

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)

سرت 05 ديسمبر 2024 م

تحرير

أ. د. حسين مسعود أبو مدينة

أ. د. الطيب محمد القبي

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

(نظام مصرفي متين)

سنة 05 ديسمبر 2024 هـ

تحرير

أ.د. حسين مسعود أبو مدينت

أ.د. الطيب محمد القبي

المراجعة اللغوية

د. فوزية أحمد الواسع

منشورات مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024 م

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

(نظام مصرفي متين)

سرت 05 ديسمبر 2024

الوكالة الليبية للتقييم الدولي الموحد للكتاب

دار الكتب الوطنية

بنغازي - ليبيا

هاتف: 9097074 - 9096379 - 9090509

بريد مصور: 9097073

البريد الإلكتروني: nat_lib_libya@hotmail.com

رقم الإيداع القانوني 768 / 2024م

رقم الإيداع الدولي: ردمك 9-3533-1-9959-978 ISBN

تصميم الغلاف: خالد جمعة مهلهل

جميع البحوث والآراء المنشورة في هذا المؤتمر لا تعبر إلا عن وجهة نظر أصحابها،
ولا تعكس بالضرورة رأي مركز البحوث والإسـنـشـارـات بجامعة سرت.

حقوق النشر والطبع محفوظة لمركز البحوث والإسـنـشـارـات بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لَتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾

صدق الله العظيم

أ. د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت
المشرف العام للمؤتمر

أ. د. الطيب محمد القبلي

وكيل الجامعة للشؤون العلمية
ورئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

د. علي مفتاح النائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

د. عبد الله محمد امهلهل

رئيس اللجنة العلمية

أعضاء اللجنة العلمية

أ. د. سليمان سالم الشحومي د. محمد أبوخزام فرج

أعضاء اللجنة التحضيرية

أ. ناصر أحمد عمر	د. محمد قاسم عبد المجيد
أ. عبد الكريم إبراهيم غيث	أ. النائب الزروق النائب
سفيان سالم الشعالي	أ. محمد فرج الصادق
خالد محمد درياق	خالد جمعة مهلهل



المحتويات

الصفحة	العنوان
5	كلمة رئيس الجامعة د. سليمان مفتاح الشاطر
6	كلمة وكيل الجامعة للشؤون العلمية ورئيس اللجنة التحضيرية أ. د. الطيب محمد القبي
7	كلمة رئيس المؤتمر د. علي مفتاح التائب
8	كلمة رئيس اللجنة العلمية د. عبدالله محمد امهلهل
26 - 9	دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا د. أحمد محمد عريدة
70 - 27	أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي أ. د. وائل محمد جبريل أ. وليد عبدالله محمد أ. خالد حسين دخيل
94 - 71	المخاطر المصرفية ودور سياسة التأمين في مواجهتها دراسة ميدانية على مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية. د. الطاهر خليفة عبد السلام الأسود. د. الناجح محمد العجيلي ودران.
122 - 95	أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية دراسة ميدانية لفروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية أ. رجعة مفتاح سليمان
148 - 123	تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف من أجل تعزيز الشمول المالي الواقع والتحديات د. بوكابوس مريم الباحث حميدي عبد الرزاق
170 - 149	صعوبات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة المصرف الإسلامي الليبي د. ناصر ميلاد بن يونس أ. فرج إسماعيل العسكري

المحتويات

الصفحة	العنوان
196 - 171	أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية د. نبيل محمد سليمان بالراس علي د. إسماعيل المهدي محمد اسميو
236 - 197	مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي الليبي أ. فاطمة إسماعيل الساعدي محمد
258 - 237	ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في ظل آليات حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على مصرف الصحاري أ. نجوى خليفة مفتاح العلاقي.
284 - 259	تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا دراسة قياسية في ليبيا خلال الفترة (2000 - 2021) باستخدام منهجية الانحدار الذاتي ARDL أ. صباح عمر خليفة الساعدي
306 - 285	واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر بالإشارة إلى تجربتي بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائر والنوافذ الإسلامية في البنوك التجارية الناشطة في الجزائر د. شاني محمد عبد الوهاب د. مركان محمد البشير
340 - 307	مساهمة وحدتي الامتثال والمعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الارهاب: دراسة حالة مصرف الوحدة أ. ملاك عاشور امنيسي العدلي أ. د. أكرم علي محمد زوي
382 - 341	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي أ. د. بشير محمد العبار أ. نجوى على محمود

المحتويات

الصفحة	العنوان
408 - 383	دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الصحاري - مدينة بنغازي د. رجعة المبروك الفاخري
438 - 409	تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2012 - 2023م د. محمد قاسم عبد المجيد سويكر أ. أحمد صالح أحمد أبو غالية
474 - 439	مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية وفاعلية إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية د. عبدالله محمد امهلهل أ. محمد علي عمر
504 - 475	أثر كفاية رأس المال على ربحية المؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الجمهورية - ليبيا أ. حسن إبراهيم ميلاد أ. د. جبار بوكثير حسين د. صالح أحمد مادي أ. حسين إبراهيم ميلاد
532 - 505	معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت أ. عيادة رمضان سالم د. جبريل عمر السائح
568 - 533	مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس د. شكري أحمد عامر د. محمود جمعة المحجوب



كلمة رئيس الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى كل مهتم ومطلع .. وإلى كل مختص بمجالات الحركة الاقتصادية بشكل عام، وبمجال الخدمات المصرفية بشكل خاص.. ها هي جامعة سرت متمثلة في كلية الاقتصاد تحديداً تعقد اليوم مؤتمرها الدولي الثالث، والذي يهدف إلى وضع لينة لنظام مصرفي رصين .. بعنوان **الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)**.. من خلال مشاركة فعالة لخبراء القطاع المصرفي من أعضاء هيئة التدريس، الذين قدموا خبرتهم في أوراق علمية رصينة تهدف إلى تطوير وتحسين أداء المؤسسات المصرفية.

وكل الأمل أن يكون هذا الإنتاج العلمي نبراس يهتدى به، وطريق للتطوير في أداء القطاعات المصرفية.

وختاماً.. نود أن نعبر عن خالص شكرنا وامتناننا لجميع الحضور الذين شاركوا في فعاليات هذا المؤتمر، ونتمنى أن تكون لهذه المشاركات القيمة دوراً كبيراً في إنجاح هذا الحدث العلمي، كما نتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت

كلمة رئيس اللجنة التحضيرية

بسم الله الرحمن الرحيم

يسرنا أن نقدم لكم مجلد بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد 2024م، بعنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)"، الذي يُعقد في وقت يتطلب منا الابتكار والتطوير المستمر في مختلف المجالات الاقتصادية. يتضمن هذا المجلد مجموعة من الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على أحدث الاتجاهات والتقنيات في المجالات الاقتصادية، والمالية، والإدارة. وتمثل هذه الأبحاث نتاج جهود بُحّاث من مختلف الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، الذين قاموا بتقديمها ومناقشتها خلال فعاليات المؤتمر.

يهدف هذا المجلد إلى تعزيز تبادل المعرفة والخبرات بين الباحثين والممارسين في المجال المالي، وتحفيز النقاش حول التحديات الراهنة والفرص المستقبلية. كما نأمل أن تُسهم هذه البحوث في دفع عجلة التطور الاقتصادي، وتقديم حلول مبتكرة تلبّي احتياجات المجتمع. نتقدم بشكرنا الجزيل لجميع المشاركين والداعمين الذين ساهموا في نجاح هذا الحدث، ونتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ.د. الطيب محمد القبي

وكيل جامعة سرت للشؤون العلمية
رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

كلمة رئيس المؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الأمين...
أما بعد،،

فتتشرف كلية الاقتصاد بكل مكوناتها من أعضاء هيئة تدريس ومعيدين وموظفين وطلاب بتنظيم المؤتمر العلمي الدولي الثالث في 05-12-2024م، الذي جمع نخبة من الباحثين والخبراء في مجالات المال والمصارف والمجالات ذات الصلة. وفي إطار دورها الفاعل في دعم الفعاليات والنشاطات العلمية، وحرصاً على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورسالتها السامية، انطلقت فعاليات المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة"، تأكيداً على التزام الكلية بالمساهمة في تطوير المجتمع وتعزيز مجالات البحث العلمي.

انطلاقاً من الدور الريادي الذي تقوم به كلية الاقتصاد في دعم الأنشطة العلمية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وكذلك في إطار رسالتها السامية في خدمة المجتمع، يأتي تنظيم هذا المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة". وقد جاءت فكرته من الواقع الذي نعيشه منذ سنوات، والمتعلق بالقطاع المصرفي الذي يُعدُّ من أبرز القطاعات الحيوية في الدول، حيث يُعتبر المحرك الأساسي للاقتصاد، بالإضافة إلى التحديات والأزمات التي يواجهها هذا القطاع، وكذلك التغييرات التي تطرأ على القوانين المنظمة له.

وأود أن أتقدم بحزيل الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة سرت على دعمها المستمر لفعاليات هذا المؤتمر، كما أوجه الشكر الجزيل إلى اللجنة العلمية واللجنة التحضيرية وكل من أسهم في إنجاح هذا الحدث، وأخص بالذكر كل من قدم جهداً كبيراً حتى يظهر المؤتمر بهذا الشكل المشرف.

في الختام، أتمنى التوفيق والنجاح لجميع الزملاء الباحثين من مختلف المدن والجامعات الليبية، وكذلك المشاركين من الدول الأخرى، وأتمنى أن تظل جامعة سرت دائماً منارة علمية يهتدي بها الجميع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. علي مفتاح التائب
رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

كلمة رئيس اللجنة العلمية

بسم الله الرحمن الرحيم

باسم اللجنة العلمية للمؤتمر، يسرنا ويشرفنا أن نرحب بكم جميعاً في هذا المحفل العلمي الذي يجمع نخبة من الأكاديميين والباحثين والخبراء وصنّاع القرار، تحت مظلة مؤتمر "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)".

أصبح الإصلاح المصرفي اليوم ضرورة ملحة في ظل التغيرات الاقتصادية السريعة، والتحول التكنولوجي المستمرة، والتحديات التي تفرضها الأزمات العالمية. ويُعدّ القطاع المصرفي العصب الأساسي لأي اقتصاد مستقر، ويشكل ركيزة مهمة لتحقيق التنمية المستدامة، وتحفيز الاستثمار، ودعم القطاعات الإنتاجية.

يهدف هذا المؤتمر إلى أن يكون منصة حوارية تتيح تبادل الأفكار والرؤى العلمية، ومناقشة التجارب الناجحة في الإصلاح المصرفي، واستعراض الحلول المبتكرة للتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

في هذا السياق، حرصت اللجنة العلمية على اختيار أوراق بحثية متميزة وبرامج حوارية غنية، تغطي محاور رئيسية، تشمل: إعادة هيكلة الجهاز المصرفي، ومواكبة التكنولوجيا المصرفي (FinTech)، وتحقيق متطلبات الجودة والرقابة.

كما نؤكد على أهمية التعاون المشترك بين المؤسسات الأكاديمية والجهات التنفيذية؛ لتحقيق أهداف الإصلاح المصرفي، وتقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ تسهم في تطوير القطاع المالي، ودعمه ليوأكب متطلبات الاقتصاد المعاصر.

ختاماً، نتوجه بجزيل الشكر لكل من شارك في تنظيم هذا المؤتمر وإنجاحه، من باحثين ومشاركين ورعاة وداعمين. كما نأمل أن يسفر هذا اللقاء العلمي في تقديم توصيات تسهم في إحداث تغييرات ملموسة تخدم الاقتصاد والمجتمع.

نتمنى لكم جميعاً مؤتمراً مثمراً وحوارات بناءة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. عبدالله محمد امهالهل
رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر

دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا

د. أحمد محمد عريدة

محاضر بقسم الاقتصاد الزراعي / كلية الزراعة / جامعة سبها
ahm.aridahum@sebhau.edu.ly.

الملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على معوقات الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي في المصرف الزراعي ببلدية سبها بليبيا خلال العام 2024، وقد اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان بعينة الدراسة. كما استخدمت التحليل الوصفية والكمية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري؛ وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، بينت نتائج البحث إلى أن ضعف اكتساب المحاسبين لمهارات اللغة الإنجليزية وقلة التعامل الدائم مع وسائل التواصل الإلكترونية من أكثر المعوقات الفنية التي تؤثر في تطبيق التقنيات الإلكترونية في المصرف الزراعي، كما أشارت الدراسة إلى أنَّ ضعف الموقع الإلكتروني للمصرف الزراعي وعدم تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية لها تأثير في استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي، وأوصى البحث بإقامة دورات تدريبية للمحاسبين وتنمية مهاراتهم المهنية والفنية، والتشجيع على استخدام الوسائل الإلكترونية وتعزيز التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة وتطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية.

الكلمات المفتاحية: المصرف الزراعي، الوسائل الإلكترونية، الكرات الخماسي، معوقات، سبها.

Study of Obstacles of Electronic Means in the Agricultural Bank in the Municipality of Sabha, Libya.

Ahmad Mohammed Ahmad Aridah.

Lecture, Department of Agricultural Economics

Faculty of Agriculture, Sebha University.

ahm.aridahum@sebhau.edu.ly

Abstract

The study aimed to identify the obstacles of electronic means in accounting work in the Agricultural Bank in the municipality of Sabha, Libya, during the year 2024. The study relied on the primary data obtained from the questionnaire form in the study sample. A descriptive and quantitative analyses, means and standard deviation were used to meet objectives of the study. The results of the study showed that the weak acquisition of English language skills by accountants and the lack of permanent interaction with electronic means of communication are among the most technical obstacles that affect the application of electronic technologies in the Agricultural Bank. The study also indicated that the weakness of the Agricultural Bank's website and the lack of development of accountants' skills on electronic means have an impact on the use of electronic means in the Agricultural Bank. The study recommended holding training courses for accountants, developing their professional and technical skills, encouraging the use of electronic means, enhancing cooperation between the Agricultural Bank and specialized technical companies and developing the infrastructure of Agricultural Banks.

Key words: Agricultural bank, Electronic means, Likert scale, Obstacles, Sebha.

مقدمة:

تلعب المؤسسات المصرفية العامة والتنمية دورًا كبيرًا في حل المشاكل الاقتصادية عن طريق تقديم الدعم المادي والمعنوي إلى القطاعات الاقتصادية، الأمر الذي يتطلب استمرار تلك المؤسسات المصرفية في تطوير أنشطتها وخدماتها (جياس وشياع، 2013، ص 128). على الصعيد المحلي يعتبر المصرف الزراعي من أهم المؤسسات المصرفية التنموية في ليبيا بصفة عامة والمناطق الجنوبية بصفة خاصة.

عليه يسعى المصرف الزراعي لتحسين وتطوير كفاءة وأداء جميع الموظفين، من خلال تدريبهم وتأهيلهم بشكل مكثف لإكسابهم مهارات ومعارف جديدة في كافة المجالات الإدارية والمالية والفنية؛ إيماناً منه بأهمية الاستثمار في العنصر البشري هو أساس كل تقدم على كافة المستويات والأنشطة؛ وذلك للوصول إلى تحقيق إنتاجية مثلى وكفاءة في الأداء المالي للعنصر البشري. ويأتي ذلك من خلال التوسع الأفقي الهادف إلى زيادة عدد الموظفين المدربين إضافة إلى التوسع الرأسي من حيث اختيار البرامج التدريبية المناسبة التي تسهم في إضافة جديدة والتعرف على المستجدات بهدف زيادة الإنتاجية على مستوى الموظف الواحد، وذلك من خلال التدريب والتأهيل في كافة التخصصات المصرفية الزراعية لمواكبة التطورات الحديثة بالعالم (المصرف الزراعي، 2002، ص 10). وبالتالي كان من المهم التركيز على أهم المعوقات لأداء العمل المحاسبي للموظفين في المصرف الزراعي والعمل بإيجاد الحلول المناسبة لها والتي لها دور في خدمة القطاع الزراعي بالمنطقة الجنوبية.

مشكلة البحث:

على الرغم من الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الزراعي للمزارعين ببلدية سبها بالمنطقة الجنوبية للعديد من السنوات، لازالت هذه المؤسسة المصرفية الزراعية تعاني من القصور في التعامل مع الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي، وبالتالي تأثيرها على الخدمات المصرفية المطلوبة؛ وذلك نتيجة لوجود بعض المعوقات والتي تؤثر على تطبيق الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي داخل المصرف الزراعي، وعليه كان من الضروري من معرفة هذه العوامل المؤثرة والعمل على تقليلها وذلك من أجل زيادة فعالية الخدمات المصرفية الزراعية، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بشكل واضح في التساؤلات الآتية: هل تسهم

الدورات التدريبية في تحسين كفاءة استخدام الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي في المصرف؟ هل تسهم الترتيبات في تحسين جودة عمل المحاسبي في المصرف الزراعي؟ ماهي أكثر المعوقات الفنية التي تؤثر على عمل المحاسب في تطبيق التقنيات الإلكترونية في المصرف الزراعي؟ ما العوامل التي تؤثر على فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي؟ ما العوامل التي تساعد على فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية للعمل المحاسبي في المصرف الزراعي؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على معوقات الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي في المصرف الزراعي، وتحديد العوامل التي تؤثر في كفاءة أداء العمل المحاسبي بالوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي بالمنطقة الجنوبية، وتقديم بعض التوصيات التي تسهم في تحسين العمل المحاسبي بالوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أن المصرف الزراعي تعتمد عليه معظم الوحدات الاقتصادية الزراعية في المنطقة الجنوبية، كما تعتبر من الدراسات القليلة التي تبحث عن أهم معوقات العمل المحاسبي بالوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي، بالإضافة إلى أن نتائج البحث ستسهم في تحسين أداء العمل المحاسبي بالوسائل الإلكترونية من خلال حصول على بيانات ميدانية .

مصادر البيانات وأسلوب التحليل:

اعتمد البحث على البيانات الثانوية من الكتب، والبحوث العلمية المنشورة ، وتقارير من المصرف الزراعي، بالإضافة إلى البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان التي أعدت لغرض البحث، حيث تم تصميم استبيان خاص للحصول على المعلومات المطلوبة باستخدام مقياس اليكرات الخماسي، فأعطت إجابة (موفق بشدة) 5 درجات. و (موفق) 4 درجات و(حيادي) 3 درجات و (غير موفق) 2- درجة و(غير موفق بشدة) 1 درجة و تم توزيعها وجمعها ميدانياً من موظفي المصرف الزراعي في بلدية سبها خلال العام 2024، واستخدمت التحليلات الوصفية والكمية والمتوسطات الحسابية

والانحراف المعياري لتقييم إجابات العينة ومدى التجانس بينها؛ من أجل تحقيق النتائج التي تخدم أهداف البحث.

محددات البحث:

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا

الحدود الزمنية: تتمثل حدود الدراسة الزمنية في الفترة التي تم فيها توزيع الاستبيان، وهي شهر يناير 2024.

الحدود المكانية: المصرف الزراعي، بلدية سبها، ليبيا.

الإطار النظري

مفهوم المصرف الزراعي: هو تلك المؤسسة المالية التي تختص بالتمويل الزراعي لغرض التنمية وذلك بالتوسيع الأفقي في الرقعة الزراعية والتوسع الرأسي بتحقيق أكبر قدرة من إنتاج وإنتاجية المحاصيل الزراعية من الأراضي المزروعة (كبة، 2018). ويعد المصرف الزراعي أحد أهم المؤسسات المالية في ليبيا؛ بل وأقدمها في مجال الإقراض الزراعي والتنمية الزراعية بمختلف البلديات الليبية.

وظائف المصرف الزراعي:

1- منح القروض الزراعية للمزارعين على أن يكون هنالك ما يضمن تسديد هذا القرض وفي حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ، وقد يكون الضمان حجز منزل أو سيارة أو ضمان من شخص له حساب في المصرف، وذلك حسب الضوابط التي تحدد من قبل المصرف.

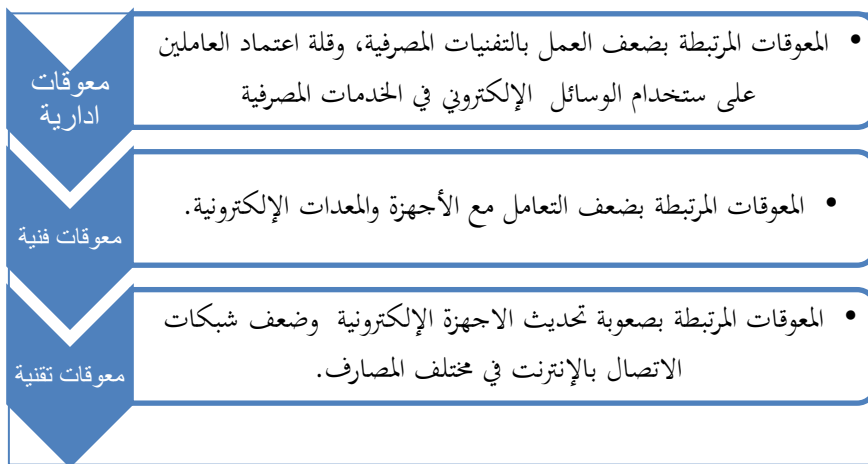
2- المصارف الزراعية تقوم بفتح حسابات الودائع للمزارعين والجمعيات التعاونية والمؤسسات والشركات الزراعية وتقبل الودائع من مؤسسات مالية أخرى وتفضل المصارف أن تكون الودائع متوسطة أو طويلة الأجل؛ مما يؤدي إلى توفر مرونة في استخدام الأموال

3- فتح الاعتماد المستندي، وهو تعهد مكتوب صادر من بنك (يسمى المصدر) بناء على طلب المشتري (مقدم الطلب أو الأمر) لصالح البائع (المستفيد)، ويلتزم البنك بموجب الوفاء في حدود مبلغ محدد خلال فترة معينة، متى قدم البائع مستندات السلعة مطابقة لتعليمات

شروط الاعتماد، وقد يكون التزام البنك بالوفاء نقدًا أو بقبول كمبيالة.

4- تمويل عمليات التسويق وتصدير المنتجات الزراعية وشراء سندات القروض التي تصدرها الشركات الزراعية، وإعداد الدراسات الاقتصادية والمالية والفنية المتعلقة بالجوانب الزراعية المختلفة.

المعوقات الإلكترونية المصرفية:



سالم (2020)، رحاب (2022)، عريدة وآخرون (2024)، باب الله وعبد الصمد (2024).

الدراسات السابقة:

بين سالم (2020) في دراسته للتعرف على معوقات استخدام التعليم الإلكتروني في مجال المحاسبة، توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تقلل من إدارة المعرفة التكنولوجية للمعلومات، أهمها: عدم توفر الإمكانيات المادية وعدم إمكانية استخدام الوسائل الإلكترونية في انقطاع الاتصال، وذلك لارتباطها المباشر بخدمات وشركات الاتصال في الدولة، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية والتركيبية الإلكترونية وتوفير الدعم المالي والفنيين المتخصصين في المجال الإلكتروني.

أكد خليفة (2020) في دراسته عن التسويق الإلكتروني وعلاقته بالمزيج التسويقي في المصارف التجارية في ليبيا، بأنه توجد علاقة ارتباط قوية موجبة بين متغيرات العمر والجنس والمؤهل العلمي والدورات التدريبية وسنوات الخبرة باستثناء التسويق الإلكتروني والمزيج

التسويقي بالمصارف التجارية بمدينة البيضاء الليبية. وأوصى الباحث بإقامة دورات تدريبية للعاملين بالمصارف وأن تعمل المصارف العمل على إنشاء مواقع على شبكة المعلومات، تستخدمها لعرض خدماتها الإلكترونية.

أشار الزطيف وناصف (2021) في دراستهم الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكتروني بالمصارف الليبية بأنه توجد قصور في معظم المصارف الليبية تنوع وسائل الدفع الإلكترونية بهدف تقليل المخاطر ورفع مستوى الأمان. بالإضافة بوجود ضعف من قبل المتخصصين في الوسائل الإلكترونية لحل المشاكل والصعوبات التي تواجه المستفيدين وعدم التواصل مع الشركات التي تقدم الخدمات الإلكترونية.

قام رحاب (2022) بدراسة معوقات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية ببلدية طرابلس الليبية، حيث اتضح من هذه الدراسة إن أهم المعوقات كانت عدم توفر بنية تحتية كافية بالمصرف، ولقد أوصت الدراسة إلى ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث أجهزة الحاسوب والبرمجيات وخدمات الاتصالات والإنترنت، وحل مشكلة بطء الإنترنت والانقطاع المستمر بالشبكة.

اهتمت دراسة عريدة وآخرون (2024) والتي استهدفت التعرف على العوامل المؤثرة في مخرجات التعليم المحاسبي في بلدية سبها إلى إبراز أهم المعوقات التي تواجه العمل المحاسبي والتي منها ضعف المهارات الفنية والعملية والتي لها تأثير على القطاعات المصرفية في بلدية سبها، وأوصى الباحثون إلى العمل على إقامة أكثر من دورات تدريبية في السنة قبل دخول إلى سوق العمل.

دراسة باب الله وعبد الصمد (2024) بعنوان اثر العمليات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري فرع سبها، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الخدمات المصرفية على إنجاز المهام وإنجاز العمل المالي داخل المصرف، وأوصى الباحثان بضرورة الاهتمام باستخدام التقنية الإلكترونية الحديثة في العمل المصرفي والتي لها انعكاس إيجابي على الخدمات المصرفية.

1 - وصف مجتمع الدراسة واختيار العينة:

تم تحديد مجتمع الدراسة والذي يتكون من موظفين المصرف الزراعي، حيث تم اختيار عدد (40) عينة تم توزيعها . وبعد فحص الاستبيانات المستردة تبين أن عدد 10 استمارات

غير صالحة للتحليل الإحصائي فتم استبعادها، بالتالي كان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 30 استبيان تشكل نسبة 75% من العدد الإجمالي.

2 - التحليل الوصفي لموظفي المصرف الزراعي خلال العام 2024:

2.1 توزيع الموظفين وفقاً للعمر

تم تقسيم الفئات العمرية لعينة موظفي المصرف الزراعي ببلدية سبها خلال فترة الدراسة إلى فئتين، كما هو موضح بالجدول رقم (1)، حيث أوضحت النتائج أن غالبية أفراد العينة كانت أعمارهم 41- فما فوق، وبلغ عددهم 23 مبحوثاً، ونسبة مثلت نحو (76.7%) من إجمالي أفراد العينة، وبعدها الفئة العمرية التي تراوحت أعمارها من 25-40، حيث بلغ عددها 7 مبحوثين، ونسبة مثلت نحو (23.3%) من إجمالي أفراد العينة.

جدول (1) توزيع الموظفين وفقاً للعمر.

العمر	العدد	%
41 - فما فوق	23	76.7
40-25	7	23.3
المجموع	30	100

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (2) أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الذكور، وبلغ عددهم 21 مبحوثاً، ونسبة مثلت نحو (70%) من إجمالي أفراد العينة، تليها فئة الإناث، حيث بلغ عددها 9 مبحوثين، ونسبة مثلت نحو (30%) من إجمالي أفراد العينة.

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	العدد	%
ذكور	21	70
إناث	9	30
المجموع	30	100

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

2.2 توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي:

بيّنت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم من فئة دبلوم عالي، حيث بلغ عددهم 15 مبحوثاً وبنسبة مثلت نحو (50%) من إجمالي أفراد العينة، بينما أتت فئة جامعي فما فوق، ثانياً حيث بلغ عددهم 13 مبحوثاً وبنسبة قُدرت بنحو (43.3%) من إجمالي أفراد العينة، كما هو موضح بالجدول رقم (3).

جدول (3) توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي.

العمر	العدد	%
دبلوم عالي	15	50
جامعي فما فوق	13	43.3
دبلوم متوسط	0	0
تعليم ثانوي	2	6.7
المجموع	30	100

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

2.3 توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

تم تقسيم أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي بعينة الدراسة إلى أربعة أقسام، حيث بينت النتائج أن غالبية العينة التي تم اختيارها هم من فئة موظفين، حيث بلغ عددهم 21 مبحوثاً وبنسبة مثلت نحو (70%) من إجمالي أفراد العينة، وبعدها فئة رؤساء الأقسام حيث بلغ عددها 8 مبحوثين وبنسبة مثلت (26.7%) من إجمالي أفراد العينة، تليها فئة مدراء الفروع حيث بلغ عددهم 1 مبحوث، وبنسبة قدرت بنحو (3.3%) من إجمالي أفراد العينة، كما هو موضح بالجدول رقم (4) الآتي:

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	العدد	%
موظف	21	70
رئيس قسم	8	26.7
عضو مجلس إدارة	0	0
مدير فرع	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

2.4 توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

تم تقسيم أفراد العينة وفقاً لسنوات الخدمة بعينة البحث إلى ثلاث فئات، حيث بينت النتائج أن غالبية العينة التي هم من فئة المبحوثين لديهم خبرة من أكثر من 5 سنوات، حيث بلغ عددهم 21 مبحوث ونسبة مثلت نحو (70%) من إجمالي أفراد العينة، بعدها فئة اقل من ثلاثة سنوات حيث بلغ عددهم 5 مبحوثين ونسبة مثلت (16.7%) من إجمالي أفراد العينة، بينما أتت في المرتبة الأخيرة فئة من 3-5 سنوات، حيث بلغ عددهم 4 مبحوثين ونسبة قدرت بنحو (13.3%) من إجمالي أفراد العينة، كما هو موضح بالجدول رقم (5) الآتي:

جدول (5) توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخدمة.

سنوات الخبرة	العدد	%
أكثر من 5 سنوات	21	70
اقل من 3 سنوات	5	16.7
من 3 - 5 سنوات	4	13.3
المجموع	30	100

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

3- تحليل البيانات والإجابة على التساؤلات:

3.1 هل تسهم الدورات التدريبية في تحسين كفاءة استخدام الوسائل الإلكترونية بالمصرف؟

احتل السؤال رقم (9) أعلى الترتيب حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.43) وانحراف معياري قدره (0.81)، وهذا يعني أن نسبة كبير جدا من المبحوثين توافق تماماً على إقامة أكثر من دورة في السنة. كما أن السؤال رقم (8) إقامة دورتين في السنة احتل الترتيب الثاني حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.4) وانحراف معياري قدره (1.19)، بينما احتل السؤال رقم (7) الترتيب الثالث والخاص بإقامة دورة واحدة في السنة، حيث يعتبر قلة عدد الدورات من بين الأسباب المؤدية إلى ضعف استخدام الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي في المصرف الزراعي. كما هو موضح بالجدول رقم (6).

جدول (6) مساهمة الدورات التدريبية في تحسين كفاءة استخدام الوسائل الإلكترونية.

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
7	إقامة دورة تدريبية واحدة	7	3	8	8	4	3.03	1.37	3
8	إقامة دورتين في السنة	5	11	8	3	3	3.4	1.19	2
9	إقامة أكثر من دورة في السنة	19	5	6	0	0	4.43	0.81	1
10	عدم إقامة دورات تدريبية	1	0	8	10	11	2	0.98	4

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

3.2- ما المعوقات الفنية التي تؤثر بتطبيق المحاسب للوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي؟

احتل السؤال رقم (18) الترتيب الأول من بين أكثر المعوقات الفنية التي تؤثر في تطبيق المحاسب للوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي هي ضعف اكتساب المحاسبين لمهارات اللغة الإنجليزية، حيث يعتقد عدد كبير من إجابات العينة أنهم موافقون إلى حد كبير وقد بلغ المتوسط الحسابي 4.26 وانحراف معياري قدرة (0.98) مما يدل على تجانس إجابات العينة حول هذا السؤال.

احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (13) (17) (19) الترتيب الثاني على التوالي في الأهمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد كبير بأنها من أهم الأسباب المؤثرة في تطبيق المحاسب للوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي.

احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (14) المتعلق بعدم توفر المهارات المتعلقة ببعض برامج الحاسوب الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (3.86)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بوجود ضعف في مهارات استخدام الحاسوب.

احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (11) الترتيب الرابع، حيث بلغت المتوسط الحسابي لإجابات العينات (3.16)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بعدم كفاءة المحاسبين في التعامل مع الوسائل الإلكترونية الحديثة.

احتل إجابة السؤال رقم (15) المتعلق باحتياج الوسائل الإلكترونية لوقت كبير لتطبيقها في مجال العمل المحاسبي المرتبة الخامسة، وهذا يعني أن نسبة متوسطة من العينة توافق

على وجود وقت كبير لتطبيقها في المجال المحاسبي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.03) لإجابات العينة في حين بلغ الانحراف المعياري (1.32).

جدول (7) المعوقات الفنية التي تؤثر بتطبيق المحاسب للتقنيات الإلكترونية في المصرف الزراعي.

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
11	عدم كفاءة المحاسبين في التعامل مع الوسائل الإلكترونية الحديثة	5	10	5	5	5	3.16	1.36	4
12	عدم الاقتناع بأهمية استخدام الوسائل الإلكترونية في مجال المحاسبة.	2	4	3	15	6	2.36	1.15	7
13	عدم توفر الحوافز المشجعة لاستخدام وتطبيق الوسائل الإلكترونية في المجال المحاسبي.	11	13	2	3	1	4	1.08	2
14	عدم توفر المهارات المتعلقة ببعض برامج الحاسوب.	11	10	5	2	2	3.86	1.19	3
15	تحتاج الوسائل الإلكترونية لوقت كبير لتطبيقها في العمل المحاسبي	4	10	3	9	4	3.03	1.32	5
16	لا تناسب الوسائل الإلكترونية لبعض الأعمال المحاسبية	1	11	6	7	5	2.86	1.95	6
17	قلة القدرة على مواكبة التغيرات في الوسائل الإلكترونية من قبل المصرف	13	10	3	2	2	4	1.20	2
18	ضعف اكتساب المحاسبين لمهارات اللغة الإنجليزية	16	9	2	3	0	4.26	0.98	1
19	قلة التعامل مع الوسائل الإلكترونية بشكل دائم	12	10	4	4	0	4	1.05	2

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

3.3- ما العوامل التي تؤثر في فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي؟

احتل السؤال رقم (22) الترتيب الأول من بين العوامل الأكثر تأثير في استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي هي ضعف الموقع الإلكتروني للمصرف الزراعي، حيث يعتقد عدد كبير من إجابات العينة أنهم موافقون إلى حد كبير وقد بلغ المتوسط الحسابي 4.4 وانحراف معياري قدرة (1.03)؛ مما يدل على تجانس إجابات العينة حول هذا السؤال.

احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (20) الترتيب الثاني في الأهمية من حيث عدم تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لا إجابات

العينة (4.3)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بضرورة تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي.

احتلت إجابة العينة على للسؤال رقم (21) المتعلق بقلة المتخصصين في مجال الوسائل الإلكترونية داخل المصرف الترتيب الثالث حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4.13)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بضرورة توفير متخصصين في مجال الوسائل الإلكترونية في المصرف .

احتلت إجابة العينة على للسؤال رقم (23) والخاص بضعف سرعة الإنترنت في المصرف الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بوضع معايير مناسبة لتطوير مستوى الإنترنت.

احتل إجابة السؤال رقم (24) المرتبة الخامسة، وهذا يعني أن نسبة متوسطة من العينة توافق على وجود الانقطاع المستمر لخدمات الإنترنت وذلك لقلة الصيانة وعدم توفر متخصصين بالمصرف، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.93) لإجابات العينة في حين بلغ الانحراف المعياري (1.04).

جدول (8) العوامل التي تؤثر في فاعلية استخدام الوسائل الالكترونية في المصرف الزراعي.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	الأستلة	الرقم
2	0.98	4.3	1	1	2	10	16	عدم تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية.	20
3	0.86	4.13	0	1	6	11	12	قلة المتخصصين في مجال الوسائل الإلكترونية داخل المصرف.	21
1	1.03	4.4	1	1	3	5	20	ضعف الموقع الإلكتروني للمصرف الزراعي.	22
4	1.08	4	1	2	5	10	12	ضعف سرعة الإنترنت في المصرف	23
5	1.04	3.93	0	4	5	10	11	الانقطاع المستمر لخدمات الإنترنت في المصرف	24
7	1.37	3.8	2	5	4	5	14	عدم توفر أجهزة الحاسوب بشكل كافٍ لاستخدامها من قبل المحاسب.	25
8	1.22	3.5	2	4	9	7	8	ارتفاع تكلفة البرامج الحاسوبية.	26
8	1.19	3.5	2	5	5	12	6	ارتفاع تكلفة صيانة ودعم المواقع الإلكترونية.	27
6	1.16	3.86	0	5	7	5	13	طول الفترة الزمنية لتطوير المواقع الإلكترونية.	28

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

3.4- ما العوامل التي تساعد على فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي؟

احتل السؤال رقم (36) الترتيب الأول من بين الأسباب التي تساعد على فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي هي التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة في هذا المجال، حيث يعتقد عدد كبير من إجابات العينة أنهم موافقون إلى حد كبير، وقد بلغت المتوسطات الحسابية (4.7) لإجابات وبانحراف معياري قدرة (0.59)، مما يدل على تجانس إجابات العينة حول هذا السؤال.

احتلت إجابة العينة للسؤال رقم (30) (32) الترتيب الثاني في الأهمية من حيث توفير الأجهزة اللازمة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية وتطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4.63) على التوالي، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما على أهمية توفير الأجهزة وتطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية. احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (31) المتعلقة بتشجيع المحاسبين على التعامل مع الوسائل الإلكترونية الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4.56)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بدعم المحاسبين من خلال إقامة ورش العمل والندوات والدورات وتبادل المعلومات في مجال الوسائل الإلكترونية.

احتلت إجابة العينة على السؤال رقم (33) والخاص بتوفير فنيين على الوسائل الإلكترونية داخل المصرف الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينات (4.53)، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما بضرورة توفير الفنيين لصيانة التقنيات الإلكترونية.

احتل إجابة السؤال رقم (34) المتعلق بتطوير وتحسين خدمات الإنترنت في المصرف الزراعي المرتبة الخامسة، وهذا يعني أن نسبة متوسطة من العينة توافق على أن تطوير خدمات الإنترنت لها دور في تحسين أداء المحاسب في المصرف الزراعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.5) لإجابات العينة في حين بلغ الانحراف المعياري (0.62).

جدول (9) العوامل التي تساعد على فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي.

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
29	إقامة دورات تدريبية للمحاسبين على الوسائل الإلكترونية	18	8	3	1	0	4.43	0.81	6
30	توفير الأجهزة اللازمة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية	21	7	2	0	0	4.63	0.61	2
31	تشجيع المحاسبين على التعامل مع الوسائل الإلكترونية	19	9	2	0	0	4.56	0.62	3
32	تطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية	23	3	4	0	0	4.63	0.71	2
33	توفير فنيين على الوسائل الإلكترونية داخل المصرف	18	10	2	0	0	4.53	0.62	4
34	تطوير وتحسين خدمات الإنترنت في المصرف الزراعي	17	11	2	0	0	4.5	0.62	5
35	توفير الإمكانيات المادية لصيانة الوسائل الإلكترونية	17	8	5	0	0	4.4	0.77	7
36	التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة في هذا المجال.	23	5	2	0	0	4.7	0.59	1

المصدر: جمعت وحسبت من استمارة الاستبيان.

4- النتائج والتوصيات:

4.1 النتائج:

استناداً إلى ما تم عرضه في هذا البحث من عملية تحليل البيانات لموظفي المصرف الزراعي في بلدية سبها خلال عام 2024، فقد تم الحصول على النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لآراء الموظفين حول معوقات استخدام الوسائل الإلكترونية بالمصرف الزراعي كما يأتي:

- 1- إقامة أكثر من دورات تدريبية في السنة للمحاسبين، تسهم بشكل كبير في تحسين استخدام الوسائل الإلكترونية في العمل المحاسبي في المصرف الزراعي.
- 2- ضعف اكتساب المحاسبين لمهارات اللغة الإنجليزية وقلة التعامل الدائم مع وسائل التواصل الإلكترونية من أكثر المعوقات الفنية التي تؤثر في تطبيق المحاسب لتقنيات الإلكترونية في المصرف الزراعي .
- 3- ضعف الموقع الإلكتروني للمصرف الزراعي وعدم تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية له تأثير في استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي .

4- التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة من العوامل المساعدة بشكل مباشر في تحسين فاعلية استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي.

4.2 التوصيات:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات، التي أن تسهم بشكل كبير في تطوير الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي:
- 1- إقامة دورات تدريبية لموظفي التخصصات المحاسبية والإدارية، والتي تعمل على رفع كفاءة المحاسب في استخدام الوسائل الإلكترونية المصرف الزراعي.
 - 2- تنمية مهارات المحاسبين المهنية والفنية وتشجيع على استخدام الوسائل الإلكترونية في المعاملات المحاسبية والإدارية.
 - 3- التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة في هذا المجال داخل المصرف، والتي تسهم في تحسين أداء العمل المصرفي.
 - 4- تطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية، خاصة فيما يتعلق بالوسائل الإلكترونية وشبكات التواصل وتحديث المواقع والمنظومات.
 - 5- العمل على توفير الأجهزة اللازمة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية في جميع المصارف الزراعية الليبية.

المصادر والمراجع:

- الزطيف، أحمد فرج وناصف، محمد المهدي، (2021)، الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية بمدينة مصراتة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مجلد 8، العدد 2.
- المصرف الزراعي، (2002)، التقرير السنوي الخامس والأربعون، منشورات المصرف الزراعي، طرابلس، ليبيا.
- باب الله، إبراهيم أحمد وعبد الصمد، خالد حسن، (2024)، أثر العمليات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري سبها، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 10.
- جياس، محمد عبد الواحد وشياع، عبد الأمير عبد الحسين، (2013)، تأثير المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض المصرفي والأرباح، بحث تطبيقي في المصرف الزراعي، مجلة الدراسات محاسبية والمالية، مجلد 3، العدد 22.
- خليفة، الكاسح محمد، (2020)، التسويق الإلكتروني وعلاقته بالمزيج التسويقي بالمصارف التجارية في ليبيا، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 1.
- رحاب، فوزي عبد القادر، (2022)، معوقات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية (دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس)، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد 5، العدد 1.
- سالم، عبد الوهاب محمد، عبدالله، أسامة سعد، بوشيبية، (2020)، أحمد سعد، معوقات استخدام التعليم الإلكتروني في مجال المحاسبة، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 1.
- عريدة، أحمد، أبوبكر، ياسمين، محمد، معتوق، (2024)، العوامل المؤثرة في مخرجات التعليم المحاسبي لتلبية متطلبات سوق العمل ببلدية سبها، ليبيا، مجلة جامعة فزان العلمية، مجلد 3، العدد 2.



- كبة، علي كريم محمد، (2018)، أثر المصارف المتخصصة في التمويل والاستثمار لتعزيز القدرة التنموية في العراق - دراسة حالة المصرف العقاري في محافظة المثنى لمدة 2002-2016، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 3.

أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي

أ.د. وائل محمد جبريل

أستاذ إدارة الأعمال بجامعة درنة

w.gabrel@uod.edu.ly

أ. خالد حسين دجيل

محاضر مساعد بكلية الاقتصاد / جامعة عمر المختار

طالب دكتوراه بجامعة الزاوية

Khalid.salih@omu.edu.ly

أ. وليد عبدالله محمد

محاضر مساعد بكلية الاقتصاد - جالو / جامعة بنغازي

طالب دكتوراه بجامعة الزاوية

wz14066@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي، كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، ورأس مال العلاقات جاءتا مرتفعتين، كما أوضحت الدراسة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها تؤثر على رأس مال العلاقات، كذلك كشفت الدراسة أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً على رأس مال العلاقات تمثل في السلوك الحضاري، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها لتعزيز مستوى رأس مال العلاقات، وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المصارف التجارية قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، رأس مال العلاقات، المصارف التجارية الخاصة، مدينة بنغازي (ليبيا).

The Impact of organizational Citizenship Behavior on Relational Capital at Private Libyan Commercial Banks in Benghazi

Prof. Dr. WAEL M. GABREL

Professor of Business Administration, Faculty of Economics, University of Derna.
w.gabrel@uod.edu.ly

Mr. Walid Abdullah Mohammed

Assistant Lecturer, Department of Business Administration, University of Benghazi.
wz14066@gmail.com

Mr. Khaled Hussein Dakhil

Assistant Lecturer, Faculty of Economics, Omar Al-Mukhtar University.
Khalid.salih@omu.edu.ly

Abstract

The study aims to identify the impact of organizational citizenship behaviors on the relational capital at private Libyan commercial banks in Benghazi. The study adopted a correlational descriptive approach, and a questionnaire was used for data collection. The study concluded that both the practice of organizational citizenship behaviors and the levels of relational capital were high. Furthermore, it also showed that organizational citizenship behaviors and its dimensions affect relational capital. Moreover, the study revealed that the dimension of civic virtue in organizational citizenship behaviors had the most significant impact on relational capital. Finally, the study presented a set of recommendations hoped to be followed to enhance the level of relational capital and strengthen organizational citizenship behaviors in the commercial banks under study.

Keywords: Organizational Citizenship Behaviors, Relationship Capital, Private Commercial Banks, Benghazi (Libya).

1- الإطار العام للدراسة:

1-1 مقدمة:

يكن سر نجاح أي منظمة في قوة العلاقة التي تربطها بعملائها، إذ أصبح رأس المال العلاقات توجهاً حديثاً، حيث انتقل الفكر الإداري التسويقي من التركيز على المعاملات إلى التركيز على بناء العلاقات. وقد أسهمت هذه التحولات في الفلسفة والمفاهيم التسويقية في تمكين المنظمات من مواجهة التحديات واستثمار الفرص التسويقية لتحقيق ميزة تنافسية. لذلك، يجب على المنظمات بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع عملائها، والحفاظ عليهم باعتبارهم شركاء حقيقيين للمنظمة (نايلي وحركات، 2016 ؛ Mucelli and Marinoni, 2011).

من المفاهيم الإدارية الحديثة التي قدمها الفكر الإداري المعاصر وأثارت اهتمام العديد من الباحثين والممارسين هو مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية. هذا المفهوم بات يُعتمد عليه بشكل كبير لتحسين مستوى أداء كل من المنظمة وموظفيها (Rizaie et.al, 2023) ؛ أحمد وآخرون، 2023؛ حسن، 2023)، يركز هذا المفهوم بشكل أساسي على الموظف، الذي يُعتبر أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق، إذ لا يمكن تصوّر وجود أي كيان تنظيمي في غيابه. في هذا السياق، أشار (Katz (1964 إلى أن المنظمات التي تعتمد فقط على قيام موظفيها بمهامهم الرسمية هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار على المدى الطويل (Rego and Cunha, 2006)، فغالباً ما تتطلب المنظمات من العاملين أداء مهام تتجاوز أدوارهم الرسمية، وهو ما يُعرف حالياً بمفهوم المواطنة التنظيمية.

