 35.
- (21) النقيب، كمال عبد العزيز، مقدمة في نظرية المحاسبة، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2004، ص 90.
- (22) القاضي واخرون، تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2010، ص 379.
- (23) القاضي، حسين و، حمدان، مأمون، المحاسبة الدولية ومعاييرها، الطبعة الثانية دار الثقافة للنشر والتوزيع نعمان، الاردن 2011، ص 274.
- (24) حامد، مصطفى، دور القياس المحاسبي للجودة الشاملة للتقارير المالية (الخرطوم: جامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة 2007م) ص 75
- (25) احمد، الفيومي، وحسين، احمد، تصميم وتشغيل نظم المعلومات (القاهرة: مكتبة الاشعاع الفنية، 1998م) ص 35 -
- (26) - بسيوني، احمد، المحاسبة المالية والقياس والاتصال المحاسبي (القاهرة: الدار الجامعية 1992م) ص 28
- (27) صلاح، احمد، مبادئ المحاسبة المالية نظام المعلومات لخدمة متخذي القرارات (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2014م) ص 6، 7
- (28) محمادي، لبنى، أثر التدقيق المحاسبي على جودة القوائم المالية (الجزائر: جامعة قاصري مرباح، رسالة ماجستير 2014) ص 5
- (29) عاشور، عادل، أثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية للقوائم المالية (الغواط: جامعة عمار تبليجي، رسالة ماجستير منشورة) ص 56
- (30) شنوف، شعيب، محاسبة المؤسسة طبقا للمعايير المحاسبية الدولية (الجزائر: مكتبة الشركة الجزائرية، 2009م) ص 185
- (31) مرعي، عبد الحي واخرون، مبادئ المحاسبة المالية (القاهرة: دار المطبوعات، 2008م) ص 85
- (32) محمد، اسلام ويونس، علا، استخدام المعلومات المحاسبية في نموذج السوق (غزة، الجامعة الإسلامية 2011م) ص 12
- (33) الشريف، عليان واخرون، مبادي المحاسبة المالية (عمان: دار اسرة للنشر والتوزيع، 200م) ص 27
- (34) فوزي، مدحت، أثر التضخم على الإفصاح المحاسبي للقوائم المالية (غزة، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير 2006م) ص 143
- رضا، هادي، مبادئ المحاسبة المالية (عمان: دار الثقافة، 2006م) ص 31
- المراجع الأجنبية:

(1) Arens _ Alvim and others Audting and Assurance services and integrated approach 2003

الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية على ولاء العملاء في المستوصفات الخاصة بمدينة الدمازين

(دراسة حالة على عينة من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة العاملة بمدينة الدمازين بإقليم النيل الأزرق خلال العام 2024م)

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة النيل الأزرق

د. عبد اللطيف عمر محمد طه

المستخلص:

تناولت الدراسة الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية على ولاء العملاء، وهدفت إلى تحديد تأثيراً بعداد جودة الخدمات (الملموسية، التعاطف، سرعة الاستجابة) على ولاء العملاء (نية الكلمة المنطوقة عدم الحساسية للسعر سلوك الشكوى) بوجود القيمة المدركة للعملاء (كفاءة المنتج، الرغبات والتوقعات) في المستوصفات الخاصة بمدينة الدمازين، تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، التعاطف، سرعة الاستجابة) والقيمة المدركة للعملاء (كفاءة المنتج، الرغبات والتوقعات)، وناقشة الفرضيات الرئيسية التالية: هنالك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات ولاء العملاء. هنالك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات والقيمة المدركة. توجد علاقة إيجابية بين القيمة المدركة ولاء العملاء. تتوسط القيمة المدركة العلاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء. هدفت الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من بينها: يوجد علاقة إيجابية جزئية بين جودة الخدمات (الملموسية، التعاطف، سرعة الاستجابة) ولاء العملاء بأبعادها (الكلمة المنطوقة، عدم الحساسية للسعر، سلوك الشكوى)، هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات (الملموسية، التعاطف، سرعة الاستجابة) والقيمة المدركة بأبعادها (كفاءة المنتج، الرغبات والتوقعات). هناك توسط كلي للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء. وأوصت الدراسة بالتالي: على المستوصفات الخاصة الحرص على دقة التوقيت عند تقديم الخدمة، على العاملين بالمستوصفات الخاصة تلبية رغبات العملاء بكل صدق، على عملاء المستوصفات الخاصة عند مواجعتهم لاي مشكلة نقلها مباشرة إلى العاملين بها.

الكلمة المفتاحية: القيمة المدركة، ولاء العملاء، جودة الخدمات، كفاءة المنتج، رغبات العملاء.

**The Mediating Role of Perceived Value in Relationship Between
Heath Service Quality And customer Loyalty
(A case Study on Sample of Customer of Health Clinics Operating
in Blue Nile Region, Damazin City During Period 2024AD)
Dr.Abd Altif Omar Mohammed**

Abstract:

The study aimed to know the effect of health service quality on customer loyalty specialty the perceptible services (perceptible – sympathized – quick response on customer loyalty (nitration of word – insensitive to price completing behavior in the existence of real value to the clients quality of product desire expectations to health center in Ed- damazin. The problem of the study represented in the following question what is the relation between health service quality and the perceived value customers the study discussed the following hypothesis: there positive relation between health services quality and customers loyalty – there is a positive relation between health services quality and the perceived value , There is positive relation between perceived value and customers loyalty . The perceived value mediates the relation between health service quality and customer loyalty . The study used the statistical analytical approach and(Amos-v.24),then come out with the following findings there is a partial relation between health service quality (percphoble sympathized quick respond) and customer loyalty (intention of word intensive to the price – complain the behavior there is positive relation between service quality and the real price (quality of the produce – Desire expectations). There is a holistic , mediation for the real value between good service and customer loyalty the study recommended the following health should be punctual during service workers on health centers should work to meet the customer desire customer should comlent to the center worker if they face any problem.

Key Words:Customer perceived value, Loyalty, service quality, Product Efficiency, customer wants.

مقدمة:

أصبحت جودة الخدمة مميزا رئيسيا وأقوى سلاح تنافسي تسعى جميع المؤسسات التي تقدم الخدمة إلى امتلاكه، والمستوصفات الصحية الخاصة كغيرها من المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق جودة الخدمات بمختلف إداراتها، مما يفرض عليها فهم احتياجات العملاء لكسب ولائهم

وتحقيق رضائهم. وذلك أن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد و ضمان نموها و تطورها مرهون بمدى قدرتها على تقديم أكبر قدر من التعاملات، و تلبية حاجات و رغبات العملاء، و يتوقف ذلك على مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة. وتحقق المؤسسة التفوق التنافسي من خلال قدرتها على شغل موقع يمكنها من تلبية متطلبات شرائحها المستهدفة بكفاءة عالية وجودة في الخدمة، وذلك أن المؤسسات اليوم أصبح شغلها الشاغل هو البحث عن التكيف مع الأوضاع الجديدة والمتطورة، فجودة الخدمة وكسب ولاء العملاء بالنسبة للمستوصفات الصحية الخاصة أصبح من ضروريات البقاء على الرغم من المهام الكبيرة والضرورية التي تشغلها. كما تهدف الدراسة إلى إيجاد علاقات الأثر بين متغيرات الدراسة ، فضلا عن بيان دور متغير القيمة المدركة كوسيط بين جودة الخدمة وولاء العملاء. وتنبع أهميته كذلك من خلال مساهمته العلمية في التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء.

مشكلة الدراسة:

بناء على ما سبق يمكن طرح السؤال التالي:

-هل تؤثر جودة الخدمات التي تقدمها المستوصفات الصحية الخاصة على ولاء العملاء؟

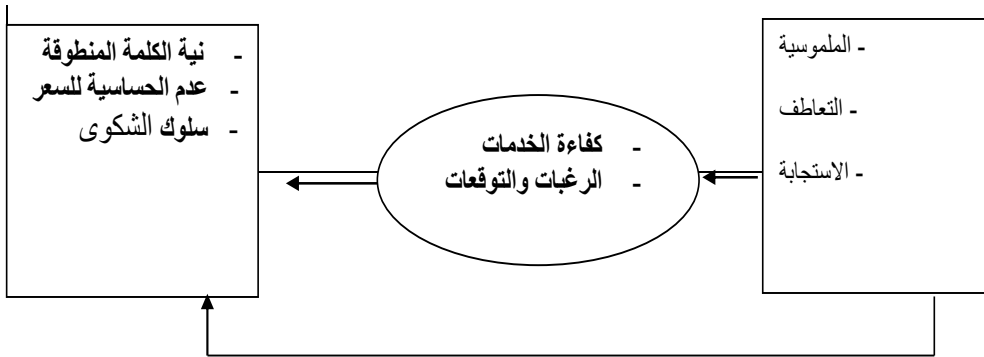
ومنه يمكن طرح الأسئلة الآتية:

ما مدى هذا التأثير على أداء المستوصفات؟

أي بعد من أبعاد جودة الخدمات له تأثير أكبر على ولاء العملاء؟

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة المقترح



المصدر: إعداد الدارس 2024م

فرضيات الدراسة:

هنالك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات وولاء العملاء.

هنالك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات والقيمة المدركة.

توجد علاقة إيجابية بين القيمة المدركة وولاء العملاء.

تتوسط القيمة المدركة العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء.

أسئلة الدراسة:

- ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات وولاء العملاء؟
- ما مدى العلاقة بين جودة الخدمات والقيمة المدركة؟
- ما مستوى العلاقة بين القيمة المدركة و ولاء العملاء؟
- إلى أي مدى تتوسط القيمة المدركة العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء.
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات والقيمة المدركة.
- اختبار العلاقة بين القيمة المدركة و ولاء العملاء.
- معرفة مدى توسط القيمة المدركة للعلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تحاول التعرف على الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات وولاء العملاء حيث من المتوقع ان تثرى الجانب المعرفي في هذا المجال .

الأهمية العملية: قد تساهم هذه الدراسة في مد كافة المستويات الإدارية والخدمية بمعلومات تفيدها في تحسين الخدمات وكسب ولاء العملاء لديهم.

التعريفات الإجرائية للمصطلحات:

أ/ جودة الخدمة (Service Quality): تصميم الخدمة بشكل صحيح وتسليمها من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية، وتحقيق رضا العملاء في الوقت نفسه، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة. (آل فيحان، 2007 ص 78)

حيث تتحدد جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال خمسة أبعاد يجب التركيز عليها، وهي:

1. ملموسية: وتشمل مختلف الخدمات التي توفرها المؤسسة من إسكان لرعاية اجتماعية ونفسية ، وترحيل، وكفالة مالية، وغيرها.
2. التعاطف: وتشير إلى مدى مقدرة الخدمات المقدمة للعميل على تلبية حاجاته ورغباته ومدى تطابقها مع توقعاته، كما تشير أيضا إلى مدى ولاء المؤسسة بعودها مع عملائها كما ونوعا وزمنيا.
3. الاستجابة: وتشير إلى قدرة المؤسسة للتكيف مع التغيرات والتطورات التي تحدث على مستوى حاجات ورغبات العملاء ، كما تشير أيضا إلى قدرتها على الاستجابة لطلبات العملاء، وتتحدد هذه القدرة بالمرونة التنظيمية والإنتاجية التي تمتاز بها المؤسسة.

ب/القيمة المدركة:

هي القيمة المدركة من وحدة نقدية لمجموعة أرباح اقتصادية، تقنية، خدمية واجتماعية المحصل عليها من المؤسسة. (دراجي، 2006).

ج/ ولاء العملاء:

الولاء (Loyalty): هو عملية استمرار العميل في التعامل مع المنظمة وشراء خدماتها بالرغم من تقديم المنظمات المنافسة خدمات أفضل وأقل سعراً. كما يعرف بأنه التزام عميق من قبل العميل للقيام بشراء المنتجات والخدمات بشكل متكرر في المستقبل. (توفيق 2007م).

أبعاد ولاء العملاء:

نية الكلمة المنطوقة: استخدم مفهوم الكلمة المنطوقة منذ القدم، حيث كان الناس يطلبون النصيحة للقيام بأداء أعمالهم، لذا حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين بالبحث والتحليل، فنجد لها العديد من التعريفات أهمها:

عرفها (EAST@AL(2008) بأنها: النصيحة غير الرسمية التي يتناقلها المستهلكون فيما بينهم عن علامة تجارية، منتج، أو خدمة ما، وعادة ما تكون سريعة وتفاعلية، كما تفتقر إلى التحفيز التجاري.

كما عرفها نظام موسى سويدان بأنها (أداة اتصال حية لفظية أو غير لفظية تفاعلية غير مدفوعة الأجر تحمل مصداقية عالية بسبب طبيعة العلاقات القائمة بين أطرافها، تحدد فعاليتها بطبيعة الأسئلة المطروحة من قبل السائل - المتشكك - وطبيعة ونوعية المعلومات المقدمة من قبل المسئول والأسلوب الإقناعي المستخدم، وقد تكون إيجابية، سلبية أو محايدة)

عدم الحساسية للسعر: هي الدرجة التي يتأثر بها سعر المنتج على سلوكيات الشراء لدى المستهلكين.

وتعرف أيضاً بأنها: مقدار تأثير التغييرات في تكلفة المنتج على طلب المستهلكين لهذا المنتج.

سلوك الشكوى: هو تعبير عن عدم رضا من جانب المستهلك للطرف المؤول، وقد قدم (رشاد 2006) تعريفاً يحمل تفسيراً لسبب الشكوى حيث أوضح أنه (السلوك الناتج عن عدم اشباع توقعات المستهلكين حول المنتج أو الخدمة المقدمة)

ويرى (Plymire 1991) أنه لا ينبغي أن ننظر إلى الشكوى كسلوك في مجمله ضار، بل النظرة الإيجابية لها تجعلنا ندرك أنها واحدة من الأدوات الهامة التي يمكن استخدامها لصياغة إجراءات علاجية، وذلك نتيجة لم توضحه من معرفة باوجه القصور مما يساعد المنظمات على وضع واختيار استراتيجيات مناسبة للتعامل مع شكاوى المستهلكين وإدارة عدم الرضا لديهم، وفي ضوء هذا المفهوم وصف سلوك شكوى المستهلك بالمعنى الإيجابي على أنه (تقرير من المستهلك يتضمن وثائق بشأن مشكلة متعلقة بالمنتج أو الخدمة).

تنظيم الدراسة:

تشتمل الدراسة على أربعة محاور على النحو الآتي: المحور الأول: الدراسات السابقة، المحور الثاني: القيمة المدركة، المحور الثالث: جودة الخدمة، المحور الرابع: الدراسة الميدانية.

أولاً: الدراسات السابقة: تمهيد:

الدراسات السابقة هي الوسيلة المهمة التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة ,وأدناه مجموعة من الدراسات السابقة التي ارتبطت بموضوع هذه الدراسة وذلك للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات , والتعرف على الأساليب والمنهج المتبع فيها واهم التوصيات والنتائج التي توصلت إليها.

الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة الخدمات):

دراسة : آدم يعقوب أبكر حماد : (2014)

بعنوان جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبون. دراسة ميدانية على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية. هدفت الدراسة إلى الإشارة إلى الخدمات المصرفية بالنمطية من حيث الطبيعة الإجرائية ، والإشارة إلى أهم الدوافع التي دفعت المصارف نحو تحسين خدماتها والاهتمام بجودتها من اجل إشباع رغبات الزبائن وكسب رضائهم وولائهم ومن ثم تعظيم الأرباح. وقد تمثلت تساؤل الدراسة الرئيسي في الخدمات المصرفية بالنمطية من حيث الطبيعة الإجرائية و إمكانيات التميز في الخدمة والتي تعد من متطلبات التنافس ، هذه النمطية دفعت المصارف نحو تحسين خدماتها والاهتمام بجودتها من اجل إشباع حاجات ورغبات الزبائن وكسب رضائهم وولائهم؟. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم. وقد افترضت الدراسة : توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن . توصل الباحث إلى أنه يوجد بالمصرف تجهيزات ومعدات متطورة والمرافق العامة وقاعات الانتظار مريحة وجذابة، وأن المصرف يلتزم بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة فترة انتظار الزبائن ليست بالقصيرة لتقديم الخدمة ، والرد على شكاوى الزبائن لا تتم بسرعة. قد خلصت الدراسة الى توصيات منها : تقديم الخدمة للزبائن في فترة قصيرة وذلك لتفادي الازدحام ، وأيضاً وصى بضرورة توفير مواقف مريحة لوقوف السيارات حتى لا يجد الزبون صعوبة في وقوف السيارة إعلام الموظفين بأهمية تطبيق مفهوم جودة الخدمة من أجل المحافظة على الزبائن وولائهم للمصرف وخدمته

دراسة : بو عنان نورالدين : (2006):

بعنوان جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء في المؤسسة المينائية لسكيدكة.هدفت الدراسة الى تقديم اطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والمؤشرات ونماذج تقييمها وسبل تحسينها.وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، وتم إجراء الدراسة الميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدكة. وقد افترضت الدراسة : يختلف تقييم الأداء الفعلي من طرف العملاء للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة المينائية لسكيدكة.هنالك علاقة ارتباط بين الجودة المدركة للخدمة المقدمة ورضا العملاء توصل الباحث إلى أن عملية الاتصال بين المؤسسة المينائية لسكيدكة وعملائها ضعيفة وهذا ما يفسر عدم علم أغلبية العملاء بحصول

المؤسسة على شهادة الايزو ، ويعتبر عملاء المؤسسة المينائية لسكيدة أن الأداء الفعلي للخدمة المينائية يتميز بالضعف في أغلب مظاهره وهذا ما يعكسه الإنطباع السلبي على مستوى الخدمة المينائية. وقد خلصت الدراسة الى توصيات منها: وضع استراتيجية تسويقية بالاعتماد على معايير الجودة ، وإدارة فترة انتظار العملاء والسرعة في تقديم الخدمات والرد على الشكاوى. الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الوسيط (القيمة المدركة)

دراسة : رونق كاظم حسين شبر (2014) :

بعنوان دور القيمة المدركة جودة الخدمة ، السعر والصورة الذهنية في تعزيز ولاء الزبون « دراسة تطبيقية في المصارف الأهلية التجارية العاملة في محافظة الديوانية.هدفت الدراسة الى بيان الدور الذي تلعبه كل من القيمة المدركة ، جودة الخدمة ، السعر ، والقدرة الذهنية في تعزيز ولاء الزبون في المصارف الأهلية التجارية العاملة في محافظة الديوانية ، فضلاً عن تحديد علاقة الارتباط والأثر بين هذه المتغيرات وولاء الزبون.وقد كان تساؤل الدراسة هو: ما طبيعة العلاقة لكل من القيمة المدركة ، جودة الخدمة ، السعر والصورة الذهنية مع ولاء الزبون وما اثر هذه العلاقة في تعزيز مستوى هذا الولاء؟وقد تم توزيع عدد (150) استبانة على زبائن المصرف مجتمع الدراسة وكانت نسبة الاستجابة (100 %) وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (119) استبانة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتمثل مجتمع الدراسة في زبائن القطاع المصرفي الأهلي التجاري. وقد افترضت الدراسة عدد من الافتراضات :يتباين مستوى العينة حول ابعاد الدراسة (القيمة المدركة ، جودة الخدمة ، السعر والصورة الذهنية ، وولاء الزبون).توصل الباحث إلى اختلاف استجابة الزبائن حول المفاهيم (القيمة المدركة ، جودة الخدمة ، السعر ، والصورة الذهنية) مما يدل على تباين الدور الذي تلعبه هذه المفاهيم في ممارسات إدارة المصرف في تعزيز ولاء الزبون والسعي للاحتفاظ به . وقد خلصت الدراسة الى توصيات منها ضرورة تعزيز إدارة المصرف لممارساتهم من خلال ترسيخ الانطباع الإيجابي عند الزبون والمحافظة على جودة الخدمة التي تتمتع بها بين المنافسين وتقديمها بشكل حزم.

دراسة : عباس محمد -شايبي محمد (2012) :

بعنوان : اثر القيمة المدركة على ولاء الزبون - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن ENA هدفت الدراسة الى: إثراء المجال المعرفي ورصيد المكتبة الجامعية بمثل هذه المواضيع الحساسة. محاولة تعرف دور تأثير القيمة المدركة في تنمية ولاء الزبون.النظرية وتأكيد العلاقة بين القيمة المدركة ولاء الزبون. تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي لا يمكن من خلالها تنمية ولاء زبائنهم.وقد كانت تساؤل الدراسة : الى أي مدى يمكن للقيمة المدركة من طرف الزبون التأثير على ولاءه نحو منتج معين ؟واستخدمت الدراسة المنهج : الوصفي لضبط مختلف المفاهيم كمفهوم القيمة المدركة والولاء بالاعتماد على جمع ومعالجة المعلومات المتوفرة في المراجع والدراسات السابقة ، الى جانب المنهج التحليلي نتائج الدراسة الميدانية.لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم كمحددات الولاء وطرق قياسية كما تم اعتماد أدوات التحليل الإحصائية في عرض وتحليل

وقد افترضت الدراسة : ولاء الزبون عبارة عن تكرار لعمليات الشراء ، لوجود دوافع ومحفزات من طرف المؤسسة. تساهم القيمة المدركة التي يكتسبها الزبون في تحفيز وتشجيع الزبائن للقيام بعمليات الشراء. توصل الباحث الى انه: بمجرد تكرار الزبون لعملية الشراء لنفس المنتج او العلامة نعتبره زبوناً ولواً للمؤسسة ، لكن هذا غير كافي فدراستنا للموضوع نفت جزء من الفرضية الأولى التي كان أساسها ان المقصود بولاء الزبون هو تكرار سلوك الشراء ، صحيح ان ما تقوده المؤسسة من رامج بناء الولاء يؤثر فعلاً على سلوك لكن تكرار الشراء ليس كافياً ليعبر عن مستوى من الولاء فالولاء يشترط وجود مستوى من التعلق والارتباط بالمنتج او العلامة. وقد خلصت الدراسة الى توصيات منها :^{*} القيام بالبحوث التسويقية لسلوك المستهلك لتحديد حاجاته ورغباته بدقة.^{*} بناء رؤية مستقبلية لزبون المؤسسة وجعله محرك اساسي ضمن ثقافتها وتنظيمها

الدراسات السابقة ذات العلاقة بالمتغير التابع : (ولاء العملاء):

دراسة انس يحيي الحديد ، عامر محمد شوتر ، عبدالله قاسم (2014):

بعنوان العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الاردني دراسة ميدانية. هدفت الدراسة الى : تحليل العديد من العوامل وبيان قوة واتجاه تأثيرها على المكونات النفسية والسلوكية لمفهوم الولاء. وقد كانت تساؤل الدراسة: ما هي العوامل الرئيسية التي أسهمت في تعزيز الوعي لدى العميل وقدرته على اتخاذ قرارات للخدمات ضمن ظروف عقلانية ؟ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، ويتمثل مجتمع الدراسة في زبائن القطاع المصرفي الاردني. وقد افترضت الدراسة : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ثقة العميل بالبنك على الولاء الموقفي للعميل. لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة للقيمة المدركة للعميل على الولاء الموقفي للعميل. توصل الباحث إلى : وجود علاقة متوسطة بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في (ثقة العميل بالبنك والقيمة المدركة لدى العميل (والمتغير التابع) الولاء الموقفي للعميل وكذلك وجود علاقة متوسطة بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في (ثقة العميل بالبنك والقيمة المدركة لدى العميل (على المتغير التابع) الولاء السلوكي للعميل . وقد خلصت الدراسة الى توصيات منها : ضرورة التأكيد على بناء جسور الثقة بين البنوك والعملاء وذلك نظراً لحساسية الخدمة المصرفية والمخاطرة العالية التي تكبدها العميل في الحصول عليها.

دراسة شريفى جلول (2015) :

بعنوان : واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية وتأثيرها على ولاءه: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات لبعض الولايات الممثلة للغرب الجزائري (سعيدة ، تلمسان ، وهران). هدفت الدراسة الى: إبراز واقع اهتمام المؤسسات الخدمية للاتصالات بادارة علاقات العملاء لزيادة ولاءهم خاصة وان المنافسة شديدة فيما بين هذه المؤسسات وقد تم اختيار مؤسسة موبيليس للاتصالات نموذجاً للدراسة. وقد كانت تساؤلات الدراسة : ما واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسة الخدمية للاتصالات موبيليس وما تأثيرها على ولاءه ؟ واستخدمت الدراسة المنهج : اعتمدت الدراسة الحالية على مقارنة تحليلية مع تطبيقات على مؤسسة موبيليس

الجزائرية وذلك من خلال محاولة معرفة مدى تأثير إدارة العلاقة مع الزبون على الولاء كما تعد هذه الأخيرة ظاهرة معقدة نظراً لتشابك متغيراتها في علاقات متداخلة سواء فيما بينها او مع غيرها من الظواهر الأخرى ، مما فرض على الباحثين في هذا المجال البحث باستمرار عن أساليب منهجية قادرة على معالجة متغيرات الدراسة المتعددة في وقت واحد وبصورة موضوعية . وقد افترضت الدراسة : تأثير إدارة العلاقة مع الزبون (CRM) من طرف المؤسسة الخدمية ايجابياً على رضا الزبون .توصل الباحث إلي انه: أصبح ولاء الزبون من المفاهيم التي أعطى لها رجل تسويق الخدمات أهمية كبيرة خاصة بعد إن تأكد الباحثون في هذا المجال أن رضا الزبون لا يكفي لأن يكرر هذا الأخير شراء نفس العلامة .وقد خلصت الدراسة إلى توصيات منها : ضرورة الأخذ بعين الاعتبار متغير معدل هام جداً في نموذج الدراسة الا وهو تكلفة التحول (Switching Costs) إذ نلاحظ أن عامل التكلفة مهم جداً ويلعب دور كبير في كسب المنافسة بين المؤسسات الخدمية للاتصالات.

ثانياً: القيمة المدركة:

تمهيد:

مفهوم القيمة المدركة للعميل:

تعد القيمة المدركة للعميل بمثابة خيار استراتيجي فريد بل ضرورة غرضها التمييز في بيئة الأعمال ، حيث تحرص المنظمات على تقديم قيمة متفوقة لعملائها لنيل فرصة الابقاء وتعظيم الأرباح والحصة السوقية مقارنة بمنافسها . بحيث تتجاوز المؤسسة الكبرى مستويات إرضاء العملاء وتسعي إلى إدهاشهم وإذهالهم بخلق خبرات تسويقية تتجاوز توقعات العميل وتتخطى طموحاته. وتم استعراض العديد من تعريفات القيمة المدركة على النحو الآتي:

القيمة المدركة هي : تقييم كلي لمنفعة المنتج والذي هو مبني على ما تلقاه العميل وما دفعة في سبيل الحصول عليه ناتج عملية مقارنة تعتمد على المعرفة بحجم المنافع وحجم التضحيات والموازنة بينهما وبالتالي تختلف عن الرضا الذي يعتمد على العاطفة قبل المعرفة (حسان،39،2000). وهى تعنى أيضا « الفرق بين ما يحصل عليه العميل نتيجة امتلاك واستخدام المنتج وبين التكلفة لشرائه » (إدريس ، والمرسي،19،2004).

الفرق بين المنافع المدركة : الخصائص المادية وغير المادية للمنتج التى يدركها العميل والتكاليف المدركة (النقدية وغير النقدية وتشمل الأخيرة تكلفة الوقت والبحث والتعلم والمخاطر المالية والاجتماعية والسيكولوجية والعاطفية (مهران ،2005، 18) . وهى التقييم الكلي لمنفعة المنتج الذي ينتج عن إدراك ما تم تليته وما قدم في سبيل الحصول علي المنتج (عطية 44،2013). وهى أيضا : مقارنة العميل بين القواعد والتكاليف الكلية جراء استخدام المنتج ويتم ذلك في بيئة تنافسية ، كما أن القيمة تدرك بشكل مختلف من شرائح العملاء المختلفة لنفس المنتج (محمد ، 23،2016).

أهمية قيمة العميل :

أصبح العملاء أكثر ذكاءً وتطلعاً ودائماً ما يبحثون عن المؤسسات الأفضل التي تقدم أعلى قيمة لهم. ويفيد تقديم القيمة المتفوقة للعميل في جعل المؤسسة في مناصب قيادية خاصة بالأسواق ذات التنافسية العالية.

فالقاعدة أن العميل لا يدفع أكثر مما يستحق المنتج وبالتالي تتحدد أرقام أعمال المؤسسة وحجم أرباحها وتواجدها. وتعد القيمة المدركة مفتاح النجاح لاستراتيجيات الأعمال في القرن الحادي والعشرين.

القيمة المدركة التي يدرك العميل الحصول عليها ويفهم كيفية تحقيقها وكيفية تعظيم إدراكه لها هي أساس تحقيق الميزة التنافسية ، كما أن الميزة التنافسية التي تحققها المنظمة يجب أن تنعكس في القيمة المقدمة للعميل.

هي المحرك الأساسي للقرار الشرائي وتؤدي لتحقيق مستويات مرتفعة من الرضا والولاء وهو الموجه للأداء المالي.

وسيلة جيدة للتنبؤ بسلوك العميل أفضل من قياس درجة رضائه وهي الأساس في تكوين علاقات جيدة مع العملاء.

تبحث عن إيجاد الطرق التي تعظم المنافع المادية وغير المادية وتخفف تكليف العميل وتحسن منفعة.

تفيد في الحصول على قيمة مميزة تؤدي إلى تحسين نمط الحياة للعميل النهائي وزيادة قيمة مخرجات المشتري.

ذات توجه استراتيجي بحيث تتفق مع محركات القيمة التي تؤثر على العميل وتجذبه وتشعره بحصوله على قيمة عالية من منتجات الشركة.

خطوة أولى لقياس محركات القيمة حتى تتمكن الشركة من إعادة هيكلة العمليات والوظائف المختلفة لبناء قيمة مميزة.

تتعلق بإدراك وخبرة ومعرفة العميل بشراء واستخدام المنتج وليس كما يفهمها المنتج فهي لدى العميل أهم من مفهوم الجودة طالما تحقق أهدافه وميوله بحيث تختلف تلك القيمة باختلاف الأشخاص والمواقف (مهران 2005, 23) .

مراحل خلق القيمة للعميل :

يتعدى التسويق القائم على القيمة، التسويق الوظيفي التقليدي ليأخذ صورة العملية التجارية المتكاملة التي تهتم بالأساس باحتياجات وتوقعات قيمة العملاء بحيث تتضمن خمس خطوات ديناميكية:

فهم العميل: معرفة احتياجاته وتوقعاته وكيفية إدراكه للعلامة التجارية وتضمن تخطيط السوق ، فهم توقعات العملاء بخصوص القيمة ، اكتشاف الأجزاء السوقية حسب القيمة ، تقييم الحالة التنافسية ، واختيار الشريحة السوقية المستهدفة.

الالتزام مع العمل : بخصوص الجدية وتوقعاته من خلال تحديد استراتيجية للكل جزء سوقي ، تطوير عرض متفوق ، تحديد مؤشرات ومعايير الأداء والاتصالات الداخلية والخارجية. إنشاء القيمة للعميل من خلال : تطوير ثقافة الالتزام لدى ، تخطيط خلق القيمة الناتجة عن العمليات والأنشطة، تحديد المهارات والكفاءات المشاركة في خلق القيمة والاستثمار في التجهيزات المطلوبة.

التغذية العكسية : حول ملاحظات العميل بخصوص القيمة المضافة وتقييمه للمنتج ويمكن ذلك بطلب استباقي حول الملاحظات أو عبر مراجعة الشكاوى والاعتراضات او تقييم الأداء وفق توقعات العملاء.

قياس وتحين القيمة : بقييم الأثر التسويقي بقيمة العميل والمساهمة في توفير الربحية والدعم للعملاء و ثراء القيمة .(عبد الحميد واخرون 2017، 22)

القيمة المدركة للعميل:

بعد شراء واستخدام المنتج تنشأ لدى العميل نظرة وحكم على مدى ملاءمة ونجاح المنتج في تلبية حاجاته وتحقيق رغباته ، وهذا الحكم مبني علي تقييم شخصي بناءً على حاجات ورغبات الفرد والقيمة التي كان يتوقعها وحجم ونوع المنافع التي حصل عليها من جراء استخدامه للمنتج ، فبناءً على هذه الأمور الثلاث تتحدد القيمة المدركة للعميل اي القيمة المحصل عليها من جراء استخدام المنتج ، وعليه تكون القيمة المدركة عبارة عن الحكم النهائي الذي يصدره العميل عن المنتج ويأتي بعد عملية الاستخدام اي هو صافي القيمة المتحصل عليها من طرف العميل من جراء استخدامه للمنتج بعد حذف اعباء وتكاليف التحصيل ، ويتضح من خلال ما سبق أن القيمة المدركة للعميل تلعب عنصران أساسيان في تحديدها وهما المنافع والمزايا المحصلة من جهة والأعباء والتكاليف التي يتحملها العميل في الحصول على المنتج من جهة اخرى ، ولكل منها عناصر جزئية يمكن تحديدها كما يلي(عبد الحميد واخرون 2017)

1/ المنافع والمزايا المحصلة من جراء استخدام المنتج :

وهي كل المزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل من خلال شراثة واستخدامه للمنتج سواء كانت ناتجة عن المنتج في حد ذاته او كانت مقدمة من طرف المؤسسة او جهات اخرى ، وتمثل هذه المزايا والمنافع فيما يلي(عبد الحميد واخرون 2017)

عدد وحجم المهام والأعمال المؤداة : فكثيراً ما تتعدد مهام المنتج واستخدامه حيث انه لا يقتصر على اداء المهمة او الوظيفة الرئيسية فقط . فكلما تعددت وكثرت المهام المؤداة من طرف المنتج كلما زاد في حجم المنافع المحققة.

مدة صلاحية المنتج الفعلية : ويقصد به الفترة المعيارية التي يسمح خلالها باستخدام المنتج ، او هي الفترة الزمنية النظرية التي يمكن خلالها استخدام المنتج دون آثار سلبية وبمستوى اداء طبيعي وهنا نميز بين مدة صلاحية المواد الغذائية والأدوية حيث استهلاكها بعد هذه الفترة تسبب آثار سلبية على صحة المستهلك ، وهناك المواد غير غذائية كالألبسة والتلفاز والآلات

وغيرها وهذه يمكن استخدامها بعد فترة الصلاحية النظرية ، ويشير هنا الى انه كلما كانت مدة الصلاحية طويلة كلما زاد ذلك في حجم المنافع المحصلة من المنتج.

الصلابة والمتانة والمقاومة : ويقصد بذلك قدرة المنتج على التحمل في مختلف الظروف وقابلية للاستخدام بمعدلات أداء عالية في مختلف الظروف وباقل قدر من التعطل.

درجة الملاءمة والاعتمادية : ويقصد به مدى ملائمة المنتج لتحقيق الغرض من شرائه ودرجة الثقة التي يتمتع بها من طرف المستخدم.

مستوى الاداء : وهو قدرة المنتج على اداء وظيفته بالشكل المطلوب ويتحدد بسرعة الأداء وحجم الأداء ومدته ، ومستوى الأداء علاقة طردية مع جودة المنتج ، كما انه كلما كان مستوى الأداء عالي للمنتج زاد حجم المنافع المحققة من المنتج.

السهولة في الاستعمال والاستخدام : كلما كان المنتج سهل الاستخدام والاستعمال ، وعملية استخدام بسيطة وواضحة زادت قيمته المحصلة ، أي درجة الوضوح والبساطة في الاستخدام تكون مناسبة .

تحقيق الراحة والاشباع للرغبات والحاجات: وتشير الى قدرة المنتج على تحقيق إشباع حاجات ورغبات المستهلك ومدي توافقه مع حاجاته وميولاته ، ومدي نجاح المنتج في تحقيق الراحة والاستقرار النفسي للعميل وتمكنه من القضاء التام على القلق والشعور بالحرمان واللذان كان الدافع من وراء عملية الشراء.

محدودية الاستخدام من حيث المكان والزمان والظروف : وتشير هذه الى المدي الزمني والمكاني والظرفي الذي يسمح باستخدام المنتج ومستوي اداء طبيعي ودون آثار جانبية سلبية ، فمن حيث المكان نجد ان بعض المنتجات يمكن استخدامها في مناطق معينة دون الآخر كتلك التي تستخدم في المناطق الصحراوية فقط ، أما البعد الزمني نجد مثلاً ان بعض المنتجات يمكن استخدامها لفترة زمنية محدودة جداً كتلك التي تستخدم لمرة واحدة فقط ، اما البعد الظرفي فيشير الى قابلية المنتج أن يستخدم في عدة ظروف سواء كان ظرف مناخي كالاستخدام في الفصول الاربعة أو ظرف اجتماعي او اقتصادي وغيرها ، ونشير هناك إلى انه كلما كان مدي استخدام المنتج واسع من حيث المكان والزمان والظروف السائدة زاد ذلك في حجم المنافع المحققة. ولهذا يجب على المؤسسة ان تعمل على توسيع مدى استخدام المنتج بمختلف ابعاده.

الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة : وتشير الى حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى العميل في سبيل إرضائه او تحفيزه على الشراء، وسواء كانت خدمات ما قبل البيع او الخدمات المرفقة او خدمات ما بعد البيع فهي تساهم في تعظيم المنافع المحصلة من المنتج.

مكافآت وإغراءات : وتشمل كل الحوافز التي تمنحها المؤسسة لعملائها بغرض تشجيعهم على الشراء او زيادة حجم مبيعاتها ، فهي تتمثل في الجوائز الممنوحة والخصومات السعريّة.

تسهيلات بيعية : وهي تلك التسهيلات التي تسعى المؤسسات الى تحقيقها لعملائها كتبسيط الاجراءات البيعة ، وتقليص فترة الانتظار وغيرها من تلك التسهيلات التي تحققها المؤسسة لعملائها.

إمكانية الاستفادة من المنتج بعد انتهاء مهامه الرئيسية أو انتهاء مدة صلاحيته: فكثيراً من المنتجات يمكن استخدامها بعد إنتهاء فترة صلاحيتها أو انتهاء مهامها الرئيسية ، وهذا كله يرفع في حجم المنافع المحقق من المنتج.

ظ/القابلية والإصلاح: كلما كان المنتج قابل للإصلاح والصيانة كلما زاد ذلك في حجم المنافع المحققة لأن ذلك يحول دون التخلي عن المنتج ، موفراً على العميل أعباء شراء منتج جديد ، لأن بعض المنتجات لا يمكن تصليحها بعد التعطل.

2/ أعباء وتكاليف التحصيل والاستعمال: وهى تمثل كل النفقات والأتعاب التي يتحملها العميل من جراء حصوله على المنتج ومن جراء استخدامه له ، وهى تتمثل في العناصر التالية: تكليف الشراء: وتشمل كل المصاريف التي يتحملها العميل من اجل شراء المنتج بما فيها سعر الشراء وتكاليف النقل وغيرها من المصاريف التي يمكن ان يتحملها العميل من جراء عملية الشراء . وهذه التكاليف تساهم في رفع اعباء الحصول على المنتج واستخدامه ومن ثم فهي تساعد في تقليل القيمة المدركة للعميل.

أتعاب التنقل والبحث والاستخدام: وهى الجهود التي يبذلها العميل في سبيل الحصول على المنتج واستخدامه وما يلحق بها من إرهاق نفسي وبدني وغيرها ، حيث كلما كان المنتج صعب الحصول عليه وصعب الاستخدام كان ذلك زيادة في حجم الأتعاب البدنية والنفسية التي يتلقاها العميل ، حيث تتأثر هذه الأتعاب طردياً بالعوامل التالية:

بعد المسافة بين تواجد المنتج والعميل : فكلما كان مكان تواجد المنتج بعيد زاد في حجم الأتعاب النفسية والبدنية للعميل في سبيل الحصول.

الغموض وعدم الوضوح حول مكان ووقت تواجد المنتج : فإذا كان مكان ووقت تواجد المنتج مجهول للعميل فهذا يزيد في حجم الأتعاب البدنية والنفسية التي يتحملها العميل ، وذلك نتيجة البحث والتنقل الإضافي الذي يتحمله العميل.

عدم الاستقرار في مكان ووقت تواجد المنتج : فهذا يجعل العميل دائم البحث عن المنتج ما دام المنتج أو الخدمة مكان ووقت تواجده متغير مما يجعل العميل يجدد عمليات البحث عنه دائماً.

الاضطرابات في خصائص المنتج وفي السياسات التسويقية للمؤسسة وفي علاقاتها مع العملاء: فكلما كانت خصائص المنتج متغيرة كلما زادت في ارهاق العميل نتيجة عمليات تقييم المنتج وفهمه وكذلك مات يتعلق بالسياسات التسويقية للمؤسسة.

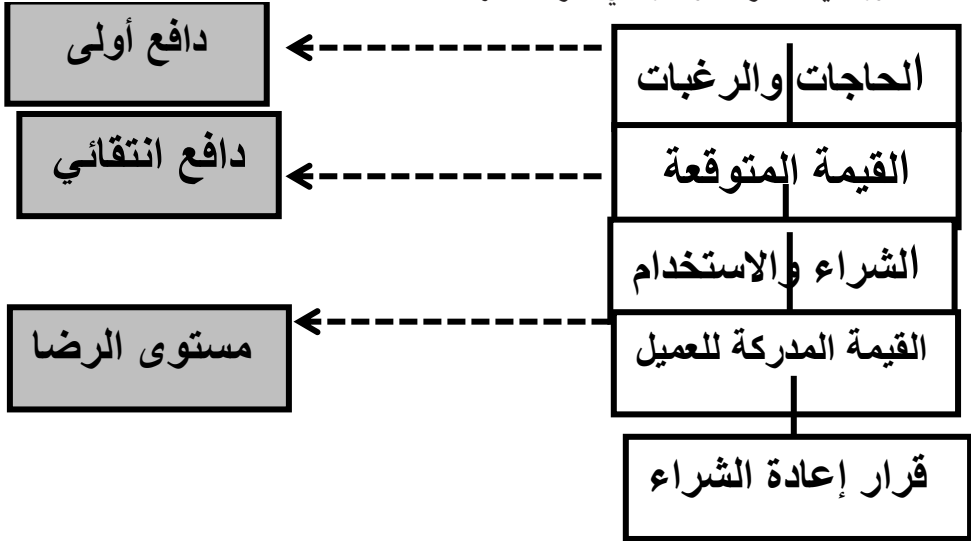
نقص المعلومات من طرف المؤسسة والمتعلقة بالمنتج وسياساتها التجارية : وخاصة ما يتعلق بكيفيات الاستخدام.

السلوكيات السلبية لرجال البيع : ولهذا العامل تأثير سلبي على نفسية العميل. صعوبة عملية الاستخدام وغموضها بالنسبة للعميل ن وكذلك سوء الأداء للمنتج وتدني جودته هذا بسبب ضغوط نفسية وحالات استياء للعميل.

تكليف الصيانة والإصلاح :- حيث تساهم في رفع العبء والتكاليف الناتجة عن عملية استخدام المنتج وكلما كان المنتج منخفض الجودة زادت تكاليف الإصلاح والصيانة تكاليف الاستعمال والاستخدام: وتتضمن تكاليف وأعباء التعلم والتدريب على استخدام المنتج، الضرائب التي تفرضها الدولة عن استخدام المنتج كتلك الهادفة لحماية البيئة، التكاليف التي يتحملها العميل من أجل تشغيل واستخدام المنتج كالوقود والبطاريات وغيرها. الآثار السلبية الناتجة عن استخدام المنتج : فكثير ما يمكن عن استخدام منتج معين بعض الآثار السلبية سواء على المستخدم أو على المجتمع كما هو الحال بالنسبة لبعض الأدوية أو بعض المواد الغذائية ، وبعض الآلات والسيارات وغيرها . حيث أن زيادة هذه المؤثرات السلبية يؤدي إلى تعظيم تكاليف وإعبا استخدام المنتج سواء كانت تلك الآثار صحية أو مالية أو اجتماعية أو نفسية .

موانع الاستخدام : يمكن أن تكتنف عملية استخدام المنتج بعض الموانع سواء كانت قانونية أو تقنية كما هو حاصل لبعض المنتجات التي تقيّد القوانين المحلية أو الدولية عملية استخدامها بظرف معين أو منطقة معينة أو أشخاص معينين كما أن بعض المنتجات لا يمكن استخدامها وظيفياً لأكثر من شخص أو استخدامها يقتصر على فئة معينة كما هو الحال بالنسبة لكثير من الأدوية التي يتحدد استخدامها حسب الأعمار أو الجنس . إن القيمة المدركة للعميل تمثل الاستفادة التي يحصل عليها العميل من جراء حصوله واستخدامه للمنتج، بعد طرح الأعباء التي واجهته أثناء البحث واستخدام هذا المنتج ، كما أنها تحدد مستوى رضا العميل ومدى قبوله للمنتج بناءً على ما كان يتوقعه من أداء المنتج وبناءً على احتياجاته ورغباته لأن لهذه الرغبات دور كبير في بناء توقعات العميل حول المنتج ، فاختلاف رغبات احتياجات العملاء يساهم في اختلاف توقعاتهم ، ومن ثم فالقيمة المدركة للعميل تلعب دوراً في اتخاذ قرار إعادة الشراء من عدمه ، وبالتالي فهي تعتبر وسيلة أو أداة مهمة بالنسبة للمؤسسة التي ترغب في الاحتفاظ بعملائها وتقوية العلاقة معهم . وفي نهاية هذا التحليل يتضح لنا أهمية ودور كل من القيمة المتوقعة للعميل والتي تنشأ قبل الشراء وتحت تأثير العديد من العوامل الذاتية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، مساهمة بذلك في صنع قرار الشراء لغرض التجربة أو الاستخدام لأول مرة ، وبعد الاستخدام تظهر القيمة المدركة لتحديد مدى ملائمة المنتج وقرار إعادة الشراء ، ومن خلال الشكل التالي يظهر لنا دور كل من القيمة المتوقعة والمدركة في سلوك المستهلك.

دور القيمة المتوقعة والمدركة في سلوك المستهلك



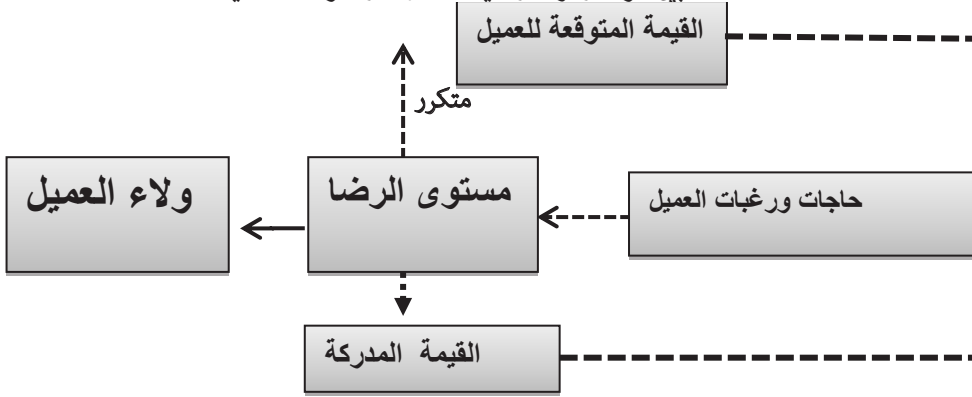
يبين الشكل اعلاه أن ظهور الحاجة والرغبة لدى الفرد هو الذى يكون دافع اولي نحو البحث عن وسيلة (سلع وخدمات) لإشباع هذه الحاجات رغبة في القضاء على حالة الشعور بالحرمان والقلق النفسي، وبعد البحث والتفكير تتشكل له انطباعات وحلول معينة وهذا بناءً على المعلومات والمعارف المتوفرة لديه ، وكذلك بالاعتماد على عمليات التحليل والتفكير الذهني تتكون له نظرة أو تقييم لمختلف الوسائل او البدائل المتاحة أمامه (السلع والخدمات) الممكن استخدامها في عملية إشباع الحاجات والرغبات ، متشكلة له قيمة متوقعة لكل بديل (سلعة أو خدمة) ، والتي تكون المعيار الأساسي في عملية التقييم والمفاضلة بين تلك البدائل ، وبالطبع أيتها تكون قيمتها المتوقعة أكبر سيتم اختيارها ، وبعد تجربة او استخدام المنتج يتكون له انطباع حقيقي على المنتج. أى تحديد القيمة الفعلية للمنتج وذلك بناء على المزايا والمنافع المحصلة من جهة والأعباء والتكاليف المحتملة من جهة أخرى ، وهذا ما يتمثل في القيمة المدركة للعميل وبالمقارنة بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة ومستوى الإشباع المحقق يتحدد مستوى رضا العميل حيث كلما اقتربت القيمة المدركة من القيمة المتوقعة أو زادت عنها كان مستوى الرضا مرتفع والعكس ، وعليه يمكن التعبير على مستوى رضا العميل بناءً على حساب الفرق بين القيمة المدركة والقيمة المتوقعة للعميل ، كما ان مستوى الرضا يحدد قرار إعادة الشراء من عدمه، فكلما كان مستوى الرضا عالى زاد احتمال إعادة الشراء والعكس صحيح .

علاقة القيمة المدركة للعميل بالولاء :

من خلال التحليل اتضح لدينا ان كل من القيمة المدركة للعميل والقيمة المتوقعة ومستوى رضا العميل ومستوى وطبيعة العلاقة بين المنظمة والعميل تعتبر مداخل اساسية لتشكيل والتأثير

في ولاء العميل ، وبناءاً عليه يمكن اعتبار القيمة المدركة مدخل من مداخل التأثير في ولاء العميل ، كونها عنصر حاسم في تكوين وتشكيل هذا الأخير ، وبناءاً عليه فإن أي جهود تسويقية تبذل من أجل كسب ولاء العميل مع إهمال تدعيم القيمة المدركة فإن ذلك سيكون ضعيف الجدوى، كما يوضحه ، فإذا كانت القيمة المدركة للعميل ضعيفة أو دون المستوى بالمقارنة مع المنافسين فإن الإعلان مثلاً لا يكون فعالاً ولا يستطيع التأثير على اختيارات المستهلك أو العميل لصالح هذا المنتج ، فغن لم تكون هناك منفعة حقيقية يحصل عليها المستهلك فلا يمكن للإعلان أن يحدث تأثيراً في الطلب. ويمكن التعبير عن العلاقة بين القيمة والرضا والولاء من خلال الشكل التالي:(عباس،محمد1998، ص158)

شكل 2/2 العلاقة بين الولاء والرضا والقيمة المدركة والمتوقعة للعميل



يبين الشكل اعلاه أن مستوى رضا العميل يتحدد بشكل أساسي من خلال الفرق بين القيمة المدركة والقيمة المتوقعة وهذا على أساس مستوى الإشباع المحقق للحاجات والرغبات ، كما ان تحقيق مستوى رضا عالي ومتكرر ومستمر يشكل ولاء العميل . وينبغي الإشارة هنا الى امكانية ان تفوق القيمة المدركة القيمة المتوقعة اي أن المنظمة يمكنها أن تقدم للعملاء أكثر مما يتوقعونه او ما لا يتوقعونه وهذا ما يسمى عند اليابانيون بإسعاد العملاء ، هكذا تظهر العلاقة بين كل من القيمة المتوقعة والقيمة المدركة ورضا العميل وولائه. ومما ينبغي الإشارة اليه ايضاً هو تلك الأنشطة المساهمة في خلق القيمة للعميل كما يسميها بورتير بسلسلة القيمة ، حيث تظهر القيمة المدركة للعميل هي وثيقة الصلة بأنشطة المؤسسة ومن ثم فإن تحسين تلك الأنشطة وإخضاعها لمفهوم الجودة الشاملة بما تتضمنه من تحسين وتطوير شامل ومستمر ينعكس حتماً إيجاباً على تلك القيمة ، حيث يوضح لنا تحليل مفهوم سلسلة القيمة مدى ارتباط نظام إدارة الجودة الشاملة بالقيمة المدركة للعميل.

تحليل مفهوم سلسلة القيمة:

إن تحقيق القيمة للزبون يتطلب من المؤسسة استعداد داخلي في تنظيمها وثقافتها الداخلية فكل عناصر النظام تشارك في خلق القيمة للزبون ، فلا يجب ان تتنافى ثقافة مختلف

الوظائف في المؤسسة والعمليات مع مفهوم القيمة للزبون . في هذا الصدد قدم Michel Porter هندسة متناسقة ومتكاملة لمختلف أنشطة المؤسسة في شكل سلسلة عرفها «سلسلة القيمة» تضم مجموعتين من الأنشطة تعمل بشكل متكامل يؤهل المؤسسة لتقديم القيمة المنتظرة من طرف الزبون وهى :

الأنشطة الأساسية : ضم الأنشطة الأساسية مختلف الوظائف ذات العلاقة المباشرة بالمنتج والتي تمثل المنشأ الأساسي لمختلف العناصر المكونة للقيمة المقدمة للزبون وهي: وظيفة الإمداد والتموين : تمثل مورد للعملية الإنتاجية ، بمعنى انها نقطة البداية في خلق القيمة للزبون على المستوى القاعدي وكون هذه الوظيفة مصدر للموارد الأولية الداخلة في عملية الإنتاج فمن أجل تفعيل دورها في خلق القيمة يجب أن تمثل للمبادئ الآتية : اختيار المورد الخارجى وهو المورد القادر على تقديم مواد ذات قيمة استمرارية التموين وتعني وجود مستوى معين من المخزون في تناول قسم الانتاج بالكم والنوع المناسب وفي الوقت المناسب.

الاتصال وهو عنصر اساس في تواصل حلقات سلسلة القيمة ، يترجم في الانتقال الدائم للمعلومات وفي الاتجاهين بين قسم الإنتاج والتموين.

وظيفة الإنتاج : ميزت وظيفة الإنتاج توجه المؤسسات في العقود الماضية سواء تعلق الأمر بالإنتاج ككل او بالمنتج في حد ذاته وخصائصه ومن الطبيعي أن تستمر ثقافة الجودة في تمييز نشاط العديد من المؤسسات ويتضح هذا أكثر من أقسام الإنتاج حيث كان الهدف واضحاً هو إنتاج ذو جودة ، إلا أن هذه الجودة كانت محددة بالنسبة لمعايير تقنية داخلية ، فمفهوم الجودة المدركة وحاجات الزبون كان غائباً عن ثقافة المؤسسة لدمج هذه الوظيفة ضمن التوجه بالقيمة يجب استخدام دفتر اعمال يتضمن ما يلي:

خصائص الجودة المدركة وتكاليها:

متطلبات الجودة المدركة من طرف الزبون والسعر القوي المتعد لدفعه مقابل مستوى معين من الجودة.

ضرورة رفع موقع الزبون باعتماد حاجاته ورغباته كمرجع أساسي للعملية الإنتاجية. وظيفة الإمداد بالمخرجات (الإنتاج): مهمة هذا القسم هو ضمان التدفق المستمر بالمنتجات من وظيفة الإنتاج على قسم المبيعات ويعتبر حلقة وصل بين الوظيفتين وذلك بتحويل الطلبات المعدة في قسم المبيعات الى قسم الإنتاج في شكل خطط وأوامر إنتاج. التسويق والمبيعات : هذا القسم الذى يفترض دائماً على علاقة مباشرة بالزبون ، إلا ان هذه الحقيقة لم تكن صحيحة إلا في ظل التوجه بالزبون ومنطق القيمة الاستراتيجية والأنشطة التسويقية لمنتج القيمة يجب ان تنطلق من الزبون لتصل اليه.

الوظيفة المتعلقة بخدمة الزبون : تتعلق بالخدمات المقدمة للزبون من طرف رجل البيع خلال العملية البيعة ومساعدته على الاختيار ، وكذا كفاءته الإيجابية على اعتراضات الزبون إضافة

الى خدمات ما بعد البيع التى تتدرج ضمن إستراتيجية البحث عن مصادر جديدة لزيادة قيمة المنتج بما فيها الضمان ، خدمات الصيانة و غيرها فهي تعتبر من بين الوسائل جد فعالة في بناء ولاء الزبون للمؤسسة او العلامة.