عليه، تُعدّ سلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق النجاح المستدام للمنظمات، فالموظفون الذين يُظهرون سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل التعاون والمساعدة والالتزام يعززون من رأس مال العلاقات، الذي يتمثل في الثقة والاحترام المتبادل والشبكات الاجتماعية داخل المنظمة، هذه العوامل تُحسن من الأداء العام وتزيد من قدرة المنظمة على التكيف مع التحديات المتغيرة في بيئة العمل (Organ et al., 2006 ; Rizaie et.al., 2023).

1-2 الدراسات السابقة :

أجرى **Ting et al., (2024)** دراسة رمت إلى التعرف على فحص العلاقات بين رأس المال النفسي ومشاركة الموظفين، ونقل التدريب، وسلوك المواطنة التنظيمية بين الشباب المشاركين في ساراواك، والذين يعملون وتدريبوا تحت مبادرات الثورة الصناعية الرابعة والبالغ عددهم 251 شابًا. كشفت النتائج أن رأس المال النفسي كان مرتبطاً بشكل إيجابي بمشاركة الموظفين ونقل التدريب وسلوك المواطنة التنظيمية، كما تبين أن مشاركة الموظفين نقل التدريب يؤثران إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى ذلك، وُجد أن نقل التدريب يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. تسهم هذه الدراسة من خلال دمج الكفاءة الرقمية في بُنية نقل التدريب، فحص نقل الكفاءات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يعكس النموذج التفاعل بين الموارد الشخصية والموارد الوظيفية للتأثير على الفعالية التنظيمية (المثلة بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال عملية تحفيزية).

تطرقت دراسة **Mohammad et al., (2024)** إلى دراسة الأدوار الرئيسة لرأس المال البشري ورأس المال العلائقي في التوجه التصديري والقدرة التنافسية للشركات التعاونية كثيفة المعرفة. فضلاً عن فحص الدور المعتدل لقدرات المعرفة التسويقية. وتم تحليل البيانات من 552 مديراً في 86 شركة، تم اختيارها من تعاونيات التصدير كثيفة المعرفة، باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام نهج المربعات الصغرى الجزئية. خلصت الدراسة إلى أن رأس المال البشري ورأس المال العلائقي لهما تأثيرات كبيرة على القدرة التنافسية. وكان التوجه نحو التصدير عاملاً دافعاً للقدرة التنافسية للتعاونيات. وقد عزز رأس المال البشري ورأس المال العلائقي آثار التوجه التصديري على القدرة التنافسية. علاوة على ذلك، تبين أن قدرات المعرفة التسويقية تعمل على تخفيف العلاقات بين رأس المال البشري ورأس المال العلائقي والتوجه التصديري، وكذلك بين التوجه التصديري والقدرة التنافسية.

أثرت دراسة **Rizaie et.al., (2023)** بتحليل تأثير سلوك المواطنة التنظيمية والوطنية على أداء الموظفين بالصحة العامة الصينيين الذين شكلوا العينة النهائية في هذه الدراسة؛ تظهر النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم بشكل إيجابي في الحفاظ على أداء الموظفين وبخاصة أثناء الأزمات. وقام أحمد وآخرون (2023) بدراسة هدفت إلى تحديد أثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعمل (الولاء، المشاركة، أسلوب تقديم الخدمة،

الدور الإضافي لخدمة العملاء) على الفوائد المدركة للخدمات المقدمة وذلك بالتطبيق على شركات الاتصالات التي تقدم خدمة الإنترنت في مصر. وتوصلت الدراسة إلى توافر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل في الشركات المقدمة لخدمة الإنترنت محل الدراسة، وبمستوى مرتفع، مع وجود تأثير سلبي معنوي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل (الدور الإضافي لخدمة العملاء) على بعد الفوائد المدركة بما يفيد أن الدور الإضافي لخدمة العملاء يقوم به العاملين فقط عندما يقل إدراك العملاء بالفوائد المدركة ويقوم بالشكوى أو الاعتراض.

وتناولت دراسة **Saputra and Pratomo (2023)** تحسين رأس المال العلائقي وقوة تعاون شبكة الشركات الصغيرة والمتوسطة لتحسين أدائها بدولة أندونيسيا، وخلصت الدراسة هناك صلة وثيقة بين تحسين وتطوير رأس المال العلائقي وأداء الشركات الصغيرة والمتوسطة؛ في حين قام حسن وآخرون (2023) بدراسة ركزت على أثر الثقة التنظيمية على إدارة المعرفة من خلال الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية، وأكدت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الثقة التنظيمية يؤدي إلى تعزيز عملية إدارة المعرفة بجميع أبعادها، خلصت النتائج أيضاً إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يوجد له أثر وسيط على العلاقة بين الثقة التنظيمية وإدارة المعرفة، فضلاً عن ذلك كشفت الدراسة أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية حظي بممارسة مرتفعة. واهتمت دراسة علي وآخرون (2023) بتحليل العلاقة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، في ظل رأس المال النفسي كمتغير وسيط، بالتطبيق على الأطقم الطبية بالمراكز والمستشفيات التعليمية بجامعة المنصورة؛ توصلت الدراسة إلى مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقات طردية مباشرة بين القيادة الروحية وكلاً من رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، فضلاً عن دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة غير المباشرة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وسلطت دراسة **محمود (2023)** على دور رأس المال العلائقي في تحقيق الاستدامة التنظيمية في معمل السجاد العراقي، وتمخض عن الدراسة وجود مستوى مرتفع من رأس المال العلائقي، فضلاً عن تأثير رأس المال العلائقي في الاستدامة التنظيمية. وتطرق دراسة أحمد

(2022) إلى معرفة دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى القيادات الإدارية في جامعة تكريت وجامعة الأنبار وجامعة الفلوجة، وخلصت الدراسة إلى أن رأس المال المعرفي يعد اللبنة الأساس في بناء وتعزيز سلوك المواطنة، وخاصة رأس المال الهيكلي، في حين جاء رأس المال البشري ورأس المال العلائقي بدرجة متوسطة، وعلاوة على ذلك تشير النتائج إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة عالية في الجامعات عينة البحث. وهدفت دراسة **معمر وعلالي (2022)** إلى إبراز أثر رأس مال العلاقات في الأداء الريادي لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجنوب الغربي الجزائري. وقد توصلت نتائج الدراسة بعد المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (Smart PLS) إلى وجود أثر قوي لأبعاد رأس مال العلاقات في تحسين الأداء الريادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبينت الدراسة أن مستوى رأس مال العلاقات كان مرتفعاً. وركزت دراسة **جبريل (2020)** إلى تشخيص واقع رأس المال العلائقي بصندوق الضمان الاجتماعي في مدينة درنة، حيث أظهرت الدراسة أن المستوى العام لرأس المال العلائقي جاء متوسطاً؛ وهدفت دراسة **الشمري (2018)** إلى فحص أثر رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، من خلال معرفة تصورات وآراء موظفيها، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال العلائقي، لرفع مستويات أداء الأعمال؛ وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر قوي وإيجابي لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة قادة ومديري تلك المنظمات إدارة رأس المال العلائقي، من أجل تحسين كفاءة مستويات الأداء على المدى البعيد. كذلك دراسة **جبريل (2015)** والتي تطرقت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري لدى العاملين الإداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة، وكشفت الدراسة أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً، في حين أن رأس المال الفكري برمته ورأس مال العلاقات حظياً بممارسة متوسطة، كما بينت الدراسة أن المستوى العام لتنمية رأس المال الفكري جاء متوسطاً، أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري .

أخيراً أسهمت دراسة **Sha and Chang (2012)** إلى التعرف على الدور الذي يلعبه القائد في تحسين رأس المال العلائقي، وبالتالي تحفيز سلوكيات المواطنة لدى

أعضاء الفريق في الفرق الموزعة، حيث أجريت الدراسة مسحاً كمياً شمل 141 مستجيباً في جامعة كبرى في آسيا، وأفضت الدراسة إلى وجود تأثير القيادة المهمة على التبادلية يتعزز عندما يكون هناك دعم تكنولوجي للتأطير المعرفي. في الوقت نفسه، لدعم التكنولوجيا للتأطير المعرفي تأثير مباشر على الالتزام. توفر هذه النتائج دعماً تجريبياً للتأطير العاطفي والمعرفي في الاتصال التنظيمي الموزع، وتقترح طريقة للتمييز بين التبادلية والالتزام. تستنتج هذه الدراسة بإظهار التأثيرات الإيجابية للالتزام على سلوكيات المواطنة، مثل تبادل المعرفة والمساعدة الشخصية. تشير دلالة هذه الدراسة إلى أنه عندما تكون الفرق منتشرة جغرافياً، ينبغي التركيز أكثر على القيادة ذات الصفات المهمة لدفع أعضاء الفريق إلى الأداء بما يتجاوز المتطلبات القياسية. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الدراسة للقادة والمنظمات فرصة للتفكير في التكنولوجيا المناسبة التي يمكن اعتمادها لتعويض نقص التواصل من قيود هذه الدراسة أن كل مستجيب يمثل فريقه العامل.

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو رأس مال العلاقات وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أن هذه الدراسات تتنوع فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة متغيرات الدراسة من جانب كل باحث، كما يُلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة وفي فترات زمنية متفاوتة، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات وبخاصة في المصارف التجارية الليبية الخاصة، حيث لم يتوافر للباحثين دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في موضوع الدراسة.

1-3 مشكلة الدراسة:

يُعد القطاع المالي بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص، من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثراً واستجابةً للمتغيرات البيئية المحيطة، سواء كانت داخلية أو خارجية. وقد برزت في هذا السياق سياسات وبرامج التحرير المالي التي تتجه نحو إزالة القيود التنظيمية والتشريعية التي تعيق توسع النشاط المصرفي. بالإضافة إلى ذلك، ازدادت ظاهرة الاندماج

المصرفي وتشكيل كيانات مصرفية كبرى قادرة على المنافسة والدخول إلى الأسواق العالمية (القربو، 2015).

تُعدُّ المصارف التجارية في ليبيا من المنظمات المهمة في المنظومة المالية، وعلى الرغم من أهميتها إلا أنها تعرضت إلى أزمات متنوعة، حيث شهدت المصارف خلال السنوات القليلة الماضية تسارع ظهور أنماط عديدة من الأزمات المالية والإدارية والتنظيمية والتي كانت لها تداعيات وآثار على استقرار العملية المصرفية (أبوخرىص، 2023؛ صالح وجبريل، 2021؛ خليفة، 2018)، مما يستوجب على هذه المنظمات أن تضع أساليب فعالة لتعزيز مرونة المنظمة والتعامل معها وضمان استمرارية العمل، وإحدى الأساليب الحديثة والفعالة لمعالجة الأزمات، استثمار رأس مال العلاقات وغرس سلوكيات المواطنة التنظيمية (Florinda et al., 2013; López et al., 2016).

يُعدُّ مفهوم رأس المال العلائقي من المواضيع التي أثارت اهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، مما دفع الهيئات الأكاديمية ومنظمات الأعمال إلى استثمار موارد كبيرة في دراسته وتحليله من جوانب متعددة. الهدف من ذلك هو استكشاف الجوانب غير الواضحة لهذا المفهوم واستخدامه بشكل فعال لتحقيق أهدافها. فقد أصبح من المتفق عليه أن الاستفادة المثلى من رأس مال العلاقات تمثل أقصر طريق لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (أحمد، 2013).

إن مفهوم المواطنة التنظيمية يُعدُّ ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية تفاعل المنظمة بيئياً واجتماعياً، وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح، لرفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي، ذلك أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتخطى المبررات الرسمية للسلوك، وتتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي (الفهدوي، 2005)؛ وانسجاماً مع ما تقدم، فالمنظمات المصرفية لن تستطيع أن تحقق النجاح والتميز والإدامة، ما لم يشعر أفرادها في كافة المستويات بالحاجة إلى مستويات عالية من الأداء، وما لم يناضلوا في سبيل تحقيق هذه المستويات في نطاق الحدود الممكنة، التي تُسهم في الوصول إلى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفعالية وتقودهم إلى الإبداع والتميز (الرقاد وأبو دية، 2012).

لقد أصبحت المنافسة التي تواجهها المنظمات حقيقة واقعة بفعل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي، وعلى المستويين المحلي والعالمي، مما يضع جميع المنظمات أمام تحدٍ دائم للتكيف مع تلك المتغيرات، فإنه تزداد الحاجة لاستغلال كل الاستراتيجيات المتاحة لكسب ودعم المزايا التنافسية (عبد الحميد، 2012)، ولن يتحقق هذا الأمر إلا إذا امتلكت هذه المنظمات الكوادر البشرية المؤهلة مع توفير ثقافة تنظيمية تمتاز بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتعميق العلاقات مع العملاء وتشجيع الابتكار والإبداع، وبخاصة تشير العديد من الدراسات إلى الدور الحقيقي الذي يمكن أن يلعبه رأس مال العلاقات وسلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز المخرجات التنظيمية (محمود، 2023؛ Choong and Ng, 2023).

على الرغم من الاهتمام النظري بسلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تبحث في تأثير سلوكيات المواطنة على رأس مال العلاقات والنتائج التنظيمية المرتبطة بهذا النموذج لا تزال نادرة. كما أوصت العديد من الدراسات بضرورة دراسة هذه المتغيرات في قطاعات وبيئات متنوعة لاكتساب فهم أعمق للعلاقة بينها (Ting et al., 2024، 2023؛ Saputra & Pratomo, 2023؛ محمود، 2023؛ Widarko and Anwarodin, 2022؛ معمري وعلالي، 2022؛ جبريل، 2020؛ جبريل، 2018؛ جبريل، 2015)؛ تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات الرئيسة الآتية:

- ما مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل)؟
- ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام)؟
- هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي؟

1-4 أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل).

- تحديد مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية : (الايثار ، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام).
- تبيان أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات والتي لربما من شأنها أن تقوي رأس مال العلاقات، وترسخ سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة.

1-5 أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع حيوي يتسم بالحدثة على الصعيدين الأكاديمي والعملي في المنظمات، وهذا المفهوم يعتبر داعماً مهماً للتنمية المهنية المستدامة وتعزيزاً للسمعة المصرفية، خاصةً مع محدودية الأبحاث والدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع في ليبيا على حد علم الباحثين؛ كما تستمد الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه المصارف التجارية في القطاع المالي، حيث تُعد رافداً أساسياً نظراً لأهميتها في تعبئة المدخرات وتخفيف الاستثمار، مما يجعلها جزءاً لا يتجزأ من النشاط الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، تقدم المصارف التجارية مجموعة متنوعة من الخدمات المجتمعية التي تعزز من دورها في دعم الاقتصاد والمجتمع. كذلك قد تفيد الدراسة أصحاب القيادات العليا وصانعي القرار بالمصارف التجارية محل الدراسة والأطراف ذات العلاقة من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة؛ إلى جانب ذلك، تكمن أهمية هذه الدراسة في إسهامها في إثراء المعرفة العلمية في مجالات العلوم الاجتماعية والإنسانية، وبشكل خاص في ميدان العلوم الإدارية؛ تكتسي الدراسة أهمية من خلال ما ستوفره من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة سعياً في البحث نحو آفاق جديدة.

1-6 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الكياسة على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

7-1 حدود الدراسة :

- **الحدود الموضوعية :** اقتصرَت الدراسة على معرفة سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الأبعاد الآتية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام) على رأس مال العلاقات من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل).
- **الحدود المكانية :** اقتصرَت هذه الدراسة على الموظفين بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.
- **الحدود الزمنية:** أُجريت هذه الدراسة خلال الفترة (16 أغسطس وحتى 20 أكتوبر 2023).

2- الإطار النظري:

1-2 رأس مال العلاقات Relational Capital

1-1-2 تعريف رأس مال العلاقات:

تناول الباحثون مفهوم رأس مال العلاقات من زوايا متعددة، وقد تتباين تسمياته لدى البعض، إلا أن هذه التسميات تظل متقاربة في جوهرها ومعناها الأساسي؛ ولما كان هذا المفهوم ذا بُعد جدلي من حيث تسميته (لا فحواه)، تجدر الإشارة إلى وجود بعض الاختلافات بين الباحثين الأكاديميين والكتاب في مجال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري،

حول تسمية هذا الأصل الفكري، فعلى سبيل المثال، كان قد عبر عن هذا الأصل المعرفي "برأس المال الزبائني Customer Capital، بينما فضّل آخرون تسميته: " برأس المال التواصلية أو رأس مال الاتصالات Communicative Capital أو برأس مال المستهلك Consumer Capital، في حين هناك من أطلق عليه رأس المال العلائقي أو العلائقي (الناصر، 2018) .

فقد أشار (Hakan, 2001) إلى أن رأس المال العلائقي يمثل تجسيداً كاملاً لقوة رأس المال البشري والهيكلية في توليد المعرفة اللازمة لبناء العلاقات مع العملاء، مما يُكمل رأس المال الفكري. بمعنى آخر، يُعتبر رأس المال العلائقي جزءاً أساسياً من رأس المال الفكري يركز على إدارة العلاقات (العائتي والمبقي، 2017)، وعُرف بأنه "جوهر رأس المال العلائقي يتمثل بعلاقات المنظمة مع الأطراف المختلفة التي تتعامل معها (Bontise, 1996: 41) وأوضح (Stewart, 1999: 78) بأن رأس المال العلائقي هو "العلاقة الناتجة عن علاقة الشركة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، مثل رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة من قبله وتلبية احتياجاته ورغباته بالسرعة الممكنة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون معه". وقد أشار (Mucelli and Marinoni, 2011: 479) "أن رأس المال العلائقي يشبه إلى حدٍ ما رأس المال الاجتماعي وهو يشير إلى علاقات الثقة بين العاملين الذين يعملون داخل المنظمة، بالإضافة إلى المالكين فضلاً عن العلاقات التي يمكن اكتشافها على مستوى العالم"، وعرف (عروف وبوزناق، 2017 : 468) على أنه " القيمة أو ثروة المنظمة التي يفرزها مستوى رضا الزبون وولائه والموردين والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المنظمة بناءه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف؛ وفي سياق متصل عرّف (Cohen and Kaimenakis, 2007: 244) أنه يُمثل "قدرة المنظمة على تكوّن أصول عُمر ملموسة خارجة، وتتمثل هذ الأصول في المعارف الخارجة المملوكة من طرف العملاء، الموردين والهيئات الحكومية".

وخلاصة القول أن رأس مال العلاقات ما هو الا محصلة القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولاؤهم والموردون والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المنظمة من بناءه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف؛ إن هذه العلاقات التي تُبنى بين المنظمة وعناصر بيئتها

- الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية استناداً إلى الآتي: (عبدالرحيم، 2013) :
- إن الزبائن هم من يدفع فاتورة المنظمة؛ لأن المهمة الأولى لأي المنظمة هي إنشاء أو إيجاد أو بناء زبائنهم بالسوق، وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم .
- إن الولاء الذي تكسبه المنظمة بالعلاقة الجيدة مع زبائنهم يحقق لها زيادة في العائد؛ إذ تشير الدراسات إلى أن معاودة الزبون على شراء منتجات المنظمة بنسبة (5%) يزيد من أرباح المنظمة بنسبة لا تقل عن (25 %).

3-1-2 أهمية رأس مال العلاقات :

لرأس المال العلائقي أهمية بالغة تتمثل في خلق التفوق والتميز عن طريق الابداع والتطوير، مثل: إيجاد منتجات جديدة أو اختراق أسواق جديدة، فضلاً عن كسب عملاء جدد، وزيادة قيمة العملاء عن طريق عمليات إدارة العملاء، علاوة على تعميق العلاقة مع العملاء الحاليين. وتخفيض أوقات التسليم أو سرعة الاستجابة لطلبات العملاء. وأخيراً العمل على أن تصبح المنظمة عضواً أو شريكاً جديداً في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية ومؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجيين (زوير وجدي، 2011).

3-1-2 أبعاد رأس مال العلاقات :

يعتبر رأس مال العلاقات مكون أساس خاص لتطوير رأس المال الفكري من خلال تقديم التواصل البيئي وتبادل المعلومات التي تحدث عن طريق العلاقات، وتمثل أداة لإيصال المعلومات ونشرها، كما يمكن أن تكون هناك أساليب فعالة لنقل المعرفة ومن ثمة زيادة الطاقة الفكرية للمنظمة (زلماط، 2017 : 57). اختلف الباحثون والكتاب في تحديد مكونات أو أبعاد رأس المال العلائقي، وهذا الاختلاف ناجم عن أسلوب تفكيرهم ودراساتهم للموضوع كلاً حسب تفكيره، فهو شكل من أشكال رأس مال المنظمة والذي يتشكل فيها من خلال تأثيرات متعددة وعبر مصادر متنوعة، ويتضمن ذلك الأنشطة الخارجية للمنظمة، وهذه الأنشطة تأخذ أشكالاً متعددة منها: العلاقة مع الموظفين، العلاقات مع العملاء، العلاقات مع الموردين، العلامات التجارية، الثقة، التفاعل، الشفافية (Svieby, 1998; 2007; Sharabati et al, 2010; Liu et al, 2010; Cohen and Kaimenakis, 2013 ؛ العاتي والمبقي، 2017 ؛ الناصر، 2018؛ جبريل، 2020). تأسيساً على ما تقدم وانسجاماً مع طبيعة الدراسة وتحسباً للمكونات المشتركة بين آراء الباحثين والكتاب،

فإن هذه الدراسة سوف تعتمد على المكونات (الأبعاد) الأساسية التالية لرأس المال العلائقي وفقاً لنموذج (Liu et al (2010) and Blatt (2008) والمتمثلة في:

1-2-3-1 الشفافية: تأتي الإدارة بالشفافية كأحد أهم أركان مقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة؛ لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الأداء البشري والمؤسسي، ويرى (Liu et al (2010 أن الشفافية تعكس قابلية الفريق أو العاملين داخل المنظمة على الانفتاح على الآخرين وبما يسهم في زيادة التعلم، ويمكن القول: أن جوهر الشفافية ترتبط بكلمات أربعة هي: المصادقية، والإفصاح، والوضوح، والمشاركة (أبو كريم، 2005).

2-3-1-2 الثقة: يقصد بها مدى قدرة العاملين على توضيح إجراءات وشروط الخدمة المقدمة للعملاء ومدى قدرتهم في زيادة ثقة العملاء بالمنظمة من خلال المصادقية والمهنية في التعامل (Gabler et. al., 2014)؛ كذلك تعتبر الثقة إلى أي مدى يمكن أن يثق العميل بالخدمة المقدمة من خلال الوفاء بالوعد، كما يعني بها ذلك المستوى الذي يشعر به كل طرف في الاعتماد على سلامة الوعود التي يقدمها الطرف الآخر في علاقات التبادل، كما يعتبر مفتاحاً لبناء نموذج التسويق بالعلاقات، إذ تعد الثقة أساس التعامل وبناء علاقات طويلة ومتينة بين المنظمة وعملائها أو حتى على مستوى الموظف الداخلي لديها (ياسين، 2010)، إذ يُعبر رأس المال العلائقي عن الثقة المتبادلة، الاحترام، التفاهم، العلاقات والصدقات الوثيقة، كما يعمل رأس المال العلائقي على تحقيق قيمة للمنظمة والتي يكون مصدرها من المصادقية أو السمعة أو نوعية خدماتها (العاتي والمبقع، 2017).

2-3-3-1 التفاعل: يُعد التفاعل العامل المهم الذي يؤثر في خصائص العلاقات المختلفة بين المنظمة وعملائها، إذ يُسهم وبصورة مؤثرة في تبادل ونقل المعلومات وتطوير الاتصال بينهما، كما يرى (Kale et al (2000 أن رأس المال العلائقي يُعبر عن مستوى التفاعل الوثيق، حيث يعكس قدرة المنظمات على التفاعل الاجتماعي مع مجتمع الأعمال بهدف خلق الثروة (العاتي والمبقع، 2017)، إضافة إلى ذلك لا يمكن أن تبلغ نوعية الخدمة مستويات عالية إلا إذا كان هناك اتصال واضح بين عمال الخدمة والعملاء وبين أعضاء الفريق الخدمي الواحد، إذ يجب تناقل الرسائل بشكل دقيق ومباشر ضمن توقيت محدد ومناسب، علاوة على التحري المستمر ومتابعة الطلبات على نحو دائم والعمل على

تنفيذها دون حدوث حالة تأكيد ومراجعة من العميل (أبو رمان وآخرون، 2011).

2-2 سلوكيات المواطنة التنظيمية: Organizational Citizenship Behaviors

2-2-1 تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تعددت التعريفات المتعلقة بمفهوم المواطنة التنظيمية، وأبرزها ما طرحه Organ et al. (2006)، الذي عرّف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك تطوعي اختياري لا يُدرج ضمن نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، ويهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها؛ كما عُرِفَت المواطنة التنظيمية بأنها الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بشكل غير مباشر في بيئة العمل، والتي تشمل مساعدة زملاء العمل، الالتزام بقواعد وأنظمة بيئة العمل، والمشاركة الفعّالة في عملية اتخاذ القرارات، فضلاً عن تحمل ظروف العمل دون إبداء أي شكوى أو تذمر (Yen et al., 2008).

2-2-2 مكونات سلوكيات المواطنة التنظيمية: درس الباحثون والمهتمون بسلوكيات المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من زوايا متعددة. ورغم تباين مسميات هذه السلوكيات لدى بعض الباحثين، إلا أنها تظل متقاربة في جوهرها، بما في ذلك تعريفاتها الإجرائية (حواس، 2003 ؛ Moorman, 1991 ؛ Organ, 1990)؛ وفيما يلي شرحاً موجزاً عنها:

2-2-2-1 الإيثار: يمثل هذا السلوك التلقائي الذي يوجه نحو أعضاء المنظمة، سواء كانوا رؤساء أو زملاء، في المهام المتعلقة بالعمل وسبل إنجازه، بالإضافة إلى تقديم الدعم في حل المشكلات الشخصية. يشمل ذلك أيضاً مساعدة المستفيدين من المنظمة (أبا زيد، 2010؛ James et al, 2010).

2-2-2-2 الكياسة: يُعتبر هذا السلوك اختياريًا ويهدف إلى منع حدوث المشاكل المتعلقة بالعمل. يعتمد على إدراك تأثير سلوك الفرد على الآخرين، ويتعد عن استغلال حقوقهم، ويحرص على تجنب إثارة المشكلات معهم. بالإضافة إلى ذلك، يشمل تقديم المعلومات للأشخاص الذين يمكن أن يستفيدوا منها (الرقاد وأبودية، 2012؛ Afshardoust. 2013).

2-2-2-3 الالتزام العام: ويُعرف هذا البعد أيضاً بالضمير الحي أو الطاعة العامة، حيث يتضمن الالتزام بالطاعة، واحترام وقت الحضور إلى العمل، والدقة، والترتيب، والاعتناء بممتلكات المنظمة. كما يشمل التصرف خلال وقت العمل بالطريقة المناسبة، واتباع قواعد

المؤسسة ولوائحها وإجراءاتها، حتى في غياب المراقبة. (البشاشة والحراشة، 2011).
الروح الرياضية: تعكس القدرة على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الموظفين في بيئة العمل. تُعزز الروح الرياضية من روح الفريق وتساهم في تحسين العلاقات بين الزملاء، مما يؤدي إلى تعزيز بيئة عمل مريحة وفعالة. هذا السلوك يتضمن تقديم الدعم للزملاء، وتقبل النقد البناء، والقدرة على العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المشتركة (Podsakoff et al, 2020).

2-2-4 السلوك الحضاري: يشير إلى التصرفات التي تعكس الاحترام المتبادل، واللباقة، والتعاون بين الأفراد داخل بيئة العمل. يتضمن السلوك الحضاري مجموعة من القيم الأخلاقية مثل النزاهة، والتسامح، والالتزام بالمعايير السلوكية التي تعزز من التفاعل الإيجابي بين الزملاء (Berkovich, 2016).

3- الطريقة والإجراءات:

3-1 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، لتحقيق أهداف الدراسة والذي يُعبر عن الظاهرة المدروسة، كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق كميًا وكيفيًا، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها (عبيدات وآخرون، 2015)؛ حيث يصف التعبير الكيفي الظاهرة ويوضح خصائصها، في حين التعبير الكمي يقدم وصفاً رقمياً يوضح من خلاله مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (درويش، 2018).

3-2 مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بالمصارف التجارية الليبية الخاصة العاملة بمدينة بنغازي والذي بلغ قوامه ب (92) موظفاً، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، فتم دراسته بالكامل للوصول إلى نتائج أقرب للواقع، وأكثر قابلية للتعميم، وقد توزع مجتمع الدراسة على النحو الآتي والموضح بالجدول (1):

جدول (1): توزيع مجتمع الدراسة.

ت	المصرف	المجتمع
1	التجارة والتنمية	19
2	الأمان	16
3	الإسلامي الليبي	17
4	المتوسط	12
5	التضامن	7
6	المتحد	7
7	السرايا	8
8	اليقين	6
-	الإجمالي	92

المصدر: شؤون العاملين بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بيانات ير منشورة، 2024.

3-3 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات

اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي:

3-4 معلومات عن مألبي الاستبانة: يحتوي الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة

عن المشاركين، وهي النوع، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

3-5 مقياس رأس مال العلاقات: تكون المقياس من سبع عشرة عبارة مستمدة من أداة

القياس التي أعدها نايلي وحركات (2016)، حرب (2011)، البكري وطالب

(2014)، وبين حبيب ومحسن (2017)، مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتلاءم مع

أهداف الدراسة، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتوافق مع أهداف الدراسة، موزعة

على ثلاثة أبعاد والمتمثلة في: (الشفافية، الثقة، التفاعل).

3-6 مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية: تكون المقياس من واحد وعشرين عبارة،

مستمدة من أداة القياس التي أعدها أبا زيد (2010)، والمعاني (2013)، مع إجراء بعض

التعديلات عليهما بما ينسجم مع أهداف الدراسة، وقُسمت عبارات المقياس إلى خمسة أبعاد

متمثلة في: (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام).

تم قياس الدراسة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات، والذي يتضمن التدرج

الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

3-7 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

3-7-1 الثبات Reliability: للتأكد من ثبات الاستبانة، أُجري اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Cronbach Alpha، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة (0.728-0.964)، وتعتبر هذه القيم مرتفعة (Sekaran and Bougie, 2010 ; Malhatro and David, 2007)، هذا يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بثبات وقوة تماسك داخلي، مما يجعلها موثوقة، بالإضافة إلى وضوحها للقارئ؛ والجدول (2) يبين ذلك.

جدول (2) : معاملات ثبات مقاييس الدراسة

المقياس	معامل الثبات
الشفافية	0.867
الثقة	0.835
التفاعل	0.804
رأس مال العلاقات	0.912
الايثار	0.895
الكمياسة	0.728
الروح الرياضية	0.799
السلوك الحضاري	0.881
الالتزام العام	0.853
سلوكيات المواطنة التنظيمية	0.943

3-7-2 الصدق Validity : يشير هذا المفهوم إلى التأكد من أنها ستقيس الأبعاد المحددة التي أُعدت من أجلها (صابر وخفاجة، 2002)، ولضمان صدق الاستبانة، تم استخدام الطريقتين الآتيتين:

- طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity، ويُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد تراوحت معاملات الصدق لمقاييس الدراسة (0.853-0.971)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى

ما يجب قياسه، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) : معاملات صدق مقاييس الدراسة

المقياس	معامل الصدق
الشفافية	0.931
الثقة	0.913
التفاعل	0.896
رأس مال العلاقات	0.954
الايثار	0.946
الكياسة	0.853
الروح الرياضية	0.893
السلوك الحضاري	0.938
الالتزام العام	0.923
سلوكيات المواطنة التنظيمية	0.971

3-7-3 الصدق البنائي: تم استخدام الصدق البنائي لمجالات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وتبين الجداول (3-4، 3-5) معاملات الارتباط بين معدل كل بُعد من أبعاد مقاييس الدراسة مع المعدل الكلي لكل متغير، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$ مما يعطي الثقة في المقياس.

جدول (4) : الصدق البنائي للمتغير المستقل (رأس مال العلاقات)

التسلسل	الأبعاد	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1	الشفافية	**0.876	0.000
2	الثقة	**0.874	0.000
3	التفاعل	806**0.	0.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (5) : الصديق البنائي للمتغير المستقل (سلوكيات المواطنة التنظيمية).

التسلسل	الأبعاد	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1	الايثار	**0.826	0.000
2	الكياسة	0.841**	0.000
3	الروح الرياضية	848**0.	0.000
4	السلوك الحضاري	**0.876	0.000
5	الالتزام العام	**0.813	0.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8-3 توزيع الاستبانة:

تمثل مجتمع الدراسة في (92) موظفًا، حيث تم توزيع الاستبانة خلال الفترة من (16 أغسطس وحتى 20 أكتوبر 2023)، واتباع أسلوب المسح الشامل، استُرجعت (74) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتُشكل ما نسبته (80%) والجدول (3-6) يوضح ذلك، وقد توزع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية على النحو الآتي، والموضحة بالجدول (7):

جدول (3-6): الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل الإحصائي.

المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي								الاستثمارات
اليقين	السرايا	المتحد	الضامن	المتوسط	الاسلامي الليبي	الأمان	التجارة والتنمية	
6	8	7	7	12	17	16	19	استثمارات موزعة
0	3	1	0	4	1	2	0	غير مستلمة
0	0	0	0	1	2	0	4	غير صالحة
6	5	6	7	7	14	14	15	مستلمة وصالحة للتحليل
74 (80%)								المجموع

جدول (7): خصائص المشاركين في الدراسة .

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	47	63.5%
	إناث	27	36.5%
	المجموع	74	100%
العمر	أقل من 40 سنة	50	67.6%
	من 40 سنة إلى أقل 50 سنة	12	16.2%
	من 50 سنة فأكثر	12	16.2%
	المجموع	74	100%
المستوى التعليمي	ما دون الجامعي	6	8.1%
	جامعي	55	74.3%
	ما فوق الجامعي	13	17.6%
	المجموع	74	100%
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	35	47.3%
	من 5 إلى أقل 10 سنوات	22	29.7%
	من 10 سنوات فأكثر	17	23%
	المجموع	74	100%

3-9 المعالجة الإحصائية: استخدم الباحثون مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المستخلصة من الاستبانة، بهدف تحقيق أهداف الدراسة، بعد جمع البيانات، تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمعة التي كانت صالحة للتحليل، وذلك وفقاً لمقياس Likert المكون من خمس درجات، كما هو موضح في الجدول (8)، ولحساب طول خلايا مقياس Likert الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم قُسم على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80)، بعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (8).

جدول (8): طول الخلية لمقاييس الدراسة وفقاً لمقياس Likert الخماسي ودرجة الممارسة

الدرجة في مقياس Likert	ترميز العبارات	طول الخلية	درجة الممارسة
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل 1.80	ممارسة ضعيفة جداً
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل 2.60	ممارسة ضعيفة
محايد	3	من 2.60 إلى أقل 3.40	ممارسة متوسطة
موافق	4	من 3.40 إلى أقل 4.20	ممارسة مرتفعة
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى 5.00	ممارسة مرتفعة جداً

استناداً إلى ذلك الترميز، تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات المذكورة في (SPSS) Package for Social Sciences Statistical، وذلك وفقاً لما يلي:

- ثبات مقياس الدراسة Reliability للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها واختبار فرضياتها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.
- صدق مقياس الدراسة للتأكد من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله، أو أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها.
- الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالئي الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت، مثل: الانحراف المعياري، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيري الدراسة الرئيسة وأبعادهما.
- اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test والالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات.
- اختبار One-Sample T Test لتحديد مدى وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول متغيري الدراسة وأبعادهما.
- تحليل الانحدار Regression Analysis للوقوف على أثر المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

4-1 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول- ما مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (الشفافية، الثقة، التفاعل)؟

تضمنت الاستبانة سبع عشرة عبارة تتعلق برأس مال العلاقات، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين عن تلك العبارات، أمكن التعرف على مستوى رأس مال العلاقات، حيث بلغ المتوسط العام لرأس مال العلاقات (4.03)* وبانحراف معياري (0.557)، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وبوزن نسبي (80.62%)**، والموضح بالجدول (9)، وهذا قد يعزى إلى أن إجراءات العمل تتسم في المصارف بالوضوح، وهذا ما أوضحتها العبارة الأولى ببعد الشفافية والتي نالت درجة ممارسة مرتفعة؛ فضلاً عن ذلك قد يعود السبب إلى أن المصارف محل الدراسة تقدم تسهيلات خاصة لعملائه تعزيراً للثقة المتبادلة، وهذا ما أشارت إليه العبارة السابعة ببعد الثقة والتي نالت ممارسة مرتفعة جداً، علاوة على ذلك أن المصارف قيد الدراسة تعمل على ضمان سرية التعاملات المصرفية للعملاء كجزء أساسي لزيادة ثقتهم بالمصارف، وهذا ما أظهرته العبارة العاشرة ببعد الثقة، والتي حازت على ممارسة مرتفعة جداً، وقد يكون مرد الارتفاع في مستوى رأس مال العلاقات، هو أن المصارف محل الدراسة تسعى إلى تعزيز التفاعل باستمرار مع عملائه، وهذا ما بينته العبارة الثالثة عشر ببعد التفاعل، والتي نالت ممارسة مرتفعة، فضلاً عن ذلك تتصف إجراءات تقديم الخدمات بالمصارف قيد الدراسة بالجودة، وهذا ما أوضحتها العبارة السادسة عشر والتي نالت ممارسة مرتفعة؛ علاوة على ما أكدته العبارة السابعة عشر والتي بينت أن المصارف المدروسة تتميز برضا وولاء عملائها، حيث حظيت بممارسة مرتفعة؛ وجاءت نتيجة الدراسة متضامنة مع أشار إليه Tooranloo et.al. (2018) إلى أن رأس مال العلاقات يلعب دوراً محورياً في تحسين القدرات التنظيمية الدينامية؛ واتفقت نتيجة الدراسة مع ما أفضت إليه دراسة محمود (2023)، دراسة معمري وعلاي (2022)، دراسة جبريل (2020)، دراسة الناصر (2018) ودراسة المزوري (2017)، ودراسة الحواجرة (2014)؛ في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة جبريل (2018)، دراسة العاتي والمبقع (2017)، ودراسة عروف وبوزناق (2017)؛ كذلك تبين من الجدول (3-9) أيضاً وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول رأس مال العلاقات وأبعاده عند مستوى دلالة 1%، كذلك أتضح أن مستوى بُعد الثقة جاء مرتفعاً

* الوسط الحسابي = $3 = 5/1+2+3+4+5$.

**الوزن النسبي = الوسط الحسابي/5.

ونال المرتبة الأولى، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.13) وبوزن نسبي (82.70%)، في حين تبين أن مستوى بُعد الشفافية جاء مرتفعاً، وهو يُمثل أقل أبعاد رأس مال العلاقات بمتوسط حسابي (3.87) وبوزن نسبي (77.52%)، ويوضح الجدول (10) اتجاهات المشاركين عن عبارات رأس مال العلاقات، ودرجة الممارسة.

جدول (9): إجابات المشاركين تجاه أبعاد رأس مال العلاقات.

الترتيب	مستوى الممارسة	One-Sample T Test		الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد / المقياس
		Sig. (2-tailed)	t				
3	مرتفعة	0.000	**10.850	%77.52	.69465	3.8761	الشفافية
1	مرتفعة	0.000	**15.741	%82.70	.62035	4.1351	الثقة
2	مرتفعة	0.000	**14.078	%81.83	.66719	4.0919	التفاعل
-	مرتفعة	0.000	**15.895	%80.62	.55798	4.0310	رأس مال العلاقات

** معنوية عند مستوى 1%.

جدول (10): اتجاهات المشاركين عن عبارات رأس مال العلاقات

العدد	ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
الشفافية	1	تتسم إجراءات العمل في المصرف بالوضوح.	3.9459	.91997	مرتفعة
	2	يتم تبسيط الإجراءات بصورة تسمح بإثاء المعاملات دون تعقيد.	3.9459	.77445	مرتفعة
	3	توفر الإدارة قنوات اتصال مفتوحة مع المجتمع المحلي والمصارف المعنية.	3.8378	.96553	مرتفعة
	4	يوجد آلية واضحة للمساءلة الإدارية في المصرف .	3.9054	.89395	مرتفعة
	5	تشجع إدارة المصرف العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات.	3.6892	.99210	مرتفعة
	6	يتم مراجعة السياسات الإدارية في المصرف باستمرار	3.9324	.84935	مرتفعة
الثقة	7	يعتمد المصرف المصادقية في تعامله مع العملاء لتعزيز ثقتهم فيه	4.2297	.82008	مرتفعة جداً
	8	يقدم المصرف تسهيلات خاصة لعملائه لتعزيز الثقة المتبادلة	3.9730	.81043	مرتفعة
	9	يعتمد المصرف على الخدمات الإلكترونية في علاقته مع العملاء لتعزيز ثقتهم في دقة وسلامة تعاملهم المصرفية	4.0946	.89395	مرتفعة
	10	يعمل المصرف على ضمان سرية التعاملات المصرفية للعملاء كجزء أساسي لزيادة ثقتهم بالمصرف	4.3919	.71802	مرتفعة جداً
	11	يضع المصرف رغبات عملائه في جوهر اهتماماته	4.0676	.84935	مرتفعة
	12	يلتزم المصرف بتوفير المعلومات ذات مصداقية عن خدماته بشكل مستمر لعملائه	4.0541	.90496	مرتفعة
التفاعل	13	يسعى المصرف إلى تعزيز التفاعل باستمرار مع عملائه	4.1486	.83883	مرتفعة
	14	تعدد وسائل التواصل بين المصرف و عملاءه	4.0405	.88270	مرتفعة
	15	يمكن لعملاء المصرف تقديم الشكاوى والاقتراحات بكل سهولة	4.0676	.98386	مرتفعة
	16	تتصف إجراءات تقديم الخدمات بالمصرف بالجودة	4.1081	.80355	مرتفعة
	17	يتميز المصرف برضا وولاء عملائه	4.0946	.76156	مرتفعة

4-2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني- ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية : (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام)؟

تضمنت الاستبانة واحد وعشرون عبارة تتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية لمعرفة آراء الموظفين بالمصارف التجارية محل الدراسة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات أمكن التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، فمن خلال نتائج الجدول (11) وجد أن المتوسط الحسابي العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد بلغ (4.2046) وانحراف معياري (0.592)، وبوزن نسبي (84.09%) وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وهذا قد يعكس البيئة الإدارية الصحية في المصارف التجارية محل الدراسة، حيث تسود المودة، والانسجام بين العاملين، والروح الرياضية والايثار واللطافة والكياسة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الموظفين يساعدون زملاءهم على القيام بالمهام الموكلة إليهم، وهذا ما كشفتها العبارة الأولى بعد الإيثار والتي حظيت بممارسة مرتفعة جداً، كذلك قد يكون سبب ذلك، أن الموظفين ينتبهون للأثر الذي يتركه سلوكهم في الآخرين، وهذا ما أشارت إليه العبارة الثامنة بعد الكياسة، حيث نالت العبارة ممارسة مرتفعة جداً، كذلك قد يعود السبب إلى أن المشاركين يتقبلون النقد البناء ممن يتعاملون معهم في العمل، وهذا ما أوضحتها العبارة الحادية عشر ببعد الروح الرياضية والتي نالت ممارسة مرتفعة؛ أيضاً قد يعزى إلى أن المشاركين يحافظون على سمعة المصارف التجارية قيد الدراسة، وهذا ما بينته العبارة الثالثة عشر ببعد السلوك الحضاري، حيث تحصلت العبارة على ممارسة مرتفعة جداً، وأخيراً قد يعزى ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى أن الموظفين يتقيدون بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المصارف محل الدراسة، وهذا ما أوضحتها العبارة الواحدة والعشرون، والتي تحصلت على ممارسة مرتفعة جداً؛ واتفقت هذه النتيجة مع ما آل إليه أحمد وآخرون (2023)، دراسة حسن وآخرون (2023)، دراسة أحمد (2022)، دراسة جبريل (2018)، دراسة جبريل (2015)، دراسة هارون (2014)، دراسة المعاني (2013)، دراسة Bhusita et. al. (2012)، دراسة Farzin et. al. (2012)، دراسة البشايشة الحراحشة (2011)، دراسة الرقاد وأبودية (2010)، دراسة أبايزد (2010)، دراسة الخلايلة و عادة (2010)، دراسة Bukhari et.al. (2010).

(2009)، وأخيراً دراسة العزاوي (2009)، والتي أشارت كلها أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تُمارس بمستوى مرتفعاً، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة الزهراني (2006)، ودراسة العريضة (2010)، كما يوضح جدول (11) وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها عند مستوى دلالة 1%؛ كذلك لوحظ أن بُعد الإيثار هو أعلى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ممارسةً، حيث حظت بمتوسط حسابي (4.33) وبوزن نسبي (86.76%)، وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، في حين تبين أن أقل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ممارسةً تمثل في بُعد السلوك الحضاري وجاء بمستوى مرتفع، حيث حاز على متوسط حسابي (4.08)، وبوزن نسبي (81.76%)، والجدول (12) يوضح إجابات المشاركين عن عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

جدول (11): إجابات المشاركين تجاه أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الترتيب	الممارسة	One-Sample T Test		الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد / المقياس
		Sig. (2-tailed)	t				
1	مرتفعة جداً	0.000	**17.719	%86.76	.64949	4.3378	الإيثار
2	مرتفعة جداً	0.000	**16.450	%85.34	.66251	4.2669	الكياسة
3	مرتفعة	0.000	**13.976	%82.97	.70701	4.1486	الروح الرياضية
5	مرتفعة	0.000	**12.293	%81.76	.76125	4.0878	السلوك الحضاري
4	مرتفعة	0.000	**13.146	%82.97	.75162	4.1486	الالتزام العام
-	مرتفعة جداً	0.000	**17.491	%84.09	.59245	4.2046	سلوكيات المواطنة التنظيمية

** معنوية عند مستوى 1%.

جدول (12): اتجاهات المشاركين عن عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية

العدد	ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
موقف إيجابي	1	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة إليهم.	4.3649	.71336	مرتفعة جداً
	2	لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة .	4.4459	.72418	مرتفعة جداً
	3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	4.3108	.75717	مرتفعة جداً
	4	أقوم بمساعدة وإرشاد المراجعين ليحصلوا على خدمة متميزة .	4.1892	.82222	مرتفعة
	5	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأفيدهم بخبراتي .	4.3784	.73471	مرتفعة جداً
موقف محايد	6	أجتنب إثارة المشاكل في العمل	4.3784	.77110	مرتفعة جداً
	7	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها .	4.2703	.78159	مرتفعة جداً
	8	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين .	4.3243	.81271	مرتفعة جداً
موقف سلبي	9	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير .	4.0946	.93880	مرتفعة
	10	لا أتردد بمساعدة الآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً	4.1622	.82805	مرتفعة
	11	أقبل النقد البناء ممن تعاملت معهم في العمل .	4.1757	.81691	مرتفعة
	12	إذا أخطأت في حق أي من زملائي فإني أقدم للاعتذار منه.	4.0135	.98611	مرتفعة

البيد	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
السلوك التجاري	13	أحافظ على سمعة مصرفي.	4.2432	.79054	مرتفعة جداً
	14	أتابع دائماً الإعلانات والتعظيم الداخلية .	4.0541	.90496	مرتفعة
	15	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل .	4.0000	.97924	مرتفعة
	16	أتأقلم مع كل التطورات التي يتطلبها نجاح عملي بالمصرف	4.2297	.75029	مرتفعة جداً
السلوك العام	17	أقدم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه.	4.0676	.88102	مرتفعة
	18	أنتهج بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل	4.0405	.92809	مرتفعة
	19	أعامل بعناية مع الموجودات العينية (الأجهزة والمعدات) في مكان عملي.	4.2297	.83662	مرتفعة جداً
	20	أحافظ على التقيد بمواعيد الحضور والانصراف من العمل .	4.0946	.90915	مرتفعة
	21	ألتزم بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي يصدرها المصرف .	4.2297	.94430	مرتفعة جداً

4-3 اختبار فرضيات الدراسة:

4-3-1 اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.