الأنشطة الفرعية وظائف الدعم: تسميتها الأنشطة الفرعية يعني تهميشها او التقليل من أهميتها في عميلة خلق القيمة ، بل هى أنشطة مكملية للأنشطة الأساسية ، ولا يمكن أن يتم عمل هذه الاخيرة من دون دعمها ، وقد سلط Porter الضوء على اربعة أنشطة هي :

البحث والتطوير : اذا لم يكن للزبون موقع على مسار البحث والتطوير اى يكون مجرد حقل لتطبيق النتائج المتوصل اليها بدلاً ان يكون نقطة البداية فهذا ما يعد تفسيراً كافياً لفشل العديد من المنتجات الجديدة رغم جودتها بمجرد نزولها السوق ، هذه الحالة لن تكون سوى عائقاً يحول دون الوصول إلى القيمة الحقيقية ، إذا وجب إخراج هذه الوظيفة من عزلتها وقوقعتها للاستجابة لصوت زبائن المؤسسة ولجعل من افكارهم واقتراحاتهم المادة الاولية لأبحاثها وتطويرها ، وقد ابدت العديد من كبريات المؤسسات عدة سلوكيات في هذا المجال، من بينها:

مؤسسة Renault التى تقوم باجراء مسابقة عبر الانترنت لأفضل التصميم التى يتصورها الفرد مستقبلاً وهذا فتح المجال لتصميم موديلات انطلاقا من هذه التصورات. وظيفة الموارد البشرية : إذا كان خلق القيمة للزبون هو المنطلق المميز فان ارضاء الزبون هو المقياس لإداء المسيرين الذين يجب أن يقيموا على أساس مدى مساهمتهم المباشرة أو غير المباشرة في ارضاء الزبون فمهما يكن المستوى الوظيفي او التنظيمي للعامل لديه دوره في خلق القيمة للزبون او لعملية الداخلي فنجاح التوجه يفرض اولا تبني كل عامل لهذا التوجه كثافة يرى بها مستقبل المؤسسة ولتجنب مقاومة المورد البشري لهذا التغيير يجب ان تتقاسم معه الادارة العليا فهم الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة في تحقيق الرضا الداخلي ورضا الزبون.

البنية الأساسية : تتمثل في وظيفة المالية والمحاسبة ومختلف الأطر التنظيمية ، فهيكلة المؤسسة يجب ان تساهم في تحقيق التكامل والانسجام بين مختلف الأنشطة على طول سلسلة القيمة فيجب أن تتضمن قنوات كافية لتدفق المعلومات فالكثير من حالات فشل المؤسسات كان ناتجاً عن عدم استجابة بنيتها التنظيمية بتغير الحاصل ، اذ يجب على المؤسسة ان تبني هيكلة تنظيمية مرنة.

إدارة الشراء : تسهر هذه الوظيفة على تلبية متطلبات مختلف الأقسام الأخرى يجب ان تتميز بالكفاءة لأن تراجع اداؤها يمس بباقي حلقات السلسلة.

يبين تحليل مفهوم سلسلة القيمة ان بناء وتطوير القيمة المدركة للعميل يتطلب تضافر جميع الجهود لكافة أنشطة ووظائف المؤسسة بدءاً من التمويل الى الانتاج والتسويق الى ادارة الموارد البشرية والمالية والبحث والتطوير ، بحيث تعمل كل منهما على ارضاء العميل وتحقيق رغباته، وعلى كل جهودها ان تصب في إطار تحسين وتطوير الخدمة المقدمة له ورفع جودتها، ولهذا تعتبر ادارة الجودة الشاملة نظام فعال في هذا الاتجاه وذلك للأسباب التالية:

تبنى فلسفة هذا النظام على مبدأ أن العميل هو المنطلق الاساسي لانشطة المؤسسة وإرضاءه غاية في حد ذاتها وأساس بقاء المؤسسة.

لتحقيق رضا العميل لا يجب فقط تحسين الانشطة المرتبطة به مباشرة بل يجب تبني تحسين وتطوير شامل ومستمر.

توجيه كافة جهود المؤسسة نحو تعظيم القيمة المدركة للعميل

أبعاد القيمة المدركة للعميل:

تمهيد:

أن القيمة المدركة للعميل هي خيار فريد غرضه التميز في بيئة الاعمال بحيث تتجاوز المؤسسة مستوى ارضاء العملاء وتسعى الى ادھاشهم وذلك بخلق خبرات تسويقية تتجاوز توقعات العملاء.

القيمة الاجتماعية: مثل المنفعة المدركة من ارتباط المنتج بمجموعة اجتماعية ثقافية عرقية، ديموغرافية ، وتحقيقها لإشباع الحاجة للانتماء (عبد الحميد وآخرون ، 2017، 23).

ويرى عطية أنها تعبر عن مدى ثقة العميل في مقدم الخدمة وإمكانية الاعتماد عليه (عطية ، 2013، 19).

القيمة الشخصية : والتي تعبر عن قدرة المنتج على التأثير المعنوي في العملاء من خلال الصورة الذهنية وانعكاس المنتج في عقولهم ، والذي يشار اليه في أدبيات التسويق بالقدرات الرمزية والتي تقاس من خلال محورين : تمثيلي (الارتباط بالمجموعات المتماثلة اجتماعيا) ، ورمزي (انعكاس الصورة الذاتية) ويعتقد أن القيمة الشخصية هي نتاج المزاج الشعورية التي يدركها الفرد نتيجة استخدامه للمنتج ، ووفق ما قدمه، فإنها تعنى المدى الذي يخلق في المنتج مشاعر إيجابية للعميل، وذهب Aulia باعتبارها دلالة عن قيمة الاستهلاك المرتبط بالقيم التي يعتنقها العميل كفرد والتي تتبع من شعور العميل بأن المنتج يعزز معتقدات الفرد وأهدافه ومبادئه في الحياة ويضيف Aulia بأن القيم الشخصية ترتبط بمنظورين هما الحاجة لتمثيل الذات (شراء المنتج الذي يتوافق مع شخصيته)، والحاجة لفعل الأشياء الجيدة (التي يمكن مشاركتها مع الآخرين ومرتبطة بأهدافه الحياتية). (إدريس، والمرسي، 2004، 39).

القيمة المالية : تعرف بأنها القيمة الناتجة عن تفوق المنافع (الخصائص، الثقة والجودة) عن التضحيات (النقدية ، غير النقدية) وما له من مردود على رضا العميل (عبد الحميد، وآخرون 2017، 33)

القيمة العاطفية : هي المنفعة المدركة بمجرد التجربة الشخصية أو التفاعل مع السلع والخدمات والتي تحرك المشاعر وتثير الحالات الوجدانية ويعتقد Aulia بأنها القيمة المتعلقة بالإثارة والحماسة والمشاعر والحالات الوجدانية المرتبطة بشراء المنتجات الجديدة ، وبالرغم من أن العديد من الباحثين يرون أن القيمة العاطفية لها تأثير أعلى من القيمة الوظيفية إلا أن لهما تأثير قوى في القيمة المدركة للعميل (عبد الحميد ، وآخرون 2017، ص33)

القيمة الوظيفية : تعتبر عن الإدراك الكلى لتفوق وجودة المنتج أو الخدمة فيها يخص الغرض المقصود لوجودها بالمقارنة بالبدائل الأخرى (عطية, 2013 ص 23)

كذلك تعبر عن الأحكام والتصورات الشخصية للعميل حول خصائص ومزايا السلعة أو الخدمة المشتراه وبعد مقارنتها بالبدائل الأخرى المنافسة وتحقيقها أقصى إشباع ممكن سواء للحاجات المعلنة أو الضمنية (عبد الحميد ، وآخرون 2017, 34) ويعرفها بأنها نتاج الفرق بين توقعات المستفيد النهائي للخدمة الممتازة وبين إدراكه لأداء الخدمة التي يحصل عليها بالفعل (إدريس , 2012 ص13).

ثالثاً: ولاء العملاء:

تمهيد:

إن عملية جذب الزبون أصبحت اليوم أكثر تعقيداً عن السنوات التي مضت حيث كانت المهمة الأساسية للمؤسسة هي خلق العميل ، ولكن العميل اليوم يواجه العديد من الاختيارات من قبل عدد هائل من المنتجات والأسماء التجارية والأسعار ويظهر هذا التساؤل كيف يمكن جذب هؤلاء العملاء وتوجيههم نحو منتجات وخدمات المؤسسة التي ترغب في البقاء والنمو والتفوق من خلال محاولتها أحسن وأفضل الخدمات من أجل الحفاظ عليهم.

مفهوم الولاء:

تتعدد تعاريف الولاء وتختلف حسب وجهات النظر ، غير أنه في مجملها تدور حول نفس المحور ، حيث أنه يمكن القول ان ولاء العميل هو ذلك الانطباع في عقل العميل الذي يؤدي به الى اتخاذ موقف من تراكم التجارب الإيجابية ويمكن ان يصل به الى التحول الى مسوق للمؤسسة ومدافعاً عنها (صالح 2010, 32).

تعريف الولاء:

عرف (كوتلر) الولاء بأنه : مقياس العميل ورغبته في مشاركة تبادلية لأنشطة المصرف. كما عرف الولاء بأنه الارتباط النفسي المستمر للعميل نحو مقدم خدمة معينة . عرف الولاء بانه التزام عميق لإعادة شراء او مناصرة المنتج او الخدمة المفضلة لدى الزبون مستقبلاً .

وعرف بأنه تكرار عملية الشراء الناتجة عن التفضيل كما يعرف الولاء بأنه يعد الولاء مصطلحاً قديماً ، ويعرف بانه التزام عميق من قبل المستهلك للقيام بشراء المنتج أو الخدمة بشكل متكرر في المستقبل (سليمان 2011, 73).

أهمية ولاء العملاء:

كلمة ولاء لها مدلول إيجابي تسعى المؤسسات للحصول عليه ويمكن النظر الى الولاء كسلوك من خلال تكرار التعامل دون اختيار أى بدائل أخرى ، أو النظر الى الولاء كاتجاه وهنا يكون الفرد قد كون أحكام ومشاعر تجاه الخدمة وتخطي الأمر مجرد تكرار التعامل إلى حث الآخرين وتشجيعهم على التعامل مع المؤسسة ويرجع سعى المؤسسة الى محاولة كسب ولاء

العملاء الى الفوائد الناجمة عنه وتأثيره المباشر على ربحية المؤسسات فقد اثبت العديد من الدراسات ما يلي: (مهران ، 2003، 69)

ان تكاليف الاحتفاظ بالعملاء ذوي الولاء اقل بالمقارنة بتكاليف اجتذاب عملاء جدد ، فقد أثبتت الدراسات ان تكلفة جذب عملاء جدد يبلغ خمسة أضعاف تكلفة الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

يعتبر العميل ذو الولاء للمؤسسة مصدراً من المصادر التي يمكن الرجوع اليها عند القيام بأنشطة جديدة ، كما ان توصياتهم تؤدي الى اجتذاب عملاء جدد دون ان تتحمل المؤسسة تكلفة تسويقية في اجتذابهم.

الحد من تقديم الأسعار التشجيعية خصوصاً وان العميل ذو الولاء يكون على استعداد لدفع سعر أعلى للحصول على القيمة المرغوبة.
ان العميل الجديد يحتاج الى عدة سنوات كي يشتري بنفس معدل العميل القديم الى ترك المؤسسة.

يستغرق موظف المؤسسة 50 % فقط من الوقت المنفق في العرض البيعي للفرد العادي عند تقديمه لذلك العرض للعميل ذو الولاء.

ان ولاء العملاء يعنى وجود جماعات مرجعية قوية للمؤسسات وخدماتها ، حيث يتحدث هؤلاء العملاء مع أصدقائهم وأقربائهم عن خدمات المؤسسة ومزاياها.
يعد ولاء العملاء أكثر أهمية في القطاع الخدمي بالمقارنة بالقطاع السلعي وذلك يعود الى جملة من الأسباب التي منها (مهران ، 2003، 69):

يدرك العملاء ارتفاع تكاليف التحول في قطاع الخدمات أكثر مقارنة بتكاليف التحول في السلع.

تشكل عملية تقديم الخدمة فرصاً للاتصال والتفاعل الشخصي بين العميل ومقدم الخدمة.
تصنيف العملاء:

يرتبط مفهوم المؤسسة الجيد بضرورة الفهم التام لطبيعة وديناميكية السلوك الإنساني للعميل وخاصة سلوكياتهم وعاداتهم ودوافعهم وحاجاتهم واتجاهاتهم وقيمهم وتقاليدهم ويتم تحديد أنواع العملاء بالاعتماد الى عدة تصنيفات وهي:
التصنيف على أساس الشخصية : (الدرادكة، 2008، 183) .

أولاً العميل السلبي :

ويتصف العميل هنا بالخجل والمزاجية وكثرة أسئلته ورغبته في الإصغاء بالانتباه وبقطة إضافة إلى البطء في اتخاذ القرارات وإعطاء الردود للأسئلة التي تطرح عليه ، فهو يفكر في موضوعات كثيرة أثناء حديث الموظف معه مما يقلل من درجة تركيزه واستجابته لمحتوى حديث الموظف. ويتم التعامل عن طريق الصبر ومحاولة الوصول إلى الأسباب التي تؤدي الى عدم قدرته على اتخاذ القرار.

ثانياً : العميل المتشكك:

يتصف هذا العميل بنزعة إلى الشك وعدم الثقة ، إضافة إلى لهجته التهكمية التي تنطوي على سخرية لما يقوله الغير له ، ويتم التعامل مع هذا النوع من العملاء عن طريق عدم مجادلته ومعرفة أسباب الشك وعدم الثقة لديه للمؤسسة وايضاً ببناء جسور الثقة من خلال إعطائه ضمانات وأدلة صادقة (الدرادكة،2008،34) .

ثالثاً: العميل الثرثار:

ويتصف العميل هنا بأنه صديقاً مجاملاً ويتمتع بما يقتضيه من وقت في محادثة الغير ، فهو يتصف بالفكاهة والدعابة ، وتنطوي شخصية هذا العميل على نزعة للاستحواذ وهو يخلط الموضوعات ببعضها ولديه الأساليب إلى جر الأشخاص الذين يحاورونه إلى الأحاديث التي يريدها.

رابعاً : العميل المغرور المندفع :

يشعر العميل هنا بأنه يحسن صنعاً عندما ينتظره الآخرون ، إذ أن مبالغته في إدراكه لذاته تولد لديه اتجاهات ونزعات التميز والسيطرة . ويتصف بالتلقائية وعدم الصبر ، كذلك الغضب بسرعة ، لذلك فهو يحتاج إلى : محاورته والانتهاء من خدمته بسرعة ، معاملته على أنه شخص مهم ، من خلال طلب نصيحته ورأيه لبعض المسائل مثلاً.

خامساً : العميل المتردد :

ويتصف هذا العميل على عدم قدرته على إتخاذ القرار بنفسه ، وينظر إلى عملية إتخاذ القرار على أنها عملية صعبة لا يستطيع القيام بها ويبدو في العديد من الحالات متردداً في حديثه وغير مستقر في رأيه ، وعلى ما يبدو معارضاً على كل ما يقال له ، إلا إن إجابته (نعم (أو) لا (تكاد تكون مستحيلة ويؤجل قراره إلى وقت آخر ، وإذا تعرض هذا العميل إلى موقف محرج أو مأزق يتطلب إتخاذ قراراً حوله . فإنه سوف يبدو عدم الرغبة فيما ستعرض عليه قرارات.

سادساً : العميل الغضبان :

ويتصف هذا العميل بسرعة الغضب وإمكانية الإثارة بسرعة ، فهو يبحث عن صغار الأمور وتوافهها ، لكي يجعل منها مبررات كافية لافتنال الغضب ، ويتم التصرف معه بالتحلي بالأدب والتحلي بالصبر في التفاعل معه ، أن يتمالك مقدم الخدمة نفسه عند تعامله معه ، وأن يتحكم في ردة فعله ، كما يحاول الوصول إلى أسباب غضبه وتسويتها.

سابعاً : العميل المشاهد المتسوق:

يميل هذا العميل إلى التمعن في الأشياء وتفحصها ، فلا يوجد في ذهنه شيء محدد يريده ، فهو يستمتع بالتسوق ، وإذا لم يجد شيئاً مرتقباً وعميلاً جيداً أحياناً فإنه يجدر الاهتمام به بحذر لأنه يرغب أن يكون محل مراقبة او ملاحظة ، وهذا العميل إذا شعر أن أحدا يراقب تصرفاته فإنه يكف فوراً عن القيام بما يعمل ، وإذا حاول احد سؤالهما إذا كان يريد خدمة ما فيجب أنه متفرج ولأنه ليس عميل فعلياً ، فهو لا يحاول إضاعة وقت الموظف ، ويتعامل معهم كما يلي :

عدم وضع هذا العميل محلاً لتركيز الانتباه ، وعدم إبداء أى تصرفات تشعر العميل بذلك. إن يتم تتبع حركاته ومحل اهتمامه دون إشعاره بذلك ومحاولة إبراز العلامات التي تشير إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسة وخاصة الجديدة منها.

ثامناً : العميل النزوي:

يتصف هذا العميل بالتفاخر الدائم وعم الإصغاء ، إتخاذ قرارات سريعة ، حب التظاهر، وهذا النوع من العملاء يجب مساعدته لتجنب الأخطاء، وتقديم النصيحة ، كما يجب إعطاء المعلومات الضرورية قبل اتخاذ القرارات.

تاسعاً : العميل العنيد :

يتصف بالنشاط والمبادرة ، استغلالية عالية ، متشبه بأرائه ، لذا فهو يحتاج إلى المسيرة وإظهار الاحترام لمعارفه به وهما يقول .
عاشراً : العميل المفكر الصامت :

ويتصف هذا العميل بالهدوء وقلة الكلام ، فهو يستمع أكثر مما يتكلم ، ويصعب الكشف على ما يدور في ذهنه ، فهو يحتاج في التعامل إلى الجدية في أسلوب الحوار معه واستخدام الحقائق والمنطق التحليلي ، وأيضاً معاملته باحترام ووقار.
التصنيف على أساس العميل بالنسبة للمؤسسة:

أولاً : العميل الاستراتيجي:

هو العميل الأكثر مردودية ، يمتاز بمستوى ولاء عال لمنتجات المؤسسة.
ثانياً : العمل التكتيكي:

هو اقل مردودية من العميل الاستراتيجي لكنه يحتل مكانه مهمة ضمن انشغالات المؤسسة من خلال سعيها لرفعة إلي مستوى أفضل.

ثالثاً العميل الروتيني :

هذا العميل يتساوي استمراره في التعامل مع المؤسسة مع احتمال قطعة أو إنهائه العلاقة، فهو يمثل فرصة وتحديد للمؤسسة في أن واحد (العلائق 2002، 32).
التصنيف على أساس موقع العميل في المؤسسة : (الكركي 2010، 18).
يتكون من الأنواع التالية :

أولاً : الزبون الخارجي : جميع الأفراد الذين يتم تقديم الخدمة لهم في كل الظروف والأحوال.
ثانياً : الزبون الداخلي : جميع الأفراد العاملين على المستويات التنظيمية المختلفة من دوائر وأقسام ووحدات داخل المنظمة.

التصنيف على أساس العائد والنفقة :

أولاً: عملاء يزيد عائدهم عن نفقاتهم:
تعتبرهم المؤسسة مصدر ربحيتها واستمرار نشاطها لذا تكرر كل إمكانياتها للحفاظ عليهم

ثانياً : عملاء يقل عائدهم من نفقاتهم :

يعتبرون تهديد وتكلفة إضافية بالنسبة للمؤسسة تسعى جاهدة الى رفع عائدهم او الاستغناء عنهم .

ثالثاً : عملاء يتساوى عائدهم ونفقاتهم :

يعتبرون فرصة لا بد من استغلالها من خلال تنشيط عائدها

مستويات الولاء :

للولاء مستويات تتمثل في :

المستويات العالية للولاء : تعكس المستويات العالية للولاء من صعوبة تحويل المستهلك عن المنتج الذي اعتاده عليه ولديه ولاء كبير له ، اى يكون السلوك الشرائي للمستهلك مؤيد للتكرار وهذه المستويات العالية تسعى الكثير من المؤسسات للوصول إلى حقها في الزبائن أو خدمتها.

المستويات المتوسطة للعلامة (المعتدلة): تعكس هذه المستويات سلوك المستهلك وأنه في الغالب يقسم الشراء بين مجموعة من الخدمات أو المنتجات اى يقوم بالشراء ولكنه إن وجد منتج آخر يستبدلها وبالتالي فهو سهل الإقناع والتبديل.

المستويات المنخفضة: ويطلق عليها بمستويات الولاء حيث يقوم المستهلك بشراء منتج أو خدمة بدافع وجود بدائل ، و في هذا المستوى نميز غياب مفهوم الولاء.

وبالتالي هذا يرجع إلى عدم وجود رغبة في تكرار الشراء ومن أسباب انخفاض الولاء ما يلي :

الملل: نتيجة الشراء المتكرر لأن المستهلك في الغالب يفضل التغيير.

وجود معلومات جديدة عن نفس المنتج او عن المنتج الجديد: قد تظهر معلومات بان المنتج فيه مواد ضارة أو مغشوشة مثلاً ، وان المنتج الجديد أفضل صحياً مما يؤدي إلى انخفاض الولاء تجاه المنتج الأول ويتحول المستهلك إلى المنتج الجديد.

الإشباع : عندما يصل المستهلك إلى درجة إشباع من استخدام سلعة في الغالب يلجأ إلى البحث عن بدائل أفضل والعمل على تغييره أو عدم شعوره بالإشباع من استخدامه المنتج الحالي.

الإعلانات المتكررة : قد تشكل الإعلانات ضغطاً على المستهلك ، فقد يشعر في حالة من الحالات أن الإعلان المتكرر عن المنتج جديد وبالتالي قد ينخفض ولاءه للمنتج السابق (بوعلاق، 2014، 24)

مكونات ولاء العملاء:

من المعروف أن ولاء العميل يترجم إلى الربحية ، فهناك مكونات أساسية تؤدي إلى تلك الربحية وهذه المكونات هي :

تكاليف الحصول على العميل: تتحمل المؤسسة تكاليف متنوعة من أجل الحصول على عميل جديد إذ يؤدي تبني العميل للمنتج الجديد أو المتطور إلى تحقيق عوائد للمنظمة او للمؤسسة بصورة مستمرة وهذه الحالة تعبر عن الرضا التام للعميل .

التدرجات العليا: وتتمثل في زيادة العوائد الناتجة من زيادة مبيعات المنتجات الجديدة أو المتطورة عن طريق توصيات وروايات العملاء ذوي التجربة السابقة.

التدرجات الدنيا: ينخفض العائد لعدة أسباب منها: التحولات في الاستثمار، التفاوض، الخصومات، وقلة استعمال المنتج، إذ يعد مؤشراً هاماً لنية العميل في زيادة أو تخفيض استثمار المنظمة الذي يؤدي بدوره الى زيادة عوائدها (الخفاجي، 2015، 86)

العوامل المؤثرة على ولاء العميل:

إن الولاء يتأثر من خلال المقدمات المعرفية والشعورية، والنزوعية وتتمثل أساساً هذه المؤثرات في العلامة التجارية، جودة الخدمة، البائع والمتجر، وسنتطرق الى هذه المؤثرات كما في الجدول (2/3/1) أدناه :

جدول (3/1)

المكونات المؤثرة على ولاء العميل

المكونات	العوامل الأساسية لتحقيق ولاء العميل للمؤسسة
الوقت	ونعنى بالوقت المبذول في سبيل حصول العميل على المنتج الذي يريده، ويتعين على المؤسسة تقليصه قدر الإمكان، عن طريق الوفاء بالوعود، حسن العرض والترتيب وسهولة النقل توفر السلع والخدمات في الوقت المناسب لحاجة العملي
كفاءة المنتج وتحمله للمسئولية	جودة المنتج المدركة من طرف الزبون، حيث يكون أداء المنتج جيداً يبعث في الزبون الرضا في تعامله مع المؤسسة. مدى ملائمة السعر الحقيقي للمنتج مع أدائه الفعلي
الثقة والأمان	والتي تحققها الضمانات المقدمة من طرف المؤسسة للعميل وكذلك نوعية وجودة نقاط البيع. صورة القطاع الصورة الخاصة بالمنتج
الرغبات والتوقعات	فعلى المؤسسة مطابقة ما تقدمه مع ما يرب فيه العميل والزيادة على ذلك بالخدمات المصاحبة التي تفوق التوقعات، وبذلك التأثير على المعارف والخبرات السابقة عن المنتج بالإيجاب

المصدر: (سارة بوعلاق، 2014، 43) اثر جودة الخدمات على ولاء العميل، دراسة حالة الهاتف النقال بالجزائر.

طرق خلق الولاء :

إن خلق ولاء العميل يتم عن طريق ما يلي:

خلق قيمة من خلال بناء إلزام تجاه العملاء إن تلتزم المنظمة بتقديم ما عملت به للعملاء

يتم إعطاء العميل ما يرغب فيه، لا ما يرغب فيه السوق.

معرفة الأفراد الذين يتم البيع لهم والسلع والخدمات التي يحتاجون لها.

أن تضع المنظمة في اعتبارها أن أعظم أصولها هو ولاء العملاء لها ومن ثَمَّ لا بد أن تكون المنظمة على استقرار لمساعدة العملاء وتقديم خدمات فورية غير تقليدية لهم فور طلبها. أن يتم إعطاء العميل أكثر مما يتوقع بحيث يسعى عليه التحول إلى منافس آخر.

استراتيجيات المحافظة على ولاء العملاء:

يمكن استخدام استراتيجيات متعددة للمحافظة على العلاقات وتعزيزها وتشمل التعامل مع العملاء بنزاهة وزيادة الخدمات والتأكيد على أن الخدمة قد يتم تعديلها وفقاً لطلب كل عميل على حدا ويوجد مدخلات أساسية لهذا الغرض يمكن إتباعها هما:

استراتيجية التعامل مع شكاوى العميل:

يطلق الباحثون على هذا النوع من الاستراتيجيات تسمية إستراتيجية استرجاع الخدمة -ser vice recovery بمعنى أن القائم على تقديم الخدمة يسترجع الخدمة المقدمة إذا لم يكن العميل راضياً عنها لاي سبب كان ، سواءاً كانت الشكاوى نتيجة خطأ ارتكبه العميل بنفسه، أو نتيجة خلل في عملية تقديم الخدمة من قبل المؤسسة المعنية ، وتشير بعض الأبحاث والدراسات التي تناولت طبيعة وخصائص شكاوى العملاء الذين يتقدمون بشكاوى حول الخدمة ألا أنهم في الغالب من الموالين لمؤسسة الخدمة. وأفضل طريقة للاستجابة للشكاوى هي تصميم إستراتيجية تعامل مع الشكاوى التي تلبى حاجات وتوقعات كل عميل.

استراتيجيات ضمن الخدمة :

تقدم الكثير من مؤسسات الخدمة ضمانات كجزء من الخدمة المقدمة ، وهي بمثابة تعهدات تقدمها المنظمات للعملاء حول جودة الخدمة ، وان الوظيفة الرئيسية للضمانات هي تقليل المخاطرة المرتبطة بقرار الشراء/ الخدمة ، سواء كانت قبل اتخاذ القرار أو بعده.

مقاييس ولاء العملاء:

في إطار الأبعاد المعرفية والاتجاهية والسلوكية قد وجد «جونى واثير» ثمانية مقاييس لقياس الولاء للخدمة على النحو التالي (عبدالسلام وآخرون 2015، 57) :

السلوك الشرائي المتكرر : إن الشراء المتكرر يعد نوع من أنواع سلوك الولاء حيث يوحى بإظهار الالتزام المستمر نحو شيء معين.

الإيصالات الشخصية :

وتعنى التوصية بالمنتج للآخرين ، وذلك بأى وسيلة ، وبعد ذلك المؤشر هام لولاء المستهلك حيث يعرف ولاء المستهلك بأنه ليس فقط المستهلك الذي يستخدم بسعادة ، ولكن هو الأكثر من خلال إخبار الآخرين بالخدمة. (عبدالسلام وآخرون 2015، 57) .

العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء:

إن عملاء المؤسسة الخدمية سوف يظلون على ولائهم للمنظمة فإن ذلك يؤثر على مدى قناعة الزبون بما تقدمه تلك المنظمة من خدمات حيث يفضل الزبائن دائماً الخدمة التي تتسم بجودة ومواصفات وخصائص تتسم بالمطابقة مع احتياجاتهم ورغباتهم وبالتالي تؤدي إلى بناء

الولاء لتلك المنظمة وقد أدركت العديد من المنظمات إن الحفاظ على التميز مرهون بكسب ولاء العميل خصوصاً وأن جودة الخدمة تمثل مقوماً ضرورياً من أجل إقناعهم في إختيار المنظمة دون أخرى حيث إن تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة المقدمة يعتبر الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة الخدمية بالعملاء الموالين كما إن تقديم خدمة بجودة مرتفعة يعتبر أكثر الأساليب فعالية لضمان تفوق المنظمة الخدمية على منافسيها خلال الاحتفاظ بالعملاء الموالين . تشير نتائج العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة ودرجة الولاء خصوصاً وأن ولاء العميل غالباً ما يكون أحد المتغيرات في نموذج جودة الخدمة وتشير نتائج الدراسة التي طبقت على قطاع متاجرة السوبر ماركت إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين ادراكات العميل لجودة الخدمة ودرجة ولاءه لها المتمثل بتشجيع الآخرين على التعامل مع مقدم الخدمة ونقل أخبار ايجابية عنهم للآخرين وعدم الاستعداد للتحويل لأحد المنافسين والذي ينعكس في اعتبار مقدم الخدمة الاختيار الأول للتسويق وازدياد نية التعامل معه في الفترة القادمة (خليفة وآخرون، 2012، 25)

رابعاً؛ الدراسة الميدانية

منهجية الدراسة:

مدخل:

تعتبر منهجية الدراسة محورا رئيسا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع البحث، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، حيث يتناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة 'نموذج ونظرية وفرضيات الدراسة وكذلك طريقة الدراسة المستخدمة وإعدادها ومدى ملائمتها وصدقها وثباتها

نظرية الدراسة:

تنطلق الفكرة الرئيسية للنظرية التبادلية على أن السلوك الاجتماعي قائم على علاقة تبادلية بين طرفين، فالأفعال تحدث بفعل إرادة الشخص للحصول على مكسب. حيث ترى النظرية التي كان أبرز رموزها هو جورج هو مانز وبيتر بلاو اللذين أبديا اهتماماً بدراسة التفاعل الاجتماعي بين الجماعات الصغيرة. فمفهوم التبادل سيفقد الأفعال القائمة على القصر أو الفرض القسري. حيث تركز على أن التبادل بين الأفراد أي الحصول على شيء مقابل شيء كمحرك للسلوك. فالتبادل ينظر إلى المصادر (الموارد) التي يستخدمها الأطراف في عملية حساب التكلفة والعائد. (ناصر، 1987م، ص245)

منهج الدراسة:

استخدم الباحث لأغراض استكمال هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المرتكز على الدراسة الميدانية للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية واختبار صحة الفرضيات، والإجابة

على تساؤلاتها بهدف التعرف على الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء ، من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها وفقا للخطوات العلمية المتعارف عليها. وبناءً عليه فأُن منهجية البحث تضمنت:

1.مجتمع البحث:

إن سبب اختيار القطاع الصحي كمجتمع بحث يعود إلى أهمية القطاع الصحي في حياة الإنسان.

اشتمل مجتمع الدراسة على كافة المستوصفات الصحية الخاصة بإقليم النيل الأزرق، وعددها (14) مركز صحي خاص موزعة على أحياء مدينة الدمازين وهى: (زدي الجراحي، العصمة التخصصي، السلطنة الزرقاء، النيلين التخصصي، الشفاء التخصصي، الربيع، النهضة التخصصي، الفتح التخصصي، القسم التخصصي، نور التخصصي، الثورة، الرازي، حى الزهور، البحرين التخصصي) وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل وذلك لصغر مجتمع الدراسة. تشكلت عينة الدراسة من جميع المستوصفات الصحية الخاصة العاملة بإقليم النيل الأزرق مدينة الدمازين . وقد تم توزيع (150) استمارة على عينة من عملاء .

مجتمع وعينة الدراسة:

عينة الدراسة هي عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يتم اختيارهم من مجتمع البحث ليمثلوا هذا المجتمع في البحث محل الدراسة. ويتم اللجوء إلى اختيار هذه العينة بشكل ميسر، من أجل توفير البيانات التي يرغب الباحث في الحصول عليها ليتمكن من الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة بشكل يقبل التعميم، وقد اختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (150) عميل من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة العاملة بإقليم النيل الأزرق مدينة الدمازين. وتمثل هدف الدراسة في التعرف على الدور الوسيط للقيمة المدركة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء. بالتطبيق على المستوصفات الصحية الخاصة بمدينة الدمازين - بإقليم النيل الأزرق، وبناءً عليه فإن مجتمع الدراسة يتمثل في:

عينة من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة بإقليم النيل الأزرق مدينة الدمازين

عينة من مواطني إقليم النيل الأزرق مدينة الدمازين.

عينة الدراسة: عينة.من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة بمدينة الدمازين- إقليم

النيل الأزرق.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: عينة. من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة بمدينة إقليم النيل الأزرق.

الحدود الزمانية والمكانية : تمت الدراسة في العام 2024م بمدينة الدمازين بإقليم النيل

الأزرق، السودان

الحدود الموضوعية: الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية

و ولاء العملاء.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل:

- جودة الخدمات
- بعد الملموسية.
- بعد التعاطف.
- بعد الاستجابة.

المتغير الوسيط :

- القيمة المدركة
- بعد كفاءة الخدمات
- بعد الرغبات والتوقعات
- المتغير التابع: ولاء العملاء.
- بعد نية الكلمة المنطوقة
- بعد عدم الحساسية للسعر
- بعد سلوك الشكوى

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أداة القياس وجمع المعلومات:

قام الباحث بتطوير إستبانه كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، والتي تكونت من جزأين، الجزء الأول ويشمل البيانات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)

والجزء الثاني تضمن مجموعة أسئلة غطت متغيرات الدراسة الخاصة بمعايير قياس جودة الخدمات، إضافة إلى عوامل أخرى مثل العلاقات الشخصية وسمعة المؤسسة الصحية. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة، ويتكون المقياس من خمس فئات كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول (3/1)

يوضح مقياس ليكرت الخماسي

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

عرض وتحليل البيانات:

تمهيد:

في هذا المبحث يستعرض الدارس الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات، معدل استجابة أفراد العينة، تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي وتحليل الاعتمادية، علاقات التأثير بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار.

تنظيف البيانات:**البيانات المفقودة:**

إن فقدان البيانات أي تركها دون إجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات حيث أنها تمثل في بعض الأحيان تحيز المستجيب تجاه العبارة المحددة أو نسيانه لتلك العبارة والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي أن لا تزيد عن 10% من حجم العبارات فإذا زادت عن ذلك يجب استبعاد الاستبانة واعتبارها غير صالحة وعليه يتم استخدام المتوسط العام.

الإجابات المتماثلة :

إن إعطاء المستجيب إجابة واحدة لكل عبارات الاستبانة قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك العبارات وخاصة إذا كانت هناك عبارات عكسية في الاستبانة إذ يستحيل إعطاءها نفس الإجابة لذلك يجب أن يكون هناك تشتت في إجابة المستجيبين أي أن لا يكون هناك تجانس تام لتلك الإجابات .

معدل استجابة العينة:

تم جمع البيانات من الميدان لعينة من عملاء المستوصفات الصحية الخاصة بمدينة الدمازين ولاية النيل الأزرق تم توزيع 150 استبانة ، تمكن الدارس من جمع 147 استبانة من جملة الاستبانات الموزعة بنسبة (98%) ولم تسترد (3) استبانات بنسبة (2%) تم عمل تنظيف للبيانات وتم إعداد ملخص لكل عمليات التنظيف ومعدلات الاستجابة كما موضح في الجدول (1)

جدول (4/1)

تنظيف البيانات

الرقم	البيان	الاستجابة
1	مجموع الاستبانات الموزعة	150
2	مجموع الاستبانات المستردة	147
3	مجموع الاستبانات التي لم تسترد	3
4	الاستبانات الغير صالحة نسبة لبياناتها المفقودة	15
5	الاستبانات الغير صالحة نسبة لإجاباتها المتشابهة	0
6	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	132
7	نسبة الاستجابة	98%

المصدر :إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات استخدم الدارس عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS و Amos24 وفيما يلي مجموعة من هذه الأساليب:

1. معامل (كرباخ الفا) :لقياس ثبات أداة الدراسة .
2. التكرارات والنسب المئوية :لمعرفة الصفات الشخصية لمفردات عينة الدراسة .

3. التحليل العاملي الاستكشافي.

4. التحليل العاملي التوكيدي.

5. تحليل المسار.

6. بروسس اف هابس لاختبار الوساطة.

وصف الخصائص الديمغرافية للعينة :

من خلال البيانات التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة الاستبيان وباستخدام التكرارات تم تحديد خصائص عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (4/2)

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية

النسبة	العدد	المتغير	
65.9 %	87	ذكر	النوع
34.1 %	45	أنثى	
17.4 %	23	أقل من 30 سنة	العمر
42.4 %	56	30 وأقل من 40 سنة	
28.8 %	38	40 وأقل من 50 سنة	
11.4 %	15	50 فأكثر	
23.5 %	31	عازب	الحالة الاجتماعية
65.2 %	86	متزوج	
7.6 %	10	أرمل	
3.8 %	5	مطلق	
18.2 %	224	شهادة ثانوية	المؤهل العلمي
63.6 %	84	جامعي	
18.2 %	24	فوق الجامعي	
59.1 %	78	قطاع عام	مجال العمل
27.3 %	36	قطاع خاص	
13.6 %	18	طالب	

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

صدق و ثبات الأداة :

صدق المحتوى : بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لأسئلة الاستبانة وللتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة النيل الأزرق والبالغ عددهم (2) ومحكم (1) من جامعة كسلا وقد استجاب الدارس لأراء ومقترحات السادة المحكمين وقام بالتعديلات اللازمة . انظر الملحق رقم (2).

تحليل الاعتمادية:

لإجراء اختبار الثبات استخدم الدارس معامل كرنباخ الفا. ومعامل الثبات يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر. الجدول التالي يوضح معامل الثبات لمحاو وأبعاد الاستبانة

جدول (4/3)

معامل الفا- كرنباخ لمحاو الدراسة

المحور	معامل الفا
سرعة الاستجابة	0.799
التعاطف	0.864
الجوانب الملموسة	0.812
الكلمة المنطوقة	0.784
عدم الحساسية للسعر	0.780
سلوك الشكوى	0.475
كفاءة الخدمات	0.760
الرغبات والتوقعات	0.737

المصدر: إعداد الدارس الدراسة الميدانية 2024م

التحليل العاملي الاستكشافي:

التحليل العاملي الاستكشافي يعتبر إستراتيجية منهجية لتلخيص المتغيرات المقاسة واختزالها في متغير واحد كامن ، أو متغيرين كامين أو عدد قليل من المتغيرات تمثل جل المعلومات التي تنطوي عليها العلاقات البينية للمتغيرات وتستند غربلة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات كشروط لقبول نتائجها وهي:

وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة احصائية في مصفوفة الدوران .

ألا تقل قيمة (KMO) عن 60 % لتناسب العينة.

ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

ألا يقل تشبع العامل عن 50 %، مع مراعاة قيم متقاطعة تزيد عن 50 % في العوامل الأخرى.

ألا تقل قيم الجذور الكامنة عن الواحد.

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل :

تم استخدام البرنامج الإحصائي Spss و Amos24 في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي

للمنموذج واستخدام طريقة التدوير لاستخلاص العوامل الكامنة ، يوضح الجدول (4) نتائج عملية

التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات المتغير المستقل (13) عبارة:

جدول (4/4)

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (جودة الخدمات)

مصفوفة المعاملات بعد التدوير		
	Component	
	1	2
أرى أن العاملين في المستوصفات الخاصة يقدمون الخدمات الصحية حسب رغبة العملاء	.686	
يحرص العاملون في المستوصفات الخاصة على دقة التوقيت عند تقديم الخدمة	.621	.476
لا انتظر طويلا من اجل الحصول على الخدمة التي ارغب فيها	.746	
تتميز عمليات المستوصفات الخاصة بالدقة	.631	
يتفهم العاملون احتياجات الزبائن بشكل دقيق	.753	
يلبي العاملون رغباتي بكل صدق وإحساس	.781	
يهتم العاملون بالمستوصفات الخاصة بالعميل	.713	
يوجد لدى العاملون بالمستوصفات استعداد تام للتعاون مع العميل	.494	
مظهر العاملون بالمستوصفات مرتب ولائق		.649
التسهيلات والمرافق ملائمة وجذابة		.669
العاملون بالمستوصفات مؤهلون للقيام بأعمالهم بكفاءة		.660
يحرص العاملون على عدم وجود اخطاء عند تقديم الخدمة		.712
تدعم الإدارة العليا العاملين للقيام بأعمالهم بكفاءة		.780

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2022

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تبين من (KMO and Bartlett's Test) ان قيمة (0.92) (KMO) وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو اعلي من (0.5) حسب (Kaiser,1975) وبالتالي فان حجم العينة يعتبر كافيا وملائم للدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول (4/5)

يوضح KMO and Bartlett's Test للمتغير المستغل

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.922
Bartlett's Test of Sphericity	A p p r o x . Chi-Squar	879.525
	df	78
	Sig.	.000

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2022

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع :

تم استخدام البرنامج الإحصائي Spss وAmos24 في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج واستخدام طريقة التدوير لاستخلاص العوامل الكامنة، يوضح الجدول (6) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات المتغير التابع:

جدول (4/6)

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (ولاء العملاء)

Rotated Component Matrix			
	Component		
	1	2	3
دائمًا أقوم بتزكية المستوصفات لأي شخص يطلب مساعدتي في المجال الصحي	.831		
انصح أقربائي بالتعامل مع المستوصفات الصحية الخاصة بالولاية	.875		
أشجع أصدقائي على التعامل مع المستوصفات الصحية الخاصة بالولاية	.861		
أفضل التعامل مع المستوصفات الصحية بالولاية عن الولايات الأخرى	.478		
سوف ادفع أي سعر يطلبه المستوصف الخاص حتى وإن كانت الأسعار الأخرى أقل		.707	
لن أتعامل مع أي مستوصف منافس يعرض أسعار أقل		.693	
لن يقودني انخفاض الأسعار في المستوصفات المنافسة إلى ترك التعامل مع المستوصفات الخاصة		.714	

Rotated Component Matrix			
	Component		
	1	2	3
لا يمثل السعر أي أهمية بالنسبة إلى عند التعامل مع المستوصفات الخاصة		.832	
في حال تعرضي لمشكلة في التعامل مع المستوصفات الخاصة لن انقل شكواي الى وزارة الصحة			.835
عند ظهور مشكلة في التعامل مع المستوصفات الخاصة لن انقل شكواي إلى المقربين			.839
Extraction Method: Principal Component Analysis.			
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.			
a. Rotation converged in 5 iterations.			

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تبين من (KMO and Bartlett's Test) ان قيمة (0.80) KMO وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول اعلي من (0.5) حسب (Kaiser,1975) وبالتالي فان حجم العينة يعتبر كافيا وملئم للدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :
جدول (4/7)

يوضح KMO and Bartlett's Test للمتغير التابع (ولاء العملاء)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.807
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	446.273
	Df	45
	Sig.	.000

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط (القيمة المدركة) :

تم استخدام البرنامج الإحصائي Spss وAmos24 في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج واستخدام طريقة التدوير لاستخلاص العوامل الكامنة، يوضح الجدول (8) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات المتغير الوسيط .

جدول (4/8)

يوضح التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط

Component Matrix	
	Component
	1
تميز الخدمة التي تقدمها المستوصفات الخاصة بالولاية عن المستوصفات الأخرى	.613
العاملون في المستوصفات الخاصة بالولاية يتعاملون بلطف مع العملاء	.678
تمتاز الخدمات التي تقدمها المستوصفات الخاصة بالولاية بالجودة العالية	.827
الخدمات التي تقدمها المستوصفات الخاصة بالولاية ذات سعر معقول	.723
المنافع التي حصل عليها أكبر من السعر المدفوع	.618
كل ما ارغب فيه من خدمات أجدها عند المستوصفات الخاصة بالولاية بجودة عالية	.796
كل ما أتوقعه من خدمات أجدها عند المستوصفات الحالية بالولاية	.729
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تبين من (KMO and Bartlett's Test) ان قيمة (0.84) KMO وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول اعلي من (0.5) حسب (Kaiser,1975) وبالتالي فان حجم العينة يعتبر كافيا وملئمة للدراسة كما هو موضح في الجدول التالي

جدول (4/9)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	320.847
	Df	21
	Sig.	.000

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

التحليل العاملي التوكيدي:

التحليل العاملي التوكيدي احد تطبيقات نمذجة المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling) ويتيح الفرصة لاختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بنائها في ضوء أسس نظرية سابقة كما تتيح الفرصة للتأكد من ان عبارات المقياس تقيس ما أعدت لأجله ، ويستخدم لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود او عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة وتقييم

قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. ولقد قام الدارس بإجراء التحليل العملي لكل مقياس خاص بمتغيرات الدراسة باستخدام برنامج (Amos24).

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا التطابق، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات على ضوءها أو رفضها والتي تعرف بمؤشرات المطابقة ونذكر منها: النسبة بين قيم x^2 ودرجات الحرية The Relative Chi-square Df وهي عبارة عن قيم مربع كاي المحسوبة مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت قيمة هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج وإذا قلت عن 2 تدل على مطابقة النموذج المقترح تماماً لبيانات العينة. مؤشر حسن المطابقة (Goodness of Fit index (GFI): يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، وهو بذلك يناظر معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد وتتراوح قيمته (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة. وكل ما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج، وكلما كانت واحد صحيح دل ذلك على التطابق التام. (Barbara G. Tabachnick and Linda S fidell, 1996)

مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Error of Approximation (RMEA): وهو من أهم مؤشرات جودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل دل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات وإذا كانت القيمة محصورة بين 0.05 و 0.08 دل ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا قيمته عن 0.08 فيتم رفضه. James lattin and oth- (2002 & Gorge A. Macroulides and Irani 2002)

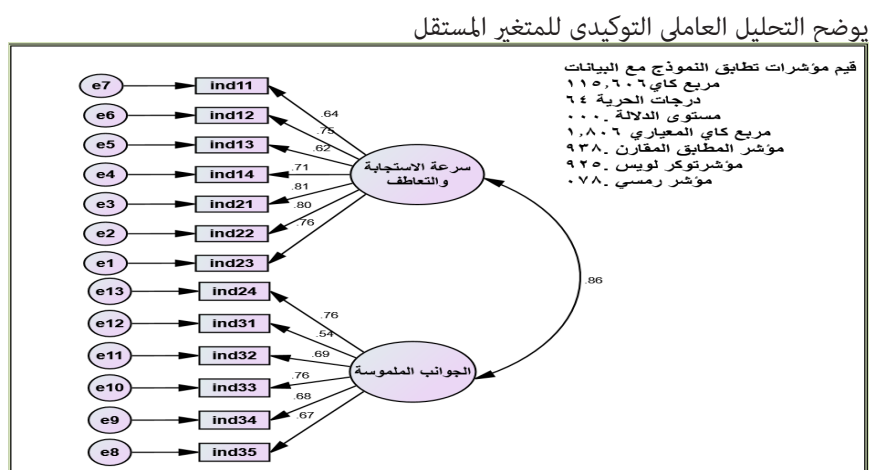
مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index (CFI): وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S fidell, 1996)

مؤشر توكر لويس Toker-Lewis Index وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة. (Josef F Hiar, JR and others) (1995)

التحليل العملي التوكيدي للمتغير المستقل :

تم استخدام برنامج ال Amos 24 في إجراء عملية التحليل العملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال، والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا التطابق كما في الشكل (4/1) التالي :

شكل (4/1)



المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة تتيح العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا المطابق، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات او رفضه على ضوءها.

جدول (4/10)

يوضح مؤشرات جودة المطابقة

المؤشر	التقدير	الحد المقبول	التفسير
CMIN	115.606	-	-
DF	64	-	-
CMIN/ DF	1.806	بين 1 و 3	ممتاز
CFI	0.938	بين الصفر و الواحد	ممتاز
RMSEA	0.078	بين 0.05 و 0.08	ممتاز
TLI	0.925	بين الصفر والواحد	ممتاز
PClose	0.025	أكبر من 0.05	مقبول

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية (2024م)

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح ما بين (1.0) تم احتساب معامل الفا كرنباخ للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح Hir e tal2002h ان قيمة الفا يجب ان تكون اكثر من 70 % وكذلك احتساب كل من (CR,AVE,MSV)

وللتأكد من صلاحية النموذج الجدول التالي يوضح ذلك.

جدول(4/11)

معامل الاعتمادية المركب للمتغير المستقل (حجم العينة 150)

CR	AVE	MSV	الاستجابة والتعاطف	الجوانب الملموسة	
الاستجابة والتعاطف	0.889	0.535	0.897	0.732	
الجوانب الملموسة	0.842	0.473	0.851	0.863	0.688

المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية (2024م)

الثبات المركب (CR(Composite Reliability

متوسط التباين المستخرج (AVE(Average Variance Extracted

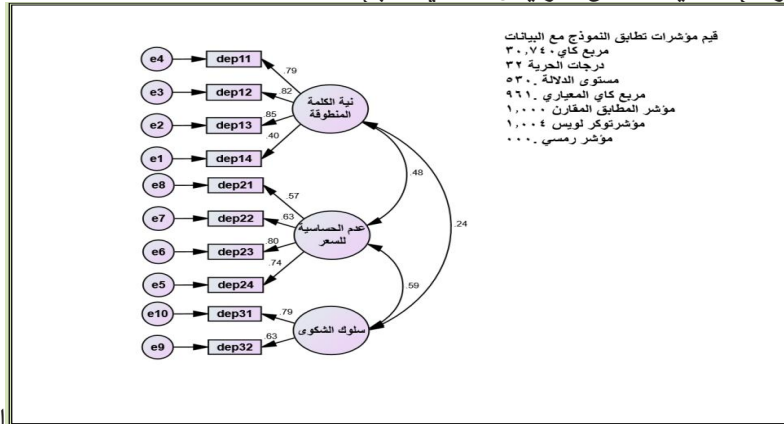
(Maximum Shared Variance) أكبر قيمة تباين مشترك

التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع:

تم استخدام برنامج ال Amos 24 في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال ، والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا التطابق كما في الشكل (4/2) التالي :

شكل (4/2)

يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع



المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلية في التحليل والمصفوفة المفترضة تتيح العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا المطابق، والتي يتم قبول النموذج

المفترض للبيانات او رفضه على ضوءها مؤشرات جودة المطابقة .

جدول (4/12)

يوضح مؤشرات جودة المطابقة

المؤشر	التقدير	الحد المقبول	التفسير
CMIN	30.740	-	-
DF	32	-	-
CMIN/ DF	0.961	بين 1 و 3	جيد
CFI	1.00	بين الصفر و الواحد	ممتاز
RMSEA	0.000	بين 0.05 و 0.08	ممتاز
TLI	1.00	بين الصفر والواحد	ممتاز
PClose	0.881	اكبر من 0.05	ممتاز

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح ما بين (1,0) تم احتساب معامل الفا كرنباخ للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح Hir e tal2002h ان قيمة الفا يجب ان تكون اكثر من 70% وكذلك احتساب كل من (CR,AVE,MSV) وللتأكد من صلاحية النموذج الجدول التالي يوضح ذلك.

جدول(4/13)

معامل الاعتمادية المركب للمتغير التابع (حجم العينة 150)

سلوك الشكوى	عدم الحساسية للسعر	نية الكلمة المنطوقة	MSV	AVE	CR	
		.737	.230	.544	0.817	نية الكلمة المنطوقة
	.690	.480**	.347	.476	0.781	للسعر عدم الحساسية
.715	.589	0.238	.347	.511	0.674	سلوك الشكوى

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

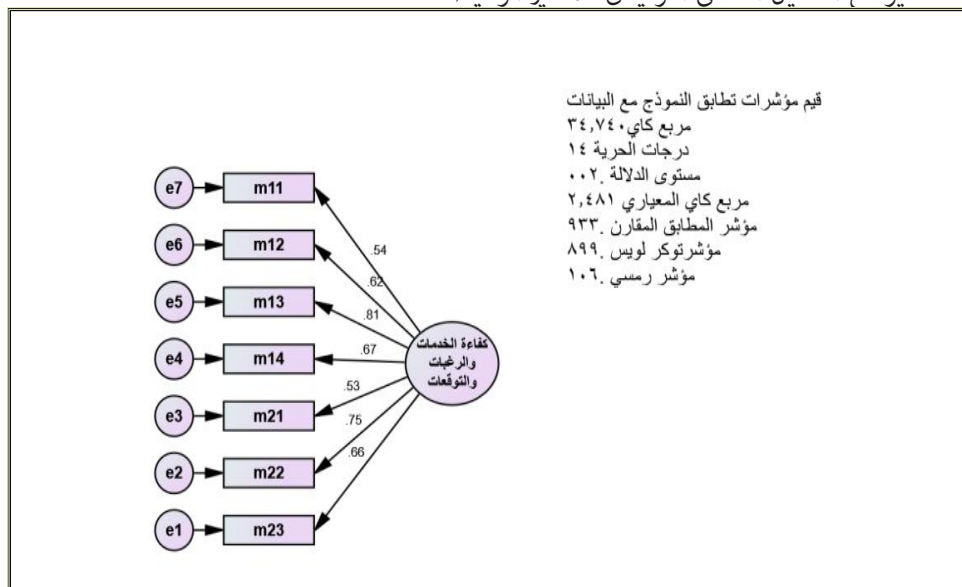
التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط:

تم استخدام برنامج ال Amos 24 في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال ، والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد

من المؤشرات الدالة على جودة هذا التطابق كما في الشكل التالي (4/3) :

شكل (4/3)

يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط



المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية (2024م)

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة تتيح العديد الدالة على جودة هذا المطابق، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات او رفضه على ضوء مؤشرات جودة المطابقة

جدول (4/14)

يوضح مؤشرات جودة المطابقة

المؤشر	التقدير	الحد المقبول	التفسير
CMIN	34.740	-	-
DF	14	-	-
CMIN/ DF	2.481	بين 1 و 3	ممتاز
CFI	0.993	بين الصفر و الواحد	ممتاز
RMSEA	0.106	بين 0.05 و 0.08	ممتاز
TLI	0.899	بين الصفر والواحد	ممتاز
PClose	0.881	اكبر من 0.05	ممتاز

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية (2024م)

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح ما بين (1.0) تم احتساب معامل الفا كرنباخ للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح Hir e tal2002h أن قيمة الفا يجب أن تكون أكثر من 70% وكذلك احتساب كل من (CR,AVE,MSV) وللتأكد من صلاحية النموذج الجدول التالي يوضح ذلك.