للإجابة على هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis لفحص تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات. لكن قبل الشروع في تطبيق تحليل الانحدار، أجرى الباحثون بعض الاختبارات لضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار بشكل عام، وذلك على النحو الآتي:

- قام الباحثون باستخدام اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test والالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهما اختباران ضروريان في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وتُفرض قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية المتحصلة من اختبار K-S أكبر من 5%، وقيم معامل الالتواء أقل من الواحد الصحيح، والجدول (13)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تبين أن الدلالة الإحصائية للمتغيرات أكبر من 5%، وقيم معامل الالتواء أقل من الواحد الصحيح، وعليه يمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

جدول (13): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري الدراسة عن One-Sample
Skewness Kolmogorov-Smirnov Test ومعامل الالتواء

Skewness	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		الأبعاد	الترقيم
	Asymp. Sig. (2-tailed)	Test Statistic		
- 0.246	0.200	0.085	رأس مال العلاقات	2
- 0.556	0.200	0.090	سلوكيات المواطنة التنظيمية	3

كما تم التأكد من عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل باستخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF)، واختبار التباين المسموح Tolerance، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance أكبر من (5%)، والجدول (14)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن قيم معامل التضخم (VIF)، لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (1.653 - 2.820)، وإن قيم الاختبار التباين المسموح Tolerance تراوحت بين (0.355-0.605)، ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل Multicollinearity.

جدول (14): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

Tolerance	VIF	الأبعاد
.462	2.166	الايثار
.358	2.795	الكياسة
.385	2.600	الروح الرياضية
.332	3.015	السلوك الحضاري
.440	2.270	الالتزام العام

التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة : للحكم على التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة، تم الاعتماد على اختبار مهالانوبيس (Mahalanobis) ويشار إلى أن قيمة Mahalanobis القصوى أقل من قيمة Chi-square المرحجة في حالة البيانات متعددة المتغير، وكذلك تم الاعتماد على اختبار Cook's والتي يجب أن لا تتجاوز قيمته عن الواحد الصحيح (حمادوش، 2019)، ومن خلال نتائج الجدول (15)،

يتضح أن القيمة الحرجة Chi-square تساوي (39.60) وهي أكبر من أعلى قيمة لاختبار Mahalanobis (13.82)، وأن قيمة Cook's بلغت (0.000) ولم تتجاوز الواحد الصحيح؛ وبالتالي يتبين أن البواقي موزعة توزيعاً طبيعياً، فضلاً عن عدم وجود قيم متفرقة.

جدول (15): قيمة (Mahal.) وقيمة (Cook's)

قيمة (Cook's)	قيمة (Mahal.)
0.000	39.60

يتضح من الجدول (16) أدناه، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.367) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (11.229) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج سلوكيات المواطنة التنظيمية حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (14%)، من التباين في تحقيق رأس مال العلاقات بينما (86%)، من قيمة التغيرات في مستوى رأس مال العلاقات تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار لسلوكيات المواطنة التنظيمية (0.346)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات، بمعنى أن زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في رأس مال العلاقات بقيمة (0.346)، وهذا ما دلت عليه قيمة t (3.351)، وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01)، عليه، يتم رفض الفرضية الرئيسة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية قيد الدراسة؛ وقد يكون مرد ذلك إلى بُعد الايثار لدى الموظفين بالمصارف التجارية قيد الدراسة، وهذا ما دلت عليه نتائج الدراسة الحالية، حيث أشارت العبارة الرابعة والتي مفادها أن الموظفين يقومون بمساعدة وإرشاد المراجعين ليحصلوا على خدمة متميزة، حيث نالت هذه العبارة ممارسة مرتفعة؛ كذلك ما خلصت إليه العبارة الثامنة ببعيد الكياسة والتي نصت على أن الموظفين بالمصارف محل الدراسة ينتبهون للأثر الذي يتركه سلوكهم في الآخرين، حيث حازت هذه العبارة ممارسة مرتفعة جداً، أيضاً قد يعزى ذلك إلى العبارة العاشرة ببعيد الروح الرياضية، والتي أفادت أن الموظفين لا يترددون بمساعدة الآخرين

ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً، حيث حظيت هذه العبارة على ممارسة مرتفعة؛ كذلك قد يكون الأمر مرده إلى أن الموظفين يحرصون على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل، وهذا ما أوضحتها العبارة الخامسة عشر ببعد السلوك الحضاري والتي حازت على ممارسة مرتفعة، أيضاً قد يعود السبب الى أن الموظفين يتطوعون بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل، وهذا ما أفادت العبارة الثامنة عشر ببعد الالتزام العام والتي ظفرت بممارسة مرتفعة.

وجاءت نتيجة الدراسة متوافقة مع ما أشار إليه (Ghavifekr and Adewale 2019) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية توصف بالصادق التنظيمي، لأنها تدعم التحول وتساعد على التغيير والابتكار، وتحقيق الفعالية التنظيمية، فضلاً عن ذلك، اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة Sha and Chang (2012) والتي أظهرت أن هناك دور الذي يلعبه القائد في تحسين رأس مال العلاقات، وبالتالي تحفيز سلوكيات المواطنة. وتناظرت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه Khan et.al., (2023) أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري وسلوكيات المواطنة التنظيمية في البيئات التعليمية في باكستان؛ كما تناغمت نتيجة الدراسة مع ما خلصت اليه دراسة Ting et al., (2024) والتي أفادت بوجود علاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك اتفقت نتائج الدراسة ضمناً مع ما أفضت إليه دراسة Ruiz et.al., (2023) والتي أوضحت وجود علاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ انسجمت نتيجة الدراسة أيضاً مع آلت إليه دراسة أحمد وآخرون (2022)، والتي أوضحت وجود علاقة بين رأس المال المعرفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ببعض الجامعات الحكومية العراقية؛ فضلاً عن ذلك توائمت نتيجة الدراسة الحالية مع ما كشفته دراسة جبريل (2018) والتي بينت أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري وسلوكيات المواطنة بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة.

جدول (16): تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر

سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig.
رأس مال العلاقات	سلوكيات المواطنة التنظيمية	**0.367	0.135	**11.229	0.346	**3.351	0.000
	الثابت				2.576	**5.878	0.000
**معنوية عند مستوى 0.01 . df= (1 , 72)							

4-3-2 اختبار الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الكياسة على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الإيثار على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.259)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (5.171) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الإيثار حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (0.07%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.222)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الإيثار على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (5%)؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى؛ وهذا قد يعزى إلى أن المشاركين في الدراسة

لا يترددون في تقديم المساعدة لزملائهم عندما يكون لديهم أعباء كثيرة، وهذا ما أوضحته العبارة الثانية بعد الايثار والتي حازت على ممارسة مرتفعة جداً.

توضح نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الكياسة على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.288)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (6.509) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الكياسة حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (8%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.243)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الكياسة على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية؛ وهذا قد يعزى إلى أن المشاركين في الدراسة يتجنبون إثارة المشاكل في العمل، وهذا ما أشارت إليه العبارة السادسة بعد الكياسة والتي نالت ممارسة مرتفعة جداً.

كشفت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.236)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (4.259) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الروح الرياضية حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (6%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.186)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة؛ وهذا قد يعزى إلى أن الموظفين بالمصارف محل الدراسة يقومون بالمهام الإضافية دون تدمير، وهذا ما بينته العبارة التاسعة بعد الروح الرياضية والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

أوضحت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.381)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (12.259) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد السلوك الحضاري حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (15%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما

تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار (0.280)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة؛ وربما يعود ذلك إلى أن الموظفين يحافظون على سمعة مصارفهم، والتي بينته العبارة الثالثة عشر ببعد السلوك الحضاري، والتي ظفرت بممارسة مرتفعة جداً.

خلصت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.378)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (12.259) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الالتزام العام حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (14%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار (0.281)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة؛ وقد يعود السبب إلى أن الموظفين يتقدمون بمقترحاتهم لتطوير العمل وتحسينه، وهذا ما كشفتته العبارة السابعة عشر ببعد الالتزام العام والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

جدول (17): تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر كل بُعد من أبعاد

سلوكيات المواطنة التنظيمية على حدة في رأس مال العلاقات

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig
الإيثار	*0.259	0670.	*5.171	0.222	*2.472	0.026
الكرامة	*0.288	0.083	*6.509	0.243	*2.551	0.013
الروح الرياضية	*0.236	0560.	*4.259	0.186	*2.063	0.043
السلوك الحضاري	**0.381	.1460	**12.259	0.280	**3.501	10.00
الالتزام العام	**0.378	0.143	**11.998	0.281	**3.463	0.001
**معنوية عند مستوى 0.01 *معنوية عند مستوى 0.05						

واستناداً إلى النتائج أعلاه، يتضح أهمية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في رأس مال العلاقات وبخاصة بُعد السلوك الحضاري باعتباره أكثر الأبعاد تفسيراً في رأس مال العلاقات، يُعتبر السلوك الحضاري سلوكاً اختيارياً يعكس مسؤولية الفرد عن المشاركة والمساهمة في تطوير

المنظمة، مثل: حضور الاجتماعات والندوات، وأداء مهام إضافية غير مطلوبة منه. يُسهم هذا السلوك في تعزيز قدرة المؤسسة على تنفيذ أنشطتها، بالإضافة إلى المبادرة بتقديم النصائح للآخرين لتحسين الإجراءات والعمليات داخلها (Kasemsap, 2012). كذلك يشير السلوك الحضاري إلى التصرفات المهذبة والمحترمة التي يُظهرها الموظفون تجاه زملائهم في العمل والبيئة المحيطة بهم، هذا السلوك يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، حيث يعمل الموظفون بروح الفريق الواحد، ويظهرون الاحترام المتبادل والتعاون؛ السلوك الحضاري يعزز من مستويات الثقة والتواصل الفعال بين الأفراد، مما ينعكس إيجابياً على الأداء التنظيمي والكفاءة العامة للمنظمة (Podsakoff et al., 2000)؛ وهذا ما أكدته دراسة Allen and Lee (2002) والتي بينت أن السلوك الحضاري يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية؛ حيث لوحظ أن الموظفين الذين يظهرون سلوكيات حضارية يميلون إلى تلقي تقييمات أداء أعلى ويتمتعون بعلاقات عمل أفضل مع زملائهم، مما يعزز من فعالية المنظمة ككل.

5- خلاصة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس مال العلاقات، وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي جاءا مرتفعين، فضلاً عن ذلك، بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها على رأس مال العلاقات؛ علاوة على ذلك، أوضحت الدراسة أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً في رأس مال العلاقات تمثل في بُعد السلوك الحضاري.

6- توصيات ومقترحات الدراسة:

- تعزيز مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية محل الدراسة، وذلك عن طريق تشجيع إدارة المصارف العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات، فضلاً عن توفير وبشكل مستمر قنوات اتصال مفتوحة مع المجتمع المحلي والمصارف المعنية، علاوة على البحث دائماً عن وسائل تواصل متعددة ومتنوعة بين المصارف وعمالها، كذلك الاهتمام دوماً بالخدمات الإلكترونية في علاقة المصارف مع عملائها لتعزيز ثقتهم في دقة وسلامة تعاملاتهم المصرفية.

- أظهرت الدراسة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها تؤثر في رأس مال العلاقات، عليه، إذا كانت سلوكيات المواطنة التنظيمية في غاية الأهمية للمنظمات بكافة أنواعها وأبعادها، فإن المصارف المدروسة تحتاج بشكل خاص إلى تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنميتها أكثر من غيرها؛ ويتطلب ذلك تعميق مفهوم المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة بين الموظفين، يمكن تحقيق ذلك من خلال تمكين الموارد البشرية في المصارف التجارية من العمل بحرية أكبر، مستفيدة من وعيها ومبادراتها وروح التعاون لديها، مما يؤهلها لاستخدام هذه الحرية في مجالات التطوير والتنمية، فضلاً عن عقد الاجتماعات و الدورات والندوات التي تحفز العاملين وتؤكد لهم أهميتها وإيجابياتها، من أصحاب القرار بالمصارف التجارية قيد الدراسة، علاوة على ذلك، تشجيع وتعزيز ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية يتطلب وضع الأنظمة والتعليمات المناسبة لمكافأة الجهود العفوية والتطوعية، مما يحفز الموظفين على الاستمرار في تلك السلوكيات وتقديم المزيد منها برغبة ذاتية، وأخيراً، وجوب اعتبار سلوكيات المواطنة أحد المعايير الأساسية في منح الجدارة وتولي المناصب الوظيفية في المصارف التجارية الليبية.
- إنّ موضوع رأس مال العلاقات يظل قضية متعددة الأبعاد، وبالتالي بالإمكان إعادة الدراسة على قطاعات أو منظمات أخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها؛ علاوة على دراسة رأس مال العلاقات في ضوء بعض المتغيرات التنظيمية الآتية: الصحة التنظيمية، البراعة التنظيمية، المناعة التنظيمية، إدارة المواهب، السمعة التنظيمية، والمرونة التنظيمية.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية :

- أبا زيد، رياض (2010)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، المجلد (24)، العدد (2).
- أبو كريم، أحمد فتحي، (2005)، مفهوم الشفافية لدى الإدارة العليا وعلاقته بالاتصال الإداري، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان.
- أبوخريرص، مولود رمضان خليفة، (2023)، أثر مؤشرات السلامة المالية على الاستقرار المالي في المصارف التجارية الليبية، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، 6(2)208.
- أبوطه، حسام وأبو حشيش، بسام، (2023)، سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 19(1).
- أحمد، سهير ثابت وعبد الهادي، إيمان احمد نبيل وعبد الحميد، دعاء عبد الحميد حسيني، (2023)، أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل على الفوائد المدركة للخدمات المقدمة. التجارة والتمويل، 43(1).
- أحمد، نورالدين طالب، (2013)، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة: دراسة حالة على مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة .
- أحمد، مناف عبدالمطلب، (2022)، دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي: دراسة استطلاعية في عدد من الجامعات الحكومية العراقية"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 18(58).
- أحمد، مناف عبدالمطلب ومصري، إحسان سالم وحسين، علي عبدالله، (2022)، دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية في عدد من الجامعات العراقية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 18(58).
- البشاشنة، سامر عبدالمجيد والحراشنة، محمد أحمد، (2011)، أثر أبعاد الدافعية على سلوك

- المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن: دراسة ميدانية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 7، العدد 4.
- البكري، ثامر وطالب، احمد هادي، (2014)، أثر إدارة علاقات الزبائن على الأداء التسويقي: دراسة تحليلية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، المجلد (208)، العدد (13).
- الخلايلة، هدى و سعادة، سائدة، (2010)، درجة ممارسة مديري مدارس محافظة الزرقاء ومديراتها للقيادة التحويلية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي تلك المدارس ومعلماتها؛ <http://www.dc.4shared.com>.
- الرقاد، هناء خالد و أبو دية، عزيزة، (2012)، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني، يونيو.
- الزهراني، محمد بن عبدالله بن سعيد، (2006)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى .
- الشمري، ناصر ساجد الناصر، (2022)، رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال: دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية، مجلة مركز رفاة للدراسات، 1(5).
- العاتي، علي عمران والمبقع، محمد عبد الحميد، (2017)، رأس المال العلائقي وعلاقته بتنمية توجهات خريجي الجامعة الأسمرية الإسلامية نحو ريادة الأعمال، مؤتمر ريادة الأعمال في ليبيا: الواقع والمأمول، المنعقد يومي 11-12 نوفمبر، المعهد العالي للمهن الشاملة - درنة، الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني، ليبيا.
- العبادي، فوزي هاشم، (2014)، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي: بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، السنة العاشرة، المجلد (8)، العدد (31).
- العبيدي، أزهار عزيز، (2014)، استعمال رأس المال العلائقي لتعزيز التعلم التنظيمي: دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في رئاسة جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم

- الاقتصادية والإدارية، (31).
- العريضة، رائدة هاني محمود، (2012)، مستوى القيادة الاخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم التربية، جامعة الشرق الاوسط.
- العزاوي، شفاء محمد علي حسون، (2009)، تحليل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد (15)، العدد (55).
- الفهداوي، فهمي خليفة صالح، (2005)، علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، عمان، المجلد (32)، العدد (2).
- القريو، ناصر علي محمد، (2015)، آليات تحسين أداء المصارف التجارية في ظل التطورات المالية والمصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس.
- المعاني، أيمن عودة، (2013)، أثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية : دراسة ميدانية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد (9)، العدد (2).
- الناصر، ناصر ساجد، (2018)، رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال :دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد(5)، العدد(1).
- بن حبيب، محسن، (2017)، أثر إدارة العلاقة مع العملاء في تنافسية المؤسسات السياحية بالجزائر: دراسة عينة من الوكالات السياحية بالجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر .
- جبريل، وائل محمد، (2015)، سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الاداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا، مجلة جرش للبحوث والدراسات، 16(1).
- جبريل، وائل محمد، (2020)، واقع رأس المال العلائقي بصندوق الضمان الاجتماعي من وجهة نظر موظفي مدينة درنة (ليبيا)، المؤتمر العلمي الدولي المحكم: اقتصاد المعرفة وتنمية المجتمعات، عمان، الاردن.

- جبريل، وائل محمد، (2018)، أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على تطبيق مبادئ الحوكمة في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمصارف التجارية الليبية بمدينة البيضاء، مجلة آفاق اقتصادية، 4(8).
- حسن، بشرى محمد سامي، (2011)، الأمثلية في مناقلة رأس المال الفكري لدعم القاعدة المعرفية للمنظمة: نموذج مقترح لعينة من المنظمات الخدمية الخاصة والعامة بالتركيز على الصحية منها، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- حسن، فاطمة محمد مهدي، (2021)، الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد 19 دراسة تحليلية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 12 (3).
- حسن، محمد وهبه محمد؛ راغب، محمد عبد السلام؛ عبد الرحيم، هيلين، (2023)، دور سلوك المواطنة التنظيمية على العلاقة بين الثقة التنظيمية وإدارة المعرفة بالتطبيق على شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 3(15).
- درويش، محمود أحمد، (2018)، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- زلماط، مريم، (2017)، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي CMA, ENIE أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أوبكر بلقايد، الجزائر.
- زويير، محمد وجدي، شوقي، (2011)، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسية بن بوعلي الشلف، الجزائر.
- سليمان، محمد سليمان محمد، (2017)، سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على فعالية إدارة الالتزامات: دراسة ميدانية بالتطبيق على الشركات المؤسسة الوطنية الليبية للنفط،

- اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس.
- شافية، بريك، (2020)، دور المناعة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة جامعة غارداية، مذكرة ماستر (منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غارداية، الجزائر.
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة، ميرفت علي، (2000)، أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: دار الاشعاع الفنية.
- صالح، خالد حسين دخيل وجبريل، وائل محمد، (2021)، أثر الثقة التنظيمية على المناعة التنظيمية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية الخاصة بمنطقة الجبل الاخضر، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، 4(4).
- عبد الحميد، عفاف السيد بدوي، (2012)، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية. قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الازهر.
- عبد الحميد، إنجي محمد، (2010)، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي - دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر، المركز المصري للحقوق الاقتصادي والاجتماعي، سلسلة أبحاث ودراسات، العدد الأول.
- عبد الرحيم، عاطف جابر طه، (2013)، أثر إدارة رأس المال الفكري على التوجه بالسوق في الشركات المصرية، مجلة دراسات إدارية، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد(5)، العدد(10).
- عبيدات، ذوقان وعبدالحق، كايد وعدس، عبدالرحمن، (2015)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر، عمان: دار الفكر .
- عروف، راضية وبوزناق، حسن، (2017)، أثر الجودة في بناء رأس المال العلاقاقي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر / وكالة تبسة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد (12).
- علون، محمد لمين وقوادرية، ربيحة، (2017)، فاعلية رأس المال الفكري في مواجهة الأزمات في ظل اقتصاد الالاملموسات: دراسة حالة بعض النماذج من الشركات، مجلة معارف، 12(22).
- على، محمد علي اسماعيل، محمد علي اسماعيل، شمعه، رانية عبد المنعم، محمد وهدير هلال، (2023)، دور رأس المال النفسي في العلاقة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة

- التنظيمية، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، 3(2) .
- غديري، داود وبوسالم، أبوبكر، (2022)، ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 17 (1).
- فرحون، نوال وعليوط، سهام، (2018)، دور رأس المال الفكري في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز- جيجل، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة جيجل، الجزائر.
- محمود، زيج حوام، (2023)، دور رأس المال العلائقي في تحقيق الاستدامة التنظيمية: بحث ميداني تحليلي في معمل السجاد العراقي، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(1).
- معمري، إيمان، (2022)، أثر رأس مال العلاقات في تحسين الاداء الريادي: دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجنوب الغربي الجزائري. أطروحة دكتوراه (منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية -أدرار، الجزائر.
- نايلي، إلهام و حركات، سعيدة، (2016)، التسويق العلائقي المبني على إدارة العلاقة مع الزبون وأثره على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات، جامعة أم البواقي، الجزائر www.atm-colloque.com.
- نصر، محمد وهلال، جميل، (2007)، قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، (ماس) (MAS).
- هارون، سميرة، (2014)، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة : دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- Abubakar, H., Hernia, H., Arimbawa, I. G. A. P., & Putra, A. H. P. K. (2023). The Effect of Organizational Citizens' Behavior (OCB),

- Competence, and Organizational Culture on Performance: Employee Satisfaction as Mediating Variable. International Journal of Artificial Intelligence Research, 6(1.2):1-10.
- Berkovich, I. (2016). *The role of civility in organizational life: A review of the literature*. Journal of Business Ethics, 139(1).
 - Afshardoust, Mahmoud et al (2013) . " Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Perceived Politic among the Sport Organization Experts of Tehran Municipality", International Research Journal of Applied and Basic Sciences , Vol., 4 (4),pp: 870-873.
 - Bhusita Intaraprasong et al (2012), " Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand ", J Med Assoc Thai, Vol. 95 Suppl. 6 ,pp:102-108.
 - Bontise, Nick(1996). There is a price in your head , article management Intellectual capital , strategically , business quarterly 60 (4) summer.
 - Bukhari, Zirgham ullah et al (2009) , " Determinants of Organizational Citizenship Behavior in Pakistan" , International Review of Business Research Papers , Vol.5 N0. 2 March Pp: 132-150.
 - Choong, Y. O., & Ng, L. P. (2023). The effects of trust on efficacy among teachers: The role of organizational citizenship behaviour as a mediator. Current Psychology, 42(22), 19087-19100.
 - Cohen Sandra et Kaimenakis Nikolaos, (2007), Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs, The Learning Organization, Vol. 14 No. 3, pp. 241-262 .
 - Florinda Matos, Graciele Tonial, Maria Monteiro, Paulo Maurício Selig, Leif Edvinsson(2020). Relational Capital and Organizational Resilience, Publisher: Springer International Publishing.
 - Ghavifekr,S.,& Adewale, A.S.(2019). Can change leadership impact on staff organizational citizenship behavior? A scenario from Malaysia , Higher Education Evaluation and Development ,13 (2) :65-81.
 - James, K. Justine et al (2010) ," Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence of Corporate Executives", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology ,July 2010, Vol.36, No.2, 262-267.
 - Kasemsap, Kijpokin (2012) , " Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Passenger Car Plant Employees in Thailand" , Silpakorn University, Journal of Social Sciences, Humanities and Arts Vol.12 (2) : 129-159.
 - Khan, M. Z., Niqab, M., & Ali, N. (2023). Analyzing the mediating effect of organizational citizenship behavior on the relationship between HRM practices and intellectual capital in educational settings

- in Pakistan. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(1), 21-37.
- López-Domínguez, M., Mihaela Enache-Zegheru, Pep Simo, and Jose M Sallan (2013). "The effect of leadership on organizational citizenship behavior through trust." *Current Psychology*. DOI: 10.1016/j.jbusres.2013.02.041
 - Liu, Chia-Ling , Ghauri, Pervez & Sinkovics, Rudolf (2010)" Understanding the impact of relational capital and organizational learning on alliance outcomes, *Journal of World Business* ,45 : 237–249 .
 - Malhatro Naresh and David Birks (2007). *Marketing Research* , 3nd Edition ,Person Education Limited.
 - Moorman (1991), The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior, *Journal of applied psychology*, N76.
 - Mohammad Shafiee, M., Warkentin, M., & Motamed, S. (2024). Do human capital and relational capital influence knowledge-intensive firm competitiveness? The roles of export orientation and marketing knowledge capability. *Journal of Knowledge Management*, 28(1), 138-160.
 - Mucelli, Attilio & Marinoni, Carlo (2011). Relational Capital and Open Innovation: Two Cases of Successful Italian Companies, *Journal of Modern Accounting and Auditing*, May 2011, Vol. 7, No. 5, 474-486 .
 - Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publications.
 - Organ, D. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
 - Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
 - Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., Bailey, J. R., & Heggstad, E. D. (2020). Meta-analytic estimates of the antecedents and consequences of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 105(8), 845-861.
 - Rego , A. & Cunha , M. (2006) . *Organizational Justice and Citizenship Behaviors: a Study in a Feminine, High Power Distance Culture* , University de Santiago.
 - Rizaie, M. E., Horsey, E. M., Ge, Z., & Ahmad, N. (2023). The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Frontiers in Psychology*, 13:1-13.

- Ruiz-Palomino, P., Linuesa-Langreo, J., & Elche, D. (2023). Team-level servant leadership and team performance: The mediating roles of organizational citizenship behavior and internal social capital. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, 32, 127-144.
- Saputra, M. H., & Pratomo, L. A. (2023). Optimization of relational capital and the strength of SMEs network collaboration to improve its performance: Evidence from Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 16(1), 111-126.
- Sekaran, U., and Bougie, R.(2010).*Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, (5th ed.), Wiley and Sons.
- Sharabati, Abdel-Aziz Ahmad. Jawad,Shawqi Naji, Bontis, Nick (2010), Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan, *Management Decision*. Vol. 48 No. 1,. pp. 105-131.
- Sha, X., & Chang, K. T. (2012). Research article the role of leadership and Contextualization on Citizenship behaviors in distributed teams: A relational Capital perspective. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 55(4), 310-324
- surikova, E. A., Volegzhanina, I. S., & shevchenko, A. S. (2023). intellectual capital as a factor of anti-crisis management by an example of sberbank in strategic vectors of development and preservation of human capital in the face of new challenges and threats, *May* :222-227.
- Sveiby, K., (1998). *Intellectual Capital Thinking head, CAP*, Australian.
- Swart, Juani, (2005), Identifying the sub-components of intellectual capital: a literature review and development of measures, *School of Management, University of Bath, U. K.* <http://www.bath.ac.uk/management/research/papers.htm>.
- Ting, Q. H., Lew, T. Y., Goi, C. L., Sim, A. K., & Gim, G. C. (2024). Psychological capital and employee engagement as predictors of organizational citizenship behavior in the industrial revolution 4.0 era: transfer of training as a mediator. *Current Psychology*, 43(6), 5219-5242.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138.
- yen ,hsiuju R., Li, Eldon .Y, Niehoff, Brian P.,(2008)," Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? testing the mediation effects of integration climate and project management". *journal of information & Management* , vol.45, PP. 394-402 .

المخاطر المصرفية ودور سياسة التأمين في مواجهتها دراسة ميدانية على مصرف الصحارى ومصرف الجمهورية.

د. الطاهر خليفة عبد السلام الأسود.

أستاذ مساعد بكلية الاقتصاد العجيلات/ جامعة الزاوية

taher96laswed@gmail.com

د. الناجح محمد العجيلي ودران.

أستاذ مساعد بكلية الاقتصاد العجيلات/ جامعة الزاوية

nagahwadrans58@gmail.com

الملخص:

هذه الدراسة هي محاولة التعرف على المخاطر المصرفية و دور سياسة التأمين في مواجهتها، وقد انطلقت محاولتها هذه في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما الدور الذي تلعبه سياسة التأمين في مواجهة المخاطر المصرفية؟ واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي عند إجراء الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وتم توزيع (120) استبانة على عينة الدراسة، واستردت (110) استمارة وبعد الفحص والتدقيق تم استبعاد (8) استمارة، وبذلك يكون عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (102) استمارة، وتم معالجة بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها: وجود علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين سياسة التأمين وبين المخاطر المصرفية في المصارف الليبية، وفي ضوء أهم النتائج توصي الدراسة: ضرورة تفعيل دور سياسة التأمين لحد من المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف الليبية، وبما يسهم في الرفع من كفاءة الأداء المالي لها والاقتصادية ككل.

الكلمات المفتاحية: سياسة التأمين، المخاطر المصرفية.

Banking risks and the role of insurance policy in confronting them A field study on Al-SAHARA Bank and Al-JUMHOURIA Bank.

Dr. At-Taher Khalifa Abdel Salam Al-Aswad.

Assistant Professor / Faculty of Economics, Al-Ejailat - University of Zawiya.
taher96laswed@gmail.com

Dr. An-Najih Mohammed Al-Ejaili Wadran.

Assistant Professor / Faculty of Economics, Al-Ejailat - University of Zawiya
nagahwadran58@gmail.com

Abstract

This study aims to identify banking risks and the role of insurance policy in confronting them. The study was launched to answer the following main question: What is the role by insurance policy played in confronting those risks? The researcher followed the descriptive analytical approach when conducting the study, and relied on the questionnaire as a tool to collect data to achieve the objectives of the study. (120) questionnaires were distributed to the study sample, and (110) forms were retrieved. After examination and auditing, (8) forms were excluded, thus the number of forms that were subjected to analysis was (102) forms. The study data was processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

The study reached at a number of results, the most important of which were: the existence of a statistically significant relationship and impact between insurance policy and banking risks in Libyan banks. In light of the most important results, the study recommends: the necessity of activating the role of insurance policy to reduce the risks that Libyan banks may be exposed to, and in a way that contributes to raising the efficiency of their financial performance and the economy as a whole.

Keywords: insurance policy - banking risks.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

كان لظهور التأمين وتطوره واحد من أهم التغيرات في قطاع الخدمات المالية، وقد وجدت المؤسسات المالية المتمثلة بالمصارف العامة والخاصة، حيث يواجه هذا القطاع مخاطر عديدة نتيجة لتطور مختلف القطاعات ذات العلاقة، وكذلك منح مختلف القروض سواء كانت قصيرة الأجل أو متوسطة الأجل أو طويلة الأجل وانخفاض كفاءة عمل هذه المصارف تتولد لديها مجموعة من المخاطر، لقد أتى تسير الأخطار في المصرف كبرنامج يعمل على تحديد قابلية إصابة المصارف وتقييم التأثير المحتمل للأخطار، ومن ثم حماية قيمة المؤسسة بطريقة تضمن لها الاستمرارية، من خلال الاعتماد على منهجية تتلخص في ثلاث مراحل أساسية، هي: تحليل، معالجة، وتمويل الخطر، وتأسيساً على ذلك يمكن القول أن المصارف الليبية قد استفادت من تلك السياسات للحد من المخاطر المصرفية، وتطوير أساليب لمواجهتها سعيًا منها لمواكبة التطورات الحاصلة في القطاع، حيث لعب التأمين دوراً مهماً وفعالاً في كافة أنحاء العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية لزبائنهم بأقل المخاطر، وهذا ما دفع المصارف الليبية لتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية لتوسيع هامش الاستفادة من السياسات التأمينية، وبما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للمصارف، وعليه يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما الدور الذي تلعبه سياسة التأمين في مواجهة المخاطر المصرفية ؟

أولاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يأتي:

- تحديد الدور الذي تلعبه سياسة التأمين في مواجهة المخاطر المصرفية في المصارف الليبية.
 - تحديد مفهوم المخاطر المصرفية، وإبراز أهم خصائصه.
 - إثراء الدراسات المتعلقة بمجال العمل المصرفي في المعاملات المالية والمخاطر المصرفية.
- ونظراً لندرة البحوث التي تمت في هذا المجال في ليبيا من حيث المستوى التطبيقي، فإن مجال تطبيق هذه الدراسة يعتبر محاولة لمشاركة الجهود البحثية المتواصلة في هذا المجال لبيئة اقتصادية جديدة، وتساهم الدراسة في التأكيد على دراسة المخاطر المصرفية في المصارف الليبية لتعزيز نشاطها، وتعظيم ثروة المستثمرين.

ثانياً: فرضيات الدراسة:

تمثلت الفرضية الرئيسية للدراسة فيما يأتي:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين سياسة التأمين وبين المخاطر المصرفية في المصارف الليبية؟
- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين سياسة التأمين وبين المخاطر التشغيلية في المصارف الليبية؟
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين سياسة التأمين وبين المخاطر الائتمانية في المصارف الليبية؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- 1- التركيز على أهمية التأمين وتأثيره في الاقتصاد القومي.
- 2- التعرف على سياسة التأمين ودورها في معالجة المخاطر المصرفية.
- 3- تطوير أساليب سياسة التأمين والعمل على إيجاد طرق جديدة من أجل استخدامها في مواجهة المخاطر المصرفية.

رابعاً: حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تحديد سياسات التأمين وآثارها على المخاطر المصرفية في المصارف الليبية.
- 2- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية.
- 3- الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية للدراسة في فترة إعداد الدراسة.

خامساً: منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على مجموعة من المراجع من: كتب، مجلات، رسائل وأطروحات، في حين تم الاعتماد كلياً على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات في القسم التطبيقي، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة:

ويشمل مجتمع الدراسة المصارف التجارية في ليبيا، وتم اختيار العينة مصرف الصحاري، مصرف الجمهورية، وتم توزيع (120) استمارة على عينة الدراسة، وتمثل في القائمين على إدارة المخاطر والإدارة المالية في مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية، واسترجع (110) استمارة، واستبعاد (8) استمارات وخضوع (102) استمارة للتحليل، وتم معالجة بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

سابعاً: الدراسات السابقة:

- دراسة (محمد مياد أنيس 2015): التأمين على الائتمان ودوره في إدارة المخاطر الائتمانية وتعزيز عمليات التمويل دراسة للتجربة الأردنية، مع إمكانية الاستفادة منها في سورية. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام التأمين على الائتمان في تعزيز عمليات التمويل والتوسع في منح التسهيلات الائتمانية من جهة، والحد من المخاطر من جهة أخرى، وخلصت النتائج إلى أن التأمين على الائتمان يلعب دوراً جوهرياً في تعزيز عمليات التمويل والحد من المخاطر، كانت أهم التوصيات في هذه الدراسة: زيادة الوعي التأميني لدى البنوك التجارية الأردنية مع إمكانية الاستفادة منها في سورية.

- دراسة جودي ليلي، عاشور فلة (2020): دور نظام التأمين على الودائع في إدارة المخاطر المصرفية دراسة حالة الجزائر. هدفت الدراسة إلى توضيح الدور الذي تمارسه آلية نظام التأمين على الودائع في إدارة المخاطر المصرفية، وعلاج مشكلة إخفاق البنك في الوفاء بالتزاماته، وتوصلت الدراسة العمل على إنشاء نظام التأمين على الودائع في ظروف أزمة مثل بقية دول العالم كأسلوب وقائي في البنوك الجزائرية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة:

أولاً: المخاطر المصرفية:

1- مفهوم المخاطر المصرفية:

يتمثل الخطر المصرفي في الخسارة المحتملة التي يتضرر من جرائها المؤمن ولا يواجهها المدين؛ لذلك فهي تصيب مانح القرض، وهناك وجهات كثيرة في تفسير المخاطر المصرفية وتحديد أسباب نشوئها التي تعود لعدة خلفيات منها التي تنصب على المصرف في حد ذاته

ومنها الأسباب التي تخرج عن إرادة المصرف، يعد موضوع المخاطر المصرفية من أهم المواضيع التي تشغل بال المصرفيين خاصة وتستحوذ على جل اهتمامهم خصوصاً في السنوات القليلة الماضية في أعقاب الأزمات المالية والمصرفية التي شهدتها معظم الدول هذا ما أدى إلى التعدد في وضع مفاهيم وتعريف لهذه المخاطر، وهناك عدة عوامل أسهمت في ظهور مثل هذه المخاطر منها ما هي متعلقة بعمل المصرف وأخرى متعلقة بالبيئة الخارجية.

وقد لوحظ تعاظم هذه المخاطر في الآونة الأخيرة؛ مما أدى إلى تنوعها وتعددتها، فالمخاطر الائتمانية لم تعد التهديد الوحيد لاستمرار المصرف، حيث أضيفت إليها مخاطر أخرى منها مخاطر السوق السيولة، وأسعار الفائدة وغيرها، وذلك نتيجة التفتح على السوق المالي.

يمكن تعريف إدارة المخاطر المصرفية هي عبارة عن مجموعة من الأساليب والتقنيات يستخدمها المصرف في التعامل مع المخاطر التي تهدد سلامة واستقرار الوضع المالي للمصرف، وتسعى إلى تجنب أو تقليل من هذه المخاطر بأقل تكاليف، كما أن إدارة المخاطر المصرفية تكمن في العناصر الرئيسة فيها كرقابة مجلس الإدارة والإدارة العليا لها.

2- أسباب نشوء المخاطر المصرفية:

تتعرض المصارف والمؤسسات المالية لمجموعة من المخاطر التي قد تعود أسبابها إلى المحيط العام الذي تعمل فيه هذه المصارف وإلى نوعية عمل المصرف في حد ذاته، وهناك سببين لنشوء المخاطر المصرفية، وهما:

جدول (1) أسباب نشوء المخاطر المصرفية.

ت	اسباب متعلقة بعمل المصرف	اسباب متعلقة بالبيئة الخارجية للمصرف
1	عدم الاهتمام بتحديد وتحليل المخاطر بشكل موضوعي ومنهجي عند دراسة المعاملة الائتمانية	تراجع الاداء الاقتصادي العام، مثل: دخول الاقتصاد في مراحل الانكماش او التباطؤ.
2	الخطأ في تقدير الضمانات وعدم المتابعة والمراجعة الدورية للضمانات القائمة.	القوة القاهرة او الاحداث المفاجئة
3	السماح للمقترض باستخدام حصيلة القرض دفعة واحدة وبشكل خاص إذا لم تقتضي طبيعة عمله أو نشاطه ذلك مثل المقاول	عدم الاستقرار الأمني أو السياسي
4	عدم قيام إدارة القرض في المصرف بتحديد وفهم الغرض من القرض المطلوب.	ضعف أنظمة الرقابة الخارجية على المصارف
5	عدم توافر أنظمة رقابة ومراجعته فعالة على الإقراض لدى المصرف.	تغيير غير متوقع في التشريعات والأنظمة التي تؤثر في قدرة العميل على توليد الارباح والتدفقات النقدية

المصدر: من إعداد الباحثين.

3- أنواع المخاطر المصرفية:

أ- **المخاطر الائتمانية:** وتنشأ المخاطر الائتمانية عن عدم التزام العميل بشروط التعاقد مع المصرف، بحيث يعتبر أول خطر ما يواجهه المصرفي لكونه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأهم عملية هي القرض، وعليه فإن المخاطر الائتمانية هي عدم استعادة الفائدة أو أصل المبلغ المقرض أو كليهما من المصرف. (عثمان محمد داود، 2008، ص54)

إن المخاطر الائتمانية هي خسارة محتملة يتضرر من جرائها المؤمن ولا يواجهها المدين، ولذلك فهي تصيب كل شخص يمنح ائتمان مصرف كان أو منشأة مالية، وعلى هذا الأساس يعتبر خطر القرض من أهم المخاطر المصرفية التي تواجهها المصارف من خلال الائتمان الذي تدفعه للمقرض.

ب- **مخاطر السيولة :** غالباً ما تنتج هذه المخاطر بسبب عدم مقدرة المصرف على جذب إيداعات جيدة من العملات أو بسبب ضعف المصرف في إدارة الموجودات والمطلوبات.

وعندما تكون سيولة المصرف كافية يتعذر عليه الحصول على أموال كافية، وذلك إما عن طريق زيادة التزاماته أو القيام بتكلفه معقولة بتحويل موجودات سائلة مما يؤثر إلى ربحه إما عن سبب تحققه فيرجع إلى سبب داخلي وهو سوء تسيير المواعيد بين القروض والودائع، أو الاخفاق في تحويله أصوله إلى سيولة مطلقة موجودة في الخزينة لكونها لا زالت لدى الغير ولم يحن بعد أجل استحقاقها وهذا ما يعرف بخطر التحويل مقررات إدارة خطر السيولة وفقاً اتفاقية بازل نظراً للمخاطر المصرفية والمالية المختلفة والمتعددة التي يواجهها النظام المصرفي، وبناءً على مقترحات لجنة بازل للرقابة المصرفية بموجب القانون رقم 90_10 الصادر بتاريخ 14 أبريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض الملغي بالأمر رقم 30_11 لسنة 2003 في المادة 44 تأسيس اللجنة المصرفية، حيث حولت مجلس النقد والقرض الصلاحيات بصفته كسلطة نقدية، ويجب على البنوك والمؤسسات المالية الاحتفاظ بنسبة الملاءة والسيولة لتضمن سيولتها بالتالي ملاءتها اتجاه المودعين (الخطيب، 2005، ص238)

ج- **مخاطر السحب على المكشوف:** وهو نظام يستطيع من خلاله العميل أن يكتب صكوكاً تفوق ما هو موجود في رصيده من نقود ويقوم المصرف بإعطائه للعميل قرضاً لسداد العجز وبشكل مباشر، وهو عبارة عن قرض قصير الأجل يمنحه المصرف عادة للتجار لتسهيل عملية السداد، ويتم حساب الفائدة وعمولات على المبلغ المسحوب،

ويستطيع العميل سداد المبلغ المقترضة بمبالغ غير متساوية بفترات مختلفة. (الخطيب، 2005، 254)

د- مخاطر السوق: وهي إحدى أنواع المخاطر الناتجة عن تقلبات والتغيرات في سوق رأس المال أو لأسباب اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية مختلفة سواء في الدولة أو الدول المجاورة لها، حيث ترتبط جميع الدول مع بعضها البعض بعلاقات تجارية وسياسية وعلاقات عمل مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض جاد بأسعار الاسهم العادية والسندات المختلفة. وبالنسبة للأسهم الممتازة فهي أقل عرضة للمخاطر السوقية لأن القيمة الحقيقية لها تقدر بقيمة أكبر من قيمة الأسهم العادية بشكل عام تشمل المخاطر السوقية كل من الركود والتضخم التغيرات في أسعار الفائدة والاضطرابات السياسية والهجمات والحروب الإرهابية والكوارث الطبيعية بمختلف أشكالها من براكين وزلازل وغيرها.

هـ- مخاطر عدم تحديد سعر الفائدة: إن خطر سعر الفائدة هو الخطر الذي يتحمله المصرف جراء منحه قروض بمعدلات فائدة ثابتة، ونظراً لتطورات لاحقة بهذه المعدلات ينعكس الأمر على وضعية المصرف، وهذه المخاطر ناتجة عن تغيير أسعار الفوائد صعوداً أو هبوطاً حسب وضعية المصرف، ومن أهم الأشكال الأساسية لمخاطر أسعار الفائدة التي تتعرض لها المصارف:

- **مخاطر إعادة التسعير:** بحيث تنشأ عن فروق التوقيت في الاستحقاقات وكذلك عن إعادة التسعير الموجودات المصرف والتزاماته وأوضاعه الخارجة عن الميزانية.
- **مخاطر الأساس:** تنشأ من ارتباط تام في تعديل أسعار الفائدة المكتسبة والمدفوعة من أجل تكييفها مع خصائص أخرى مماثلة، وتكون متعلقة بإعادة التسعير.

و- مخاطر أسعار الصرف: الخطر الناشئ ضمن عمليات الصرف، لاسيما خلال الفترة التي تفصل ما بين اللحظة التي لا يمكن إلغاؤها من طرف واحد لأمر بدفع أداة مالية ثم بيعها والاستلام النهائي للأداة التي تم شرائها، والخطر الذي يمكن التعرض له لاسيما في عمليات الصرف خلال الفترة التي تفصل بين الخطة التعليمية بالدفع لعملية أو أداة مالية ثم بيعها والتي لا يمكن الغائها من طرف واحد والاستلام النهائي للعملة الصعبة أو الأداة التي تم شرائها أو الأموال المتعلقة بها.

ز- مخاطر الديون الرديئة المشكوك في تحصيلها: ويعرف أيضاً باسم احتياطي (الديون السيئة) وهو حساب تابع ضمن قائمة الأصول الحالية في الميزانية العمومية يحتفظ احتياطي الديون المشكوك في تحصيلها بمبالغ مالية تسمح بتخفيض في الحسابات المستحقة القبض بسبب عدم تحصيل الديون يمكن أيضاً أن يشار إلى ذلك على أنه مخصص للديون السيئة بمجرد أن يصبح الدين المشكوك في تحصيله غير قابل للتحويل. (بوعشة، 2007، ص230)

ح- المخاطر التشغيلية: وهي الخسارة الناشئة عن انخفاض الأنظمة اليدوية أو الآلية في معالجة أو تسجيل أو تحليل القيود بطريقة دقيقة وصحيحة في الوقت المقرر وتوجد عدة أسباب التي يؤدي إلى إنشاء هذا الخطر، يمكن ذكره في النقاط الآتية:

- عدم التأمين الكافي للنظم.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء.
- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة.

ثانياً: سياسة التأمين:

1- مفهوم سياسة التأمين:

إنَّ سياسة التأمين هي وسيلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها الإنسان أثناء فترة حياته في سبيل التخفيف من وطأتها، وجوهر هذه الوسيلة هي كيانه وأمواله والتعاون الذي يتحقق باشتراك الأشخاص المعرضين لذات الخطر في مواجهة الآثار التي تنجم عن تحقيقه بالنسبة لبعضهم وذلك بدفع كل منهم باشتراك أو قسط وتجمع المبالغ المتحصلة ثم توزع على من تحل بهم الكارثة.

وإن سياسة التأمين أفضل الوسائل التي تمكّن الإنسان من التخفيف من آثار الكوارث سواء وقعت هذه الكوارث بفعل الشخص نفسه بتقصير منه أو إهماله أو بفعل الغير، وهو وسيلة أمان التي تتفق وروح العصر الحديث الذي كثرت فيه متطلبات الحياة وازداد فيه خطر الآلة وأصبحت مخاطر التطور فيه واضحة، حيث خدمات التأمين من الخدمات الأساسية في الاقتصاد العالمي، حيث تسهم بشكل أساسي في توسيع نطاق المبالاة التجارية وتدفق الاستثمارات، كما يلعب التأمين دوراً مهماً للتحوط المالي من خلال تخفيف المخاطر المصرفية (سيد، 2015، ص13)

2- سياسة التأمين في مجابهة المخاطر المصرفية: تعتمد سياسة التأمين على وجود جهة متخصصة في إدارة الخطر تتمتع بالثقة المالية، وتتعهد في إطار التزام تعاقدى بتحمل عبء المخاطر المنقولة إلى تلك الجهة مقابل حصول هذه الجهة على كلفة تتناسب مع هذا العبء وينظم الالتزامات والحقوق المتبادلة عقد يسمى عقد التأمين، أهم مميزات سياسة التأمين ما يأتي: (عريقات، عقل، 2016، ص 97)

- أ- تحويل المخاطر من صاحب الخطر إلى المؤمن الذي يقوم باتباع التجزئة والتنويع والتجميع.
- ب- يحكم عمل المؤمن بعض القواعد الفنية التي تعتبر أساساً تقوم عليه العملية التأمينية وتميزها عن غيرها من العمليات الأخرى.
- ج- يلتزم المؤمن تجاه المخاطر التزاماً جماعياً أي أنه يعطي الحماية التأمينية لكافة أصحاب المخاطر خلال مدة التأمين فإنه يلتزم فقط بتعويض وحدات المخاطر المؤمن عليها التي أصيبت خلال هذه المدة.
- د- يلتزم المؤمن له صاحب المخاطر مقابل ذلك بسداد قسط التأمين، بحيث يعتمد سريان التغطية التأمينية على هذا السداد.
- هـ- يلتزم المؤمن تجاه المخاطر التزاماً جماعياً أي أنه يعطي الحماية التأمينية لكافة أصحاب المخاطر، خلال مدة التأمين فإنه يلتزم فقط بتعويض وحدات المخاطر المؤمن عليها التي أصيبت خلال هذه المدة.
- و- ينظم الالتزامات والحقوق القانونية المتقابلة بين صاحب الخطر والمؤمن، ويخضع هذا العقد للقواعد العامة للعقد.
- ز- الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للعاملين في المصارف وأسرههم خدمات تأمين الحياة الفردية، وذلك في شكل مجموعة من الخدمات التأمينية المتكاملة والشاملة، والتي توفر العديد من التغطيات التأمينية في برنامج واحد.
- ح- وثائق التأمين على الحياة الجماعي للعاملين في المصارف، وذلك لتوفير مزايا تأمين أفضل وبكلفة أقل وبدون فحص طبي وذلك في حالة الوفاة أو الحوادث الشخصية أثناء مدة خدمة الموظف في المصرف.

1- تنظيم العلاقة بين المصارف وشركات التأمين بما يعود بالنفع على الطرفين: (قندوز، 2016، ص86)

أ- إبرام اتفاقية تأمين مع شركة معينة:

في هذه الحالة فإن الشركة ستقدم أسعاراً تفضيلية لعملاء المصارف، مما يعني تخفيف الكلفة على العملاء وبالتالي القدرة على المنافسة مع المصارف الأخرى.

ب- اتفاقية وكالة التأمين مع شركة معينة:

في هذه الحالة يصبح المصرف وكيلًا عن شركة التأمين في إصدار وثائق التأمين ومن خلال مكاتبه وفروعه.

2- الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين إلى للمصارف وتناسب مع طبيعة العمل المصرفي:

أ- التأمين على ممتلكات المصرف ضد خطر الحريق.

ب- التأمين على العهد النقدي لدى الصرافين وأمناء الصناديق من خلال وثيقة ضمان الأمانة.

ج- وثائق تأمين السيارات التكميلي: التي تطلبها دائرة التسهيلات الائتمانية بالمصارف عند منح الزبون قرضاً لشراء سيارة ويجب تعيين المصرف المستفيد الأول في هذه الوثيقة، وعند حدوث حادث للسيارة المؤمن عليها يترتب عليه خسارة جزئية أو كلية فإن المصرف بموجب هذه الوثيقة يحصل على قيمة التعويض المدفوع من شركة التأمين سداداً لم يسدها الزبون، ومن الواضح أن هذا الحل التأميني يخدم طرفي العقد، وهما: المصرف والزبون المقترض.

د- وثائق التأمين البحري: إذ تشترط دائرة الاعتمادات المستندية بالمصارف من الزبون عند فتح اعتماد مستندي بضرورة الحصول على وثيقة تأمين بحري لتغطية المخاطر البحرية، والتي قد تتعرض لها البضاعة أو السفينة أو أجرة الشحن.

هـ- وثائق التأمين الهندسي: بأنواعه المختلفة إذ تشترط بعض المصارف عند مشاركتها لعمل في مشروع معين ضرورة وجود وثيقة تأمين هندسي منذ بداية المشروع وأثناء سريانه وعند تسليمه وتجربته؛ ضماناً لتغطية الأخطار الهندسية والمسؤولية المدنية تجاه الغير.

و- وثائق تغطية شاملة لمخاطر: المصرف وتسمى (Cover Blanket) لتغطية مخاطر

العمل المصرفي كافة، مثل: النقدية والتزيف والتزوير وضمان الأمانة وغيرها.

5- الاحتياجات المتبادلة بين المصارف وشركات التأمين:

أ. احتياجات المصارف لشركات التأمين: تنقسم احتياج المصارف الشركات التأمين على قسمين رئيسيين، هما :

❖ **احتياجات عامة:** وهي احتياجات يشترك فيها المصرف مع غيره من المؤسسات والأفراد، فالمصرف بحاجة إلى أن يؤمن على ممتلكاته وموظفيه وفق التفصيل الآتي: تأمين المباني - تأمين الممتلكات - تأمين صحي للموظفين - تأمين المسؤولية المدنية - تأمين نقل النقود - تأمين ضمان الأمانة - تأمين من خطر الحريق - التأمين على حياة الموظفين - التأمين من الحوادث الشخصية.

❖ **احتياجات وفقاً لطبيعة النشاط المصرفي:** تنبع من طبيعة عمل المصرف كمؤسسة تمويل واستثمار فهو يحتاج إلى التأمين من جميع الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها الأصول والأعيان الممولة من خلاله، فكما هو معلوم أن المصرف يقوم بتمويل زبائنه وفق مجموعة من الأساليب أو المنتجات، وهو بحاجة إلى ضمانات تكفل له قيام الزبون بتسديد التزاماته، ومن هذه الضمانات التأمين.

ب - **احتياجات شركات التأمين للمصارف:** يمكن إيجاز احتياجات شركات التأمين للمصارف فيما يأتي:

❖ **استثمار الأموال بشركات التأمين:** تعد شركات التأمين من التكتلات المالية الضخمة ففضلاً عن رؤوس أموالها فهي تحتذب الأقساط من المشتركين، وأمام هذا الكم الهائل من الأموال تجدد شركات التأمين أن من واجبها أن تستثمرها ومن الطبيعي أن تتوجه شركات التأمين في هذه الحالة إلى المصارف كونها قناة آمنة في الاستثمار.

❖ **تغطية العجز في السيولة:** تمر شركات التأمين أحياناً في ظروف قاهرة يصعب معها توفير السيولة النقدية الكافية واللازمة للوفاء بالتزاماتها تجاه جمهور المؤمن لهم، وفي هذه الحالة تلجأ للمصرف الزميل والحليف لتغطية العجز.

❖ **صرف التعويضات:** إن صرف تعويضات المتضررين في شركات التأمين غالباً ما يكون بواسطة صكوك مصرفية من خلال فروع المصرف المعتمد لدى الشركة.

3- التأمين المصرفي أفضل وسيلة لضمان استرداد مبالغ القروض:

القرض: هو أحد أقدم أنواع الديون وكمثل جميع أدوات الدين، فالقرض يسهم في توزيع الأصول المالية بين المقرض والمقترض.

تعد وظيفة الإقراض الوظيفة الأهم على الإطلاق في مجال أعمال المصارف، وهي المصدر الأكبر لأرباحها وتتعدد صور منح القروض، من خلال منتجات مختلفة تشترك فيما بينها في الأخير بحصول الزبائن على مبلغ من المال وسداده بعد حين من الزمن. مقابل حصول المصرف على فائدة أو عمولة أو كلاهما معًا. ومما الشك فيه أن أفضل وسيلة لاسترداد ما بذمة الشخص المقترض من مبلغ هو وجود جهة ضامنة وموثوق بها تلتزم بتسديد مبلغ القرض في حالة وفاة المقترض أو تعرضه إلى سبب يؤدي إلى إعساره في التسديد (حسب شروط وبنود وثيقة التأمين).

أ- وسائل الحد من مخاطر الإقراض المصرفي : كحال أي مشروع تجاري آخر يمكن أن تتعرض المصارف لازمة في أي وقت، في حال لم يتم إدارتها بما يتناسب وحساسية العمل الذي تقوم به ، وتكمن الحساسية في عمل المصارف في أنها تستعير المال (إيداعات، ودائع (من زبائنها في مدى قصير بينما تقرضه على مدى بعيد نسبيًا . وبالمقابل فإن مبلغ الودائع ورأس مال المصرف (كسيولة) لا يساوي إلا نسبة مئوية قليلة من هذه القروض التي يمنحها المصرف عادة؛ مما يجعل أعمال المصارف ذات مستوى عالٍ من الخطورة، والذي يتطلب وجود ضمانات تكفل استرداد المبالغ المقرضة للزبائن، ومن هذه الضمانات اشتراط وجود وثائق تأمين لصالح المصرف، بحيث يكون المصرف هو المستفيد الأول والرئيس من هذه الوثائق، وسوف نتطرق بشيء من التفصيل على هذه الضمانات كالاتي :

✓ **التأمين على الضمانات:** تحاول المصارف تفادي الأخطار التي قد تتعرض لها الضمانات المقدمة من المقترضين التي قد ينتج عنها هلاكها جزئيا أو كليًا، ومن أمثلة التأمين على الضمانات التأمين على الممتلكات من خطر الحريق والسرقة، ضمان الأمانة والتلف؛ ولذلك تطلب المصارف من المقترضين التأمين على هذه الضمانات، ويكون المستفيد هو المصرف أو يقوم المصرف بنفسه بالتأمين على هذه الضمانات وتحمل المقترض قيمة القسط، كما تقوم المصارف بالتأمين على مبانيتها ومخازنها وخزائنها لحماية الضمانات المقدمة من الزبائن وحماية نفسها من الخسائر التي قد تصيب هذه الأصول المرهونة لصالحها.

✓ **التأمين على الائتمان :** ويأخذ هذا التأمين عدة صور، منها: التأمين ضد إعسار المدينين: إذ يقوم المصرف بإقراض الزبائن مقابل الفواتير والديون المستحقة لهم، وقد تطلب مقابل ذلك تقديم الزبون وثيقة تأمين لصالح المصرف لتغطية مخاطر عدم سداد تلك الديون، وتقوم شركات التأمين بإصدار نوعين من الوثائق:

- وثيقة شاملة لتغطية جميع عمليات البيع الآجل التي يعقدها المؤمن له مع المشتريين كافة.
- وثيقة تغطي حسابات مدينة محددة .

✓ **التأمين على الكمبيالات:** تقوم شركات التأمين بإصدار وثائق تضمن بموجبها دفع الكمبيالات أو السندات الأذنية المخصومة لدى المصرف أو المقدمة له كضمان القرض، وتصدر هذه الوثائق بناءً على طلب المقترض ولصالح المصرف الذي قد يشترط تقديم مثل هذا الضمان لتألفي المخاطر التي قد تنجم عن عدم السداد، والتي تُنقل في هذه الحالة إلى شركة التأمين الضامنة

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة.

أولاً: نبذة مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية:

أ- مصرف الصحاري:

يعتبر مصرف الصحاري شركة ليبية مساهمة تأسس بموجب القانون رقم (153) لسنة 1970 والصادر بتاريخ 1970/12/22 بشأن تأمين الحصاص الأجنبية من المصارف التجارية، حيث تم تأمين حصة أحد الشركاء الأجانب وهو مصرف "أوف" أميركا، ومصرف "دي سيشليا"، هذا وقد تم تأسيس مصرف الصحاري في عام 1964 بمساهمة بعض الخواص من الليبيين في ذلك الوقت بحصة بلغت (51%) من رأس المال، وقسمت النسبة الباقية وهي (49%) بين مصرف "أوف" أميركا (29%) ومصرف "دي سيشليا" (20%)، وفي عام 2008 تم توقيع اتفاقية بين البنك B.N.B Baribas (المصرفية الفرنسية) ومصرف الصحاري كشريك استراتيجي، وبموجب هذا الاتفاق استحوذت المجموعة المصرفية الفرنسية على حصة بنسبة 19% من رأس مال المصرف، وقد وصل عدد فروعها العاملة في ليبيا، حتى نهاية عام 2016 إلى (39) فرعاً، (7) وكالات موزعة على مختلف

مدن وقرى ليبيا، ويتخذ من مدينة طرابلس مقراً لإدارته، ويبلغ رأس المال المدفوع (126) مليون ديناراً ليبيا، والاحتياطي القانوني (35.1) مليون ديناراً ليبيا، وبلغت الاحتياطيات غير المخصصة (99.8) مليون ديناراً ليبيا.

ب- مصرف الجمهورية:

تم تأسيس هذا المصرف بموجب قرار تحويل (بنك دي روما) ليصبح مصرفاً ليبيا مملوكاً بالكامل لمصرف ليبيا المركزي، وذلك بموجب القرار الصادر بتاريخ 1969/11/13 بشأن تحويل ملكية المصارف الأجنبية إلى الدولة الليبية، تم دمجها في نهاية عام 2009 مع مصرف الأمة، وهو أحد المصارف العامة في ليبيا ليصل عدد فروعها نهاية 2016 إلى (105) فرعاً، و (38) وكالة موزعة على مختلف المناطق، ويتخذ من مدينة طرابلس مقراً لإدارته، ويبلغ رأس ماله المدفوع مليار دينار ليبي، والاحتياطي القانوني (117) مليون ديناراً ليبيا، بينما بلغ حجم الاحتياطيات غير المخصصة (322) مليون ديناراً ليبيا.

ثانياً: أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة، قام الباحث بتصميم أداة البحث والذي كان بعنوان: "المخاطر المصرفية ودور سياسة التأمين في مواجهتها دراسة ميدانية على مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية".

اشتملت الأداة على قسمين تضمن القسم الأول المتغير المستقل بأبعاده، ويتضمن (11) فقرة، وتضمن القسم الثاني المتغير المستقل والمتمثل في المخاطر المصرفية، ويتضمن (11) فقرات .

1- **صدق الأداء الظاهري:** للتأكد من صدق مقياس الدراسة قام الباحثين بعرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية. وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملائمتها للتطبيق في الدراسة، وبناءً على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبانة بشكلها النهائي.

2- **صدق المقياس (الاتساق الداخلي):** يقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل

ارتباط سيبرمان) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثالثاً: تحليل متغيرات الدراسة:

البعد الأول: يتعلق بالسياسات التأمين.

تم قياس المتغير الفرعي سياسة التأمين بأحد عشر فقرة والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير: سياسات التأمين.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاه أفراد العينة
تعبير سياسة التأمين وسيلة لزيادة نشاط المصرف	3.92	16.76	%78.49	إيجابي
يعتبر التأمين وسيلة أمان وطمأنينة	3.85	13.94	%77.36	إيجابي
على المصرف القيام بعملية التأمين على ممتلكاتها.	4.04	10.53	80.75	إيجابي
هل تكلفة التأمين تعتبر غير نافعة بالنسبة للمصرف.	4.21	9.01	%84.15	إيجابي
بعد القيام بعملية التأمين شعرت بعدم الحاجة لها هل تستمر بعملية التأمين.	4.15	8.01	%83.02	إيجابي
التأمين ضرورة حتمية يجب على كل الأشخاص التأمين على ممتلكاتهم.	3.85	7.05	%76.98	إيجابي
هل تعتقد ان التأمين له تأثير على تمويل نشاطك.	3.83	6.94	%76.60	إيجابي
مدى التزام شركة التأمين المتعامل معها بالمواعيد المحددة	3.75	7.65	%75.09	إيجابي
هل خدمات التأمين وصلت إلى المستوى المطلوب من الجودة	3.66	7.76	%73.21	إيجابي
ما مستوى التزام شركات التأمين بالقوانين مع حملة وثائق التأمين.	3.62	7.89	%72.45	إيجابي
هل تشعر بالاستفادة الحقيقية من خدمات التأمين التي تقدم نحو حملة وثائق التأمين.	3.94	8.37	%78.87	إيجابي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

وفيما يأتي تفسير لكل فقرة من الفقرات:

1 -حققت الفقرة (4) أعلى وسط حسابي بلغ (4.21)، وبانحراف معياري بلغ (9.01)، بينما كانت أهمية نسبية (84.15) والتي تشير إلى اعتبار التأمين تكليف غير نافعة.

2-في حين حققت الفقرة (5) على وسط حسابي (4.15)، بانحراف معياري (8.01) وأهمية نسبية (83.02) وهو يشير إلى اتفاق الآراء على شعور بعض بعدم الحاجة للتأمين بعد القيام بعملية التأمين.

- 3- في حين حققت الفقرة (3) على وسط حسابي (4.04)، بانحراف معياري (10.53) وأهمية نسبية (80.75) وهو يشير إلى اتفاق الآراء على كل مؤسسة تأمين القيام بعملية التأمين على ممتلكاتها والعاملين فيها.
- 4- كما حققت الفقرة (11) على وسط حسابي (3.94)، بانحراف معياري (8.37) وأهمية نسبية (78.87) وهو يشير إلى اتفاق الآراء على بالاستفادة الحقيقية من خدمات التأمين التي تقدم نحو حملة وثائق التأمين.
- 5- في حين حققت الفقرة (1) على وسط حسابي (3.92)، بانحراف معياري (16.76) وأهمية نسبية (78.49) وهو يشير إلى اتفاق الآراء على اعتبار التأمين وسيلة لتنمية نشاط المؤسسة.
- 6 - حققت الفقرات (2) و (6) على وسط حسابي بلغ (3.85)، وبانحراف معياري بلغ (13.94) للفقرة (2)، وانحراف معياري بلغ (7.05) للفقرة (6) بينما كانت أهمية نسبية للفقرتين (76.98) والتي تشير إلى اعتبار التأمين وسيلة أمان وطمأنينة من خلال الحرص التأمين كونه ضرورة حتمية على كل الأشخاص، من خلال التأمين على أنفسهم وممتلكاتهم.
- 7- بينما جاء في الفقرة (7) المتوسط الحسابي (3.83) وبانحراف معياري (6.94)، بينما حقق أهمية نسبية (76.98) والتي تشير إلى يعتقد عينة البحث أن التأمين له تأثير على تمويل نشاط.
- 8- في حين حققت الفقرة (8) على وسط حسابي (3.75)، بانحراف معياري (7.65) وأهمية نسبية (75.09)، وهو يشير إلى اتفاق الآراء مدى التزام شركة التأمين المتعامل معها بالمواعيد المحددة.
- 9- في حين حققت الفقرة (9) على وسط حسابي (3.66)، بانحراف معياري (7.76) وأهمية نسبية (73.21) وهو يشير إلى اتفاق الآراء على وصول الخدمات التأمين إلى المستوى المطلوب من الجودة.
- 10- في حين حققت الفقرة (10) على وسط حسابي (3.62)، بانحراف معياري (7.89) وأهمية نسبية (72.45) وهو يشير إلى اتفاق الآراء، على أن التزام الشركات التأمين بالقوانين مع حملة وثائق التأمين سء كان فردًا أو شركة.

البعد الثاني: المتغير التابع: يتعلق بالمخاطر المصرفية:

تم قياس المتغير التابع المخاطر المصرفية بأحد عشر فقرة والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير: المخاطر المصرفية.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاه أفراد العينة
يوجد لدى المصرف إدارة مخاطر مستقلة.	3.98	14.42	79.62%	إيجابي
يتم وضع سياسات لإدارة المخاطر تناسب والمخاطر التي تتعرض لها	4.18	12.63	83.77%	إيجابي
يقوم المصرف بالتحليل الشامل للظروف المحيطة للعملاء لتقييم المخاطر الحالية والمستقبلية.	4.32	9.98	86.42%	إيجابي
يعتمد المصرف على نظام داخلي لتصنيف المخاطر.	4.38	10.07	87.55%	إيجابي
لدى المصرف لجنة مسؤولة عن تحديد ومراقبة المخاطر المتنوعة والتحكم فيها.	4.42	9.71	88.30%	إيجابي
وجود تنسيق متبادل بين قسم الرقابة وقسم إدارة المخاطر في مجال تبادل المعلومات للحد من المخاطر الائتمانية لتحسين عملية إدارة المخاطر.	4.09	9.85	81.89%	إيجابي
يتبع المصرف سياسة التوزيع فيما يخص عملية منح الائتمان.	4.18	12.00	83.77%	إيجابي
يقوم المصرف بوضع قواعد منح القروض وقواعد الحصول على البيانات والمعلومات عن عملائه.	4.21	10.57	84.15%	إيجابي
يتولى المصرف دراسة الضمانات المقدمة وتحليلها ومدى قانونيتها وكفائها قبل منح الائتمان.	4.28	9.86	85.66%	إيجابي
لدى المصرف حدود للقرض الممكن منحه للعملاء.	4.38	10.32	87.55%	إيجابي
دراسة ومعرفة المركز المالي للعملاء وسمعته وقدرته على سداد القرض وفوائده.	4.36	9.74	87.17%	إيجابي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

وفيما يأتي تفسير لكل فقرة من الفقرات:

1- حققت الفقرة (10) على وسط حسابي (4.42)، بانحراف معياري (9.71) وأهمية نسبية (88.30) وهو يشير إلى اتفاق تام لآراء عينة البحث على لدى المصرف لجنة مسؤولة عن تحديد ومراقبة المخاطر المتنوعة والتحكم فيها.

2 - إشارة عينة الدراسة إلى اعتماد المصرف على نظام داخلي لتصنيف المخاطر، كما لدى المصرف حدود للقرض الممكن منحه للزبون. وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرتين (7) و (8) الذي بلغ (4.38) وانحراف معياري (10.07) و (10.22) على التوالي بينما كانت أهميتهما نسبية هي (87.55).

- 3- إشارة عينة الدراسة بالاتفاق التام على دراسة ومعرفة المركز المالي للعملاء وسماعته وقدرته على سداد القرض وفوائده، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (9) الذي بلغ (9.74) وانحراف معياري (12.00) بينما كانت أهميتهما نسبية هي (87.17)
- 4- هناك اتفاق تام للعينة الدراسة على وضع سياسات واستراتيجيات الإدارة المخاطر تتناسب والمخاطر التي تتعرض لها. كما يتبع المصرف سياسة التوزيع فيما يخص عملية منح الائتمان. وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرتين (2) و (3) الذي بلغ (4.19) وانحراف معياري (12.52) و (12.00) على التوالي، بينما كانت أهميتهما نسبية هي (83.77).
- 5- إشارة عينة الدراسة وجود تنسيق متبادل بين قسم الرقابة وقسم إدارة المخاطر في مجال تبادل المعلومات؛ للحد من المخاطر الائتمانية لتحسين عملية إدارة المخاطر، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (11) الذي بلغ (4.09) وانحراف معياري (9.85) وبأهمية نسبية (81.89)
- 6- قيام المصرف بالتحليل الشامل للظروف المحيطة لعملاء لتقييم المخاطر الحالية، كما اتفاق على تقييم المخاطر المستقبلية. وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (6) الذي بلغ (4.38) وانحراف معياري (9.98) بينما كانت أهميتهما نسبية (86.42).
- 7 - فضلاً عن اتفاق عينة الدراسة حيث أشار الى يولى المصرف دراسة الضمانات المقدمة وتحليلها ومدى قانونيتها وكفايتها قبل منح الائتمان، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (5) الذي بلغ (4.28) وانحراف معياري (9.86) بينما كانت أهميتهما نسبية هي (85.66)
- 8- كما أشار إلى قيام المصرف بوضع قواعد لمنح القروض وقواعد الحصول على البيانات والمعلومات عن زبائنها، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (4) الذي بلغ (4.21) وانحراف معياري (10.57) بينما كانت أهميتهما نسبية هي (84.15).
- 9- كما اتفقت عينة الدراسة على وجود إدارة مخاطر مستقلة داخل المصرف، وذلك من خلال المتوسط الحسابي للفقرة (1) الذي بلغ (3.98) وانحراف معياري (14.42) بينما كانت أهميتهما نسبية هي (79.62).

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين سياسات التأمين والمخاطر المصرفية في المصارف الليبية.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين سياسات التأمين والمخاطر المصرفية في المصارف الليبية محل الدراسة، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وبين الجدول رقم (4) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (4) نتائج اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R ²	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
-0.722	0.521	121.221	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (121.221) بقيمة احتمالية (0.000)، وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين والمخاطر المصرفية في المصارف الليبية محل الدراسة، وهذه العلاقة عكسية، أي كلما كان هناك اهتمام بسياسات التأمين قلة المخاطر المصرفية في المصارف الليبية، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (السياسات التأمينية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (52%) من التباين في المتغير التابع (المخاطر المصرفية)، وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل في المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين سياسات التأمين والمخاطر التشغيلية في المصارف الليبية.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين سياسات التأمين والمخاطر التشغيلية في المصارف الليبية محل الدراسة، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وبين الجدول رقم (5) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (5) نتائج اختبار الانحدار و اختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R ²	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.608	0.369	98.321	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (98.321) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05)؛ مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين والمخاطر التشغيلية في المصارف الليبية محل الدراسة، وهذه العلاقة عكسية أي كلما كان هناك اهتمام سياسات التأمين قلة المخاطر التشغيلية، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (سياسات التأمين) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (37%) من التباين في المتغير التابع ((المخاطر التشغيلية) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل في المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين سياسات التأمين ومخاطر الائتمانية في المصارف الليبية.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين سياسات التأمين ومخاطر الائتمانية في المصارف الليبية محل الدراسة، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وبين الجدول رقم (6) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (5) نتائج اختبار الانحدار و اختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R ²	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.661	0.437	89.144	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (89.144) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين ومخاطر الائتمانية في المصارف الليبية محل الدراسة، وهذه العلاقة عكسية أي كلما كان هناك اهتمام سياسات التأمين قلة المخاطر الائتمانية ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (سياسات التأمين) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (44%) من التباين في المتغير التابع (المخاطر الائتمانية)، وهي قوة تفسيرية جيدة.

خامساً: النتائج والتوصيات:

1- النتائج:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين والمخاطر المصرفية في المصارف الليبية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين والمخاطر التشغيلية في المصارف الليبية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التأمين ومخاطر الائتمانية في المصارف الليبية.
- عدم وجود تشريعات وقوانين من قبل السلطة فيما يخص تحديد تعاملات الشركات التأمين مع المصارف؛ وإنما تعتمد الاتفاقيات المبرمة بين الطرفين.
- رغم النجاح الذي تحققه سياسة التأمين للقطاع المالي إلا أن هناك معوقات تحد من نموه وتطوره.
- يعد نجاح إحدى المؤسسات المالية بنشاط التأمين يكون مرهوناً بمدى نجاح الآخر والعكس بالعكس، حيث تكون الصناعة التأمين والمصرفية صمام أمان المنظومة الاقتصادية لأي بلد يتوخى بلوغ الأهداف المرجوة.

2- التوصيات:

- ضرورة تفعيل دور سياسة التأمين لحد من المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف الليبية، وبما يسهم في الرفع من كفاءة الأداء المالي لها والاقتصادية ككل.
- العمل على تطوير العلاقة بين القطاع المصرفي والقطاع التأمين، وذلك من خلال دورات تدريبية للطرفين.
- ضرورة نشر الوعي التأميني بين القطاع المصرفي والعمل على توسيع وعميق خطوط منتجات وخدمات التأمين جديدة قابل للتوزيع المصرفي.
- ضرورة أن تقوم الأجهزة الرقابية والتنظيمية بالمتابعة لأهم المستجدات والتطورات في جانب التشريعات المتعلقة بالتأمين والمصارف.

المصادر والمراجع:

- محمد مياد أنيس، (2015)، التأمين على الائتمان ودوره في إدارة المخاطر الائتمانية وتعزيز عمليات التمويل دراسة للتجربة الأردنية مع إمكانية الاستفادة منها في سورية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة دمشق، سورية.
- جودي ليلي، عاشور فلة، (2020)، دور نظام التأمين على الودائع في إدارة المخاطر المصرفية دراسة حالة الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 20، العدد 1.
- عثمان محمد داود، (2008) أثر مخاطر الائتمان على قيمة البنوك، دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.
- الخطيب، سمير، (2005)، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منهج علمي وتطبيق عملي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
- بوعشة، مبارك، (2007)، إدارة المخاطر البنكية، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي العربي بن مهيدي، الجزائر.
- سيد، سالم رشدي، (2015)، التأمين المبادئ والأسس والنظريات، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عريقات، حربي محمد، عقل، سعيد جمعة، (2016)، التأمين وإدارة الخطر، دار البداية، عمان، الأردن.
- قندوز، طارق، (2016)، الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- التقارير السنوي للمصرف الصحارى.
- التقارير السنوي للمصرف الجمهورية.

-Salam, Osama Azmy, Shaqiri Nuri Noussi, Risk and Insurance Management, first edition, Hamed Publishing House, Amman, Jordan, 2010.



المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد
الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة
(نظام مصرفي متين)
سرت 05 ديسمبر 2024م



- Abdel Qader, Alaa Naeem and others, Modern Concepts in Banking Management, Dar Al Bidaya for Publishing and Distribution, Amman, 2012
- Othman, Muhammad Dawood, Management and Analysis of Credit and its Risks, Wael Publishing House, Amman, Jordan, 2013.

أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية دراسة ميدانية لفروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية

أ. رجعة مفتاح سليمان

مُحاضر بقسم المحاسبة/ كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

Roowaina56@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية، ولفحص هذا التأثير هناك المتغيرات المستقلة لمكونات تكنولوجيا المعلومات تتمثل في (أجهزة الحاسوب - قواعد البيانات المشتركة - البرامج- فرق الدعم الفني والتقني - الشبكات)، والمتغير التابع يتمثل في كفاءة نظام الرقابة الداخلية، ويتمثل مجتمع الدراسة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تتمثل في مديري الإدارات والمكاتب ورؤساء الأقسام والمراجعين الداخليين، ولغرض تحقيق هدف الدراسة، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تعتبر المدخل المناسب لهذه الدراسة، وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لتجميع البيانات التي وزعت على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثلت في أن مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات لها دور أساسي في تدعيم كفاءة نظام الرقابة الداخلية، وتحسين إجراءاتها وأساليبها، هذا وقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات، كان من أهمها: حث الشركات على السعي باستمرار لتوفير الأجهزة والأدوات التقنية الأكثر حداثة المستخدمة في نظم المعلومات، وكذلك الربط الشبكي وتوظيفه في إجراءات النظام الرقابي، وأيضاً تحميل البرامج التطبيقية الفاعلة الخاصة بنظم المعلومات، مع مراعاة أن تكون ملائمة وتلبي متطلبات أنشطة نظام الرقابة الداخلية، والتأكيد على أن تكون عملية تحديث المنظومات والبرمجيات مبنية على المعايير الدولية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

The impact of information technology in increasing the efficiency of the internal control system ***Field study of Social Security fund branches in the Eastern Region***

Rajaa Miftah Sulayman

Department of Accounting, Faculty of Economics
University of Benghazi
Roowaina56@gmail.com

Abstract

This Study aimed to identify the impact of information technology in increasing the efficiency of the internal control system. To examine this effect, there are independent variables of information technology components, it consists of (Computers-shared databases-programs-technical and technical support teams- networks) and the dependent change is the efficiency of the internal control system, and the study population represents the social security fund in the Eastern Province. A random sample was selected from the study population, consisting of department and office directors, department heads and internal auditors, for purpose. Then follow the descriptive analytical approach, which is considered the appropriate approach to this study, and then sure the questionnaire for the sample. The study reached a set of results, namely that keeping up with modern developments in the field of information technology has an essential role in strengthening the efficiency of the internal control system and improving its procedures and methods. The study proposed a set of recommendations, the most important of which was urging companies to continually strive to provide the most modern technical devices and tools used in information systems. As well as networking and its inclusion in the procedures of the regulatory system. Also download effective application programs for information systems, taking into account that they are appropriate, it meets the requirements of internal control system activities and ensures the process of modernizing organizations and programming is aced on intonation standards.

Keywords: Information technology, Efficiency of internal audit System.

1.1 مقدمة:

أحدث التطور التكنولوجي الذي شهده العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومكّن استخدامها في تحسين العديد من مجالات الأعمال، حيث أصبح الكثير من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل تسهيل أعمالها، ومعالجة بياناتها إلكترونياً، وتصنيع وتحسين منتجاتها، وتقديم خدماتها، وزيادة حصتها السوقية، ومن هنا أصبح الحاسوب والبرامج الإلكترونية من أهم الوسائل الرئيسة في معالجة البيانات في المؤسسة، مما دفع مؤسسات الأعمال إلى استبدال نظم المعلومات اليدوية، إلى نظم المعلومات الإلكترونية، وهذا ما أوجب على المراجعين اكتساب مهارات وخيارات متعددة في استخدامات البرامج، وتغيير أساليب المراجعة لزيادة الكفاءة والفاعلية. (غزال وآخرون، 2018: 2)

مما يتطلب تطوير الرقابة الداخلية تقنيا بمستوى أرفع من التطور الحاصل في البيئة المحاسبية، كون الرقابة الداخلية قاعدة معلومات للجهات الداخلية وخصوصاً الإدارة، وهناك العديد من المزايا والمنافع التي يطرحها استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحقيق مزيد من الكفاءة والفعالية للرقابة الداخلية لتوفير معلومات آمنة ودقيقة لمستخدميها (لطفی، 2009: 3).

كما تعد الرقابة الداخلية أحد الدعائم الأساسية لتمكين الوحدة الاقتصادية من القيام بواجبها على أكمل وجه، باعتبارها ركناً رئيساً من أركان الإدارة الحديثة، وإحدى الأدوات الفاعلة للإدارة في المحافظة على سلامة الوحدة الاقتصادية وحماية أصولها، كما تساعد في اتخاذ القرارات والتخطيط وتقييم الأداء وحسن الاستغلال والتوجيه الأمثل للموارد المتاحة (القاضي وآخرون، 2006: 175).

2.1 الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية من عدة زوايا، وسوف نستعرض مجموعة من هذه الدراسات.

– **دراسة المري، 2023** بعنوان " المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات في النظام والرقابة الداخلية: تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظام الأمن والرقابة الداخلية". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الأمني والرقابة، وتوصلت الدراسة إلى أن الوسائل

التكنولوجية ليست إيجابية أو سلبية في حد ذاتها، ويعتمد ذلك علي كيفية استخدامها والاستفادة منها. قد يحدث التلاعب بالبيانات خلال مراحل مختلفة من النظام من خلال المدخلات أو التشغيل أو التخزين أو المخرجات، كما أوصت الدراسة ضرورة تطوير المنظومة التعليمية والتدريبية من خلال برامج تدريبية تعمل علي تنمية مواهبة وكفاءته العملية، ويجب تعزيز دور الإدارات من خلال تكثيف الجهود بأنظمة الرقابة الداخلية؛ لمعالجة مشكلة الفساد والسيطرة عليها ومعالجتها ومنع عودتها من خلال اتخاذ القرارات الحاسمة.

- دراسة شريف، 2021 بعنوان " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير نظم الرقابة الداخلية". هدفت الدراسة إلى التعرف علي أساليب الرقابة الداخلية التي تستخدمها الجامعات السودانية ومدى كفاءتها في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية أفضل من نظام الرقابة التقليدية لحماية موارد الجامعات، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية تنتج معلومات تتصف بالمصداقية وإمكانية الاعتماد عليها لاتخاذ قرارات رشيدة، كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، كان أهمها ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام الرقابة الداخلية للجامعات الحكومية لحماية مواردها، ضرورة تطوير الإجراءات الوقائية التي تحول دون دخول غير المصرح لهم ضرورة مراجعة مخرجات التشغيل الإلكتروني يدويًا قبل تسليمها للمستخدمين في الوقت المناسب

- دراسة وهيبه، 2020 بعنوان " أثر التكنولوجيا المعلومات علي فاعلية نظام الرقابة الداخلية". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات علي فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك استخدام واسع لتكنولوجيا المعلومات في أنشطة هذه المؤسسات، بالإضافة إلى نظام الرقابة الداخلية لها يتميز بالفعالية، وأن لتكنولوجيا المعلومات دور في فاعلية نظام الرقابة الداخلية، وأوصت الدراسية ضرورة اعتماد المؤسسة على قوانين وأنظمة تدعم أساليب تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بأنظمة الرقابة الداخلية واشتراك العاملين المختصين وأفراد الرقابة الداخلية في عملية تصميم وبناء نظم للمعلومات.

- دراسة بكاي، 2020 بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام الرقابة الداخلية". هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام

الرقابة الداخلية في المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في تحسين كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، وأوصت الدراسة العمل بتبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات لأثرها الواضح على فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية.

– دراسة رجم واخرون، 2018 بعنوان " أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية". هدفت الدراسة إلى تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة قد أدى إلى تغير ملحوظ في طرق وأساليب أنظمة الرقابة الداخلية من مرونة في مواجهة الظروف المحيطة وأدى إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترايط بين مكونات نظام الرقابة الداخلية وسرعة انجاز العمليات وخفض التكلفة، وأوصت الدراسة على إدارة الشركة أن تقيم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها وأن تواصل وتكثيف من نشر الوعي بين العاملين بإرساء مبدأ اعتبار أن الرقابة مسؤولية كافة أفراد الشركة.

التعليق على الدراسات السابقة:

لقد تطرقت الدراسات السابقة التي أجريت حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير وتحسين نظم الرقابة الداخلي؛ وذلك لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح في العديد من المجالات، وهذا لما تحققه من سرعة ودقة في الأداء خاصة مع تطور وتعقد مختلف العمليات الإدارية والتشغيلية وصعوبة مراقبتها، ومن هنا أصبح الاعتماد عليها لتسهيل وتسريع عمليات الرقابة.

وخاصة أن الوضع الليبي يختلف بمعطياته عن الظروف التي تمت مناقشتها في الدراسات السابقة، وبالتالي ربطت الدراسة بين تكنولوجيا المعلومات ورفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية لشركة في بيئة اقتصادية تختلف عن الظروف التي أحاطت بالدراسات المشابهة لما لهذه البيئة من خصوصيات خاصة في ظل الأوضاع السياسية والاقتصادية الحالية

3.1 مشكلة الدراسة:

يشهد العالم تطوراً متسارعاً في مجال نظم المعلومات المحاسبية يتطلب اهتماماً وتطوراً ماثلاً في مجال الرقابة الداخلية من أجل المحافظة على قدرتها لتلبية احتياجات الإدارة، وقد أكد المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين (ALCPA) في التوصية رقم 20 التي أصدرها

عام 1977 بأن يقوم المراجع بتقديم الاقتراحات للإدارة بغرض تحسين نظام الرقابة الداخلية في صورة تقرير أو خطاب مكتوب وموجه إلى الإدارة (العيسى، 2000: 226).

ولأن العصر الحالي هو عصر المعلومات وأنظمتها والبحث على أفضل استخداماتها بأقل تكلفة ووقت، ازدادت أهمية المعلومات في العصر الحديث نتيجة التطور التكنولوجي؛ مما أدى إلى توفير الوقت والجهد وسرعة نقل البيانات والمعلومات إلى مستخدميها، لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات.

ستبقى دائماً في حالة تغير وتطور مستمر كاستجابة للتطور، فكلما وُضفنا تكنولوجيا المعلومات في عمل نظم المعلومات ساهم في الرفع من كفاءة نظم الرقابة الداخلية، وأن هذه التكنولوجيا تساعد مهنة المراجعة في التغلب على جوانب القصور في حالة ممارسة الحكم المهني الملائم. (رشيد، 2015: 217).

وباعتبار أن تكنولوجيا المعلومات هي التي تقوم على استخدام أجهزة وشبكات الحاسوب من أجل توفير المعلومات المطلوبة للمراجعة واستخدامها كأداة فيها، وتساعد في فهم الهدف من العمل بالأنظمة المحاسبية، إضافة إلى فهم البيئية التي تعمل بها التكنولوجيا الحديثة، وضرورة مواكبة الاكتشافات الحديثة للقدرة على التعامل مع التكنولوجيا ويتم قياسها بواسطة المتغيرات الآتية (أجهزة الحاسوب - قواعد البيانات المشتركة - البرامج - فرق الدعم الفني والتقني - الشبكات) (لمطيري، 2013: 10).

حيث المتغيرات المستقلة تتمثل في: (أجهزة الحاسوب - قواعد البيانات المشتركة - البرامج - فرق الدعم الفني والتقني - الشبكات) والمتغير التابع يشمل في كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

وبالتالي تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

– أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية:

وللإجابة على السؤال الرئيس ستحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما أثر أجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية؟
- ما أثر قواعد البيانات المشتركة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية؟
- ما أثر البرامج في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية؟

- ما أثر مساهمة فرق الدعم الفني والتقني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية؟
- ما أثر مساهمة الشبكات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية؟

4.1 متغيرات الدراسة:

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة (مكونات تكنولوجيا المعلومات)
كفاءة نظام الرقابة الداخلية	- أجهزة الحاسوب - قواعد البيانات المشتركة - البرامج - فرق الدعم الفني والتقني - مساهمة الشبكات

5.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى نختبر الفرضيات الفرعية الآتية:

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ لأجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ لقواعد البيانات المشتركة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ للبرامج في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية .

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ لمساهمة فرق الدعم الفني والتقني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ للمساهمة الشبكات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

6.1 أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية، ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف فرعية الآتية:
- 1- معرفة أثر أجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.
 - 2- معرفة أثر قواعد البيانات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.
 - 3- معرفة أثر البرامج في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.
 - 4- معرفة أثر فرق الدعم الفني والمهني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.
 - 5- معرفة أثر الشبكات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

7.1 أهمية الدراسة:

- تتمثل أهمية الدراسة في النقاط الآتية:
- تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات كونها تقنية تمكن المراجع من معالجة البيانات؛ مما يؤثر بشكل إيجابي على عملية الرقابة الداخلية.
 - حاجة المؤسسات إلى التطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات لكونها تساعد في تأدية أنشطتها بصورة سليمة، من أجل تحقيق أهدافها المنشودة.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 نظام الرقابة الداخلية: تعتبر الرقابة مفهوم إداريًا بمعنى أن الرقابة عنصر من عناصر نشاط الإدارة، حيث تطور مفهوم الرقابة نظرًا لزيادة واتساع الأنشطة والبرامج داخل المؤسسات الاقتصادية، ما أدى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالنظام الرقابة الداخلية الذي يسعى بدورهِ إلى تحقيق الكفاءة في استخدام موارد وأصول المؤسسة والحصول على البيانات والمعلومات بالدقة المطلوبة، وضمان تنفيذ الأهداف الموضوعية من قبل المؤسسة، ومن أجل تقديم صورة واضحة عن نظام الرقابة الداخلية.

عرف المعيار الدولي لممارسة رقم 400، الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين IFAC، نظام الرقابة الداخلية على أنها كافة السياسات والإجراءات التي تتبناها المؤسسة لمساعدتها قدر الإمكان في الوصول إلى أهدافها، مع ضمان إدارة منتظمة وكفاءة عمل عالية بالإضافة إلى الالتزام بسياسات حماية الأصول منع الغش، واكتشاف الأخطاء والتحقيق من

دقة واكتمال السجلات المحاسبية وتهيئة معلومات مالية موثقة في الوقت المناسب. (بلال، 2015: 5)

2.2 خصائص نظام الرقابة الداخلية الجيد:

إن الخصائص التي يجب أن يتصف بها أي نظام جيد للرقابة متعددة، من أبرزها (سالم، 2005، : 253)

1. الملائمة: يجب أن يتلاءم النظام مع طبيعة نشاط المنظمة وحجمها.
2. توازن التكاليف مع المردود: يجب أن تتناسب التكاليف المبذولة لتوفير نظام المراقبة مع الفوائد التي تعود على المنظمة
3. الوضوح: ويشمل وضوح كل من الهدف من الرقابة.
4. المرونة: بمعنى أن تكون الوسائل الرقابية والمعايير المستخدمة قابلة للتطوير والتعديل بما يتلاءم تغيرات الظروف.
5. الفعالية والكفاءة: يجب أن يحقق نظام الرقابة الغاية المنشودة من استخدامه.
6. الدقة والفورية: يجب أن يتولد عن النظام عند تطبيقه معلومات دقيقة وصحيحة.
7. اختصار الجهد والوقت المصروف على عمليات الرقابة: وذلك بأن يحدد نقاطاً استراتيجية في النشاط.

3.2 تكنولوجيا المعلومات:

1.3.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات: هي استخدام أجهزة الحاسوب، والوسائل المتطورة الأخرى من قبل العناصر البشرية المؤهلة، للمعرفة التقنية المتعلقة بتخزين ومعالجة البيانات التي يمكن الحصول عليها، وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واسترجاعها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. (زقوت، 2016: 58)

2.3.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات: (وهيبة، 2020: 79)

1- المكونات المادية (أجهزة الحاسوب): تعتبر أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كونها تستخدم في أنشطة الإدخال والمعالجة والإخراج في نظام المعلومات.

2- البرمجيات: وتعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات.