جدول(4/15)

معامل الاعتمادية المركب للمتغير الوسيط (حجم العينة 150)

	CR	AVE
جودة الخدمات	0.842	0.437

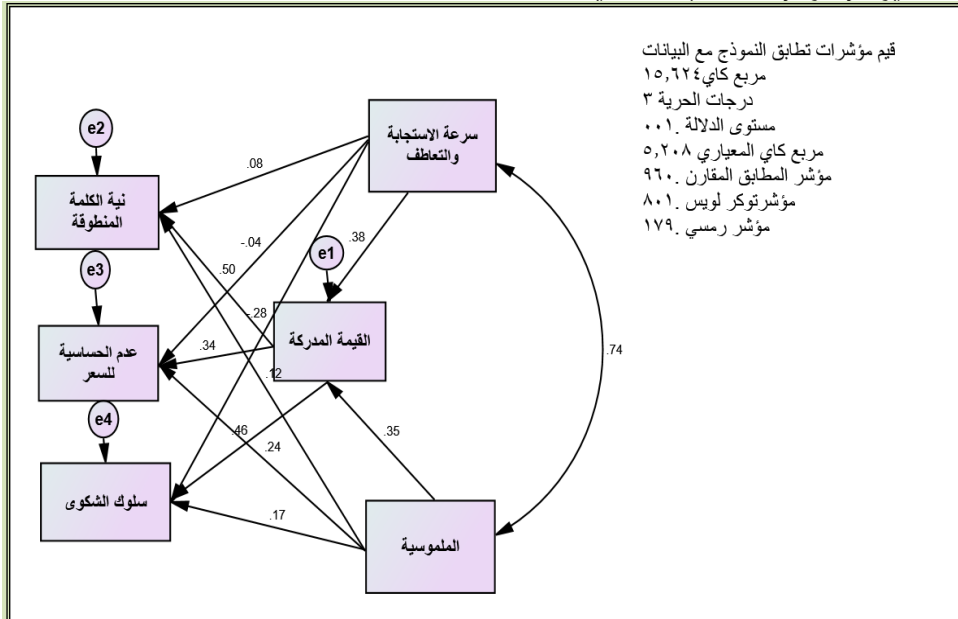
المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية (2024م)

نموذج الدراسة المعدل:

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي لمتغيرات الدراسة يتم الاعتماد على النتائج التي يسفر عنها التحليل إذا ما كان نموذج الدراسة يعتمد على نظرية قوية عادة ما يطابق الواقع أما في حالة عدم الاعتماد على نظرية فانه يتم تعديل النموذج ليتطابق مع الواقع والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة المعدل .

شكل (4/4)

يوضح نموذج الدراسة بعد التعديل



المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

مؤشرات جودة النموذج بعد التعديل :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة تتيح العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذا المطابق، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات او رفضه على ضوءها

مؤشرات جودة المطابقة:

جدول (4/16)

يوضح مؤشرات جودة المطابقة بعد التعديل

المؤشر	التقدير	الحد المقبول	التفسير
CMIN	34.740	-	-
DF	14	-	-
CMIN/ DF	2.481	بين 1 و 3	ممتاز
CFI	0.993	بين الصفر و الواحد	ممتاز
RMSEA	0.106	بين 0.05 و 0.08	ممتاز
TLI	0.899	بين الصفر والواحد	ممتاز
PClose	0.881	أكبر من 0.05	ممتاز

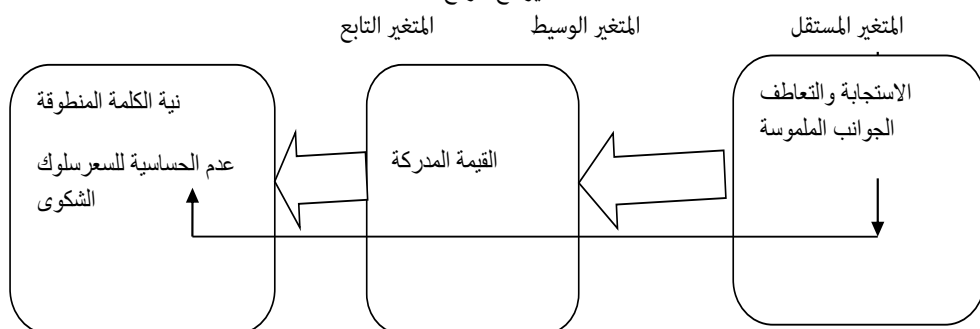
المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

شكل نموذج الدراسة المعدل

بناء على نتائج التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي للمتغير الوسيط بقي محور الجوانب الملموسة وتم دمج سرعة الاستجابة والتعاطف، أما المتغير التابع لم تتغير محاوره، المتغير الوسيط تم دمجها في محور واحد بدلا من محورين. وتم تعديل نموذج فرضيات الدراسة على النحو التالي :

شكل (5/4)

يوضح نموذج الدراسة المعدل



المصدر :إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

130

اعتمد الدارس في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو فط للعلاقات الخطية المباشرة والغير مباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وهي قشل ترجمة لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات.

هو احد مكونات أسلوب نمذجة المعادلة البنائية التي تعنى بدراسة وتحليل العلاقة بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات ثابتة أو متقطعة و بين متغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات ثابتة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير او المتغيرات التابعة حيث ان نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين 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 وهو امتداد لتحليل الانحدار المتعدد ولكنه أكثر فعالية حيث انه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات وعدم الخطية وأخطاء القياس والارتباط الخطي المزدوج بين المتغيرات المستقلة .

هناك علاقة ايجابية بين جودة الخدمات و ولاء العملاء كما هو في الشكل التالي:

يوضح العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمدت الدراسة على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وتحليل المسار والاعتماد على مستوى دلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير وذلك بمقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب اصغر من (0.05) والعكس صحيح جدول (4/17)

قيم تحليل المسار بين جودة الخدمات ولاء العملاء

			Estimate	S.E.	C.R.	P
نية الكلمة المنطوقة		الاستجابة والتعاطف	.257	.103	2.491	.013
عدم الحساسية للسعر		الاستجابة والتعاطف	.103	.125	.822	.411
سلوك الشكوى		الاستجابة والتعاطف	-.130	.155	-.835	.404
نية الكلمة المنطوقة		الجوانب الملموسة	.460	.172	2.669	.008
عدم الحساسية للسعر		الجوانب الملموسة	.428	.139	3.071	.002
سلوك الشكوى		الجوانب الملموسة	.303	.115	2.647	.008

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

المسار من سرعة الاستجابة والتعاطف و نية الكلمة المنطوقة هو (0.257) وهو دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، المسار من سرعة الاستجابة والتعاطف إلى عدم الحساسية للسعر (0.103) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، سرعة الاستجابة والتعاطف إلى سلوك الشكوى (-0.130) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المسار من الجوانب الملموسة إلى نية الكلمة المنطوقة (0.460) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المسار من الجوانب الملموسة إلى عدم الحساسية للسعر (0.428) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، المسار من الجوانب الملموسة إلى سلوك الشكوى (0.303) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). ويتضح من نتائج الدراسة أن الفرضية الأولى التي تقول أن هناك علاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء دعمت بشكل جزئي حيث أن الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة (دعمت)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و عدم الحساسية للسعر (لم تدعم)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين الاستجابة والتعاطف وسلوك الشكوى (لم

تدعم) الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين الجوانب الملموسة و نية الكلمة المنطوقة (دعمت).الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين الجوانب الملموسة وعدم الحساسية للسعر(دعمت).الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين الجوانب الملموسة و سلوك الشكوى (دعمت)

جدول (4/18)

يوضح ملخص الفرضية الأولى

الرقم	الفرضية	نتيجة الفرضية
1	هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة	دعمت
2	هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و عدم الحساسية للسعر	لم تدعم
3	هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و سلوك الشكوى	لم تدعم
4	هناك علاقة بين الجوانب الملموسة و نية الكلمة المنطوقة	دعمت
5	هناك علاقة بين الجوانب الملموسة عدم الحساسية للسعر	دعمت
6	هناك علاقة بين الجوانب الملموسة و سلوك الشكوى	دعمت

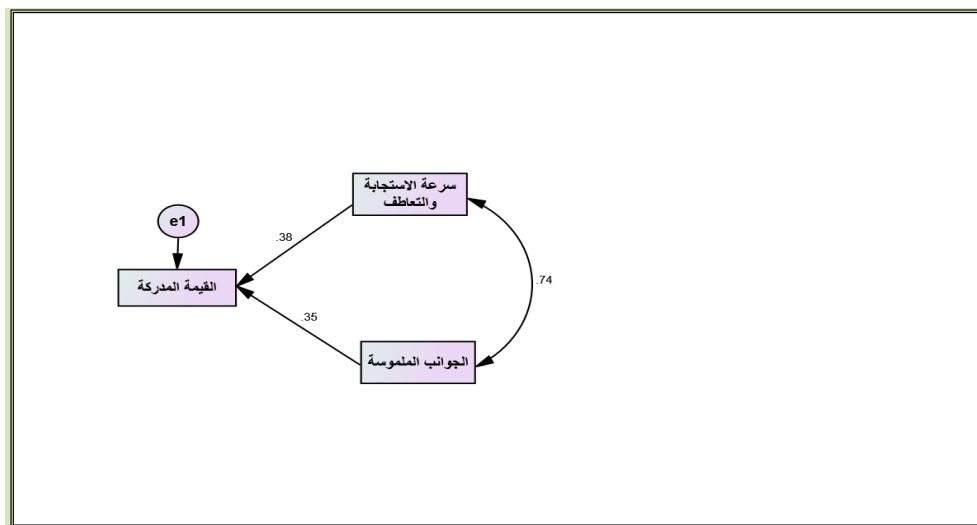
المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية(2024م)

اختبار الفرضية الثانية:

هناك علاقة ايجابية بين جودة الخدمات والقيمة المدركة:

شكل (7/4)

يوضح العلاقة بين جودة الخدمات والقيمة المدركة



المصدر: إعدادا لدارس من الدراسة الميدانية(2024م)

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمدت الدراسة على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وتحليل المسار والاعتماد على مستوى دلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير وذلك بمقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب اصغر من (0.05) والعكس صحيح.

جدول (4/19)

قيم تحليل المسار بين جودة الخدمات والقيمة المدركة

			Estimate	S.E.	C.R.	P
القيمة المدركة	--->	الجوانب الملموسة	.365	.100	3.636	***
القيمة المدركة	--->	سرعة الاستجابة والتعاطف	.363	.090	4.020	***

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

المسار من سرعة الاستجابة والتعاطف إلى القيمة المدركة هو (0.365) وهو دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.001)، المسار من سرعة الاستجابة والتعاطف إلى القيمة المدركة (0.365) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001). ويتضح من نتائج الدراسة أن الفرضية الأولى التي تقول أن هناك علاقة بين جودة الخدمات والقيمة المدركة (دعمت) حيث أن الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و القيمة المدركة (دعمت)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين الجوانب الملموسة والقيمة المدركة (دعمت).

جدول (4/20)

يوضح ملخص الفرضية الثانية

الرقم	الفرضية	نتيجة الفرضية
1	هناك علاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف والقيمة المدركة	دعمت
2	هناك علاقة بين الجوانب الملموسة والقيمة المدركة	دعمت

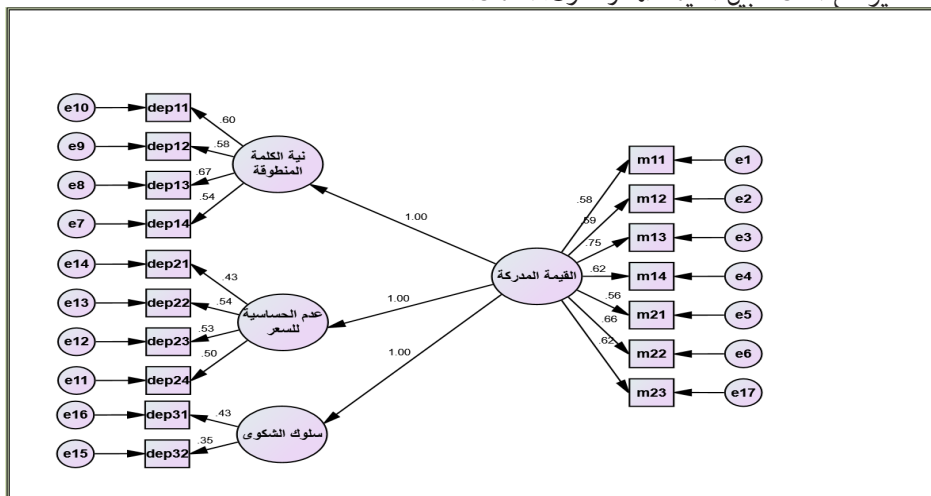
المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية (2024م)

اختبار الفرضية الثالثة:

هناك علاقة ايجابية بين القيمة المدركة ولاء العملاء

شكل (8/4)

يوضح العلاقة بين القيمة المدركة ولاء العملاء



المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية (2024م)

جدول (4/21)

قيم تحليل المسار بين القيمة المدركة ولاء العملاء

			Estimate	S.E	C.R.	P
نية الكلمة المنطوقة	---	القيمة المدركة	0.973	0.189	5.155	***
عدم الحساسية للسعر	←	القيمة المدركة	0.933	0.194	4.818	***
سلوك الشكوى	←	القيمة المدركة	0.644	0.185	3.596	***

المصدر: إعداد الدارس من واقع الميدانية 2024م

المسار من القيمة المدركة إلى نية الكلمة المنطوقة هو (0.973) وهو دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، المسار من القيمة المدركة إلى عدم الحساسية (0.933) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001). المسار من القيمة المدركة إلى سلوك الشكوى (0.664) وهو دال إحصائياً. ويتضح من نتائج الدراسة أن الفرضية التي تقول أن هناك علاقة بين القيمة المدركة ولاء العملاء (دعمت) حيث أن الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين القيمة المدركة و نية الكلمة المنطوقة (دعمت)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين القيمة المدركة وعدم الحساسية للسعر (دعمت). الفرضية الفرعية التي تنص على أن هناك علاقة بين القيمة المدركة و سلوك الشكوى (دعمت).

جدول (4/22)

يوضح ملخص الفرضية الثالثة

الرقم	الفرضية	نتيجة الفرضية
1	هناك علاقة بين القيمة المدركة و نية الكلمة المنطوقة	دعمت
2	هناك علاقة بين القيمة المدركة وعدم الحساسية للسعر	دعمت
3	هناك علاقة بين القيمة المدركة و سلوك الشكوى	دعمت

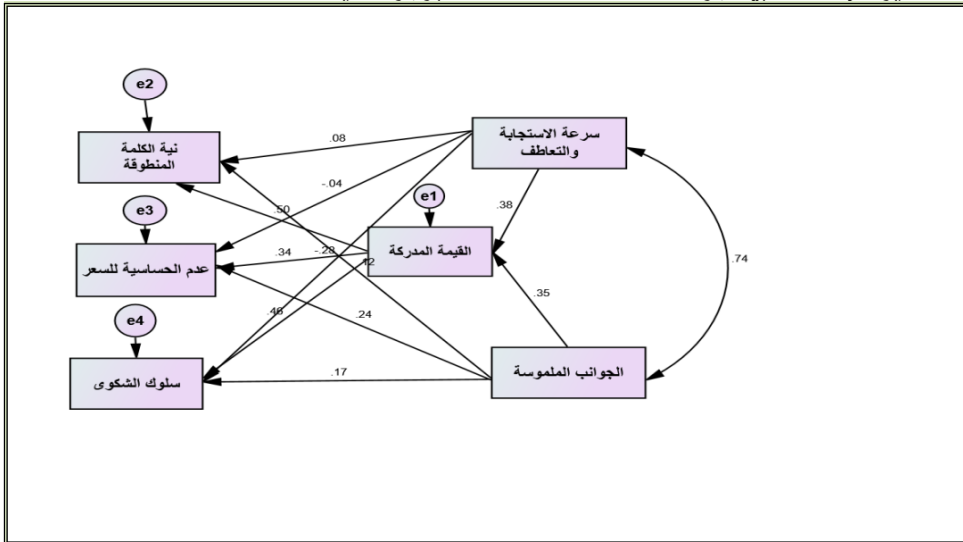
المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية (2024م)

اختبار الفرضية الرابعة:

القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين جودة الخدمات وولاء العملاء ، الشكل التالي يوضح هذه العلاقة:

شكل (9/4)

يوضح العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء بوجود القيمة المدركة



المصدر : إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

لاختبار الوساطة نستخدم (Procces of Hyes for Spss) والبتسراب الحد الأعلى والحد الأدنى لمجال الثقة فإذا كانت قيم البوتسراب غير سالبة نقول ان المتغير الوسيط يتوسط العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل وهنا نستخدم الأثر غير المباشر وهو اثر المتغير المستقل على المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط على النحو التالي:

جدول (4/23)

يوضح العلاقة بين جودة الخدمات و ولاء العملاء بوجود القيمة المدركة

المسار	الأثر غير المباشر	الخطأ المعياري	الحد الأدنى لمجال الثقة	الحد الأعلى لمجال الثقة
سرعة الاستجابة والتعاطف نية الكلمة المنطوقة	0.317	0.059	0.207	0.438
سرعة الاستجابة والتعاطف عدم الحساسية للسعر	0.278	0.079	0.126	0.435
سرعة الاستجابة والتعاطف سلوك الشكوى	0.400	0.100	0.221	0.618
الجوانب الملموسة نية الكلمة المنطوقة	0.342	0.065	0.221	0.476
الجوانب الملموسة عدم الحساسية للسعر	0.250	0.08	0.094	0.42
الجوانب الملموسة سلوك الشكوى	0.329	0.09	0.147	0.572

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

من الجدول أعلاه نجد أن اثر الاستجابة والتعاطف على نية الكلمة المنطوقة بوجود القيمة المدركة هو (0.317) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبالتالي إنا لقيمة المدركة تتوسط العلاقة بين الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة، اثر سرعة الاستجابة والتعاطف على عدم الحساسية للسعر بوجود القيمة المدركة هو (0.278) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبا التالى ان القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و عدم الحساسية للسعر، اثر سرعة الاستجابة والتعاطف على سلوك الشكوى هو (0.400) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبالتالى ان القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وسلوك الشكوى، اثر الجوانب الملموسة على نية الكلمة المنطوقة هو (0.342) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبالتالى ان القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين الجوانب الملموسة ونية الكلمة المنطوقة، اثر الجوانب الملموسة على عدم الحساسية للسعر هو (0.250) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبالتالى ان القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين الجوانب الملموسة وعدم الحساسية للسعر، اثر الجوانب الملموسة على سلوك الشكوى هو (0.329) والحد الأدنى للبوتستراتب موجب فبالتالى أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين الجوانب الملموسة وسلوك الشكوى. ويتضح من نتائج الدراسة ان الفرضية الرابعة التي تقول ان القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين جودة الخدمات ولاء العملاء (دعمت) بشكل كلى، حيث إن الفرضية الفرعية التي تنص على توسط القيمة المدركة العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة (دعمت)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وعدم الحساسية للسعر (دعمت)، الفرضية الفرعية التي تنص على أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف و سلوك الشكوى (دعمت)، الفرضية التي تنص على توسط القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة ونية الكلمة المنطوقة (دعمت)، الفرضية التي تنص على توسط القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة وعدم الحساسية للسعر (دعمت)، الفرضية التي تنص على توسط القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة وسلوك الشكوى (دعمت).

جدول (4/24)
يوضح ملخص الفرضية الرابعة

الرقم	الفرضية	نتيجة الفرضية
1	القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة	دعمت
2	القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وعدم الحساسية للسعر	دعمت
3	القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وسلوك الشكوى	دعمت
4	القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة ونية الكلمة المنطوقة	دعمت
5	القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة وعدم الحساسية للسعر	دعمت
6	القيمة المدركة العلاقة بين الجوانب الملموسة وسلوك الشكوى	دعمت

المصدر: إعداد الدارس من واقع الدراسة الميدانية 2024م

الخاتمة:

تناولت هذه الورقة موضوع الدور الوسيط للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمات الصحية على ولاء العملاء في المستوصفات الخاصة بمدينة الدمازين - إقليم النيل الأزرق، وذلك من خلال أربعة محاور جاءت على النحو الآتي: المحور الأول: الدراسات السابقة، المحور الثاني: القيمة المدركة، المحور الثالث: جودة الخدمة، والمحور الرابع: الدراسة الميدانية، وقد خلصت الورقة لنتائج وتوصيات جاءت على النحو الآتي:

النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية جزئية بين جودة الخدمات ولاء العملاء للمستوصفات الصحية بإقليم النيل الأزرق.
- بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية كلية بين جودة الخدمات والقيمة المدركة للعملاء.
- أسفرت نتائج الدراسة هناك علاقة إيجابية بين القيمة المدركة ولاء العملاء
- أظهرت نتائج الدراسة أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف ونية الكلمة المنطوقة .
- كشفت نتائج الدراسة أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وعدم الحساسية للسعر.
- أوضحت نتائج الدراسة أن القيمة المدركة تتوسط العلاقة بين سرعة الاستجابة والتعاطف وسلوك الشكوى.

التوصيات:

- يجب على المستوصفات الخاصة الحرص على دقة التوقيت عند تقديم الخدمة
- على العاملين بالمستوصفات الخاصة تلبية رغبات العملاء بكل صدق
- يتوجب على العميل لدى المستوصفات الخاصة إذا واجه أي مشكلة نقلها مباشرة إلى العاملين بها.
- يجب على عملاء المستوصفات الصحية تذكية المستوصفات لاي شخص يطلب المساعدة في المجال الصحي.
- على مقدمي الخدمة في المستوصفات الصحية التحلي بالرقى في التعامل.
- ضرورة معاملة العميل معاملة خاصة واشعاره بأنه العميل الوحيد والمهم لديهم.

المصادر و المراجع:

المصادر:

- (1) فلّيب كوتلر و آخرون، ترجمة مازن نفاع، "التسويق"، 2002 دار علاء الدّن للنشر و التوزّع والترجمة، دمشق، الجزء الثالث.
- (2) إدريس، ثابت عبد الرحمن؛ والمرسي، جمال الدين محمد (2004) التسويق المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية
- (3) بشّر عباس العلاق، علّ محمد ربابعة- التروّج والاعلان (مدخل متكامل) 2002 دار الأزوري العلّمة للنشر والتوزّع عمان.-
- (4) بشير عباس العلاق- على محمد ربابعة- الترويج والاعلان (مدخل متكامل)- دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان -1998-ص159.
- (5) تامر البكري، 1999 الإتصالات التسويقية و الترويج، دار الخامد للنشر و التوزيع. الأردن.
- (6) توفيق، عمرو عبد الرحمن 2007 علاقات العملاء، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة
- (7) جميل توفيق وعادل حسن، 1985 مبادئ التسويق و إدارة المبيعات، كلية التجارة بجامعة الإسكندرية و بيروت العربية
- (8) حميد الطائي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب علي القرم، 2006 «الأسس العلمية للتسويق» الحديث «دار اليازوري، الأردن.
- (9) السلطي، مأمون وإلياس سهيل 1999 دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو، 9000 دمشق: دار الفكر المعاصر.
- (10) الصيرفي، محمد عبد الفتاح 2003 الإدارة الرائدة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (11) عبد السلام ابو قحف وآخرون، التسويق، المكتب 2005 الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- (12) مأمون الدرادكة ، طارق شيلي ، 2002 الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان .
- (13) محمد صالح المأذون 2008، مبادئ التسويق، دار الصحافة، دار الصحافة للنشر والتوزيع.
- (14) منير نوري- التسويق مدخل المعلومات والاستراتيجيات -ديوان المطبوعات الجامعية- الجزائر- 2007 ص156.
- (15) مؤيد عبدالحسين الفضل-يوسف حليم الطائي-ادارة الجودة الشاملة (من المستهلك الى المستهلك) (الوراق للنشر والتوزيع -الاردن- 2004 ص23.

(16) هاني حامد ضامور، تسويق الخدمات 2003، دار وائل للنشر، عمان - الأردن

المجلات العلمية:

- (1) إدريس، ثابت عبد الرحمن. 2012 معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقاً لإدراكات القيادات الأكاديمية: دراسة تطبيقية. مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية.
- (2) رشاد عبد المنعم محمد (2006) اسلوب معالجة شكاوى العملاء ودوره في تطوير برامج وتسويق العلاقات) المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد 30 العدد 2، ص 468-511.
- (3) عيطة، جودت. 2013 أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية.
- (4) محمد، ابن حوحو. 2016 أهمية التسويق الرقمي في تفعيل وتطوير العلاقة مع الزبون: دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية.
- (5) معن ناصر عمر. نظريات معاصرة في علم الاجتماع دار العلم الجديد دمشق 1987م ط 1
- (6) مهران، أميرة فؤاد أحمد. 2005 قياس محركات القيمة بالتطبيق على عملاء الخطوط الجوية المصرية وقياس تأثيرها على الولاء. مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ع 1، مج .

الرسائل الجامعية:

- (1) جعفر محمد الحسن عثمان، دور ادارة خدمات العملاء في تقوية العلاقة مع العملاء، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير.
- (2) حاكم جدوري الخفاجي 2015، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي، جامعة الكوفة .
- (3) دراجي نبيلة الصليحة، خلق المؤسسة للقيمة لدى الزبون لتحقيق ولاءه، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
- (4) سارة بو علاق 2014، اثر جودة الخدمة على ولاء العميل، دراسة حالة الهاتف النقال بالجزائر
- (5) محمد الخرشوم سليمان علي 2011، اثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة التجارية.

- (6) مؤيد حاج صالح, اثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية, كلية الاقتصاد, جامعة دمشق.
- (7) وسام محمد ناصر الكركي 2010, جودة الخدمات المصرفية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن, مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال, جامعة الخليل, فلسطين.

اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان

طالبة دكتوراة - كلية الدراسات العليا
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أ. سحر عبد المنطلب البشري محبوب

أستاذ مشارك - قسم علم النفس - كلية التربية
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

د. هادية مبارك حاج الشيخ الطيب

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة السمة العامة لليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالإضافة الى تأثير بعض المتغيرات (النوع الاجتماعي، التخصص الأكاديمي، الدرجة العلمية)، المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي، تكونت عينة الدراسة من (303) مدرس ومدرساً من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية، تم تحليل البيانات عن طريق المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين. توصلت الدراسة الى أن السمة العامة لليقظة العقلية، الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تتسم بالارتفاع حيث توجد علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوي (0,05) بين درجات أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كما يوجد تأثير دال إحصائياً لكل من النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث) لصالح الذكور، وعدم وجود تأثير للتخصص الأكاديمي (علمي/ ادبي)، ووجود تأثير دال للدرجة العلمية (استاذ/ محاضر) لصالح الدرجة العلمية أستاذ، كما يمكن التنبؤ باليقظة العقلية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عن طريق درجاتهم على الكفاءة المهنية. وأخيراً على ضوء نتائج الدراسة والمناقشة اقترحت الباحثة بعض التوصيات.

الكلمات المفتاحية: اليقظة العقلية، الكفاءة المهنية، جامعة السودان أستاذ ومحاضر، علمي وأدبي

Mental alertness and its relationship to professional competence among professors at Sudan University of Science and Technology - Sudan

A.Sahar Abdelmontalib Albushra

Dr. Hadia Mubarak Haj AlSheikh

Abstract:

This study aimed to know the general characteristic of mental alertness and its relationship to professional competence among professors of Sudan University of Science and Technology in addition to the effect of some variables (gender, academic specialization, scientific de-

gree). The method used in this study is the descriptive correlational method. The study sample consisted of (303) male and female teachers from Sudan University of Science and Technology who were selected through a random sample. The data were analyzed using arithmetic means of standard deviations, t-test, and variance analysis. The study concluded that the general characteristic of mental alertness, professional competence among professors of Sudan University of Science and Technology is characterized by high, as there is a positive and statistically significant correlation at the level (0.05) between the grades of professors of Sudan University of Science and Technology, and there is a statistically significant effect for each of the social gender (males/females) in favor of males, and there is no effect for academic specialization (scientific/literary), and there is a significant effect for the academic degree (professor/lecturer) in favor of the academic degree of professor, and mental alertness among professors of Sudan University of Science and Technology can be predicted through their grades on professional competence. Finally, in light of the results of the study and discussion, the researcher proposed some recommendations.

Keywords: Mental alertness, professional competence, University of Sudan, professor and lecturer, scientific and literary

مقدمة:

المعلم هو الركيزة الأولى في إنجاح العملية التعليمية من خلال تطوير كفاءته المهنية لتخريج أفضل جيل واع ومتعلم في المجتمع لمواكبة العصر وهذا يتوقف على مدى وعي المعلمين بما يدور حولهم وما يمتلكونه من قدرات وإمكانات فلم تعد مهام المعلم قاصرة على تزويد الطلاب بالمعارف والحقائق كما كان في الماضي، بل أصبحت عملية تربوية شاملة لجميع جوانب شخصية المتعلم في صورها العقلية والنفسية والجسمية والاجتماعية، ولكي يقوم المعلم بدوره المهم باقتدار، لابد أن يتمتع بقدر كاف من القدرات والكفاءات التعليمية؛ التي تمكنه من بناء جوانب شخصية المتعلم، لذا فإن المتغيرات الكفاءات الشخصية والمعرفية والوجدانية والمهارية تلعب دوراً مهماً في فعالية وكفاءة العملية التعليمية، فهي بالنسبة للمتعلم تشكل أحد المدخل التعليمية المهمة التي تؤثر على الناتج التحصيلي له، وفي مستوى مفهوم الذات الأكاديمي باعتباره أهم العناصر المستهدفة في العملية التعليمية. ومن أبرز هذه المتغيرات اليقظة العقلية لما لها من أهمية في التعامل مع حالات الانطواء والانغلاق الذهني والقلق بأنواعه والاكتئاب وحالات التوتر، وذلك بواسطة تفكيك العلاقة التلقائية بين الأفكار والعادات وأنماط السلوك غير الصحية وارتباطاتها الانفعالية، ومعالجتها والتعايش معها بعقل منتفخ؛ والذي ينعكس إيجاباً على التنظيم

السلوكي الذاتي. ونظراً لأهمية الدور الذي يلعبه المعلم في العملية التعليمية؛ فكان لابد من تحقيقه بالكفاءات المهنية اللازمة لعمله التدريسي، وقد أولت الدولة اهتماماً بارزاً بالعديد من مؤسسات إعداد المعلم تتمثل في دورات تدريبية على الكفاءات المهنية، ودورات إعداده من خلال الأكاديمية المهنية، ولا يحصل على الترقية إلا بعد اجتيازه تلك الدورات. وكفاءة المعلم المهنية تشير إلى: المعارف والمهارات والاتجاهات التي يستطيع المعلم اكتسابها لتصبح بالتالي جزءاً من سلوكه ويستطيع أداؤها بنجاح في المجالات المعرفية والوجدانية؛ وتحقيق الكفاءة المهنية من خلال أربع مكونات رئيسية: (كفاءة التخطيط للدرس وأهدافه؛ وكفاءة تنفيذ الدرس؛ وكفاءة التقويم، وكفاءة العلاقات الإنسانية).

مشكلة الدراسة:

تباين أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في مستويات اليقظة العقلية ومستويات كفاءتهم المهنية وسماتهم الشخصية التي تظهر أثناء حديثهم وتواصلهم مع بعضهم البعض بحيث ينعكس بشكل مباشر على أدائهم ونتاجيتهم وعلاقتهم مع المسؤولين والزملاء والطلاب ومن هنا فإن قياس السمات الشخصية للمعلمين يلعب دوراً أساسياً في معرفة مدى قدرتهم للتكيف في الواقع التعليمي ومدى قدرتهم على مجابهة الظروف الصعبة واجتيازها بنجاح دون أن تؤثر سلباً في أدائهم وعطائهم.

ومن هنا تلخصت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

- ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي السمة العامة لليقظة العقلية، الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

- هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

- هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية والتفاعل بينها تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)؟

- هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية والتفاعل بينها تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي (علمي/ أدبي)؟

- هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية والتفاعل بينها تبعاً لمتغير الدرجة العلمية (استاذ/ محاضر)؟

- هل يوجد تأثير دال إحصائياً لكل من النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)، والتخصص الأكاديمي (علمي/ أدبي)، والدرجة العلمية (استاذ/ محاضر)، والتفاعل بينها على الكفاءة

المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

- هل يمكن التنبؤ باليقظة العقلية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عن طريق درجاتهم على الكفاءة المهنية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

معرفة السمة العامة لليقظة العقلية، الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

التعرف على تأثير اليقظة العقلية على الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)؟

بيان وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية تبعاً لمتغير لمتغير التخصص (علمي/أدي).

التعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية تبعاً لمتغير الدرجة العلمية (أستاذ/ محاضر).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

الأهمية النظرية:

بناء نموذج العلاقات السببية، والتعرف على التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين اليقظة العقلية، الكفاءة المهنية، العوامل الخمس الكبرى للشخصية وبالتالي الاعتماد على مسارات النموذج في توجيه الدراسات السابقة الخاصة بتلك المتغيرات.

التأصيل النظري لمفهوم اليقظة العقلية، وخاصة تأثيره على العملية التعليمية، ومنها الانفتاح على ما هو جديد وزيادة الوعي بمشكلات المجتمع والعمل على حلها، والمساعدة على تكيف مع الحياة الدراسية، كما تسهم في علاج كثير من المشكلات السلوكية والانفعالية التي يعاني منها طلاب المرحلة الجامعية.

إلقاء الضوء على أهمية مفهوم الكفاءة المهنية والكشف عن العوامل التي تسهم في حل المشكلات المتعلقة بهذا المفهوم، ونظراً لتأثيره الخطير على الافراد فهو لا يقتصر على مجرد النواحي الأكاديمية والدراسية، بل قد يصبح أسلوباً للحياة لدى الفرد ويسبب له العديد من المشكلات. العينة التي تناولتها الدراسة وهي فئة الأساتذة الجامعيين الذين يقع على عاتقهم مسؤولية النظام التعليمي وما يشهده من تغيرات كثيرة سواء في المناهج أو استخدام التكنولوجيا الحديثة.

ب. الأهمية التطبيقية:

للدراسة أهمية تطبيقية في ضوء ما تسفر عنه من نتائج إذ يمكن تصميم برامج إرشادية تسهم في تنمية مهارات اليقظة العقلية لدى المعلمين مما ينعكس بشكل إيجابي على توافقهم النفسي والاجتماعي وتنمية كفاءتهم المهنية.

توجيه الباحثين نحو الاهتمام بدراسة المداخل العقلية الجديدة ومنها اليقظة العقلية التي تعمل كعامل مثير للتفكير لدى الفرد بصورة عامة والمتفوقين بصورة خاصة. إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في توسيع نطاق أدوات الكشف والرعاية المقدمة للأساتذة الجامعيين لتتضمن أدوات قياس التفكير التحليلي واليقظة العقلية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على فريق التدريس ومن ثم العملية التعليمية بجملتها. توجيه نظر التربويين الى الاهتمام بتحسين المتغيرات وثيقة الصلة بالعملية التعليمية والعمل على حل المشكلات الناجمة عنها.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا للعام الدراسي 2024_2025

التعريفات الإجرائية:

اليقظة العقلية:

عرفت اليقظة العقلية: بأنها مراقبة الفرد المستمرة لخبراته ومحاولته التركيز في خبراته الحاضرة وعدم الانشغال بما مر به من خبرات ماضية او ما سيحصل عليه من خبرات مستقبلية، وتقبل هذه الخبرات والتسامح معها ومواجهة الأحداث جميعها كما هي في الواقع دون محاولة إصدار أحكام عليها.

2 - الكفاءة المهنية:

تعرف الباحثة الشعور بالأمن النفسي بأنه: شعور المراهق محروم الآب بأنه محبوب ومقبول ومقدر من قبل الآخرين، وندرة شعوره بالخطر والتهديد وإدراكه أن الآخرين ذوي الأهمية النفسية في حياته (خاصة أسرته وجماعة الرفاق ومعلميه) مستجيبون لحاجاته ومتواجدون معه بدنيا ونفسيا لرعايته وحمايته ومساندته عند الأزمات، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المراهق على مقياس الشعور بالأمن النفسي إعداد الباحثة.

معلومات عن اليقظة العقلية:

تعد اليقظة العقلية مصطلح متعدد الأوجه، ومن الصعب التوصل إلى تعريف واحد دقيق له، إلا أن هناك اتفاق على أن اليقظة العقلية تعتمد على وعي الفرد وتتضمن التعامل مع كل لحظة في حياته على أنها لم تحدث من قبل؛ وبالتالي تساعد الفرد على النظر إلى كل لحظة في حياته على أنها جديدة تماماً وتجعل الفرد أكثر انتباهاً وأكثر وعياً بالمشاعر الداخلية والخارجية (Jacobs, 2016, 207). وينظر لليقظة العقلية على أنها تركيز الانتباه والوعي والذي يعد مؤشراً لتركيز العقل، وتوصف اليقظة العقلية بأنها ممارسة المهارة والتمتع بالوعي المقصود والمرتفع حول الخبرات الداخلية والخارجية التي تحدث في اللحظة الحاضرة (Zubair, 2018, 2). وبالتالي يستنتج (Pagnini, et al., 2019, 24) أن اليقظة العقلية مفهوم نفسي مركب متعدد الأبعاد، ويمكن تناوله من خلال اتجاهين رئيسيين ظهرا في السبعينات من القرن العشرين وأصحابه هما «لانجر» (9891) و«كابات زين» (0991)، وتصف نظرية «لانجر»

اليقظة العقلية بأنها عملية القيام بالتمييز النشط الجديد في مقابل الاعتماد على فئات آلية تم تحديدها في الماضي مما يسمح للفرد بالاستغراق في اللحظة الحاضرة - أي الوعي بالموقف الحالي وملاحظة ما يستجد عليه، أما «كابات زين» فينظر إلى اليقظة العقلية بأنها الانتباه المقصود إلى اللحظة الحاضرة وبشكل غير تقييمي، ويركز هذا الاتجاه على الوعي وعدم إصدار الأحكام، وعلى الرغم من أن هذين الاتجاهين يشيرا إلى اليقظة العقلية، إلا أنهما يتناولوا جوانبًا مختلفة، حيث يركز اتجاه «لانجر» على الوعي بالمشيريات الخارجية وعدم الانتباه لعمليات تفكير الفرد الداخلية، بينما يركز اتجاه «كابات-زين» على كلا من المشيريات الداخلية والخارجية ويتطلب الوعي ما وراء المعرفي والاستبطاني، وعلى الرغم من وجود عدة أوجه للتشابه بين النموذجين إلا أنهما يشيران إلى أبعاد مختلفة من اليقظة العقلية، حيث يبرز نموذج «لانجر» السعي نحو الجديد، والمرونة، والفضول، والإبداع، بينما يركز «كابات-زين» على الوعي لحظة بلحظة، والتقبل، وعدم التقييم أو إصدار أحكام، والعمليات ما وراء المعرفية المتضمنة أثناء التفاعل مع الموقف. وسوف تسير البحوثات في ضوء اتجاه «كابات-زين» لأنه يركز على المشيريات الداخلية والخارجية وهذا يتناسب مع طلبية الفرقة الأولى الجدد للوقوف على مدى انتباههم ووعيهم باللحظة الحاضرة والخبرات الجامعية الجديدة بالنسبة لهم. ويرى (Jacobs, Wollny, Sim, & Horsch, 2016, 207) أن اليقظة العقلية هي انتباه منظم ذاتيًا موجّه للحظة الحاضرة، ومن ثم يسمح بالتعرف على الأحداث العقلية عند ظهورها، كما توصف بأنها توجه يتضمن حب الفضول، والانفتاح، والتقبل، وقد تشير إلى حالة من الوعي أو الميل لأن يكون الفرد في حالة من اليقظة والانتباه، وهذا الميل أو النزعة الطبيعية تعكس قدرة إنسانية عامة تعزز التفكير الواضح والانفتاح العقلي والتي يمكن صقلها من خلال ممارسة التأمل. ويذكر (Gharimmoluk, & Hosseinzadeh, 2018, 35) أن اليقظة العقلية هي انتباه غرضي للحاضر بشكل غير تقييمي تجاه الخبرات السريعة. ويعرفها أبو زيد (7102, 8) بأنها الوعي الكامل بالخبرة في لحظة حدوثها دون إصدار أي أحكام عليها سواءً من الشخص ذاته أو من الآخرين. ويوضح (Fard, Kalantarkousheh, & Faramarzi, 2018, 476) أن اليقظة العقلية هي الوعي المقصود والانتباه بشكل معين لغرض ما في اللحظة الحاضرة بشكل غير تقييمي. وأشار (Sabir, Ramzan, & Malik, 2018, 55) إلى اليقظة العقلية بأنها حالة بقاء الفرد ملاحظًا وواعيًا بما يحدث حوله، وارتفاع مستوى اليقظة العقلية يمكن أن يؤدي إلى مستويات منخفضة من الاكتئاب والقلق والمشاعر السلبية، ويمكن أن يؤدي إلى تنظيم ذاتي ناجح. وتناول (Kabat-Zinn, 2003, 145) اليقظة العقلية على أنها الوعي الناتج عن الانتباه المقصود في اللحظة الحاضرة وبدون إصدار أحكام على الخبرة لحظة بلحظة، ويمكن تحسينها وتطويرها. وتوصف اليقظة العقلية بأنها انتباه حالي مركّز وغير دفاعي ومرن، ويحدث من خلال تكييف العقل مع الحاضر فقط، حيث يتعلم الأفراد ألا يندموا أو يؤنبوا أنفسهم على ما مضى أو أن يكون لديهم مخاوف من المستقبل، واستبعاد تلك الأفكار قد يساعد في تقليل القلق وتقبل الأشياء كما هي، فاليقظة العقلية تعلم الفرد أن يضبط عقله ولا ينساق وراء أفكاره دون وعي (Zahra, & Riaz, 2017, 21).

كما تُعرف اليقظة العقلية بأنها الانتباه إلى خبرات الفرد الحالية الحسية والمعرفية والوجدانية والوعي بها بتقبل دون إصدار أحكام تجاه هذه الخبرات، وذلك على العكس من مفهوم التجول العقلي mind-wandering الذي يعكس نقلات متقطعة متناوبة للانتباه بعيداً عن المهمة التي يكون الفرد بصدد إتمامها ويتوجه إلى معلومات داخلية (Kong, Wang, Song, 2016, p. 331). وعلى النقيض من اليقظة العقلية، عدم التيقظ العقلي فيه يتم الاعتماد على خطط سابقة تمنع الفرد من الاستغراق في الواقع، ويقتصر عدم التيقظ عقلياً على منظور واحد غير مرّن ويكون غير واع بالطرق الأخرى الممكنة لمعرفة أو فهم شيء ما. (Pagnini, et al., 2019, 24).

لقد تعدد الباحثون الذين تناولوا تعريفات اليقظة العقلية فقد اتفق كلا من (Walker, 2019, Weare & Huppert, 2017) على أن اليقظة العقلية هي الوعي والانتباه إلى ما يحدث في الخبرة الحالية سواء كانت الخبرة داخلية أو خارجية و التعامل مع هذه الخبرات بفضول وانفتاح وقبول .

بينما اتفق كل من (Benada, Chowdhry, 2017, 105)، (السيد، 8102، 9)، (العديني، 9102، 841)، «على أنها هي الوعي الناشئ عن تركيز الانتباه للخبرة التي تحدث في اللحظة الحالية، وقبولها من غير إصدار أحكام لتقديرها». واتفق كل من (خشبة، 8102، 605)، (بدر، 9102، 514) أن اليقظة العقلية هي قدرة الفرد على الملاحظة الدقيقة للخبرة الحالية والتصرف الواعي والوصف وعدم الحكم على الخبرات الداخلية وعدم التفاعل معها. ومنهم من يرى أنها حالة حيث تعرفها محمد (2019، 9) « بأنها الحالة العقلية التي تنشأ عن تنظيم الفرد لانتباهه بصورة ذاتية في الوقت الراهن، ووعيه وتقبله للخبرات الحاضرة، وانفتاحه على وجهات النظر المتعددة، ومواجهته للأحداث دون إصدار أحكام». ويرى البعض أنها مهارة حيث تعرفها (دسوقي، 0202، 3471) بأنها « مهارة متميزة للذهن تعكس أسلوب إدراكي نشط مستمر للوعي بالأفكار والمشاعر المحيطة بالفرد والتركيز على الخبرات الحاضرة للاستفادة منها في ملاحظة الخبرات الداخلية والخارجية والوعي بالمدى الكلي للخبرات بما يجعل تفكير الفرد منفتح على كل ما هو جديد. ويشير (Aladina, 2020, 7) اليقظة العقلية تعني الانتباه عن قصد، في الوقت الحاضر، بصفات مثل التعاطف والفضول والقبول. ونظراً لتعدد تعريفات اليقظة العقلية تنوعت أبعادها، ومنها (Baer, Smith, & Allen, 2004, 191) الذين وضعوا أربعة أوجه لليقظة العقلية كسمة، وهي:

- 1- الملاحظة: الانتباه لمختلف الظواهر الداخلية والخارجية وملاحظتها.
 - 2- الوصف: وصف غير تقييمي أو تسمية الظواهر الملاحظة.
 - 3- التصرف الواعي: الاندماج التام في النشاط مع الانتباه الواعي لهذا النشاط.
 - 4- التقبل دون إصدار أحكام: ألا يصدر الفرد أحكاماً ويسمح للخبرة التي يمر بها أن تظل كما هي دون محاولة تجنبها، أو تغييرها، أو إنهاؤها.
- بينما يقدم «لانجر» الذي يُعد من أوائل المنظرين حول اليقظة العقلية- أربعة مكونات

مترابطة وهي: البحث عن الجديد، والاندماج، وإنتاج الجديد، والمرونة والانفتاح العقلي والذي يسمح بتقبل العديد من المنظورات الممكنة، ومن ثم هذا الاتجاه في اليقظة العقلية يرفض النظرية الضيقة لتصنيف الأفكار «جيد» و«سيء» (Pagnini, et al., 2019, 23). وتوالت بعدها المحاولات لتقديم نماذج أخرى مثل نموذج مكونات اليقظة العقلية لكابات-زين والذي يركز على ثلاث حقائق/عمليات، وهي: القصد، والانتباه، والاتجاه، وقد قدم Shapiro, Carlson, Astin, & Freedman (2006) نموذجاً من أربعة مكونات لليقظة العقلية هي: تنظيم الذات، وإدارة الذات، وتوضيح القيم، والتعرض، وهذه المكونات الأربعة متسقة تماماً مع حقائق اليقظة العقلية الثلاثة وفقاً لـ«كابات-زين» والمتمثلة في: القصد، والاتجاه، والانتباه. (Shapiro, Carlson, Astin, & Freedman, 2006, 379-380). ثم قدم (Hasker, 2010, 12) نموذجاً ثنائي لليقظة العقلية من خلال مكونين رئيسيين، هما: التنظيم الذاتي للانتباه في اللحظة الحالية، والانفتاح والاستعداد والوعي بالتجارب في اللحظة الحالية. ويرى (Rosini, Nelson, Sledjeski, & Dinzeo, 2017, 3) أن مفهوم اليقظة العقلية يتكون من خمسة أبعاد، هي: الملاحظة، والوصف، والتصرف بوعي، وعدم التفاعل مع الخبرة الداخلية، وعدم إصدار الحكم على الخبرة الداخلية؛ وتتضمن الملاحظة الوعي بالمشاعر والمعرفة والأحاسيس والأفكار والأصوات والروائح، ويتضمن الوصف: توضيح الخبرات الداخلية من خلال الكلمات، ويتضمن التصرف بوعي تركيز انتباه الفرد المقصود في اللحظة الحاضرة على الأنشطة التي يتم ممارستها، ويشير عدم التفاعل مع الخبرات الداخلية إلى السماح للأفكار أن تبرز دون تقييم الاستجابة، ويتطلب عدم إصدار الحكم على الخبرات الداخلية من الفرد أن يتخذ منظور غير تحيزي تجاه أفكاره ومشاعره، وهذه الأبعاد مستقلة عن بعضها البعض ويمكن تقييمها بشكل مستقل، كما يمكن أن يكون الفرد أكثر يقظة عقلية في بعض الأبعاد وليس بالضرورة في كل الأبعاد، إلا أنه يمكن تقييم اليقظة العقلية من خلال هذه الأبعاد مجمعة.

أما (Droutman, Golub, Oganessian, & Read (2018, 34-35) يصفون اليقظة العقلية بأنها وعي غير مفصل دون إصدار أحكام على اللحظة الحاضرة التي يتم فيها تقبل الأفكار والمشاعر والأحاسيس كما هي، فوفقاً لذلك فإن اليقظة العقلية هي التركيز على الخبرة الحالية من خلال التنظيم الذاتي للانتباه والتوجه غير التقييمي ويتصف بالانفتاح، وحب الفضول، والتقبل، والمهارات والسمات اللازم توافرها يمكن حصرها في أربعة أبعاد وهي:

1. الانتباه تجاه اللحظة الحاضرة ويتكون من القدرة على التركيز على المشاعر وتعزيزها، والقدرة على الوعي بالأشياء المحيطة، والأفكار، والانفعالات، والأحاسيس،
2. عدم إصدار الأحكام ويتمثل في القدرة على منع تقييم الفرد لأفكاره، وأراءه، وانفعالاته، مع ملاحظتها.
3. التفاعلية ويتمثل في عدم قمع الأفكار والانفعالات والمشاعر والاعتراف بها وتقبلها والقدرة على منع المعالجة الثانوية الدقيقة المفصلة للأفكار والانفعالات والأحاسيس مثل التأمل.

4. تقبل الذات ويتمثل في تقبل الفرد لذاته دون توجيه النقد لها. ويهدف المقياس إلى

قياس هذه السمات السابق ذكرها.

وسوف تتناول الباحثة اليقظة العقلية وفقاً لهذا المنظور، ذلك أن ذوى اليقظة العقلية يقيمون علاقات جديدة مع خبراتهم الداخلية من خلال تنظيم الانتباه والوعي بالخبرات الحاضرة والوعي بالمشاعر والأفكار من خلال تقبل غير تقيمي لهذه المشاعر والأفكار دون تبنيها أو الاندماج الزائد عن الحد معها (Chu, 2010, 170) وفي ضوء ما سبق . والفروق الفردية في اليقظة العقلية تكون وفقاً لميول الفرد ورغباته ويمكن اكتشافها بثبات من خلال استبانات التقرير الذاتي (Kong, Wang, Song, & Liu, 2016, 332).

مما سبق يتضح تباين أبعاد اليقظة العقلية وفقاً لمختلف الباحثين، إلا أن هناك اتفاق على أن اليقظة العقلية ليست مفهوم أحادي البعد، لكنه مفهوم متعدد الأبعاد، وسوف تتناول الباحثة اليقظة العقلية وفقاً لأحدث البحوث التي أجريت على فئة الراشدين -وهي الفئة التي يتناولها البحث الحالي بالدراسة. وتتبنى الباحثة تعریف اليقظة العقلية بأنها التركيز على الخبرة الحالية من خلال التنظيم الذاتي للانتباه والتوجه غير الحكمي، والانفتاح مع الآخرين، وحب الفضول، والتقبل للأفكار الجديدة، وتتكون من أربعة مكونات أساسية هي: الانتباه تجاه اللحظة الحاضرة focus on the present moment، ويتمثل في الانتباه للبيئة المحيطة والأفكار والمشاعر والانفعالات، والتفاعلية being-reactive، ويتمثل في عدم قمع الأفكار والانفعالات والمشاعر الذاتية وإعطاء الاعتراف بها والتعامل معها والقدرة على منع المعالجة الثانوية الدقيقة المفصلة للأفكار والانفعالات والأحاسيس (مثل التأمل)، وعدم إصدار الأحكام being non-judgmental، ويتمثل في القدرة على منع تقييم الفرد لأفكاره، وأراءه وانفعالاته مع القدرة على ملاحظتها، وتقبل الذات self-accepting، ويتمثل في تقبل الفرد لذاته دون توجيه النقد لها (Droutman, Golub, Oga-nesyan, & Read, 2018, 34-35).

إعتمدت الباحثتان على عدد من الدراسات السابقة وهي:

دراسة بهنساوي، عبدالمعطي، وعجاجة (2021) بعنوان: اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة

المهنية لدى المعلمين

هدف البحث إلى التعرف على مستوى اليقظة العقلية لدى المعلمين، والكشف عن طبيعة العلاقة بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى المعلمين، وكذلك الكشف عن الفروق بين المعلمين والمعلمات في اليقظة العقلية، وإمكانية التنبؤ بالكفاءة المهنية من خلال أبعاد اليقظة العقلية، وتكونت عينة البحث من (100) معلم ومعلمة، واشتملت أدوات البحث على مقياس اليقظة العقلية (إعداد/ فوقيه رضوان، نسرین سوید: 2019)، مقياس الكفاءة المهنية (إعداد الباحث)، وتم التوصل إلى النتائج التالية: وجود مستوي مرتفع من اليقظة العقلية لدى المعلمين، وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية عند مستوي (0.01) بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى المعلمين، لا توجد فروق دالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في اليقظة العقلية، كما توصلت النتائج إلى إمكانية التنبؤ بالكفاءة المهنية من خلال اليقظة العقلية.

دراسة: الشلوي (2018) بعنوان اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى عينة من طلاب كلية التربية بالدوادمي

هدفت الدراسة التعرف على مستوى اليقظة العقلية، ومستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة من طلاب كلية التربية بمحافظة الدوادمي، والكشف عن العلاقة بين اليقظة العقلية والكفاءة الذاتية لديهم، وقام الباحث بإعداد مقياسين في اليقظة العقلية والكفاءة الذاتية، وقد تكونت عينة الدراسة من (154) طالب من طلاب كلية التربية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اليقظة العقلية كان مرتفعاً عند مستوى (0.93)، ومستوى الكفاءة الذاتية كان مرتفعاً عند مستوى (0.97) كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اليقظة العقلية والكفاءة الذاتية عند مستوى (0.01). وسعت دراسة سالي قاسم (2020) إلى دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي لدى طلاب الجامعة من خلال إيجاد نموذج بنائي لتلك المتغيرات لدى عينة بلغ عددها (400) طالب وطالبة من طلاب الفرقة الثالثة بكلية التربية والآداب والعلوم والزراعة - جامعة قناة السويس، وقد تم تطبيق أدوات الدراسة وهي مقياس الضغوط النفسية ومقياس الكفاءة الذاتية المدركة ومقياس استراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي إعداد الباحثة ومقياس اليقظة العقلية وأسفرت نتائج تحليل المسار عن وجود تأثير موجب مباشر دال إحصائياً لليقظة العقلية في استراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي التكوينية الإيجابية) والكفاءة الذاتية المدركة. وجود تأثير سالب مباشر دال إحصائياً لليقظة العقلية في استراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي اللاتكوينية (السلبية). وجود تأثير سالب مباشر وغير مباشر دال إحصائياً لليقظة العقلية في الضغوط النفسية (حيث التأثير غير المباشر عن طريق استراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي والكفاءة الذاتية المدركة كمتغيرات وسيطة بين اليقظة العقلية والضغوط النفسية).