- 3- قاعدة البيانات: هي مخزن لجميع البيانات ذات الأهمية لمستخدمي نظام المعلومات.
- 4- الشبكات: هي مجموعة من الحاسبات تتصل فيما بينها، بحيث يتاح على الشبكة كل من موارد وبيانات ومعلومات التي تنتجها هذه الشبكة، وغالبًا ما تحتوي الشبكة على حاسب رئيسي يطلق عليه اسم الخادم.
- 5- الموارد البشرية (فرق الدعم الفني) وهم الكوادر المؤهلة والمدرية لتنفيذ النشاطات المختلفة، فالعناصر البشرية يجب أن تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائف.
- 4.2 مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة الداخلية:
هناك العديد من المنافع والمزايا التي يطرحها استخدام تكنولوجيا المعلومات؛ وذلك لتحقيق مزيد من الفعالية والكفاءة للرقابة الداخلية لتوفير معلومات آمنة ودقيقة لمستخدميها، وأهمها ما يأتي: (زميت، 2014: 15)
- 1- القدرة على تحسين وتطوير أساليب الرقابة الداخلية عن طريقة الاستفادة من الإمكانية التي يتيحها الحاسب الإلكتروني للرقابة الذاتية على عمليات التشغيل اليومية.
- 2- القدرة على تشغيل حجم كبير من العمليات المعقدة في وقت محدود وبتكلفة منخفضة، علاوة على انعدام الأخطاء التشغيلية والحسابية تقريبًا وانخفاض درجة الاعتماد على العنصر البشري.
- 3- الاستفادة من الإمكانات الضخمة الخاصة ب تخزين المعلومات في صورة ملفات إلكترونية وسرعة استرجاعها.
- 4- ارتفاع جودة قرارات الإدارة العليا كنتيجة طبيعية، لارتفاع جودة المعلومات التي يقدمها النظام المستخدم بعد تشغيلها بصورة دقيقة.
- 5- تساعد شبكة المعلومات الالكترونية رونية العالمية (الانترنت) في الرقابة على فروع المؤسسة الداخلية وخارجية.
- 6- تحسن الوقتية أي توفير المعلومات في الوقت المناسب وزيادة الدقة في المعلومات وتخفيض الخطر الذي يحيط بإجراءات الرقابة وتحسين إمكانية الفصل والمهام.

5.2 أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة نظام الرقابة الداخلية:

ويمكن توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظام الرقابة الداخلية في النقاط الآتية:
(بروية، 2015، 134)

- 1- المحافظة على الأصول المؤسسة وتحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد بكفاءة.
- 2- اختصار الوقت والجهد من خلال المعالجة الإلكترونية للبيانات.
- 3- القدرة العالية على تخزين البيانات والمعلومات والملفات الإلكترونية.
- 4- سرعة توصيل المعلومات بين مختلف الأقسام عن طريق شبكات الإنترنت.
- 5- تعزيز أمن وسلامة المعلومات من خلال استخدام أنظمة حماية المعلومات.
- 6- تساعد الإدارة في اتخاذ القرار المناسب من خلال امدادها بالمعلومات في الوقت المناسب

3. الدراسة الميدانية:

1.3 وسيلة جمع البيانات:

تم جمع البيانات المتعلقة بهذا الجانب عن طريق أداة جمع البيانات الاستبيان ولقد تم تصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم الاستناد على استبيان دراسة (غزال واخرون) وتم تعديلها بما يحقق أهداف الدراسة، حيث يتم تقسيم استمارة الاستبيان: القسم الأول: يتضمن معلومات خاصة بعينة الدارسة، من حيث المعلومات الشخصية والوظيفية.

القسم الثاني: يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تخدم أحد أهداف الدارسة المتمثل في التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

2.3 منهجية الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاطلاع على ما ورد في الادب المحاسبي، وذلك من خلال الكتب والدوريات والبحوث العلمية ورسائل الدكتوراه والماجستير المرتبطة بموضوع الدراسة واستخدام شبكة الإنترنت.

3.3 مجتمع وعينة الدارسة:

يتكون مجتمع الدراسة من فروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدارسة، وقد تم التركيز على مديري الإدارات ومديري

المكاتب وأقسام المراجعة الداخلية، نظرًا لارتباط هذه الفئة بموضوع الدراسة. وقد تم توزيع (140) قائمة استبيان على عينة الدراسة وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على معلومات.

جدول (أ) الاستبيانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

العدد	الاستبيانات
140	الموزعة
121	المستردة
95	الصالحة للتحليل

يتضح من خلال الجدول رقم (أ) أنه تم استرداد عدد 121 استبانة بنسبة ما 86.4%، وبينما بلغت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 95 استبانة بنسبة ما 67.8% من إجمالي الاستبيانات المستردة على المبحوثين من فروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية.

1.3.3 عينة الاستطلاعية (قياس صدق وثبات الاستبانة) تعد اختبار معامل الفا كرو نباخ ألفا أكثر الطرق استخدامًا في البحث العلمي، لأنها تقوم على تجزئة الاختبار إلى عدد من الأجزاء، ثم قياس الارتباطات بين تلك الأجزاء، وفي حال تمت إعادة تطبيق الأداة مرةً أخرى وبنفس الظروف المناسبة فإننا سنحصل على نفس النتائج بنسبة كبيرة.

جدول رقم (ب) نتائج تحليل الموثوقية (اختبار معامل الفا كرو نباخ)

(Reliability analysis (Alpha Cronbach's)

ت	محاور الدراسة	العدد الفقرات	معامل الفا كرو نباخ	الصدق
1	أجهزة الحاسوب وملحقاته	5	0.793	0.986
2	العناصر البرمجية	5	0.819	0.904
3	قواعد البيانات المشتركة	5	0.922	0.960
4	العناصر البرمجية	5	0.910	0.953
5	بفرق الدعم الفني والتقني	5	0.721	0.849
6	شبكات الاتصال وتبادل المعلومات	5	0.881	0.938
7	كفاءة نظام الرقابة الداخلية	8	0.779	0.882
8	أداة المحاور ككل	38	0.846	0.919

من خلال الجدول (ب) يوضح نتائج اختبار معامل الفاكرو نباخ، حيث بلغت قيمة (0.846) نجد أن المقياس يتسم بصدق وثبات مرتفع إلى الثقة في النتائج التي يمكن التوصل إليها من استخدامه كأداة قوية للقياس، أما في يخص الأبعاد كانت مرتفعة حيث تتراوح قيمة معامل الفاكرو نباخ (0.721 - 0.922)، أما الثبات هو الجذر التربيعي معامل الفاكرو نباخ (قام كارمينز و زيلر بتعريف الثبات بأنه قدرة الأداة على إعطاء نفس النتائج في حال قام الباحث بتكرار القياس على نفس الشخص عدة مرات في ظروف متشابهة)، ويعد الثبات من عوامل الارتباط حيث بلغت قيمة الثبات ككل لمحاور الدراسة (0.919).

وتعتبر عامل ثبات داخلي مقبولة، وكذلك جميع أبعاد الدراسة، حيث بلغت قيمة تتراوح ما بين (0.84-0.986)، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وبذلك أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

جدول رقم (ج) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.105	95	0.962	0.200	95	0.101	أجهزة الحاسوب وملحقاته
0.062	95	0.901	0.067	95	0.1820	العناصر البرمجية
0.117	95	0.918	0.133	95	0.179	قواعد البيانات المشترك
0.329	95	0.965	0.200	95	0.069	العناصر البرمجية
0.239	95	0.896	0.189	95	0.079	بفرق الدعم الفني والتقنية
0.126	95	0.659	0.102	95	0.065	شيكات الاتصال وتبادل المعلومات
0.225	95	0.985	0.189	95	0.125	كفاءة نظام الرقابة الداخلية

من الجدول رقم (ج) يوضح نتائج الاختبار لتوزيع الطبيعي للبيانات أن محاور الدراسة ككل تتبع توزيع طبيعي، حيث تتراوح القيم الاحتمالية لاختبار (0.067-0.200) أكبر من مستوي الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$). إذا نستخدّم الاختبارات المعملية في تحليل الفرضيات الدراسية.

4.3 تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان:

بعد الانتهاء من جمع البيانات المتمثلة في عدد 95 استمارة استبيان، تم تفريغها في جداول مبدئية حسب العبارات الموضوعية والغرض منها، تم تحليل البيانات التي جمعت بواسطة أداة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وحسب الأساليب الإحصائية المناسبة، كما يأتي:

– الإحصاء الوصفي: بإيجاد التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان.

– اختبار الفرضيات: تم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار البسيط (simple Regression) وذلك بحساب قيمة t التي تقيس إمكانية وجود تأثير لكل متغير مستقل لوحده على المتغير التابع.

– احتساب معدل التحديد المتعدد (R^2 of multiple determination coefficient)، والذي يمثل نسبة التباين في متغير الدراسة التابع ويقاس قوة العلاقة في نموذج الانحدار.

– تم تحديد المتوسط الحسابي المرجح بأوزان حددت اعتماداً على مقياس ليكرث الخماسي على النحو التالي، وصمت بناءً على مقياس ليكرث

جدول (د) حدود مقياس ليكرث الخماسي.

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
حدود المقياس	$5 > 4.20$	$4.20 > 3.40$	$3.40 > 2.60$	$2.60 > 1.80$	$2.60 > 1.80$

1.4.3 القسم الأول: معلومات عامة تم في هذا الجزء التعرف على الخصائص

الرئيسة لعينة مجتمع الدراسة، من حيث معلوماتهم الشخصية والوظيفية التعليمية.

الجدول (1) الخبرة العملية للمشاركين في الدراسة الميدانية بالسنوات.

النسبة %	العدد	فئات سنوات الخبرة
10.52	10	5 سنوات فأقل
63.68	35	من 6 سنوات إلى 10 سنة
42.10	40	من 11 سنة إلى 15 سنة
10.52	10	16 سنة فأكثر
100	95	الإجمالي

نستنتج من الجدول رقم (1) أن أكثر فئة من المشاركين تتجاوز سنوات الخبرة لديهم من 11-15 سنة، حيث أي ما نسبته 42.10 %، وهذا يؤدي إلى تعزيز النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة، باعتبار أن هذه الفئة تتميز عادة بدرجة عالية من الكفاءة، نتيجة لتمرسهم ورصيدهم في الحياة الوظيفية.

الجدول (2) المؤهلات التعليمية للمشاركين في الدراسة الميدانية.

النسبة %	العدد	فئات المؤهل التعليمي
63.16	06	بكالوريوس
26.32	52	دبلوم عالي
10.52	01	ماجستير
100	59	الإجمالي

نستنتج من الجدول رقم (2) أن أعلى نسبة من المشاركين متحصلون على مستوى تعليمي بكالوريوس بنسبة 63%، ويمكن اعتبار أن هذه النسب تعزز من نتائج هذه الدراسة.

الجدول (3) الصفة الوظيفية للمشاركين في الدراسة الميدانية.

النسبة %	العدد	فئات التصنيف الوظيفي
5	5	مدير إدارة
10	10	رئيس قسم
30	28	رئيس وحدة
34	32	مراجع داخلي
21	20	أخرى
100	95	الإجمالي

نستنتج من الجدول (3) أن أكثر من نصف المشاركين يتقلدون مراجعين داخليين، وهذه النسب تعزز المعلومات المتحصل عليها من هذه الدراسة، باعتبار أن هذه الفئة ذات ارتباط مباشر بموضوع الدراسة.

الجدول (4) التخصصات العلمية للمشاركين في الدراسة الميدانية.

النسبة	العدد	فئات التخصص
65	26	محاسبة
9	8	إدارة أعمال
4	4	مالية ومصارف
22	21	أخرى
100	95	الإجمالي

نستنتج من الجدول رقم (4) أن خريجو المحاسبة عددهم 62 مشاركاً، (أي بنسبة) 65% وأخرى تمثل في خريجي تقنية المعلومات عددهم 2 مشاركاً أي بنسبة 22%، وباعتبار أن هذه التخصصات ذات علاقة مباشرة مع موضوع الدراسة، بالتالي فإنها ذات أهمية قصوى ويعزز من نتائج الدراسة.

2.4.3 القسم الثاني: متغيرات الدراسة " تحليل المعلومات المجمعة من الاستبيان: "
تحليل القسم الذي يهدف للتعرف على المتغيرات المستقلة: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

جدول (5) العبارات المتعلقة بمدى توفر أجهزة الحاسوب

ر.م	أجهزة الحاسوب وملحقاته	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لتصميم نظم الرقابة الداخلي لجميع أقسام الشركة	3.71	0.118	74.2	4
2	وجود الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات لتطبيق نظام الرقابة الداخلي	3.75	0.940	75	3
3	توفر الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وأعداد تقارير نظام الرقابة الداخلي	3.50	1.025	70	5
4	سعي الشركة لجعل الحواسيب جزءاً لإنجاز عملياتها المتعلقة بنظام الرقابة الداخلي	3.95	0.984	97	1
5	توافر أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بما تستخدم لاستقبال البيانات الخاصة بنظام الرقابة الداخلي	3.87	0.127	77	2
	الإجمالي	3.75	0.195	57.1	

يبين الجدول (5) أن آراء الباحثين حول المحور الأول للدراسة المتعلق بمدى توفر أجهزة الحاسوب وملحقاته، حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (3.75)، وانحراف معياري

(0.195) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات، كما أن آراء المبحوثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق على الفقرة رقم 4 سعي الشركة لجعل الحواسيب جزءاً لإنجاز عملاتها المتعلقة بنظام الرقابة الداخلي بمتوسط حسابي (3.95) و انحراف معياري (0.984) وبدرجة موافق، وبالتالي تعتبر الفقرة الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الأول، ونلاحظ ان جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على توافر أجهزة الحاسوب وملحقاته.

جدول (6) العبارات المتعلقة بمدى توفر العناصر البرمجية.

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العناصر البرمجية	ر.م
3	71	0.880	3.55	وجود برامج معدة لإنجاز العمليات الخاصة بنظام الرقابة الداخلية	6
1	79.8	0.717	3.99	توافر الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات اللازمة لتطبيق نظام الرقابة الداخلي	7
2	78	0.948	3.90	توافر البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة التي تتناسب مع أنشطة نظام الرقابة الداخلي	8
4	70	0.959	3.50	توفر برمجيات لرسم الأشكال والجدول والعروض البيانية لنظام الرقابة الداخلي	9
5	63.6	1.15	3.18	القيام بتحديث البرمجيات المستخدمة كلما اقتضت الحاجة لتفعيل نظام الرقابة الداخلي	10
	72.4	0.913	3.62	الإجمالي	

يبين الجدول (6) أن آراء المبحوثين حول المحور الأول للدراسة المتعلق بمدى توفر عناصر البرمجية ، حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (3.62) وانحراف معياري (0.913) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات ، كما أن آراء المبحوثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق علي الفقرة رقم 7 توافر الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات اللازمة لتطبيق نظام الرقابة الداخلية بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.717) وبدرجة موافق ، وبالتالي تعتبر الفقرة الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الثاني، ونلاحظ أن جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على توافر عناصر البرمجيات.

جدول (7) العبارات المتعلقة بمدى توفر قواعد البيانات المشتركة.

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قواعد البيانات المشتركة	ر.م
1	83.6	0.715	4.18	توافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية تختص بنظام الرقابة الداخلية.	11
2	81.8	0.880	4.09	وجود قاعدة البيانات المشتركة التي تتيح قدرات الإبلاغ لنظام الرقابة الداخلي	12
1	83.6	0.849	4.18	الاحتفاظ بالمعاملات التي تم تنفيذها من خلال نظام الرقابة الداخلي.	13
2	78.4	0.797	3.92	توافر قاعدة البيانات المشتركة والمعلومات المطلوبة للعمليات المختلفة المتعلقة بنظام الرقابة الداخلي	14
3	57.6	0.918	3.78	احتفاظ الصندوق بوصف لكل العمليات المتعلقة بنظام الرقابة الداخلي.	15
	80.6	0.956	4.03	الإجمالي	

يبين الجدول (7) أن آراء الباحثين حول المحور الثالث للدراسة المتعلق بمدى توفر قواعد بيانات مشتركة، حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (4.03) وانحراف معياري (0.956) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات، كما أن آراء الباحثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق على الفقرة رقم 11 توافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية تختص بنظام الرقابة الداخلية. وفقرة رقم 13 الاحتفاظ بالمعاملات التي تم تنفيذها من خلال نظام الرقابة الداخلي وبمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.849) وبدرجة موافق، وبالتالي تعتبر الفقرات الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الثالث، ونلاحظ أن جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على توافر قواعد بيانات مشتركة.

جدول (8) العبارات المتعلقة توافر فرق الدعم الفني والتقني.

ر.م	بفرق الدعم الفني والتقني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
16	قابلية العاملين على تطبيق نظام الرقابة الداخلي على التكيف مع الظروف والتكنولوجيا المتغيرة	3.90	0.981	78	2
17	وجود مصممي برامج ومشغلي أجهزة ومعدات وعمال صيانة قادرين على تصميم نظام الرقابة الداخلي	4.05	0.965	81	1
18	وجود عاملين متخصصين في عمليات جمع البيانات حول نظام الرقابة الداخلي وتحليلها	3.88	0.987	77.6	3
19	توفر عاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض إنجاز أداء نظام الرقابة الداخلي	3.90	0.976	78	2
20	يعتبر العاملون في تكنولوجيا المعلومات كأهم مكونات البنية التحتية لهذه التكنولوجيا	3.88	0.899	77.6	3
	الإجمالي	3.92	0.994	78.4	

يبيّن الجدول (8) أن آراء الباحثين حول المحور الرابع للدراسة المتعلق بمدى توفر فرق الدعم الفني والتقني، حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (3.92) وبانحراف معياري (0.994) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات، كما أن آراء الباحثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق علي الفقرة رقم 17 وجود مصممي برامج ومشغلي أجهزة ومعدات وعمال صيانة قادرين على تصميم نظام الرقابة الداخلي بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.965) وبدرجة موافق ، وبالتالي تعتبر الفقرات الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الرابع، ونلاحظ أن جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على توافر فرق الدعم الفني والتقني.

جدول (9) العبارات المتعلقة توافر شبكات الاتصال وتبادل المعلومات.

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	شبكات الاتصال وتبادل المعلومات	ر.م
2	81.4	0.88	4.06	توفر معلومات الرقابة الداخلية المطلوبة بشكل فعال في الوقت المناسب ولمن يطلبها	21
1	82.4	0.906	4.12	تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في نظام الرقابة الداخلي بسهولة وحسب الحاجة	22
3	77.2	0.989	3.86	ترتبط الأقسام بنظام الرقابة الداخلي بشبكة اتصالات تسهل عملية تبادل المعلومات	23
2	78	0.959	3.90	قدرة الشبكات على تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي هذه الأجهزة ضمن نظام الرقابة الداخلي	24
3	71.2	0.994	3.56	قدرة الشبكات التي يستخدمها نظام الرقابة الداخلي على تقديم نتائج رقابية جيدة	25
	78	0.789	3.90	الإجمالي	

يبيّن الجدول رقم (9) أن آراء الباحثين حول المحور الخامس للدراسة المتعلق بمدى توفر شبكات الاتصال، حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (3.90) وانحراف معياري (0.798) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات، كما أن آراء الباحثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق على الفقرة رقم 22 تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في نظام الرقابة الداخلي بسهولة وحسب الحاجة (4.12) وانحراف معياري (0.906) وبدرجة موافق، وبالتالي تعتبر الفقرات الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الخامس، ونلاحظ أن جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على توافر شبكات الاتصال.

ب. تحليل القسم الذي يهدف للتعرف على المتغير التابع المتمثل في كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

جدول (10) العبارات المتعلقة بكفاءة نظام الرقابة الداخلية.

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	كفاءة نظام الرقابة الداخلية	ر.م
2	81	0.877	4.05	يتمتع نظام الرقابة الداخلي المطبق بخاصية الموثوقية والمصادقية	26
1	83.6	0.715	4.18	تمتع نظام الرقابة الداخلي بخاصية الملائمة والتوقيت المناسب	27
3	77.2	1.081	3.86	نظام الرقابة الداخلي المطبق في الشركة فعال وملائم للاستخدامات المتعددة ولنماذج القرارات المتباينة سواء كانت تشغيلية أو استثمارية	28
2	81	0.877	4.05	يمتاز نظام الرقابة الداخلي المطبق في الشركة بالشمولية والفعالية والكفاءة العالية	29
3	77.2	1.081	3.86	يسمح نظام الرقابة الداخلي المطبق في الشركة آفاقاً واسعة للرقابة على العمليات وتحسين أداء الخدمات وتوفير المعلومات لدعم اتخاذ القرارات	30
6	67	0.981	3.35	يؤدي نظام الرقابة الداخلي المطبق في الشركة الى تقليل فرض ارتكاب الخطأ والغش في البيانات التي يقدمها	31
5	72.2	0.788	3.61	يسهم نظام الرقابة الداخلي المطبق في اتخاذ القرارات المناسبة وبكفاءة عالية	32
4	73.8	0.986	3.69	يلعب نظام الرقابة الداخلي المطبق دوراً هاماً في نجاح الشركة في اداء اعمالها	33
	76.6	0.869	3.83	الإجمالي	

يبيّن الجدول رقم (10) ان اراء المبحوثين حول المحور الخامس للدراسة المتعلق بكفاءة نظام الرقابة الداخلية ا حيث بلغ المتوسط العام للفقرات (3.83) وبانحراف معياري (0.869) بدرجة موافق على مستوى مقياس الفقرات، كما ان اراء المبحوثين تشير بأعلى فقرة نسبة موافق علي الفقرة رقم 27 تتمتع نظام الرقابة الداخلي بخاصية الملائمة والتوقيت المناسب (4.18) وانحراف معياري (0.715) وبدرجة موافق، وبالتالي تعتبر الفقرات الأكثر أهمية من بين فقرات المتعلقة بالمحور الخامس، ونلاحظ ان جميع فقرات التساؤل تقع في حدود منطقة موافق على كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

5.3 نتائج اختبار الفرضيات الدراسة:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة: وتنص الفرضية الرئيسة: H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية. وللاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة الأثر.

جدول (11) تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات

في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

البيان	R	R ²	F	B	Sig
معامل التحديد	الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	مستوى دلالة	
أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية	0.56	0.315	64.30	0.956	0.000

من خلال الجدول (11) بلغ معامل الارتباط (0.561) عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ ، وقيمة جدولية 3.48، أما معامل التحديد فقد بلغ 0.315 أي أن ما قيمته 64.30 من كفاءة نظام الرقابة ناتج متغيرات تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة التأثير بمعامل الانحدار 0.956 ما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص " وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

ولاختبار الفرضية الرئيسة الأولى نختبر الفرضيات الفرعية الآتية:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية $\alpha \geq 0.05$ (

لأجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي.

جدول (12) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى:

البيان	R	R ²	T	T	B	Sig
معامل التحديد	الارتباط	معامل التحديد	الجدولية	معامل الانحدار	مستوى دلالة	
أثر أجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية	0.477	0.227	6.41	1.67	0.755	0.000

من خلال الجدول (12) حيث مستوى دلالة (0.000) بلغ معامل الارتباط 0.47 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد 0.227. وبما أن قيمة T الجدولية 1.67 أقل من قيمة T المحسوبة (6.41)؛ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على: وجود أثر ذي دلالة إحصائية أجهزة الحاسوب في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) العناصر المبرجة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية، واختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر.

جدول (13) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

البيان	R	R ²	T	T	B	Sig
معامل الارتباط	معامل التحديد	الجدولية	معامل الانحدار	مستوى دلالة		
0.564	0.319	8.09	1.67	0.914	0.000	أثر العناصر المبرجة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

من خلال الجدول (13) حيث مستوى دلالة (0.000) بلغ معامل الارتباط 0.56 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد 0.319. وبما أن قيمة T الجدولية 1.67 أقل من قيمة T المحسوبة (8.09)؛ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر البرمجيات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للقواعد البيانات المشتركة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية، واختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر.

جدول (14) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R	R ²	T	T	B	Sig
معامل الارتباط	معامل التحديد	الجدولية	معامل الانحدار	مستوى دلالة		
0.349	0.122	4.403	1.67	0.395	0.000	أثر قواعد البيانات المشتركة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

من خلال الجدول (14) حيث مستوى دلالة (0.000) بلغ معامل الارتباط 0.34 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، أما معامل التحديد 0.122 ، وبما أن قيمة T الجدولية 1.67 أقل من قيمة T المحسوبة (4.403)؛ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقواعد البيانات المشتركة في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)
فرق الدعم الفني والتقني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية، واختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر.

جدول (15) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.

البيان	الارتباط	R ² معامل التحديد	T	T الجدولية	B معامل الانحدار	Sig مستوى دلالة
أثر فرق الدعم الفني والتقني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية	0.308	0.095	3.82	1.67	0.289	0.000

من خلال الجدول (15) حيث مستوى دلالة (0.000) بلغ معامل الارتباط 0.30 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، أما معامل التحديد 0.095 ، وبما أن قيمة T الجدولية 1.67 أقل من قيمة T المحسوبة (3.82) ، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للفرق الدعم الفني في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)
لشبكات الاتصال وتبادل المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية واختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر.

جدول (16) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة.

البيان	R	R ²	T	T	B	Sig
الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	الجدولية	مستوى دلالة	معامل الانحدار	مستوى دلالة
أثر شبكات الاتصال في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية	0.554	0.315	8.08	1.67	0.812	0.000

من خلال الجدول (16) حيث مستوى دلالة (0.000) بلغ معامل الارتباط 0.554 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد 0.315. وبما أن قيمة T الجدولية 1.67 أقل من قيمة T المحسوبة (8.08). مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية شبكات الاتصال وتبادل المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية.

النتائج التوصيات:

1- النتائج:

- بناءً على تحليل البيانات المجمعة من استمارة الاستبيان، والتي تحقق لنا أهداف الدراسة وتعميمها على مجتمع الدراسة، تم التوصل إلى أهم النتائج، وهي كالآتي:
- يتوفر بالصندوق أجهزة الحاسوب وملحقاتها بشكل معقول، وكذلك توفر وسائل تخزين البيانات والمعلومات.
- كما أن الصندوق مهتم بشكل واضح بتوفير البرمجيات القادرة على إنجاز العمليات المطلوبة، والتي تناسب مع أنشطة نظام الرقابة الداخلية، وكذلك الحرص على تحديثها.
- وجود قواعد بيانات خاصة بعمليات الرقابة الداخلية، ويتم إدارتها ومعالجتها والاستفادة منها.
- توفر شبكات الاتصال القادرة على جعل تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في نظام الرقابة الداخلي بصورة سهلة وآمنة.
- يرى غالبية المشاركين أن نظام الرقابة الداخلي المطبق في الصندوق يمتاز بملائمته مع حجم المؤسسة والتغيرات التي تطرأ عليها والفاعلية والكفاءة المطلوبة.
- كما يرى الأغلبية أنه يمتاز بالفاعلية لما يتيح من تحسين ورفع الأداء والكفاءة الإنتاجية، ويضمن دقة صدق البيانات المحاسبية وحمايتها من التلاعب والغش.

- كذلك يمكن الاعتماد عليه في تحقيق الأهداف والسياسات المرسومة بالصندوق.

2- التوصيات:

بناءً على النتائج المستخلصة، وبالرغم من رصد الآراء الموافقة والموافقة بشدة على أغلب العبارات والمحايدة لبعض العبارات الأخرى ولكن بنسب ضعيفة، إلا أنه يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- السعي لتوفير الأجهزة والأدوات التقنية الأكثر حداثة المستخدمة في نظم المعلومات، وكذلك الربط الشبكي وتوظيفها في إجراءات النظام الرقابي، باعتبارها أحد العوامل الأساسية في إنجاحها، إضافة إلى التركيز على القيام بإجراءات الصيانة الدورية.
- مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات عبر الاشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة، ومتابعة المستجدات في هذا المجال التكنولوجي.
- الاهتمام المستمر بالعنصر البشري إعداداً وتدريباً، من خلال البرامج التأهيلية الخاصة بمجالات المراجعة الداخلية ونظم المعلومات.
- السعي أيضاً لتحميل البرامج التطبيقية الفاعلة الخاصة بنظم المعلومات، مع مراعاة أن تكون ملائمة وتلبي متطلبات أنشطة نظام الرقابة الداخلية، وأن تكون عملية تحديث المنظومات والبرمجيات مبنية على المعايير الدولية، على أن يتم بطريقة مدروسة وبالتعاقد مع شركات استشارية متخصصة في المجال التكنولوجي

المصادر والمراجع:

الكتب:

- سالم، فؤاد الشيخ، (2005)، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط 1، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن.
- لطفي، أمين السيد أحمد (2009)، التطورات الحديثة في المراجعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.

الدوريات:

- المري، راشد محمد (2023)، المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات في النظام والرقابة الداخلية/أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الأمني والرقابة، مجلة الفقهية والقانونية، المجلد 35، العدد (40).
- العتيبي، عبد الله شعليل، (2000)، دراسة تحليلية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الممارسات المحاسبية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد السابع والعشرون، العدد الثاني، السعودية.
- القاضي، حسين، الأمين، ماهر، صافي، سامي محمد، (2006)، دور الإفصاح الذي تقوم به الإدارة في تفعيل الرقابة الداخلية، مجلة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 28، العدد الثاني، دمشق.
- شريف، الشريف إسماعيل، (2021)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير نظام الرقابة الداخلية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 1.
- رشيد، أرشد مكي، (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء نظام الرقابة الداخلية بحث تطبيقي في جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد السابع عشر، العدد الرابع، العراق.
- رجم، خالد شربي، محمد الأمين، تيجاني، تركية، (2018)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي جودة نظام الرقابة الداخلية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام بواقي، مجلد(5) العدد (2).

- بكاي، عبد الغني محمد، (2020)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، مجلة المحاسب للعلوم المحاسبية والتدقيقية، المجلد 23، العدد 45، العراق
 - وهيبه، ضامن، (2020)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 20، العدد الأول، الجزائر.
- الرسائل العلمية:
- المطيري، ناصر، محمد، خلف (2013)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
 - بروبة، الهام، (2015)، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر
 - بلال، براهيم، (2015)، تقييم دور المراجع لداخلية في تحسين نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، رسالة الماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوقره بومرداس، الجزائر.
 - زقوت، محمود يحيى، (2016)، مدي فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق وأثره في تحسين جودة خدمة التدقيق في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية - غزة.
 - زميت، يحيى، (2014)، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نظام الرقابة الداخلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة غراديه، الجزائر.
 - غزال، مصباح، سعيد، عمر، ومهاوه، صدام، (2018)، أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف من أجل تعزيز الشمول المالي الواقع والتحديات

الباحث حميدي عبد الرزاق

مخبر الجغرافيا الاقتصادية والتبادل الدولي

المركز الجامعي لتيبازة - الجزائر

hamidi.abderrezak@cu-tipaza.dz

د. بوكابوس مريم

أستاذ محاضر/ مخبر الجغرافيا الاقتصادية والتبادل الدولي

المركز الجامعي لتيبازة - الجزائر

boukabouss.meriem@cu-tipaza.dz

الملخص:

تهدف من خلال هذا البحث إلى تبيان أثر استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية والمصرفية من أجل تعزيز الشمول المالي، حيث تطرقنا إلى إشكالية بني المصارف لتقنيات التكنولوجيا المالية وأثرها على تعزيز الكثافة المصرفية والوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد، وقد تطرقنا إلى واقع الشمول المالي في الجزائر وموقعها ضمن الدول العربية، وقد توصلنا إلى أن الشمول المالي يتفاوت بين الدول العربية بين المستوى العالي، المتوسط والضعيف. وأن الجزائر عرفت تطوراً ملحوظاً إلا أنها ما تزال في المستوى الضعيف مقارنة مع الدول العربية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية؛ شمول مالي؛ مصارف.

Applying FinTech techniques in banks to enhance financial inclusion: reality and challenges

Dr. Maryam Boukabous

Lecturer, Laboratory of Economic Geography and International Exchange,
University Center of Tipaza – Algeria, University Center Mersli Abdellah Tipaza.

Researcher Hamidi abderrezak.

Laboratory of Economic Geography and International Exchange,
University Center of Tipaza – Algeria, University Center Mersli Abdellah Tipaza.

Abstract

Through this research, we aim to demonstrate the impact of using financial technology techniques on the use of financial and banking services in order to enhance financial inclusion, as we addressed the problem of banks adopting financial technology techniques and their impact on enhancing banking density and reaching the largest possible number of individuals. We also addressed the reality of financial inclusion in Algeria and its position among Arab countries, and we concluded that financial inclusion varies between Arab countries between high, medium and weak levels. Algeria has witnessed remarkable development, but it is still at a weak level compared to Arab countries.

Keywords: Financial technology; Financial inclusion; Banks.

مقدمة:

تعتمد المصارف في نشاطها على العديد من التقنيات والوسائل بغية انجاز الأعمال في الوقت المحدد وبأقل التكاليف، وقد أسهمت التكنولوجيا في رفع وتيرة هاته الأعمال خاصة مع ظهور التجارة الإلكترونية، حيث تزايدت الحاجة إلى أنظمة تكنولوجية أكثر كفاءة وشفافية وسرعة. وهنا برزت التكنولوجيا المالية من خلال حلولها المبتكرة التي ستسهم في تعزيز التعاملات المصرفية. فنجد مثلاً تقنية البلوكتشين، التي بدأت كجزء من العملات المشفرة، قد أثبتت قدرتها على تقلص مزايا كبيرة تتجاوز المجال المالي إلى ميادين مختلفة، رغم المخاوف الكثيرة منها خاصة من طرف الحكومات.

تعتمد المصارف بشكل كبير على الوثائق والمستندات الثبوتية التي تصاحب كل عملية مصرفية وهو ما أرهق العاملين وزاد من حدة المخاطر التشغيلية؛ مما استدعى التفكير إلى الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة من أجل إيجاد حلول للحد من هاته المخاطر أهمها مشاكل تخزين القيم وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة في أقصر وقت ممكن، وهو ما توفره تقنيات التكنولوجيا المالية. من خلال توفير سجل رقمي غير قابل للتلاعب ومعزز بالشفافية. وتسجيل كل عملية مالية أو تجارية في سلسلة من الكتل المتصلة، توفر البلوكتشين منصة موثوقة وفعالة لتقليل التكاليف، وتعزيز الثقة بين الأطراف المتعاقدة، وتسريع إجراءات الدفع والتخليص. إلا أن العديد من المخاوف تدور حول هاته التقنية كونها لا تعتمد على مركزية المعلومات وكذا إمكانية اختراقها معلوماتياً.

وعليه تأتي إشكالية بحثنا متمثلة في السؤال الآتي:

- ما مدى مساهمة تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لدى المصارف؟

تتفرع من هاته الإشكالية، الأسئلة الفرعية الآتية:

- كيف تسهم تقنيات التكنولوجيا المالية في عصرنة العمل المصرفي؟
- كيف تؤثر تقنيات التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي؟
- ما هو واقع الشمول المالي بالجزائر؟

- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في إبراز الجوانب العلمية والعملية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية وأثرها على العمل المصرفي؛ من أجل تحقيق الشمول المالي وعصرنة القطاع المصرفي ككل.

- أهداف البحث:

- يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف، نذكر منها:
- القيام بمسح مكتبي حول آخر الدراسات والأبحاث المتعلقة بالتقنيات المبتكرة للتكنولوجيا المالية،
- معرفة العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- إبراز الدور المحوري لتقنيات التكنولوجيا المالية في تحسين شفافية المعاملات المصرفية والمالية، بتوفير معلومات دقيقة وموثوقة.

- منهج البحث:

تمشيا مع طبيعة البحث وأهدافه اعتمدنا على المنهج الوصفي، وذلك من خلال الإلمام بالجانب النظري للعلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية والشمول المالي، والمنهج التحليلي من خلال إظهار كيفية استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في عصرنة القطاع المصرفي والاستفادة منها.

- الدراسات السابقة:

- اعتمدنا في بحثنا على دراسات عديدة، أهمها:
- دراسة بن موسى محمد و قمان عمر (2019) بعنوان واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة 2011-2017 مع التركيز على حالة الجزائر، المنشورة في مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، وقد تناولت الدراسة واقع الشمول المالي بالدول العربية بناءً على مؤشر الشمول المالي العالمي الصادر عن مجموعة البنك الدولية Findex، وقد توصلت الدراسة إلى أن 37% من البالغين فقط في العالم العربي لديهم حسابات لدى المؤسسات المالية، كما قدمت الدراسة العديد من التوصيات، أهمها تبني إجراءات صارمة وتوفير البنية التحتية اللازمة من أجل الوصول إلى تحقيق الشمول المالي.

- دراسة فرح حسين محمد جواد وظلال محمد رضا (2022) بعنوان Financial Technology in Iraq between Reality and Ambition (التكنولوجيا المالية في العراق بين الواقع والطموح) المنشورة في مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، حيث تطرقت الدراسة لواقع الخدمات المالية في الدول العربية مع الإشارة لواقعها بالعراق، حيث تبنت العراق إجراءات عديدة منها الانضمام إلى نظام switch وكذا إنشاء شركة العرب التي تعتبر البوابة الإلكترونية للمصارف العراقية لإتمام عمليات الدفع الإلكتروني.

- عناصر البحث:

تم تقسيم البحث إلى محورين، وهما:

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات التكنولوجيا المالية.

المحور الثاني: سبل تفعيل تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف.

المحور الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي لدى المصارف.

أولاً: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية:

تسعى العديد من المصارف إلى تحسين خدماتها وإيصال خدماتها إلى أكبر عدد من الزبائن، ونتيجة لذلك ظهرت العديد من التقنيات التي تسمح بتحويل الأموال أو تخليص الفواتير دون عناء التنقل والتي تطورت مع الوقت لتشمل العديد من المجالات الاقتصادية والمالية وحتى الاجتماعية والسياسية، كل هذا يشير إلى التكنولوجيا المالية، والتي سنحاول من خلال هذا المحور تقديم مفهومها وأهم خصائصها.

1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

يرتبط مفهوم التكنولوجيا المالية بمصطلحين ألا وهما التكنولوجيا وكذا المالية، أي استخدام التكنولوجيا في المال، وهو ما سنحاول الإشارة إليه من خلال هذا المحور.

1.1 تعريف التكنولوجيا:

تعرف على أنها كافة التقنيات والمهارات والأساليب والعمليات التي تستخدم في إنتاج البضائع أو الخدمات، وأيضاً في الوصول إلى الأهداف المرسومة كالبحث العلمي وغيره. (محمود وخلف محمد، 2021).

2.1 تعريف التكنولوجيا المالية:

هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية ويطلق عليها مصطلح FinTech وهي اختصار للكلمتين **Financial technolog**، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للمصارف والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية، مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية. (زواويد و حجاج، 2018)

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يجمع بين الجانب التكنولوجي والجانب المالي، فتنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة إلكترونية، عملات رقمية، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات، وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية (مركز التواصل والمعرفة المالية، 2024، صفحة 03)، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في عمليات المالية للمصارف والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية، مثل: تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات البنكية، وحسب تعريف "مجلس الاستقرار المالي" هي ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية. (مركز التواصل والمعرفة المالية، 2024)

3.1 خصائص التكنولوجيا المالية:

- من خلال ما تم تقديمه سابقاً، يمكننا استخلاص الخصائص الآتية للتكنولوجيا المالية:
- ترتبط التكنولوجيا المالية ارتباطاً وثيقاً بالتقنيات الحديثة، أي أنه لا يمكن أن تكون هناك تكنولوجيا مالية في غياب هاته التقنيات لاسيما شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية.
- تعتمد التكنولوجيا المالية الابتكارات المتعلقة بتحويل الأموال بمختلف إشكالها الرقمية،

- وعليه فإنها لا تشمل التقنيات التقليدية.
- تعتمد التكنولوجيا المالية على الوحدات الرقمية المخزنة، فلا يمكن التعامل بالتكنولوجيا المالية مع النقود التقليدية.
 - يتطلب تفعيل التكنولوجيا المالية وجود شركات وساطة تقوم بتقديم الخدمة التقنية، وقد تستغني تمامًا عن وجود المصارف المركزية.
 - ترتبط التكنولوجيا المالية ارتباطًا وثيقًا بقبول الأفراد التعامل بها ولا تفرض بقوة القانون، مثل ما هو الحال بالنسبة للعمليات المالية التقليدية.

2. أهمية التكنولوجيا المالية:

- تكمن أهمية التكنولوجيا المالية فيما يأتي:
- تنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
 - تسيير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
 - تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحوكمة، وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي. (عقيلة و يوسف، 2018، صفحة 93)

3. أهداف التكنولوجيا المالية:

- تهدف التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف، نذكرها فيما يأتي: (رضا و فرح حسين، 2022، الصفحات 219-220)
- **تكلفة أقل:** تسعى التكنولوجيا المالية إلى تقليل التكلفة الحالية، بالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية.

- **خصوصية أكثر:** إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقاً لرغبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات المصارف الأخرى، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.
- **السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات، وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات؛
- **الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن أن تكون عابرة للحدود، حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
- **المقارنة:** إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.

4. تقنيات التكنولوجيا المالية

أسفر استغلال التكنولوجيا ضمن المعاملات المالية والمصرفية ظهور العديد من التطبيقات، نذكر منها:

1.4 المصارف الإلكترونية:

يطلق عليها العديد من التسميات فنجد المصارف الإلكترونية وكذا مصارف الإنترنت، المصارف عن بعد، المصارف على الخط ...، إلا أنها تشير إلى مفهوم واحد ألا وهو قيام الزبون بإدارة جميع عملياته المالية باستخدام وسائل وبرامج الاتصال الحديثة في أي وقت ودون الحاجة إلى التنقل إلى البنك، حيث تتيح هاته المصارف القيام بتحويل الأموال، تخليص الفواتير، الشراء والدفع وغيرها ... (مسعودي، 2015، صفحة 15)

2.4 الحافظات الإلكترونية

هي عبارة عن برامج معلوماتية مهمتها تخزين القيم المالية الرقيمة، من أجل حمايتها من القرصنة أو ضياع كلمات المرور، كما أنها تسمح باسترجاع القيم المالية في أي وقت ومن أي جهاز إلكتروني، يمكن أن تكون هاته الحافظات في شكل أقراص مضغوطة أو قرص فلاش أو تطبيق على الهاتف الذكي.

3.4 التمويل الجماعي Crowdfunding:

ظهر هذا النوع من التطبيقات مع ظهور مواقع التواصل الاجتماعي ورواجها، حيث تمكن هاته التقنية من جمع القيم المالية الرقيمة الصغيرة من عدد هائل من الأفراد من أجل

تمويل إنشاء مؤسسات ناشئة أو منتج معين، وقد عرفها البنك الدولي بأنها " وسيلة مُمكنة عبر الإنترنت للشركات أو المؤسسات الأخرى لجمع الأموال " (هبة و رامي، 209، صفحة 11) وقد لاقت هاته الفكرة رواجاً كبيراً خاصة في الو.م.أ، حيث بلغت قيمة سوق التمويل الجماعي العالمي أزيد من 117 مليار دولاراً أمريكياً في عام 2023، ومن المتوقع أن ينمو هذا السوق ليصل إلى 2,3 تريليون دولاراً بحلول 2032. (polarismarketresearch, 2024)

4.4 البلوكتشين

عبارة عن قاعدة بيانات خلفية تحافظ على دفتر الأستاذ موزع مفتوح للجميع، وفي الأعمال التجارية هي عبارة عن شبكة لتبادل المعاملات والقيم والأصول بين النظائر دون أي مساعدة من الوسطاء، أما في المصطلح القانوني فهي التحقق من صحة المعاملات. وقد نشأ ابتكار تكنولوجيا البلوكتشين من خلال جمع مجالات متعددة بين هندسة البرمجيات والحوسبة التوزيعية وعلم التشفير ونظرية الألعاب الاقتصادية، وتعمل البلوكتشين عند تقاطع هذه المجالات التي توفر قاعدة للبنية التحتية المستقرة والقابلة للتطوير وأساساً لتأمين الأصول الرقمية ودعم شبكة تبادل عالمية (عياش، فناوي، و مطلاوي، 2020، صفحة 314)

5.4 العملات الرقمية

هي قيم نقدية مخزنة بشكل إلكتروني باستخدام برامج تخزين إلكترونية محددة، وقد تم تقسيمها إلى نوعين: النقود المشفرة والتي تعرف على أنها وحدات نقدية افتراضية تعتمد بشكل أساسي على تقنية البلوكتشين، تصدر من طرف ومبرمجين، ولا تشرف عليها أي جهة حكومية لكنها مقبولة للتداول لدى الأفراد والشركات، كما أن قيمتها لا تتساوى مع قيمة النقود الحقيقية. أما النوع الثاني فهو النقود الإلكترونية المركزية، والتي تشرف على إصدارها وتطويرها المصارف المركزية وتتساوى قيمتها مع قيمة العملة الحقيقية.

6.4 التداول:

مع ظهور تقنية البلوكتشين وكذا العملات المشفرة أصبح شراء القيم المالية أمراً سهلاً، حيث يمكن لأي شخص ومن أي مكان التداول بحرية، وقد ظهر مصطلح التداول مع ظهور العملات المشفرة، وهو امتداد لعمليات المضاربة في البورصة سابقاً، حيث يشير التداول إلى تبادل الأسهم، السندات، العملات الأجنبية، العملات الرقمية والمؤشرات من خلال

الاستفادة من تقلبات الأسعار بغية الاستفادة من فوارق السعر في المدى القصير .

ثانياً: سبل تفعيل تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف:

إن تبني المصارف للتكنولوجيا المالية يمكن أن يشمل جميع أعمالها، كما يمكن أن يمتد حتى للمؤسسات التي لها علاقة بها، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يأتي:

1. النقود الإلكترونية

إن قيام المصارف بتبني النقود الإلكترونية من شأنه القضاء على العديد من المشاكل، نذكر منها:

- غير قابلة للتلف، وبالتالي لا يحتاج المصرف لحماية هاته الأموال من الحرائق أو الكوارث.
- لا يحتاج المصرف لخزائن حديدية من أجل حمايتها من السرقة.
- يمكن تحويلها ونقلها واستلامها بسهولة دون الحاجة إلى عربات مصفحة أو حراسة أمنية لنقلها.
- لا تحتاج إلى أجهزة صراف إلى ولا لأي ماكينات وهو ما يوفر على البنك تقليل تكاليف هاته الماكينات للعلم أن تكلفة جهاز الصراف الآلي لا تقل عن 1000 دولاراً للجهاز.

2. العقود الذكية:

- يمكن للمصارف الاعتماد على العقود الذكية التي من خلالها:
- حماية البنك من الغش والتزوير في المحررات.
 - عقود تماشى مع التغيرات القانونية أو التنظيمية بسرعة، وبالتالي تقلل من تكاليف إصدار عقود جديدة في كل مر.
 - عقود مرئية ويمكن الرجوع إليها في أي وقت وبأقل جهد ممكن.

3. أنظمة التحقق الذكية والتوقيع الإلكتروني:

هو المصادقة على المحررات والوثائق وإبرام العقود من خلال الأنظمة الذكية أهمها، نظام التحقق من الهوية عبر تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) وكذا نظام KYC "عملية اعرف عميلك" الذي يتضمن سلسلة من 3 خطوات، وهي برنامج تحديد هوية العميل (CIP)، والعناية الواجبة تجاه العملاء (CDD)، والمراقبة المستمرة. وتعد هاته

الأنظمة بمثابة استراتيجية لتخفيف المخاطر، مما يضمن بقاء المؤسسة المالية يقظة ضد الأنشطة غير القانونية مع الحفاظ على معلومات دقيقة حول هوية عملائها.

4. الدفع الإلكتروني:

يعتمد الدفع الإلكتروني بشكل مباشر على أنظمة الدفع الآمنة وسهلة الاستخدام، فنجد العديد من تقنيات التكنولوجيا المالية التي مست هذا الجانب، فنجد المقاصة الإلكترونية، والبطاقات المصرفية بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى نظام سويت المتعلق بالتبادلات الخارجية الدولية، وكذا نظام السويتش المتعلق بفروع البنك الداخلية.

5. العمليات المالية والتداول:

عرفت أسواق التداول انتشاراً واسعاً لتطبيقات التكنولوجيا المالية أهمها: البلوكتشين، والرافعة المالية، والتحليل الفني، التي أصبحت تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحليل مؤشرات الأسواق المالية والتنبؤ بها في أي فترة كانت.

ثالثاً: تقنيات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي لدى المصارف:

إن تعزيز الشمول المالي في اقتصاد أي بلد كان لا يمكن تحقيقه دون تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية، خاصة من التسارع القوي للمنافسة العالمية إذ أصبحت المصارف اليوم ملزمة بتبني هاته التقنيات.

1. مفهوم الشمول المالي:

1.1 تعريف الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة "لشون وثرفت Leyshon & Thrift" عن الخدمات المالية في بريطانيا، وقد تناولت الدراسة أثر إغلاق فرع أحد المصارف على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية (نوفل، 2018، صفحة 667)، وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 والتي سببت ضرراً لمعظم اقتصاديات العالم، ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها، وتجدر الإشارة إلى أن بريطانيا وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم عام 2003. (العكدي، 2019، صفحة 417). كما يعرفه صندوق النقد الدولي

على أنه إتاحة المجال لاستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بالوسائل الرسمية بما في ذلك فتح الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات التأمين، خدمات الدفع والتحويل (صندوق النقد الدولي، 2015)

أما البنك الدولي فيعرف الشمول المالي على أنه إمكانية الأفراد والشركات الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. (البنك الدولي، 2015)

وقد عرفت مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه نفاذ واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة. (عطية، 2019)

يستلزم الشمول المالي تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الحسابات المصرفية، والمدخرات، وقروض قصيرة وطويلة الأجل، والتأجير التمويلي، والرهون العقارية، والتأمين والرواتب، والمدفوعات، والتحويلات المالية المحلية والدولية، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى حماية المستهلك ماليًا (اتحاد المصارف العربية، 2017)

ويعرفه بنك الجزائر بأنه توافر واستخدام جميع الخدمات المالية من قبل شرائح المجتمع المختلفة بما في ذلك المؤسسات والأفراد، خاصة المهمشين عبر القنوات الرسمية: الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين، خدمات التمويل والائتمان، كما يجب الابتكار في الخدمات المالية لتكون أكثر ملاءمة و بأسعار تنافسية ومعقولة (Banque d'algerie, 2017, p. 01).

2.1 أهداف الشمول المالي:

1. حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية (بوعافية و بن قيدة، 2018).
2. تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

3. تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي، وتمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع.

4. الشمول المالي يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

3.1 أبعاد الشمول المالي

تتمثل أبعاد الشمول المالي في ثلاثة عناصر، وهي: (العوش، 2023، صفحة 657)

أ- استخدام الخدمات المالية **Usage**: يشير هذا البعد إلى مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية، ولذا يتوجب على هاته الأخيرة جمع كل البيانات المتعلقة بالأفراد مستخدمي الخدمة وكذا فترات الاستخدام واستمراريتها.

ب- الوصول للخدمات المالية **Access**: يشير إلى قدرة الأفراد للوصول للخدمات المالية ومختلف العوائق المتعلقة بالقنوات المالية والمصرفية، وكذا دراسة الكثافة البنكية والبريدية

ت- جودة الخدمات المالية **Qualité**: يشير هذا البعد إلى مدى توافق الخدمات المالية المقدمة وتوقعات الأفراد، ومدى استمراريتهم في استخدام الخدمة والمبالغ التي ينفقونها من أجل اقتناء الخدمة المالية من حيث التكلفة والسرعة.

2- أهمية تحقيق الشمول المالي:

لتبيان أهمية الشمول المالي يجب توضيح أثر استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية على القطاع المالي والاقتصادي، وكذا ينبغي معرفة ما هو واقع الشمول المالي قبل وبعد تطبيق هاته التقنيات.

1.2 أثر تقنيات التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي:

إنّ استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية أثر بشكل كبير على العمل المصرفي، مما يستوجب معرفة الآثار الإيجابية والسلبية على مختلف القطاعات.

أ- الآثار الإيجابية:

وذلك من خلال: (comité, 2018, p. 20)

1. استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع المصرفية عن أماكن تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول، مما كان له أثر على تخفيض التكاليف، وتوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة.
2. المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال اعتماد منصات الإقراض؛ مما يسمح بتنفيذ هذا نوع من المشروعات.
3. زيادة انتشار الدفع الإلكتروني من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية، مما يمكن المصارف من تقليص الطلب على النقد، وسهولة تسوية المعاملات المالية التجارية وتخفيض تكاليفها.
4. تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية، حيث أن التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة يمكن أن تسهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية.
5. تحسين وزيادة تخصيص الخدمات المالية، حيث تعتبر المصارف منظمات أعمال وعليها معرفة كيفية توريد منتجاتها إلى السوق المنظم من خلال الوصول إلى أكبر عدد من العملاء.
6. يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد القطاع المصرفي على تحسين عروضه التقليدية بطرق عديدة مبتكرة وسهلة الوصول إلى العملاء وتناسب مستواهم المعرفي، على سبيل المثال: يمكن للمصارف أن تقدم خدمات مستشار آلي لمساعدة المستهلكين على التنقل في عالم الأعمال.
7. تخفيض تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مصرفية بشكل أسرع، حيث يمكن أن تسهم التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة ذات الصلة، في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالمصارف التقليدية أو شركات تحويل الأموال.

ب- الآثار السلبية:

وذلك من خلال:

1. عدم تحكم المصارف في تقنيات التكنولوجيا المالية جعلها عرضة لمخاطر تشغيلية غير تقليدية، كانهدام أنظمة الرقابة والحماية وكذا عدم التحكم الجيد في التقنية.
2. سرعة انتشار تقنيات التكنولوجيا المالية جعل من الصعب دراسة السوق المصرفي، خاصة مع التوسع الجغرافي السريع وعدم كفاءة المصرف للتحكم في مختلف التحويلات المالية.
3. ضعف القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة لتقنيات التكنولوجيا المالية؛ مما سمح بظهور الثغرات القانونية ومن زيادة الاحتيال الإلكتروني.
4. تعتبر تقنيات التكنولوجيا المالية ذات تكلفة مرتفعة نسبياً، وما زاد من ارتفاع هاته التكلفة هو سرعة اهتلاكها تكنولوجيا، حيث تتسم أغلب التقنيات بالتطور المستمر والسريع، خاصة إذا كانت هاته التقنيات لا تصنع محلياً؛
5. من أكثر الآثار التي تركتها التكنولوجيا المالية هو الاعتماد المطلق على التقنية التي بدورها تعتمد على تدفق الإنترنت، وهو ما يزيد من درجة المخاطرة في حال انقطاع شبكة الإنترنت.
6. المستوى المعرفي للعملاء يعتبر أيضاً من الآثار المترتبة عن التكنولوجيا المالية، وهو ما يجعل المصارف دائماً في حالة مقارنة.
7. أيضاً من الآثار السلبية المترتبة عن تقنيات التكنولوجيا المالية هو زوال المصارف تدريجياً ومنه تسريح الكثير من العاملين بالقطاع، وهو ما يهدد بأزمة بطالة مستقبلاً.

1.2 تشخيص واقع الشمول المالي في العالم والدول العربية:

تفاوتت نسب الشمول المالي في الدول العربية من دولة إلى أخرى، وهذا يحكمه العديد من العوامل منها الاستقرار الاقتصادي والسياسي وكذا انتشار الوعي المالي لدى الأفراد، فيمكن تصنيف الدول العربية الى ثلاث مجموعات: دول ذات مستويات شمولية عالية، دول ذات مستويات شمولية متوسطة، ودول ذات مستويات شمولية منخفضة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول 1: نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية لدى الدول العربية خلال الفترة 2011-2021 (%)

الدول العربية	2011	2014	2017	2021
دول ذات مستويات شمول مالي مرتفع				
الإمارات. ع. م	59.7	83.2	87.4	86
الكويت	86.8	72.9	79.8	-
مملكة البحرين	64.5	81.9	82.6	-
السعودية	46.4	69.4	71.7	74
دول ذات مستويات شمول مالي متوسط				
الجزائر	33.3	50.5	42.8	44
لبنان	37.0	46.9	44.8	21
تونس	32.2	27.3	36.8	37
الأردن	25.5	24.6	42.1	47
المغرب	39.1	-	28.4	44
ليبيا	-	-	65.7	-
دول ذات مستويات شمول مالي منخفض				
موريتانيا	17.5	20.4	19.0	-
مصر	9.7	13.7	32.1	27
العراق	10.6	11.0	20.3	19

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

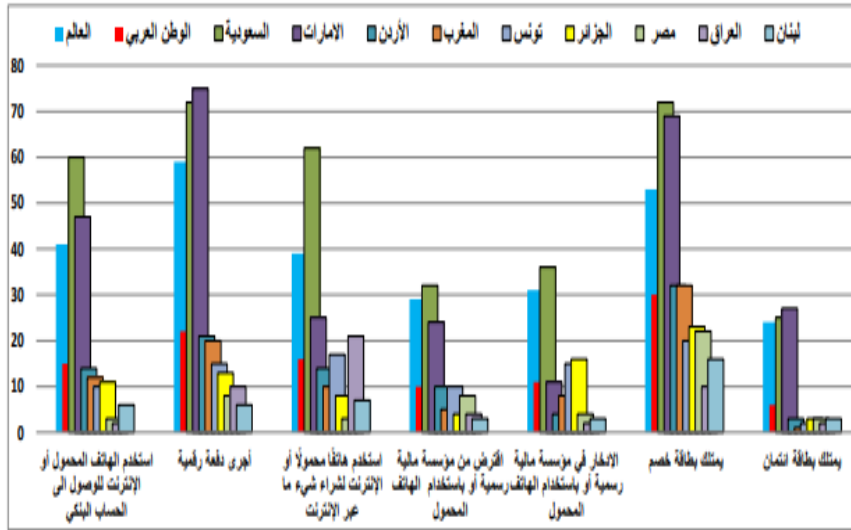
<https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data>

تعتبر دول مجلس التعاون الخليجي من الدول السبّاقة عربيًا وعالمياً في تطبيق مفهوم الشمول المالي، حيث تتميز الخدمات المالية والمصرفية في دول الخليج بانتشارها وتطورها واستخدامها أحدث التقنيات لتقديم كافة الخدمات عبر الهاتف المحمول والإنترنت. فدولة الإمارات، على سبيل المثال، كانت من أوائل الدول التي سعت لتحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي، والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع المصارف. كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية يفتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي نظراً لسهولة الدخول وقلة التكاليف. كما أصدرت كل من السعودية والإمارات بطاقات مسبقة الدفع لفئات غير المشمولة مالياً ضمن نظام حماية الأجور (إتحاد المصارف العربية، 2019).

3.2 مقارنة المؤشرات الرقمية للشمول المالي بين الدول العربية والعالم:

رغم حداثة استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية إلا أننا نلاحظ تزايد استخدامها وبشكل متسارع، وقد عرفت بعض الدول مثل السعودية والإمارات نمواً ملحوظاً تجاوز متوسط النمو العالمي، والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل 1 : المؤشرات الرقمية للشمول المالي في الدول العربية مقارنة بالعالم لسنة 2021



المصدر: كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة قلمة، 2024، ص 271.

بناءً على الشكل أعلاه، عرفت المؤشرات الرقمية للشمول المالي في الوطن العربي خلال سنة 2021 مستويات متدنية مقارنة بالمستوى العالمي، حيث حققت كل من السعودية والإمارات مستويات مرتفعة في كل من المؤشرات الرقمية للشمول المالي هذا دليل على تطور البنية التحتية وارتفاع مستويات التكنولوجيا المالية في هذه الدول؛ مما انعكس إيجاباً على زيادة الاعتماد على التقنيات الحديثة عند إجراء المعاملات المالية، في حين سجلت باقي الدول الجزائر، تونس، المغرب الأردن ومصر مستويات متوسطة، وتذيلت لبنان والعراق ترتيب الدول العربية بسبب غياب الاستقرار السياسي وضعف الاقتصاد الرقمي.

جدول 2 : مؤشر الشمول المالي في بعض البلدان العربية سنة 2021

الدولة	الرتبة العالمية	الرتبة العربية	درجة مؤشر الشمول المالي
الإمارات	49	1	85,74
السعودية	60	2	74,32
الأردن	102	3	47,2
المغرب	108	4	44,37
الجزائر	111	5	44
تونس	118	6	36,85
فلسطين	122	7	33,64
مصر	127	8	27,44
موريتانيا	132	9	23,46
لبنان	134	10	20,7
العراق	135	11	18,57
اليمن	136	12	11,9

المصدر من إعداد الباحثة اعتمادًا على:

<https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data#sec3>

من خلال الجدول يتضح مدى التفاوت لدى الدول العربية من حيث مؤشر الشمول المالي لسنة 2021، حيث تربعت كل من الإمارات العربية والسعودية أعلى الترتيب، أما اليمن فكانت في آخر الترتيب، ووفقًا لنفس قاعدة البيانات نلاحظ أن مؤشر الشمول المالي انخفض لدى بعض الدول العربية مثل دولة الكويت التي انخفض المؤشر من 86,77 % سنة 2011 ليصل لنسبة 72,9 % سنة 2014، وهو ما يستدعي معرفة أسباب النفور المصرفي.

2. تقييم الشمول المالي في الجزائر

باشرت الجزائر العديد من الإصلاحات من أجل الوصول الى تحقيق الشمول المالي، من خلال تبني تقنيات التكنولوجيا المالية، وإن كانت متأخرة إلا أنها أظهرت نتائج مقبولة، خاصة مع اجتياح جائحة كورونا التي أرغمت الحكومة على تبني إجراءات صارمة أهمها تبني الدفع الإلكتروني وتفعيل الخدمات المالية عن بعد.

13. الدفع عبر الإنترنت:

أسهم تفعيل الصيرفة الإلكترونية من خلال تحديث وسائل الدفع خاصة الدفع الإلكتروني بشكل كبير في نشر الثقافة المصرفية لدى الأفراد، حيث بلغ عدد العمليات التي

تمت عبر الإنترنت 457 مليون معاملة منذ انطلاق الدفع على الإنترنت سنة 2016 وإلى غاية سنة 2023 (تجمع النقد الآلي، 2024)، وتشير الأرقام إلى تطور واضح في الدفع عبر الإنترنت خاصة منذ سنة 2020، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول 3 : تطور الدفع عبر الإنترنت بالجزائر (2016-2023)

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد المعاملات	7.366	107.844	176.982	202.480	4.593.960	7.821.346	9.048.125	15.351.354
المبلغ (مليون دج)	15	268	332	504	5.424	11.178	18.152	32.196

المصدر : تجمع النقد الآلي.

<https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

انطلقت خدمة الدفع الإلكتروني رسميًا بالجزائر سنة 2016 وقد عرفت إقبالاً ضعيفاً في بداية الانطلاق بلغت 7,3 ألف عملية دفع عبر الإنترنت بقيمة تجاوزت 15 مليون دج، وقد اقتضت خدمة الدفع في بدايتها على تخليص فواتير الهاتف والاتصالات وبعض خدمات النقل وتسديد الفواتير لتتوسع تدريجياً إلى خدمات أخرى كبيع السلع عبر التجارة الإلكترونية وشراء تذاكر المباريات الرياضية، خاصة بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ جانفي 2020، حيث تجاوز عدد العمليات المنجزة عبر الهاتف أكثر من 15 مليون معاملة سنة 2023 بمبلغ تجاوز 32 مليار دج ، كما بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي 3847 جهاز فعال إلى غاية سنة 2023 بمبلغ تجاوز 3220 مليار دج لسنة 2023 فقط، هو ما يعطي صورة عن اتجاه الأفراد إلى الدفع عبر الصيرفة الإلكترونية والاستفادة من المزايا التي تقدمها هاته الخدمة. (تجمع النقد الآلي، 2024)

وقد أسهم الدفع الإلكتروني في القضاء على العديد من المشاكل الاقتصادية والظواهر الاجتماعية، مثل: الطوابير أمام مكاتب البريد أو مؤسسات الهاتف وغيرها... بالإضافة إلى نشر الثقافة المصرفية والتعامل بالبطاقات البنكية .

2.3 الكثافة البريدية:

يعبر انتشار مكاتب البريد عبر جميع المناطق إلى انتشار أكبر للخدمات المالية، وهو ما يعرف بالكثافة البريدية، إذ نلاحظ أن الجزائر باشرت جملة من الإجراءات تهدف إلى تقريب مراكز البريد من الأفراد من خلال زيادة عدد المكاتب في المناطق الريفية خاصة، والجدول الآتي يوضح تطور عدد مكاتب البريد بالجزائر في الفترة 2014-2022 .

جدول 4: مدى انتشار الخدمات البريدية الداعمة للشمول المالي في الجزائر (2014-2022)

المؤشرات	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
عدد مكاتب البريد	4189	4106	4057	4000	3907	3824	3755	3678	3633
عدد مكاتب البريد في الخدمة	4143	4055	3984	3862	3811	3743	3654	3585	3533
عدد مكاتب البريد خارج الخدمة	234	149	143	279	545	314	152	168	167

المصدر: انطلاقاً

<https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تطور مستمر في البنية التحتية لقطاع البريد، حيث تمت رقمته خدمات البريد، ووضع أكثر من 1900 صراف آلي حيز الخدمة وكذلك انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية والبطاقة البريدية (الذهبية)، كلها عوامل أسهمت في تحسين الخدمات المالية، بالإضافة إلى ذلك من المتوقع في السنوات المقبلة أن يكون معدل الزيادة في عدد مكاتب البريد أكبر بفضل الاتفاقية الموقعة بين وزارة البريد والاتصالات ووزارة الإسكان لحجز مساحات لإنشاء مكاتب البريد في المدن الجديدة.

كما تشير إحصائيات وزارة البريد والمواصلات لسنة 2023 إلى أن عدد مكاتب البريد الإجمالي بلغ 4289 مكتباً منها 86 مكتباً متنقلاً، كما بلغ عدد الشبائيك 13011 شاباً بكثافة بريدية تقدر بمكتب بريدي لكل 10.500 نسمة أي بكثافة 0,97 حسب نموذج كامرون.

3.3 الكثافة البنكية:

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري من 20 بنكاً معتمداً، تتوزع كالاتي:

- ستة (06) مصارف عمومية.
 - 13 بنك خاص برؤوس أموال أجنبية باستثناء بنك واحد برأس مال مختلط (بنك البركة).
 - 08 مؤسسات مالية، منها (02) عمومية و(06) مؤسسا خاصة.
- ويوضح الجدول الآتي تطور عدد وكالات المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر:

جدول 5 : الكثافة البنكية في الجزائر للفترة الممتدة (2014-2021)

السنوات	عدد السكان (مليون نسمة) ¹	العدد الإجمالي للفروع البنكية ²	الانتشار البنكي ^(2/1)	الكثافة البنكية ^(1/2)
2014	38760168	1531	25316	0.395
2015	39543154	1556	25413	0.394
2016	40339329	1577	25579	0.391
2017	41136546	1595	25790	0.388
2018	41927007	1617	25928	0.386
2019	42705368	1642	26008	0.384
2020	43451666	1671	26003	0.385
2021	44177969	1700	25987	0.385

الانتشار البنكي = عدد السكان / عدد الفروع (فرع واحد لكل 10000 نسمة)
الكثافة البنكية (نموذج كامبرون (Cameron) = $\frac{\text{عدد الفروع}}{\text{عدد السكان}} \times 10000$
تساوي 1: مثالي
أكبر من 1: انحراف موجب
أقل من 1: انحراف سالب

المصدر : كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من المصارف الجزائرية، أطروحة دكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة قلمة، الجزائر، ص 239.

الكثافة المصرفية في الجزائر تبقى بعيدة عن المعايير العالمية المقدرة بـ 0.385 وهي أقل من الواحد، أي هناك انحراف سلبي بمعنى أن مستوى انتشار المصارف حسب نموذج كامبرون "Cameron غير كافي، وبالتالي فإن الخدمة البنكية غير متاحة لكافة شرائح المجتمع، مما يدل على أن هناك عجز في توزيع الفروع البنكية على الرقعة الجغرافية، والتي تتمركز أغلبها في مناطق الشمال من البلاد، مما يعكس محدودية وصول الخدمات والمنتجات البنكية لمعظم فئات المجتمع خاصة تلك الفئة الموجودة في المناطق الريفية والنائية.

تجدر الإشارة إلى أن الكثافة البريدية أكبر من الكثافة المصرفية، حيث تضم 4106 وكالة بريدية موصولة إلكترونياً مقابل 1700 وكالة مصرفية سنة 2021 موزعة على كامل التراب الوطني الجزائري.

4.3 البطاقات البنكية:

بلغ عدد الحاملين لبطاقات الدفع الإلكترونية بنوعيتها (البريدية والبنكية) في نهاية 2023 أكثر من 16 مليون بطاقة، حيث عرفت إقبالا كبيرا من طرف الأفراد، والجدول الموالي يوضح توزيع بطاقات بالجزائر.

جدول 6 : توزيع بطاقات الدفع بالجزائر لسنة 2023

عدد البطاقات	البطاقات البريدية (الذهبية)	البطاقات البنكية	المجموع
2023	12.487.304	4.022.203	16.509.507

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على: <https://giemonetique.dz/cartes>

نلاحظ من خلال الشكل أن أكثر من 12 مليون فردًا لديه بطاقة بريدية بنسبة بلغت 76 % في حين إن البطاقات البنكية لم تمثل سوى 24 %، 95 % منها هي مملوكة من طرف الأفراد، بينما لم تمثل بطاقات الأعمال سوى نسبة 05 % من إجمالي البطاقات البنكية بعدد 187 984 بطاقة؛ مما يفسر بضعف الشبكة البنكية وعدم تغطيتها لأكبر عدد ممكن من الأفراد.

رسم توضيحي 2 : توزيع بطاقات الدفع لسنة 2023 بالجزائر.



الخلاصة:

تعتمد التكنولوجيا المالية على استخدام أحدث ما وصلت إليه التقنيات الحديثة من أجل تمكين الافراد والمؤسسات من القيام بالعمليات المالية والمصرفية بأقل وقت وتكلفة ممكنة، كما أنها تسهم في ابتكار أنجع الحلول من أجل تحقيق الحرية المالية والوصول إلى تحقيق الشمول المالي الذي تسعى إليه كل الدول لما له من آثار اقتصادية ومالية مهمة. إن تحقيق الشمول المالي من شأنه رفع وتيرة النمو الاقتصادي كما تسهم في تحسين معيشة الأفراد ومحاربة الجرائم المالية من خلال استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية التي أسهمت بشكل كبير في تحسين أداء المصارف رغم المخاطر المرتبطة بها كالقرصنة والجرائم الإلكترونية إلا أنها أيضاً أسهمت في الحد من المخاطر التقليدية التي كانت تكلف الحكومات والمصارف تكاليف مرتفعة، فبين مؤيد لها ته التقنيات ورافض لها حول المخاطر المترتبة عنها، يبقى استخدام التكنولوجيا المالية حتمية وضرورة تفرضها التطورات المتسارعة.

- نتائج البحث:

- من خلال بحثنا توصلنا إلى جملة من النتائج، نذكرها:
- تعتبر التكنولوجيا المالية آلية فعالة لتعزيز الشمول المالي خصوصا في أعقاب جائحة كورونا.
 - تعمل التكنولوجيا المالية على تسريع وتسهيل المعاملات؛ مما يزيد من إمكانية الوصول للخدمات المالية في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة.
 - يحتاج إرساء دعائم الشمول المالي في الوطن العربي إلى تعزيز مستويات التثقيف المالي ونشر الوعي والمعرفة الماليين، والاهتمام بصناعة التكنولوجيا المالية لتدعيم الخدمات المالية الرقمية.
 - مثلها مثل العديد من الدول العربية، حققت الجزائر مستويات دنيا من الشمول المالي لا ترقى لمكانتها الدولية، وهذا راجع بالدرجة الأولى لقلة الانفتاح المصرفي وكذا ضعف الشبكة البنكية.
 - انعدام الثقة والقلق في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية قد أثر سلب على استخدامها .
 - تقصير المؤسسات المصرفية في توعية العملاء حول هذه الخدمات وعجزها في التسويق والترويج لها يسهم في عدم الإقبال عليها.
 - وجود فجوة واضحة في الوعي والثقافة المجتمعية تجاه مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها، وخاصة فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية وتأثيرها على الحياة اليومية، مثل سهولة الوصول إلى الخدمات التجارية والتسوق عبر الإنترنت.

- التوصيات:

- من خلال ما تم التطرق إليه نوصي بما يأتي:
- يتعين تنفيذ قوانين وتشريعات لتنظيم التعاملات الإلكترونية بهدف تعزيز الأمان وبناء الثقة بين المستخدمين.
 - تشجيع المؤسسات الناشئة على التطوير في مجال التكنولوجيا المالية من خلال الدعم المالي والمادي.
 - تشجيع التكنولوجيا المالية على التحول نحو وسائل الدفع الإلكتروني من خلال تعزيز قدرة التجار على تحصيل الأموال، وبالتالي تحسين وتفعيل بطاقات الدفع المسبقة وتقنيات المحافظ الرقمية، وكذلك تقديم تقييم للفرص المتاحة لتسهيل الإجراءات لاعتماد مؤسسات الدفع والكيانات الإلكترونية.

- العمل على تعزيز الكثافة البنكية وزيادة الوعي لدى المصارف من أجل حماية حصتها السوقية.
- تخصيص ميزانيات لحملات إعلانية عبر وسائل إعلام المختلفة لتوعية المواطنين بالفوائد والمزايا المرتبطة باستخدام القنوات الإلكترونية.
- العمل على التحديث التكنولوجي للخدمات المالية؛ مما يتماشى مع متطلبات التكنولوجيا المالية.
- التأهيل البشري بالحرص على وجود عمالة وكوادر متخصصة قادرة على تأطير عملية التكنولوجيا المالية في المصارف.

المصادر والمراجع:

- تجمع النقد الآلي، (02 02، 2024). GIE monetique. (تم الاسترداد من GIE monetique: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>)
- عبد المنعم هبة، و يوسف عبيد رامي، (2019)، منصات التمويل الجماعي: الآفاق والأطر التنظيمية، ابوظبي- الإمارات العربية المتحدة، صندوق النقد العربي.
- يسر برنية، رامي عبيد، حبيب عطية، (2019)، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، أبو ظبي، الإمارات العربية: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية.
- عبد الهادي مسعودي، (2015)، الأعمال المصرفية الإلكترونية (بنوك الكترونية، نقود إلكترونية، بطاقات إلكترونية)، الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- ضلال محمد رضا، ومحمد جواد فرح حسين، (2022)، التكنولوجيا المالية في العراق الواقع والآفاق، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، 13(2).
- أحمد يسلم العوش، (2023)، مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية - دراسة ميدانية على عملاء البنوك اليمنية بمحافظة حضرموت، مجلة جامعة عدن للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4.
- حارث محمد محمود، و حمد خلف محمد، (2021)، دور التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية العراق أنودجا دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإسلامية، 12(10).
- صبري نوفل. (2018). الشمول المالي في مصر وبعض الدول العربية. مجلة الاقتصاد والمحاسبة.
- زبير عياش، فاطمة الزهراء فناوي، و إيمان مطلاوي. (2020). دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية. مجلة اقتصاد المال والأعمال.
- أيسر ياسين فهد، أحمد محمد جاسم العكيدي، (2019)، العلاقة بين الشمول المالي ومؤشرات التنمية المستدامة في العراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية.

– مركز التواصل والمعرفة المالية، (09 09، 2024)، التقنيات المالية. تم الاسترداد من مركز التواصل والمعرفة المالية:

<https://cfkc.gov.sa/knowledgelibrary/Reportlib/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9.pdf>

– رشيد بوعافية، ومروان بن قيدة، (2018)، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 9.

– مليكة بن عقيلة، وسائحي يوسف، (2018)، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 7 (3).

– البنك الدولي، (2015)، الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء. تاريخ الاسترداد 08 20، 2022، من: <https://www.albankaldawli.org>:

<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview>

– اتحاد المصارف العربية، (2019)، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه، الأمانة العامة لإدارة الدراسات والبحوث.

– العربي صندوق النقد الدولي، (2015)، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي. الرياض، السعودية: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد.

– لزهارى زواويد، ونفيسة حجاج. (2018)، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 7 (3).

– الحميني محمد، طلال بوشدوب، و شنان زوردي، (2021)، دور البلوكتشين في التقليل من مخاطر التمويل الاسلامي. مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي.

- Alam, N., Gupta, L, & Zameni, A. (2019). Fintech and Islamic finance: Digitalization, development, and disruption. 12. Cham: Palgrave Macmillan.
- Asli Demirgüç-Kunt, L. K. (2021). the global Findex Database Financial Inclusion,. world bank group.
- Banque d'algerie, b. (2017). BROCHURE sur l'inclusion financière.



- comité, d. b. (2018). Implications des évolutions de la technologie financière pour les banques et les autorités de contrôle bancaire.
- polarismarketresearch. (2024, 08). Crowdfunding Market Share, Size, Trends, Industry Analysis Report: Information By Type (Equity-based, Debt-based, Others), By Application And By Region (North America, Europe, Asia-Pacific, Latin America, Middle East & Africa) – Market Forecast, 2024 -203. Retrieved 09 2024, from polarismarketresearch: <https://www.polarismarketresearch.com/industry-analysis/crowdfunding-market>
- Sarmiento, M. (2021). la technologie blochchain : une opportunité pour l'atteinte des objectifs de développement durable. Québec.

صعوبات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة المصرف الإسلامي الليبي

أ. فرج إسماعيل العسكري

أستاذ مساعد التمويل والمصارف بقسم التمويل الإسلامي
الجامعة الإسلامية

f.alaskri@asmarya.edu.ly

د. ناصر ميلاد بن يونس

أستاذ مساعد المحاسبة بقسم الاقتصاد والمالية الإسلامية
الجامعة الإسلامية

naser.youns77@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصرف الإسلامي الليبي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأُستُخدمت أداة الاستبيان لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة، والمتمثل في مدير ونائب مدير ومديري الإدارات ورؤساء أقسام المصرف الإسلامي الليبي العاملة في مدينتي (مصراته، وزليتن)، اعتمدت الدراسة أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع عدد (60) استمارة استبيان، تم استلام عدد (53) استمارة صالحة للتحليل، توصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات خارجية تحول دون تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، أهمها: عدم وجود التشريعات الخاصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، عدم توفير البنية الأساسية على مستوى الدولة واللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات داخلية تحول دون تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصرف الإسلامي الليبي أهمها: نقص الخبرة والمعرفة لدى الموظفين في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي، عدم إدراك متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، المصرف الإسلامي الليبي، الصعوبات.

Difficulties of adopting artificial intelligence technologies in Islamic banks, Case study of the Libyan Islamic bank

Nasser milad bin younis

Assistant professor, Alasmara Islamic University
naser.youns77@gmail.com

Faraj amhimed Alaskry

Assistant professor, Alasmara Islamic University
f.alaskri@asmara.edu.ly

Abstract

The study aimed to identify the difficulties facing the application of artificial intelligence techniques in the Libyan Islamic Bank, and the study relied on the descriptive analytical approach. zliten), The study adopted the comprehensive survey method, where (60) questionnaires were distributed, (53) valid forms were retrieved for analysis, The study found that there are external difficulties that prevent the application of artificial intelligence techniques, the most important of which are: the lack of legislation for artificial intelligence applications, the lack of infrastructure at the state level necessary for artificial intelligence applications, and the study also found that there are internal difficulties that prevent the application of artificial intelligence techniques. In the Libyan Islamic Bank, the most important of them are: the lack of experience and knowledge of employees in the field of artificial intelligence applications, the failure of decision-makers in the bank to realize the importance of artificial intelligence applications.

Keywords: artificial intelligence, the Libyan Islamic Bank, difficulties.

1- مقدمة:

يشهد العالم تطورات تكنولوجية هائلة ومتسارعة في ظل الثورة الصناعية الرابعة، والذي يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجاتها، وذلك لتعدد استخداماتها في جميع المجالات والذي يتوقع له أن يكون محرك التقدم نحو الازدهار خلال السنوات القليلة القادمة، يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه عبارة عن آلات تحاكي الذكاء البشري قادرة على الفهم والتعلم والتفكير بشكل مشابه للإنسان (siti& zam& farhana, 2018, p145)، ويُعرف أيضاً بأنه عبارة عن آلات قادرة على أداء المهام التي تتطلب ذكاء إذا قام بها الإنسان (Alatte, 2020, p220)

ولقد استفادت صناعة التمويل الإسلامي من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي (الثورة الصناعية الرابعة)، خاصة تقنية Reg tech، fintech، Block chain، والتي أثرت بشكل كبير على الخدمات المالية الإسلامية خاصة فيما يتعلق بعمليات الدفع عبر الإنترنت وعقود المعاملات الإسلامية، والتأمين التكافلي الإلكتروني، وأتمتة الخدمات المالية الإسلامية (Adel M.sarea, & Ahmad H.elsayed & Saeed A.Bin Nashwan, 2021 p.2,3)

إنّ القطاع المصرفي في ليبيا يواجه صعوبات عديدة تحول دون القدرة على تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بغية تحسين الأداء، وتهتم هذه الورقة بدراسة الصعوبات التي تحول دون تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الليبي.

2- مشكله الدراسة:

تواجه المصارف بشكل عام تحديات كبيرة على مستوى تقديم الخدمات، وأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطوير خدماتها وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي يمكن أن تسهم في تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للعملاء، حيث أكدت عدد من الدراسات، منها دراسة (Siti & zam& farhana, 2018) على أن هناك أثر كبير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في صناعة التمويل الإسلامي في المستقبل خاصة فيما يتعلق بالعقود الذكية، ودراسة (Altette, 2020) التي أكدت على أن هناك تزايد في استخدام تقنيات الذكاء الصناعي في البنوك لأغراض إدارة المخاطر، وكذلك دراسة (Ahmad, 2021)، حيث أكدت على أن هناك فرص عديدة يمكن الاستفادة منها حال تطبيق تقنيات الذكاء

الاصطناعي في قطاع المصارف، تشمل خدمات العملاء وعمليات الترويج وإدارة المحافظ الذكية وأتمتة العمليات المصرفية، وكذلك في مجال أمن المعلومات وتحسينات الأمن السيبراني، وعلى ما تقدم جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

ما الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1- التساؤل الفرعي الأول: ما الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

2- التساؤل الفرعي الثاني: ما الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس وهو التعرف على الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية الآتية:

1- الهدف الفرعي الأول: التعرف على الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

2- الهدف الفرعي الثاني: التعرف على الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

4- فرضيات الدراسة:

للتحقق أهداف الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:

هناك صعوبات تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وللتحقق من الفرضية الرئيسة تم صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- **الفرضية الفرعية الأولى:** هناك صعوبات خارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- 2- **الفرضية الفرعية الثانية:** هناك صعوبات داخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

5- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والذي يتسم بالحدثة على الصعيدين الأكاديمي والعملي في المؤسسات، كما تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية المصارف الإسلامية، والتي تعتبر رافداً مهماً في أي قطاع مالي نظراً لأهمية هذه المنشآت باعتبارها المحور الرئيس في عملية تعبئة المدخرات وتنشيط الاستثمار وفق أحكام الشريعة الإسلامية، كما تكمن أهمية الدراسة كونها قد تفيد متخذي القرار في المصرف محل الدراسة بما تتكشف عنه نتائج الدراسة، إضافة إلى إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات.

6- منهجيه الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والبيانات المنشورة وغير المنشورة المتعلقة بموضوع الدراسة، واستخدم الباحثان أسلوب أداة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في العاملين بفروع المصرف الإسلامي الليبي بمدينتي مصراته وزليتن؛ وذلك للتعرف على الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

7- حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على تداول الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، وقد تم جمع البيانات من العاملين بفروع المصرف الإسلامي الليبي العاملة بمدينة زليتن وهم (المدير العام ونائب المدير العام ورؤساء الأقسام، وعدد من الموظفين، كما تم إجراء هذه الدراسة خلال شهر مايو 2024.

8- الدراسات السابقة:

- دراسة: رحيم (2014) هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق النظم الخبيرة من خلال تحديد المتطلبات الاستراتيجية والمتطلبات الخاصة بالإمكانات البشرية والمادية

والتقنية وكذلك متطلبات أمن وحماية المعلومات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أسلوب المقابلة الشخصية واستمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: إن هناك العديد من المتطلبات لتطبيق النظم الخبيرة كإحدى استراتيجيات الذكاء الاصطناعي، منها: وجود أساليب وإجراءات أمنيّة تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق، وكذلك ضرورة توفر البنية التحتية لأنظمة الإلكترونيّة، ضرورة توفير الدعم المادي لتطبيق النظم الخبيرة، وجود المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية المتخصصة، وأيضًا المتطلبات التشريعية، وسن القوانين الخاصة بتطبيق هذه التقنية، إضافة إلى المتطلبات الإدارية وضرورة تأسيس المناخ الملائم لهذه التقنية، وأيضًا المتطلبات الاستراتيجية ووضع الأهداف، والخطط الزمنية لتنظيم النظم الخبيرة .

- دراسة: Vijai, c (2019) هدفت الدراسة إلى مناقشة كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك الهندية، وما هي الفوائد والتحديات التي تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في الهند، والتطور الذي يقدمه الذكاء الاصطناعي للتكنولوجيا المالية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على البيانات والتقارير والمجلات والمقالات المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: إن هناك فوائد عديدة يقدمها الذكاء الاصطناعي للقطاع المصرفي، منها تطوير الأعمال والخدمات في القطاع المصرفي، والكشف عن الاحتيال وتقييم الجدارة الائتمانية، والقدرة على تنفيذ عمليات تجارية أكثر كفاءة، كما أظهرت الدراسة وجود عدد من التهديدات لتطبيق الذكاء الاصطناعي منها ضعف الأمن السيبراني.

- دراسة: komar,k.sures&s.Aishwary,alakshmi&A.Akalya (2020) هدفت الدراسة إلى تأثير الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي في الهند والتحديات التي تواجهها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: أن هناك أثر إيجابي بعيد المدى لتطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، كما أظهرت الدراسة أن هناك بعض التحديات التي تواجه البنوك في تطبيق الذكاء الاصطناعي تتمثل في صعوبة تطوير أنظمة التفكير الاصطناعي، بالإضافة إلى قلة الخبراء والمهندسين المهرة في علم البيانات وتقنيات الذكاء الاصطناعي، إضافة إلى عدد من القضايا الأخلاقية والقانونية الأخرى.

- دراسة: **Ghandour. Ahmad (2020)** هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الفرص والتحديات المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ومراجعة الأدبيات المنهجية لتحديد وتقييم وتجميع الأدلة الموجودة حول الفرص والتحديات المتعلقة بالموضوع، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: إن هناك العديد من الفرص لتعزيز اعتماد البنوك على تقنيات الذكاء الاصطناعي، من خلال التشريعات وحل مشاكل العملاء، وتحسينات الأمن السيبراني والترويج، كما أظهرت الدراسة وجود عدد من التحديات التي تعيق تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية، منها انتهاكات الخصوصية، ومخاوف فقدان الوظيفة، وكذا فقدان اللمسة الإنسانية، وفقدان القدرة على التكيف مع المتطلبات التشغيلية.

- دراسة: **Rahman, md & Baigh, tarannum&sarker, monr (2021)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وتحديات اعتماد الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة والمتمثلة في عدد من المسؤولين في الصناعة المصرفية، وذلك لفهم أهمية وتحديات اعتماد الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن هناك تحديات لاعتماد الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية منها غياب المتطلبات التنظيمية وكذلك غياب أمن البيانات، الافتقار إلى المهارات ذات الصلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كما أن التخوف من الفرص الثورية التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في مجال التكنولوجيا المالية من التأثير سلباً على البنوك القائمة.

- دراسة: **Omar,Alaeddin&Mohamed,Aldakash&Tawfik,Azrak(2021)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفرص والتحديات التي تواجه تقنية البلوكتشين في الصناعة المالية الإسلامية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: إن هناك فرص هائلة لاستخدام هذه التقنية في مختلف التطبيقات المالية الإسلامية، مثل: الوقف، والصكوك الإسلامية، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك تحديات تواجه تنفيذ هذه التقنية في الصناعة المالية الإسلامية، منها تحديات تتعلق بالكوادر البشرية، وكذلك تحديات تتعلق بالمتطلبات الإدارية والتشريعية .

-دراسة: Dimiterg & MarioK (2022) هدفت الدراسة الى تحديد التحديات التي تواجه رقمنة الخدمات المصرفية بالذكاء الاصطناعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وكانت أبرز نتائج هذه الدراسة: أن هناك العديد من التحديات التي تعيق رقمنة الخدمات المصرفية بالذكاء الاصطناعي، أهمها: أن هذه التقنية تواجه صعوبات في الفهم والتحليل ومن ثم الاستجابة لتعقيد المشاعر الإنسانية والقدرة على التواصل العاطفي، إضافة إلى صعوبات في مجال تحليل المعلومات التي تتعلق بالحكم والاستجابة البشرية البحتة.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة كونها تناولت صعوبات تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك، وتختلف هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في أسلوب جمع البيانات، حيث اعتمدت هذه الدراسة على استمارة الاستبيان، كما تختلف عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها طبقت على المصرف الإسلامي الليبي.

9- الإطار النظري للدراسة:

1- تعريف الذكاء الاصطناعي:

تعددت التعريفات الخاصة بالذكاء الاصطناعي فقد عرفه (رفيق، 2015، ص14) بأنه أحد أهم العلوم الحديثة نتجت بسبب الالتقاء بين الثورة التقنية (التكنولوجيا) في مجال علم النظم والحاسوب والتحكم الآلي من جهة، وعلم المنطق والرياضيات واللغات وعلم النفس من جهة أخرى". أما (عثمان، وجميل، 2012، ص244) فيعرفان الذكاء الاصطناعي بأنه "جزء من علوم الحاسب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في السلوك الإنساني، وهو يعمل معتمداً على مبدأ مضاهاة التشكيلات التي يمكن بواسطته وصف الأشياء والأحداث والعمليات باستخدام خواصها الكيفية وعلاقتها المنطقية والحسابية" في حين عرفه (عبير، ومحمد، 2016، ص44) بأنه " احد تطبيقات الحاسب الآلي يهتم ببناء برامج قادرة على دراسة وتنفيذ النشاطات المتكررة التي يقوم بها الإنسان"

2- خصائص الذكاء الاصطناعي:

يرى (النجار، 2010) بأن الذكاء الاصطناعي يتسم بمجموعة من الخصائص، منها ما يأتي (نقلاً عن رفيق، 2015، ص19):

- 1- استخدام الذكاء الاصطناعي في حل المشاكل المعروضة مع غياب المعلومات التامة.
- 2- القدرة على التفكير والإدراك.
- 3- القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
- 4- إمكانية التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- 5- استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.
- 6- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاكتشاف الأمور المختلفة.
- 7- الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
- 8- التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.

10- الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية؛ بهدف التعرف على الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وسيتم تحديد أداة جمع البيانات وطرق إعدادها والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها ومجتمع الدراسة.

1- إجراءات الدراسة الميدانية:

تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واشتملت استمارة الاستبيان على البيانات الشخصية عن المستهدفين بالدراسة بالمؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة. كما أشتمل الاستبيان على محورين أساسيين، وهما:

المحور الأول: الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتكون المحور من (8) عبارات.

المحور الثاني: الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتكون المحور من (8) عبارات. وقد تم استخدام الترميز الرقمي في ترميز إجابات المستهدفين للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي، حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق) وثلاث درجات للإجابة (محايد)، وأربع درجات للإجابة (موافق)،

وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل عبارة من عبارات الاستبيان من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس (0.8) من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1 إلى أقل من 1.8	1.8 إلى أقل من 2.6	2.6 إلى أقل من 3.4	3.4 إلى أقل من 4.2	4.2 إلى 5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

- التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبةً إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
- معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات إجابات المستهدفين حول متغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط: لإيجاد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجماليه.
- المتوسط الحسابي المرجح، لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

• الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

3- صدق فقرات الاستبانة:

وتم ذلك من خلال الآتي:

أولاً: صدق المحكمين:

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

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

أ. الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

جدول (2) معاملات الارتباط بين عبارات محور الصعوبات الخارجية

(صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وإجمالي المحور.

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	عدم وجود التشريعات الخاصة بتطبيقات الذكاء	**0.425	0.000
2	عدم توفر البنية الأساسية علي مستوى الدولة واللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي	**0.712	0.000
3	عدم وجود قوانين تحفظ خصوصية البيانات	**0.849	0.000
4	عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي	**0.8	0.000
5	عدم وعي المشرع الليبي لطبيعة عمل وخصوصية تقنيات الذكاء الاصطناعي	**0.723	0.000
6	عدم وضوح الرؤيا حول شرعية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	**0.736	0.000
7	سياسات المصرف المركزي لا تسهم في تشجيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	**0.763	0.000
8	المصرف المركزي غير معني بتقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها في القطاع المصرفي	**0.615	0.000

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (2) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات محور الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإجمالي المحور وثبت صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

ب. الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

جدول (3) معاملات الارتباط بين عبارات محور الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وإجمالي المحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	نقص الخبرة والمعرفة لدى الموظفين في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي	**0.393	0.004
2	عدم إدراك متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي	**0.64	0.000
3	عدم توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي	**0.78	0.000
4	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة قديمة	**0.906	0.000
5	عدم وجود مهنيون للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي	**0.904	0.000
6	الحاجة لاستقطاب موظفين جدد لهم الخبرة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي	**0.892	0.000
7	ضعف البنية التحتية التكنولوجية لدى المصرف يحول دون القدرة على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي	**0.81	0.000
8	تعطل وضعف شبكة الانترنت يحول دون القدرة على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي	**0.822	0.000

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (3) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبارات محور الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإجمالي المحور وثبت صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

ثالثاً: صدق الاتساق البنائي:

جدول (4) معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان وإجماليه

ت	المحور	عدد العبارات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي	8	**0.883	0.000
2	الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي	8	**0.817	0.000

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)

لقد بينت النتائج في الجدول (4) أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05، وهي دالة إحصائية وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان، فكانت قيم الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05؛ لذا فإن المحاور صادقة لما وضعت في الاستبيان.