دراسة: أبو الليمون (2022) بعنوان نمذجة العلاقات السببية بين الحيوية الذاتية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلبة جامعة اليرموك

هدفت الدراسة لإجراء نمذجة للعلاقات السببية بين الحيوية الذاتية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلبة جامعة اليرموك. وتكونت عينة الدراسة من (7911) طالباً وطالبة من جامعة اليرموك، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، تبعاً للمستوى التعليمي والجنس ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الحيوية الذاتية الذي قامت بتطويره (العبيدي، 2020)، ومقياس الكفاءة الذاتية الأكاديمية ومقياس اليقظة العقلية وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع في الحيوية الذاتية، كما بينت وجود مستوى متوسط في كل من اليقظة العقلية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلبة جامعة اليرموك. كما بينت أن النموذج الأمثل للدراسة هو جميع المقاييس التي تم أخذها الحيوية الذاتية، واليقظة العقلية، والكفاءة الذاتية الأكاديمية. ولم يتم حذف أي فقرات للمقياس، تبعاً لنتائج التحليل العاملي التوكيدي (CFA) وعلى نتائج مقاييس التوافق الجيد للنموذج؛ أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية مباشرة ذات دلالة إحصائية

بين الحيوية الذاتية واليقظة العقلية، إذ بلغ حجم الأثر (607.0)، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية (مباشرة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية الأكاديمية واليقظة العقلية، إذ بلغ حجم الأثر (466.0). وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية (غير مباشرة) بين الحيوية الذاتية واليقظة العقلية من خلال الكفاءة الذاتية الأكاديمية، إذ بلغ حجم الأثر الغير مباشر (316.0).

دراسة: البلوي (2022) بعنوان مستوى اليقظة الذهنية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلاب جامعة الحدود الشمالية

هدفت الدراسة للوقوف على العلاقة بين اليقظة الذهنية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلاب جامعة الحدود الشمالية -استخدم المنهج المسحي الارتباطي، وتألّفت العينة من (٩٧) طالباً، وتم تطوير مقياس لليقظة الذهنية تكون من (٤٢) فقرة مقسمة على سبعة محاور بواقع ست فقرات لكل محور، وتطوير مقياس للكفاءة الذاتية الأكاديمية، وتكون المقياس من (٢٠) فقرة، واستخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات المقياسين. وأظهرت النتائج وجود سمة اليقظة الذهنية لدى الطلاب بمستوى مرتفع، وعلى مستوى المحاور السبعة التي شكلت مقياس اليقظة الذهنية فقد حصل محور التفكير الواعي على أعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٠٨) بمستوى مرتفع. وسمة الكفاءة الذاتية الأكاديمية بمستوى متوسط، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستويات اليقظة الذهنية والكفاءة الذاتية الأكاديمية بلغت (٠,٧٣٢) وهي قيمة مرتفعة تدل على الارتباط الكبير بين متوسطاتهما. وبناء عليه أوصت الباحثة بتقديم برامج تدريبية ودورات متخصصة تهدف إلى تحسين مفهوم اليقظة الذهنية وتعمل على رفع الكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى الطلاب.

دراسة: الحري (2023) بعنوان اليقظة العقلية والمرونة المعرفية كمنبئات بالكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طالبات جامعة أم القرى

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى كل من: اليقظة العقلية، والمرونة المعرفية، والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طالبات جامعة أم القرى، وإمكانية التنبؤ بالكفاءة الذاتية الأكاديمية من خلال اليقظة العقلية والمرونة المعرفية. وقد تكونت عينة الدراسة من (154) طالبة من طالبات مرحلة البكالوريوس من جميع التخصصات، والذين جرى اختيارهن بالطريقة العشوائية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة طبق مقياس اليقظة العقلية إعداد الحري (1202)، ومقياس المرونة المعرفية إعداد Dennis and Vander wal (0102)، ترجمة بشارة (0202)، ومقياس الكفاءة الذاتية الأكاديمية لإبراهيم (1202)، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من اليقظة العقلية لدى طالبات جامعة أم القرى، كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من المرونة المعرفية لدى الطالبات، وبينت النتائج أن مستوى الكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طالبات جامعة أم القرى كان مرتفعاً، كما توصلت النتائج إلى أن اليقظة العقلية تسهم في التنبؤ بصورة جيدة بالكفاءة الذاتية الأكاديمية، كما أن المرونة المعرفية تسهم في التنبؤ بصورة

جيدة وناجحة بالكفاءة الذاتية الأكاديمية. وفي ضوء هذه النتائج توصي الدراسة بتضمين المقررات الدراسية بأنشطة واستراتيجيات تعمل على تنمية مهارة المرونة المعرفية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى الطالبات، كما تعمل في رفع مستوى اليقظة العقلية لديهن.

دراسة: عثمان (2024) بعنوان الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية لدى عينة من طلبة كلية التربية جامعة طنطا «مرتفعي ومنخفضي» التفكير المزدوج وهدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة الارتباطية بين الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية كلا على حدة والتفكير المزدوج لدى عينة الدراسة بالإضافة لدراسة الفروق بين (مرتفعي ومنخفضي) التفكير المزدوج في كل من الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية، كذلك تفحص إمكانية أن تكون كل من الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية منبئان بالتفكير المزدوج بشكل منفصل، وكذلك إمكانية أن يكونا معًا منبئان بالتفكير المزدوج طبقت الدراسة على عينة مكونة من (48) من طلبة كلية التربية بجامعة طنطا كان متوسط أعمارهم (2101) بانحراف معياري (٠.٤٣٧) اختيروا بطريقة عشوائية. وقد استخدمت الباحثة مقياس التفكير المزدوج (من إعدادها)، ومقياس اليقظة العقلية Bear et al, 6002 تقنين وتعريب (عبد الرقيب البحيري وآخرون، 2014)، ومقياس الكفاءة الذاتية المدركة (عادل العدل، 2001)، وقد تم تحليل النتائج إحصائياً عن طريق معامل ارتباط بيرسون واختبار مان ويتنى) والانحدار الخطي البسيط والمتعدد القياسي حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) دالة إحصائياً بين الكفاءة الذاتية المدركة والتفكير المزدوج وكذلك بينه وبين اليقظة العقلية لدى عينة الدراسة، كما اتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) دالة إحصائياً بين الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية ووجدت فروق دالة إحصائياً بين مرتفعي - منخفضي التفكير المزدوج من عينة الدراسة في الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية لصالح مرتفعي التفكير المزدوج وكذلك أوضحت النتائج كون الكفاءة الذاتية المدركة منبئ دال إحصائياً بالتفكير المزدوج، بينما لم تظهر النتائج أن اليقظة العقلية منبئ دال إحصائياً بالتفكير المزدوج حيث أنها لم تصل لمستوى الدلالة 10000 أما الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية معًا لدى عينة الدراسة فقد كانا منبئ دال إحصائياً بالتفكير المزدوج لدى عينة الدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

في هذا الجزء سوف تستعرض الباحثة منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة وصدق وثبات أداة الدراسة على النحو التالي :

أولاً: منهج الدراسة: المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الإرباطي.

ثانياً: مجتمع الدراسة : يشتمل مجتمع ادراسة على أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والذين يتجاوز عددهم (3000) أستاذ وأستاذة ، يتوزعون على أربع مستويات دراسية.

ثالثاً: عينة الدراسة:

أ.العينة الإستطلاعية : بلغت حجم العينة الإستطلاعية (22) أستاذ وأستاذة من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، أختيرت بالتساوي بين الذكور والإناث والهدف منها التأكد من الخصائص السيكومترية للدراسة.

ب. عينة الدراسة (الفعلية): بلغ حجم عينة الدراسة مجتمع الدراسة من (303) من المدرسين بالجامعة، وزعت العينة علي (148) أستاذ ومحاضر من القسم العلمي و(155) أستاذ ومحاضر من القسم الادبي ، حيث بلغ عدد الذكور (210) وعدد الاناث (93) تم إختيارهم عن طريق العينة العشوائية .

مصادر بيانات الدراسة :

تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنهج وسمات الشخصية من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة والدوريات والمجلات العلمية والكتب ذات الصلة بموضوع الدراسة.

المصادر الأولية :

إعداد الباحثة لأداة لقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، بعد إطلاعها على عدد من الدراسات السابقة والتأكد من خصائصها السيكمترية في هذه الدراسة .

هدف المقياس:

يهدف المقياس الوقوف على مستويات الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وعليه قامت الباحثة بإعداد أداة لقياس مستويات الكفاءة المهنية بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية ذات الصلة.

إعداد عبارات المقياس بصيغتها الأولية:

اشتقت الباحثة عبارات المقياس من بعض المقاييس السابقة والمصادر سابقة الذكر التي تناولت الكفاءة المهنية، واشتمل بشكل أولي على (40) عبارة موزعة على الأبعاد الأربعة التي تبتها الباحثة في ضوء المصادر السابقة التي تم الاطلاع عليها وخصائص وسمات عينة البحث الحالي وهي:

البعد الأول: الكفاءة الشخصية: ويقصد بها مجموعة السمات والخصائص الشخصية الواجب توافرها لدى أستاذ الجامعة والتي تؤهله لأداء عمله التربوي داخل محراب الجامعة وخارجها، وتشتمل على (10) عبارات.

البعد الثاني: الكفاءة المعرفية:

ويقصد بها مدى امتلاك أستاذ الجامعة لمجموعة المعارف والحقائق العلمية والتربوية في مجال عمله، وتشتمل على (10) عبارات.

البعد الثالث: الكفاءة الادائية: ويقصد بها مهارة أستاذ الجامعة في تطبيق استراتيجيات التعلم في مجال عمله على الوجه الذي يفيد طلابه على الوجه الاكمل، ويشتمل على (10) عبارات.

البعد الرابع: الكفاءة الانفعالية والاجتماعية: ويقصد بها مجموعة السلوكيات الانفعالية والاجتماعية التي يتميز بها أستاذ الجامعة وتسمح له القيام بدوره بإتقان داخل وخارج الجامعة، ويشتمل على (10) عبارات.

ج- صلاحية العبارات (تحكيم المقياس):

بعد جمع وصياغة عبارات المقياس، قامت الباحثة بعرض المقياس بصورته الأولية على مشرفا البحث وقد اشتمل على التعريف الإجرائي الكفاءة المهنية لدى أساتذة الجامعة، وأبعاده

الأربعة بواقع (04) عبارة ويمثل كل بعد من الأبعاد الأربعة بواقع (01) عبارة، وتمت مراعاة عدة أمور أثناء تصميم المقياس منها: تقارب عدد العبارات الممثلة لكل بعد، مراعاة تنوع العبارات بتنوع المستجيبين لها حيث أن المقياس سيتم الاستجابة له من قبل عينة من أساتذة الجامعة، استخدام مقياس «ليكارت» الخماسي (Likart) (دائماً-كثيراً-أحياناً-نادراً- لا يحدث)، وقاما مشرفا البحث بالحكم على عبارات المقياس وتعديل ما يلزم، وتلا ذلك عرض المقياس بصورته الأولى على (01) من أعضاء هيئة التدريس في علم النفس والصحة النفسية للحكم على المقياس .

جدول (1)

العبارات التي تم تعديلها في الصورة الأولى لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة الجامعة

البعد الفرعي	رقم العبارة في الصورة الأولى	العبارة قبل التعديل	العبارة بعد التعديل
البعد الاول	7	أتحمل مسؤولية الاعمال الموكلة إلي	أتحمل مسؤولية جميع الاعمال المكلف بها
البعد الثاني	11	أسعى لمسايرة التطور العلمي والتقني في مجال عملي	اساير التطور العلمي والتقني في تخصصي
البعد الثالث	32	اراعي الفروق الفردية بين طلابي	اراعي الفروق الفردية بين طلابي أثناء عملية التعلم

د- الخصائص السيكمترية لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا:

الصدق العاملي:

قامت الباحثة بإجراء التحليل العاملي الاستكشافي للمقياس بتحليل المكونات الأساسية بطريقة هوتلنج على عينة قوامها (021) أستاذ جامعي، ثم تدوير المحاور بطريقة فاريماكس Varimax فأسفرت نتائج التحليل العاملي عن وجود أربعة عوامل الجذر الكامن لهم أكبر من الواحد الصحيح على محك كايزر لذلك فهي دالة إحصائياً، كما وجد أن قيمة اختبار كايزر - ماير - أوليكن (KMO) لكفاية وملائمة العينة (895.0) وهي أكبر من (05.0)، وهي تدل على مناسبة حجم العينة للتحليل العاملي ويوضح جدول (2) التشبعات الخاصة بهذه العوامل بعد التدوير.

جدول رقم (2)

قيم معاملات تشعب العبارات على العوامل الأربعة المستخرجة لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

البعد الأول : الكفاءة الشخصية		البعد الثاني : الكفاءة المعرفية		البعد الثالث : الكفاءة الادائية		البعد الرابع : الكفاءة الانفعالية والاجتماعية	
رقم التشعبات	رقم العبارات	رقم التشعبات	رقم العبارات	رقم التشعبات	رقم العبارات	رقم التشعبات	رقم العبارات
1	0.74	11	0.63	21	0.59	31	0.66
2	0.70	12	0.62	22	0.58	32	0.60
3	0.69	13	0.58	23	0.54	33	0.60
4	0.68	14	0.58	24	0.53	34	0.48
5	0.62	15	0.52	25	0.51	35	0.43
6	0.60	16	0.47	26	0.47	36	0.35
7	0.60	17	0.47	27	0.42	37	0.38
8	0.58	18	0.34	28	0.39	38	0.34
9	0.56	19	0.31	29	0.38	39	0.34
10	0.38	20	0.31	30	0.38	40	0.34
الجزر الكامن	6.53	الجزر الكامن	2.67	الجزر الكامن	2.42	الجزر الكامن	2.15
نسبة التباين	16.33 %	نسبة التباين	6.68 %	نسبة التباين	6.05 %	نسبة التباين	5.38 %
KMO=0.598							

يتضح من جدول (2) أن جميع التشعبات دالة إحصائيًا حيث أن قيمة كل منها أكبر من (0.30) على محك جيلفورد.

معاملات الثبات:

طريقة معامل الفا كرونباخ: قامت الباحثة بإيجاد معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا باستخدام طريقة الفا - كرونباخ كما يتضح في

جدول (3):

جدول (3)

معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

باستخدام طريقة الفا - كرونباخ

الأبعاد	معاملات الثبات
الكفاءة الشخصية	083
الكفاءة المعرفية	0.76
الكفاءة الادائية	0.70
الكفاءة الانفعالية والاجتماعية	0.76
الدرجة الكلية	0.84

يتضح من جدول (3) ان قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يدل على ثبات المقياس.

طريقة التجزئة النصفية: قامت الباحثة بإيجاد معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية

لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا باستخدام طريقة التجزئة النصفية كما يتضح في

جدول (12):

جدول (4)

معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

باستخدام طريقة التجزئة النصفية

الأبعاد	معاملات الثبات
الكفاءة الشخصية	0.85
الكفاءة المعرفية	0.83
الكفاءة الادائية	0.82
الكفاءة الانفعالية والاجتماعية	0.79
الدرجة الكلية	0.89

يتضح من جدول (4) ان قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يدل على ثبات المقياس.

- طريقة التطبيق والتصحيح:

طبق المقياس بطريقة فردية الكترونية، حيث يقوم كل استاذ بملاء البيانات الخاصة به، ثم

يقوم بوضع علامة (√) أمام الإجابات التي تناسب شخصية واتجاهاته، من خلال بدائل خمس

وفق مقياس «ليكار» (Likert) الخماسي (دائماً-كثيراً-أحياناً-نادراً- لا يحدث)، ولا يوجد زمن محدد

للإجابة على المقياس من جانب المفحوص.

أداة الدراسة:

مقياس العوامل الخمس لليقظة العقلية هي من إعداد (Reab., Et All., 2006) وتعريب

عبد الرقيب البحيري (2014) ، وقد قامت الباحثة بإجراء تعديلات عليها حتى تتماشى مع ثقافة

البيئة السودانية ، تتكون أداة الدراسة في ضوء البناء العاملي من (٩٣) فقرة موزعة على خمسة عوامل، وهي:

أ. الملاحظة: يتكون من (٨) فقرات تقيس الملاحظة والانتباه للخبرات الداخلية والخارجية مثل الإحساسات والمعارف والانفعالات والمشاهد والأصوات والروائح.

ب. الوصف: يتكون من (٨) فقرات تقيس وصف الخبرات الداخلية والتعبير عنها من خلال الكلمات.

ج. التصرف بوعي: يتكون من (٨) فقرات تقيس ما يقوم به الشخص من أنشطة في لحظة ما، وإن اختلف هذا النشاط مع سلوكه التلقائي حتى وإن كان يركز انتباهه على شيء آخر.

د. عدم الحكم على خبرات الداخلية: (٨) فقرات تقيس عدم إصدار أحكام تقييمية على الأفكار والمشاعر الداخلية.

هـ. عدم التفاعل مع الخبرات الداخلية: (٧) فقرات تقيس الميل إلى السماح للأفكار والمشاعر لتأتي وتذهب دون أن تشتت تفكير الفرد، أو ينشغل بها، وتفقد تركيزه في اللحظة الحاضرة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية الملائمة لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وذلك كالآتي:

1 - الأساليب الإحصائية الخاصة بأدوات الدراسة:

- أ- التحليل العاملي التوكيدي.
- ب- معاملات ثبات ألفا كرونباخ، لحساب ثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة.
- ج- معامل الارتباط البسيط لبيرسون لحساب الاتساق الداخلي للمقياس، وكذلك لحساب ثبات المقياس.

2 - الأساليب الإحصائية الخاصة باختبار فروض الدراسة:

- أ- اختبارات تحليل التباين ثلاثي الاتجاه.
 - ب- مربع إيتا لحساب حجم التأثير.
 - ج- تحليل الانحدار البسيط.
 - د - معامل ارتباط بيرسون.
- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:
- فيما يلي عرض للنتائج التي تم الوصول إليها باستخدام أداة الدراسة، وبعد إجراء المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية لأسئلة الدراسة ومتغيراتها التصنيفية على النحو التالي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

نص السؤال الأول على ما هي السمة العامة لليقظة العقلية، الكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية لليقظة العقلية لعينة من أساتذة جامعة السودان

جدول (5) المتوسط الحسابي لليقظة العقلية لعينة من أساتذة جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا (ن = 303)

المتغير	رقم البعد	البعد	م	ع
اليقظة العقلية	البعد الأول	الملاحظة	29.37	3.52
	البعد الثاني	الوصف	29.31	3.53
	البعد الثالث	التصرف بوعي	29.52	3.87
	البعد الرابع	عدم الحكم على خبرات الداخلية	29.19	3.79
	البعد الخامس	عدم التفاعل مع الخبرات الداخلية	29.49	3.73
الدرجة الكلية			146.90	18.03

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجابات أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عن مقياس اليقظة العقلية بلغت (14.861) وبمستوى مرتفع، وتراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد اليقظة العقلية بين (91.92- 25.92)، وجاء في المرتبة الأولى البعد الثالث « التصرف بوعي » بمتوسط حسابي (25.92)، يليه البعد الخامس « عدم التفاعل مع الخبرات الداخلية » بمتوسط حسابي (94.92)، ثم البعد الأول « الملاحظة » بمتوسط حسابي (73.92)، يليه البعد الثاني « الوصف » بمتوسط حسابي (13.92)، وجاء في المرتبة الأخيرة البعد الرابع « عدم الحكم على خبرات الداخلية » بمتوسط حسابي (91.92). ويمكن تفسير نتيجة الفرض الأول بارتفاع متوسط درجات أساتذة الجامعة على مقياس اليقظة العقلية وأبعادها الفرعية، وفقاً لنظرية لانجر (Langer, 2000) لليقظة العقلية: وتعني تركيز الانتباه على حياتنا في هذه اللحظة بقبول حسن وحب الاطلاع، فاليقظة العقلية تعمل على كيفية التركيز والانتباه وهذه الطريقة تُعزز من التعلم الأكاديمي والعاطفي والاجتماعي، والانسان بطبيعته يملك القدرة على تركيز الانتباه ليكون واعياً بالعالم الخارجي والداخلي والتفاعل بينهما، وقد يُسهّم الوعي باليقظة العقلية بتعزيز الشعور بالهدوء والسيطرة، مما يسهل له القدرة على ممارسة استراتيجيات حل المشكلات في المواقف الحياتية والمهنية (Milligan, et Al., 2015)) وتُرجع الباحثة تلك النتيجة أن أفراد العينة من أساتذة الجامعة يتمتعون بمستوى مرتفع من اليقظة العقلية وذلك لارتفاع العمر الزمني لأفراد العينة، وقد أشارت نتائج الدراسات إلى أن العمر الزمني يُعد العامل الأفضل لمستوى اليقظة العقلية وأنها تتزايد مع التقدم في العمر أسماء طه (2012)؛ أحمد اسماعيل، ساندي نصرت (2017)، Weinstein, Ryan, 2009, 2102;

(Lilja, 2011; Palmer&Rodger,2009),Brown

كما تفسر الباحثة وجود مستوى مُرتفع من اليقظة العقلية لدى عينة البحث إلى عامل السن حيث تراوحت الأعمار ما بين (03-05) عاماً، ويتسق هذا مع ما ورد في الدراسات السابقة بأن الأفراد الأكبر سناً لديهم مستوى عالٍ من اليقظة وذلك بمقارنتهم بمن هم أقل سناً؛ ومن المبررات التي تجعل المعلم منتبهاً وواعياً هو دافعيته واهتمامه بالظهور بأفضل شكل أمام طلابه، أو ربما يكون سبب الانتباه واليقظة هو الخوف من تدني كفاءته المهنية والشعور بالمسؤولية لكل ما يدور حوله من أحداث ومجريات تتطلب منه التيقظ العقلي.

جدول (6) المتوسط الحسابي للكفاءة المهنية لعينة من أساتذة جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا (ن = 303)

المتغير	رقم البعد	البعد	م	ع
الكفاءة المهنية	البعد الأول	الكفاءة الشخصية	38.22	4.31
	البعد الثاني	الكفاءة المعرفية	37.65	4.09
	البعد الثالث	الكفاءة الادائية	37.49	4.22
	البعد الرابع	الكفاءة الاجتماعية الانفعالية	37.52	4.32
الدرجة الكلية			150.90	16.78

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجابات أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عن مقياس الكفاءة المهنية بلغت (150.90) وبمستوى مرتفع، وتراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد الكفاءة المهنية بين (-37.49 38.22)، وجاء في المرتبة الأولى البعد الأول « الكفاءة الشخصية » بمتوسط حسابي (38.22)، يليه البعد الثاني « الكفاءة المعرفية » بمتوسط حسابي (37.65)، ثم البعد الرابع « الكفاءة الاجتماعية الانفعالية » بمتوسط حسابي (37.52)، وجاء في المرتبة الأخيرة البعد الثالث « الكفاءة الادائية » بمتوسط حسابي (37.49). وهذا يُشير إلى أن تقديرات أفراد الدراسة لدرجة ممارستهم لأبعاد الكفاءة المهنية جاءت إجمالاً بدرجة (مرتفعة). وتعزو الباحثة ارتفاع مستوى الكفاءة المهنية لدى أساتذة الجامعة إلى الإعداد الجيد لهم، وبلي ذلك التدريب الميداني الذي جاء مكملاً لتلك المناهج في إعداد محاضرين ذوي كفاءات مهنية مرتفعة. ظهرت في استخدامهم الجيد للوسائل التكنولوجية الحديثة ومحاولتهم المستمرة في البحث عن كل ما هو جديد في مجالات العمل الأكاديمي، وكذلك مشاركتهم المستمرة في إعداد البحوث في مختلف اللقاءات العلمية التي تتم داخل الجامعة وخارجها، حيث أشارت الزغبى (2014) إلى أنه كلما تدربت الطالبات المعلمات على مهارات التحمل والمثابرة وردود الأفعال الإيجابية في التعامل مع التلميذات ذوات صعوبات التعلم كلما زاد لديهن مقدار المقاومة واكتسبن الاستراتيجيات الفعالة للعمل في مجال صعوبات التعلم، وكل ذلك يرفع من مستوى تقييم الطالبات المعلمات لذواتهن ويزيد من مستوى تقديرهن لذواتهن مما يزيد من ثقتهن في أنفسهن ويمثل كل ذلك الخطوة الأولى في طريق رفع مستوى الكفاءة الذاتية المهنية لديهن. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة يسرى أحمد سيد، وأسماء سعد الفالح (2018) فقد استهدفت إلى التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية

والاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات صعوبات التعلم، والعلاقة بينهم من وجهة نظرهم في المرحلة الابتدائية بمنطقة الجوف، والحدود الشمالية، وحائل وتبوك في المملكة العربية السعودية، والتحقق من أثر متغيرات الجنس وسنوات الخبرة، والاتحاق بدورات تدريبية، والدخل المالي الشهري، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (73) ذكرًا، و(27) أنثى، باستخدام استبانة الكفاءة الذاتية، ومقياس الاحتراق النفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ارتفاع في مستوى الكفاءة الذاتية لدى معلمي ومعلمات صعوبات التعلم في المملكة العربية السعودية. كما أن مستوى الاحتراق النفسي بلغ (63,93)، واتضح من النتائج أيضًا أن أبرز مستويات الاحتراق النفسي لديهم تمثل في الإنجاز الشخصي بمتوسط (6,10).

كما اتفقت أيضًا ونتائج دراسة أشرف الرشق (2021) هدفت الدراسة التعرف الى الكفاءة الذاتية لدى معلمي ومعلمات ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى للمتغيرات الآتية (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة في التدريس)، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (100) من معلمي ومعلمات ذوي الاحتياجات الخاصة في محاضرة الأمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وبإحدى صورها «الدراسة الارتباطية»، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن المستوى الكلي للكفاءة الذاتية كان مرتفعًا جدًا، وكذلك أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي للكفاءة الذاتية ومجالاتها تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي، ومتغير الخبرة في العمل.

في حين اختلفت ونتائج دراسة مؤيد حميدي (2019) إلى التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية المدركة لمعلمي التربية الخاصة في مدينة في مراحل التعليم الابتدائي، والمتوسط، والثانوي في مدينة جدة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (142) معلمًا ومعلمة من معلمي التربية الخاصة في مدينة جدة، باستخدام اختباراً لقياس الكفاءة الذاتية المهنية المدركة لمعلمي التربية الخاصة من تطوير الباحث، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وأسفرت النتائج عن أن درجة الكفاءة الذاتية المدركة لمعلمي التربية الخاصة في مدينة جدة قد جاءت بدرجة متوسطة، كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح المعلمين من فئة (أكثر من عشر سنوات).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

والذي ينص على (هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)؟

للتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لبحث العلاقة بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية (الدرجة الكلية والأبعاد) لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وجاءت النتائج كما بالجدول (61).

جدول (7) معاملات الارتباط بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

الدرجة الكلية	عدم التفاعل مع الخبرات الداخلية	عدم الحكم على الخبرات الداخلية	التصرف بوعي في اللحظات الحاضرة	الملاحظة	الوصف	اليقظة العقلية الكفاءة المهنية
0,97	0,95	0,96	0,92	0,94	0,94	الكفاءة الشخصية
0,94	0,93	0,95	0,88	0,92	0,91	الكفاءة المعرفية
0,93	0,93	0,95	0,85	0,89	0,91	الكفاءة الادائية
0,96	0,94	0,95	0,91	0,93	0,95	الكفاءة الانفعالية الاجتماعية
0,96	0,95	0,97	0,90	0,993	0,93	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (8):

وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية (الدرجة الكلية والأبعاد) لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (58,0-79,0) وهي معاملات ارتباط مرتفعة مما يشير إلى أنه كلما ارتفعت مستويات اليقظة العقلية ارتفعت مستويات الكفاءة المهنية، وهذه النتيجة تبدو منطقية حيث أن اليقظة العقلية توسع من رؤية أستاذ الجامعة وتجعلها أكثر مرونة في التفكير واستبصاراً قبل الأفكار والخبرات الجديدة في المجال التربوي، وبالتالي يصبح أكثر قدرة على الإبداع في عمله، كما أنها تجعل أستاذ الجامعة أكثر توقعاً لردود أفعال الطلاب والاستجابات في المواقف التعليمية، ويُمكن التنبؤ بالمواقف المهنية الضاغطة من الطلاب والزلاء والرؤساء ونتائجها مما يجعل أستاذ الجامعة يستجيب لمثل هذه الأحداث باستجابات إيجابية أكثر عقلانية ويواجهها بأساليب تفكير إيجابي، بدلاً من الحلول المبنية على الانفعال والعاطفة والعشوائية أي يصبح أكثر فعالية وتحكماً في الأحداث من حوله، والارتباط بالواقع (اللحظة الحالية)؛ وبالتالي تتضح علاقة اليقظة بالكفاءة المهنية وأبعادها؛ بما لليقظة العقلية من دعم لتحسين وتطوير الأداء المهني وذلك لأن أستاذ الجامعة الكفاء يكون أكثر وعياً بتصرفاته المهنية متقبلاً لوضعه الحالي واللحظة الحالية؛ فمن الطبيعي أن يمتلك أبعاد الكفاءة المهنية. وقد اتفقت نتيجة الفرض مع نتائج دراسة فرانكو وآخرون (Franco et all, 2011) ودراسة على باكيريه، ومريم نازاري (Pakizeh& Nazari, 2015))، دراسة ليلاند (Leland., 2015)، برنای (Bernay., 2014) أن اليقظة العقلية ضرورية لأستاذ الجامعة لما تنمي من الرفاهية الشخصية لديهم، وتحسن الجوانب الإيجابية في الشخصية، وتجعلهم أكثر تركيزاً في تخطيط الدروس؛ ومراعاة احتياجات الطلاب، كما تعمل على تخفيف الضغوط وتحسن الرضا عن العمل والانتاجية لدى الفرد. كما تتفق مع نتائج دراسة على محمد (2018) بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اليقظة العقلية والكفاءة الذاتية عند مستوى (10.0)، فكفاءة الفرد الذاتية هي اعتقاده حول قدراته المعرفية والسلوكية والانفعالية؛ وهذه الأبعاد هي أبعاد الكفاءة المهنية بالبحث الحالي.

وترى الباحثة أن نتائج الدراسة الحالية تتفق مع أبعاد نظرية لانجر (Langer, 2000) وهي التمييز اليقظ، الانفتاح على الجديد التوجه نحو الحاضر، الوعي بوجهات النظر المتعددة مع أبعاد الكفاءة المهنية لأستاذ الجامعة مما يؤكد ارتباط اليقظة العقلية وكفاءة المهنية. كما ترى الباحثة من خلال فوائدها اليقظة العقلية بأن لها تأثير على جوانب متعددة من شخصية الفرد، وأن هناك ارتباط موجب بين اليقظة العقلية وتقدير الذات التي لها ارتباط وثيق بالكفاءة المهنية، وكما أن اليقظة العقلية تؤثر في عملية الانتباه، والتعلم والوعي الذاتي والمرونة الفكرية؛ فإن الكفاءة الذاتية المهنية تتعلق بالعملية المعرفية، وأداء الفرد عند القيام بالمهام الموكلة إليه، والخبرات السابقة، وهذا يثبت العلاقة التبادلية بين المفهومين، ويمكن قبول الفرض حيث تظهر هذه العلاقة بين الكفاءة المهنية واليقظة العقلية في أن أستاذ الجامعة ذوي الإحساس المرتفع؛ يضعون أهدافاً عالية لأنفسهم، ويستخدمون استراتيجيات تفكير عليا؛ كما أنهم يتفوقون في الأداء التدريسي.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

والذي ينص على (هل توجد علاقة دالة ارتباطياً بين مستويات اليقظة العقلية والكفاءة المهنية والتفاعل بينها تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)؟)، والتخصص الأكاديمي (علمي/ أدبي)، والدرجة العلمية (أستاذ/ محاضر)، والتفاعل بينها على اليقظة العقلية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. وللتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الثلاثي (2×2×2) (النوع × التخصص الأكاديمي × الدرجة العلمية) على مقياس اليقظة العقلية لدى أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كما استخدم مربع إيتا لمعرفة حجم تأثير المتغيرات الثلاثة على اليقظة العقلية، أشارت النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية في اليقظة العقلية وفق متغيرات النوع، والتخصص الأكاديمي، والدرجة العلمية تراوحت ما بين (34,241-84,36)، وجاءت الدرجة العلمية (أستاذ) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي قدره (34,241)، وفي المرتبة الثانية النوع (ذكور) بمتوسط حسابي قدره (00,021)، وفي المرتبة الثالثة التخصص الأكاديمي (علمي) بمتوسط حسابي قدره (81,301)، وفي المرتبة الرابعة التخصص الأكاديمي (أدبي) بمتوسط حسابي قدره (37,201)، وفي المرتبة الخامسة النوع (إناث) بمتوسط حسابي قدره (29,58)، وجاءت الدرجة العلمية (محاضر) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (84,36).

بالنسبة لمتغير النوع: وجود تأثير دال إحصائياً للنوع (ذكور/ إناث) على مقياس اليقظة العقلية عند مستوى دلالة (10,0) وحجم تأثير (359,0)، وبالنظر للمتوسطات الحسابية بالجدول رقم (91) فإنه يتبين أن هذه الفروق جاءت لصالح الذكور.

بالنسبة لمتغير التخصص الأكاديمي: عدم وجود تأثير دال إحصائياً للتخصص الأكاديمي (علمي/ أدبي) على مقياس اليقظة العقلية.

بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية: وجود تأثير دال إحصائياً للدرجة العلمية (أستاذ/ محاضر) على مقياس اليقظة العقلية عند مستوى دلالة (10,0) وحجم تأثير (199,0)، وبالنظر للمتوسطات

الحسابية بالجدول رقم (91) فإنه يتبين أن هذه الفروق جاءت لصالح الدرجة العلمية (استاذ).
بالنسبة لتفاعل متغيري النوع والتخصص الأكاديمي: عدم وجود تأثير دال إحصائيًا لتفاعل متغيري النوع والتخصص الأكاديمي في تأثيرهما المشترك على مقياس اليقظة العقلية.
بالنسبة لتفاعل متغيري النوع والدرجة العلمية: وجود تأثير دال إحصائيًا لتفاعل متغيري النوع والدرجة العلمية في تأثيرهما المشترك على مقياس اليقظة العقلية عند مستوى دلالة (10,0) وحجم تأثير (0,083).

بالنسبة لتفاعل متغيري التخصص الأكاديمي والدرجة العلمية: وجود تأثير دال إحصائيًا لتفاعل متغيري التخصص الأكاديمي والدرجة العلمية في تأثيرهما المشترك على مقياس اليقظة العقلية عند مستوى دلالة (10,0) وحجم تأثير (0,543).

بالنسبة لتفاعل متغير النوع والتخصص الأكاديمي والدرجة العلمية: عدم وجود تأثير دال إحصائيًا لتفاعل متغير النوع والتخصص الأكاديمي والدرجة العلمية في تأثيرهم المشترك على مقياس اليقظة العقلية. يتضح من النتيجة السابقة عدم وجود أثر للتفاعل بين النوع والتخصص في اليقظة العقلية، فالذكور في التخصص العلمي لا يختلفون عن الذكور في التخصص الأدبي والإناث في التخصص العلمي لا يختلفون عن الإناث في التخصص الأدبي في اليقظة العقلية، كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية أيضًا أن أساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الذكور يمتلكون يقظة عقلية أكثر من الإناث وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Boyatzis 2011).

التوصيات:

الاهتمام بالبرامج التدريبية والإرشادية التي تهدف إلى تحسين اليقظة العقلية لدى أساتذة الجامعة كأحد المتغيرات الإيجابية المهمة في الشخصية.
يجب أن تكون البرامج التدريبية على اليقظة العقلية لدى أساتذة الجامعة جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، على أن تتضمن الأسس والمبادئ والتطبيقات التي تُساعدهم على اكتساب الممارسات المرتبطة بتحسين اليقظة العقلية لديهم مثل الوعي، والانتباه، والتفكير التأملي مما ينعكس على قدراتهم على التوافق المهني وكفاءتهم المهنية.
يكون ضمن الشروط المرتبطة بترقية أساتذة الجامعة الحصول على بعض الدورات الخاصة باستراتيجيات التدريس وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم.
ومن منطلق تراكمية المعرفة ومحاولة لتحقيق أهداف العلم في فهم وتفسير الظواهر ومن ثم ضبطها والتحكم في المشكلات الناجمة عنها تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية:
العلاقة بين اليقظة العقلية والطمأنينة النفسية لدى أساتذة الجامعة.
العلاقة بين اليقظة العقلية والاحترق النفسي لدى أساتذة الجامعة.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- (1) أبو الليمون، نان سي كمال، والربيع، فيصل خليل صالح. (2022). نموذج العلاقات السببية بين الحيوية الذاتية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طلبة جامعة اليرموك. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج30، ع3، 139 - 172.
- (2) الأنصاري، بدر (2015). المدخل إلى علم نفس الشخصية، الكويت: دار الكتاب الحديث.
- (3) البحيري، عبدالرقيب والضبع، فتحي وطلب، أحمد والعوالم، عائدة (2014) الصورة المعرفية لمقياس العوامل الخمسة لليقظة العقلية: دراسة ميدانية على عينة من طلاب الجامعة في ضوء أثر متغيري الثقافة والنوع، مجلة مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (39).
- (4) الحويج، أحمد عبد الهادي؛ ومعوالم، أحمد محمد سليم. (2021). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى طلبة مرحلة التعليم الثانوي. مجلة التربوي، (19)، 71-105.
- (5) بدر محمد الأنصاري. (1997). مدى كفاءة قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في المجتمع الكويتي. دراسات نفسية، 7 (2)، 277-310.
- (6) بدر محمد الأنصاري، وعبد ربه مغازي سليمان (2014). نموذج العوامل الخمسة للشخصية لدى الشباب العربي دراسة مقارنة بين الكويتيين والمصريين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، (15)، 89-120.
- (7) الحربي، هتون إبراهيم سعد، والحربي، نوار محمد سعد. (2023). اليقظة العقلية والمرونة المعرفية كمنبئات بالكفاءة الذاتية الأكاديمية لدى طالبات جامعة أم القرى. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج7، ع4، 96 - 120.
- (8) ربيع، محمد (2013). علم نفس الشخصية دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
- (9) الزغول، رافع والدبائي، خلدون وعبد الرحمن عبد السلام (2019). نظريات الشخصية. دار المسيرة للنشر والتوزيع: الأردن.
- (10) شاهين، محمد (2019). نظريات الشخصية. دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع: الأردن.
- (11) الشرعة، حسين والرواشدة، رائف. (2015). العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية وأتمات الشخصية المهنية: دراسة ميدانية على طلبة جامعة مؤتة مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس 13(3): 155-180
- (12) الصالحي، هناء؛ وحبوش، سعدة وايت؛ وشريف، سعاد. (2018). علاقة جودة الحياة النفسية بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، دراسة ميدانية مقارنة على طلبة جامعة الجزائر، المجلة الدولية للدراسات التربوية، 4 (3)، 125-188.
- (13) العبيدي، محمد (2011). علم نفس الشخصية. دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن.
- (14) عثمان، شهدان محمد. (2024). الكفاءة الذاتية المدركة واليقظة العقلية لدى عينة من طلبة كلية التربية جامعة طنطا «مرتفعي ومنخفضي» التفكير المزدوج. مجلة كلية التربية، مج35، ع137، 784 - 854.

- (15) عسيري، عبد العزيز على جابر، و العجلاني، يوسف بن أحمد. (2019). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة المخوأة. مجلة كلية التربية، مج35، ع12، 21 - 58.
- (16) محمد، مبارك عثمان الشيخ؛ العباس، رقية السيد الطيب (2011). القلق لدى مرضى الفشل الكلوي وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة دراسات نفسية - السودان، 9.
- (17) المعاضيدي، زياد بدر حمد سليمان. (2023). أثر استراتيجية واجه - استنتج - أجب في اليقظة العقلية لطلاب الصف الخامس العلمي في مادة الأحياء. مجلة الدراسات المستدامة، مج5، ملحق، 1288 - 1304.
- (18) المويصري، ناصر شباب. (2016). إدمان الإنترنت وعلاقته بالعوامل الخمس الكبرى للشخصية لدى عينة من طلاب الجامعة بدولة الكويت. مجلة دراسات الطفولة، مج19، ع70، 21 - 35.
- (19) صبري السيد أحمد. (2021). اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى المعلمين. دراسات تربوية ونفسية، ع112، 325 - 377.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- (1) Aladina, S. (2020). Mindfulness for dummies. 3th edition John Wiley & Sons, Ltd, Publication.
- (2) Baer, R. A. (2004). Mindfulness training as a clinical intervention: a conceptual and empirical review. Clinical Psychology: Science and Practice, 10(2), 125-143.
- (3) Baer, R. A., Smith G. T. & Allen K. B. (2006). Assessment of mindfulness by self-reports: the Kentucky inventory of mindfulness skills. Assessment, 11,191-206..
- (4) Boyatzis, R. E. (2011). Managerial and leadership competencies: A behavioral approach to emotional, social and cognitive intelligence. Vision, 15(2), 91-100..
- (5) Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. Psychological Assessment, 4(1), 5-13.
- (6) Costa, T., & McCrae, R. (1992). Normal personality inventories in clinical assessment: General requirements and the potential for using the NEO Personality Inventory. Psychological Assessment, 4(1), 223- 256.
- (7) Costa, T., & McCrae, R. (2008). The NEO Inventories. In R. P. Archer & S. R. Smith (Eds.), Personality assessment (213-245). Routledge/ Taylor & Francis Group.
- (8) Deurr, M. (2008). The use of meditation and mindfulness practice to support military care providers: a prospectus. Report prepared to center for contemplative mind in society Northampton, MA.
- (9) Engler, B. (2013). Personality Theories. Nelson Education.
- (10) Haliwa, I., Wilson, J. M., Spears, S. K., Strough, J., & Shook, N. J. (2021). Explor-

- ing facets of the mindful personality: Dispositional mindfulness and the Big Five. *Personality and Individual Differences*, 171,1-6.
- (11) Hasker, S. M. (2010). Evaluation of the mindfulness-acceptance-commitment (MAC) approach for enhancing athletic performance. Unpublished Doctoral dissertation, Indiana University of Pennsylvania.
- (12) Hassed, C. (2016). Mindful learning; why attention matters in education. *International Journal of School Educational Psychology*. 4(1), 52- 60.
- (13) Jacobs, I., Wollny, A., Sim, C.-W., & Horsch, A. (2016). Mindfulness facets, trait emotional intelligence, emotional distress, and multiple health behaviors: A serial two-mediator model. *Scandinavian Journal of Psychology*, 57, 207-214.
- (14) Lent, R. W. (2016). Self-efficacy in a relational world: Social cognitive mechanisms of adaptation and development. *The Counseling Psychologist*, 44(4), 573-594.
- (15) Mace, C. (2008). *Mindfulness and mental health: Therapy, theory and science*, Abingdon, Oxford shire: Rutledge.
- (16) McCrae, R. & Costa, P. (2013). *Personality in adulthood: A fivefactor theory perspective*. New York: Routledge.
- (17) Myint, K., Choy, K. L. & Lam, S. K. (2011). The effects of short-term practice of mindfulness meditation in alleviating stress in university student. *Biomedical Research*, 22(2), 165-171..
- (18) Pradeep, K.& Umed, S. (2014). Internet addiction in relation to personality factors of Zuckerman's alternative five factor model. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 5 (4), 500- 502.
- (19) Ryan, R. (2020). Job satisfaction as a function of the five factor model of personality in the community mental health center environment of Northern Indiana. *Dissertations/1726*.
- (20) Santrock, J. (2011). *Educational Psychology*. 5th ed, New York: Mc Graw Hill.
- (21) Shapiro, S. L., Carison, L., Astin, J., & Freedman, B. (2006). Mechanisms of mindfulness. *Journal of Clinical Psychology*, 62(3), 373-386.
- (22) Wang, H., Wang, M., Wen, Z., Wang, Y., & Fang, J. (2022). Which comes first? Modeling the longitudinal association between mindfulness and neuroticism. *Personality and Individual Differences*, 184, 2-8.
- (23) Weissbecker, I., Salmon, P., Studts, J. L., Floyd, A. R., Dedert, E. A. & Sephton, S.E. (2002). Mindfulness-based stress reduction and sense of coherence among women with fibromyalgia. *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 9, pages297–307.
- (24) Zubair, A., Kamal, A., & Artemeva, V. (2018). Mindfulness and resilience as predictors of subjective well-being among university students: A cross cultural perspective. *Journal of Behavioral Sciences*, 28(2), 1-19.

أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري (2016 - 2018م)

كلية الاقتصاد - جامعة الزعيم الأزهرى

د. رضوان الامين عبد الرحمن محمد

طالب دكتوراه - كلية الدراسات العليا - جامعة الزعيم الأزهرى

أ. أبوبكر احمد علي احمد

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري، مع التركيز على أهمية هذه النظم في تحسين جودة القرارات وتحديد التحديات التي واجهت تطبيقها في الجامعة. تنبع أهمية الدراسة من الدور المتزايد لنظم المعلومات الإدارية في تعزيز كفاءة المؤسسات الأكاديمية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، حيث تم تصميم استبانة مكونة من 25 فقرة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من 41 فردًا، يمثلون 30 أستاذ مشارك - قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ 134 فردًا. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) من خلال تطبيق النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، واختبارات أخرى مثل معامل ألفا كرونباخ ومعامل ارتباط بيرسون. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، وبين جودة المعلومات المقدمة من النظم وفعالية اتخاذ القرارات. ومع ذلك، أظهرت النتائج أن انقطاع شبكة الإنترنت المتكرر يؤثر سلبًا على عملية اتخاذ القرارات. أوصت الدراسة بتوفير دورات تدريبية لمعالجة مشاكل الشبكات، وزيادة دعم الإدارة العليا لتطوير نظم المعلومات الإدارية، وإشراك جميع المستويات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات لتحسين الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الادارية، اتخاذ القرارات، القرارات الإدارية، الأثر، النظم.

The Impact of Management Information Systems on Administrative Decision-Making at Bahri University (2016 -2018AD)

Dr.Ridwan Al – Amin Abderahman

A.Abubaker Ahmed Ali

Abstract:

This study aims to explore the impact of management information systems (MIS) on administrative decision-making at Bahri University, highlighting the significance of these systems in enhancing decision

quality and identifying the challenges faced during their implementation. The importance of the study lies in the growing role of MIS in improving institutional efficiency and achieving strategic goals in academic environments. The study adopts a descriptive-analytical methodology, utilizing a questionnaire consisting of 25 items to collect data related to the study variables. The questionnaire was distributed to a sample of 41 individuals, representing 30 of the total study population of 134. Data analysis was performed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through percentages, frequencies, means, standard deviations, and other tests such as Cronbach's Alpha and Pearson correlation coefficient. The findings revealed a positive relationship between the MIS infrastructure and decision-making efficiency, as well as between the quality of information provided by MIS and effective decision-making. However, frequent internet outages were found to negatively impact the decision-making process. The study recommends intensive training courses to address network issues, increased support from senior management to develop MIS, and involving all administrative levels in decision-making to enhance job satisfaction and performance

Keywords: Management Information Systems, Administrative Decisions, Impact, Systems.

المقدمة:

أصبح من الضروري للمؤسسات تبني نظم معلومات قادرة على تنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات وضمان سهولة استخدامها وتداولها بين مختلف المستويات الإدارية، كما تعتبر صناعة القرارات الادارية ذات أهمية بالغة وذلك نتيجة لارتباطها الوثيق بصناعة الأهداف التي نشأت من أجلها هذه المؤسسات.

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هو تأثير نظم المعلومات الادارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري؟ وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري ومحاولة التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق نظام المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري ومحاولة تبين مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار الإدارية والربط بينهما، وتنبع أهمية الدراسة من خلال توضيح أهمية المعلومات ونظمها في العصر الحديث وتوضيح أهمية عملية اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات، حيث ان نجاحه يؤدي الى نجاح المؤسسة ككل وفشله يؤدي الى فشل المؤسسة ككل وتوضيح أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة في اتخاذ القرارات

الإدارية، وتم استخدام المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات بجامعة بحري، كما تم استخدام المنهج التحليلي من أجل تحليل الآثار والانعكاسات التي يؤثر بها نظام المعلومات على عمليات اتخاذ القرار بشكل مباشر أو غير مباشر بجامعة بحري، كما تم إتباع منهج دراسة الحالة كسبيل للدراسة الميدانية لجامعة بحري، وتم جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبانة التي سوف تقدم للإداريين بجامعة بحري، أما البيانات الثانوية تم جمعها من الكتب والمراجع وشبكة الإنترنت.

الدراسات السابقة:

ونظراً لأهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات فقد أشارت إليه العديد من الدراسات، حيث أشارت دراسة صالح احمد مفتاح غميص (2017م) والتي تناولت نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الإستراتيجي في جامعة بروجيا الحكومية مالانج، وخلصت الدراسة إلي نتائج أهمها أن نظام المعلومات الإدارية يساهم في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة ومن خلال اعتماد الإدارة العليا عليه أثناء مراحل صنع القرار وأن الجامعة وضعت استراتيجيات لنظام المعلومات الادارية هي جزء من الاستراتيجية العامة ومكمل لها ومحقق لأهدافها.⁽¹⁾ وكذلك دراسة هاني عبدالرحمن محمد ابو عمر والتي تناولت فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الازمات بالقطاع المصرفي في فلسطين، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الازمات، وأن ما نسبته 66.6 من قدرة المصارف على ادارة الازمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والباقي يعود لعوامل أخرى.⁽²⁾ وكذلك دراسة وجدي لطفي ابراهيم عطاونة (2012) والتي تناولت تحليل واقع نظم المعلومات الادارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وأهم نتائج الدراسة ان الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية كانت مرتفعة بشكل عام، ووجود علاقة ارتباطية طردية بين وجود البنية التحتية لنظم المعلومات الادارية وبين واقع صناعة القرارات المستندة على نظم المعلومات الادارية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية.⁽³⁾ وكذلك دراسة أيمن محمد أبوكريم (2013م) والتي تناولت علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وأهم نتائج الدراسة وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الاداء الإداري ، وبينت أيضا وجود فروق إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الاداء الإداري تبعا لكل من متغير سنوات الخدمة ، والمؤهل العلمي.⁽⁴⁾

الإطار النظري:

مفهوم نظام المعلومات الإدارية:

يعرف نظام المعلومات الإدارية بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها

وبثها وتوزيعها على المستفيدين لغرض دعم عملية إتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظمة.⁽⁵⁾
أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.⁽⁶⁾

المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.⁽⁷⁾

تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.⁽⁸⁾

تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.⁽⁹⁾

المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.⁽¹⁰⁾

إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آتيا أو شهرياً أو سنوية عن نشاطات المنظمة.⁽¹¹⁾

إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آتياً أو شهرياً أو فصلياً أو سنوياً عن نشاطات المنظمة.⁽¹²⁾

تمكن نظم المعلومات الإدارية المدراء ان يجمعوا ويربطوا معاً كل المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات في المنظمة لغرض إنجاز أعمال المنظمة المختلفة.⁽¹³⁾

الإحاطة الدائمة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين.⁽¹⁴⁾

وظائف نظم المعلومات الادارية:

نستطيع وضع مجموعة وظائف رئيسية لأنظمة المعلومات اعتماداً على ما قدم في البحث وعلى اختلاف أنواعها سواء كانت يدوية ام محسوبة او حتى متكاملة ومنها ما يأتي⁽¹⁵⁾:

المشاركة في صياغة الرؤيا الإستراتيجية للمنظمة من خلال إضفاء خصائص البساطة، الوضوح، العمق، والشمول على هذه الرؤية، والمساعدة في تحقيق أعلى قدر من المشاركة الفاعلة في عملية صياغة وإنضاج الرؤية الإستراتيجية.⁽¹⁶⁾

التنسيق بين المنشأة وأصحاب المصالح المختلفين من الموردين والمستهلكين والموظفين حيث تؤمن نظم المعلومات الإدارية حركة الاتصال سواء في تبادل الرأي أو تنفيذ الصفقات التجارية بين الأطراف المختلفة.

العمل على تحقيق الفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة اللازمة لاتخاذ القرارات، والكفاءة بتوفير هذه المعلومات بأقل تكلفة ممكنة.⁽¹⁷⁾

السيطرة على الأداء وهنا يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية راجعة أو عكسية حول وحدات الإدخال والإخراج والسيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادراً على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية.⁽¹⁸⁾

أهداف نظم المعلومات الادارية:

تسعى المنظمات الى تحقيق عدد من الاهداف عند استخدام نظم المعلومات الإدارية الى الاتي:

جمع وخزن البيانات التي تكون قابلة للتحويل الى معلومات مفيدة والتي قد تطلب في المنظمة في وقت لاحق.

تقديم المعلومات العملياتية المطلوبة، وبشكل ملائم للمستفيدين لإنجاز وظائفهم بأفضل قدرات ولضمان انسيابية الادارة اليومية للمنظمة.

تقدم وبشكل ملائم المعلومات الإستراتيجية للمدراء لكي يكون بإمكانهم اتخاذ أفضل القرارات الممكنة حول مستقبل المنظمة.

لتوسيع سلسلة القيمة للأعمال، والمقصود بهذا ان يكون نظام معلومات المنظمة مرتبطاً بأنظمة معلومات خارجية ولاسيما بأنظمة معلومات المجهزين والعملاء وهكذا فهي تحقق فائدة وتقدم المزيد من المعلومات.⁽¹⁹⁾

المساهمة في تحسين وتطوير المنظمة سواء من حيث إجراءات العمل أو الهيكل التنظيمي، أو القدرة على التغلب على المشكلات والأزمات التي يمكن أن تواجهها.⁽²⁰⁾

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.⁽²¹⁾

اكتشاف فرص جديدة، نظم المعلومات تمكن المنظمة من اكتشاف المتغيرات التي تحدث في السوق سواء كانت فجائية أو روتينية أي المنظمة تتمكن من اكتشاف الفرص الجديدة للخوض في السوق وتلبية طلبات العميل في الوقت المناسب والمحافظة على استمرارية.⁽²²⁾

مفهوم اتخاذ القرار الإداري:

تعرف عملية اتخاذ القرار الإداري بأنها عملية مشاركة بين أفراد أو انها عملية استثمار رأي فردي أو أنه اختيار البديل الذي يحقق أقصى الأرباح أو انه محاولة تحقيق هدف معين بعد الاختيار الدقيق لعدد من البدائل، ومن ناحية أخرى يرى آخرون ان اتخاذ القرارات الإدارية عبارة عن عملية اتخاذ القرار الإداري الذي لا يثير أي معارضة عند الآخرين.⁽²³⁾

أهمية اتخاذ القرار الإداري:

تعلق المنظمات المختلفة أهمية كبيرة على عمليات اتخاذ القرارات بسبب الحقيقة التي تقول ان القرار الخاطئ له تكلفة، وتكتسب هذه العملية أهمية متزايدة بسبب التطورات التي ادخلت على طرق تجميع المعلومات وتحليلها وتصنيفها وتخزينها حتى انها اصبحت حديث الساعة في قاعات الدروس والمؤتمرات العلمية وبرنامج التدريب في دول متعددة كما جذبت هذه العملية اهتمام العديد من الاطراف في ميادين عملية متعددة كالهنتسة والطب والمحاسبة والرياضيات والاحصاء... الخ.⁽²⁴⁾

مراحل عملية اتخاذ القرار الادارية:

تشخيص المشكلة: ولعل أحد اهم الخطوات هي التعرف على المشكلة، باستخدام المدخل التشخيصي لحل المشاكل؛ للتفرقة بين أغراض المشكلة واسبابها الحقيقية، ففي كثر من الاحيان

يتخيل الشخص الذي يعاني من اعراض ما انها هي المشكلة، وان معالجة هذه الأعراض سيؤدي الى زوال المشكلة، هو في الواقع يستخدم المسكنات التي سرعان ما ترجع المشكلة إلى حالتها الاصلية.⁽²⁵⁾

جمع البيانات والمعلومات: بعد تحديد المشكلة بدقة تبدأ مرحلة جمع البيانات والمعلومات حول تلك المشكلة، وبالطبع إذا لم تحدد المشكلة بدقة؛ ستكون مرحلة جمع البيانات بلا قيمة، وبالتالي لم تصل إلى أي نتيجة، ومن هنا تكمن أهمية جمع كل البيانات المتاحة بموضوعية وحياد لتحديد موقف واضح عن المشكلة، وتشمل مرحلة جمع البيانات كل من البيانات الكمية والنوعية أو الكيفية عن مشكلة الدراسة، وهذه المرحلة تشمل جمع بيانات عن العوامل المحيطة بالموقف أو المشكلة، مثل دراسة العادات والتقاليد والاعراف السائدة بدقة، وعن جمع عناصر المشكلة، حتى تراعي كل هذه الابعاد عند تقديم الحلول وعند دراسة البدائل المختلفة.⁽²⁶⁾ تحديد البدائل المتاحة وتقويمها: ويتوقف عدد الحلول البديلة ونوعها على عدة عوامل منها:⁽²⁷⁾

- وضع المنظمة.
- والسياسات التي تطبقها.
- والفلسفة التي تلتزم بها.
- وإمكانياتها المادية.
- والوقت المتاح أمام متخذ القرار.

واتجاهات المدير - متخذ القرار - وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع، الذي يعتمد على التفكير الابتكاري الذي يركز على التصور والتوقع وخلق الأفكار مما يساعد على تصنيف البدائل المتواترة وترتيبها والتوصل إلى عدد محدود منها.

اختيار البديل المناسب لحل المشكلة: وتتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية يستند إليها المدير في عملية الاختيار.⁽²⁸⁾ متابعة تنفيذ القرار وتقويمه: ويجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج، وعندما يطبق القرار المتخذ، وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى درجة فاعليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله. وعملية المتابعة تنمي لدى متخذ القرارات أو مساعديهم القدرة على تحري الدقة والواقعية في التحليل أثناء عملية التنفيذ مما يساعد على اكتشاف مواقع القصور ومعرفة أسبابها واقتراح سبل علاجها، ويضاف إلى ذلك أن عملية المتابعة لتنفيذ القرار تساعد على تنمية روح المسؤولية لدى المرؤوسين وحثهم على المشاركة في اتخاذ القرار.⁽²⁹⁾

خصائص القرار الإداري:

للقرار الإداري خصائص كثيرة، ونلخص فيما يأتي أهم ما يميز القرار الإداري، وهي كالآتي:
هو أولاً عملاً قانونياً وليس مادياً، حيث أن الأعمال المادية لا تنشأ ولا تعدل ولا تلغى مركزاً

قانونياً كما هو حاصل في القرار الإداري، يتجلى هذا العمل القانوني من خلال إفصاح الإدارة أو تعبيوها عن إرادتها الملزمة وتطبيقها للنظم والقوانين بما تستمده من سلطة تنفيذية.⁽³⁰⁾ القرار الإداري يصدر بالإدارة المنفردة للإدارة، وهو العنصر المميز للقرار الإداري، لأنه يصدر من جانب واحد، وهو الجهة الإدارية وهذا ما يميزه عن العقد الإداري لكون الأول يصدر عن إرادة منفردة واحدة، اما العقد الإداري فيجب أن يصدر عن إدارتين معاً، هما إرادة الإدارة وإرادة الفرد المتعاقد معها إذاً يمكن الطعن في الأول أمام القضاء الإداري فيكون موضوع الدعوى الإلغاء والتعويض.

القرار الإداري يصدر عن سلطة إدارية، كونها تشكل سلطة عامة، وتتمتع بامتيازات عامة منها سلطة إصدار القرار الإداري من ناحية، كما أنها سلطة إدارية وطنية سواء كانت مركزية أم لا مركزية من ناحية أخرى، ويشترط في القرار الإداري، لكي يكون عملاً قانونياً، أن يكون قد أثر في المركز القانوني للطاعن بأن الحق به ضرراً (مثلاً) فإذا كان عمل الإدارة ليس من شأنه أن يحدث أثراً قانونياً فإنه لا يمكن الطعن فيه بالإلغاء.

أن يكون قابلاً للتنفيذ ومعنى ذلك أن يصدر القرار عن سلطة إدارية مختصة بإصداره دون أن يكون قابلاً للتعقيب أو التصديق عليه من جانب سلطة إدارية عليا وعلى هذا الأساس فإن الأعمال التحضيرية التي تسبق اتخاذ القرار الإداري، لا تعد قرارات إدارية، لأنها لا تنتج بذاتها أي أثر قانوني، إلا أن الأثر يترتب على القرار الإداري في حالة صدوره ومثال ذلك الاقتراحات وإبداء وجهات النظر.⁽³¹⁾

الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرارات:

ومن الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرار هي: عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديداً واضحاً أو عدم قدرته على التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية.⁽³²⁾

عدم توافر المعلومات الجيدة المتجددة عن ظروف العمل إمكاناته، حيث تعتبر المعلومات بمثابة الدعامة الأساسية لاتخاذ القرارات، ويرجع ذلك إلى المعلومات التي تفيد في تحديد المشكلة والبدائل وتقييمها طبقاً للنتائج المرتقبة من كل بديل، والتغذية الراجعة عن نتائج التنفيذ ضرورية لتقييم القرار واتخاذ إجراءات تصحيحية إذا لزم الأمر.⁽³³⁾

ارتباط بعض أعضاء متخذي القرار بمصالح متضرة من اتخاذ القرار الامر الذي يجعلهم يخضعون لضغوط ذاتية تخدم مصالحهم التي سوف تتضرر منه.

شخصية متخذ القرار، قد يكون المدير واقعا عند اتخاذ قراره تحت تأثير بعض العوامل الداخلية التي تشمل التنظيم الهرمي الذي تقرره السلطة السياسية وما ينجم عنه من بيروقراطية وجمود وضرورة التقيد بالإجراءات الداخلية أو قيود خارجية وبالتالي ينجم عنها خضوع الإدارة لسلطة اعلى كالسلطة السياسية التي تحدد الغايات الكبرى الواجب تحقيقها مما تنعكس سلباً على افكاره وتطلعاته مما يؤثر على المؤسسة ونجاحها.⁽³⁴⁾

الدراسة الميدانية: منهج الدراسة:

بعد ان قام الباحث بتحديد مشكلة الدراسة، والاطلاع على الدراسات السابقة، ومراجعة العديد من المناهج البحثية، توصل إلى أن المنهج الملائم للدراسة الحالية هو المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات بجامعة بحري، كما سوف يتم استخدام المنهج التحليلي من اجل تحليل الآثار والانعكاسات التي يؤثر بها نظام المعلومات على عمليات اتخاذ القرار بشكل مباشر او غير مباشر بجامعة بحري، كما سوف نتبع منهج دراسة الحالة كسبيل للدراسة الميدانية لجامعة بحري.

أداة الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على القرارات الإدارية بجامعة بحري، لذا تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، وهي أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً، وتعتبر من أفضل وسائل جمع المعلومات عن مجتمع الدراسة وكذلك ملاءمتها لطبيعة هذه الدراسة من حيث الجهد والإمكانات.

بناء الاستبانة:

قام الباحث وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وفي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، والخطوات السابق ذكرها بصياغة الاستبانة في صورتها الأولية وتم عرضها على الدكتور المشرف على الدراسة وذلك لإبداء رايه وملاحظاته، فكان من توجيهاته عرضها على مجموع من المحكمين، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على ما يلي:

مقابلة مجموعة من ذوي الاختصاص في هذا المجال.

الاطلاع على العديد من البحوث السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية.

الاستبانة في صورتها النهائية:

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية للمستجيب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الاداري).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 25 فقرة موزعة على اربعة محاور رئيسية هي:

العلاقة بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري (11 فقرة)

العلاقة بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين القرارات الإدارية المتخذة بالجامعة (8 فقرات).

العلاقة بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري (6 فقرات).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان:

جدول (1): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ويلاحظ من الجدول (1) انه مكون من خمسة نقاط ويطلب من المبحوثين تقييم مدى تصوراتهم لفقرات الاستبانة بحيث يمثل (1) اداء منخفض والرقم (5) اداء مرتفع.

مجتمع وعينة الدراسة:

المجتمع: يتكون مجتمع الدراسة من كافة الإداريين بالكليات والمراكز والإدارات بالجامعة، والبالغ عددهم 134 إداري.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة بنسبة 30 أستاذ مشارك - قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من مجتمع الدراسة ومن مختلف المستويات الادارية، وبلغ حجم عينة الدراسة 41 مفردة.

التحكيم:

صدق وثبات أداة الدراسة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أولاً: صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: صدق المقياس:

الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي اليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقق الاهداف التي تريد الأداة الوصول اليها، ويبين ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة

يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تقييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

ثالثاً: قياس ثبات الاستبانة:

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل الفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، قام الباحث بحساب معامل الفا لكل مقياس مستخدم في الدراسة وذلك بهدف اختبار ثبات المقاييس، وتراوح قيمة معامل الفا بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات، ويبين جدول (11/4) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة.

الأساليب المستخدمة في الدراسة:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي -Statistical Pack (SPSS) for the Social Sciences (age)، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات المعملية.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.

جدول (2)

يبين معامل الارتباط بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيم الاحتمالية (Sig.)
لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.	.881**	.000

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

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (2) أن معامل الارتباط يساوي (.881**), وان القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (.000). وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري. ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنية التحتية لنظم المعلومات الادارية تعد أحد العوامل الرئيسية لاتخاذ القرارات الادارية.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.

جدول (3)

يبين معامل الارتباط بين البنية بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين القرارات الإدارية.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيم الاحتمالية (Sig.)
لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.	.866**	.000

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

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (3) أن معامل الارتباط يساوي (.866**), وان القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (.000). وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين القرارات الإدارية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن كفاءة نظام المعلومات الإدارية تعد أحد العوامل الرئيسية لاتخاذ القرارات الادارية.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري.

جدول (4)

يبين معامل الارتباط بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري.

القيم الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
.000	.883**	لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري.

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

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4) أن معامل الارتباط يساوي (.883)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية تعد أحد العوامل الرئيسية لاتخاذ القرارات الادارية.

النتائج والتوصيات:

بناءً على الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث حول أثر نظم المعلومات الإدارية على القرارات الإدارية بجامعة بحري، فلقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، معتمداً على البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تفرغ الاستبانات وإجراء التحليل الاحصائي عليها، وايضاً من خلال ذلك لمجموعة من التوصيات.

النتائج:

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين كفاءة نظام المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة بحري.

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وبين اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة بحري.

أظهرت الدراسة أن أجهزة الحاسوب المتوفرة (بالكلية او الادارة او القسم) ملائمة لطبيعة العمل مما يساعد على اتخاذ القرار.

أظهرت الدراسة أن البرامج المستخدمة (بالكلية او الادارة او القسم) توفر المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار في الوقت المناسب.

أظهرت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يرون انه تحدث انقطاعات كثيرة في شبكة الانترنت مما يؤثر على اتخاذ القرارات.

أظهرت الدراسة أن نظام المعلومات (بالكلية او الادارة او القسم) قابل للتعديل والتطوير حسب حاجة مستخدمي النظام مما يساعد في إتخاذ القرارات.

أظهرت الدراسة أن نظام المعلومات (بالكلية او الادارة او القسم) يمكن من ارشفة المعلومات وتوفيرها وقت الحاجة اليها مما يساعد في اتخاذ القرار.

أظهرت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يرون ان نظام المعلومات المستخدم غير قادر على اكتشاف الاخطاء مما يؤثر على اتخاذ القرارات.

أظهرت الدراسة أن المعلومات التي يوفرها النظام المستخدم (بالكلية او الادارة او القسم) تتصف بالدقة بحيث تساعد في اتخاذ القرار.

أظهرت الدراسة أن المعلومات التي يوفرها النظام المستخدم (بالكلية او الادارة او القسم) تتصف بالموضوعية مما يمكن من اتخاذ القرار بعيدا عن التحيز.

التوصيات:

بعد استعراض نتائج الدراسة السابقة، فإنه من الضروري أن يكون هناك مجموعة من التوصيات التي يمكنها أن تعمل على معالجة نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة، وبناءً على ذلك وضع الباحث مجموعة من التوصيات:

توفير دورات تدريبية مكثفة للعاملين بقسم الشبكات بالجامعة خاصة بمعالجة المشاكل الخاصة بالشبكات لعلاج مشكلة انقطاع شبكة الانترنت وعدم استقرارها.

التعاقد مع شركات تزويد خدمة الانترنت المتمكنة وتوفير باقات انترنت بسرعة عالية.

توفير دورات تدريبية للعاملين بقسم نظم المعلومات تمكّنهم من علاج المشكلات التي تواجه نظم المعلومات وتطويرها بما يساهم في تحسين الاداء واتخاذ القرارات.

حث الإدارة العليا على زيادة دعم وتوفير المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الادارية في الجامعة.

الاستفادة القصوى من المعلومات التي توفرها النظم في القرارات الادارية لاتصافها بالدقة والموضوعية.

اشراك جميع العاملين في المستويات الادارية المختلفة في اتخاذ القرارات، مما يزيد من رضاهم الوظيفي وتحسين الأداء.

الهوامش:

- (1) صالح احمد مفتاح غميص، نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي في جامعة برواجيا الحكومية، (مالانق: جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية، رسالة ماجستير، دراسة منشورة، 2017م).
- (2) هاني عبدالرحمن محمد ابو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، (غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، رسالة منشورة، 2009م).
- (3) وجدي لطفي ابراهيم عطاونة، تحليل واقع نظم المعلومات الادارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، (الخليل: جامعة الخليل، دراسة ماجستير، دراسة منشورة، 2012م).
- (4) أيمن محمد أحمد أبو كريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، (غزة: جامعة الأزهر، دراسة ماجستير، دراسة منشورة، 2013م).
- (5) رائد محمد عبدربه، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، (عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع، 2012م)، ص 16-17.
- (6) علاء السامي واخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2005م)، ص 65.
- (7) فائزة جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، ط 2، (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010م)، ص 56.
- (8) علاء السامي واخرون، مرجع سبق ذكره، ص 65.
- (9) محمود ابراهيم سعد، المخطط التعليمي دوره في ربط البحث بصنع السياسة التعليمية، (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 2011م)، ص 272.
- (10) فائزة جمعة النجار، مرجع سبق ذكره، ص 56.
- (11) عبدالناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، (عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014م)، ص 28.
- (12) علاء السامي واخرون، مرجع سبق ذكره، ص 65.
- (13) عبدالناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص 28.
- (14) محمود ابراهيم سعد، مرجع سبق ذكره، ص 272.
- (15) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة ، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكمولوجي، (بغداد: مطبعة ابن العربي، 2014م)، ص 65-66.

- (16) جمال محمد عبدالله، إدارة الأعمال مبادي ومفاهيم، (عمان: دار المعتمد للنشر والتوزيع، 2014م)، ص136.
- (17) فائزة جمعة النجار، مرجع سبق ذكره، ص55.
- (18) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص66.
- (19) عبدالناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص29-30.
- (20) مدحت محمد ابوالنصر، الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012م)، ص115.
- (21) منال احمد البارودي، الطرق الإبداعية في حل المشكلات وإتخاذ القرارات، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015م)، ص80.
- (22) احمد محمود محمد خلف، مرجع سبق ذكره، ص102.
- (23) صلاح هاشم، الإدارة في النظم الخدمية، (الجيزة: أطلس للنشر والانتاج الاعلامي، 2017م)، ص138.
- (24) علي فلاح الزعبي، احمد دودين، الاسس والاصول العلمية في ادارة الاعمال، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015م)، ص286.
- (25) المرجع السابق، ص289.
- (26) حاتم عبدالمنعم احمد عبداللطيف، تقييم الاثر البيئي لمشروعات التنمية والقرارات من المنظور الاجتماعي دراسة نظرية ميدانية، (القاهرة: مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع، 2016م)، ص190.
- (27) زياد حمد القطارنة، أساليب القيادة وإتخاذ القرارات الفعالة، (عمان: شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، 2017م)، ص125-126.
- (28) هاشم فوزي العبادي، يوسف حليم الطائي، التعليم الجامعي من منظور اداري قراءات وبحوث، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011م)، ص157.
- (29) نوال عبدالكريم الاشهب، إتخاذ القرارات الادارية أنواعها ومراحلها، (عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2015م)، ص7-8.
- (30) عاطف عبدالله المكاوي، القرار الإداري، (القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2012م)، ص13.
- (31) نसार عبدالقادر أحمد الجباري، عيب عدم الاختصاص الجسيم في القرار الإداري والرقابة القضائية عليه دراسة تحليلية مقارنة، (القاهرة: المركز العربي للنشر والتوزيع، 2018م)، ص30-31.

- (32) ايهاب عيسى المصري، طارق عبدالرؤف عامر، القيادة التربوية ومهارات الإتصال، (القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013م)، ص183.
- (33) مصطفى نمر دعمس، إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، (عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2009م)، ص70.
- (34) معن خليل العمر، الضبط الاجتماعي، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006م)، ص177.

المصادر والمراجع:

الكتب العربية:

- (1) المصري، إيهاب عيسى؛ عامر، طارق عبدالرؤف (2013)، القيادة التربوية ومهارات الاتصال، القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- (2) العبادي، هاشم فوزي؛ الطائي، يوسف حجيّم (2011)، التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات وبحوث، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- (3) القطارنة، زياد حمد (2017)، أساليب القيادة وإتخاذ القرارات الفعالة، عمان: شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع.
- (4) البرزنجي، حيدر شاكر؛ جمعة، محمود حسن (2014)، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكمولوجي، بغداد: مطبعة ابن العربي.
- (5) ابوالنصر، مدحت محمد (2102)، الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- (6) العمرمن خليل (2006)، الضبط الاجتماعي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- (7) البارودي، منال احمد (2015)، الطرق الإبداعية في حل المشكلات وإتخاذ القرارات، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- (8) الجباري، نثار عبدالقادر أحمد (2018)، عيب عدم الاختصاص الجسيم في القرار الإداري والرقابة القضائية عليه دراسة تحليلية مقارنة، القاهرة: المركز العربي للنشر والتوزيع.
- (9) الاشهب، نوال عبدالكريم (2015)، إتخاذ القرارات الادارية أنواعها ومراحلها، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- (10) المكاي، عاطف عبدالله (2012)، القرار الإداري، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- (11) السامي، علاء واخرون (2005)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- (12) الزعبي، علي فلاح؛ دودين، احمد (2015)، الاسس والاصول العلمية في ادارة الاعمال، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- (13) النجار، فائزة جمعة (2010)، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، ط2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- (14) دعمس، مصطفى غمر (2009)، إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- (15) هاشم، صلاح (2017)، الإدارة في النظم الخدمية، الجيزة: أطلس للنشر والانتاج الاعلامي.
- (16) حافظ، عبدالناصر علك؛ عباس، حسين وليد حسين (2014)، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- (17) سعد، محمود ابراهيم (2011)، المخطط التعليمي دوره في ربط البحث بصنع السياسة التعليمية، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

- (18) عبداللطيف، حاتم عبدالمنعم احمد(2016)، تقييم الاثر البيئي لمشروعات التنمية والقرارات من المنظور الاجتماعي دراسة نظرية ميدانية، القاهرة: مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع.
- (19) عبدالله، جمال محمد(2014)، إدارة الأعمال مبادي ومفاهيم، عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع.
- (20) عبدربه، رائد محمد(2012)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع.

الابحاث:

- (1) ابوكريم، أيمن محمد أحمد(2013)، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، غزة: جامعة الأزهر، دراسة ماجستير، دراسة منشورة.
- (2) ابوعمر، هاني عبدالرحمن محمد(2009)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، رسالة منشورة.
- (3) عطاونة، وجدي لطفي ابراهيم(2012)، تحليل واقع نظم المعلومات الادارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، الخليل: جامعة الخليل، دراسة ماجستير، دراسة منشورة.
- (4) غميص، صالح احمد مفتاح(2017)، نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي في جامعة برواجيا الحكومية، مالانق: جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية، رسالة ماجستير، دراسة منشورة.

معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي (دراسة حالة بنك الخرطوم 2024)

محاضر - قسم المحاسبة كلية إدارة الأعمال
جامعة نجران - المملكة العربية السعودية

أ. إيمان عبد الحبيب عبد الله النهدي

المستخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي في المؤسسات، ومن ثم دراسة هذا الأداء وإمكانية تحسينه وتطويره بما يخدم عمل الإدارات المالية في هذه المؤسسات، وتوضيح معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية بصورة جيدة ومدى توفرها في المؤسسات، وبيان كيفية تطبيق المحاسبة الإلكترونية في المؤسسات المالية، ومن ثم توضيح أثر المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسات المالية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي. من أهم نتائج الدراسة أثر تطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي في المؤسسات المالية، ساهمت المحاسبة الإلكترونية في توفير المزيد من الفعالية وكفاءة الأداء المالي بالمؤسسات المالية، إن المحاسبة الإلكترونية وفرت معلومات محاسبية بصورة منتظمة ودورية في شكل تقارير مالية بالمؤسسات المالية يرجع لها كل ما دعت الحاجة. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة تطبيق المحاسبة الإلكترونية بصورة فعالة لما فيها من أثر على تنمية و تطوير القطاع المالي بالمؤسسات المالية، الحد من المعوقات التي تواجه المؤسسات المالية التي تعمل بنظم المحاسبة الإلكترونية، العمل على توفير موازنة لاستصحاب برامج تقنية مساعدة تسهم في تطبيق نظام المحاسبة الإلكترونية بكفاءة وفعالية في المؤسسات المالية .

الكلمات المفتاحية: معوقات، المحاسبة الإلكترونية، الأداء المالي.

Obstacles to Implementing Electronic Accounting and its Impact on Financial Performance

(Case study of Bank of Khartoum 2024)

A. Iman Abdulhabib Alnahdi

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between electronic accounting and financial performance in institutions, and then study this performance and the possibility of improving and developing it to serve the work of financial departments in these institutions, clarifying the obstacles to the good application of electronic accounting and its

availability in institutions, explaining how to apply electronic accounting in financial institutions, and then clarifying the impact of electronic accounting on the financial performance of financial institutions. The study followed the descriptive, analytical and historical approach. One of the most important results of the study is the impact of applying electronic accounting on financial performance in financial institutions. Electronic accounting contributed to providing more effectiveness and efficiency of financial performance in financial institutions. Electronic accounting provided accounting information on a regular and periodic basis in the form of financial reports in financial institutions, which are referred to whenever necessary. The study recommended a number of recommendations, including the necessity of applying electronic accounting effectively due to its impact on the development and growth of the financial sector in financial institutions, reducing the obstacles facing financial institutions that operate with electronic accounting systems, and working to provide a budget to accompany technical assistance programs that contribute to the efficient and effective application of the electronic accounting system in financial institutions.

Keywords: Obstacles, electronic accounting, financial performance .

الإطار المنهجي:

مقدمة:

شهدت بيئة المحاسبة تغيرات واضحة وملموسة في السياسات واستخدام التكنولوجيا خلال الفترة الأخيرة، مما يقتضي مسايرة هذه التغيرات في السودان، ولكي تكون بيئة المحاسبة قادرة على ذلك فإنه يجب توافر مجموعة من المقومات الأساسية، والتي من أهمها وجود معايير مراجعة واضحة ومقبولة قبولاً عاماً ومتطورة لتتواءم مع التغيرات الحديثة، بما يمكن من إضفاء الثقة على خدمات المراجعة أمام المستفيدين محلياً ودولياً ففي ضوء التطور التكنولوجي للحاسبات الإلكترونية، واستخدامها في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في الشركات، ظهرت أنواع مختلفة من نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، التي كان لها تأثير بالغ الأهمية على هذه الشركات، ومن هنا كان على المراجع ضرورة دراسة وفهم أنواع نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وأثرها من الناحية التنظيمية على الشركة، وعلى درجة وضوح البيانات والمعلومات داخل نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني للشركة، ووجود تعريفات ذات أهمية نسبية، ومن ثم تزيد قدرة المراجع على تحقيق أهداف عملية المراجعة في ضوء هذه المتغيرات. وتعتبر المحاسبة هي الطريقة التي بواسطتها يقوم أصحاب المشروعات بإدارة البيانات المالية للمنشأة للمساعدة في اتخاذ القرارات، كما هي فن قياس ومعالجة الأنشطة المالية المختلفة في المنشأة للحصول على تقارير مالية تقيس حجم وقوة الشركة في السوق وعرض المعلومات

للجهات الداخلية مثل الإدارة العليا والإدارات الأخرى وللجهات الخارجية مثل الموردين المستثمرين والجهات الحكومية، وتعتبر المحاسبة الإلكترونية امر هام وضروري لكل مستخدم برنامج محاسبة في عصر التقدم التكنولوجي وازدهار نشاطات التجارة الإلكترونية وظهور مصطلح (المحاسبة الإلكترونية) كأحد المفاهيم والمصطلحات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات.

إن قياس كفاءة وفعالية أداء المؤسسات يواجه صعوبات كبيرة خصوصا مع وجود هدف عام وغير محدد بدقة، ومع إنتاج خدمات ومنتجات من الصعب قياس كفاءتها وفعاليتها من ناحية الكم أو الكيف، لذلك كان لابد أن تلعب المؤسسات دورا هاما لإيجاد تشريعات مناسبة تساهم في خلق بيئة جاذبة للاستثمار المحلي والأجنبي تقوم على خفض تكاليف الاستثمار، وتوفير الحرية التنافسية، وتحقيق عوائد مجزية، فضلا عن إيجاد نظام قضائي شفاف وسد الثغرات لمواجهة الفساد. ولذلك فإن الاهتمام بأداء المؤسسات يأتي في إطار سعي الدولة للإصلاح الإداري والمالي لكافة أجهزتها الحكومية لتعزيز الشفافية، ورفع كفاءة وفعالية واقتصاد أداء المؤسسات من خلال تطبيق المحاسبة الإلكترونية بالرغم من الصعوبات التي تواجهها.

مشكلة الدراسة:

إن اتساع النشاط المالي في المؤسسات وما صاحبه من صدور التعليمات المالية المنظمة للعمل بهذا القطاع ساهم بدور كبير في تقليل ارتكاب الأخطاء والمخالفات ، ولكن عدم وجود معايير واضحة تضبط النشاط بهذا القطاع، والزيادة الكبيرة في عدد موظفيه، وحجم مصروفاته فرضت وجود تقييم لعمل هذه المؤسسات من خلال تطبيق المحاسبة الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق التالي :

1. التعرف على العلاقة بين المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي في المؤسسات، ومن ثم دراسة هذا الأداء وإمكانية تحسينه وتطويره بما يخدم عمل الإدارات المالية في هذه المؤسسات.
2. توضيح معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية بصورة جيدة ومدى توفرها في المؤسسات.
3. بيان كيفية تطبيق المحاسبة الإلكترونية في المؤسسات المالية.
4. توضيح اثر المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسات المالية.

فرضيات الدراسة:

من خلال المشكلة والأهداف تمت صياغة الفرضيات التالية :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مزايا تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي في المؤسسات المالية .
2. معوقات على تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر على الأداء المالي في المؤسسات المالية .
3. تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر على الأداء المالي في المؤسسات المالية .
4. تطبيق المحاسبة الإلكترونية لها علاقة بالرقابة على الأداء المالي في المؤسسات المالية.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية في إبراز دور تطبيق المحاسبة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية، وجذب الاهتمام والانتباه لدور المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي في المؤسسات الحكومية منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب دراسة الحالة والتاريخي، كما اعتمد على المنهج الاستقرائي والاستنباطي بتناوله الجانب النظري للبحث واختبار الفرضيات.

الإطار النظري:

المحاسبة الإلكترونية:

مفهوم المحاسبة الإلكترونية:

المحاسبة الإلكترونية تعني استخدام الكمبيوتر وتطبيقاته في المحاسبة حيث يقوم الكمبيوتر بتجميع المدخلات والقيود اليومية والفواتير ويقوم بتخزينها وعمل عمليات معالجة حسابية عليها للحصول على تقارير مالية وتحليل مالي وبياني لتلك العمليات والشركات سواء كانت كبيرة أو صغيرة تقوم بتعيين محاسبين لمساعدتهم في إعداد الحسابات المالية وتحديد أرصدة الحسابات ويقوم المحاسبين بتسجيل واستخراج التقارير المالية سواء كان ذلك بطريقة إلكترونية أو يدوية⁽¹⁾. ويعني أيضاً تنفيذ المهام المحاسبية التقليدية والبحث المحاسبي والمجالات التعليمية المحاسبية من خلال الحاسب الآلي وجميع مقومات الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)⁽²⁾. من خلال التعريفات السابقة تخلص الباحثة للآتي:

- اعتماد أساسي على تطبيقات الحاسب الآلي العامة وليس المتخصصة، وتشغيل شبكة الإنترنت بكل إمكانياتها، واستجواب البيانات المحاسبية من قواعد بياناتها على الشبكة لمعالجتها محلياً بتطبيق النماذج والأساليب الكمية المتقدمة عليها من خلال الحاسب لتحقيق أهداف المحاسبة.

- مجال معرفة مستحدث مبني على تداخل العديد من مجالات المعرفة الأخرى مثل علوم الحاسوب الآلي والشبكات والاتصالات وبحوث أنظمت المعلومات المحاسبة وغيرها .

- ذات بعد دولي على استخدام شبكة المعلومات الدولية لاستجواب المعلومات من أي مكان بالعالم مرتبط بالشبكة الدولية.

أنواع نظم المحاسبة الإلكترونية:

يمكن تقسيم أنواع المحاسبة الإلكترونية وفقاً للتصنيف التالي:

- أ. المحاسبة الإلكترونية المتقدمة: إن التقدم السريع في تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية أدى إلى إنشاء محاسبية تعتمد على الحاسبات الإلكترونية المتقدمة، لما تتميز به من سرعة ودقة تنفيذ العمليات، وتوصيل النتائج للمستخدمين.
- ب. المحاسبة الإلكترونية الكبيرة: يتم التعامل مع هذا النوع من أجل استعماله في العمل

على معالجة البيانات في المنشآت الكبيرة، وتتصف هذه التكنولوجيا بالمقدرة العالية على حفظ ومعالجة هذه البيانات وتخزينها على أقراص وأسطوانات، بالإضافة إلى أنها تتميز بتوفير حماية خاص بها (ذاتية)، ويعاب عليها الحاجة الملحة لتوفر قواعد بيانات عامة للتعامل مع هذا الكم الهائل من البيانات، بالإضافة إلى حاجاتها في وجود أفراد مؤهلين يتمتعون بالخبرات والكفاءات للتعامل مع هذا النوع من البيانات وإظهار نتائج تعكس الوضع الحقيقي للمؤسسة.

ج. **المحاسبة الإلكترونية الصغيرة:** يتم التعامل مع هذا النوع من أجل استعماله في العمل على معالجة البيانات في المنشآت المتوسطة والصغيرة، وتتصف هذه التكنولوجيا باستخدام الحواسيب الإلكترونية الثابتة أو الحواسيب المحمولة، وعلى الرغم من حجمها الصغير إلا أنها تمتاز بقدرات عالية في تقديم برامج جاهزة تتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة ونشاطاتها حيث تتكون هذه الأجهزة الحاسوبية من وحدات إدخال ووحدات إخراج ووحدات معالجة ومناطق حفظ وتخزين وغبرها من القطع الضرورية اللازمة لتشغيلها حيث يمكن حفظ هذه البرمجيات التي يمكن نقلها أو التي لا يمكن نقلها. د. **المحاسبة الإلكترونية المؤجرة:** تقوم بعض المؤسسات التي لا تتوفر لديها الإمكانيات والقدرات المادية لشراء هذه الحواسيب أو لأن التكلفة أعلى من منفعة الحصول عليها، لذا فتقوم المؤسسات بعمل عقود إيجار مع المؤسسات من أجل تزويدها بهذه الحواسيب الإلكترونية من أجل استخدامها في أداء نشاطاتها مقابل عقد إيجار شهري أو سنوي، ويكون لدى المؤسسات برامج معدة سابقاً وتقوم باستئجارها من أجل استخدامها في أداء نشاطاتها المختلفة⁽³⁾.

أهمية المحاسبة الإلكترونية:

يسمح بتوفير معلومة مالية مفصلة ودقيقة تعكس الصورة الصادقة للوضع المالي للمؤسسة، وتوضيح المبادئ المحاسبية الواجب مراعاتها عند التسجيل المحاسب والتقييم وكذلك إعداد القوائم المالية، مما يقلص من حالات التلاعب، ويستجيب لاحتياجات المستثمرين الحالية والمستقبلية، كما أنه يسمح بإجراء المقارنة، كما يساهم في تحسين تسيير المؤسسة من خلال فهم أفضل للمعلومات التي تشكل أساس لاتخاذ القرار، ويسمح بالتحكم في التكاليف مما يشجع الاستثمار ودعم القدرة التنافسية للمؤسسة، كما يسهل عملية الحسابات التي تركز على مبادئ محددة بوضوح، ويشجع الاستثمار الأجنبي المباشر نظراً لاستجابته لاحتياجات المستثمرين الأجانب، ويتضمن معايير المحاسبة الدولية المتعامل بها دولياً، مما يدعم شفافية الحسابات وتكريس الثقة في الوضع المالي للمؤسسة، ويسهم في انسجام النظام المحاسبي المالي المطبق في الجزائر مع الأنظمة المحاسبية العالمية، وتحسين تسيير القروض من طرف البنوك من خلال توفير وضعية مالية وافية من قبل المؤسسة، ويعتمد على القيمة العادلة في تقييم أصول المؤسسة بالإضافة إلى التكلفة التاريخية المعتمدة في المخطط المحاسبي الوطني مما يسمح بتوفير معلومات مالية تعكس

الواقع، ومن ثم قديم صورة وافية عن الوضعية المالية للمؤسسة من خلال استحداث قوائم مالية جديدة، تتمثل في قائمتي سيولة الخزينة وتغير الأموال الخاصة، بالإضافة إلى جدول حسابات النتائج حسب الوظيفة⁽⁴⁾.

بناءً على نتيجة المقارنة يتم استخدام الحاسوب إذا تبين أنه يؤدي إلى خلق وفرة في تكاليف تشغيل العمليات، وإلا فعدم استخدامه إن لم يحقق ذلك قد تتخذ بعض الإدارات قرارات جريئة باستخدام الحاسوب، مع عملها بأنه قد يشكل نوعاً ما عبئاً مالياً عليها، ولكن قد تجد الإدارة المبرر لتحمل هذه الزيادة في تكاليف التشغيل السنوية عند إتباع نظام الحاسوب، نتيجة لتوافر بعض المزايا الإضافية التي يحققها الحاسوب في مجال أعمالها المحاسبية ومن ثم استخدامه وعليه، أنه ينبغي دائماً مراعاة المزايا الإضافية المترتبة على استخدام نظام الحاسوب في إدارة نظم المعلومات المحاسبية عند إجراء الدراسات التمهيدية.

تري الباحثة أنه لا بد من التركيز على أن المعلومات المحاسبية وبعض النظر عن مصدرها الذي قد يكون نابعاً من النظام اليدوي أو من النظام المحوسب يجب أن يتمتع بعدة خصائص نوعية، لكي تكون مفيدة لصاحب القرار.

خصائص المحاسبة الإلكترونية:

تتمثل خصائص المحاسبة الإلكترونية في الآتي:

1. نظم المحاسبة الإلكترونية يجب أن تحاول الاستفادة بقدر الإمكان من التكنولوجيا الحديثة وأحدث أنواع الكمبيوتر لإنتاج المعلومات.
2. أن تتسم بالاقتصادية، بمعنى أن تكون هذه النظم مبرر اقتصادياً بحيث لا تزيد تكلفتها عن منافعتها على الأقل، وإلا أصبحت تحميلاً على موارد الوحدة.
3. أن ترتبط بالهيكل التنظيمي للمنشأة، حتى تتوفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات اللازمة، وذلك بحيث تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض في شكل التقارير الدورية الملائمة التي تفيد في تحقيق الأهداف.
4. يجب أن تحقق هذه النظم درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها لمعلومات محاسبية بشكل منظم.
5. أن تكون هذه النظم سريعة ودقيقة في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة في قواعد بياناتها، وذلك عند الحاجة إليها.
6. يجب أن تستجيب هذه النظم لطلب المعلومات بصفة مستمرة، من خلال توليد المعلومات وقت الحاجة إليها كنتيجة لوجود بنك للبيانات متطورة يحتفظ بالبيانات إلى حيث الحاجة إليها، وعلى أن يتم تحديث هذه البيانات بصفة مستمرة طبقاً للتعبير في الظروف المحيطة بالنظم.
7. يجب أن توفر نظم المحاسبة الإلكترونية قنوات اتصال لتدفق المعلومات داخل وخارج

- المنشأة، وإجراء مواءمة بين نظم المعلومات والبيئة المحيطة حتى يتم توفير المعلومات وفقاً لظروف مستخدمي المعلومات.
8. يجب أن يراعي في هذه النظم تحقيق التوازن والموضوعية في درجة الدقة والإجمال والتفصيل والتلخيص في التقارير المحاسبية، والفترات الزمنية اللازمة والملائمة لإعداد هذه التقارير.
9. يجب أن يتضمن جهاز للرقابة على العمليات، أي شمول هذه النظم لمقومات الرقابة بنوعها الرقابة التنظيمية (الإدارية) ورقابة المعايير المحاسبية⁽⁵⁾.
10. أن تزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة وتقييم أنشطة المنشأة الاقتصادية، مع توفير المقاييس المحاسبية التي تساعد على تقويم أساليب الرقابة.
11. إن تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في أداء وظيفتها المهمة وهي، التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل، وذلك من خلال توفير معلومات وافية عن نتائج تنفيذ الخطط عن طريق مقارنة النتائج الفعلية بالخطط والسياسات المرسومة مسبقاً، وعرضها للإدارة في شكل تقارير واضحة ، وذلك بعد أن تقوم بتوفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانع القرار.
12. أن تكون قادرة على توفير احتياجات الجهات الخارجية من المعلومات.
13. أن تستخدم المعلومات الناتجة عن أنظمة المعلومات إدارة الإنتاج التسويق،
14. التمويل، الأفراد على أن يتم التدقيق دون تكرار لجميع تلك البيانات وتشغيلها مرة أخرى، كما يجب أن تكون قادرة دائماً على التفاعل مع هذه الأنظمة الأخرى.
15. يجب أن تتصف هذه النظم بالمرونة النسبية، هو مما يعني قدرتها على الوفاء باحتياجات المستخدمين من المعلومات اللازمة في مختلف الظروف وأن تتلاءم مع التغيرات في هذه الاحتياجات، هذا بالإضافة إلى المرونة الكافية التي يجب أن تتصف بها هذه النظم عندما يتطلب الأمر تحديثها وتطويرها لتتلاءم مع التغيرات الطارئة على المنشأة ككل.
16. يجب أن تتسم هذه النظم بالبساطة والوضوح كما أمكن ذلك حتي يسهل فهمها وإمكان التعامل معها بسهولة.
17. يجب أن تتسم هذه النظم بالشمول والترابط ، بمعنى أن يشمل جميع أوجه النشاط بالوحدة الاقتصادية ، وأن تحقق الانسجام التام بين عناصرها في عملية التشغيل تحقيق المبتغى من وراء تصميمها.
18. يجب أن يتوفر لنظم المحاسبة الإلكترونية عامل القبول بمعنى المشاركة من سيقوم بتنفيذ النظام في عملية تصميمه، أو على الأقل الاهتمام بمقترحاتهم حول تصميم النظام ، وعلى ذلك يأتي إقناعهم حول جدوى النظام وفهمهم له، مما يضمن حسن التنفيذ وسلامته، وبالتالي تحقيق النظام لأهدافه.

19. وأخيراً ينبغي تشغيل نظم المحاسبة الإلكترونية في ضوء فروض ومبادئ الفكر المحاسبي، حتى تكون هذه النظم تطبيقاً سليماً لما يحدده الفكر المحاسبي من فروض ومبادئ وتحقيق للهدف من وراء تطبيق النظام على أسس علمية سليمة⁽⁶⁾.

خطوات التشغيل الإلكتروني:

- عند بدء التشغيل الإلكتروني يجب إتباع الخطوات التالية:
- القيام بتنزيل برامج التشغيل الخاصة ونسخها على أقراص مرنة أو أي وسائط أخرى لكي يتم استخدامها.
- القيام بفحص القرص المغنط وكذلك بدء تشغيل الوسائط المرنة بحثاً عن أي فيروسات.
- القيام بفحص الكمبيوتر بحثاً عن الفيروسات ثم التخلص منها إن وجدت.
- القيام بتشغيل برامج الفحص المعتادة المضادة للفيروسات.
- القيام بإيقاف تشغيل البرامج التي تتبع عملية الحذف.
- القيام بإنشاء نسخ احتياطية من محركات الأقراص الصلبة إذا لم يكن من الممكن إعداد نسخ من ملفات البيانات لتجنب ضياع البيانات في حالة مواجهة إحدى المشكلات أثناء التحديث لتحقيق أقصى درجة أمانة، ثم بعد ذلك القيام باختيار عملية النسخ الاحتياطي عن طريق محاولة استرجاع بعض الملفات في قرص صلب خالي أو مجلد خالي.
- القيام بحذف كل الأيقونات الموجودة داخل Startup⁽⁷⁾.

معوقات تطبيق النظام المحاسبي المالي:

- يواجه النظام المحاسبي المالي معوقات تتمثل:
- عدم تماشي المنظومة التعليمية للجامعات معدل النظام حيز التطبيق فقد كان من الواجب تحديث المنظومة حسب النظام الجديد منذ صدور قانون هو تكوين الأساتذة والمطربين.
- عدم استعداد المؤسسات لتطبيق هذا النظام.
- صعوبة استخراج معدل الفائدة الضمني في عقود الإيجار التمويلي.
- انعدام المرجع حيث أن صعوبة فهم القانون تحتم وجود مرجعية لتفسيره.
- ضعف استعداد الكثير من المؤسسات لتطبيق هذا النظام: فلازالت أنظمة المعلومات غير فعالة والموارد البشرية غير مهية وغير مؤهلة لتطبيق هذا النظام المستمد أساساً من معايير المحاسبة الدولية وفي اعتقادنا، يعود هذا إلى غياب الوعي المحاسبي.
- غياب سوق مالي يتميز بالكفاءة: التطوير المحاسبي الدولي كان نتيجة لعولمة الأسواق المالية، التي تتميز بالكفاءة، مما يجعل تقييم الأسهم والسندات ومشتقاتها وفقاً لطريقة القيمة العادلة ممكناً، وهو ما لا يتحقق في حالة الكفاءة، ما لا يتحقق في حالة النظام المالي.
- عدم ترابط تبني النظام المحاسبي الجديد بإجراء تعديلات على القانون التجاري من جهة والنظام الضريبي من جهة أخرى: فإذا أخذنا مثلاً على ذلك تسجيل قرض الإيجار في الأصول

وإدراج الاهلاكات المتعلقة بالأصل المستأجر ضمن أعباء الدورة كما نص عليه هذا النظام، فإن القانون الضريبي الحالي سمح للمؤسسات بإدراج الاهلاكات التي تعود لأصول تملكها المؤسسة فقط، كما أن القانون التجاري الحالي نص على تصفية المؤسسة إذا فقدت 75 % من رأسمالها الاجتماعي غير أن النظام المحاسبي الجديد يعتبره عنصراً هاماً فهو عبارة عن الفرق بين الأصول والخصوم وهذا الفرق يتغير من وقت لآخر، فالأهم أن لا تقع المؤسسة في خطر العجز عن التسديد وبإمكانها مزاولة نشاطها بشكل عادي ولو استهلكت رأسمالها الاجتماعي⁽⁸⁾.

صعوبة تحديد القيمة العادلة للأصول الثابتة المادية: إن تحديد هذه القيمة يتم في ظل المنافسة العادية وحياسة البائع والمشتري على المعلومات الكافية، وهذا مالا يتطابق مع حال بعض أسواق الأصول الثابتة المادية فيمثل سوق العقارات الذي يعمل في ظل منافسة احتكارية يتحكم البائعون للعقارات في قيمها السوقية.

غياب نظام معلومات للاقتصاد الوطني يتميز بالمصادقية والشمولية: فالتقييم وفق القيمة العادلة يحتاج إلى توفر معلومات كافية عن الأسعار الحالية للأصول الثابتة والمتداولة، في الوقت الذي نسجل فيه تضارباً في المعلومات المنشورة حول الاقتصاد من قبل الهيئات الرسمية، فضلاً عن قتلها.

بطء في تطوير مضامين التعليم المحاسبي في الجامعات ومراكز التكوين فمازالت المقررات المحاسبية المتغيرة وطرق التدريس يغلب عليها تعليم المحاسبة على طريقة القواعد والتي تقوي الاستذكار على حساب الإبداع، وهذا راجعاً أساساً إلى غياب الوعي المحاسبي وشيوع النظرة الضيقة إلى المحاسبة على أنها تقنية وليس تعلماً قائماً بذاته. وضعية الشركات غير المسعرة في البورصة، والتي لا تستفيد من المزايا التي يقدمها النظام المحاسبي المالي الجديد، حيث أن هذه المؤسسات قد تتحمل فيه أعباء نتيجة لصعوبة تطبيق النظام في الوقت الحالي.

ضوابط النظام المحاسبي الوطني، خاصة الاعتبارات الجبائية التي ترتبط بسياسات وطنية بعيدة عن مجال التوافق.

كما تعد قوانين الضرائب من المعوقات الرئيسية التي تعيق تطبيق النظام المحاسبي والمالي، لأنها من الهامة التي تؤثر على وضع وتطوير النظام المحاسبي والمالي ومن ثم فإنه في النظام المحاسبي والمالي عوامل يجب أن يتطابق مع القوانين الضريبية أي أن الهدف الأساسي للنظام المحاسبي والمالي وكذلك معايير التقارير المالية الدولية هو تحصيل الضرائب وبالتالي عند تطبيق المعايير المحاسبية الدولية سيكون هناك تعارض بين الربح المقبوض ضريبياً وبين الربح الحقيقي الناتج عن تطبيق المعايير المحاسبية الدولية. ولاشك فيه أن تضارب النصوص القانونية النافذة مع المعايير المحاسبية الدولية سيجعل النظام المحاسبي والمالي والمعايير المحاسبية صعبة التطبيق⁽⁹⁾.

ترى الباحثة أن ظهور الحاسبات قد ترتب عليه طرقياً حديثة لارتكاب حالات الغش، مما جعلها أكثر سهولة من حيث ارتكابها ن وأكثر صعوبة من حيث اكتشافها إلا أنه يمكن الحد من هذه الحالات من خلال بناء نظام جيد للرقابة الداخلية في بيئة الحاسبات الإلكترونية.

الأداء المالي: مفهوم الأداء المالي:

بعد استخدام الأداء المالي القاسم المشترك بين الكتاب والمدراء سواء أكان ضمن الدراسات التطبيقية والنقدية، وفي عمليات تقييم الأداء أو ضمن الواقع العملي في مختلف المؤسسات، يعرف الأداء المالي بأنه: مدى قدرة المؤسسة علي الاستقلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل وذات الأجل القصير من أجل تشكيل الثروة⁽¹⁰⁾.

أن الأداء في أي منشأة هو نتاج عملي جماعي، أي ما ينتج عن مشاركة جميع الأطراف التي تساهم في عملية الإنتاج المستمر للمنشأة، وعلي هذا الأساس يعرف الأداء المالي بأنه (الوظيفة المالية التي تسعى إلى الوصول إلى أساس منهجي سليم لاستخدام الأموال والموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة داخل المنشأة). كما يعرف الأداء بأنه: (يمثل الأداء المالي مفهوماً محدداً لأداء الأعمال حيث يركز علي مؤشرات سالبة لقياس إنجاز الأهداف)، وينظر إلى الأداء المالي بأنه سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة مخصصة أو نشاط جزئي تقوم به الإدارة المالية للتأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المخططة⁽¹¹⁾.

كما يشير الأداء المالي إلى: العملية التي يتم من خلالها اشتقاق مجموعة من المعايير أو المؤشرات الكمية والنوعية حول نشاط أي مشروع اقتصادي يساهم في تحديد أهمية الأنشطة التشغيلية والسالبة للمشروع، وذلك من خلال معلومات تستخرج من القوائم السالبة ومصادر أخرى لكي يتم استخدام هذه المؤشرات في تقييم الأداء المالي للشركة⁽²¹⁾.

يقصد بالأداء المالي بأنه: (أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه الشركات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى الشركة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها. ويمكن تعريف مصطلح الأداء المالي على أنه: التعرف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة، بحيث تحقق عائد أكبر بتكاليف أقل وبالجودة المطلوبة وتنشيط الأجهزة الرقابية على مراقبة الأداء من خلال المعلومات التي تعدها عملية التقييم، بما هنالك فحص المركز المالي والاختصاري للمؤسسة في نهاية فترة مالية معينة (عادة سنة مالية)⁽³¹⁾.

تعرف الباحثة الأداء المالي بأنه: إنعكاس المركز المالي للمنشأة والمتمثل في فترات كل ميزانية العمومية، حساب الأرباح والخسائر فضلاً عن قائمة التدفقات النقدية التي تصور حالة حقيقية عن أعمال الشركة لفترة زمنية معينة تقدر بسنة.

أهمية الأداء المالي:

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركات لتحديد جوانب القوة والضعف في الشركات والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين، وتتبع أهمية الأداء المالي بشكل خاص في عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها

ومراقبة أوضاعها، وتقييم مستويات أداءها وفعالية وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها، واقتراح إجراءاتها التصحيحية، وترشيد الاستخدامات العامة لشركات واستثماراتها وفق للأهداف العامة للشركات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء في المنافسة، حيث أن أهمية الأداء المالي تأتي من:

1. يمكن المستثمرين من متابعة ومعرفة نشاط الشركة وطبيعته، على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من الربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على سعر السهم.

2. يساعد المستثمر في عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع الشركات، فإن الموضوع الأساسي للأداء المالي هو الحصول على معلومات تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات واختيار السهم الأفضل من وقت لآخر من خلال مؤشرات الأداء المالي للشركات، وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:

1/ تقييم ربحية الشركة.

2/ تقييم سيولة الشركة.

3/ تقييم تطور نشاط الشركة.

4/ تقييم مديونية الشركة.

5/ تقييم التطور وتوزيعات الشركة.

6/ تقييم تطور حجم الشركة⁽¹⁴⁾.

لذلك يجب تحديد مؤشرات التي توفر للشركة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي، حيث أن يفترض من تقييم الربحية وتحسين هو تعظيم قدرة الشركات في الوفاء بالالتزامات، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع الشركة لمصادرها المالية واستثمارها، والغرض من تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى اعتماد الشركة على التحويل الخارجي، والغرض من تقييم التوزيعات معرفة سياسة الشركة في توزيع الأرباح، أما الغرض من تقييم حجم الشركة فهو معرفة مزودها بمجموعة من الميزات ذات أبعاد اقتصادية، بالإضافة إلى تحسين القدرة الكلية للشركات.

أهداف الأداء المالي:

تتمثل أهداف الأداء المالي في:

1. متابعة الأداء وترشيد القرارات الإدارية لكافة نشاطات المنشأة.

2. صياغة الخطط المستقبلية للمنشأة.

3. تحديد نشاط القوة والضعف لمعرفة سبل التحسين والضغوط التي تحيط في المنشأة في بيئتها الخارجية.

4. معرفة سبل تحقيق استقلال الموارد المتاحة مقارنة مع الأهداف المخططة مسبقاً.

5. معرفة مدى قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها.

6. يحكم على مدى سلامة أداء المنشأة طبق للمعايير المتعارف عليها والخطط المعدة مسبقاً.

7. مساعدة مستخدمي القوائم المالية في اتخاذ القرارات الاقتصادية الصحيحة⁽⁵¹⁾.

مما سبق ترى الباحثة أن أهداف الأداء المالي تتحقق في:

- متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعية للتعرف على مدى تحققها من حيث التكلفة والزمن

المحدد وتحقيق من مدى كفاءة الأداء.

- التعرف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة.

مبادئ الأداء المالي:

يعد الأداء المالي حرفة وسطى لأداء الأعمال في الشركات، فضلاً عن المقاييس والمؤشرات المالية، فإنه يجري الاعتماد على المقاييس عملياته في قياس الأداء كالحصة السوقية، جودة المنتج تقديم منتجات جديدة، من العملية السوقية التي ترتبط بمستوى الأداء عمليات. وتختلف معيارية الأداء المالي وفق منهج منشآت الأعمال وتعرض المراجع بعض المراجع العملية المعيارية الآتية للأداء المالي:

1. **الميدان المالي:** وهو القاسم المشترك بين جميع الكتاب والمهتمين، إن بعد الأداء المالي من المقاييس المهمة لأداء المنشآت الأعمال كلما كانت مهما كانت طبيعة أعمالها، مقدم لتحقيق المنشأة الأداء المالي حسب المستوي بغرض وجودها للخطر، وأن التفوق في الأداء المالي يضمن مركز تنافسياً قوياً ويفتح المجال أمام المنشأة للانطلاق، وأهم مقاييس هذا الميدان هو التحليل المالي.

2. **ميدان الأداء غير المالي:** يركز هذا الميدان على اعتماد مقاييس غير مالية لمقياس أداء المنشأة، حيث يتم الاعتماد على مؤشرات تشغيله كالحصة السوقية، فالاعتماد على المقاييس المالية لا يعطي صورة متواصلة لأبعاد حول المنشأة وبالتالي فإن الاهتمام المالي بالأداء يؤدي إلى خلق توازن بين الاهتمامات المالية والمعلوماتية.

3. **ميدان الفاعلية التنظيمية:** مضمون هذا الميدان التأكيد على القدرة على العمل وتحقيق الأهداف ويمكن قياس من خلال معرفة النمو في صافي الربح، وهامش الربح، ومعدل العائد على الاستثمار ورضا العاملين، وتوجيهات المديرية واستيعاب نشأة التطور والإبداع التقني وغيرها من المقاييس⁽¹⁶⁾.

معايير الأداء المالي:

إن التوصل إلى رقم معين في أي من القوائم المالية للشركة لا يعني شيئاً للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي لهذه الشركة وهناك عدة معايير يمكن من خلالها المقارنة بين هذه الأرقام وهي:

1. **المعايير التاريخية:** تعتبر هذه المعايير علي أداء الشركات للسنوات السابقة، وأهمية هذا المعيار وتستمر من فائدته إعطاء فكرة عن الاتجاه العام لهذه الشركات والكشف

عن مواضع الضعف والقوة، وبيان الوضع المالي والحالي مقارنة بالسنوات السابقة وذلك بغرض الرقابة علي المطلوبة لتقييم أدائها من قبل الإدارة العليا، ولكن يعاب علي هذا المعيار عدم قدرته علي المقارنة بين وضع الشركة المالي، وأوضاع الشركات المثيلة الاخرى ويؤخذ عليه عدم دقته لا سيما في حالة توسع الأعمال وإدخال خدمات ومبتكرة لهذه الشركات.

2. **المعايير القطاعية (الصناعية):** تشير هذه المعايير إلى معدل أداء كل مجموعة من الشركات في القطاع الواحد، أي مقارنة النسب السالبة للشركة بالنسب المالية للشركة المثيلة لها في الحجم وفي طبيعة تقديم السلعة أو الخدمة، ويستفاد وبدرجة كبيرة في المعايير القطاعية في عملية التحليل المالي لأنها مستمدة من القطاع الصناعي الخاص للشركة، وهو القطاع الذي تنتمي إليه الشركات المشابهة في الصناعة إلا أنه يعاب علي هذا المعيار الدقة بسبب التفاوت من حيث الحجم وطبيعة الأنشطة خاصة وان هناك الكثير من الشركات تقوم بمبدأ التنوع في الخدمة للتقليل من المخاطر الممتدة لها.