الثبات (معامل الفاكرونباخ)

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6)، وأقل من ذلك تكون منخفضة، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام الاستمارات البالغ عددها (53) استمارة، وقد كانت قيمة معامل ألفا لمحور الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف)، التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي (0.856)، ومحور الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي (0.912)، وبلغت قيمة معامل الثبات لإجمالي الاستبيان بهذه الطريقة (0.85)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (5) معامل الفاكرونيخ للشبات.

معامل ألفا	عدد الفقرات	المحور
0.856	8	الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي
0.912	8	الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي
0.85	16	إجمالي الاستبيان

4- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين بالمصرف الإسلامي الليبي بمدينتي مصراته وزليتن، وقد تم توزيع عينة عشوائية قوامها (60) مفردة، حيث تم توزيع (60) استمارة استبيان وتم استرداد 53 استمارة صالحة للتحليل (88.33%) وكما مبين بالجدول أدناه:

جدول (6) يبين عدد الاستثمارات الموزعة والفاقد منها والاستثمارات الصالحة للتحليل.

عدد الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المفقودة وغير صالحة	نسبة الاستثمارات المفقودة وغير صالحة	الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
60	7	11.67%	53	88.33%

الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.

جدول (7) توزيع المستهدفين حسب بياناتهم الشخصية.

المؤهل العلمي	دبلوم عالي		جامعي		المجموع
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	
التخصص	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	المجموع
	30	56.6%	9	17%	39
	9	17%	5	9.4%	14
	21	39.6%	4	7.6%	25
المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	المجموع
	2	3.8%	6	11.3%	8
	3	5.7%	22	41.5%	25
سنوات الخبرة	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	المجموع
	31	58.5%	17	32.1%	48
	5	9.4%	5	9.4%	10

بينت النتائج في الجدول (7) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (83%) من خريجي الجامعات، و(9) مستهدفين وما نسبته (17%) يحملون مؤهل الدبلوم العالي. وفيما يتعلق بالتخصص؛ فقد بينت النتائج في الجدول (7) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (56.6%) متخصصين في مجال المحاسبة، و(9) مستهدفين وما نسبته (17%) متخصصين في مجال التمويل والمصارف و(9) مستهدفين وبنفس النسبة متخصصين في مجال إدارة الأعمال، و(5) مستهدفين وما نسبته (9.4%) متخصصين في مجال الاقتصاد.

وفيما يخص المسمى الوظيفي؛ فقد بينت النتائج في الجدول المشار إليه أعلاه أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (41.5%) من الموظفين، و(20) مستهدفين وما نسبته (37.7%) رؤساء أقسام، و(6) مستهدفين وما نسبته (11.3%) رؤساء وحدة، و(3) مستهدفين وما نسبته (5.7%) يشغلون منصب "نائب مدير"، ومستهدفين اثنين وما نسبته (3.8%) يشغلون منصب "مدير".

وأخيراً وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة، بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (58.5%) لهم خبرة أقل من (5) سنوات، و(17) مستهدفاً وما نسبته (32.1%) تراوحت خبرتهم ما بين (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات، و(5) مستهدفين وما نسبته (9.4%) خبرتهم تراوحت ما بين (10) سنوات إلى أقل من (15) سنة.

5- استنتاجات الدراسة الميدانية:

لتحديد درجة الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبيان وإجمالي كل محور من محاور الاستبيان، تم ذلك عن طريق تحديد طول الفترة بـ 0.8 وحدة، وهذا الطول ناتج عن قسمة 4 على 5 وفقاً للآتي:-

(1 إلى أقل من 1.8) تكون درجة الموافقة منخفضة جداً، (1.8 إلى أقل من 2.6) تكون درجة الموافقة منخفضة، (2.6 إلى أقل من 3.4) تكون درجة الموافقة متوسطة، (3.4 إلى أقل من 4.2) تكون درجة الموافقة مرتفعة، (4.2 إلى 5) تكون درجة الموافقة مرتفعة جداً.

أ. الصعوبات الخارجية: (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

جدول (8) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور الصعوبات الخارجية
(صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي
ببني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

ت	الفقرة	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الوصفية
1	عدم وجود التشريعات الخاصة بتطبيقات الذكاء	ك	46	7	مرتفعة
		%	86.8	13.2	جداً
2	عدم توفير البنية الأساسية على مستوى الدولة واللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي	ك	38	15	مرتفعة
		%	71.7	28.3	جداً
3	عدم وجود قوانين تحفظ خصوصية البيانات	ك	37	16	مرتفعة
		%	69.8	30.2	جداً
4	عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي	ك	39	14	مرتفعة
		%	73.6	26.4	جداً
5	عدم وعي المشرع الليبي لطبيعة عمل وخصوصية تقنيات الذكاء الاصطناعي	ك	37	16	مرتفعة
		%	69.8	30.2	جداً
6	عدم وضوح الرؤيا حول شرعية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	ك	34	18	مرتفعة
		%	64.1	34	جداً
7	سياسات المصرف المركزي لا تسهم في تشجيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	ك	33	20	مرتفعة
		%	62.3	37.7	جداً
8	المصرف المركزي غير معني بتقنيات الذكاء الاصطناعي واستخداماتها في القطاع المصرفي	ك	33	19	مرتفعة
		%	62.3	35.8	جداً
	إجمالي الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي ببني تقنيات الذكاء الاصطناعي		0.33	4.7	مرتفع جداً

من الجدول رقم (8) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور الصعوبات الخارجية التي تعيق تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، تراوحت ما بين (4.2) إلى (4.87)، كما تبين إن جميع فقرات هذا المحور كانت قيم متوسطاتها تقع ضمن الفئة (4.2) إلى (5) لذا فإن درجة الموافقة على تلك الفقرات كانت مرتفعة جداً ترتيبها تنازلياً كما يأتي:

1. عدم وجود التشريعات الخاصة بتطبيقات الذكاء.
2. عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي.
3. عدم توفير البنية الأساسية علي مستوى الدولة واللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
4. عدم وجود قوانين تحفظ خصوصية البيانات.
5. عدم وعي المشرع الليبي لطبيعة عمل وخصوصية تقنيات الذكاء الاصطناعي.
6. سياسات المصرف المركزي لا تسهم في تشجيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
7. عدم وضوح الرؤيا حول شرعية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
8. المصرف المركزي غير معني بتقنيات الذكاء الاصطناعي واستخداماتها في القطاع المصرفي. ولتحديد الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، فقد أوضحت البيانات في الجدول (8) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور (4.7)، ووفقاً للبيانات في الجدول (1) فإن مستوى الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كان مرتفعاً جداً.

ب- الصعوبات الداخلية: (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

جدول (9) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب
1	نقص الخبرة والمعرفة لدى الموظفين في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	0 0	30 56.6	23 43.4	4.43	0.5
2	عدم إدراك متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	3 5.7	26 49.1	24 45.3	4.4	0.599
3	عدم توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	7 13.2	17 32.1	29 54.7	4.42	0.719
4	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة قديمة	ك %	0 0	0 0	7 13.2	19 35.8	27 50.9	4.38	0.713
5	عدم وجود مهنيين للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	11 20.8	19 35.8	23 43.4	4.23	0.776
6	الحاجة لاستقطاب موظفين جدد لهم الخبرة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	8 15.1	21 39.6	24 45.3	4.3	0.723
7	ضعف البنية التحتية التكنولوجية لدى المصرف يحول دون القدرة علي تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	10 18.9	20 37.7	23 43.4	4.25	0.757
8	تعطل وضعف شبكة الإنترنت يحول دون القدرة علي تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي	ك %	0 0	0 0	11 20.8	20 37.7	22 41.5	4.21	0.769
مجموع	إجمالي الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي							4.33	0.545

من الجدول رقم (9) تبين إن قيم المتوسطات لفقرات محور الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، تراوحت ما بين (4.21) إلى (4.43)، كما تبين إن جميع فقرات هذا

المحور كانت قيم متوسطاتها تقع ضمن الفئة (4.2) إلى (5)؛ لذا فإن درجة الموافقة على تلك الفقرات كانت مرتفعة جداً وترتيبها تنازلياً كما يأتي:

1. نقص الخبرة والمعرفة لدى الموظفين في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
2. عدم توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
3. عدم ادراك متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
4. تكنولوجيا المعلومات المستخدمة قديمة.
5. الحاجة لاستقطاب موظفين جدد لهم الخبرة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
6. ضعف البنية التحتية التكنولوجية لدى المصرف يحول دون القدرة علي تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.
7. عدم وجود مهنيون للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي.
8. تعطل وضعف شبكة الانترنت يحول دون القدرة علي تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. ولتحديد مستوى الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، فقد أوضحت البيانات في الجدول (9) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور (4.33)، ووفقاً للبيانات في الجدول (1)، فإن مستوى الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كان مرتفعاً جداً. إجمالي مستوى الصعوبات التي تعيق تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي

جدول (10) الوصف الإحصائي لإجمالي مستوى الصعوبات التي تحول دون قيام

المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.

مستوى الصعوبات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجمالي الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي
مرتفع جداً	0.326	4.51	

ولتحديد مستوى إجمالي الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، فقد أوضحت البيانات في الجدول (10) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور (4.51)، ووفقاً للبيانات في الجدول (1) فإن مستوى الصعوبات التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كان مرتفعاً جداً.

11- النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

بعد تحليل البيانات فإن الدراسة توصلت إلى ما يأتي:

1. بينت الدراسة إن مستوى الصعوبات الخارجية (صعوبات مرتبطة بالبيئة التي يعمل بها المصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كان مرتفعاً جداً، فقد بلغت قيمة متوسط الاستجابة (4.7) وفق مقياس التدرج الخماسي ، ومن أهم الصعوبات الخارجية :

- عدم وجود التشريعات الخاصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
 - عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي.
 - عدم توفير البنية الأساسية علي مستوى الدولة واللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
 - عدم وعي المشرع الليبي لطبيعة عمل وخصوصية تقنيات الذكاء الاصطناعي.
2. أظهرت الدراسة إن مستوى الصعوبات الداخلية (صعوبات مرتبطة بالمصرف) التي تحول دون قيام المصرف الإسلامي الليبي بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كان مرتفعاً جداً، فقد بلغت قيمة متوسط الاستجابة (4.33) وفق مقياس التدرج الخماسي، ومن أهم الصعوبات الداخلية :

- نقص الخبرة والمعرفة لدي الموظفين في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- عدم توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- عدم إدراك متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- الحاجة لاستقطاب موظفين جدد لهم الخبرة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

ثانياً: - التوصيات:

- 1- العمل على سن القوانين التي تنظم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- 2- العمل على تحسين البنية الأساسية التي تسهم في الاستفادة من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- 3- إعداد الكوادر البشرية للعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي .
- 4- العمل على توعية متخذي القرار بالمصرف بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي، من خلال عقد الندوات وورش العمل.

المصادر والمراجع:

- رحيم، ناهد إسماعيل محمد، (2014)، متطلبات تطبيق النظم الخبيرة في وزارة الدولة لشؤون الرياضة، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، المجلد 2014، العدد 39.
- رفيق، أصالة، (2015)، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام البواقي، الجزائر.
- عثمان، عثمان حسين، وجميل، أحمد عادل، (2012)، إمكانية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ضبط جودة التدقيق الداخلي-دراسة ميدانية في الشركات المساهمة الاردنية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، الاردن.
- عنبر، سامي جبار، ومحمد، موفق عبدالحسين، (2016)، جودة التدقيق الداخلي باعتماد الذكاء الاصطناعي-بحث تطبيقي في عينة من الهيئات الرقابية العاملة في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، المجلد 11، العدد 4.
- النجار، فائزة جمعة، (2010)، نظم المعلومات الإدارية-منشور اداري-دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة 3، عمان.
- Adel M.sarea,& Ahmad H.elsayed & Saeed A.Bin Nashwan ,Artificial Intelligence and Islamic Finance ,Islamic Business and finance series,12,2021.
- Ahmad Ghandour, Opportunities and Challenges of Artificial Intelligence in Banking: Systematic Literature Review,(2021) TEM Journal. Volume 10, Issue 4, P 1581-1587, ISSN 2217-8309, DOI: 10.18421/TEM104-12, November 2021
- Alaeddin omar & Aldakash Mohamed, & Azrak, tawfik, Implementing the blockchain technology in Islamic financial industry:opportunities and challenges,journal of information technology mangament ,vol 13,no3,2021
- Alette tammenga, The application of Artificial Intelligence in banks in the context of the three lines of defence model, Maandblad voor Accountancy en Bedrijfseconomie 94(5/6) (2020): 219-230.

- C.vijai, Artificial intelligence in indian banking sector: challenges and opportunities, international journal, issn2320-5407, jul 2019
- Dimiter G. Velez & Mario P. Zahariev, (2022) Challenges of Bank Service Digitalization by Artificial Intelligence: The Case of Bulgaria, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 13, No. 3, June 2022.
- Rahman mahfuzur & ming, teoh hui & baigh, taranum azim & sarker, monir uzzaman, Adoption of artificial intelligence in banking services: an empirical analysis, international journal of emerging markets, volume 18, issue 10 2021
- Siti Rohaya Mat Rahim & Zam Zuriyati Mohamad & Farhana Hanim Mohsin, Artificial Intelligence, Smart Contract and Islamic Finance, (2018), Asian Social Science; Vol. 14, No. 2; 2018 p145.
- Suresh Kumar & Aishwaryalakshmi.S2 & Akalya.A (2020), Impact and Challenges of Artificial Intelligence in Banking, Journal of Information and Computational Science, Volume 10 Issue 2 – 2020.

أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية

د. إسماعيل المهدي محمد اسميو
أستاذ المحاسبة المشارك بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي
nabilberrasali@yahoo.com

د. نبيل محمد سليمان بالراس علي
محاضر قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي
Ismail.smew@uob.edu.ly

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي، من حيث عناصره ومقوماته ومدى قدرته على الارتقاء بالعمل المصرفي، وأثره على فاعلية النظام وجوده وموثوقية المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية، وتبرز أهمية هذه الدراسة لغرض تطوير النظام المحاسبي المطبق في المصارف لمواكبة التطور، وذلك حتى يكون النظام قادر على الاستجابة لمتطلبات العمل المصرفي، ولتحقيق هدف الدراسة تم صياغة فرضية رئيسة واحدة وفرضيتين فرعيتين، حيث تم استهداف فئة المدراء الماليين، والمحاسبين، المراجعين الداخليين، وقد شملت عينة الدراسة مصرف الوحدة ومصرف التجاري الوطني، وقد اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، وقد استخدمت الدراسة كلاً من الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي ترجع من خلال التركيز على عناصره ومقوماته؛ وذلك للارتقاء بالعمل المصرفي وزيادة فاعلية وجوده وموثوقية نظام المعلومات المحاسبية، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أنه تقع على عاتق إدارة المصرف مسؤولية الاهتمام بتطوير النظام المحاسبي، وذلك لما يحققه من منافع تعود على المصرف، نظراً لمساهمته في زيادة قدرة المصرف على تحديد الأهداف والتخطيط الجيد للمستقبل بشكل أفضل، مما يوفر معلومات محاسبية ملائمة وأكثر موثوقية وثبات وقابلية للمقارنة.

وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة مواكبة تطوير النظام المحاسبي؛ لضمان تحسين الأداء المالي وبما يكفل توفير المعلومات المناسبة والملائمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب لمتخذي القرارات وكافة أصحاب المصالح، وضرورة دعم إدارات المصارف لجهود الباحثين والمختصين من خلال تزويدهم بالمعوقات التي تواجه تطوير الأنظمة المحاسبية بهدف دراستها لمعرفة أسبابها ووضع الحلول الناجعة لها.

الكلمات المفتاحية: تطوير، المصارف التجارية الليبية، المعلومات المحاسبية، مؤسسات الجهاز المصرفي، النظام المحاسبي.

***The importance of developing the accounting system
in the banking system institutions
An applied study on Libyan commercial banks in the eastern region***

Dr. Nabil Mohammed Berras Ali
Lecturer in the Accounting Department
Faculty of Economics, University of Benghazi
nabilberrasali@yahoo.com

Dr. Ismail Almahde M Smew
Associate Professor of Accounting
Faculty of Economics, University of Benghazi
Ismail.smew@uob.edu.ly

Abstract

This study aimed to understand the importance of developing the accounting system in banking institutions in terms of its elements and components, as well as its ability to enhance banking operations and its impact on the effectiveness, quality, and reliability of accounting information in commercial banks in the eastern region of Libya. The significance of this study lies in the need to develop the accounting system applied in banks to keep pace with advancements, ensuring that the system can respond to the requirements of banking operations. To achieve the study's objective, one main hypothesis and two sub-hypotheses were formulated. The study targeted financial managers, accountants, and internal auditors, with the sample including Al Wahda Bank and the National Commercial Bank. A questionnaire was used as the primary tool for data collection, and both descriptive and inferential statistics were employed for data analysis. The study found that the importance of developing the accounting system in banking institutions is derived from focusing on its elements and components to enhance banking operations and increase the effectiveness, quality, and reliability of the accounting information system. The study also concluded that the responsibility for developing the accounting system lies with the bank's management, as it brings benefits to the bank, contributing to its ability to better define objectives and plan for the future, thus providing more suitable, reliable, stable, and comparable accounting information.

In light of the findings, the study recommended the necessity of keeping pace with the development of the accounting system to ensure improved financial performance and to provide suitable and appropriate information for decision-makers and all stakeholders in a timely manner. Additionally, it stressed the importance of supporting the efforts of researchers and specialists by providing them with the obstacles faced in developing accounting systems to study them, identify their causes, and propose effective solutions.

Keywords: development, Libyan commercial banks, accounting information, banking system institutions, accounting system.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة:

1- مقدمة:

نظراً للدور الذي تضطلع به المصارف والأهمية الأساسية والمتزايدة لعمل القطاع المصرفي الذي بات يمثل ركناً من أركان التطور والرقى الاقتصادي لأي بلد، وأحد أكثر أشكال النشاطات الاقتصادية حضوراً ومثارةً للاهتمام ليس فقط من قبل الدارسين والمهتمين؛ بل من قبل متخذي القرارات السياسية والاقتصادية، فهو الأداة التي تزود مختلف القطاعات الاقتصادية برأس المال النقدي والسبيل لتحقيق التنمية الاقتصادية، لذلك أصبح القطاع المصرفي معياراً للحكم على سلامة الاقتصاد وقابليته وقدرته على جذب رؤوس الأموال المحلية والخارجية، كل ذلك دفع الحكومات للمحافظة على دوره المهم من خلال التشريعات والقوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات التي تضمن الرقابة والإشراف لجعلة يتلاءم مع الأهداف الاقتصادية العامة للبلدان.

يعد الجهاز المصرفي في أية دولة الركيزة الأساسية لأي نظام اقتصادي ومالي، نظراً لما لهذا القطاع من تأثير كبير على عملية التنمية الشاملة بشقيها الاقتصادي والاجتماعي. ولقد ازدادت في الآونة الأخيرة أهمية المصارف وأصبحت تشكل أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد القومي.

وبناءً على ما سبق تتضح أهمية دراسة واقع النظام المحاسبي المطبق في المصارف مع ضرورة تطويره لضمان جودة مخرجاته وخاصة في ظل التطورات الاقتصادية الراهنة. إن التطوير المستمر للنظام المحاسبي يجب أن يكون ملائماً مع احتياجات المصرف، ومتماشياً مع متطلبات القطاع المصرفي، ومنسجماً مع التطورات التي تشهدها المصارف العالمية.

2- الدراسات السابقة:

– دراسة عبدالستار وذياب (2023) بعنوان: تطوير النظام المحاسبي الموحد في المصارف العراقية. هدفت هذه الدراسة إلى تقديم بعض الخدمات المصرفية المقترحة باعتبارها أحد الأنشطة الاقتصادية المهمة في أي بلد، ولذلك يتم تحويل الأنشطة من مجرد عمليات إيداع وإقراض داخل البلد إلى عمليات استثمار بالمشاريع التجارية والخدمية والصناعية، وتأسيساً على ذلك كان من الضروري دراسة النظام المحاسبي المطبق بالمصارف العراقية لغرض التطوير. وقد توصلت الدراسة إلى أن بعض المصارف العراقية لم تقوم بإعداد

البيانات المالية وفق معايير المحاسبة الدولية، الأمر الذي كان سبب في عدم تطوير النظام المحاسبي بما يلائم المتطلبات الدولية لتسهيل المعاملات الدولية وخاصة فيما يتعلق بمعاملات المستثمر الأجنبي، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى عدم الأخذ بعين أن الاعتبار التطورات المالية والمحاسبية الدولية سوف يؤثر على المصادقية الخاصة بالبيانات المالية المقدمة إلى مستخدميها.

– دراسة محمد (2023) بعنوان: مقومات تطوير النظام المحاسبي المصرفي في ضوء متطلبات بازل (4). هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة على النظام المحاسبي للقطاع المصرفي، وكذلك بيان التغيرات التي طرأت على هذا النظام في ضوء متطلبات بازل (4)، وما هي متطلبات تطويره وكيف يمكن إدارة المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها القطاع المصرفي. وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية أصبحت وسيلة جديدة للنظام المصرفي تساعده بشكل أفضل على التعرف بمتطلباته وخدماته، مما يجعل المصارف أكثر قدرة على المنافسة وأكثر جودة في تقديم خدماتها وزيادة أرباحها وصولاً لكفاءة الأداء التشغيلي بها، كما أن أهم التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية تتمثل في تطوير المنتجات الجديدة لتلائم رغبات العملاء، وكذلك إدارة المخاطر الائتمانية والمالية.

– دراسة امعرف وآخرون (2022) بعنوان: إمكانية تطوير النظام المحاسبي الحكومي الليبي وفق متطلبات معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع النظام المحاسبي الحكومي الليبي وبيان إمكانية قابليته للتطوير والتحديث، وذلك في ضوء متطلبات معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ضرورة لتطوير النظام الحالي ليواكب المستجدات الحديثة، وتتمثل أهم المشاكل التي تواجه النظام الحالي في عدم وجود برامج للتدريب والتعليم المستمر للمحاسبين، كذلك هناك ضعف في دور المنظمات المهنية.

– دراسة (Jalloul & Others 2022)

The Impact of Accounting Information Systems on Bank Performance: The Case of Lebanon.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنظمة المعلومات المحاسبية على أداء المصارف اللبنانية. ولغرض استكشاف مدى أهمية استخدام نظام المعلومات المحاسبية على أداء المصارف تم استخدام برامج المحاسبة (AS)، وقد تم استخدام ميزات برامج المحاسبة، مثل:

الكفاءة، الدقة، الاعتمادية، جودة البيانات، وسهولة الاستخدام. وقد استخدمت هذه الميزات في الدراسة كمتنبئ لأداء المصرف. وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة، والاعتمادية، وسهولة الاستخدام ترتبط بشكل إيجابي بأداء المصرف، بينما جودة البيانات والدقة ترتبط بشكل سلبي بأداء المصرف.

- دراسة أبوبكر (2022) بعنوان: مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الليبية في تلبية متطلبات عملية الرقابة - دراسة حالة بمصرف التجارة والتنمية. هدفت الدراسة إلى التعريف بنظم المعلومات المحاسبية وبطبيعتها في المصارف التجارية، وكذلك معرفة مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الليبية في تلبية متطلبات عملية الرقابة، وقد توصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات المحاسبية في المصرف يوفر معلومات (قوائم تحليلية، جداول إحصائية، رسوم بيانية، وغيرها) تساعد الإدارة على إجراء المقارنات وتقييم الأداء بصورة جيدة، كذلك تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المحاسبية في المصرف بشكل فعال في تحديد الانحرافات عن الموازنة واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، وتساعد المعلومات المحاسبية أيضاً في متابعة مدى فاعلية القرارات المتخذة في المصرف، وتوفير تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية المختلفة في الوقت الملائم.

- دراسة محمد وأحمد (2020) بعنوان: دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية - دراسة ميدانية في مصرف نورث. هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية المعلومات المحاسبية وكيف يتم الاعتماد عليها لتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية، وقد توصلت الدراسة إلى أن القوائم المالية تعتبر من أهم المعلومات باعتبارها المصدر الأساسي لتقييم الأداء المالي، لذا يجب أن تتمتع بخصائص نوعية تساعد على اتخاذ القرارات المهمة لتحسين الأداء المالي، كما تقوم نظم المعلومات المحاسبية بوظيفة التكامل بين وظائف المؤسسة؛ مما يساعد على حسن سير العمل بالمصرف لتحسين الأداء المالي.

- دراسة واثق (2019) بعنوان: النظام المحاسبي الحكومي في العراق ومدى انسجامه مع المعايير الدولية للقطاع العام. هدفت هذه الدراسة إلى القاء الضوء على النظام المحاسبي الحكومي في العراق والتطرق إلى المعايير الدولية للقطاع العام ورؤية مدى

إمكانية تطبيقه في البيئة العراقية، ليزيل الضبابية عن مشكلة الدراسة المتمثلة بأن هناك ضعف كبير في مواكبة وتطبيق المعايير الدولية للقطاع العام في البيئة العراقية، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تطبيق التطبيقات المحاسبية في العراق. وقد توصلت الدراسة إلى عدم الالتزام بما جاء في المعيار الأول في سياق عمل الوحدات الحكومية، وهذا بدوره سوف يؤثر على إمكانية المقارنة بين كل من البيانات المالية للمنشأة للفترات السابقة والبيانات المالية للمنشآت المماثلة.

– دراسة عبدالله والأبيض (2019) بعنوان: الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المطبقة في المصارف التجارية الليبية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية، من خلال معرفة مدى توفر البنية التحتية التي تتناسب مع طبيعة عمل هذه النظم، وكذلك التعرف على الصعوبات الرئيسة التي أثرت على جودة الخدمات المصرفية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود صعوبات تواجه عمل أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية داخل المصارف التجارية، وتكمن هذه الصعوبات في ضعف كفاءة العاملين بتلك المصارف على الرغم من وجود البنية التحتية المناسبة.

– دراسة (Kanakriyah 2017)

The Impact of Accounting Information Systems on the Banks Success: Evidence from Jordan.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير أنظمة المعلومات المحاسبية على نجاح البنوك في الأردن، وذلك بالتركيز على ثلاثة متغيرات لقياس أنظمة المعلومات المحاسبية، وهي جودة المعلومات، جودة النظام، واستخدام النظام، وقد توصلت الدراسة إلى أن أنظمة المعلومات المحاسبية تؤثر بشكل كبير على نجاح البنوك.

– دراسة كاظم (2011) بعنوان: تطوير النظام المحاسبي المصرفي وفقاً لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية - دراسة تحليلية على مصرف الرافدين. هدفت هذه الدراسة إلى تطوير النظام المحاسبي المصرفي، من خلال تطبيق المعايير المحاسبية الدولية ومواكبة التطور في نظم المعلومات المحاسبية لكي يكون قادراً على الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة بصورة سهلة ومرنة والعمل على تلبية متطلبات مستخدمي القوائم المالية بوقت مناسب وبكفاءة كبيرة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فجوة واسعة بواقع النظام المحاسبي المطبق في المصرف

وبين متطلبات المعايير المحاسبية الدولية، متمثلة بقصور الافصح في التقارير المالية وقصور النظام المحاسبي المطبق في المصرف وعدم ملاءمته لضخامة العمل المصرفي ولكون النظام المحاسبي يدوي وليس الكتروني فإنه يتطلب جهد ووقت أكبر، وأن بقاء مصرف الرافدين على وضعه الحالي سوف يجعله منعزل وغير قادر على الدخول في سوق المنافسة العربية والدولية.

3- مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة بصورة أساسية في كون النظام المحاسبي المستخدم في المصارف التجارية الليبية يعاني من مشاكل كبيرة في ضوء التحديات الاقتصادية الراهنة سواء كانت الداخلية أو الخارجية، الأمر الذي يتطلب إعادة تقييم هذا النظام وتطويره حتى تتمكن المصارف من العمل بكفاءة عالية تتلاءم مع التحديات المعاصرة.

فقد اشارت إحدى الدراسات السابقة بوجود معوقات وصعوبات تواجه النظم المحاسبية المطبقة حالياً بالمصارف التجارية الليبية، الأمر ترتب عليه ضعف كفاءة القطاع المصرفي وجودة الخدمات (عبدالله والأبيض، 2019).

ونظراً لما تحظى به عملية تطوير النظام المحاسبي في المصارف من اهتمام كبير على المستويين المحلي والدولي، عليه وبناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي؟

وللإجابة على السؤال الرئيس تم تقسيمه إلى السؤالين الفرعيين الآتيين:

1- هل لا يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف التجارية الليبية من حيث عناصره ومقوماته؟

2- هل النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف التجارية الليبية قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي مما أثر إيجاباً على فاعلية النظام وجودة وموثوقية المعلومات المحاسبية؟

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في دراسة واقع النظام المحاسبي المطبق في المصارف التجارية لغرض تطويره؛ لضمان جودة نوعية مخرجاته من المعلومات المحاسبية لزيادة فاعلية النظام المحاسبي والارتقاء بالعمل المصرفي.

5- هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تطوير النظام المحاسبي المطبق في المصارف لغرض مواكبة التطور، وذلك حتى يكون النظام قادر على الاستجابة لمتطلبات العمل المصرفي، كما تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي.
- التعرف على النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف، من حيث عناصره ومقوماته.
- التعرف على مدى قدرة النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف على الارتقاء بالعمل المصرفي وأثره على فاعلية وجودة وموثوقية المعلومات المحاسبية.

6- فرضيات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على فرضية رئيسة واحدة، وهي كالآتي:
يوجد قصور وعدم قدرة للارتقاء بالعمل المصرفي في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف التجارية الليبية.

ولاختبار هذه الدراسة تم صياغة الفرضيتين الفرعيتين الآتيتين:

- 1- يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف، من حيث عناصره ومقوماته.
- 2- النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف غير قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي؛ مما أثر سلباً على فاعلية النظام وجودة وموثوقية المعلومات المحاسبية.

7- منهجية الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لحل مشكلة الدراسة، وذلك بعد الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع. وقد قام الباحثان بتصميم استمارة استبيان لتكون الأداة الرئيسة والوحيدة لجمع البيانات، وتكونت الاستمارة من جزئين، الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لإفراد العينة، والجزء الثاني: يتعلق بمدى وجود قصور بالنظام المحاسبي المطبق في المصارف من حيث عناصره ومقوماته، وكذلك بقدرة النظام المحاسبي المطبق في المصارف على الارتقاء بالعمل المصرفي وأثره على فاعلية النظام وجودة وموثوقية المعلومات المحاسبية، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية. أما على صعيد الدراسة التحليلية، فقد تم إجراء المسح الميداني، وتحليل البيانات المجمعة كافة من خلال الإجابة على

الاستبيان، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة.

8- مصادر الدراسة:

استندت الدراسة على المصادر الآتية:

- 1- **المصادر الأولية:** والتي تتمثل في الأشخاص المتخصصين من داخل القطاع المصرفي، والذين تتوافر لديهم المعلومات من خلال ممارساتهم وملاحظاتهم وخبراتهم، حيث تم تجميع البيانات من هؤلاء الأشخاص عن طريق الاستبيان.
- 2- **المصادر الثانوية:** تتمثل في المراجع العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والمجلات العلمية والرسائل والأبحاث والتقارير السنوية والإحصائيات والقوانين والوثائق الرسمية والإنترنت.

9- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدراء الإدارات المالية والمحاسبين والمراجعين الداخليين في المصارف التجارية الليبية، ونظراً لأن جميع المصارف التجارية سواء كانت العامة أو الخاصة داخل ليبيا تمر بنفس الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية، عليه فإن عينة الدراسة اقتصر على المصارف التجارية العامة الواقعة إدارتها الرئيسة في المنطقة الشرقية، وهي مصرف الوحدة والمصرف التجاري الوطني.

10- حدود الدراسة:

الحدود المكانية للدراسة: المصارف التجارية الواقعة إدارتها الرئيسة في المنطقة الشرقية.
الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة من 2023/7/1 حتى 2024/6/30.
الحدود البشرية: مدراء الإدارات المالية والمحاسبين والمراجعين الداخليين.
الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي.

11- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة (الفجوة البحثية):

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمحاولة البحث عن أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي، وذلك من خلال التعرف على النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف، من حيث عناصره ومقوماته، وكذلك معرفة مدى قدرة النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف على الارتقاء بالعمل المصرفي وأثره على فاعليته وجودته وموثوقيته

المعلومات المحاسبية. كما أن الدراسات السابقة تناولت موضوع تطوير النظم المحاسبية من أوجه مختلفة ولم تركز على عناصر ومقومات النظام ومدى قدرته على الارتقاء بالعمل المصرفي بشكل منفصل، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الدراسة تميزت بقياس مدى إمكانية تطوير النظام المحاسبي بالمصارف بعد التطورات التي حدثت في القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة:

1- النشاط المصرفي وأهميته:

يعتبر القطاع المصرفي أحد القطاعات الرائدة في الاقتصاديات الحديثة، ليس فقط لدوره المهم في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية وتمويل الاستثمار الذي يمثل عصب النشاط الاقتصادي، بل لأنه أصبح يمثل حلقة الاتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي، كذلك أصبح يعد معياراً للحكم على سلامة الاقتصاد وقابليته وقدرته على جذب رؤوس الأموال المحلية والخارجية.

ترجع أهمية النشاط المصرفي باعتباره أحد الدعامات الأساسية للاقتصاد القومي، حيث تلعب المصارف دوراً مهماً في تسهيل المعاملات الاقتصادية والتعاملات المالية، كما تؤدي المصارف دوراً وبارزاً في تمويل عمليات الاستثمار بشقيها العام والخاص، من خلال ما تقدمه للاقتصاد القومي من تسهيلات ائتمانية وقروض مصرفية موجهة لكافة القطاعات العاملة في الدولة.

وبالطبع تزداد أهمية ودور المصارف بشكل كبير كلما تطور الاقتصاد في بلد ما، فالمصارف تلعب دوراً مهماً في تمويل التطور الاقتصادي والتنمية للبلد، إلا أن نجاحها في أداء وظيفتها الأساسية يرتبط بقدرتها على التكيف مع الأوضاع الجديدة، ومع تنامي وتطور العمل بالقطاع المصرفي ومساهمته في مواكبة التقدم الذي حدث في السنوات الأخيرة، وجدت المصارف نفسها أمام واقع فرض عليها جملة من التأثيرات الناجمة عن ديناميكية الحاجات المالية والائتمانية للأفراد ورغبتهم المتزايدة في إشباع حاجاتهم. كل ذلك كان حافزاً للمصارف على ضرورة زيادة البحث عن فرص ومنتجات سوقية جديدة غير الوساطة، وتطوير الخدمات المصرفية بالشكل الذي يلي رغبات العملاء (الصيرفي، 2007).

2- المصارف التجارية:

تحتل المصارف التجارية بأهمية بالغة في أي اقتصاد، حيث تسهم بشكل كبير في زيادة نموه، أي أنها من الركائز الأساسية للاقتصاد الحديث، وكذلك العصب المحرك له حيث ترتبط وتزداد أهمية المصارف التجارية بنسبة الزيادة الحاصلة في عملية التنمية.

2-1 مفهوم المصارف التجارية:

يمكن تعريف المصارف التجارية بالنظر إلى السمات الرئيسة لعملها على أنها تلك المؤسسات التي تتيح خدمات مصرفية متنوعة للجمهور دون تمييز، فهي تقدم للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم من خلال الودائع التقليدية أو شهادات الإيداع قصيرة الأجل، وكذلك تتيح فرصاً عديدة للمقترضين من خلال تقديم قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، وهذه المصارف أسبق في نشأتها من بقية الأنواع الأخرى للمصارف. ولقد أعطيت عدة تعريفات للمصارف التجارية من طرف مختلف الكتاب والاقتصاديين ولكن كان معظمها تشارك في نفس الخصائص التي تتميز بها هذه المصارف، والتي منها ما يأتي:

- المصارف التجارية مؤسسات مالية تركز عملياتها الرئيسة على تجميع الأموال الزائدة عن الحاجة من الأفراد والمؤسسات الخاصة والعامة التابعة للدولة، وإعادة تقديمها في شكل قروض بأشكالها المختلفة بهدف تحقيق الربح (Singh, 2018).

- المصارف التجارية مؤسسات مالية يخولها القانون، تلقي الأموال من الشركات والأفراد وإقراضها لهم، وهي مفتوحة للجمهور، وتخدم الأفراد والمؤسسات والشركات، ويتردد عليه معظم الناس بانتظام (Gazy, Grimsley, 2020).

2-2 أهمية المصارف التجارية:

اتصفت البيئة المصرفية بالتغير المستمر والسريع للاستجابة لظروف وعوامل السوق، ويبدو هذا واضحاً من ظهور خدمات مصرفية جديدة ومتطورة تلي احتياجات العملاء وفي نفس الوقت تتفق من التغيرات في الأسواق العالمية بصفة عامة، ومع التغيرات في ثورة التكنولوجيا بصفة خاصة، حيث أسهمت أدوات التقنية الحديثة في إحداث تطور مذهل في أسلوب الخدمات المصرفية، حيث أصبح الصراف الآلي وبطاقة الائتمان من الخدمات المالية العالمية التي تسهل عملية الانتقال المادي للأموال بين دول العالم بكل يسر وسهولة.

واستهدفت التقنية المصرفية الحديثة تغيير المعاملات المصرفية الورقية إلى معاملات مصرفية إلكترونية، لتقليل الاعتماد على المستندات الورقية (مثل الشيك - النقود - التحويلات)، وزيادة الاعتماد على التحويلات الإلكترونية السريعة بين المصارف سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي، واستتبع ذلك أيضاً دخول المصارف العالمية في شبكات اتصالات خاصة، مثل: شبكة سويت؛ وذلك لتوحيد لغة التخاطب والاتصال المصرفي على مستوى العالم (الأنصاري، 2016).

تقوم المصارف بدور رئيس ومهم في كل مجالات الاقتصاد والأعمال والمال في جميع دول العالم، بما تباشره من أعمال وساطة وغيرها من التعاملات المالية التي لا غنى عنها بالنسبة للاقتصاد في أي بلد. كما لعبت المنافسة أيضاً دوراً مهماً في تطوير العمليات المصرفية حيث اقتنعت المصارف بأهمية الاعتماد على التسويق المصرفي، ودراسة احتياجات العملاء، ومستوى رضاهم عن جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه المصارف، الأمر الذي أدى إلى تغير أسلوب تقديم وتوزيع وتسعير ونقل الخدمات المصرفية إلى الجمهور، حيث أصبحت المصارف عصب الحياة في هذا الزمان ومحركة للاستثمارات وداعمة للتنمية. إن وجود المصارف في الاقتصاد يعد ضرورة حيوية ليس لكونها متعامل اقتصادي مهم فحسب، بل لكونها قد سمحت بإيجاد حلول للعديد من المشكلات المرتبطة بالتمويل.

مما سبق نستنتج أن النشاط المصرفي يكتسي أهمية بالغة ويعد ضرورة حتمية لتمويل التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كل بلد، فالمصارف تشكل حلقة وصل بين مختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية، من خلال تعبئة المدخرات وإعادة توزيعها على مختلف أوجه النشاط الاقتصادي.

3- النظام المحاسبي في المصارف:

تعريف النظام المحاسبي: يمكن تعريف النظام المحاسبي على أنه الإطار الذي يشمل القواعد والمبادئ والأسس التي تساعد المؤسسة على إعداد المستندات وإثباتها في الدفاتر والسجلات، واستخراج البيانات والكشوفات المحاسبية والإحصائية، وتحقيق الرقابة الداخلية عن طريق مجموعة من الوسائل والأدوات المستخدمة في النظام المحاسبي. (حمزة، 2018).

وضمن هذا الإطار يمكن القول ان النظام المحاسبي يتكون من ثلاث مراحل رئيسية: المرحلة الأولى: تشمل إدخال المعاملات المالية وتسجيلها وثبوت حدوثها من خلال

المستندات المالية المعتمدة. المرحلة الثانية: تتضمن معالجة هذه المعاملات، حيث يتم تحليلها وتجميعها وتسجيلها بشكل منظم لتحويلها إلى معلومات محاسبية قيمة. أما المرحلة الثالثة: فتشمل إخراج المعلومات المحاسبية من النظام، حيث يتم إعداد القوائم المالية والتقارير المالية اللازمة لتوضيح الأداء المالي والاقتصادي للكيان الاقتصادي.

يتمثل الدور الرئيس للنظام المحاسبي في توفير وترتيب وتنظيم للعمليات المحاسبية، بحيث يتم تسجيل وتحليل وتوثيق المعاملات المالية بشكل دقيق وفقاً للمبادئ والمعايير المحاسبية المعتمدة، مما يسهم في إنتاج تقارير مالية دقيقة تعكس وضعية الكيان الاقتصادي بشكل صحيح وشفاف.

بالتالي، يمكن القول إن النظام المحاسبي يشكل الإطار الأساسي الذي يسهم في تحقيق الشفافية المالية وإدارة الأعمال بكفاءة، مما يسهم في اتخاذ القرارات الاقتصادية بناءً على معلومات دقيقة وموثوقة (قيطيم وآخرون، 2006).

4- مقومات النظام المحاسبي:

المقومات تعبر عن الأساسيات أو المبادئ الأساسية التي يركز عليها النظام المحاسبي لضمان فعاليته وكفاءته، إلا أن الكثير من الباحثين يركزون في دراساتهم على أربع خصائص نوعية للمعلومات المحاسبية تقسم على النحو الآتي (لحدو، 2018):

- خاصيتان رئيسيتان هما: الملاءمة والموثوقية حيث كل واحدة منهما تتطلب توافر عدة خصائص فرعية.

- خاصيتان ثانويتان هما: الثبات (الانتظام) والقابلية للمقارنة.

1- الملاءمة:

يتطلب من المعلومات أن تكون قادرة على التأثير في عملية صنع القرار، وذلك بكون وجودها يغيّر من القرار الذي كان سيُتخذ في حال عدم وجودها، وحتى يتحقق ذلك على المعلومات أن تتصف بالملاءمة، التي قد تكون معلومات تتصف بملاءمة مطلقة تتلاءم مع احتياجات أكبر عدد من المستخدمين، أو ملائمة نسبية يستفيد منها مستخدم معين، وتظهر الملاءمة من خلال مجموعة من الخصائص.

• **التنبؤ بالمستقبل:** إذ إنّ المستخدم يرغب أن يحصل على معلومات تساعد على اتخاذ القرار بأقلّ خسارة، فهو يسعى لمعرفة النتائج المستقبلية والتنبؤ بالأحداث والنتائج

المتوقعة، باستخدام معلومات الماضي والحاضر.

- **التغذية العكسية:** ذلك يكون المعلومات تستفيد من الأحداث الماضية، لتأكيد التوقعات الأولية المستقبلية.
- **التوقيت:** أي أن يحصل صانعو القرار على المعلومات في الوقت المناسب، وليس بعد اتخاذهم للقرار.
- **التقييم:** ذلك بأن تكون المعلومات قابلة لقياس قيمتها، بهدف مقارنتها مع تكلفة الحصول عليها.
- **القدرة على الفهم والاستيعاب:** فلا بد أن تكون المعلومات واضحة، وأسلوبها خالٍ من التعقيد، حتى يمكن فهمها واستخدامها بالشكل الصحيح.

2- الموثوقية:

يستخدم صانعو القرار المعلومات المحاسبية ويتوقعون منها أن تكون موثوقة، بحيث تعكس الأحداث الاقتصادية التي تشملها بصدق وموضوعية، ومن الخصائص التي ترتبط بموثوقية المعلومات ما يأتي:

- **المصدقية:** تكون المعلومات المحاسبية على ارتباط بالأحداث الاقتصادية التي تعبر بصدق وأمانة.
- **الموضوعية:** تكون المعلومات مرتبطة بالحقائق فقط، بعيداً عن التحيز.
- **القابلية للتحقق:** تكون المعلومات غير سرية، فتستطيع الجهات الأخرى الوصول إليها.
- **الشمول:** تكون المعلومات كاملة غير منقوصة، حتى لا تصبح مضللة.

3- الثبات:

لكل مؤسسة نظام معلومات محاسبي خاص بها، ويجب أن يكون ثابت فلا يتغير كل فترة دون أي مبرر، ولا يعني ذلك عدم تطويرها، فإذا كانت هناك وسائل تقدم معلومات أعلى جودة، فتقوم الجهة المسؤولة بدراستها وتحديد إذا ما كانت مناسبة لتحل محل النظام الحالي المتبع فيها.

4- القابلية للمقارنة:

تخضع المعلومات لتقييم مستمر بهدف الإبقاء على فاعليتها، ودراسة مدى النفع الذي تقدمه للمؤسسة وصانعي القرار، لذا لا بد أن تمتلك خاصية القابلية للمقارنة، بحيث

تقوم الشركة بمقارنة المعطيات التي تقدمها المعلومات للشركة في عدّة سنوات، وهذه الخاصية ترتبط بمدى الانتظام والثبات التي كان عليه النظام المحاسبي التابع للشركة.

5- عناصر النظام المحاسبي:

العناصر هي المكونات الفعلية أو الأجزاء التي يتكون منها النظام المحاسبي وتعمل معاً لضمان تحقيق المقومات. ومن أهم هذه العناصر ما يأتي (بن غربية، الشيعي، 2018):

1. **الدفاتر والسجلات:** مثل دفاتر اليومية ودفاتر الأستاذ وغيرها، حيث يتم بها تسجيل وتصنف جميع المعاملات المالية.

2. **المستندات:** وهي الوثائق الأصلية التي تدعم تسجيل المعاملات المالية، مثل الفواتير والإيصالات.

3. **الإجراءات المحاسبية:** العمليات التي تتبع لتسجيل وتصنيف وتلخيص المعاملات المالية.

4. **القوائم والتقارير المالية:** البيانات والمعلومات المالية التي تُعدّ من النظام المحاسبي، مثل: الميزانية العمومية وقائمة الدخل، وقائمة التدفقات النقدي.

5. **البرمجيات المحاسبية:** الأنظمة الإلكترونية التي تُستخدم لإتمام العمليات المحاسبية وتخزين البيانات.

6. **الرقابة الداخلية:** الإجراءات والآليات التي تضمن دقة وصحة العمليات المحاسبية وتمنع الاحتيال والأخطاء.

7. **المعايير والسياسات المحاسبية:** المبادئ التوجيهية التي تتبعها المؤسسة في إعداد التقارير المالية، مثل: المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) أو مبادئ المحاسبة المقبولة عموماً (GAAP).

8. **العنصر البشري:** يُعتبر عنصراً أساسياً في ضمان فعالية ودقة النظام المحاسبي.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية:

تم استقصاء آراء عينة عشوائية من المستهدفين بالمصارف في مدينة بنغازي حول متغيرات الدراسة، حيث تم إعداد استمارة استبيان أعدت لهذا الغرض بناءً على مقياس Likert الخماسي، قُسمت استمارة الاستبيان إلى جزئين، تناول الجزء الأول البيانات الديموغرافية للمشاركين، وتناول الجزء الثاني المتغيرات البحثية المتمثلة في أهمية تطوير النظام

المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية).