3. **المعايير المطلقة (النمطية):** وهي مجموعة المعايير التي تم التوصل إليها عن طريق دراسة عدة قوائم مالية لعدة فترات مالية، ولعدد من الشركات، وبالتالي امكن التوصل إلى نتائج أو أرقام مطلقة يمكن من خلالها الحكم علي الشركات المعنية بالتحليل، ومن أهم هذه المعايير (نسبة التداول والتي تكون نسبتها 1:2) والتي ما تزال تستخدم كمعيار مطلق عند عملية التحليل المالي.

4. **المعايير المستهدفة:** وهي تلك التي تضعها الشركة وتخطط للوصول إليها في ضوء إمكانيات المادية والبشرية المتاحة ويجب علي الشركة أن يكون تخطيطها سلباً ودقيق لكي تكون عملية المقارنة مع النتائج المتحققة سليمة ودقيقة أيضاً، ومن أمثلة المعايير التي يمكن أن تخطط لها الشركات أساليب الموازنات والتكاليف المعيارية⁽¹⁷⁾.

العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

يحقق الأداء المالي الجيد من خلال تطور القدرات التنظيمية التي تسهم في زيادة قدرة الشركة على التعامل الصحيح مع البيئة الصناعية وتساعد ضمان تنفيذ العمليات بكفاءة وبالتالي كسب مزايا تنافسية تؤدي إلى التطور المالي وتتسم العوامل المؤثرة على الأداء المالي إلى عوامل داخلية تعمل رقابة على التكاليف الرقابية على استخدام الموارد المالية ونسبة الفوائد المرفوعة للوصول والعوامل الخارجية مثل السياسات المالية والاقتصادية والقوانين والتشريعات من طرف الدولة كما أن الأداء المالي يتأثر بالمزايا التنافسية للشركات المقدره التنظيمية توازن المنظمة مدى تنفيذ العمليات في مواعيدها يتناول الباحثة العوامل المؤثرة على الأداء المالي كما يلي:

1. **الهيكل التنظيمي:** هو الوعاء والإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات وأعمالها وفيه تتحد أساليب الاتصالات والعلاجات والمسؤوليات وأساليب

تبادل الأنشطة والمعلومات حيث يتضمن الهيكل التنظيمي كثافة الوثائق الإدارية في الشركات والتمايز الأفقي وهو عدد المباحث التي تبحث عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من حيث الفروع والموظفين ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء الشركات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأدوار للأفراد في الشركات والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل الإدارات الشركة اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية.

2. **المناخ التنظيمي:** هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري ويقصد بوضوح التنظيم إدراك العاملين مهام الشركات وأهدافها وعملياتها ونشاطاتها مع ارتباطها بالأداء أما اتخاذ القرار هو اختيار طريقة عقلانية وتقسيمها ومدى ملائمة المعلومات لاتخاذ أسلوب الإدارة في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الإدارة أما التوجيه فيقصد به مدى شأن العامل من أدائه وتحقيق مستويات عمليات الأداء⁽¹⁸⁾.

3. **التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارة في الشركة لتحقيق الأهداف المنشودة التي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات وتندرج تحت التكنولوجيا عدد من الأنواع لتكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب وتكون وفقاً للمواصفات التي يطلبها المستهلك وتكنولوجيا الإنتاج المستمر التي تلتزم بمبدأ الاستمرارية وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة. وعلى الشركة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه الشركات ولا بد لهذه الشركات من التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها لأنها تغطي جوانب متعددة لقدرة تنافسية وخفض التكاليف والمخاطر والتنويع بالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية.

4. **سيولة الشركة:** تشير إلى مقدار إدارة الشركة على تحويل الأصول إلى نقدية بسرعة وقدرتها على إدارة رأس المال العائد ويمكن للشركة استخدام الأصول السائلة لتحويل أنشطتها واستثماراتها عندما يكون التحويل من الخارج غير متوفر أو مكلف للغاية وبالتالي فإن وجود سيولة عالية لدى الشركة هو دليل على أنها تستطيع التعامل مع الحالات الطارئة غير المتوقعة ومواجهة التزاماتها وبذلك تعتبر السيولة مؤشر جيد لمعرفة إدارة الشركة المالي.

5. **مديونية الشركة:** تشير إلى كيفية الاستفادة من الأموال المقترضة فالشركات التي تعتمد على المجازفة المالية تكون أعلى فرصة للتعرف لخطر الإفلاس في حالة عدم القدرة على تسديد دفعات الديون وهذا ويؤثر على أدائها المالي في المستقبل حيث أن تكون غير قادرة على العثور على مقرضين جيدين في المستقبل.

6. **عمر الشركة:** عمر الشركة له تأثير إيجابي على أداءها فالشركة القديمة في العمر تكون أكثر خبرة ولها أسم تجاري وتتمتع بشهرة واسعة وبالتالي فإنها تتمتع بأداء متفوق⁽¹⁹⁾. مما سبق تري الباحثة أن الأداء المالي يؤثر على الشركات داخلياً وخارجياً، لذلك فعلى الشركات وضع رؤية موضوعية لمستوى الأداء من خلال صيغ ملموسة ذات قيم عددية وكمية بدت من استخدام عبارات تؤكد على حقائق عامة حتى ينشئ الشركات تحديد مستوى الأداء بدقة وفعالية.

الدراسة الميدانية:

تكون مجتمع الدراسة من 246 من المحاسبين والمراجعين بوزارة النفط والغاز، حيث أجريت هذه الدراسة على جميع المستويات الوظيفية والتي لها علاقة بالعمليات المالية والمحاسبية.

جدول (1): تكرار الفئات العمرية للأفراد في عينة الدراسة

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	3	2 %
31 - 40 سنة	33	22 %
41 - 50 سنة	75	50 %
51 - 60 سنة	37	24.7 %
أكثر من 61 سنة	2	1.3 %
المجموع	150	100.0

المصدر : إعداد الباحثة من واقع نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من الجدول أن (3) من أفراد العينة يمثلون نسبة (2 %) من الإجمالي يندرجون تحت الفئة العمرية أقل من 3- سنة في حين أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة قد بلغ عددهم 33 فرداً بنسبة 22 % من الإجمالي. وأن (75) فرد من أفراد العينة يمثلون نسبة (50 %) تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة و هم الفئة الأكثر من إجمالي أفراد العينة في حين أن هناك (2) فرد فقط من أفراد العينة يمثلون نسبة (1.3 %) من الإجمالي تبلغ أعمارهما أكثر من 61 سنة وهي الفئة الأقل من بين الفئات العمرية للأفراد في عينة الدراسة.

الجدول (2): تكرار المؤهلات العلمية لأفراد عينة الدراسة

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	68	45.3 %
دبلوم عالي	7	4.7 %
ماجستير	61	40.7 %
دكتورة	5	3.3 %
أخرى	9	6 %
المجموع	150	100 %

المصدر : إعداد الباحثة من واقع نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من الجدول أن (68) من أفراد العينة يمثلون نسبة (45.3 %) من الإجمالي مؤهلهم العلمي هو البكالوريوس وهم الفئة الأكثر من إجمالي أفراد العينة في حين أن هناك (61) من أفراد العينة يمثلون نسبة (40.7 %) من الإجمالي مؤهلهم العلمي هو الماجستير ، كما أظهر الاستبيان أن (7) من أفراد العينة يمثلون نسبة (4.7 %) من الإجمالي مؤهلهم العلمي والدبلوم العالي ، مقابل عدد (5) من أفراد العينة يمثلون بنسبة (3.3 %) مؤهلهم العلمي هو الدكتوراة في حين أن هناك عدد (9) من أفراد العينة يمثلون نسبة (6 %) من الإجمالي مؤهلهم العلمي غير ما تم ذكره .

الجدول (3): تكرار التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
15.3 %	23	إدارة أعمال
16 %	24	اقتصاد
6 %	9	دراسات مالية ومصرفية
49.3 %	74	محاسبة
13.3 %	20	اخرى
100 %	150	المجموع

المصدر : إعداد الباحثة من واقع نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من الجدول أن (74) من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (49.3 %) من إجمالي أفراد العينة و هي الفئة الأكبر من أفراد العينة متخصصون في مجال المحاسبة، وفي المقابل فإن هناك عدد (24) من أفراد العينة يمثلون نسبة (16 %) من الإجمالي متخصصون في مجال الإقتصاد في حين أن المتخصصون في إدارة الأعمال قد بلغ عددهم (23) فرداً بنسبة (15.3 %) المقابل من إجمالي أفراد العينة. بينما بلغ عدد المتخصصين في الدراسات المالية والمصرفية (9) أفراد بنسبة (6 %). في حين أنه هناك (20) فرداً بنسبة (13.3 %) من بين أفراد عينة الدراسة متخصصون في مجالات أخرى غير المذكورة.

الجدول (4): توزيع أفراد العينة وفق متغير المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
14 %	21	مدير إدارة
31.3 %	47	رئيس قسم
46.7 %	70	موظف
4 %	6	مراجع داخلي
4 %	6	مراجع خارجي
100 %	150	المجموع

المصدر : إعداد الباحثة من واقع نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من الجدول أن الموظفين في عينة البحث قد بلغت نسبتهم (46.7%) من إجمالي أفراد العينة وهم الفئة الأكبر من أفراد العينة. ثم يليهم رؤساء الأقسام بنسبة (31.4%) من أفراد العينة. ثم يأتي مديرو الإدارات في المرتبة الثالثة بنسبة (14%) من الإجمالي. وأخيراً يأتي كل من المراجعين الداخليين والمراجعين الخارجيين إذ بلغ عدد كل منهم عدد (6) أفراد بنسبة (4%) من إجمالي أفراد العينة.

الجدول (5): توزيع العينة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
13.3 %	20	6 - 10 سنة
20 %	30	11 - 15 سنة
33.3 %	50	16 - 20 سنة
33.3 %	50	21 سنة فأكثر
100 %	150	المجموع

المصدر : إعداد الباحثة من واقع نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م
يتضح من الجدول أن غالبية أفراد عينة البحث لهم سنوات خبرة عملية مقدرة إذ أن الفئة من 61 إلى 02 سنة وكذلك الفئة من 12 سنة فأكثر يبلغ تعدادهما (05) فرداً لكل فئة، أي بنسبة (3.33%). بلغة أخرى فإن 6.66 % من إجمالي الأفراد في عينة البحث لهم سنوات خبرة أكثر من 51 سنة. في المقابل هناك عدد (03) فرد من أفراد العينة يمثلون نسبة (02%) من الإجمالي تراوحت سنوات خبرتهم من 11 سنة إلى 51 سنة. ثم أخيراً فإن هناك فقط (02) فرداً من إجمالي أفراد العينة بنسبة (3.31%) كانت سنوات خبرتهم تتراوح بين 6 سنوات و 01 سنوات.
النسبة الكبيرة من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة عملية ثرة، وهذا الأمر من شأنه أن يجعل إجاباتهم على أسئلة الاستبيان منطقية وواقعية لحد كبير، وبالتالي فإن تحليل هذه الإجابات سوف يعطي نتائج يمكن أن يعتمد عليها في الإفادة عن مشكلة البحث والأسئلة المتفرعة منها.

اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مزايا تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي
والأداء المالي في المؤسسات المالية .

الجدول (6) نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي

المتغيرين	الأداء المالي	
	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
المحاسبة الإلكترونية	0.200	0.000**

**علاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 فأقل

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

– معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي (دراسة حالة بنك الخرطوم 2024) –

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي في المؤسسات المالية ، حيث نجد قيمة درجة الارتباط بين المتغيرين $R=0.200$ وهي قيمة موجبة صغيرة مما يعني أن هناك علاقة طردية موجبة ضعيفة بين تطبيق المحاسبة الإلكترونية و الأداء المالي في المؤسسات المالية.

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط للعلاقة بين تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي

المتغير	معاملات الانحدار (β)	الخطأ المعياري (Std. Error)	معاملات الانحدار القياسية (β^*)	T-Test		عند مستوى (معنوية) 0.05
				القيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية P-value	
الأداء المالي	0.488	0.196	.200	2.48	0.00	ذو اثر معنوي موجب
معامل التحديد المعدل $Adj\ R^2 = 0.033$.						
معامل التحديد $R^2 = 0.040$						
قيمة اختبار (ف) F-TEST المستخرجة من جدول ANOVA = 6.1746						
القيمة الاحتمالية لاختبار F- Test = 0.000 .						

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من بيانات الجدول السابق أن هناك أثراً لتطبيق المحاسبة الإلكترونية في الأداء المالي ، ويظهر ذلك من خلال مستوى الدلالة البالغ (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة المحدد من قبل الباحثة (0.05) .

كما نجد أن قيمة اختبار ف = 6.1746 بمستوي معنوي 0.000 مما يدل علي معنوية النموذج وتأكيد جودة النموذج المصمم من قبل الباحثة وان النموذج يمكن التنبؤ به. هذه النتيجة تثبت صحة الفرضية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي في المؤسسات المالية .

الفرضية الثانية: معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر علي الأداء المالي في المؤسسات المالية .

الجدول (8) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي

المتغيرات	الأداء المالي	
	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية	0.419	0.000**

**علاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 فأقل

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه ، يتضح وجود علاقة طردية موجبة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية و الأداء المالي بدرجة ارتباط R 0.419 وبمستوي معنوي 0.000 ، مما يفسر تأثير معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي.

الفرضية الثالثة : تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر علي الأداء المالي في المؤسسات المالية .

الجدول (9) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي

المتغيرات	الأداء المالي	
	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية	0.064	0.000**

**علاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 فأقل

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه ، يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية والأداء المالي بدرجة ارتباط R 0.064 وبمستوي معنوي 0.000 ، مما يفسر تأثير تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي.

الجدول (10) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات	معاملات الانحدار (β)	الخطأ المعياري (Std. Error)	معاملات الانحدار القياسية (β*)	ترتيب المتغيرات حسب الأهمية	T-Test		قيمة اختبار (ف) F-TEST المستخرجة من جدول ANOVA	تفسير المعاملات عند مستوى معنوي (0.05)
					قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية P-value		
معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية	0.416	0.091	0.505	المرتبة الأولى	5.547	0.000	15.755	ذات تأثير معنوي موجب
تطبيق المحاسبة الإلكترونية	0.025	0.033	0.011	المرتبة الثانية	0.345	0.730	15.755	ذات تأثير معنوي موجب

القيمة الاحتمالية لاختبار F- Test = 0.000.

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي SPSS، 2024م

يتضح من بيانات الجدول السابق أن هناك اثر لتطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي ويظهر ذلك من خلال مستوى الدلالة البالغ (000.0) وهو أصغر من مستوى الدلالة المحدد من قبل الباحثة (50.0).

* فيما يتعلق بمعوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية قد أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد إن إشارة معامل الانحدار (β) موجبة (614.0) كما إن القيمة الاحتمالي P-Val-ue=0.000 وهي اقل من مستوي المعنوية 50.0 مما يشير إلي وجود تأثير معنوي موجب.

* وفيما يتعلق بتكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية قد أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد إن إشارة معامل الانحدار (β) موجبة (520.0) كما إن القيمة الاحتمالي P-Value=0.730 وهي أكثر من مستوي المعنوية 50.0 مما يشير إلي وجود تأثير معنوي سالب.

هذه النتائج تثبت أيضاً التأثير الإيجابي عند التغلب علي معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية علي الأداء المالي في السودان. ولكنها من ناحية أخرى تثبت أن تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر سلباً علي مستوي الأداء المالي للمؤسسات .

الخاتمة:

إن المحاسبة الإلكترونية تعد بمثابة التطبيق العملي لاستخدام الكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة في مجال المحاسبة دون الحاجة إلى استخدام المحاسبة اليدوية التقليدية والدفاتر المحاسبية وتعتمد بصورة أساسية على استخدام برامج مخصصة حسابية يتم الاستعانة بها لإتمام الإجراءات المحاسبية رقمياً، فإدارة الأعمال تستغرق وقتاً طويلاً، لكن أنظمة المحاسبة الإلكترونية تعمل على أتمام المهام المحاسبية اليومية، من خلال استخدام أنظمة المحاسبة عبر الانترنت، حيث يمكن إضافة البيانات المالية على أساس مستمر وإنشاء تقييمات لهذه البيانات المالية في الوقت المناسب، فإن استخدام أجهزة الكمبيوتر يوفر الوقت للشركات ويحافظ على تنظيم المعلومات المالية بشكل جيد.

النتائج :

توصلت الباحثة الى النتائج الآتية:

1. أثر تطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي في المؤسسات المالية.
2. أجمعت العينة أن استخدام نظام المحاسبة الإلكترونية أثر في تزويد متخذي القرار بالتقارير المالية المطلوبة.
3. ساهمت المحاسبة الإلكترونية في توفير المزيد من الفعالية وكفاءة الأداء المالي بالمؤسسات المالية .
4. ان المحاسبة الإلكترونية وفرت معلومات محاسبية بصورة منتظمة ودورية في شكل تقارير مالية بالمؤسسات المالية يرجع لها كل ما دعت الحاجة .
5. أثرت معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية على الأداء المالي في المؤسسات المالية.

6. اظهر التحليل أن عدم توفر الكادر البشري المؤهل يعتبر من أهم معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية في المؤسسات مما أثر على الأداء المالي ككل .
7. تعتبر إستقلالية المراجع الداخلي بقيام عمله هو العنصر الآخر الأكثر تأثيراً على معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية.
8. من معوقات المحاسبة الإلكترونية عدم استخدام الوسائل العلمية بصورة كافية .
9. تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية أثرت على الأداء المالي في المؤسسات.
10. ان تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية أثر بصورة مباشرة في دقة النتائج المحاسبية وخلوها من الأخطاء .
11. تبدو ان تكلفة المحاسبة الإلكترونية تأثر بصورة واضحة على إعطاء بيانات بصورة تحليلية تساعد على إتخاذ القرار بناء على المعلومات و المعطيات.
12. إن العمليات المالية تتأثر بتسهيل أحكام الرقابة كما تؤثر على تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية.
13. إن التأثير الإيجابي عند التغلب علي معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية يؤثر على الأداء المالي من ناحية ولكنها من ناحية أخرى ثبت أن تكلفة تطبيق المحاسبة الإلكترونية تؤثر سلباً علي مستوي الأداء المالي للمؤسسات.

التوصيات :

توصي الباحثة بالآتي:

1. ضرورة تطبيق المحاسبة الإلكترونية بصورة فعالة لما فيها من أثر على تنمية و تطوير القطاع المالي بالمؤسسات المالية.
2. لابد من الحد من المعوقات التي تواجه المؤسسات المالية التي تعمل بنظم المحاسبة الإلكترونية.
3. لتحقيق جودة نظام المراجعة والرقابة بالمؤسسات لابد من تطبيق نظام المحاسبة الإلكترونية .
4. لابد من الالتزام بتطبيق نظام المحاسبة الإلكترونية بصورة فعالة لاعتباره احد معايير نجاح الخطط الإستراتيجية والتنبؤ بمستقبل الوضع المالي في المؤسسات.
5. العمل على توفير موازنة لاستصحاب برامج تقنية مساعدة تسهم في تطبيق نظام المحاسبة الإلكترونية بكفاءة وفعالية في المؤسسات المالية .
6. من الضروري الاهتمام بنشر ثقافة إيجابيات المحاسبة الإلكترونية والدور الفعال الذي تقوم به في المؤسسات .
7. لتقليل تكلفة المحاسبة الإلكترونية لابد من تطبيقها بالمؤسسات فهي تساهم في سرعة تنفيذ وتسجيل العمليات المحاسبية .

- معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي (دراسة حالة بنك الخرطوم 2024) -

8. ضرورة تطبيق المحاسبة الإلكترونية يساهم في سرعة ودقة التعرف على الأرصدة المالية مما ينعكس إيجاباً على تكلفة المحاسبة المالية .
9. ضرورة تطبيق المحاسبة الإلكترونية بقليل من تكاليف العديد من العمليات المحاسبية كما تساهم في إعداد تقارير مالية سريعة عند الطلب.
10. ضرورة تطبيق المحاسبة الإلكترونية لمتابعة التغيير في السجلات مما يساهم في توفير سجلات محدثة و أكثر دقة في المؤسسات المالية .

المصادر والمراجع:

- (1) أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الإطار الفكري والنظم التطبيقية، (الإسكندرية: دار الجامعة للنشر، 2003م-2004م)، ص 70.
- (2) أحمد حلمي جمعة، التدقيق الحديث للحسابات، (عمان : الأردن ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999م)، ص 102.
- (3) ثناء على القباني، نظم المعلومات المحاسبية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002-2003م)، ص 93.
- (4) حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، (عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999م)، ص 66.
- (5) صلاح عبد المنعم مبارك، د محمد عبد القيوم، المحاسبة والحسابات الآلية، (الإسكندرية: الناشر قسم المحاسبة، 2000م)، ص 82.
- (6) عبد الرازق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، (عمان: دار الثقافة، 2008م)، ص 45.
- (7) عبد الله عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والإنترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، (الرياض، 2010م)، ص 37.
- (8) محمد فاروق الهيثمي، مقدمة في لأسس النظم المحاسبية الإلكترونية، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1974م)، ص 55.
- (9) محمد محمد نور قوتة، مبادئ الحاسب الإلكتروني، (القاهرة: مطبعة الشروق، 1990م)، ص 89.
- (10) إلهام يحيى، الجودة كمدخل لتحسين الأداء المالي للمؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة النهضة، (المجلد الثاني، العدد الثالث، يوليو 2007م)، ص 40.
- (11) دادن عبد الغني، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، (العدد الرابع، 2006م)، ص 118.
- (12) فايزة عبد الكريم محمد، تقييم الأداء المالي في شركات التأمين العراقية، مجلة دراسات محاسبية مالية، ع 22، 2013م، ص 29.
- (13) مبروك عطية مبروك توفيق، قياس أثر هيكل العمال على الأداء المالي للمنشأة، مجلة النهضة، (العدد الثالث، 2007م)، ص 213.
- (14) محمود إبراهيم ياسين، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على تحسين كفاءة وفعالية الأداء في المنشآت الصناعية، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، 2007م، ص 349.
- (15) محمد عوض فضل الله شرف الدين، تقويم نظم الرقابة الداخلية والأداء المالي والمحاسبي على أساس الجودة الشاملة في قطاع التأمين التعاوني، مجلة الدراسات العلمية، العدد التاسع، 2019م، ص 23.
- (16) المرجع السابق، ص 29.

– معوقات تطبيق المحاسبة الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي (دراسة حالة بنك الخرطوم 2024) –

- (17) عادل حسن إبراهيم، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية على تحسين كفاءة وفعالية الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، 2013م، ص 67.
- (18) عمار محمد عبد الحفيظ، تقويم الأداء المالي لبنك الثروة الحيوانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة جوبا، 2005م، ص 31.
- (19) معايير المراجعة المالية، هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الرياض، 2003م، ص 20.

تقدير محددات الإنفاق الحكومي في السودان خلال الفترة من (1990 - 2022م) باستخدام نموذج الانحدار الذاتي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL)

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
جامعة الزعيم الازهري

أ.توفيق أحمد الجاك عبدالله

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة للكشف عن أهم العوامل التي تؤثر في الإنفاق الحكومي في السودان باستخدام بيانات السلاسل الزمنية التي تغطي الفترة ما بين عام 1990 والي عام 2022م. ولقد تم صياغة نموذج الانحدار الخطي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) يمكن أن يشرح التقلبات في حجم الإنفاق الحكومي في الأجلين الطويل والقصير واثرها علي متغيرات تفسيرية حيث اشتملت هذه المتغيرات علي متغيرات اقتصادية كالناتج المحلي الإجمالي، الإيرادات العامة، معدل التضخم، سعر الصرف، والانفتاح الاقتصادي، الديون الخارجية، ومتغيرات غير اقتصادية أخرى كعدد السكان. وتوصلت نتائج الدراسة ان معادلة الانحدار الخطي المتعدد المقدرة التي تفسر شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل وهو الإنفاق الحكومي و المتغيرات التفسيرية «الاقتصادية والغير الاقتصادية» أن معلمات النموذج المقدرة تتفق إلى حد بعيد مع النظرية الاقتصادية، بينما أوضحت نتائج تطبيق اختبارات استقرار السلاسل الزمنية وجود جذر الوحدة في بعض متغيرات الدراسة وعدم وجوده في متغيرات أخرى وبالتالي تم استخدام طريقة التكامل المشترك للسلاسل الزمنية ونموذج تصحيح الخطأ وعند التحليل بهذه الطريقة اثبت وجود علاقة توازنية طويلة في الأجلين بين متغير الإنفاق الحكومي والمتغيرات التفسيرية باستخدام برنامج EViews12 الكلمات المفتاحية: الانفاق الحكومي، الناتج المحلي الاجمالي، التضخم، الانفتاح الاقتصادي، التكامل المشترك للسلاسل الزمنية و نموذج تصحيح الخطأ.

Estimating of Government Expenditure Determinants in Sudan During the Period (1990 – 2022)

Using an Autoregressive Distributed Lags Mode (ARDL)

A.Tawfeeq Ahmed Aljack

Abstract:

The study aims to reveal the most important factors affecting government expenditure in Sudan using time series data covering the period from (1990 – 2022). An Arbitrary Distributed Lag Linear Regression (ARDL) model was formulated that can explain the fluctuations in the

size of government expenditure in the long and short term and its impact on explanatory variables, as these variables included economic variables such as gross domestic product, public revenues, inflation rate, exchange rate, economic openness, external debt, and other non-economic variables such as population. The results of the study showed that the estimated multiple linear regression equation that explains the shape of the linear relationship between the independent variable, which is government expenditure, and the explanatory variables “economic and non-economic”, and that the parameters of the estimated model are largely consistent with the economic theory, while the results of applying the time series stability tests showed the presence of a unit root in some study variables and its absence in other variables. Therefore, the method of joint integration of time series and the error correction model were used. When analyzed in this way, it was proven that there is a long-term equilibrium relationship between the government expenditure variable and the explanatory variables using the EViews 12 program.

Keywords: Government Expenditure, Gross Domestic Product, Inflation, Economic Openness, Time Series Cointegration and the Error Correction Model

مقدمة:

يعتبر السودان كواحد من اقتصاديات البلدان النامية والذي يعتمد في نشاطه الاقتصادي بشكل كبير علي القطاع الزراعي التقليدي وكذلك علي الصناعات التحويلية الخفيفة الا في فترة التسعينات اتجه الي الصناعات البترولية التي شكلت نسبة مقدرة من جملة الصادرات وذلك بتاثرها علي ميزان المدفوعات حيث حققت معدلات نمو اقتصادي زيادة تراوحت ما بين 11.6% في عام 1996 وحتى عام 2001 م وفقا لتقديرات وزارة المالية والاقتصاد الوطني والجهاز المركزي للإحصاء والبنك السودان المركزي. هذه الزيادة في معدلات النمو الاقتصادي صاحبها زيادة ملحوظة في الإنفاق الحكومي حيث بلغ الإنفاق الحكومي لعام 2007م بالأسعار الثابتة لعام 2010م ما مقداره 20,971.2 مليار دولار امريكي مقابل 54,854.3 مليار لعام 2015م أي بزيادة بلغت 161.56% ووفقاً لقانون فاغنر لعام 1971 (Wagner's law) فانه «كلما ازداد التحضر في المجتمعات كما أدى ذلك إلى إنفاق أكثر من قبل الدولة» وهذا يعني أن حصة الإنفاق الحكومي في الناتج المحلي الإجمالي تزداد مع الزيادة في المتغير الذي يمثل التحضر (أو التنمية الاقتصادية) والذي غالباً ما يستعاض عنه بحصة الفرد من الدخل المحلي.

يمكن أن يُفسر التوسع في الإنفاق الحكومي في كثير من الدول بعدة اسباب منها التوسع

في الاستثمارات الخاصة بالقطاعات الحكومية الناجمة عن ازدياد معدلات التنمية الاقتصادية وايضاً تتعلق بالحاجات الأساسية للأفراد مثل الانفاق علي خدمات التعليم والصحة والبنية التحتية التي تزداد كلما تحسن مستوى دخل الفرد. ومعلوم أن هذه الخدمات تتميز بمرونة داخلية اكبر من الواحد الصحيح، أي أن الاستهلاك من هذه السلع يزداد بسرعة أكبر من الزيادة في دخل الفرد.

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في ان السودان يعاني منذ زمن طويل من التقلبات في الانفاق الحكومي وذلك بسبب المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ممكن انعكس سلباً على مستوي النشاط الاقتصادي والانتاج والانتاجية وبالتالي على معدلات النمو الاقتصادي في السودان. كان لابد من الوصول الي دالة مناسبة للإنفاق الحكومي يمكن من خلالها تحديد اهم المتغيرات التفسيرية المهمة وقياس مدي تأثيرها علي الانفاق الحكومي في الاجل القصير والطويل وهي بالطبع مسار جدل كبير بين علماء الاقتصاد ولذلك طرحنا سؤال مهم ماهي محددات الانفاق الحكومي في السودان وتقدير نموذج قياسي للانحدار الذاتي للفجوات الموزعة للعلاقة بين المتغيرات التفسيرية.

أهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة في وجود خلاف بين الاقتصاديين حول الصياغة الدقيقة لدالة الإنفاق الحكومي. فنموذج الاقتصادي المعياري تفترض وجود مجموعات مختلفة من العوامل أو المتغيرات التي تلعب دورا في تحديد معدلات الإنفاق الحكومي. وكما سبق وأشرنا فإن فاغنز يعتبر التحضر أو التنمية الاقتصادية العامل الأساس المؤثر في الإنفاق الحكومي ولكن ليس واضحاً أي المتغيرات يجب استخدامها لقياس التنمية الاقتصادية ولكن جرت العادة على استخدام متوسط دخل الفرد كمؤشر للتنمية الاقتصادية من قبل العديد من الاقتصاديين، بعض الدراسات في الونة الأخيرة استخدمت إجمالي الناتج المحلي كمؤشر للتنمية الاقتصادية.

نري ان الإنفاق الحكومي يعتبر محدداً أساسياً من محددات التنمية الاقتصادية فإن أهمية هذه الدراسة تبرز من واقع أن الإنفاق الحكومي يغذي ويؤثر في مختلف قطاعات الدولة وبالتالي فان التقلبات والتغيرات في معدلات هذا الإنفاق تنعكس سلباً وإيجاباً على باقي قطاعات الاقتصاد في السودان .

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقدير دالة الانفاق الحكومي في الاجلين الطويل والقصير من خلال البحث عن أهم المحددات التي تؤثر في هذا الإنفاق. وهذه المحددات تشمل بعض المؤشرات الاقتصادية كالناتج المحلي الإجمالي ومعدل الانفتاح الاقتصادي كممثلين للتنمية الاقتصادية بالإضافة إلى معدل التضخم وسعر الصرف والديون الخرجية ومؤشرات ديمغرافية كإجمالي عدد السكان «معدل التحضر». ومن ثم تفسير آلية التقلبات في معدلات الإنفاق الحكومي.

نموذج الدراسة:

نفترض في هذه الدراسة أن تقلبات الإنفاق الحكومي في السودان تخضع لعدد من المتغيرات التفسيرية ممثلةً بدالة خطية من الشكل التالي:

$$GE = \beta_0 + \beta_1 GDP + \beta_2 PR + \beta_3 INF + \beta_4 EO + \beta_5 EX + \beta_6 ED + \beta_7 Pop + \mu_i$$

حيث أن :

GE: (Government Expenditure) الإنفاق الحكومي بالأسعار الثابتة لعام 2010م بمليار دولار امريكي ويمثل المتغير التابع في معادلة النموذج.

RGDP: (Gross Domestic Product) الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة لعام 2010م بمليار دولار امريكي.

PR: (Public Revenues) الإيرادات العامة.

INF: (Inflation) التضخم.

EO: (Economic Openness) الانفتاح الاقتصادي.

EX: (Exchange Rate) سعر الصرف.

ED: (External Debt) الديون الخارجية.

Pop (Population) : إجمالي عدد السكان.

β_0 : الحد الثابت في النموذج ويعكس قيمة الانفاق الحكومي عندما تكون قيمة كل من المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

β_1 : معامل الناتج المحلي الاجمالي ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير الناتج المحلي الاجمالي بوحدة واحدة.

β_2 : معامل الإيرادات العامة ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير الإيرادات العامة بوحدة واحدة.

β_3 : معامل التضخم ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير التضخم بوحدة واحدة.

β_4 : معامل سعر الصرف ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير سعر الصرف بوحدة واحدة.

β_5 : معامل الانفتاح الاقتصادي ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير الانفتاح الاقتصادي بوحدة واحدة.

β_6 : معامل الديون الخارجية ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير الديون الخارجية بوحدة واحدة.

β_7 : معامل عدد السكان ويعني ان قيمة التغير في الانفاق الحكومي عندما يتغير عدد السكان بوحدة واحدة.

μ_i : حد الخطأ العشوائي.

فرضيات الدراسة:

- يمكننا صياغة الفرضيات التالية المرتبطة بطبيعة العلاقة المتوقعة في الاجليين بين الإنفاق الحكومي في السودان و كل من المتغيرات التفسيرية على النحو التالي:
1. تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ثبات أو توازن مستقرة في الآجلين بين متغير الإنفاق الحكومي في السودان وجميع المتغيرات التفسيرية أو بعض منها.
 2. أن الناتج المحلي الإجمالي يعتبر محددًا أساسياً من محددات الإنفاق الحكومي و يرتبط معه بعلاقة طردية ذات دلالة احصائية.
 3. هناك علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين حجم الإيرادات العامة والإنفاق الحكومي.
 4. هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين معدل التضخم والإنفاق الحكومي.
 5. هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين سعر الصرف والإنفاق الحكومي.
 6. هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الانفتاح الاقتصادي والإنفاق الحكومي.
 7. هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الديون الخارجية والإنفاق الحكومي.
 8. هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين عدد السكان والإنفاق الحكومي.

منهجية البحث:

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتجريبي التحليلي عبر ادوات الاقتصاد القياسي باستخدام منهجية نموذج الانحدار الذاتي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) الذي يسمح بدراسة تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير الإنفاق الحكومي من خلال تفسير معاملات الانحدار المقدرة وكذلك من خلال دراسة العلاقة السببية التي توجد بين متغير الإنفاق الحكومي كمتغير تابع وكل واحد من المتغيرات التفسيرية المفترضة كمتغيرات مستقلة في الاجل الطويل والاجل القصير.

بالإضافة لما سبق فقد تم استخدام أدوات بحثية متطورة وملائمة لمشكلة الدراسة تشمل أدوات لتحقيق من استقرار السلاسل الزمنية المستخدمة عبر مجموعة من اختبارات جذر الوحدة (Augmented Dickey- Fuller, Phillips-Perron, KPSS) وكذلك البحث عن علاقات توازن طويلة الأجل بين متغير الإنفاق الحكومي والمتغيرات التفسيرية الأخرى بالاعتماد على نظرية التكامل المشترك و من ثم اعتماد نموذج تصحيح الأخطاء الذي يعتبر الأنسب في حالة التكامل المشترك بين مجموعة من السلاسل الزمنية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: جمهورية السودان

الحدود الزمانية: تغطي الفترة ما بين (1990 - 2022م)

بيانات الدراسة:

تغطي بيانات هذه الدراسة سلاسل زمنية لعدد (33 مشاهدة) وتشتمل على السلاسل الزمنية لكل من الإنفاق الحكومي والمتغيرات التفسيرية لعدة أعوام من 1990م وحتى 2022م.

وقد أخذت هذه البيانات من تقارير احصائية منشورة معتمدة وصادرة من وزارة المالية وتقارير بنك السودان المركزي والجهاز المركزي للإحصاء والبنك الدولي.

1 - الدراسة التطبيقية منهجية التحليل وتقدير نموذج الدراسة:

سوف نستعرض الاساليب القياسية والاحصائية والاقتصادية من خلال بيانات الدراسة ومناقشة النتائج واثبات مدي صحته افتراضيات التي بنيت عليها الدراسة.

1-1 توصيف نموذج الدراسة:

مما سبق من خلال الدراسات التطبيقية للنظرية الاقتصادية الكلية يمكننا من صياغة نموذج الدراسة المقترح الذي يعكس العلاقات المختلفة عن ظاهرة اقتصادية معينة وصياغتها بشكل رياضي وقياسي وتحديد متغيرات نموذج الدراسة الذي يهدف الي قياس اثر محددات الانفاق الحكومي في السودان. حيث يتضمن هذا النموذج:

المتغير التابع : الانفاق الحكومي (GE)

والمتغيرات المستقلة :

الناتج المحلي الاجمالي (GDP) بالأسعار الثابتة لعام 2010م بمليار دولار امريكي

الايادات العامة (PR)

معدل التضخم (INF)

سعر الصرف (EX)

الانفتاح الاقتصادي (EO)

الديون الخارجية (ED)

عدد السكان (Pop)

2-1 بناء نموذج الدراسة :

نفترض في هذه الدراسة أن تقلبات الإنفاق الحكومي في السودان تخضع لعدد من المتغيرات التفسيرية ممثلةً بدالة خطية حيث اعتمدنا في هذه الدراسة علي استخدام الصيغة اللوغارثمية بهدف الحصول علي مرونات المتغيرات المستقلة بالإضافة الي تقليل تشتت البيانات لذلك تم اخذ اللوغريثم الطبيعي لجميع متغيرات النموذج بذلك تصبح الصيغة النهائية للنموذج كما في المعادلة (1) كالآتي:

$$\text{Log (GE)} = \beta_0 + \beta_1 \text{Log (GDP)} + \beta_2 \text{Log (PR)} + \beta_3 \text{Log (INF)} + \beta_4 \text{Log (EO)} + \beta_5 \text{Log (Ex)} + \beta_6 \text{Log (ED)} + \beta_7 \text{Log (Pop)} + \mu_i \quad (1)$$

حيث ان :

Log (GE): لوغاريثم الإنفاق الحكومي

Log (GDP): لوغاريثم الناتج المحلي الإجمالي

Log (PR): لوغاريثم الإيرادات العامة.

Log (INF): لوغاريثم التضخم.

(Log (EO: لوغاريثم الانفتاح الاقتصادي.

(Log (EX: لوغاريثم سعر الصرف.

(Log (ED: لوغاريثم الديون الخارجية.

(Log (Pop: لوغاريثم إجمالي عدد السكان.

β_0 : الحد الثابت في النموذج

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7$: معلمات نموذج الانحدار

μ_i : حد الخطأ العشوائي.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة للدراسة:

نستعرض في هذه الفقرة عرضاً اقتصادياً مبسطاً لأهم العوامل التفسيرية المستخدمة في تحليل التقلبات في معدلات الإنفاق الحكومي. وبما أن هذه المتغيرات موضع خلاف بين الاقتصاديين، كما أنه قد لا تتوفر في كثير من الأحيان، البيانات المطلوبة لغرض التحليل والاختبار الإحصائي، فإننا استخدمنا في هذه الدراسة عدد من المتغيرات التفسيرية هي الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة، الإيرادات العامة، معدل التضخم، سعر الصرف، درجة الانفتاح الاقتصادي، الديون الخارجية، عدد السكان معدل التحضر وذلك للفترة الزمنية من عام 1990 م إلى عام 2022م وسوف نستعرض الانفاق الحكومي ومحدداته بشي من الإيجازالغير مغل.

2-1-2 الإنفاق الحكومي Government Expenditure:

مفهوم الانفاق الحكومي : الانفاق الحكومي هو الشكل المعبر عن حجم التدخل الحكومي والتكفل بالاعباء العامة سواء من قبل الحكومة المركزية او الحكومات المحلية . وعليه يمكن القول بان الانفاق الحكومي يعتمد علي وجود الدولة وهي تقوم من اجل مقابلة الطلب العام. وتقوم الحكومة بالانفاق للحصول علي السلع والخدمات لتسير المرافق العامة، وكذلك من اجل تقديم المنح والمساعدات الاجتماعية والاقتصادية بالإضافة للانفاق علي المشروعات الاستثمارية والتنمية. تعريف الانفاق الحكومي: اختلف العلماء حول إيجاد تعريف محدد للانفاق الحكومي من حيث الصياغة ولكنهم اتفقوا حول المعني الجوهرى والمفهوم منها علي سبيل المثال الاي: النفقة هي مبلغ نقدي يخرج من الذمة المالية للدولة أو أحد تنظيماتها بقصد إشباع حاجة عامة.وهناك تعريف آخر للنفقة العامة بأنها مبلغ نقدي أو قدر عيني قابل للتقويم النقدي يتم إنفاقه عن طريق الحكومة أو إحدى الوحدات التابعة لها لإشباع حاجات عامة. يقصد به أيضاً مبلغ نقدي ينفق من طرف شخص عام بهدف تحقيق منفعة عامة. وذكر تعريف آخر أن النفقة العامة عبارة عن مبلغ نقدي تقوم بإنفاقه الدولة أو أحد الأشخاص العامة بقصد تحقيق نفع عام..

يمكن القول بأن النفقات العامة هي مبلغ من المال (اقتصادي أو نقدي) يصدر عن الدولة أو عن أي شخص معنوي عام بقصد تحقيق منفعة عامة

تعتبر النفقات العامة بأنها تلك المبالغ النقدية التي تقوم الدولة بصرفها

ايضا يمكن تعريف الانفاق الحكومي علي انه الاموال التي تنفقها الحكومات علي شراء

السلع وتقديم الخدمات المباشرة مثل التعليم والصحة والدفاع والبنية التحتية ويعد اجمالي الانفاق باستثناء مدفوعات التحويل والفوائد علي الدين عاملا رئيسياً في تحديد الناتج الاجمالي المحلي للدولة. ومما سبق يمكننا القول بان الانفاق الحكومي يشير الي مجموعة من المبالغ التي تنفقها الحكومة علي مجموعة من الأنشطة و الخدمات والمشاريع مثل الصحة والتعليم والبنية التحتية والدفاع والامن وهذا الانفاق يمكن ان يكون محدودا او متزيذا بناء علي حالة الاستقرار الاقتصادي والسياسي للدولة.

عناصر النفقات العامة :- من خلال التعارف السابقة للانفاق نجدها تمحورت حول ثلاثة عناصر هي :

مبلغ نقدي :- تستخدم الدولة مبالغ نقدية ثمنا لما تحتاجه من سلع وخدمات من اجل تسير المرافق العامة والاستثمارات للقيام بالمشروعات ومنح الاعانات وتقديم الدعم للشرائح الضعيفة لافراد المجتمع.

يقوم بانفاقه شخص عام :- يقصد به شخص تتمتع بالقانون العام مثل المصالح العامة والهيئات والمؤسسات العامة ذات شخصية معنوية ولا تعتبر النفقات العامة نفقات من قبل الاشخاص الطبيعيين حتي لة هدفت لتحقيق المصلحة العامة.

تحقيق المنفعة العامة :- يجب ان يكون الهدف من النفقة تحقيق منفعة عامة لاشباع حاجات عامة او مصلحة عامة وتبرر ذلك يعود الي توزيع بالمساواة بين افراد المجتمع .

انواع الانفاق الحكومي:- كما هو معلوم تعددت أوجه انخراط الحكومة ومؤسساتها في كافة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بشكل يتوقع منه أن تتعدد أنواع وأنماط الإنفاق الحكومي المصاحب لتلك الأنشطة، يمكن تصنيف الانفاق الحكومي الي ثلاث فئات رئيسية وهي :

1. مدفوعات تحويلية : « الانفاق الاجتماعي » :- وهي المدفوعات التي تتكفل بها الحكومة ولا تنطوي علي شراء السلع والخدمات ومن امثلتها مدفوعات الضمان الاجتماعي والمعاشات واعانات ودعم البطالة.

2. النفقات الجارية: - وهي تمثل الانفاق على السلع والخدمات للاستخدام الحالي، بهدف تلبية احتياجات افراد المجتمع وتشمل الاجور والمرتبات للموظفين العموميين وتكاليف التشغيل والصيانة والسلع والخدمات التي تدفعها الحكومة علي اساس منتظم.

3. النفقات الرأسمالية: -وهي الانفاق على السلع التي تهدف الي خلق منافع مستقبلية ويكون ذلك في الاصول الثابتة مثل الاراضي او المعدات او الاصول غير الملموسة وتساهم هذه النفقات في اجمالي الاستثمار الوطني ومخزون الاصول المادية للاقتصاد.

وقد أدى تقليص أهمية نشاط الدولة الحارسة والتمسك بحياد نشاطها المالي حسب قانون (ساي) إلى نتائج عديدة أثرت في مفهوم النفقات العامة، منها:-

1. ضرورة تقليل النفقات العامة في أضيق حدود وبالقدر اللازم لتمكين الدولة من القيام بوظائفها التقليدية المحدودة، لما تنطوي عليه النفقات العامة من استهلاك بجانب من ثروة المجتمع نتيجة للطابع الاستهلاكي للدولة.

2. ضرورة التمسك بحياد النفقات العامة واقتصارها على الغرض المالي فقط الذي أبعدتها عن أن يكون لها آثار اقتصادية واجتماعية. ونجد هنالك كثير من الدراسات المالية والتقليدية تناولت الجوانب القانونية والإدارية للنفقات العامة لضمان ضغطها والحد منها. على النحو الذي يحول دون اللجوء إلى التوسع في تدبير الموارد المالية مثل الضرائب اللازمة لتغطيتها.

2-2 الإطار النظري للمتغيرات المستقلة:

2-2-1 الناتج المحلي الإجمالي Gross Domestic Product:

يعرف الناتج المحلي الاجمالي بانه مجموع القيمة النقدية (السوقية) لجميع السلع والخدمات النهائية المنتجة في اقتصاد ما خلال فترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة ويمكن تعريفه بانه مجموع القيمة السوقية (بالاسعار الجارية) لجميع السلع والخدمات النهائية المنتجة في قطرمعين في فترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة ، وهو مؤشر يعكس التطورات التي تحدث في النشاط الاقتصادي لاي دولة . وفقاً لقانون فاغنر، فإن الزيادة في الإنفاق الحكومي عادة ما تكون نتيجة لمعدلات مرتفعة في التنمية الاقتصادية. وقد فُسر ذلك من خلال مجموعة من الأسباب أبرزها زيادة الطلب على الخدمات الاجتماعية كالتعليم والصحة، وكذلك تعقد المعاملات والعلاقات الاقتصادية والقانونية بين المكونات المختلفة للاقتصاد مما يتطلب معه إنفاقاً حكومياً أكثر على الخدمات الاخرى.

اعتمدت بعض الدراسات في استخدام الناتج المحلي الإجمالي مقياساً للتنمية الاقتصادية و تأتى الأهمية الأساسية للناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاد الكلي من كونه مؤشراً رئيسياً لتحديد الكثير من الحقائق في هذا الاقتصاد و التي من أهمها اعتباره مؤشراً جوهرياً لمتابعة النمو الاقتصادي. فقد اعتمد عليه البعض لتمييز اقتصاديات البلدان المتقدمة (أو الغنية) عن اقتصاديات البلدان النامية أو (الفقيرة) ويمكن الاعتماد علي متوسط نصيب الفرد من الدخل المحلي. في دراستنا هذه، ونتيجة لعدم توفر معطيات تتعلق بمتوسط دخل الفرد من الدخل المحلي، فقد تم اعتماد الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة لعام 2010م كمقياس للتنمية الاقتصادية وأحد أهم المتغيرات التفسيرية في تقلبات معدلات الإنفاق الحكومي.

2-2-2 الإيرادات العامة Public Revenues:

الإيرادات العامة هي عبارة عن مجموع الاموال التي تحصل عليها الحكومات للانفاق عل المرافق والمشروعات العامة ، كما تعرف بانها المصادر اللازمة التي تستمد منها الدولة الاموال اللازمة لسد نفقاتها ، ويقصد بها ايضاً جميع الاموال النقدية والعينية المنقولة والعقارية التي ترد الي الخزينة العامة للدولة ومن خلالها تستطيع الدولة تغطية نفقاتها.

ومصادرتها متعددة منها بيع املاك الدولة والضرائب والرسوم الجمركية والثروات الطبيعية وعوائد الاستثمار والمبيعات الحكومية والتبرعات والهبات والتعويضات والتحويلات المغتربين الخارجية والعوائد العقارية والايجارات واي مصادر اخرى تحددها السلطات التشريعية في الدولة.

2-2-3 معدلات التضخم Inflation:

كما هو معلوم ان التضخم يعني الزيادة في الاسعار دون ان تواجهها زيادة في الانتاج او الزيادة في عرض النقود بمعدل اسرع من الزيادة في الانتاج وتعاني الكثير من الدول من الفجوات التضخمية و خصوصاً في السنوات الأخيرة نتيجة عوامل تتعلق بأزمات اقتصادية دولية والسياسية متنوعة، وتسعى هذه الدول إلى ترشيد إنفاقها الحكومي بغية تخفيض معدلات التضخم. فالإنفاق الحكومي الزائد قد يكون سبباً إضافياً للارتفاع في معدلات التضخم بل أحد الأسباب الأساسية المؤدية إلى زيادة المتداول من النقد في السوق وبالتالي فإن الحد من هذا الإنفاق و تقليصه سيؤدي إلى خفض النقد المتداول في الأسواق. و تلجأ الحكومات إلى بعض الإجراءات لتخفيض معدلات الإنفاق الحكومي كخفض حجم قروض التمويل العقاري أو تثبيت الإيجارات لبضع سنوات. من المفيد الإشارة هنا إلى أن بعض الدراسات أدخلت متغيراً تفسيرياً آخر هو مستوى السيولة في الاقتصاد، إلا أننا نرى أن إدخال معدل التضخم في دالة الإنفاق الحكومي كمتغير تفسيرى يمثل بشكل أو بآخر تأثير مستوى السيولة في الاقتصاد والذي يعبر عنه بنسبة كمية النقود إلى الناتج المحلي الإجمالي.

2-2-4 سعر الصرف Exchange Rate:

يعرف سعر الصرف بأنه عدد الوحدات من العملة الأجنبية للحصول على وحدة واحدة من العملة المحلية أو العكس كما يعرف بأنه عدد وحدات العملة الوطنية التي تستلزم دفعها لشراء وحدة واحدة من العملة الأجنبية والعكس اما التعريف الاجرائي يعرف سعر الصرف بأنه ذلك المعدل الذي يتم علي اساسه تبادل عملة دولة ما ببقية عملات دول العالم. أنواع سعر الصرف: هنالك عدة أنواع السعر الصرف كما يلي:

1. سعر الصرف الاسمي: - يتم تحديد سعر الصرف الاسمي لعملة ما طبقاً للعرض والطلب عليها في سوق الصرف في لحظة معينة كما يمكن لهذا السعر أن يتغير حسب تغير طلبه وعرضه أو بسبب نظام الصرف المعتمد في البلد، كما أن سعر الصرف الاسمي هو سعر العملة الجاري والذي لا يأخذ القوة الشرائية للعملة بعين الاعتبار.
2. سعر الصرف التوازي: - هو سعر الصرف الذي يتناسب مع التوازن الاقتصادي الكلي، أي أن سعر الصرف عند التوازن يمثل توازن دائم الميزان المدفوعات عندما يكون الاقتصاد ينمو بمعدل طبيعي وبالتالي هو سعر الصرف التوازن الذي يسود في بيئة اقتصادية غير مختلة.

3. سعر الصرف الفعلي: - هو السعر الذي يعبر عن المؤشر الذي يقيس متوسط التغير في سعر صرف عملة ما بالنسبة لعدة عملات أخرى خلال فترة زمنية معينة وبالتالي مؤشر سعر الصرف الفعلي يساوي متوسط عدة أسعار صرف ثابتة.

سعر الصرف الحقيقي: - هو السعر الذي يمنح العملة المحلية قيمتها الحقيقية وهو عدد الوحدات من السلع الأجنبية اللازمة لشراء وحدة واحدة من السلع المحلية، إذاً هو مقياس القدرة على المنافسة. الاقتصاديين يعتمدون عليه في اتخاذ قراراتهم.

كيفية تحديد سعر الصرف:

يتحدد سعر الصرف في سوق العملة تبعاً للكميات المعروضة والمطلوبة من الصرف الأجنبي، ويتحدد الطلب الأجنبي على العملة الوطنية من العناصر الدائنة في ميزان المدفوعات بينما يتمثل عرض العملة المحلية بالعناصر المدينة في ميزان المدفوعات، ويعتبر حجم الطلب على العملة في علاقة عكسية مع سعرها ارتفاع سعر العملة يؤدي إلى انخفاض الطلب عليها.

2-2-5-2 الانفتاح الاقتصادي Economic Openness:

في ظل الانفتاح الاقتصادي وتكامل أسواق السلع وأسواق رأس المال وتمويل عملية الإنتاج أخذت معدلات الإنفاق الحكومي تنمو بشكل ملحوظ وتحتل حيزاً متزايداً من اهتمام المسؤولين والاقتصاديين. وتعد أهمية موضوع الانفتاح الاقتصادي إلى قيام العديد من الدول باتخاذ إجراءات تساهم في اندماج اقتصادياتها بالاقتصاد العالمي والتحول من الانغلاق الاقتصادي إلى الانفتاح الاقتصادي في ظل تسارع معدلات نمو التجارة العالمية. فضلاً عن أن الانخراط في الاقتصاد العالمي يفتح فرصاً كثيرة وفي الوقت نفسه يبرز تحديات كبيرة تتعلق بمعدلات الإنفاق الحكومي الكبيرة. ولا شك في أن الانفتاح الاقتصادي بالنسبة للبلدان التي تعتمد الاقتصاديات الحرة المنفتحة على العالم الخارجي سيكون هناك أثراً مباشراً على معدلات الإنفاق الحكومي وبشكل خاص في مجال البرامج التعليمية و الصحية و الاجتماعية الأخرى. وتُقاس درجة الانفتاح الاقتصادي السنوية بنسبة مجموع الصادرات الواردات خلال عام على الناتج المحلي الإجمالي لنفس العام وبعض الدراسات اعتمدت الواردات فقط في حساب تلك .

2-2-6 الديون الخارجية External Debt :

يعرف الدين الخارجي بأنه قيم المبالغ التي اقترضها الاقتصاد الوطني لدولة ما ويزيد مدة الاقتراض فيها عن سنة أو أكثر وتكون مستحقة السداد من الجهة المقرضة بالعملة الأجنبية أو عن طريق تصدير السلع والخدمات لها. ويعرف أيضاً بالدين الذي تحصل عليه الدولة من دول أخرى أو مصارف أجنبية أو مؤسسات دولية مثل البنك الدولي .

أنواع الديون الخارجية :- يتم تقسيم الديون الخارجية الي:

1. حسب مصدرها يتم تقسيمها الي ديون رسمية وخاصة ، الديون الرسمية هي التي تتم بواسطة الدول والحكومات والهيئات والوكالات التي لديها فائض وهي اما ثنائية او متعددة الاطراف .اما الديون الخاصة التي تمول من جانب المصادر الخاصة غير الرسمية مثل كبري البنوك الدولية الاجنبية الي الحكومات او احدي المؤسسات المقرضة
2. حسب الفترة الزمنية يتم تقسيمها الي قروض قصيرة الاجل تكون مدة استحقاقها اقل من سنة ، اما منوسطة الاجل مدة سدادها اكثر من السنة واقل من 5 سنوات اما القروض طويلة الاجل تكون مدة السداد غي فترات بعيدة المدى.

اسباب الديون الخارجية: هنالك سببين اولاً العجز في المدخرات المحلية « فجوة تمويل محلي » والسبب الاخر العجز في النقد الاجنبي « فجوة تجارية »

2-2-7 إجمالي عدد السكان: Population:

عند الدراسة عن المتغيرات التي يمكن أن تلعب دوراً في تفسير الزيادة في الإنفاق الحكومي، فإننا غالباً ما ننسب هذه الزيادة إلى معدلات النمو السكاني. فالزيادة المطردة في عدد السكان يترتب عميقاً زيادة مقابلة في الطلب على السلع والخدمات وبالتالي إنفاق حكومي أكثر على الخدمات الأساسية كالبنية التحتية كالتعليم والصحة والإسكان والنقل وغيرها. هذا الإنفاق الحكومي المتزايد على الخدمات تفرضه حتمية المحافظة على متوسط حصة الفرد من هذه السلع والخدمات لأنه في حال عدم زيادتها سيؤدي ذلك إلى انخفاض في تلك الحصة وبالتالي تدني في مستوى معيشة الفرد. لهذه الأسباب فإنه ليس حتمياً أن تترافق الزيادة في معدلات النمو السكاني بزيادة في الإنفاق الحكومي. فقد يكون التأثير إيجابياً الأمر الذي ينعكس في رفاهية الفرد وقد يكون التأثير سلبياً في حال عدم مواكبة زيادة الإنفاق الحكومي لزيادة عدد السكان (الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض وتدني في مستوى معيشة الفرد).

3 - منهجية التحليل وتقدير نموذج الدراسة :

3-1 تقدير دالة الانفاق الحكومي :

تقدير دالة الإنفاق الحكومي الخطية في السودان وقياس اثر العوامل المحددة له في الاجل القصير والطويل يتم استخدام منهجية الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية (ARDL) لتحليل التكامل المشترك وهذه المنهجية طورت من قبل العالم بيسران وآخرون (2001م) كما عرفت بأسلوب اختبار الحدود (The Bounds Testing Method) والذي لا يشترط ان تكون المتغيرات الاساسية متكاملة من الدرجة نفسها. ويستخدم هذا الاسلوب لاختبار وجود علاقة واحدة طويلة الاجل بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية في اطار نموذج ARDL. ويتضمن اسلوب ARDL عدة خطوات : الخطوة الاولى هي اختبار الحدود (Bounds Test) التي تضمن تقدير نموذج تصحيح الخطأ غير المقيّد (UECM) لاختبار مدي وجود علاقة توازنية مستقرة في الاجل الطويل بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية بالنموذج كما في المعادلة رقم (2) التالية:

$$dGE_1 = \sigma_0 + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{1i} dGE_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{2i} dGDP_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{3i} dPR_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{4i} dINF_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{5i} dEX_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{6i} dEO_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{7i} dPop_{t-1} + \varepsilon_i \quad (2)$$

حيث ان:-

dGE_1 : الفرق الاول للمتغير التابع وهو الانفاق الحكومي.

dGE_{t-1} : متجه من الفرق الاول للمتغير التابع للنموذج.

$(dPop_{t-1})$ (dEO_{t-1}) (dEX_{t-1}) $(dINF_{t-1})$ (dPR_{t-1}) $(dGDP_{t-1})$: يمثل متجه الفرق

الاول للمتغيرات التفسيرية لكل من الناتج المحلي الاجمالي واليرادات العامة والتضخم و الانفتاح الاقتصادي وسعر الصرف والديون الخارجية وعدد السكان علي التوالي ، فضلا عن فترة التباطؤ للفرق الاول لهذه المتغيرات التفسيرية تتراوح من الصفر الي (k-1) وبعد تقدير المعادلة السابقة ووفقاً لأسلوب اختبار الحدود المقدم من (Pesaran et al (2001) و لاختبار وجود علاقة طويلة

الاجل نستخدم احصاء F لفرضية المعنوية المشتركة لمعاملات المستويات المبطة في المعادلة اعلاه من خلال:

اختبار فرض العدم القائل بعدم وجود تكامل مشترك بين المتغيرات النموذج كالتالي:

$$H_0: \lambda_1 = \lambda_2 = \lambda_3 = \lambda_4 = \lambda_5 = \lambda_6 = \lambda_7 = 0$$

امقابل فرض البديل القائل بوجود تكامل مشترك بين المتغيرات النموذج كالتالي:

$$H_1: \lambda_1 \neq \lambda_2 \neq \lambda_3 \neq \lambda_4 \neq \lambda_5 \neq \lambda_6 \neq \lambda_7 \neq 0$$

ونظراً لأن اختبار F له توزيع غير معياري، فإن هنالك قيمتين حرجيتين لإحصاء هذا الاختبار : قيمة الحد الأدنى وتفترض أن كل المتغيرات ساكنة في مستواها، أي أنها متكاملة من الرتبة صفر (0) I، وقيمة الحد الأعلى وتفترض أن المتغيرات ساكنة في الفرق الأول لقيمتها، بمعنى أنها متكاملة من الرتبة واحد I(1)، ويتم مقارنة إحصائية F المقطرة بالقيم الحرجة (الجدولية) (Pesaran et al (2001) فإذا كانت قيمة إحصائية F المحسوبة أكبر من قيمة الحد الأعلى، فسوف يتم رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود تكامل مشترك طويل الأجل بين المتغيرات، ويعنى ذلك وجود علاقة توازنه طويلة الأجل بين المتغيرات وإذا كانت قيمة إحصائية F المحسوبة أقل من قيمة الحد الأدنى فلا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود تكامل مشترك طويل الأجل بين المتغيرات، وأخيراً إذا كانت قيمة (F-statistic) تقع ما بين المستويين الأعلى والأدنى للقيم الجدولية فإن النتيجة تكون غير حاسمة ولا يمكننا الجزم بأن المتغيرات متكاملة معاً أم لا، الجدير بالذكر أن هذه القيم الحرجة تعتمد على عدد المتغيرات التفسيرية في النموذج، فضلاً عما إذا كان نموذج يحتوي على ثابت الدالة فقط أم ثابت واتجاه زمني.

تأكد وجود علاقة تكامل مشترك بين متغيرات النموذج، فإن الخطوة الثانية هي تقدير نموذج تصحيح الخطأ غير المقيد. وتم تحديد الحجم الأمثل لفترات التباطؤ لكل متغيرات النموذج استخدام معايير لمعلومات المناسبة (AIC) لتحديد فترات الإبطاء لنموذج كما في المعادلة رقم (3) التالية:

$$dGE_t = Y_0 + \sum_{i=1}^p Y_{1i} dGE_{t-1} + \sum_{i=1}^q Y_{2i} dGDP_{t-1} + \sum_{i=1}^m Y_{3i} dPR_{t-1} + \sum_{i=1}^n Y_{4i} dINF_{t-1} + \sum_{i=1}^s Y_{5i} dEO_{t-1} + \sum_{i=1}^T Y_{6i} dEX_{t-1} + \sum_{i=1}^W Y_{7i} dED_{t-1} + \sum_{i=1}^Z Y_{8i} dPop_{t-1} + \varepsilon_t \dots (3)$$

(t,w,z), (p,q,m,n,s)

حيث ان:- (z,w,t,p,q,m,n,s): تشير الى العدد الامثل لفترات التباطؤ لمتغيرات النموذج. وللوصول لتأثير طويل الاجل يتم تقدير معاملات الاجل الطويل للنموذج. تتمثل الخطوة الأخيرة في منهج ARDL للتكامل المشترك بتقدير نموذج تصحيح الخطأ (ECM) الذي يتضمن حد تصحيح الخطأ الذي تم الحصول عليه كبواق من معادلة انحدار الأجل الطويل بفترة تباطؤ واحدة، فضلاً عن الفرق الأول لكل المتغيرات وفترات التباطؤ الخاصة بكل متغير، وثابت الدالة كما في المعادلة رقم (4) التالية:

$$dGE_t = \sigma_0 + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{1i} dGE_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{1i} dGDP_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{2i} dPR_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{3i} dINF_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{4i} dEO_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{5i} dEX_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{6i} dED_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \sigma_{7i} dPop_{t-1} + \theta EC_{t-1} + \varepsilon_t \quad (4)$$

حيث ان σ : تمثل معلمات الاجل القصير

EC1-i: يمثل معامل تصحيح الخطأ (سرعة استرجاع وضع التوازن في الاجل الطويل).

يشير معامل تصحيح الخطأ الي سرعة التكيف من الاجل القصير الي الاجل الطويل، وان يكون سالب الاشارة ومعنوية احصائية اي يشير الي مقدار التغير في المتغير التابع نتيجة لانحراف قيمة المتغيرات التفسيرية في الاجل القصير عن قيمته التوازنية في الاجل الطويل بمقدار وحدة واحدة (I(0

3-2 فحص وتقدير النموذج القياسي :

سوف تناول نتائج الأساليب الاحصائية المستخدمة في تقدير النماذج القياسية للدراسة حيث يحتوي على كل من التحليل الاحصائي الوصفي للمتغيرات لعكس تطورات متغيرات نماذج الدراسة خلال الفترة موضع القياس ، ثم اختبارات جذر الوحدة (ديكي فولر الموسع (ADF) لاختبار صفة السكون لبيانات متغيرات الدراسة ، وكذلك اختبارات التكامل المشترك للسلاسل الزمنية بالاضافة إلى نتائج تقدير النموذج. وذلك على النحو التالي :

3-2-1 التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة :

استخدم الباحث في دراسته التحليل الاحصائي الوصفي كأول مراحل التحليل الاحصائي لمتغيرات نموذج الدراسة خلال فترة الدراسة (1990-2022م) وذلك من خلال Descriptive Statistics & Tests معرفة التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة من استخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعرفة أكبر واقل قيمة وكذلك استخدام معامل الالتواء والتفرطح والقيم الاحتمالية Probability لتحديد شكل التوزيع الطبيعي للبيانات. لمعرفة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لابد من صياغة فرضية العدم (H_0) القائلة بان البيانات تتوزع توزيع طبيعي، وان الفرض البديل (H_1) بان البيانات لا تتوزع توزيع طبيعي وبالنظر الي قيم الاحتمالية Probability ومقارنتها مع مستوي المعنوية (5%) ويمكن الحكم علي ان بيانات المتغير تتوزع توزيع طبيعي كالآتي :

- اذا كانت قيم Probability التي حصلنا عليها بعد الاختبار اكبر من (5%) عندها نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل ونقول ان البيانات تتوزع توزيع طبيعي.
- اذا كانت قيم Probability التي حصلنا عليها بعد الاختبار اصغر من (5%) عندها نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل ونقول ان البيانات لا تتوزع توزيع طبيعي.

وبالنظر الي القيم الاحتمالية في الجدول نجد ان جميع متغيرات النموذج تتوزع توزيع طبيعي ماعدا متغير سعر الصرف لايتوزع توزيع طبيعي لان القيمة الاحتمالية اصغر من مستوي المعنوية 5% كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول (1) التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة خلال الفترة (1990-2022)

	LOGY	LOGGDP	LOGPR	LOGINF	LOGEX	LOGEO	LOGED	LOGPOP
Mean	9.402515	3.724312	10.37638	3.440305	-1.591410	-1.881964	3.414851	3.514799
Median	9.746600	3.872450	9.905765	3.478158	-0.959720	-1.546463	3.351552	3.543854
Maximum	12.09250	4.081259	14.85540	5.883601	-0.285019	-1.013352	4.411585	3.847378
Minimum	6.812785	3.018472	7.372746	0.641854	-6.214608	-3.015935	2.728180	3.048799
Std. Dev.	1.674131	0.325191	2.121534	1.179402	1.444559	0.721535	0.475328	0.210499
Skewness	-0.081951	-0.876799	0.886931	-0.060010	-1.997289	-0.302746	0.309248	-0.510337
Kurtosis	1.684530	2.374488	2.795996	2.499408	6.283057	1.420289	2.074180	2.441216
Jarque-Bera	2.416322	4.766255	4.383777	0.364371	36.76079	3.935397	1.704559	1.861768
Probability	0.298746	0.092262	0.111706	0.833447	0.000000	0.139778	0.426442	0.394205
Sum	310.2830	122.9023	342.4204	113.5301	-52.51652	-62.10480	112.6901	115.9884
Sum Sq. Dev.	89.68691	3.383967	144.0290	44.51166	66.77598	16.65962	7.229967	1.417911
Observations	33	33	33	33	33	33	33	33

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

4- اختبار التكامل المشترك باستخدام منهجية (ARDL) Auto-regressive Distributed Lag

Models

لتطبيق اختبار التكامل المشترك باستخدام منهجية (ARDL) Auto-regressive Distributed Lag

Lag Models ويستلزم القيام بعدة خطوات منها :

الخطوة الاولى : - تتمثل في اختبار السكون للسلاسل الزمنية « الاختبارات القبلية » Unit Root Test وذلك لتحقق من شرط تكامل جميع متغيرات السلاسل الزمنية عند درجة I(0) او I(1) ان تستقر عند اخذ الفروق الاولى I(1) يمكن اجراء الخطوة الثانية . اما اذا كان متغير يتكامل عند درجة (2) فاكثراً فلا تصح تطبيق اختبار التكامل المشترك باستخدام منهجية (ARDL) بل نتوقف .
الخطوة الثانية : تتمثل في اختيار وتحديد مكونات النموذج وذلك من خلال معالجة البيانات العامة للسلاسل الزمنية (GE) وتوجد لدينا خمسة انواع منها (بدون ثابت وبدون اتجاه / None / بثابت مقيد وبدون اتجاه / Rest. Constant / ثابت غير مقيد وبدون اتجاه / Constant / اتجاه مقيد وبدون ثابت / Rest. Trend / ثابت وباتجاه Constant & Trend) وهي عملية تعتمد علي فهم اتجاه شكل الانتشار للسلاسل الزمنية من خلال معالجة البيانات العامة.

الخطوة الثالثة : يتمثل في اختيار فترة الإبطاء المثلث للفروق الأولى لقيم المتغيرات في نموذج الخطأ غير المقيد (UECM) وذلك باستخدام نموذج متجه انحدار ذاتي غير تصحيح مقيد ، ويتم تحديد الفترات الزمنية المناسبة لكل متغير علي حدا مثل درجة ابطاء المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (1.2.3.0) وذلك باستخدام كل من :

- معيار خطأ التنبؤ النهائي. (Final prediction Error (FPE; 1969).

- معيار معلومات اكيائي (Akaike (AIC; 1973

- معيار معلومات شوارتز (Schwarz (SC; 1978

- معيار معلومات حنان وكوين (Hannan and Quinn (H-Q; 1979

- معيار نسبة الامكان الاعظم

ويتم اختيار الفترة الملائمة التي تملك لأقل قيمة من المعايير الإحصائية المقدرة اعلاه ويمكن استخدام معيار معلومات اكاى (Akaike (AIC;1973. لتحديد فترات الإبطاء للمتغيرات . الخطوة الرابعة : الاختبارات البعدية للتأكد من سلامة النموذج منها (ارتباط الذاتي، تباين التجانس وغيرها) وعند تقدير (ARDL) وذلك عن طريق اختبار البواقي ومعرفة هل يوجد بها ارتباط تسلسلي ام لا وحالة تباين الاخطاء هل هي متجانسة ام غير متجانسة لا يوجد بها ارتباط تسلسلي . اذا كانت كل الاختبارات صحيحة تعتمد علي التقدير اما اذا كانت غير صحيحة يتم تعديل بزيادة درجات الإبطاء باستخدام اختبار التحسين عن طريق معالجة Newey- HAC (west) ونكرر هذه العملية حتي نتأكد من سلامة البواقي .

الخطوة الخامسة : يتمثل في اختبار المعنوية المشتركة لمعاملات مستويات المتغيرات المبطلأ لفترة واحدة بواسطة اختبار الحدود عند (F. Bounds Test) اختبار F ويمكن صياغة الفرض العدمي لايوجد تكامل مشترك وعلاقة في الامد الطويل بين المتغيرات والفرض البديل يوجد تكامل مشترك علي المدي الطويل بين المتغيرات. ويمكن اختبار التكامل المشترك بمقارنة قيمة F المحسوبة لمعاملات المتغيرات التوضيحية المبطلأ لفترة واحدة بقيمة F الحرجة (الجدولية) المناظرة والمحسوبة من قبل (pesaran) ونظراً لأن اختبار F له توزيع غير معياري فأنا هناك قيمتين حرجتين لإحصاء هذا الاختبار قيمة الحد الأدنى وتفترض أن كل المتغيرات مستقره في قيمها الأصلية (أو مستواها) بمعنى أنها متكاملة من الرتبة صفر $I(0)$ ، وقيمة الحد الأعلى وتفترض أن المتغيرات مستقره في الفروق الأولى لقيمها بمعنى أنها متكاملة من الرتبة واحد $I(1)$ ويكون القرار على النحو التالي:- عندما تكون إحصائية F أكبر من الحد الأعلى نرفض فرض العدم (ومعنى ذلك وجود تكامل مشترك بين هذه المتغيرات) عندما تكون إحصائية F أقل من الحد الأدنى نقبل فرض العدم (معنى ذلك عدم وجود تكامل مشترك بين هذه المتغيرات). أما إذا وقعت إحصائية F بين الحد الأعلى والحد الأدنى يكون الاختبار غير حاسم.

الخطوة السادسة : يتمثل في تحديد ومعرفة نوع التكامل المشترك بواسطة اختبار الحدود عند (T. Bounds Test) اختبار T عند القبول بوجود تكامل مشترك نحدد نوع هذا التكامل هل هو منطقي ام غير منطقي. ومقارنة قيمة T المحسوبة لمعاملات المتغيرات التوضيحية المبطلأ لفترة واحدة بقيمة T الحرجة (الجدولية) المناظرة ونظراً لأن اختبار T له توزيع غير معياري فأنا هناك قيمتين حرجتين لإحصاء هذا الاختبار. قيمة الحد الأدنى وتفترض أن كل المتغيرات مستقره في قيمها الأصلية (أو مستواها) بمعنى أنها متكاملة من الرتبة صفر $I(0)$ ، وقيمة الحد الأعلى وتفترض أن المتغيرات مستقره في الفروق الأولى لقيمها بمعنى أنها متكاملة من الرتبة واحد $I(1)$ ويكون القرار

بوجود تكامل مشترك منطقي ام غير منطقي. اذا كانت قيمتها اصغر نقبل فرض العدم لايوجد تكامل منطقي بين المتغيرات مع الاخذ في الاعتبار وجود تكامل مشترك ولكن ليس منطقي. اما اذا كانت قيمتها اكبر من القيم الحرجة نجد ان نوع التكامل المشترك منطقي وهل العلاقة بين المتغيرات عادية (تكامل منطقي عادي) ام العلاقة متدهورة (تكامل منطقي متدهور) اذا رفضنا فرض العدم وقبلنا الفرض البديل.

الخطوة السابعة : تفسير وقراءة معامل تصحيح الخطأ المستخرج من مرحلة التقدير واستخدامه في تقدير سرعة التصحيح وذلك لتفسير تصحيح الاخطاء من الاجل القصير الي الاجل الطويل. وكذلك بعد استخدام تقدير (ARDL) نعمل علي اشتقاق (Derive EC Term Past Es -) (timation) من خلاله يطلع معامل حد الخطأ من خلاله يتم تحويله الي نسبة مئوية وهو يمثل سرعة لتصحيح الاخطاء من الامد القصير الي الامد الطويل في الفترة الواحدة.

الخطوات التطبيقية لاختبار التكامل المشترك:

1 - اختبار جذر الوحدة : Unit Root Teste

يهدف هذا الاختبار الي فحص خواص السلاسل الزمنية لكل من المتغير التابع (الانفاق الحكومي) والمتغيرات التفسيرية والتأكد من مدي سكونها وتحديد رتبة تكامل كل متغير علي حده، ورغم تعدد الاختبارات جذر الوحدة الا اننا سوف نستخدم اختبار ديكي فولر المطور (Aug-mented Dickey- Fuller) من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (2) اختبار سكون بيانات متغيرات النموذج باستخدام ديكي فولرالمطور Aug-

mented Dicky – Fuller

ADF Statistics		GE	GDP	PR	IN	EXR	EO	ED	POP
Level	T-Statistics	-2.111338	-0.280138	1.249421	0.329064	-3.590996	-1.773786	0.232550	-2.232335
	5% level	-3.557759	-3.557759	-3.580622	-3.568379	-3.557759	-3.557759	-3.580622	-3.557759
	Prob*	0.5203	0.9878	.09999	0.9979	0.0471	0.6937	0.9972	0.4587
Result		Non-Stationary	Non-Stationary	Non-Stationary	Non-Stationary	Stationary	Non-Stationary	Non-Stationary	Non-Stationary
I (1)	T-Statistics	-5.417828	-4.286945	-3.99105	-5.972022	-	-6.648998	-12.68489	-5.530393
	5% level	-3.562882	-3.562882	-3.580622	-3.568379	-	-3.562882	-3.562882	-3.562882
	Prob*	0.0006	0.0099	0.0210	0.0002	-	0.0000	0.0000	0.0005
Result		Stationary	Stationary	Stationary	Stationary		Stationary	Stationary	Stationary

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

من خلال الجدول (2) نجد ان نتائج اختبار جذر الوحدة باستخدام ديكي فولر المطور (ADF) يلاحظ كل السلاسل الزمنية لم تكن ساكنة عند مستوها (Level) لان القيمة المحسوبة اقل من قيمة الجدولية ماعدا المتغير سعر الصرف الذي استقر في المستوي (Level) الذي نقبل فرض العدم

(H0) بوجود جذر الوحدة وغير ساكنة اما بقية المتغيرات تم قبول فرض العدم بان السلسلة يوجد بها جذر الوحدة وغير ساكنة . مما استدعنا الي اخذ الفروق الاولى (1st differences I(1) لتستقر عند هذه المتغيرات. نجد ان السلسلة الزمنية لكل من المتغير التابع الانفاق الحكومي والمتغيرات المفردة ساكنة عند مستوي الفروق الاولى بوجود القاطع والاتجاه (Trend & Intercept) القاطع والاتجاه و (None) عند مستوي معنوية 10% و 5% و 1% عند مستوي معنوية 5%. وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) ووجود تكامل مشترك بين المتغيرات. ومن الملاحظ ان جميع متغيرات الدراسة مستقرة عند المستوي I(0) والفرق الاول I(1) مما يعطي امكانية استخدام منهجية الانحدار الذاتي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL)

تحديد طول فترة الإبطاء للنموذج :

نجد ان نموذج (ARDL) حساس جدا للفجوات الزمنية يتم تحديد فترة الإبطاء المثلي للمتغيرات في نموذج الدراسة باستخدام منهجية الانحدار الذاتي غير المقيد (Unconstrained Error Correction Model) strained Error Correction Model من خلال استخدام خمسة معايير مختلفة لتحديد فترة الإبطاء. وتتأثر البيانات بطول فترة الإبطاء ولذلك لابد من تحديد طول فترة الإبطاء بصورة صحيحة للمتغير التابع (GE) واجرينا اختبار VAR Lag Order Selection Criteria وكانت نتائج الاختبار في الجدول التالي:

جدول (3) تحديد طول فترة الإبطاء للنموذج

فترة الإبطاء	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	NA	3.66e+21	72.35549	72.72555	72.47612
1	317.4859	1.41e+17	62.05334	65.38389	63.13902
2	133.3216*	1.65e+15*	56.65940*	62.95044*	58.71012*

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

يشير الي العد الامثل لفترة الايطاء الذي اجمعت عليه كل المعايير الخمسة المستخدمة عندي مستوي معنوية (5%) هي الفترة (2) وهي التي يتم استخدامها في تقدير نموذج الدراسة نتائج اختبار الحدود للتكامل المشترك لنماذج الدراسة :

بعد ما تم الحصول على نتائج اختبار جذر الوحدة للسلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة وتم تحديد درجة التكامل لكل متغير والاستنتاج بأن السلاسل الزمنية للمتغيرات مختلفة في التكامل ولذلك فإن الاختبار المناسب لذلك هو اختبار (الحدود للتكامل المشترك) للتحقق من وجود علاقة تكاملية طويلة الأجل بين المتغيرات موضع الدراسة , وتم إجراء اختبار التكامل المشترك. بما ان متغيرات الدراسة متكاملة من الدرجة I(1) فان الاختبار الانسب هو اختبار الحدود (Bound Test) وفق منهجية الانحدار الذاتي ذو الفجوات الموزعة (ARDL) المطور من قبل باسراو وآخرون الذي يتحقق من وجود علاقة طويلة الأجل بين متغيرات الدراسة كما في الجدول الذي يوضح نتائج اختبار الحدود للتكامل المشترك لنماذج الدراسة خلال الفترة (1990-2022):

جدول (4) نتائج اختبار التكامل المشترك ونوعه لمتغيرات الدراسة Bound Test

F-Bounds Test		Null Hypothesis: No levels relationship		
F-Statistic	5.863817	Significance	Value	
K	7		Bound I(0)	Bound I(1)
		% 10	1.92	2.89
		5%	2.17	3.21
		% 2,5	2.43	3.51
		% 1	2.73	3.9
T-Bounds Test		Null Hypothesis: No levels relationship		
T-Statistic	-8.930169	Significance	Value	
			Bound I(0)	Bound I(1)
		% 10	-2.57	-4.23
		% 5	-2.86	-4.57
		% 2,5	-3.13	-4.85
		% 1	-3.43	-5.19

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

نتائج التقدير وبالنظر إلى قيمة إحصاء F تحت العمود Value نجدها (5.863817) وبمقارنتها بالقيمة الحرجة عند مستوى معنوية التي اقترحها باساران عند 5% و10% و2.5% و1% نجدها أكبر من الحد الأعلى لكل القيم للفرق الصفري I(0) والفرق الاول I(1) من جدول Critical Value Bounds وبالرجوع إلى قاعدة اتخاذ القرار يتم رفض فرض العدم (H0) القائل بعدم وجود تكامل مشترك وقبول الفرض البديل (H1) القائل بوجود تكامل مشترك وأن هنالك علاقة توازنية طويلة الأجل تتجه من المتغيرات المستقلة الناتج المحلي الاجمالي واليرادات العامة والتضخم وسعر الصرف والانفتاح الاقتصادي والديون الخارجية وعدد السكان إلى المتغير التابع (الانفاق الحكومي). وبالنظر الي القيمة المطلقة لاحصائية (T-Statistic) نجدها (-8.930169) وبمقارنتها بالقيمة الحرجة عند مستوى معنوية 5% و10% و2.5% و1% نجدها أكبر من الحد الأعلى لكل القيم للفرق الصفري I(0) والفرق الاول I(1) وهذا يدل علي ان التكامل المشترك ذو علاقة منطقية ومثالية بين المتغيرات في الاجل الطويل .

نتائج تقدير نموذج تصحيح الخطأ غير المقيد (VECM):

من خلال النتائج بوجود تكامل مشترك وأن هنالك علاقة توازنية طويلة الأجل تتجه من المتغيرات المستقلة الناتج المحلي الاجمالي وتم تقدير النموذج وفقاً لمنهجية الانحدار الذاتي ذو الففجوات الموزعة باستخدام AIC اتضح ان فترات الابطأ المتحصل عليها باستخدام برنامج E-views (Selected Model: ARDL (12 وهي (2, 2, 1, 1, 2, 1, 2, 2) وتقيس محددات الانفاق الحكومي في

– تقدير محددات الإنفاق الحكومي في السودان خلال الفترة من (1990-2022م) باستخدام نموذج الانحدار الذاتي –

الاجلين القصير والطويل خلال فترة الدراسة والجدول التالي:-

جدول (5) نتائج تقدير الاثر في الاجل الطويل

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
LOGY(-1)	-0.168414	0.223650	-0.753024	0.4688
LOGY(-2)	0.203977	0.184911	1.103106	0.2958
LOGGDP	-4.904534	3.530418	-1.389222	0.1949
LOGGDP(-1)	18.10509	4.203288	4.307363	0.0015
LOGGDP(-2)	-2.254522	1.512912	-1.490187	0.1670
LOGPR	0.084658	0.099698	0.849150	0.4157
LOGPR(-1)	-0.160790	0.097055	-1.656694	0.1286
LOGINF	0.027521	0.153600	0.179172	0.8614
LOGINF(-1)	-0.186950	0.141152	-1.324456	0.2148
LOGEX	-0.509005	0.165818	-3.069665	0.0118
LOGEX(-1)	0.132023	0.233593	0.565182	0.5844
LOGEX(-2)	-0.984755	0.237588	-4.144802	0.0020
LOGEO	0.692187	0.452179	1.530782	0.1568
LOGEO(-1)	-0.901572	0.424556	-2.123564	0.0597
LOGED	1.106549	1.168517	0.946969	0.3660
LOGED(-1)	0.330673	0.992187	0.333277	0.7458
LOGED(-2)	1.863514	1.274508	1.462143	0.1744
LOGPOP	-0.801596	2.005206	-0.399758	0.6977
LOGPOP(-1)	0.938784	3.298167	0.284638	0.7817
LOGPOP(-2)	-19.18311	4.002280	-4.793046	0.0007
C	22.63230	6.688007	3.384012	0.0070

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

R-squared	0.989398		F-statistic	46.65898
Adjusted R-squared	0.968193		Prob(F-statistic)	0.000000

جدول (6) نتائج تقدير الاثر في الاجل القصير ومعامل تصحيح الخطأ

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	22.63230	2.521569	8.975482	0.0000
D(LOGY(-1))	-0.203977	0.103617	-1.968560	0.0773
D(LOGGDP)	-4.904534	1.948800	-2.516694	0.0306
D(LOGGDP(-1))	2.254522	0.934829	2.411695	0.0366
D(LOGPR)	0.084658	0.046736	1.811417	0.1002
D(LOGINF)	0.027521	0.074669	0.368570	0.7201
D(LOGEX)	-0.509005	0.103811	-4.903184	0.0006
D(LOGEX(-1))	0.984755	0.142701	6.900852	0.0000
D(LOGEO)	0.692187	0.240259	2.881003	0.0164
D(LOGED)	1.106549	0.633198	1.747555	0.1111
D(LOGED(-1))	-1.863514	0.741592	-2.512856	0.0308
D(LOGPOP)	-0.801596	1.094859	-0.732146	0.4809
D(LOGPOP(-1))	19.18311	2.914430	6.582115	0.0001
CointEq(-1)*	-0.964437	0.107998	-8.930169	0.0000

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

R-squared	0.869253		F-statistic	8.694027
Adjusted R-squared	0.769270		Prob(F-statistic)	0.000040

جدول (7) تقدير النموذج الدراسة في الاجل الطويل:

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGGDP	11.34966	5.105757	2.222914	0.0504
LOGPR	-0.078939	0.156808	-0.503412	0.6256
LOGINF	-0.165308	0.196604	-0.840819	0.4201
LOGEX	-1.411950	0.603988	-2.337713	0.0415
LOGEO	-0.217106	0.575082	-0.377521	0.7137
LOGED	3.422448	0.998739	3.426769	0.0065
LOGPOP	-19.74823	7.371726	-2.678915	0.0231
C	23.46685	7.974895	2.942590	0.0147

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

تقدير النموذج في الاجل الطويل :

$$\text{LOGY} = (11.3497 \cdot \text{LOGGDP} - 0.0789 \cdot \text{LOGPR} - 0.1653 \cdot \text{LOGINF} - 1.4120 \cdot \text{LOGEX} \\ (-0.2171 \cdot \text{LOGEO} + 3.4224 \cdot \text{LOGED} - 19.7482 \cdot \text{LOGPOP} + 23.46685$$

تقدير النموذج في الاجل القصير :

$$\text{D(LOGY)} = (4.904534 \cdot \text{D(LOGGDP)} - 0.084658 \cdot \text{D(LOGPR)} \\ + 0.027521 \cdot \text{D(LOGINF)} - 0.509005 \cdot \text{D(LOGEX)} + 0.692187 \cdot \text{D(LOGEO)} + \\ (1.106549 \cdot \text{D(LOGED)} - 0.801596 \cdot \text{D(LOGPOP)} + 22.63230$$

تقييم النموذج المقدر وفقاً للمعيار الاقتصادي:

يتضح من نتائج تقدير نموذج (ARDL) الموضح في الجدولين السابقين مايلي:

بالنظر الي معامل الناتج المحلي الاجمالي يشير الي وجود علاقة طردية موجبة. واثـر معنوي علي الانفاق الحكومي في الاجلين الطويل والقصير حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية للناتج المحلي الاجمالي (11.34966) وهذا يعني ان الزيادة في الناتج المحلي الاجمالي بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي زيادة في الانفاق الحكومي بنسبة (11.35 %) في الاجل الطويل وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (- 4.904534) وهذا يعني ان الزيادة في الناتج المحلي الاجمالي بنسبة (1 %) تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (4.9 %) في الاجل القصير. وهذه الاشارة السالبة تخالف النظرية الاقتصادية ويمكن ارجاع هذه النتيجة الي التشوهات في الاقتصاد السوداني للظروف السياسية وظروف الحرب الطويلة وتوجيه الانفاق الحكومي للامن والدفاع.

قيمة معامل الإيرادات العامة تشير الي وجود علاقة عكسية وان اثر معنوي علي الانفاق الحكومي ضعيف في الاجلين الطويل والقصير حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية للناتج المحلي الاجمالي (-0.078939) وهذا يعني ان الزيادة في الإيرادات العامة بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.08 %) في الاجل الطويل . بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (-0.084658) وهذا يعني ان الزيادة في الإيرادات العامة بنسبة (1 %) تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.08 %) في الاجل القصير. وهذا يتفق لا النظرية الاقتصادية. حيث يعتبر الاشارة السالبة للإيرادات العامة باعتبارها الممول للانفاق الحكومي ويمكن ارجاع هذه النتيجة الي التهرب الضريبي والاعفاءات الجمركية وقلة الصادرات.

تشير قيمة متغير معدل التضخم وجود اثر معنوي ضعيف علي الانفاق الحكومي في الاجلين الطويل والقصير حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية معدل التضخم (-0.165308) تدل علي وجود علاقة عكسية وهذا يعني ان الزيادة في معدل التضخم بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.17 %) في الاجل الطويل وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (0.027521) يشير علي وجود علاقة طردية وهذا يعني ان الزيادة في معدل التضخم بنسبة (1 %) تؤدي الي زيادة في الانفاق

الحكومي بنسبة (0.03 %) في الاجل القصير. وهذه الاشارة السالبة في الاجل الطويل يدل علي تعايش معدل التضخم مع المؤشرات الاقتصادية في فترة الدراسة.

قيمة معامل سعر الصرف يشير الي وجود علاقة عكسية واثار معنوي علي الانفاق الحكومي في الاجلين الطويل والقصير حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية سعر الصرف (-1.411950) وهذا يعني ان الزيادة في سعر الصرف بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (1.41 %) في الاجل الطويل وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (-0.509005) وهذا يعني ان الزيادة في سعر الصرف بنسبة (1%) تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.51 %) في الاجل القصير. وهذه الاشارة السالبة تخالف النظرية الاقتصادية ويمكن ارجاع هذه النتيجة الي لقلة الصادرات وزيادة الواردات مما اثر سلباً عن سعر الصرف.

بالنظر الي معامل الانفتاح الاقتصادي يشير الي وجود اثار معنوي ضعيف علي الانفاق الحكومي في الاجل الطويل وان الاشارة سالبة تدل الي العلاقة العكسية حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية للناتج المحلي الاجمالي (-0.217106) وهذا يعني ان الزيادة في الانفتاح الاقتصادي بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.22 %) في الاجل الطويل وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (0.692189) يشير الي وجود علاقة طردية وهذا يعني ان الزيادة في الانفتاح الاقتصادي بنسبة (1%) تؤدي الي زيادة في الانفاق الحكومي بنسبة (0.69%) في الاجل القصير. وهذه الاشارة السالبة تخالف النظرية الاقتصادية ويمكن ارجاع هذه النتيجة الاعتماد علي الواردات ظروف الحظر الاقتصادي والتقلبات في السياسات الاقتصادية .

بالنظر الي معامل الديون الخارجية يشير الي وجود علاقة طردية موجبة واثار معنوي علي الانفاق الحكومي في الاجل الطويل حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية الديون الخارجية (3.422448) وهذا يعني ان الزيادة في الديون الخارجية بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي زيادة في الانفاق الحكومي بنسبة (3.42 %) في الاجل الطويل وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (1.106540) وهذا يعني ان الزيادة في الديون الخارجية بنسبة (1 %) تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (1.11 %) في الاجل القصير وهذا يتفق مع المؤشرات الكلية للاقتصاد السوداني.

بالنظر الي معامل اجمالي عدد السكان يشير الي وجود علاقة عكسية واثار معنوي علي الانفاق الحكومي في الاجل الطويل حيث بلغت قيمة المرونة الجزئية عدد السكان (-19.74823) وهذا يعني ان الزيادة في عدد السكان بنسبة (1 %) سوف تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (19.75 %) في الاجل الطويل وهذا لا يتفق مع النظرية الاقتصادية. بينما بلغت قيمة معامل المرونة في الاجل القصير (-0.801596) وهذا يعني ان الزيادة في عدد السكان بنسبة (1 %) تؤدي الي انخفاض في الانفاق الحكومي بنسبة (0.80 %) في الاجل القصير. وهذه الاشارة السالبة

تخالف النظرية الاقتصادية ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى التشوهات في الاقتصاد السوداني للظروف السياسية وظروف الحرب الطويلة وتوجيه الانفاق الحكومي للامن والدفاع.

يشير حد تصحيح الخطأ الى سرعة الضبط في الاجل القصير الى الاجل الطويل اي يشير الى مقدار التغير في المتغير التابع نتيجة لانحراف قيمة المتغير المستقل في الاجل القصير عن قيمة توازنه في الاجل الطويل بمقدار واحدة واحدة ويتوقع ان يكون المعامل سالباً لانه يشير الى المعدل الذي يتجه به العلاقة القصيرة الاجل نحو العلاقة طويلة الاجل. ويتضح من نتائج تقدير النموذج في الاجل ان معامل تصحيح الخطأ $(CointEq(-1)^*)$ معنوي احصائياً وسالب الاشارة مما يؤكد علي وجود علاقة تكامل مشترك بين المتغير التابع (الانفاق الحكومي) والمتغيرات التفسيرية وقد الاشارة السالبة ومعنوية الاحصائية للمعلمة لمعامل تصحيح الخطأ حيث تشير القيمة المطلقة (-0.96) مما يؤكد بوجود علاقة توازن طويلة الاجل بين الانفاق الحكومي وباقي المتغيرات التفسيرية الى سرعة استعادة حالة التوازن او سرعة تصحيح الخطأ وهي قيمة معنوية عند مسنوي 5% وتشير الي ان 96% من الانحرافات والاختلالات في الانفاق الحكومي يمكن تصحيحه في فترة زمنية الى اخري اي من عام الى اخر.

تقييم النموذج المقدر وفقاً للمعيار الاحصائي: معنوية المعالم المقدرة :

يتضح من النتائج السابقة في الجدول (5) و(6) ان المعنوية الاحصائية (p-value) لمتغيرات الناتج المحلي الاجمالي وسعر الصرف والديون الخارجية وعدد السكان ذات دلالة احصائية بمستوي معنوية اقل من 5%، اما الايرادات والتضخم والانفتاح الاقتصادي غير معنوي عندي مستوي 5 % ، في الاجل الطويل. اما نتائج متغيرات الناتج المحلي الاجمالي وسعر الصرف والانفتاح الاقتصادي ذات دلالة احصائية بمستوي معنوية اقل من 5% في الاجل الطويل ، اما متغيرات الايرادات العامة والتضخم والديون الخارجية وعدد السكان لسبت معنوي عندي مستوي 5% في الاجل القصير.

معنوية النموذج :

من النتائج يتضح ثبوت معنوية الدالة لكل المتغيرات عند مستوي معنوية 5% وذلك من خلال قيمة (F-statistic) والقيمة الاحتمالية (Prob(F-statistic)) حيث بلغت قيم (F) في الجمل الطويل (46.65898) بمستوي معنوية (0.0000) وفي الجمل القصير (8.694027) بمستوي معنوية (0.0000) وهي جميعها اقل من مستوي معنوية 5% مما يؤكد علي معنوية النموذج المقدر ككل في الاجلين.

جودة توفيق النموذج:

يدل معامل التحديد المعدل (Adjusted R-squared) علي جودة توفيق النموذج المقدر حيث بلغ (0.968193) في الاجل الطويل (0.769270) في الاجل القصير علي ان المتغيرات المستقلة تفسر ما بين (97%) في الاجل الطويل و(77%) في الاجل القصير من التباين في المتغير التابع (الانفاق الحكومي) بينما النسبة الباقية % ترجع الي متغيرات (عشوائية) وهذه النتيجة تدل علي جودة

توفيق النموذج المقدر ب (ADRL) في تفسير محددات الانفاق الحكومي في السودان.
وبالنظر الي معامل التحديد (R-squared) بلغت نسبة (90%) في الاجل القصير ونسبة (99%) في الاجل الطويل من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الانفاق الحكومي) ترجع الي التغيرات التي تحدث في المتغيرات المستقلة (محددات الانفاق الحكومي).

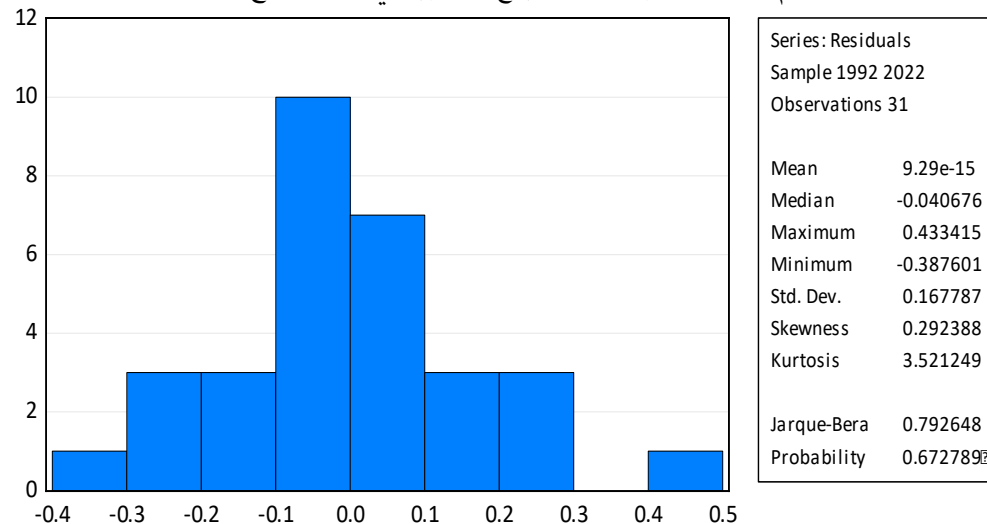
تقييم النموذج المقدر وفقاً للمعيار القياسي:

بعد تقييم نموذج الدراسة اقتصاديا واحصائيا لابد من التاكيد بان هذا النموذج مستوفي لعدد من المعايير القياسية اللازمة لعملية الاستدلال الاحصائي واهم هذه المعايير هي التحقق من خاصية حدود الخطأ العشوائي اي ان مشاهدات حد الخطأ العشوائي مستقلة من بعضها وموزعة توزيع طبيعي بالاضافة لاستقرارية والتجانس التباين الارتباط الذاتي فيمايلي نتائج الاختبارات التشخيصية :-

اختبار التوزيع الطبيعي للنموذج:

بتم التحقق من التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار احتمالية (Jarque-Bera Test Probability) وفقاً لهذا الاختبار كانت النتائج تشير الي ان قيمته بلغت (0.792648) وبقيمة احتمالية (0.672789) وهي اكبر من مستوي المعنوية 5% وبالتالي قبول فرضية العدم (H0) اي ان البواقي تبع التوزيع الطبيعي عند مستوي معنوية 5%

شكل رقم (1) اختبار التوزيع الطبيعي للنموذج Jarque-Bera Test



2- اختبار الارتباط الذاتي : Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test

نلاحظ من خلال الجدول التالي نتائج اختبار الارتباط التسلسلي الذاتي من خلال استخدام مضاعف لاجرانج (Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test): حيث يشير القيمة الاحتمالية لهذا الاختبار (=F-prob 0.2602) وهي اكبر من مستوي المعنوية 5% وهذا يشير الي قبول فرضية

– تقدير محددات الإنفاق الحكومي في السودان خلال الفترة من (1990-2022م) باستخدام نموذج الانحدار الذاتي –

العدم (H0) بمعنى عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي كما موضح في الجدول التالي:-

جدول (8) اختبار الارتباط الذاتي للبواقي Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	1.600435	Prob. F (2,23)	0.2602
Obs*R-squared	8.858862	Prob. Chi-Square (2)	0.0119

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

3- اختبار اختلاف التباين Heteroskedasticity Test: ARCH

لاختبار فرضية اختلاف التباين يتم ذلك عن طريق اختبار Heteroskedasticity Test: ARCH () حيث يشير القيمة الاحتمالية لهذا الاختبار (F-prob 0.4709) = وهي اكبر من مستوي المعنوية 5% وهذا يشير الي قبول فرضية العدم (H0) بمعنى عدم وجود اختلاف تباين للبواقي كما في الجدول التالي :-

جدول (9) اختبار اختلاف التباين للبواقي Heteroskedasticity Test: ARCH

F-statistic	2.284870	Prob. F(1,28)	0.1418
Obs*R-squared	2.263378	Prob. Chi-Square (1)	0.1325

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

4- اختبار صحة خطية دالة النموذج Ramsey RESET Test

هذا الاختبار يقوم علي معرفة ان شكل دالة النموذج مناسبة هل هي خطية ام لا وكذلك مدي استعاب لاضافة اي متغير ضروري اخر للنموذج ويتم عن طريق اختبار RESET Test . تم صياغة فرض العدم (H0) بان شكل دالة الخطية للنموذج غير مناسب والفرض البديل (H1) ان شكل الدالة خطية ومناسب وبالنظر الي نتائج الاختبار تشير قيمة الاحتمالية (F-statistic) هي (0.0125) انها تميل الي الصفر وكذلك قيمة (Likelihood ratio) تميل للصفر (0.0000) وبالتالي نرفض فرض العدم (H0) بان شكل الدالة خطية ومناسب للوصف كما هو موضح في الجدول التالي:

Ramsey RESET Test جدول (10) اختبار صحة خطية دالة النموذج

	Value	df	Probability
t-statistic	3.113306	9	0.0125
F-statistic	9.692675	(1, 9)	0.0125
Likelihood ratio	22.65812	1	0.0000

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

5 - اختبار مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة:

هناك عدة اختبارات تستخدم للكشف عن الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة منها مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة لمعرفة المشكلة، وللتحقق من شرط عدم وجود مشكلة ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات المستقلة في النموذج المقدر تم الاعتماد علي اختبار كلاين حيث يشير الاختبار المقارنة بين قيمة معامل التحديد العام في النموذج (0.989398) وهي

أكبر من مربع معامل الارتباط البسيط بين اي متغيرين مستقلين من المتغيرات المستخدمة في النموذج . كما موضح في الجدول التالي :-

جدول (11) مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة المستخدمة في النموذج

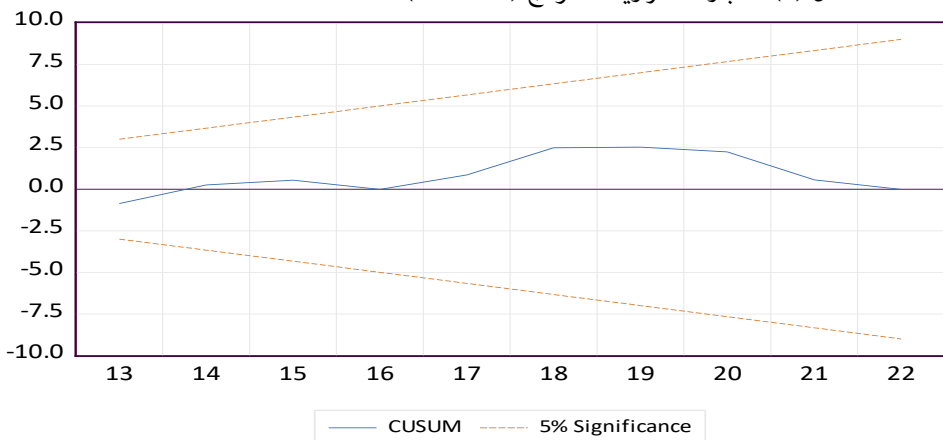
	LOGGDP	LOGPR	LOGINF	LOGEX	LOGEO	LOGED	L O G - POP
LOGGDP	1	0.509	-0.444	-0.266	0.913	0.779	0.910
LOGPR		1	0.259	-0.821	0.573	0.834	0.741
LOGINF			1	-0.497	-0.1759	0.126	-0.146
LOGEX				1	-0.3959	-0.733	-0.601
LOGEO					1	0.860	0.880
LOGED						1	0.920
LOGPOP							1

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

6 - اختبار الاستقرار الهيكلية لمعاملات النموذج:

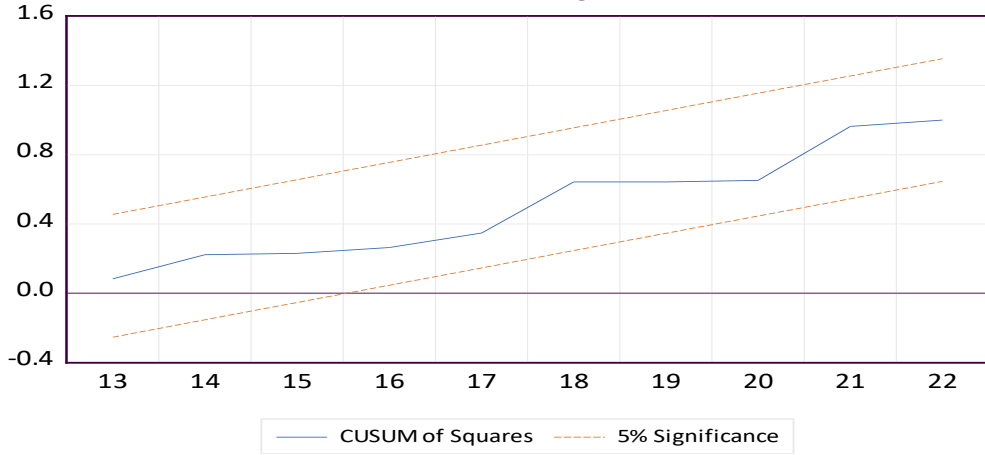
لمعرفة اتساق معاملات متغيرات النموذج علي المدي الطويل والقصر تم استخدام اختبار المجموع التراكمي للبواقي (CUSUM) واختبار ((CUSUM of Squares)) ووفقاً لهذا الاختبار يتحقق الاستقرار الهيكلية للمعاملات المقدرة بصيغة تصحيح الخطأ لنموذج (CUSUM) عندما ينحصر الخط البياني داخل الخطوط البيانية الحرجة للاختبار عند مسنوي معنوية 5% مما يجعلنا نرفض فرض العدم (H0) القائل ان هذا النموذج لا يستقر علي المدي الطويل والقصر ونقبل الفرض البديل (H1) مما يدل علي ان هذا النموذج يتسم بالاستقرارية وتقدير النتائج في الاجل الطويل والقصر كما هو واضح في الشكل التالي:

الشكل (2) اختبار استقرارية النموذج (CUSUM)



المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

الشكل (3) اختبار استقرارية النموذج (CUSUM of Squares)

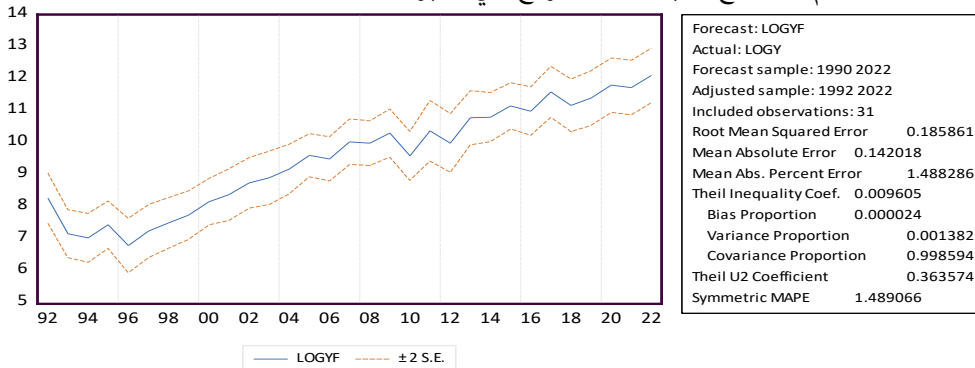


المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

7 - اختبار مقدرة النموذج علي التنبؤ والاستشراف:

يعتبر التنبؤ من اهم اهداف صياغة النموذج القياسي ومعرفة مسار الظاهرة الاقتصادية في المستقبل مما يساعد علي اتخاذ القرارات الاقتصادية يدرس التنبؤ تطور الظاهرة الاقتصادية مع الزمن من خلال دراسة العوامل المؤثرة في النموذج القياسي سوا كانت عوامل داخلية او خارجية. من اهم الاختبارات التي توضح قدرة النموذج القياسي علي التنبؤ في الفترة المستقبلية اختبار (Forecast Theil) ويتضح من نتائج التقدير وجود مقدرة النموذج علي التنبؤ حيث بلغت قيمة معامل ثيل (0.0096) (Theil Inequality Coefficient) وهي قيمة اقرب للصفر تستنتج من ذلك ان النموذج المقدر يتمتع بمقدرة ممتازة علي التنبؤ الداخلي خلال المدة قيد الدراسة ومعرفة سلوك القيم الفعلية والمتوقعة للإنفاق الحكومي في السودان علي ضوء المحددات المستخدمة في هذا النموذج وتقييم السياسات واتخاذ القرارات الاقتصادية كما موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (4) نتائج اختبار قدرة النموذج علي التنبؤ (Forecast Theil)



المصدر : إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج (E-Views12 1920)

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الاولى: تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ثبات أو توازن مستقرة في الأجلين بين متغير الإنفاق الحكومي في السودان وجميع المتغيرات التفسيرية أو بعض منها. تم اثبات حالة التوازن والاستقرار بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة في الأجلين وبالرجوع الي اختبار الاستقرار الهيكلي في الشكل (2) و(3) اختبار استقرار التوازن (CUSUM of Squares)

الفرضية الثانية:- أن الناتج المحلي الإجمالي يعتبر محدداً أساسياً من محددات الإنفاق الحكومي و يرتبط معه بعلاقة طردية ذات دلالة احصائية. من خلال تقدير النموذج الانفاق الحكومي في الاجل الطويل نجد ان قيمة معلمة متغير الناتج المحلي الاجمالي موجبة الاشارة وذات دلالة معنوية لان قيمة الاحتمالية اقل من مستوي المعنوية (0.05) في الاجلين الطويل والقصير وهذا يدل علي قبول الفرضية التي تتفق مع النظرية الاقتصادية وهو محدد اساسي في الانفاق الحكومي.

الفرضية الثالثة:- هناك علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين حجم الايرادات العامة والإنفاق الحكومي. بالرجوع الي قيمة معلمة الايرادات نجد ان قيمتها سالبة مما يعني وجود علاقة عكسية بين الايرادات العامة والانفاق الحكومي وهذا يتعارض مع النظرية الاقتصادية وكذلك الفرضية . ويرجع الي زيادة الواردات وقلة الصادات « عجز الميزان التجاري » والظروف السياسية والاعتماد علي عائدات البترولية التي فقدها السودان بسبب انفصال الجنوب واثرت علي ميزان المدفوعات وسعر الصرف خلال فترة الدراسة.

الفرضية الرابعة:- هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين معدل التضخم والإنفاق الحكومي بالرجوع الي قيمة المعلمة المقدرة للتضخم نجد ان العلاقة عكسية وذات دلالة معنوية لكنها ضعيفة قبول الفرضية.

الفرضية الخامسة:- هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين سعر الصرف والإنفاق الحكومي نجد قيمة المعلمة المقدرة لمتغير سعر الصرف سالبة يدل علي العلاقة العكسية بينهما وذات دلالة احصائية قبول الفرضية.

الفرضية السادسة:- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الانفتاح الاقتصادي والإنفاق الحكومي بالرجوع لقيمة المعلمة المقدرة لمتغير الانفتاح الاقتصادي نجد ان الاشارة موجبة والعلاقة طردية في الاجل القصير وذات دلالة احصائية مما يعني قبول الفرضية اما في الاجل الطويل نجد ان الاشارة سالبة والعلاقة عكسية ويرجع الي زيادة الواردات وقلة الصادات وسعر الصرف.

الفرضية السابعة:- هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الديون الخارجية والإنفاق الحكومي. بالرجوع الي قيمة المعلمة المقدرة في النموذج لمتغير الديون الخارجية نجد الاشارة موجبة في الاجلين وذات دلالة احصائية مما يتفق مع الفرضية.

الفرضية الثامنة:- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين عدد السكان والإنفاق الحكومي. نجد من نتائج النموذج المقدّر ان قيمة معلمة متغير حجم السكان سالب الاشارة مما

يعني العلاقة عكسية بينهما وذات دلالة احصائية هذا يتعارض مع الفرضية والنظرية الاقتصادية ويرجع الي قلة نصيب الفرد من الانفاق الحكومي علي السلع والخدمات الصحة التعليم والبنية التحتية مما يعني تدني مستوي المعيشة مع زيادة عدد السكان في السودان.

تقيم الاستنتاجات والتوصيات:

باستخدام نموذج الانحدار الذاتي ذو الفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) تم تقدير دالة الانفاق الحكومي في السودان في الفترة (1990-2022م) ويمكن ايجاز اهم النتائج علي النحو التالي:-
تم تفسير آلية التقلبات في معدلات الإنفاق الحكومي من خلال البحث عن أهم العوامل او المحددات التي تؤثر في الإنفاق الحكومي. وهذه المحددات تشمل بعض المؤشرات الاقتصادية (كالناتج المحلي الإجمالي ومعدل الانفتاح الاقتصادي كممثلين للتنمية الاقتصادية بالإضافة إلى معدل التضخم وسعر الصرف والديون الخرجية) ومؤشرات ديمغرافية كإجمالي عدد السكان ومعدل التحضر

اظهرت نتائج التقدير وجود علاقة ثبات وتوازن واستقرار بين المتغيرات المستقلة (الناتج المحلي الاجمالي والاياردات العامة والتضخم وسعر الصرف والانفتاح الاقتصادي واجمالي عدد السكان) والمتغير التابع (الانفاق الحكومي) في الفترة الدراسة.

من خلال نتائج التقدير دلت علي وجود علاقة طردية ايجابية في الاجلين الطويل والقصير بين الديون الخارجية والناتج المحلي الاجمالي والانفاق الحكومي باعتباره من اهم محددات الانفاق الحكومي في السودان.

اوضحت النتائج ان هنالك علاقة عكسية بين الايرادات العامة وسعر الصرف والانفتاح الاقتصادي وعدد السكان والانفاق الحكومي في الاجل الطويل.

يتضح من نتائج تقدير النموذج في الاجل ان معامل تصحيح الخطا معنوي احصائياً وسالب الاشارة مما يؤكد علي وجود علاقة تكامل مشترك بين المتغير التابع (الانفاق الحكومي) والمتغيرات التفسيرية وقد الاشارة السالبة ومعنوية الاحصائية للمعلمة لمعامل تصحيح الخطأ حيث تشير القيمة المطلقة، مما يؤكد بوجود علاقة توازن طويلة الاجل بين الانفاق الحكومي وباقي المتغيرات التفسيرية الي سرعة استعادة حالة التوازن او سرعة تصحيح الخطأ وهي قيمة معنوية عند مسنوي 5% وتشير الي ان 96% من الانحرافات والاختلالات في الانفاق الحكومي يمكن تصحيحه في فترة زمنية الي اخري اي من عام الي اخر.

اثبتت نتائج التقدير ان علاقة اجمالي السكان بالانفاق الحكومي علاقة عكسية في الاجلين الطويل والقصير ومعنوية في الاجل الطويل فقط هذا بخلاف التوقعات ان الزيادة في عدد السكان يجب ان يصاحبها زيادة في الانفاق الحكومي مما يعني انخفاض نصيب الفرد من السلع والخدمات التعليم والصحة وبالتالي تدني مستوي المعيشة في السودان.

التوصيات :

- من خلال النتائج السابقة للدراسة نقترح التوصيات التالية:-
- اعتبار نموذج تصحيح الخطأ افضل نموذج لتقدير محددات الانفاق الحكومي في السودان. لانه تاخذ في عين الاعتبار ظاهرة عدم استقرار السلاسل الزمنية وتكاملها تكامل مشترك.
- التوسع في الانفاق الحكومي الموجه للأفراد من زيادة حصة الانفاق علي السلع والخدمات وخاصة الصحة والتعليم والبنية التحتية مع زيادة عدد السكان .
- الاهتمام بالنتائج المحلي لمؤشر للنمو الاقتصادي حتي تكون معدلات والانتاجية وتحفيز عمليات الصادر من خلال تشجيع حصة الصادرات.
- الاهتمام بالصادرات وتنميتها لانها تمثل اهم مصادر للنقد الاجنبي وتحسن سعر الصرف.
- اتباع سياسات اقتصادية انكماشية للحد من معدلات التضخم .
- الاهتمام بالايادات وتنميتها وتنوع هياكلها باعتبارها مصدر تمويل الانفاق الحكومي.
- تشجيع واهتمام بالعالم الخارجي من خلال زيادة الصادرات.

المصادر والمراجع:

- (1) حسن عوضه ، المالية العامة ، دار النهضة ، بيروت ، 1978م ، ص 386.
- (2) خالد شحاتة الخطيب، شامية احمد زهير ، أسس المالية العامة، ط 6، دار وائل للنشر، 2012م ، ص 113.
- (3) رفعت المحجوب، المالية العامة، ط 2، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1990م ، ص 35.
- (4) زينب حسن عوض الله، « مبادئ المالية العامة»، الدار الجامعة العربية، 1998 م، ص 39-40.
- (5) سمير خالد صافي ، مقجمة في تحليل نماذج الانحدار باستخدام EViews ، مكتبة افاق للنشر، غزة، 2015م ، ص 112.
- (6) سوزي عدلي ناشد المالية العامة كلية الحقوق جامعة الاسكندرية ، منشورات الحلبي الحقوقية 2003 م ، ص 28.
- (7) عاطف صدقي، مبادئ المالية العامة، دار النهضة العربية ، القاهرة، 1980م ، ص 206..
- (8) عاطف وليم أندراوس، الاقتصاد المالي العام في ظل التحولات الاقتصادية المعاصرة، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2010م، ص 100.
- (9) عبد القادر الجندالي ومعتصم تاطاحي، ترجمة جاب الله محمد جاب الله واخرون ، صياغة النماذج المالية والاقتصادية مع EViews ط 1 ، دار حميثرا للنشر ، القاهرة ، 2021م، ص 203.
- (10) عبد الكريم صادق بركات، حامد عبدالمجيد دراز ، علم المالية العامة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية ، بدون تاريخ نشر، ص 115.
- (11) عبدالمطلب عبد الحميد ، النظرية الاقتصادية التحليل الجزئي والكللي للمبادئ ، دار الجامعة للطباعة والنشر، مصر ، 2001م، ص 437
- (12) محمد جمال ذينبات، المالية العامة والتشريع المالي، ط 1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة، عمان ، 2003م، ص 62.
- (13) نزار سعد الدين العيسى و د. إبراهيم سليمان قطف، الاقتصاد الكلي مبادئ وتطبيقات، ط 1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006م، ص 300.

الدوريات والرسائل الجامعية:

- (1) ابتهاج احمد قابلي الاقتراض الخارجي ودوره في التنمية الاقتصادية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة تشرين اللاذقية ، 2014م.
- (2) الحكمي علي بن عثمان، محددات الانفاق الحكومي في المملكة العربية السعودية، دورة الادارة العامة، العدد الرابع، اكتوبر 2007م، ص 533-554.
- (3) الحكمي علي بن عثمان، تحليل العلاقة السببية بين الانفاق الحكومي والايادات الحكومية في المملكة العربية السعودية، دورة الادارة العامة العدد 42، 2002م، ص 475-493.
- (4) مهدي عثمان الركابي ، مُط توزيع الانفاق الحكومي علي الدول النامية دراسة حالة السودان ، مجلة المصرف العدد 85 سبتمبر 2017، بنك السودان المركزي ، الخرطوم.

المراجع الاجنبية :

- (1) Datton H. Principles of public finance, Routledge & Kegan Paul. Ltd, London, 1971, p 14.
- (2) GUPTA, S.p, public Expenditure and Economic Growth: A Time Analysis, Public finance, finances puplicques, 1967.
- (3) Roman Kozhan, Financial Econometrics with EViews, Swedish institute, 2010, p 65
- (4) Taylor, Timothy (2017). Principles of Macroeconomics: Economics and the economy Minneapolis: Textbook Media Press (Fourth), p 366.
- (5) <http://blog.eviews.com/.../autoregressive-distributed-lag..>

The Role of the Mediating Variable in Explaining Statistical Relationships: A Case Study of Feedco Investment Company - The Kingdom of Saudi Arabia – 2024AD

Dr. Abdul Mohsen Mohammed Ahmed

Abstract:

This study aimed to explore the role of mediating variables in explaining statistical relationships between variables, considering administrative leadership as a mediating variable that interconnects strategic management application and performance improvement at Feedco Investment Company In the Kingdom of Saudi Arabia. The study tested several hypotheses alongside the primary hypothesis, which posits that “the application of strategic management has a statistically significant impact on performance, with administrative leadership as a mediating variable at Feedco Investment Company. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main tool for data collection from a randomly selected sample of 132 participants. Key findings included the significant role of mediating variables in explaining statistical relationships among institutional variables. It was also found that administrative leadership could play a vital role as a mediator between strategic management and institutional performance improvement. The study recommended that senior management recognize the importance of effective administrative leadership as a critical factor in enhancing institutional performance. Additionally, further studies on mediating variables were suggested due to their importance in clarifying relationships between multiple variables.

Keywords: Independent variable, dependent variable, mediating variable, Strategic Management, Administrative Leadership

دور المتغير الوسيط في تفسير العلاقات الإحصائية - دراسة حالة شركة فيدكو

للاستثمار - المملكة العربية السعودية - 2024م

د. عبد المحسن محمد أحمد عبد الرحمن أحمد- أستاذ مساعد - قسم الاقتصاد - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة أفريقيا العالمية.

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور المتغيرات الوسيطة في تفسير العلاقات الإحصائية بين المتغيرات، ذلك باعتبار القيادة الإدارية متغيراً وسيطاً يتوسط العلاقة بين تطبيق الإدارة الاستراتيجية وتحسين الأداء بشركة فيدكو للاستثمار بالمملكة العربية السعودية، اختبرت الدراسة عدة فروض بجانب الفرض الرئيس والقائل بأنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الاستراتيجية على الأداء باعتبار أن القيادة الإدارية متغير وسيط بشركة فيدكو للاستثمار)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من عينة عشوائية تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة وقد بلغ حجمها (231) مفردة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أبرزها أن المتغيرات الوسيطة تلعب دوراً مهماً في تفسير العلاقات الإحصائية بين المتغيرات المؤسسات، كذلك فإن القيادة الإدارية يمكن أن تلعب دوراً مهماً كمتغير وسيط بين الإدارة الاستراتيجية وتحسين أداء المؤسسات، توصلت الدراسة لبعض التوصيات وكان أبرزها أنه على الإدارات العليا للمؤسسات إدراك دور وأهمية القيادة الإدارية الناجحة كعامل مهم لتحسين أدائها. كذلك أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول المتغيرات الوسيطة لما لها من أهمية في توضيح العلاقات بين المتغيرات المتعددة.

الكلمات المفتاحية: المتغير المستقل، المتغير التابع، المتغير الوسيط، الإدارة الاستراتيجية، القيادة الإدارية

Introduction:

Mediating variables play a crucial role in research studies by helping to explain relationships between independent and dependent variables. This study aims to examine the importance of mediating variables in statistics and their role in improving the accuracy of analysis and conclusions.

As stated by Baron and Kenny (1986), "The mediating variable is the factor that explains the relationship between the independent and dependent variables and helps clarify how or why an effect occurs." Considering that administrative leadership represents a mediating variable explaining how strategic management influences performance at Feedco Investment Company, this research will address this subject.

Research Problem:

The research problem revolves around the role mediating variables play in explaining statistical relationships. The study aims to answer the primary question:

Does strategic management affect performance, considering administrative leadership as a mediating variable at Feedco Investment Company?

From this primary question, the following sub-questions emerge:

- What is the role of mediating variables in explaining statistical relationships between variables?
- To what extent does the application of strategic management impact performance at Feedco Investment Company?
- How does strategic management influence administrative leadership at Feedco Investment Company?
- To what extent does administrative leadership impact performance at Feedco Investment Company?
- What is the role of administrative leadership as a mediating variable in explaining the relationship between strategic management and performance?

Research Hypotheses:

1. The application of strategic management has a statistically significant impact on performance at Feedco Investment Company.
2. Strategic management has a statistically significant impact on administrative leadership at Feedco Investment Company.
3. Administrative leadership has a statistically significant impact on performance at Feedco Investment Company.
4. Strategic management significantly influences performance, considering administrative leadership as a mediating variable at Feedco Investment Company.
5. Mediating variables play a significant role in explaining statistical relationships between variables.

Objectives of the Study:

The primary objective of this study is to identify the role of mediating variables in explaining statistical relationships.

- To examine the effect of strategic management on performance at Feedco Investment Company.
- To analyze the impact of strategic management on administrative leadership at Feedco Investment Company.
- To investigate the influence of administrative leadership on performance at Feedco Investment Company.
- To assess the effect of strategic management on performance, considering administrative leadership as a mediating variable.

Research Significance:

The significance of this study stems from its focus on an important subject, namely the role of mediating variables in explaining statistical relationships.

Scientific Importance:

- Contributing to the study of the role of administrative leadership as a mediating variable in the interactive relationship between strategic management and performance at Feedco Investment Company.

Practical Importance:

- Assisting researchers in understanding the potential role of mediating variables in explaining various relationships between variables.

Research Methodology:

The study employed the **descriptive-analytical method** and the **case study approach**.

Research Tools:

- **Primary Sources:** The questionnaire.
- **Secondary Sources:** Academic books, articles, dissertations, journals, official reports, and related electronic and printed publications.

Research Scope:

- **Thematic Scope:** The study addressed the role of administrative leadership as a mediating variable in the relationship between strategic management and institutional performance.
- **Human Scope:** Employees of Al-Hammadi Hospital, selected via simple random sampling.
- **Spatial Scope:** Feedco Investment Company - Saudi Arabia.
- **Temporal Scope:** The year 2024.

Key Terms:

- **Independent Variable:** “A factor presumed to influence the dependent variable, controlled or manipulated by the researcher to evaluate its effect.” (Hair et al., 2010)
- **Dependent Variable:** “The outcome or result measured to determine the effect of the independent variable.” (Cresswell, 2014)
- **Mediating Variable:** “A factor that explains how and why the independent variable causes a change in the dependent variable.” (Barnett, 2012)

Theoretical Framework and Previous Studies

The Concept of Strategic Management:

Strategic management involves identifying organizational objectives, formulating policies and plans to achieve these goals, and allocating the resources necessary for implementation. It focuses on defining the organization's general direction and ensuring all activities align with set goals.

Mintzberg et al. (1998) define strategic management as “the process of developing future visions for the organization, setting its mission and long-term objectives, determining expected relationships between the organization and its environment, and outlining the organization's strengths and weaknesses to exploit opportunities and mitigate risks.”

Similarly, Mohamed Hanafy (2011) describes strategic manage-

ment as “a process comprising several steps through which senior management analyzes external opportunities and constraints, internal strengths and weaknesses, and sets the organization’s mission and goals. Strategies are then developed, implemented, and strategically monitored to align internal strengths and weaknesses with external opportunities and threats.”

The Concept of Administrative Leadership:

Administrative leadership is defined as “the ability to guide and motivate individuals within the organization to achieve shared goals. It encompasses decision-making, effective communication, and conflict resolution in ways that promote productivity and innovation” (Northouse, 2018).

The Concept of Institutional Performance:

Institutional performance refers to the collective efforts of management and employees in executing tasks and activities to achieve organizational objectives.

As noted by Ramadan et al. (2019), it is “an integrated system of business outcomes within the organization based on its interaction with internal and external elements, following established regulations and standards to deliver the required services to clients.”

Al-Madhoun (2014) states that performance is “the total inputs and outputs resulting from the interaction of an integrated system of administrative operations and their components with the internal and external environment, aiming to achieve organizational goals effectively and efficiently.”

From these definitions, institutional performance can be understood as the degree of progress achieved by employees toward organizational goals, influenced by their interaction with the internal environment and their adaptability to external changes.

Case Study: Feedco Investment Company

Feedco Investment Company is a Saudi closed joint-stock company established in 1983 with a capital of SAR 100 million. The company specializes in producing and supplying animal feed across Saudi Arabia, prioritizing the food security sector.

Feedco is headquartered in Riyadh, with regional offices in Dammam and Jeddah, ensuring comprehensive market coverage. The company focuses on promoting food security in Saudi Arabia by providing integrated feed solutions that support livestock and contribute to sustainable development in the sector.

Previous Studies:

1. Al-Kandari (2019):

This study examined the impact of strategic management dimensions (environmental analysis, strategy formulation, strategy implementation, evaluation, and monitoring) on employee performance dimensions (personal traits, employee behaviors, and objective outcomes) in government agencies and ministries in Kuwait. It identified change management as a mediating variable. Results indicated a statistically significant effect of strategic management practices on employee performance and change management.

2. Al-Derawi, Ayman Hassan (2018):

This research explored the impact of organizational culture on the relationship between strategic management and the performance of non-governmental organizations (NGOs) in Gaza. It highlighted organizational culture as a mediating variable that enhances performance. The study recommended leveraging expertise when preparing strategic plans and raising awareness among management and employees about the importance of strategic management for achieving organizational culture and performance.

3. Ben Abbas (2017):

This study focused on understanding the role of strategic management in improving institutional performance. It concluded that strategic initiatives grant organizations a competitive advantage and that there is a positive relationship between strategic management and performance indicators from the balanced scorecard perspective (financial, customer, and internal operations).

4. Hayes (2013):

This study presented a practical methodology for analyzing mediation and moderation in complex statistical relationships. It emphasized that relationships between variables are often influenced by mediating factors, which clarify how independent variables affect dependent variables.

5. Fischer and Brown (2012):

This research used mediating variables to examine the relationship between social interaction and psychological well-being. Results showed that social communication plays a mediating role between social support and happiness.

Field Study**Study Population:**

The study population consisted of employees at Feedco Investment Company across various job titles. A simple random sample of 132 individuals was selected from a total population of 200, based on Morgan's table for determining sample size.

Study Instrument:

To collect the necessary data, the researcher utilized a questionnaire as the primary tool. The questionnaire included:

- **Demographic data** of the respondents, such as gender, educational qualification, job position, and years of experience.
- **Seven main sections** corresponding to the study hypotheses, containing 32 questions in total.
- Responses were measured using a **five-point Likert scale** with the options: "Strongly Agree," "Agree," "Neutral," "Disagree," and "Strongly Disagree."

Statistical Methods:

To achieve the study objectives and test its hypotheses, the following statistical methods were used:

1. Frequency tables, percentages, and graphical representations.
2. Mean and standard deviation.
3. Cronbach's Alpha test for reliability.

4. T-tests, correlation analysis, and simple and multiple regression tests.

Application of the Study Instrument:

Cronbach's Alpha coefficient was used to assess the reliability of the study tool. Reliability indicates the accuracy of measurement, ensuring that repeated studies yield consistent results. It also measures the consistency of responses for the variables studied and the reliability of the results.

Table 1: Cronbach's Alpha Coefficient for Questionnaire Reliability

Cronbach's Alpha	Number of Items	Section Title
0.96	5	Vision
0.95	5	Mission
0.96	5	Objectives
0.94	4	Leadership Methods
0.83	4	Leadership Influence on Work Environment
0.93	4	Leadership Impact on Strategy Evaluation
0.90	5	Performance
0.99	32	All Questionnaire Items

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

The table above shows that the Cronbach's Alpha coefficient for all questionnaire items is **0.99**, indicating very high reliability. Similarly, all sections of the questionnaire demonstrate very high reliability, confirming its validity as a measurement tool.

Likert Scale and Weighted Average:

The five-point Likert scale was used for the questionnaire, with the following weights assigned:

Table 2: Likert Scale Weights

Opinion	Weighted Average	Weight
Strongly Disagree	1.00 - 1.79	1
Disagree	1.80 - 2.59	2
Neutral	2.60 - 3.39	3
Agree	3.40 - 4.19	4
Strongly Agree	4.20 - 5.00	5

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

The interval length used was calculated as $45 = 0.80 \frac{4}{5} = 0.80$, based on the five options provided (1, 2, 3, 4, 5).

Presentation of Questionnaire Data

Basic Demographics

1. Gender

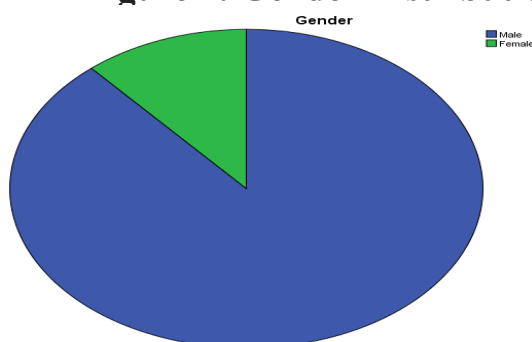
Table 3: Gender Distribution

Gender	Frequency	Percentage (%)
Male	117	88.6
Female	15	11.4
Total	132	100

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

From the table above, it is evident that the majority of respondents were male (117, 88.6%), while females constituted 11.4% of the sample.

Figure 1: Gender Distribution



Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

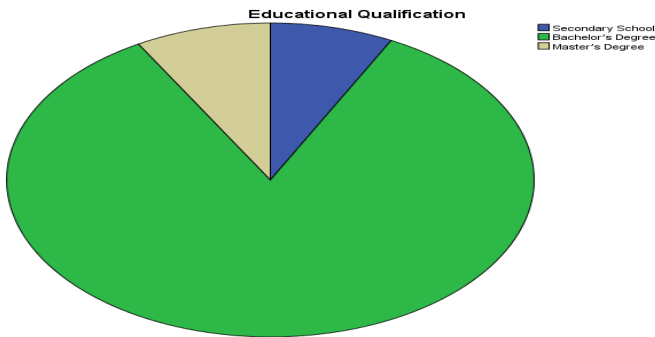
2. Educational Qualification

Table 4: Educational Qualification Distribution

Qualification	Frequency	Percentage (%)
Secondary School	10	7.6
Bachelor's Degree	111	84.1
Master's Degree	11	8.3
PhD	0	0
Total	132	100

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)
The table shows that most respondents held a bachelor's degree (111, 84.1%), while 11 respondents (8.3%) held a Master's degree. This indicates a high level of educational attainment among the participants.

Figure 2: Educational Qualification Distribution



Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

3. Job Position

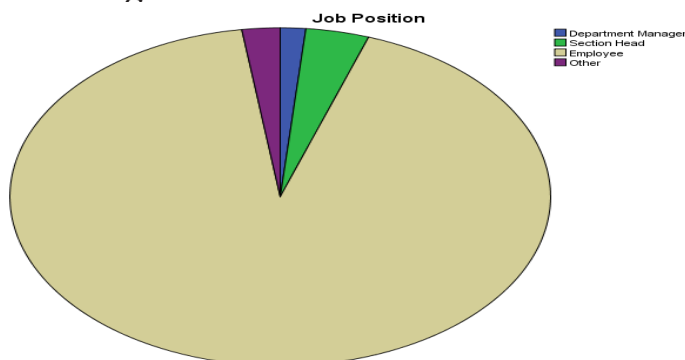
Table 5: Job Position Distribution

Job Position	Frequency	Percentage (%)
Department Manager	2	1.5
Section Head	5	3.8
Employee	122	92.4
Other	3	2.3

Job Position	Frequency	Percentage (%)
Total	132	100

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)
The data reveals that the majority of respondents were employees (122, 92.4%).

Figure 3: Job Position Distribution



Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

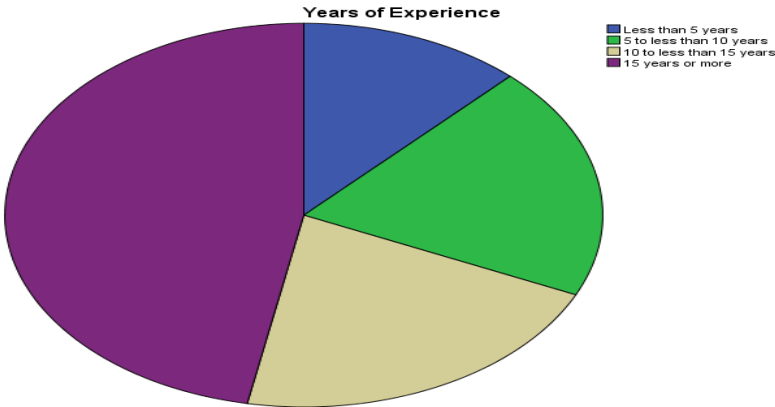
4. Years of Experience

Table 6: Years of Experience Distribution

Years of Experience	Frequency	Percentage (%)
Less than 5 years	16	12.1
5 to less than 10 years	26	19.7
10 to less than 15 years	28	21.2
15 years or more	62	47.0
Total	132	100

Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)
The table indicates that most respondents (62, 47%) had 15 or more years of experience, suggesting a sample with substantial expertise.

Figure 4: Years of Experience Distribution



Source: Prepared by the researcher (Questionnaire Data - 2024)

Second: Study Data:

Strategic Management:

- The frequency distribution, percentages, arithmetic mean, standard deviation, T-test probability value, and trend for the items of the first axis (Vision): Table No. (7)

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
Fedco has a clear vision.	F	6	0	17	64	45	4.08	0.94	49.926	0.000	Agree
	%	4.5	0	12.9	48.5	34.1					
Fedco has a vision announced to the community.	F	9	0	16	67	40	3.98	1.02	44.695	0.000	Agree
	%	6.8	0	12.1	50.8	30.3					
The company's vision is measurable by the progress it makes.	F	6	3	26	61	36	3.89	0.98	45.524	0.000	Agree
	%	4.5	2.3	19.7	46.2	27.3					

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The company's vision aligns with its set objectives.	F	6	3	24	61	38	3.92	0.97	45.747	0.000	Agree
	%	4.5	2.3	18.2	46.2	28.8					
The company's vision drives administrative change towards goals.	F	6	7	15	66	38	3.93	1.01	44.600	0.000	Agree
	%	4.5	5.3	11.4	50	28.8					
Average of Axis Statements							3.96	0.93	49.135	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the above table, we can observe the following:

- All respondents answered the questions in this section, with a total sample size of (132), representing 100% of the sample.
- All respondents' answers to the statements in this section tended to agree. Notably, in the statement "The company has a publicly stated vision for the community," the highest frequency of responses was "Agree," with a frequency of 67, which accounts for 50.8% of the total sample. The rest of the statements can also be tracked similarly.
- Most statements in this section had the lowest frequency for the response "Strongly Disagree." For instance, in the statement "The company has a clear vision," no respondent chose this option.
- All p-values were below the significance level (0.05), indicating statistically significant differences in the distribution

of the sample's responses to the different answer options (Strongly Agree, Agree, Neutral, Disagree, Strongly Disagree), meaning that the sample's responses were biased towards certain statements.

- The mean values for all statements in this section ranged from (3.40 to 4.19), which was pre-designated as "Agree," indicating that the overall trend of the respondents' opinions on these statements was agreement.
- The standard deviation for the statements in this section ranged from (0.94 to 1.02), indicating consistency in the respondents' answers.
- The average for the statements in this section was 3.96, which indicates agreement. Therefore, we can confirm that the vision of the company is clear.
- **The frequency distribution, percentages, arithmetic mean, standard deviation, p-value for the (T) test, and trend for the items of the second axis (Mission): - Table No. (8)**

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The company has a mission that distinguishes it from other competing companies	F	0	9	27	50	46	4.01	0.91	50.478	0.000	Agree
	%	0	6.8	20.5	37.9	34.8					

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The company's mission includes values and beliefs that serve the community	F	6	3	16	66	41	4.01	0.97	47.519	0.000	Agree
	%	4.5	2.3	12.1	50	31.1					
The company's mission contributes to achieving its goals	F	3	6	22	59	42	3.99	0.94	48.958	0.000	Agree
	%	2.3	4.5	16.7	44.7	31.8					
The company's mission is characterized by being clearly defined	F	4	9	31	50	38	3.83	1.02	42.983	0.000	Agree
	%	3	6.8	23.5	37.9	28.8					

Statement		Strongly Disagree	Dis-agree	Neu-tral	Agree	Strongly Agree	Arithme-tic Mean	Standard Deviation	Calcu-lated T Value	P-Val-ue	Trend
The com-pany's man-agement pre-pares its mis-sion in a bal-anced man-ner ac-cord-ing to avail-able re-sourc-es	F	4	5	27	52	44	3.96	0.98	46.267	0.000	Agree
	%	3	3.8	20.5	39.4	33.3					
Aver-age of Axis State-ments							3.96	0.89	51.273	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following observations can be made:

- All respondents answered the questions in this section, with a sample size of (132), representing a 100% response rate.
- Responses leaned towards agreement across all items in this section. Notably, the statement “The company’s mission includes values and beliefs that serve the community” received the highest frequency of agreement (“Agree”), with a count of 66 responses, representing 50% of the total sample. Similar trends can be observed for the other statements in the section.
- Most items received the lowest frequency for the response “Strongly Disagree.” For instance, in the statement “Fedco

has a clear vision,” no participant selected “Strongly Disagree,” and this trend is consistent across other statements in the section.

- All p-values were less than the significance level (0.05), indicating statistically significant differences in the distribution of responses across the different options (“Strongly Agree,” “Agree,” “Neutral,” “Disagree,” “Strongly Disagree”). This suggests that the responses tended to favor certain statements over others.
- The means of all items in this section ranged between (3.40 to 4.19), which falls within the predetermined range for “Agree.” This indicates that the general trend of respondents’ opinions about these statements was agreement.
- The standard deviations for the items in this section ranged from (0.91 to 1.02), indicating consistency and homogeneity in the respondents’ answers.
- The overall mean for the section’s items was 3.96, which also indicates agreement. This supports the conclusion that Fedco Investment Company has a clear and well-defined mission.
- **The frequency distribution, percentages, arithmetic mean, standard deviation, p-value for the T-test, and direction for the items of the third section (Objectives):**

Table No. (9)

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
Fedco has long-term objectives	F	0	13	19	62	38	3.95	0.91	49.798	0.000	Agree
	%	0	9.8	14.4	47	28.8					
The company's objectives are characterized by flexibility	F	4	9	20	56	43	3.95	1.01	44.732	0.000	Agree
	%	3	6.8	15.2	42.4	32.6					
The company's objectives are motivating for employees' capabilities	F	3	10	12	75	32	3.93	0.92	49.211	0.000	Agree
	%	2.3	7.6	9.1	56.8	24.2					
The company achieves its objectives in light of its available resources	F	1	13	18	68	32	3.89	0.91	48.884	0.000	Agree
	%	0.8	9.8	13.6	51.5	24.2					
Employees participate in formulating the company's objectives	F	3	16	17	56	40	3.86	1.05	42.113	0.000	Agree
	%	2.3	12.1	12.9	42.4	30.3					
Average of Axis Statements							3.92	0.90	50.041	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)
 From the table above, the following can be observed:

- All respondents answered the questions in this section, with a sample size of 132, representing 100% of the total sample.
- All responses to the statements in this section leaned toward agreement. For instance, the statement “The company’s objectives are motivating for employees’ capabilities” received the highest frequency for the opinion “Agree,” with 75 responses, accounting for 56.8% of the total sample. The same trend can be followed for the other statements in this section.
- All statements in this section received the lowest frequency for the opinion “Strongly Disagree.” For example, no respondent selected “Strongly Disagree” for the statement “Fedco has long-term objectives.” This trend can also be observed across the other statements in this section.
- All p-values are below the significance level (0.05), indicating statistically significant differences in the distribution of respondents’ answers across the different response options (“Strongly Agree,” “Agree,” “Neutral,” “Disagree,” “Strongly Disagree”). This suggests that the respondents’ answers were inclined toward certain statements over others.
- The arithmetic means for all statements in this section, without exception, fell within the range of 3.40 to 4.19, which corresponds to agreement, as predetermined. Thus, the general trend of respondents’ opinions on these statements was agreement.
- The standard deviation for the statements in this section ranged between 0.91 and 1.05, indicating consistency in the respondents’ answers.
- The average arithmetic mean for the statements in this section was 3.92, indicating agreement. Therefore, it can be confirmed that Fedco Investment Company has high-quality objectives.

Administrative Leadership:

The frequency distribution, percentages, arithmetic mean, standard deviation, p-value for the (T) test, and the overall

Statement	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The company's top management encourages innovation and creative thinking	F 9	10	13	51	49	3.92	1.18	38.168	0.000	Agree
	% 6.8	7.6	9.8	38.6	37.1					
Department managers and team leaders in the company support open communication among team members	F 6	13	14	61	38	3.85	1.09	40.653	0.000	Agree
	% 4.5	9.8	10.6	46.2	28.8					
The company's top management provides clear guidance to achieve objectives	F 0	8	19	53	52	4.13	0.88	54.074	0.000	Agree
	% 0	6.1	14.4	40.2	39.4					
The company's top management deals fairly and transparently with all employees	F 6	11	19	58	38	3.84	1.08	41.013	0.000	Agree
	% 4.5	8.3	14.4	43.9	28.8					
Average of Axis Statements						3.93	0.98	46.270	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following can be observed:

- All respondents answered the questions for this dimension, with a total sample size of 132, representing 100%.
- Responses to all statements in this dimension leaned toward agreement. The statement “*Department managers and team leaders in the company support open communication among*

team members” received the highest frequency for the opinion “Agree,” with 61 responses, representing 46.2% of the total sample. The rest of the statements for this dimension follow a similar trend.

- All statements in this dimension received the lowest frequency for the response “Strongly Disagree.” For instance, no one in the sample chose “Strongly Disagree” for the statement “*The company’s top management provides clear guidance to achieve objectives.*” Similar trends can be observed for other statements.
- All p-values were less than the significance level of 0.05, indicating statistically significant differences in the distribution of responses across the different options (“Strongly Agree,” “Agree,” “Neutral,” “Disagree,” “Strongly Disagree”). This suggests that responses are skewed toward specific statements.
- Without exception, all statements had mean scores within the range of 3.40 to 4.19, predetermined to indicate agreement. This shows that respondents generally leaned toward agreement with these statements.
- The standard deviation for statements in this dimension ranged from 0.88 to 1.18, indicating consistent responses among respondents.
- Additionally, the overall mean score for the dimension was 3.93, reflecting agreement. Therefore, the quality of leadership styles at Fedco Investment Company can be affirmed.
- The Frequency Distribution, Percentages, Arithmetic Mean, Standard Deviation, T-Test Probability Value, and Trend for the Items of the Fifth Dimension (**The**

**Impact of Leadership on the Work Environment):
Table No. (11)**

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The senior leadership of the company contributes to creating a positive and motivating work environment	F	0	7	17	64	44	4.10	0.82	57.544	0.000	Agree
	%	0	5.3	12.9	48.5	33.3					
The senior leadership of the company enhances collaboration among team members to achieve common goals	F	0	4	16	60	52	4.21	0.77	62.691	0.000	Strongly Agree
	%	0	3	12.1	45.5	39.4					
The senior leadership of the company helps reduce stress and resolve conflicts among employees.	F	0	11	17	66	38	3.99	0.87	52.767	0.000	Agree
	%	0	8.3	12.9	50	28.8					
The senior leadership of the company works to motivate its outstanding employees	F	0	0	11	76	45	4.26	0.60	81.455	0.000	Strongly Agree
	%	0	0	8.3	57.6	34.1					
Average of Axis Statements							3.93	0.98	46.270	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following can be observed:

- All participants in the sample answered the questions in this axis, with a sample size of (132), representing 100%.
- All responses from the participants to the statements in this axis leaned towards agreement. The statement “The senior leadership of the company works to motivate its outstanding employees” received the highest frequency of the opin-

ion “I agree,” with 76 responses, representing 57.6% of the total sample. The rest of the statements in the axis can also be traced.

- All statements in the axis received the least frequency for the opinion “Strongly disagree,” as noted in the statement “The senior leadership of the company helps reduce stress and resolve conflicts among employees,” where no participant leaned towards this opinion. The rest of the statements can also be traced.
- It is observed that all the p-values are below the significance level (0.05), indicating that there are statistically significant differences in the distribution of the participants’ responses across the different answer options (Strongly agree, Agree, Neutral, Disagree, Strongly disagree). This means that the sample’s responses tend to favor one statement over the others.
- The statements “The senior leadership of the company enhances collaboration among team members to achieve common goals” and “The senior leadership of the company works to motivate its outstanding employees” had mean scores ranging from (4.20 to 5), which was pre-defined as “Strongly agree,” indicating that the general direction of the respondents’ opinions on these statements was strongly favorable.
- The statements “The senior leadership of the company contributes to creating a positive and motivating work environment” and “The senior leadership of the company helps reduce stress and resolve conflicts among employees” had mean scores ranging from (3.40 to 4.19), which was pre-defined as “Agree,” indicating that the general direction of the respondents’ opinions on these statements was favorable.
- The standard deviation for the statements in this axis ranged from (0.60 to 0.87), indicating consistency in the participants’ responses.

- It is also noted that the overall mean for the statements in this axis was 4.14, indicating agreement. Therefore, it can be confirmed that the leadership's impact on the work environment at Fedco Investment is positive.

The frequency distribution, percentages, mean, standard deviation, and p-value for the (T) test and the trend for the items of Axis Six (**The Impact of Administrative Leadership on Strategy Evaluation and Development**):

Table No. (12)

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
The top leadership in the company influences the monitoring of strategic performance	F	6	13	4	74	35	3.90	1.05	42.795	0.000	Agree
	%	4.5	9.8	3	56.1	26.5					
The top leadership in the company reviews strategies based on internal and external conditions	F	6	0	15	69	42	4.07	0.92	50.917	0.000	Agree
	%	4.5	0	11.4	52.3	31.8					
The top leadership in the company supports a culture of continuous improvement in strategic management	F	6	0	8	77	41	4.11	0.88	53.747	0.000	Agree
	%	4.5	0	6.1	58.3	31.1					
The top leadership in the company provides the necessary feedback to improve strategies	F	13	3	7	71	38	3.89	1.15	38.985	0.000	Agree
	%	9.8	2.3	5.3	53.8	28.8					
Average of Axis Statements							3.99	0.91	50.587	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following can be observed:

- All individuals in the sample answered the questions of this section, with the sample size being 132, which is 100%.

- All responses from the participants to the statements in this section were in agreement. It is observed that the statement “The top leadership in the company supports a culture of continuous improvement in strategic management” received the highest frequency of agreement (“Agree”), with 77 responses, which represents 58.3% of the total sample. The rest of the statements in this section can also be traced.
- Most of the statements in the section received the lowest frequency of responses as “I do not agree.” It is observed that for the statement “The top leadership in the company reviews strategies based on internal and external conditions,” no individual from the sample chose this response. The rest of the statements in the section can also be traced.
- It is noted that all probability values were less than the significance level (0.05), indicating statistically significant differences in the distribution of responses from the sample on the different response options (Strongly Agree, Agree, Neutral, Disagree, Strongly Disagree), meaning that the responses of the sample were biased towards one statement over the others.
- All statements in the section, without exception, had mean values ranging between (3.40 to 4.19), which was pre-defined as agreement. Therefore, the general trend of the respondents’ opinions on these statements was agreement.
- It can be observed that the standard deviation of the statements in this section ranged from (0.88 to 1.15), indicating homogeneity in the responses of the participants.
- It is also noted that the average of the statements in the section had a mean value of 3.99, which indicates agreement. Therefore, it can be confirmed that the administrative leadership positively influences the evaluation and development of strategies at Fedco Company.
- Here is the translation:
The frequency distribution, percentages, mean, standard de-

viation, p-value for the (T) test, and the trend for the items of Section Seven **(Performance): - Table No. (13)**

Statement		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Arithmetic Mean	Standard Deviation	Calculated T Value	P-Value	Trend
Fedco employees perform their tasks with the required efficiency and effectiveness	F	0	7	5	75	45	4.20	0.75	64.648	0.000	Strongly Agree e
	%	0	5.3	3.8	56.8	34.1					
The employees at the company put in sufficient effort to complete tasks on time	F	4	1	18	64	45	4.10	0.88	53.437	0.000	Agree
	%	3	0.8	13.6	48.5	34.1					
Employees are ready to work outside official working hours to achieve the required job performance level	F	5	5	13	64	45	4.05	0.97	48.129	0.000	Agree
	%	3.8	3.8	9.8	48.5	34.1					
The employees of the company have knowledge and familiarity with the nature of the tasks assigned to them	F	1	10	4	75	42	4.11	0.84	56.004	0.000	Agree
	%	0.8	7.6	3	56.8	31.8					
The management offers training programs to employees to improve their level of performance and carry out tasks with the required efficiency	F	4	7	16	70	35	3.95	0.94	48.477	0.000	Agree
	%	3	5.3	12.1	53	26.5					
Average of Axis Statements							4.04	0.84	54.877	0.000	Agree

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following can be observed:

- All individuals in the sample answered the questions of this section, with the sample size being 132, which is 100%.
- All responses from the participants to the statements in this section were in agreement. It is observed that the statement

“Employees of the company have knowledge and familiarity with the nature of the tasks assigned to them” received the highest frequency of agreement (“Agree”), with 75 responses, which represents 56.8% of the total sample. The rest of the statements in this section can also be traced.

- Most of the statements in this section received the lowest frequency of responses as “Strongly Disagree.” It is observed that for the statement “Fedco employees perform their tasks with the required efficiency and effectiveness,” no individual from the sample chose this response. The rest of the statements in this section can also be traced.
- It is noted that all probability values were less than the significance level (0.05), indicating statistically significant differences in the distribution of responses from the sample on the different response options (Strongly Agree, Agree, Neutral, Disagree, Strongly Disagree), meaning that the responses of the sample were biased towards one statement over the others.
- The statement “Fedco employees perform their tasks with the required efficiency and effectiveness” had a mean value ranging between (4.20 to 5), which was pre-defined as strongly agree, indicating that the general trend of the respondents’ opinions on this statement was strongly agree.
- The statements (“The employees at the company put in sufficient effort to complete tasks on time,” “Employees are ready to work outside official working hours to achieve the required job performance level,” “Employees of the company have knowledge and familiarity with the nature of the tasks assigned to them,” and “The management offers training programs to employees to improve their level of performance and carry out tasks with the required efficiency”) had mean values ranging between (3.40 to 4.19), which was pre-defined as agree, indicating that the general trend of the respondents’ opinions on these statements was agreement.

- It can be observed that the standard deviation of the statements in this section ranged from (0.75 to 0.97), indicating homogeneity in the responses of the participants.
- It is also noted that the average of the statements in this section had a mean value of 4.04, which indicates agreement. Therefore, it can be confirmed that the performance quality at Fedco Investment Company is positive.

Third: Hypothesis Tests:

First Hypothesis:

- **There is a statistically significant effect of strategic management on performance at Fedco Investment Company.** To test the first main hypothesis, a simple linear regression method was used to illustrate the effect of the independent variable (strategic management) on the dependent variable (performance), as well as to find a linear relationship that represents these two variables. The table below shows the results of the regression analysis.

Table No. (14)

Model Summary				ANOVA				Regression Coefficients				
Dependent Variable	Correlation Coefficient	R-Squared (R²)	Adjusted R-Squared	F Calculated	DF		Significance Level	Independent Variable	Regression Intercept	$\hat{\beta}$	T Calculated	Significance Level
Performance	0.88	0.77	0.77	437.76	Regre	1	0.000	Strategic Management	1.16	0.75	20.92	0.000
					ssion							
					Resid	13						
				uals	0							
				Total	13							
				Durbin-Watson Value			2.10					

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following observations can be made:

- **The correlation coefficient (R)** between the variables (strategic management and performance) is **0.88**, and considering the significance level, the value (**0.000**) is less than (**0.05**), indicating the statistical significance of the correlation coefficient between the two variables. The positive sign of the correlation coefficient indicates a direct relationship between the variables.
- **The squared correlation coefficient (R^2)** is used to understand the proportion of the independent variables used to estimate the dependent variable. It is observed that the estimated model explains **77%** of the data, meaning the proposed model is well-suited for estimation.
- **The adjusted determination coefficient (Adjusted R^2)** indicates that **77%** of the variance in the dependent variable (performance) is explained by the independent variable (strategic management), while the remaining **23%** is due to other factors not included in the model.
- **Durbin-Watson test** has a value of **2.10**, which is close to **2**, indicating that the model does not suffer from autocorrelation issues.
- **The calculated F-value** is **437.76**, and considering the significance value (**0.000**), which is less than the significance level (**0.05**), this indicates the significance of the regression model.
- **The calculated T-value** for the regression coefficient of the independent variable (strategic management) is **20.92**, which is greater than the critical T-value (**1.96**), making it statistically significant. This means that the independent variable (strategic management) indeed affects the dependent variable (performance).
- **The regression equation**, based on the model parameters, is as follows:

$$\text{Performance} = 1.16 + 0.75 (\text{Strategic Management})$$

From the analysis of the data above, it can be concluded that the hypothesis stating there is a statistically significant effect of applying strategic management on performance at Fedco Investment Company is proven.

The Second Hypothesis:
There is a statistically significant effect of applying strategic management on administrative leadership at Fedco Investment Company.

To test the second main hypothesis, the simple linear regression method was used to clarify the impact of the independent variable (strategic management) on the dependent variable (administrative leadership), as well as to establish a linear relationship between these two variables. The table below shows the results of the regression analysis.

Table No. (15)

Model Summary				ANOVA				Regression Coefficients				
Dependent Variable	Correlation Coefficient	R-Squared (R²)	Adjusted R-Squared	F Calculated	DF		Significance Level	Independent Variable	Regression Intercept	$\hat{\beta}$	T Calculated	Significance Level
Administrative Leadership	0.94	0.88	0.88	942.71	Regression	1	0.000	Strategic Management	0.67	0.86	30.70	0.000
					Residuals	13						
					Total	13						
				Durbin-Watson Value		1.71						

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following observations can be made:

- **The correlation coefficient (R)** between the variables (strategic management and administrative leadership) is **0.94**, and considering the significance level, the value (**0.000**) is less than (**0.05**), indicating the statistical significance of the correlation coefficient between the two variables. The positive sign of the correlation coefficient indicates a direct relationship between the variables.
- **The squared correlation coefficient (R^2)** is used to determine the extent to which the independent variables are used to estimate the dependent variable. It is noted that the estimated model explains **88%** of the data, and an increase in this value indicates that the proposed model is suitable for estimation.
- **The adjusted determination coefficient (Adjusted R^2)** indicates that **88%** of the explained variance in the dependent variable (administrative leadership) is due to the independent variable (strategic management), while the remaining **12%** is attributed to other factors not included in the model.
- **The Durbin-Watson test**, with a value of **1.71**, is close to **2**, indicating that the model does not suffer from autocorrelation issues.
- **The calculated F-value** is **942.71**, and the significance level (**0.000**) is less than (**0.05**), confirming the significance of the regression model.
- **The calculated T-value** for the regression coefficient of the independent variable (strategic management) is **30.70**, which is greater than the critical T-value (**1.96**), making it statistically significant. This means that the independent variable (strategic management) has a real effect on the dependent variable (administrative leadership).
- **The regression equation**, based on the model parameters, is as follows:

- **Administrative Leadership = 0.67 + 0.86 (Strategic Management)**

Based on the above data analysis, it can be concluded that the hypothesis stating there is a statistically significant effect of applying strategic management on administrative leadership at Fedco Investment Company is confirmed.

The Third Hypothesis:

There is a statistically significant effect of administrative leadership on performance at Fedco Investment Company.

To test the third main hypothesis, the simple linear regression method was used to clarify the impact of the independent variable (administrative leadership) on the dependent variable (performance), as well as to establish a linear relationship between these two variables. The table below shows the results of the regression analysis.

Table No. (16)

Model Summary				ANOVA				Regression Coefficients				
Dependent Variable	Correlation Coefficient	R-Squared (R²)	Adjusted R-Squared	F Calculated	DF		Significance Level	Independent Variable	Regression Intercept	β	T Calculated	Significance Level
Performance	0.92	0.85	0.85	755.20	Regression	1	0.000	Administrative Leadership	0.63	0.86	27.48	0.000
					Residuals	13						
					Total	13						
					Durbin-Watson Value							

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following observations can be made:

- **The correlation coefficient (R)** for the two variables (administrative leadership and performance) is 0.92. Considering the significance level, the value (0.000) is less than the significance threshold (0.05), indicating a statistically significant correlation between the variables. The positive sign of the correlation coefficient indicates a direct relationship between the two variables.
- **The squared correlation coefficient (R^2)** is used to understand the extent to which the independent variable data is used to estimate the dependent variable. The model explains 85% of the data, and the increased value of this metric indicates that the proposed model is appropriate for estimation.
- **Adjusted R^2** indicates that 85% of the explained variance in the dependent variable (performance) is due to the independent variable (administrative leadership), while the remaining 15% is attributed to other factors not included in the model.
- **Durbin-Watson test** value is 2.06, which is close to 2, indicating that the model does not suffer from autocorrelation issues.
- **The calculated F-test value** is 755.20, and the significance value (0.000) is less than the significance threshold (0.05), indicating the significance of the regression model.
- Considering the **calculated T-test value** (27.48) for the regression coefficient of the independent variable (administrative leadership), it is greater than the tabular T value (1.96), which is statistically significant. This means that the independent variable (administrative leadership) has an actual impact on the dependent variable (performance).
- **The regression equation**, based on the model coefficients, is as follows:
Performance = 0.63 + 0.86 (Administrative Leadership)

From the above data analysis, it can be confirmed that the hypothesis stating that “**there is a statistically significant impact of administrative leadership on performance at Fedco Investment Company**” is valid.

Hypothesis **Four:**
There is a statistically significant impact of applying strategic management on performance, considering administrative leadership as a mediating variable at Fedco Investment Company.

To test the fourth main hypothesis, the **multiple linear regression** method was employed to examine the effect of the independent variable (strategic management) on the dependent variable (performance), with the presence of the variable (administrative leadership) as a mediating variable.

Table No. (17)

Model Summary				ANOVA			Regression Coefficients					
Dependent Variable	Correlation Coefficient	R-Squared (R²)	Adjusted R-Squared	F Calculated	DF		Significance Level	Independent Variable	Regression Intercept	$\hat{\beta}$	T Calculated	Significance Level
Performance	0.92	0.85	0.85	378.40	Regression	1	0.000	Strategic Management	0.64	0.09	1.04	0.299
					Residuals	13						
					Total	13		Administrat				0.77

Source: Prepared by the researcher (from the survey data – 2024)

From the table above, the following can be observed:

- The correlation coefficient (R) in the model shows a value of 0.92. Looking at the significance level, the value (0.000) is less than the significance level (0.05), indicating the statistical significance of the correlation coefficient between the variables. The positive sign of the correlation coefficient suggests a direct relationship between the variables.
- The square of the correlation coefficient is used to determine the extent to which the data from the independent variables explains the dependent variable. It can be observed that the estimated model explains 85% of the data by the independent variables. Increasing this value indicates that the proposed model is suitable for estimation.
- Adjusted R² shows that 85% of the variance in the dependent variable (performance) is explained by the independent variables (strategic management and administrative leadership), while 15% is due to other factors not explained in the model.
- The Durbin-Watson test, with a value of 2.1, is close to the value of 2, indicating that the model does not suffer from autocorrelation issues.
- The computed F value (378.40), along with a significance level of (0.000), which is less than the significance level (0.05), indicates the statistical significance of the regression model.
- Looking at the computed T value (1.04) for the regression coefficient of the independent variable (strategic management), it is lower than the tabulated T value (1.96), which is not statistically significant. This means that the independent variable (strategic management) does not significantly af-

fect the dependent variable (performance) unless the independent variable (administrative leadership) is present.

- The computed T value (5.59) for the regression coefficient of the mediating variable (administrative leadership) is greater than the tabulated T value (1.96), which is statistically significant, meaning that the mediating variable (administrative leadership) has a significant effect on the dependent variable (performance).
- **The regression equation**, based on the model's parameters, is as follows: **Performance = 0.64 + 0.09 * Strategic Management + 0.77 * Administrative Leadership**

From the above analysis, it can be confirmed that there is a statistically significant effect of applying strategic management on performance, with administrative leadership acting as a mediating variable at Fedco Investment Company.

Hypothesis Five: Mediating variables play an important role in explaining the statistical relationships between variables.

To validate the fifth hypothesis, referring to the results of the multiple regression analysis in the fourth hypothesis, this hypothesis can be confirmed. It can be observed that in the model, the regression coefficient for the independent variable (strategic management) is not significant, while the mediating variable (administrative leadership) was the reason for the statistical significance of the regression model. This suggests that the mediation between the independent variable and the dependent variable was full mediation, meaning the model's significance was only achieved through the mediating variable.

Conclusion: Including Findings and Recommendations:

First: Findings:

- Administrative leadership can play an important role as a mediating variable between strategic management and improving institutional performance.
- There is a statistically significant effect of applying strategic management on the performance of Fedco Investment Company.

There is a statistically significant effect of applying strategic management on administrative leadership at Fedco Investment Company.

- (1) There is a statistically significant effect of administrative leadership on the performance of Fedco Investment Company.
- (2) There is a statistically significant effect of applying strategic management on performance, considering that administrative leadership acts as a mediating variable at Fedco Investment Company.
- (3) Mediating variables play an important role in explaining statistical relationships between variables, as they can mediate the relationship between the independent and dependent variables either partially or fully.
- (4) Second: Recommendations:
- (5) Senior management of institutions should recognize the role and importance of successful administrative leadership as a key factor in improving performance.
- (6) Senior management of institutions should ensure the application of strategic management as a major cause of improving performance.
- (7) Senior management of institutions should ensure the application of strategic management as a major cause of the effectiveness of administrative leadership.

- (8) Efforts should be made to study and reveal the relationships between multiple variables using appropriate statistical methods (such as path analysis).
- (9) Further studies should be conducted on mediating variables due to their importance in clarifying relationships between multiple variables.

References:

- (1) Northouse, P. G. (2018). Leadership: Theory and practice. Sage publications.
- (2) Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach. Sage publications.
- (3) Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. Guilford Press.
- (4) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis. Pearson.
- (5) Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1998). Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management. Simon and Schuster.
- (6) Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173–1182.

References in Arabic:

- (1) الكندري، ياسر (2019)، أثر الإدارة الاستراتيجية في أداء الموظفين - الدور الوسيط لإدارة التغيير في الهيئات والوزارات الحكومية في دولة الكويت رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. الأردن.
- (2) رمضان محمود عبد السلام وآخرون (2019)، أثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد السادس
- (3) أيمن حسن الديراوي (2018)، أثر الثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وأداء المنظمات الأهلية في قطاع غزة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد (2) العدد (2).
- (4) بن عباس، حليلة (2017)، دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة غير منشورة، جامعة محمد، بسكرة، الجزائر
- (5) المدهون، محمود عطا (2014)، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- (6) بارنيت، ل. (2012). التحليل العلائقي للمتغيرات في البحث العلمي. دار طباعة الأبحاث.
- (7) محمد حنفي محمد نور تبيدي (2011)، أثر الإدارة الإستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.