1-3 مجتمع وعينة الدراسة: -

يتمثل مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية، حيث تم استهداف فئة المدراء الماليين، المحاسبين، المراجعين الداخليين، بهذه المصارف.

2-3 أداة الدراسة The Study Tool: تم استخدام استمارة الاستبيان Questionnaire

كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها، نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع أكبر قدر ممكن من البيانات، فضلاً عن سهولة فرزها وعرضها وتحليلها، حيث تم تقسيمها إلى جزئين هما: -

المحور الأول: خاص بالمتغيرات الديمغرافية: يحتوي الجزء الأول من الاستبيان على بيانات عامة عن المشاركين، وهي: المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية.

المحور الثاني: خاص بالمتغيرات البحثية: لاختبار الفرضيات التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات، وتم اختبار الفرضيات عن طريق تطبيق برنامج الحزم الإحصائية SPSS، اذ تم استخدام:

- التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات عينة الدراسة المستهدفة من حيث خصائصها.
- استخدام مقاييس النزعة المركزية والانحرافات المعيارية واختبار (t) لاختبار الإجابات الواردة.

- استخدم مقياس ليكرث الخماسي لقياس مدى الموافقة على بنود الواردة في الاستبانة.
- استخدم اختبار Chi-Square: لاختبار الاستقلالية، وذلك عند مستوى دلالة (ألفا 5%).

جدول 01 مقياس ليكرث الخماسي.

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

3-3 إجراءات تحليل استمارة الاستبيان:

اعتمد الباحثان نموذجاً إحصائياً لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان، وهو مقياس إحصائي لتحليل متوسطات الإجابات، وهذا المقياس يعتمد على تحديد مدى

مقياس ليكارث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا الحقيقية) وذلك بحساب المدى بطرح أكبر قيمة للمقياس من أقل قيمة (5-1=4) ومن ثم تقسيم المدى على أكبر قيمة في المقياس (4) ÷ 5=0.80، ثم تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمه للمقياس للحصول على مدى مستوى المؤشر، فإنه عادة ما تكون قيم الأوزان (Weights) كما في الجدول الآتي:

جدول 02 يوضح مستوى المعوقات.

مدي الأهمية	مستوي مؤشر الأهمية
من 1.00 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق
من 4.20 إلى أقل من 5.00	موافق بشدة

من الجدول المذكور أعلاه سيتم تحديد ما إذا كانت البيانات المتحصل عليها من الدراسة، والمتمثلة في المتوسط الحسابي لمخاور الدراسة، تقع في مستوى من المستويات الخمس المذكورة (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وبناء عليه يتم تحليل نتائج الدراسة، ومن ثم اختبار الفرضيات (عبد الفتاح، 2008).

3-1 اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار (Kolmogorov Smirnov Test) لاختبار ماذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، واتضح بأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوي الدلالة (0.05)، مما يشير إلى أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالإمكان استخدام الاختبارات الإحصائية المعملية.

3-2 تقدير صدق وثبات الاستبيان:

تم استخدام ما يعرف بمعادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات وموثوقية البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة، حيث يعتبر هذا الاختبار أحد الاختبارات الإحصائية الهامة لتحليل بيانات الاستبيان وتعتمد موثوقية البيانات علي قيمة (ألفا)، فإذا كانت (ألفا) أكبر من (60%)، فذلك يعني أن بيانات الدراسة ذات ثبات وموثوقية عالية، أما إذا كانت قيمة (ألفا) أقل من (60%) فأن ذلك يعني أن هناك عدم

ثبتت في بيانات الدراسة (البياتي، 2005)، وكانت نسبة اختبار ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة (85%)، مما يدل على أن بيانات ذات ثبات وموثوقية عالية.

3-3-3 تحليل المتغيرات الديمغرافية:

توزعت خصائص عينة الدراسة وفقاً لأهم الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة محل الدراسة كما يأتي:

- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي:
- توزعت عينة الدراسة البالغ عددها 90 مفردة حسب متغير المسمى الوظيفي إلى ثلاثة أقسام على النحو الآتي:

جدول 03 متغير المسمى الوظيفي.

النسبة المئوية %	تكرار	المسمى الوظيفي
11	10	مدير مالي
61	55	محاسب
28	25	مراجع داخلي
100	90	مجموع

من التوزيع الموضح في الجدول نرى أن نسبة المدراء الماليين (11 %) والمحاسبين كانت (61%) من عينة الدراسة باعتبارهم المعنيين بأهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي. في حين نجد أن نسبة المراجعين الداخليين كانت (28 %) وهم الأقدر على فهم أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي.

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

توزعت عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي إلى ثلاثة أقسام على النحو الآتي:

جدول 04 لمتغير المؤهل العلمي.

النسبة المئوية %	تكرار	المؤهل العلمي
22	20	ماجستير
67	60	بكالوريوس
11	10	دبلوم عالي
100	90	المجموع

حسب معطيات الجدول فإن نسبة حاملي الماجستير وحاملي شهادة البكالوريوس (89%)، حيث تعزز هذه النسبة الثقة في الإجابات واستبعاد احتمالية الفهم الخاطئ لفقرات استمارة الاستبيان، بينما كانت نسبة حملة الدبلوم العالي (11%) وهو أيضاً مستوى تعليمي مرضي.

- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية:

- توزعت عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية إلى أربعة أقسام على النحو الآتي:

جدول 05 لمتغير الخبرة العلمية والعملية.

النسبة المئوية%	تكرار	الخبرة العملية
10	9	من 1-5 سنوات
29	26	من 6 إلى 10 سنوات
33	30	من 11 إلى 16 سنة
28	25	أكثر من 16 سنة
100	90	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن ما نسبته (61%) من عينة الدراسة تزيد خبرتهم المهنية عن 10 سنوات، وهذا يعزز الثقة في الإجابات، ويستبعد احتمالية عدم الفهم لفقرات الواردة في الاستبيان، في حين كانت الفئة ذات الخبرة من أقل من 10 سنوات (39%) من العينة.

3-4 اختبار فرضيات الدراسة:

تم تحليل آراء المبحوثين حول أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي الليبي بالمنطقة الشرقية، وذلك باستخدام المتوسط والانحراف المعياري، واختبار (t) عند درجة حرية (مستوى المعنوية) 0.05.

3-4-1 اختبار الفرضية الأولى:

جدول 06 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف من حيث عناصره ومقوماته.

م	البيان	المتوسط الحسابي	المتوسط المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	النظام المحاسبي الحالي كفاء في تسجيل البيانات المالية بشكل صحيح ودقيق.	3.8	1.02	76	موافق
2	النظام المحاسبي الحالي قادر على تقديم تقارير مالية دورية بشكل سلس ومنظم.	3.82	0.9	76.4	موافق
3	النظام المحاسبي الحالي يستخدم كافة الدفاتر والسجلات المستندات المطلوبة.	4.26	0.57	85.2	موافق بشدة
4	النظام المحاسبي الحالي يسهل إعداد التقارير المالية بما يتوافق مع المعايير والسياسات المحاسبية المعمول بها بالمصرف.	4.36	0.48	87.2	موافق بشدة
5	النظام المحاسبي الحالي يوفر المعلومات المالية اللازمة والموثوقة لاتخاذ القرارات المالية السليمة في الوقت المناسب.	4.32	0.47	86.4	موافق بشدة
6	النظام المحاسبي الحالي يتم تحديثه بانتظام لمواكبة التغيرات في القوانين واللوائح المحاسبية.	4.1	0.58	82	موافق
7	النظام المحاسبي الحالي ملائم لتلبية احتياجات الإدارة وأصحاب المصالح.	3.82	0.9	76.4	موافق
8	النظام المحاسبي الحالي يوفر كافة الآلات والبرمجيات اللازمة لمواكبة التطورات وتدريب العنصر البشري.	3.81	1.02	76.2	موافق
9	النظام المحاسبي الحالي يوفر كافة إجراءات الضبط والرقابة التي تضمن دقة وصحة العمليات المحاسبية وتمنع الاحتيال وتقلل من الوقوع في الأخطاء.	3.73	0.96	74.6	موافق
10	النظام المحاسبي الحالي يدمج البيانات المالية من فروع المصرف المختلفة بسهولة.	4.36	0.48	87.2	موافق بشدة
	العبارات ككل	4.04	0.81	80.8%	موافق

المصدر: الباحثان (بالاعتماد على نتائج الاستبيان)

جدول 07 المؤشرات الإحصائية للفرضية الأولى.

حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
90	4.04	0.81	47.317	89	0.000

قيمة t الجدولية = 2

من النتائج السابقة يمكن استنتاج ما يأتي:

فرض العدم و نقبل الفرض البديل "لا يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف من حيث عناصره ومقوماته" حيث (المتوسط الفرضي للمقياس 3)، ونستنتج أن متوسط الاتجاه أكبر من (3)، حيث أن نتيجة المتوسط الحسابي تساوي (4.04)، فبالتالي نستنتج انه يوجد اتجاه بالموافقة على أنه لا يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف من حيث عناصره ومقوماته، ذلك عند مستوى معنوية 0.05.

3-4-2 اختبار الفرضية الثانية:

جدول 08 اختبار الفرضية الفرعية الثانية النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف غير قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي مما أثر سلباً على فاعلية النظام وجودة وموثوقية المعلومات المحاسبية.

م	البيان	المتوسط الحسابي	المتوسط المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	النظام المحاسبي الحالي يساهم في تحسين الأداء المالي للمصرف بشكل عام.	4.06	0.62	81.2	موافق
2	النظام المحاسبي الحالي يساعد في تعزيز فعالية العمليات المالية للمصرف.	4.11	0.57	82.2	موافق
3	النظام المحاسبي الحالي يساهم في تحسين جودة التقارير المالية المقدمة للإدارة وكافة الأطراف الأخرى.	4.06	0.78	81.2	موافق
4	النظام المحاسبي الحالي يساعد في تقديم معلومات محاسبية موثوقة لدعم اتخاذ القرارات المالية.	4.29	0.6	85.8	موافق بشدة
5	النظام المحاسبي الحالي يعزز الشفافية في العمليات المالية للمصرف.	4.08	0.76	81.6	موافق
6	النظام المحاسبي الحالي يمكن الاعتماد عليه في تقديم تقارير مالية دورية دقيقة.	4.16	0.45	83.2	موافق
7	النظام المحاسبي الحالي يساهم في تحسين الجودة الشاملة للبيانات المحاسبية.	4.13	0.58	82.6	موافق
8	النظام المحاسبي الحالي يساعد في تحقيق معايير الامتثال المحاسبي والمصرفي.	4.21	0.63	84.2	موافق بشدة
9	النظام المحاسبي الحالي يساهم في تعزيز موثوقية المعلومات المالية المقدمة للمساهمين والمستثمرين.	4.14	0.75	82.8	موافق
10	النظام المحاسبي الحالي يساهم في تعزيز المراقبة المالية والإدارية.	4.16	0.74	83.2	موافق
	العبارات ككل	4.14	0.66	82.8	موافق

المصدر: الباحثان (بالاعتماد على نتائج الاستبيان).

جدول 09 المؤشرات الإحصائية للفرضية الثانية

النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف غير قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي مما أثر سلباً على فاعلية النظام وجوده وموثوقية المعلومات المحاسبية					
حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
90	4.14	0.66	59.508	89	0.000

قيمة t الجدولية = 2

من النتائج السابقة يمكن استنتاج ما يأتي:

من النتائج السابقة يمكن استنتاج ما يأتي: $t = 59.508$ ، $P\text{-Value} = 0.00$ ، وهي أقل من 0.05 (مستوى المعنوية)، وبالتالي نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل " النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي مما أثر ايجاباً على فاعلية النظام وجوده وموثوقية المعلومات المحاسبية " حيث (المتوسط الفرضي للمقياس 3)، ونستنتج أن متوسط الاتجاه أكبر من (3)، حيث أن نتيجة المتوسط الحسابي تساوي (4.14)، وبالتالي نستنتج أنه يوجد اتجاه بالموافقة على أنه النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي مما أثر ايجاباً على فاعلية النظام وجوده وموثوقية المعلومات المحاسبية، ذلك عند مستوى معنوية 0.05 .

النتائج والتوصيات:

أولاً:- النتائج:

بيّنت نتائج الدراسة ما يأتي:

- 1- أنه لا يوجد قصور في النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف من حيث عناصره ومقوماته، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارات التي تقيس هذا الجانب (4.04) أي بنسبة (80.8%).
- 2- أن النظام المحاسبي المطبق حالياً في المصارف قادر على الارتقاء بالعمل المصرفي؛ مما أثر ايجاباً على فاعلية النظام وجوده وموثوقية المعلومات المحاسبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارات التي تقيس هذا الجانب (4.14) أي بنسبة (82.8%).
- 3- ترجع أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي من خلال التركيز على عناصره ومقوماته؛ وذلك للارتقاء بالعمل المصرفي لزيادة فاعلية وجوده وموثوقية نظام المعلومات المحاسبية.

4- إنَّ المعلومات التي توفرها التقارير المالية بالمصر تسهم بصورة مباشرة بوضع إجراءات الرقابة والضبط الداخلي.

5- تقع على عاتق إدارة المصرف مسؤولية الاهتمام بتطوير النظام المحاسبي، وذلك لما يحققه من منافع تعود على المصرف، نظراً لمساهمته على زيادة قدرة المصرف على تحديد الأهداف والتخطيط الجيد للمستقبل بشكل أفضل؛ مما يوفر معلومات محاسبية ملائمة وأكثر موثوقية وثبات وقابلية للمقارنة.

ثانياً: - التوصيات:

1- العمل على تأهيل الكوادر العلمية التي تعمل في النظام المحاسبي، من خلال المزيد من المشاركات في الدورات التدريبية، وحضور الندوات والمؤتمرات العلمية، حتى تستطيع هذه الكوادر التعامل مع المتغيرات والمستجدات في تكنولوجيا المعلومات، مما يسهم في رفع كفاءة القطاع المصرفي في ليبيا.

2- يجب أن يوفر النظام المحاسبي دليلاً واضحاً وسهلاً الفهم لطريقة استخدام نظم المعلومات المحاسبية.

3- ضرورة مواكبة تطوير النظام المحاسبي لضمان تحسين الأداء المالي وبما يكفل توفير المعلومات المناسبة والملائمة؛ لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب لمتخذي القرارات وكافة أصحاب المصالح.

4- ضرورة استخدام التقنيات العلمية الحديثة في تعاملات المصارف التجارية داخلياً وخارجياً، لتقليل هدر الوقت وسرعة الإنجاز ورفع كفاءة العمل المحاسبي المصرفي.

5- ضرورة قيام المصرف المركزي بوضع التشريعات والإجراءات المناسبة التي تتعلق بالزام المصارف التجارية بتطبيق أنظمة محاسبية متطورة، تعتمد معايير المحاسبة الدولية.

6- ضرورة دعم إدارات المصارف لجهود الباحثين والمختصين، من خلال تزويدهم بالمعوقات التي تواجه تطوير الأنظمة المحاسبية بهدف دراستها لمعرفة أسبابها ووضع الحلول الناجعة لها.

المصادر والمراجع:

- أبوبكر، خيرية (2022)، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الليبية في تلبية متطلبات عملية الرقابة: دراسة حالة بمصرف التجارة والتنمية، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، ليبيا، المجلد 5، العدد 2.
- امعرف، سعاد عياش و شعيتير، فتحية و زوي، أكرم (2022)، إمكانية تطوير النظام المحاسبي الحكومي الليبي وفق متطلبات معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام، مجلة افاق اقتصادية، جامعة المرقب، ليبيا، المجلد 8، العدد 15.
- الأنصاري، أسامة عبد الخالق، (2016)، إدارة البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، (القاهرة، جامعة القاهرة).
- بن غربية، سالم، الشيعي، المعتر، (2018)، نظم المعلومات المحاسبية - مفاهيم وحالات تطبيقية، الطبعة الأولى، بنغازي، دار الكتب الوطنية.
- البياتي، محمود مهدي، (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS: معالجة البيانات مع اختبار شروط التحليل وتفسير النتائج، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حمزة، بن خليفة (2018)، دور القوائم المالية في إعداد بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، جامعة محمد خضير.
- الصيرفي، محمد، (2007)، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر).
- عبدالستار، رجاء و ذياب، خضير (2023)، تطوير النظام المحاسبي الموحد في المنشآت المالية - المصارف العراقية، مجلة كلية مدينة العلم، العراق، المجلد 15، العدد 2.
- عبد الفتاح، عمر حسن، (2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، جدة، دار خوارزم العلمية.

- عبدالله، محمد منصور و الأبيض، شعله أبوالقاسم، (2019)، الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبي الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الجامعي، النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، ليبيا، العدد 29.
- قيطيم، حسان وأسعد، باسل وجنود، عامر، (2006)، النظام المحاسبي في المصرف التجاري السوري وأفاق تطويره، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، جامعة تشرين، سوريا، المجلد 28، العدد 3.
- كاظم، حاتم كريم، (2011)، تطوير النظام المحاسبي المصرفي وفقاً لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية دراسة تحليلية على مصرف الرافدين، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العراق، المجلد 1، العدد 22.
- لحود، ساندرا، (2018)، مفاهيم جودة المعلومات المحاسبية، <https://mawdoo3.com>، 16/8/2024.
- محمد، باخجه وأحمد، زركار، (2020)، دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية دراسة ميدانية في مصرف نورث، المجلة العلمية للمعرفة، الجامعة اللبنانية الفرنسية، العراق، المجلد 5، العدد 4.
- محمد، نسمة صابر، (2023)، مقومات تطوير النظام المحاسبي المصرفي في ضوء متطلبات بازل (4)، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بوسعيد، مصر، المجلد 24، العدد 4.
- واثق، الهام محمد، (2019)، النظام المحاسبي الحكومي في العراق ومدى انسجامه مع المعايير الدولية للقطاع العام، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العراق، المجلد 4، العدد 6.
- Grimsley. S, Defining Commercial Bank,
- <http://www.study.com/academy/lesson/what-are-commercial-banks-definition-roles-functions.html> . 13-8-2024.
- Jalloul, Suha & Awwad, Ghina & Shatil, Khodor, (2022), " The Impact of Accounting Information Systems on Bank Performance: The Case of Lebanon " , Vol 7, No 3.
- Kanakriyah, Raed, (2017), " The Impact of Accounting Information Systems on the Banks Success: Evidence from



Jordan " , Research Journal of Finance and Accounting, Vol 8,
No 17.

- Singh. J & Gazy, R, Commercial Bank,
- <http://www.economicdiscussion.net/banks/commercial-bank-definition-function-credit-creation-and-significances/607>.12-8-2024.

مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي الليبي

أ. فاطمة إسماعيل الساعدي محمد

محاضر بقسم المحاسبة/كلية الاقتصاد/جامعة سرت/ليبيا

F.ELSAADI@SU.EDU.LY

الملخص:

تُعَدُّ ظاهرة الفساد المالي وخاصة في القطاع المصرفي من بين المشاكل التي أجمعت تقارير الخبراء الدوليين على ضرورة معالجتها، والقطاع المصرفي الليبي بدرجة حساسيته العالية ليس استثناء، وهذا الأمر مُثَبَّت ومُوثَق لدى عدة هيئات ومؤسسات وتقارير محلية ودولية، إلى جانب أبحاث الأكاديميين في المجال المصرفي والتشريعي، وهو ما دعا إلى ضرورة وضع آلية تتواءم عصر الرقمنة والتحول الرقمي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعريف بأهمية دور الحوكمة الإلكترونية باعتبارها منهج لتطوير عمل المصارف في ظل التكنولوجيا لتعزيز الثقة وزيادة مستوى الشفافية والتدقيق والمشاركة والرقابة الإلكترونية، كل ذلك يؤدي إلى رفع كفاءة وأداء الأعمال المصرفية كما يؤدي إلى مكافحة الفساد والحد منه؛ باعتبار المصارف أهم قنوات الفساد ومرتباً خصباً له. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على المشاركين، الذين شملتهم عينة الدراسة، وزُعمت 48 استمارة استبيان على عينة من موظفي المصارف التجارية العاملة في بلدية سرت، حيث أقتصرت مجتمع الدراسة على (مصرف الصحاري، ومصرف التجاري الوطني، ومصرف الوحدة وكالة جامعة سرت) بمختلف الأقسام، وجد من بينها 8 استمارات غير صالحة للتحليل، إما لخلوها من الإجابات كلياً أو جزئياً، ما أوجب استبعادها، ومن ثم أصبحت نسبة الاستمارات القابلة للتحليل مجتمعة 83% تقريباً من مجموع الاستمارات الموزعة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات أسُعين ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث أُجريت بعض اختبارات الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة الأهمية، واختبار ألفا كرونباخ لاختبار درجة مصداقية البيانات) ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن هناك دور إيجابي للحوكمة الإلكترونية لما تتمتع به من شفافية وتدقيق ومشاركة ورقابة إلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية، الفساد المالي، القطاع المصرفي.

The Extent of Contribution E-governance in reducing financial corruption in Libyan banking institutions

Fatimah Amhimmid Alsaedi

Lecturer, Department of Accounting
Faculty of Economics, Sirte University, Libya
F.ELSAADI@SU.EDU.LY

Abstract

The phenomenon of financial corruption, especially in the banking sector, is among the problems that international expert reports have agreed must be addressed, and the Libyan banking sector, with its high degree of sensitivity, is no exception. This matter is proven and documented by several local and international bodies, institutions and reports, in addition to the research of academics in the financial and legislative fields. This called for the need to establish a mechanism that keeps pace with the era of digitization and digital transformation. Hence, this study came to highlight the importance of e-governance as an approach to developing the work of banks in light of technology to enhance trust and increase the level of transparency, auditing, participation and electronic oversight, and to demonstrate the extent of its contribution to confronting the phenomenon of financial corruption and reducing it to improve Libya's level in global corruption perceptions. To achieve the purpose, the deductive approach was adopted in designing the study plan and its hypotheses. The descriptive analytical approach was also employed by designing a questionnaire that was distributed to the participants who were included in the study sample. 48 questionnaire forms were distributed to a sample of employees of commercial banks operating in the Sirte Municipality, where the study community was limited to (Sahara Bank, National Commercial Bank, and Al-Wahda Bank, Sirte University Agency) in various departments. Among them, 8 forms were found to be unsuitable for analysis, either because they were completely or partially devoid of answers, which necessitated their exclusion, and thus the percentage of forms that could be analyzed together became approximately 83% of the total distributed forms. One of the most important findings of the study is that there is a positive role for e-governance due to its transparency, auditing, participation and electronic control in reducing financial corruption in banking sector institutions.

Keywords: e-governance, financial corruption, banking sector.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

1-1 مقدمة:

تواجه الدول والحكومات بكافة مؤسساتها الحكومية ظاهرة الفساد المالي، حيث يعتبر الفساد المالي أحد المخاطر التي يواجهها الاقتصاد العالمي بشكل عام والدول النامية بشكل خاص؛ وذلك لكونه السبب الرئيس في تبذير الأموال العامة وسرقتها، إلا أنه يكون ضرورة حتمية في الدول النامية وهذا يرجع إلى ضعف الأجهزة الحكومية والأجهزة الرقابية فيها (الحضيري، 2022).

وتأثرت ليبيا تأثيراً مباشراً من الفساد الذي تفشى في مؤسساتها العامة بشتى أنواعه، مما أدى إلى تدني في مستوى الأداء المؤسسي، وتردي ملحوظ في الخدمات العامة التي تقدمها هذه المؤسسات لمواطنيها، (أبو جناح، 2020) وأصبحت ليبيا للأسف دولة مصنفة في قائمة العشر دول الأكثر فساداً في العالم ولعدة سنوات متتالية (انيه، 2017)، هذه المؤشرات السلبية مثبتة وموثقة في عدة تقارير هيئات ومنظمات محلية وعالمية موثوقة ومخصصة في هذا الشأن (أبوغولة، 2023) والفساد في القطاع المصرفي من بين المشاكل التي أجمعت تقارير خبراء دوليين على ضرورة معالجتها، ومع نمو الصناعة المصرفية وتطور أدواتها التمويلية تطورت الانهيارات المالية والأزمات الاقتصادية والتي كان أحد أهم أسبابها عدم الإفصاح الكامل والشفافية والرقابة فيما يتعلق بالمعلومات المالية والمحاسبية للعديد من المؤسسات الاقتصادية ومن بينها القطاع المصرفي (كمال، سميرة، 2019)، باعتباره الممول الرئيس للعمليات والأنشطة الاقتصادية، وأهمية دوره جعلته مصدراً محتملاً لجرائم الفساد، بل أكثرها خطورة تمر عبر قنواته الرئيسية (نادية، 2021).

وفي خضم سعي الدول الحثيث إلى مكافحة هذه الظاهرة وغلق كل منافذها، ونظراً لأهمية مكافحة الفساد بكافة صوره وأشكاله فقد زاد الاهتمام بتطوير الأليات اللازمة للحد منه (الجازوي، البرعصي، 2018)، حيث بدأ الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات كعنصر محفز على إعادة هيكلة دور الحكومة وإنشاء خدمات أفضل وأكثر كفاءة، وبالشكل الذي يجعل الحكومة تحقق الانتاجية والفعالية في أي وقت وفي كل مكان، وقد أثار هذا التطور الجذري آمال المواطنين في التمتع بحياة أفضل سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، الأمر الذي فرض على الحكومات في جميع أنحاء العالم تطبيق مبادئ وتقنيات تكنولوجيا ورقمية مستحدثة من

خلال فتح مواقعها الإلكترونية لنشر المعلومات بشكل أكثر كفاءة وتقديم الخدمات العامة بشكل أكثر جودة وفاعلية (Lee – Geiller & Lee, 2019)، وكنيجة لتلك التطورات التكنولوجية واستخدام التقنيات الرقمية، أصبحت المؤسسات الحكومية (القطاع الحكومي) تحتاج إلى آلية تعمل على إرساء ممارسات فعالة لتعزيز الثقة في العمليات التشغيلية والمالية، ودعم متطلبات الشفافية وضمان متطلبات الاستقلالية والموثوقية لتعزيز حماية البيانات، والتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف مع متطلبات المواطنين (الغول، مزارقية، 2019) لتحقيق التغيرات والتطورات الاقتصادية يتطلب توافر الشفافية بوضوح اجراءات التعاملات المالية بعيداً عن التحايل والرشوة والغش واستغلال النفوذ، وفي غياب الشفافية والتدقيق والمشاركة والرقابة الإلكترونية تكون الأرضية مهيئة لتفشي ظاهرة الفساد، وهو الأمر الذي جسّد ظهور شكل جديد من أشكال الحوكمة ألا وهو الحوكمة الإلكترونية (بن سعيد، عبد الرحيم، 2020) كأداة للوصول إلى ممارسات التحول الرقمي الذي يركز أساساً على تحسين علاقة الحكومات بمواطنيها، من خلال تسهيل عملية الاتصال وتقديم خدمات عمومية إلكترونية إليهم (HEEKS. Richard 2010)

وتعتبر الحوكمة الإلكترونية النهج المبتكر والقلب الذي تُصاغ فيه جهود الدول لمكافحة الفساد المالي لما توفره من شفافية ولامركزية ومساءلة، (عبدالعزیز، بلهادي، 2021) أما بشأن علاقة الحوكمة الإلكترونية وفاعلية المؤسسات ومن بينها القطاع المصرفي وقدرتها على تحقيق متطلبات التنمية في مكافحة الفساد، فإن الحوكمة الرشيدة تتمثل في إصدار قرارات صحيحة تستند إلى معلومات وبيانات ومعرفة، وإن تحويل هذه المعلومات إلى شكل رقمي وإتاحتها على شبكة يمكن الوصول إليها لجميع الأفراد يمهّد الطريق للحوكمة الإلكترونية؛ من ثم تضمن تعزيز مشاركة المواطنين والتأثير في عمليات صنع القرار، فلم يعد المواطن متلقي للخدمات المقدمة له فقط، ولكن يمكنه بشكل استباقي تحديد أنواع ومعايير الخدمات التي يريدونها Digital (Governance Initiative, 2020)، وما تسهم به الحكومة الإلكترونية في القطاع المصرفي من تحسين علاقتها بالعملاء وترقية الخدمة، من خلال تسهيل عملية الاتصال بهم، وتقديم خدمات عمومية الكترونية له؛ أثر في تحسين عملية اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة (عمران، عرفة، 2022) من هنا تركز الدراسة على مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي، ومحاولة إيجاد الحلول الممكنة

من مراجعة أدبيات الدراسات السابقة: باعتبارها من أهم الدعائم الأساسية لمنهجية الدراسة العلمية، حيث تناولت كل دراسة القيم الأساسية للموضوع المدروس والنتائج المتوصل إليها:

1-2 الدراسات السابقة

– دراسة (Finger& Pecoud, 2003):

From e-Government to e – Governance? Towards a model of e- Governance.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات الحالية لتحول الدولة (الحكومة) ودمجها مع التغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة واستقراء هذا المزيج في المستقبل القريب، وبشكل أدق تحليل كيفية تشكيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة لأليات الحكم الناشئة حديثاً على المستويات المحلية والإقليمية والوطنية والأوروبية والعالمية، وتناولت هذه الدراسة تطوير نموذج مفاهيمي لفهم التطور نحو الحوكمة الإلكترونية وتقييم انعكاساتها الإيجابية والسلبية على الدولة والمجتمع ككل، وتوصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية عملية ديناميكية، أي بشكل أساسي لتعزيز التفاعل بين الجهات الفاعلة) المواطنون والمستهلكون والإدارة والقطاع الخاص والقطاع العام) وكذلك التفاعل على سبيل المعاملات أي المعاملات بين المستويات (المحلية والإقليمية والدولة والعام) وكذلك بين الوظائف، وتقوم على رضا للعملاء بشكل ديمقراطي بعيداً عن الجهوية، كما تسهل من التواصل والتفاعل مع أصحاب المصلحة من أجل تحقيق مهامهم وأهدافهم.

– دراسة (الحدراوي، مهدي، 2023) "دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية". هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، من خلال قياس علاقة ارتباط وعلاقة تأثير بين متغيرات الدراسة، تناولت الدراسة مفهوم الحوكمة الإلكترونية وأهميتها ومتطلبات تطبيقها، وكذلك مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية والامان والمصادقية، والملموسية والاستجابة والتعاطف والجدارة "الكفاية") وتوصلت الدراسة إلى أن مشروع الحوكمة الإلكترونية يوفر الوقت والجهد والمال، ويزيد من مبدأ الشفافية في التعامل، وتوحيد الجهود وجمعها في بوابة إلكترونية واحدة أثبتت النتائج أن ابعاد الحوكمة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما توصلت الدراسة بأن هناك تأثيراً إيجابياً للحوكمة الإلكترونية في

تحقيق جودة الخدمة المصرفية بنسبة عالية.

- دراسة (يوسف، دريد، 2018) دور حوكمة البنوك الإلكترونية في حماية العميل الإلكتروني من الاحتيال المصرفي". هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الاستراتيجية التي تتبعها البنوك في ظل الحوكمة الإلكترونية لحماية عملائها من الاحتيال المصرفي لحماية مدخرات العميل وكل خدماته المصرفية من خلال السرية وضوابط الرقابة الدائمة التي تتمتع بها الحوكمة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن الحوكمة المصرفية تحقق الكفاءة والشفافية والعدالة، وتحقيق الحماية للعملاء، ومكافحة الفساد في البنوك التجارية، كما تسهم الحوكمة في تحقيق جودة المعلومات، كما تقع مسؤولية حماية العميل المصرفي الإلكتروني على البنك بقدر ما هي على العميل في حد ذاته لذا لا بد من التأكيد على توعية البنك الإلكتروني لعملائه.

- دراسة (عبدالعزیز، بلهادي، 2021) " الحوكمة الإلكترونية كألية لمكافحة الفساد: نظام سلسلة الكتل الموزعة "بلوك تشين" أنموذجاً". جاءت هذه الدراسة لفهم دور الحوكمة الإلكترونية كبيئة حاضنة لنظام البلوك تشين ودوره في الحد من الفساد بين القدرة والقصور، وصولاً للتأسيس لرؤيا واضحة باعتماد نماذج دولية رائدة منها دول الخليج، وسنغفورة وبريطانيا وأوكرانيا، حيث تم الاعتماد على نماذج سلسلة الكتل الموزعة Block Chain . ومقاربة مضمون الحوكمة، فضلاً عن الوصف والتحليل والنقد، وتناولت الدراسة مفهوم سلسلة الكتل وطريقة عملها باعتباره نظام يقوم على توزيع المعلومة بشكل شفاف مؤمن غير قابل للاختراق، وباعتباره نظام يعتمد على التكنولوجيا والمعادلات الرياضية التي بنيت عليها السلسلة هذه المعادلات غير قابلة للاختراق والتعديل والتغيير وتستمر طالما استمر العمل بالشبكة في نفس الوقت، فإن هذه المعادلات مفتوحة يمكن للجميع مراقبتها مما يعزز مبدأ الرقابة والشفافية، وتوصلت الدراسة إلى أن تقنية بلوك تشين نظام فعال لمحاربة الفساد باعتباره آلية عابرة للحدود، من خلال خاصية اللامركزية وتشفير المعلومات مما يضمن شفافية المعلومات وتكاملها ، فهو قاعدة بيانات مشتركة بجميع الأطراف الموثوقة، ومن أبرز صور مكافحة الفساد؛ إلغاء الوساطة، والقضاء على التعقيدات والإجراءات البيروقراطية، ونزاهة التصويت وشفافية العمليات الانتخابية من خلال الهوية الرقمية، وإلغاء إمكانية الاحتيال والتلاعب بالمعاملات والصفقات في النظم المصرفية التقليدية، عدم الغش والتدليس

أثناء تنفيذ المعاملات الحكومية.

– دراسة (عمران، عرفة، 2021) " قياس العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحارى". هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين أسس الحوكمة الإلكترونية المتمثلة في (القدرات والموارد البشرية، المعايير والتطبيقات، إدارة الموارد المالية، الرقابة والتقييم، البنية التحتية التكنولوجية) وعملية اتخاذ القرارات المالية في مصرف الصحارى، والتعرف على أهم العوامل المؤثرة في عملية إتخاذ القرارات المالية. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام قائمة الاستبيان كأداة وحيدة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين مبادئ الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية، وهذا يدل على أنه كلما اعتمد المصرف على الحوكمة الإلكترونية أدى ذلك إلى تحسين في مستوى القرارات المالية بالمصرف، كما تمثل الحوكمة الإلكترونية وسيلة فاعلة لترشيد وتحسين عملية اتخاذ القرارات المالية وضمان كفاءة وفاعلية المنظمة، كذلك مبادئ الحوكمة الإلكترونية متوفرة بشكل متوسط لدى مصرف الصحارى، الأمر الذي يسهل من عملية تطبيقها.

– دراسة (Osman et al., 2019):

A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values.

هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل طبيعة الخدمات الحكومية الإلكترونية والتي تتضمن تقديم المعلومات والخدمات إلى أصحاب المصلحة عبر الإنترنت وأنترنت الأشياء، وغيرها من الأساليب المستحدثة وأوضحت الدراسة بأنه على الرغم من القيمة المضافة التي تقدمها الحوكمة الإلكترونية إلا أنه يظل المستوى العام للاستخدام منخفضاً نسبياً مقارنة بالوسائل التقليدية، كما أنه يصعب تقييمها بسبب الجوانب السلوكية والاقتصادية والسياسية والتقنية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: افتقار الأدبيات إلى توفير إطار منهجي لتوجيه تطبيق التحول الرقمي الحكومي لتحسين كل العمليات الداخلية للخدمات الإلكترونية والتحول المؤسسي لتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة، كما أنه يمكن استخدام إطار التحليلات المعرفية (CAM) لتنفيذ مثل هذه التحولات الرقمية وتقييمها فضلاً عن أن الحكومات تسعى جاهدة إلى زيادة معدل قبول المستخدمين ورضاهم وخلق

قيم مشتركة مستدامة من خلال توفير خدمات إلكترونية محسنة.

- دراسة (سيف، 2023) تحليل دور الحوكمة الرقمية المصرفية في تحسين جودة التقارير المالية دراسة تطبيقية علي القطاع المصرفي المصري"، هدفت الدراسة إلى إبراز دور الحوكمة الرقمية المصرفية في تحسين جودة التقارير المالية علي القطاع المصرفي المصري، من خلال تأثير مبادئ الحوكمة الرقمية المصرفية على الأداء المالي، وتمت الدراسة على (بنك الأهلي، بنك مصر) وتوصلت الدراسة إلى أن مبدأ ضمان وجود إطار فعال للحوكمة الرقمية المصرفية تؤثر تأثيراً له دلالاته الإحصائية على تحسين الأداء المالي للمصرفين، كما أن مبدأ حماية حقوق المساهمين والمستثمرين يؤثر على تحسين الأداء المالي للمصرفين، ومبدأ المعاملة العادلة والمتساوية بين جميع المساهمين تؤثر على تحسين الأداء المالي للمصرفين، ومبدأ أصحاب المصالح يؤثر على تحسين الأداء المالي للمصرفين، ومبدأ الإفصاح والشفافية يؤثر على تحسين الأداء المالي للمصرفين. وأوصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالمصارف بتطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية وجعلها أداة للمتابعة والرقابة، كما أوصت بإضافة مسئوليات التحول الرقمي الكامل والتعاملات عبر وسائل الاتصال الاجتماعي الحديثة ضمن المسئوليات الرئيسية لمجالس إدارة المصارف، كما أوصت بضرورة توحيد إجراءات التعامل المصرفي معاملة عادلة ومتساوية بين جميع المتعاملين بالمصرف وضرورة الاهتمام بنشر المصارف الخاصة بالتطورات الائتمانية والمصرفية وذلك بالتطبيق الدقيق لمبادئ الإفصاح والشفافية.

- دراسة (علي، الشريف، 2021) "تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثره على ملاءمة معلومات التقارير المالية في الوحدات الحكومية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الحوكمة الإلكترونية على ملاءمة معلومات التقارير المالية في الوحدات الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى أن :

- تطبيق الحوكمة الإلكترونية جعل معلومات التقارير المالية تأتي في الوقت المناسب، وقلل من الوقت المستغرق لتقديم الخدمات وحقق رضا المستفيدين من الخدمات، وجعلها تتميز بالمرونة وعدم التعقيد.

- كما جعلها تتمتع بقدرة تنبؤية عالية بالمستقبل، كما تطبيقها أسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسة، وتطبيق الحوكمة الإلكترونية عمل على تخفيض من تكاليف

الاتصال وتبادل المعلومات.

كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالتوسع في تغطية الخدمات الإلكترونية وزيادة الاهتمام بتطوير الإجراءات المحاسبية بشكل دوري متماشياً مع التطورات التكنولوجية، كما أوصت بزيادة الاهتمام بتدريب وتأهيل الكادر البشري لمواكبة التطورات المحاسبية التكنولوجية المحاسبية المتسارعة.

- دراسة (عصمان، 2021) دور الحوكمة الإلكترونية في الرفع من الأداء المالي للبنوك، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الحوكمة الإلكترونية في رفع من الأداء المالي في البنوك، حيث عرضت مفهوم للحوكمة الإلكترونية وتبيان مرحلها وأهدافها ومزاياها ومبادئها وأسسها، كما هدفت إلى إبراز دور الحوكمة على الأداء المالي، ومدى الارتباط بينهما حيث توصلت الدراسة إلى نتائج نذكر بعض منها: - أصبح تطبيق الحوكمة الإلكترونية في البنوك ضرورة حتمية حتى تستطيع منافسة باقي البنوك وتحافظ على استمراريته ومكانتها، فالبنوك التي تمارس حوكمة جيدة يتحسن أدائها المالي؛ كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية وقوية بين الحوكمة في البنوك والأداء المالي، هذا يدل على دور الحوكمة الإلكترونية في الرفع من الأداء المالي و تحسينه.

- دراسة (فتاح، عبودي، 2021) "واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المصارف العراقية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية الحكومية"، هدفت هذه الدراسة إلى وصف وتشخيص مبادئ الحوكمة الإلكترونية ومدى تبنيها في المصارف العراقية، وتم اختبار البحث بالمصارف العراقية متمثلة بمجموعة من فروع مصرف الرافدين، البنك المركزي العراقي، المصرف الزراعي، المصرف الصناعي، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات هو تباين مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المصارف المبحوثة ولقد جاءت النتائج متطابقة مع الفرضيات. وختم البحث بمجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة الاهتمام بمبادئ الحوكمة الإلكترونية من قبل المصارف، وإن نتائج البحث الميدانية قد أوضحت تباين الأبعاد أو المبادئ وعليه إذا أرادت هذه المصارف أن تحقق الفائدة من خدماتها المقدمة لجميع المستفيدين والارتقاء بها يجب عليها أن تضع البرامج والسياسات التي تحرص على تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بشكل صحيح.

- دراسة (Shalal, & Abed, 2024):

The impact of electronic governance on the financial control procedures for Iraqi economic units.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الحوكمة الإلكترونية في الرقابة المالية، للوحدات الاقتصادية العراقية وقد تم دراسة هذه المتغيرات على عينة من العاملين في المصارف التجارية العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغ عددها 12 مصرف وشملت العينة 127 فرداً موزعين على عدة مستويات إدارية، وباعتماد الاستبانة لجمع المعلومات عن الدراسة، وتوصل الباحثان إلى استنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة معنوية للحوكمة الإلكترونية في اجراءات الرقابة المالية، وتبين أن المصارف الخاصة تطبق بعض مكونات الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكنها تحتاج إلى مزيد من الاهتمام من خلال أجهزة الصراف الآلي (ATM)، فضلاً عن توفير البطاقات المصرفية والتبادلات عبر الإنترنت لتعزيز العلاقات مع الزبائن،

كما توصلت الدراسة إلى أن: إن دقة ادخال البيانات المالية التي توفرها الحوكمة الإلكترونية وسرعتها يساهم في سرعة إجراءات تنفيذ الرقابة والتقليل من المخاطر وله تأثير إيجابي على الخدمات المصرفية الإلكترونية مما يساعد في تحسين الأداء المصرفي.

وأوصت الدراسة بإعداد خطط وبرامج مستقبلية لتفعيل تطبيق الحوكمة الإلكترونية لدورها في تحسين الأداء المصرفي، لتقييم إجراءات الرقابة المالية بانتظام في الوحدات التي تستخدم الحوكمة الإلكترونية لتحديد نقاط الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها، كما ينبغي تطوير البنية التحتية داعماً لمتطلبات الحوكمة الإلكترونية لتعمل بنجاح ويتم تحقيق ذلك من خلال توفير أنظمة اتصال فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها بين المصارف والمواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الفرعية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض ومراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية نجد أنها تناولت الاتجاهات الحالية الحديثة لتحول الدول إلى تقنية من تقنيات التحول الرقمي ومحاولة دمجها في القطاعات الحكومية ومن بينها القطاع المصرفي، حيث أوضحت أغلب الدراسات دور الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها على القطاع المصرفي ومتطلبات تطبيق هذه التقنية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء والأداء المالي للبنوك، واتفقت أغلب

الدراسات من بينها دراسة (الحدراوي، مهدي، 2023) و (يوسف، دريد، 2018) و (سيف، 2023) و (عبدالعزیز، 2021) (عمران، عرفة، 2021) على أن ما تتمتع به الحوكمة الإلكترونية من كفاءة وشفافية من خلال الهوية الرقمية وعدالة في التعامل، وإلغاء الوساطة وإلغاء الاحتيال والتلاعب والتزوير في المعاملات المصرفية سيعمل على ترشيد وتحسين عملية اتخاذ القرارات المالية في المصارف وسيحسن من جودة الخدمة المصرفية، كما أكدت دراسة (Osman et al., 2019) (فتاح، عبودي، 2021) (Finger & Pecoud, 2003) على أن كل التحول للخدمات الإلكترونية الحكومية سيعزز من العلاقات مع أصحاب المصلحة وسيحقق فائدة لجميع المستفيدين على كافة المستويات محلية وإقليمية ودولية ومحلية وسيحقق رضا العملاء بشكل ديمقراطي بعيداً عن الجهوية، معظم الدراسات أكدت على الدور الإيجابي للحوكمة الإلكترونية في تحسين كفاءة القطاع المصرفي من حيث وضوح الإجراءات وعرضها على المواقع الإلكترونية وهو ما يدعم بُعد الشفافية الإلكترونية، وإشراك الجميع في اتخاذ القرارات وهو ما يدعم بُعد المشاركة الإلكترونية، وتوفير المعلومات للعملاء وجعل التقارير متاحة وبأسرع وقت وأقل جهد سيعمل على الموضوعية وحيادية التقييم وهو ما يدعم بُعد التدقيق الإلكتروني، وعند تحديد هوية العملاء والمالكين والمتفاعلين للأموال المودعة سيعمل على بث الثقة في الجهاز المصرفي والنظام المالي ومن ثم تقليل من مخاطر الخسارة التي يمكن للمودعين وغيرهم من الدائنين أن يتعرضوا لها وهو ما يدعم بُعد الرقابة الإلكترونية، وما سنحاول توضيحه في هذه الدراسة هو بيان دور الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الأربعة ومساهمتها في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي بالإسقاط على البيئة الليبية.

1-3 مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من توصيات دراسة (كريم، أبوكيل، 2023) والتي تدعو إلى ضرورة اعتماد آلية واضحة للإفصاح والشفافية لمكافحة الفساد المالي، وتعزيز دور الرقابة للحد من المخالفات القانونية والمالية عند تقديم الخدمات المصرفية وخصوصاً فيما يخص عمليات غسيل الأموال والسرية المصرفية لحسابات العملاء إلى جانب ضرورة استخدام أحدث نظم التدقيق والمتابعة المحاسبية بالمصارف العاملة في الدولة الليبية جاءت هذه الدراسة، وللمقتضيات الحد من تفشي ظاهرة الفساد المالي في القطاع المصرفي حسب ما أشار إليه ديوان

المحاسبة في تقاريره السنوية أن التجاوزات والمخالفات المرتكبة من قبل القطاع المصرفي أحد أكبر مسببات تردّي الوضع الاقتصادي الحالي، وأن قصور الدور الرقابي لمصرف ليبيا المركزي أدى إلى انتشار الفساد في هذا القطاع (ديوان المحاسبة 2016) وسبب ذلك يرجع إلى سوء الإدارة وضعف نظم الرقابة الداخلية (الدرياق، العبيدي، 2021). كل ذلك يتطلب ضرورة التفكير بجديّة في وضع آلية مُحكّمة تخفف من الآثار السلبية لهذه الظاهرة الخطيرة والتصدي لها بشقّي الطرق، وهو ما يدفعنا إلى دراسة ما تسهم به الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الأربعة الرئيسة في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي الليبي نظراً للدور الحيوي للقطاع المصرفي وضرورة سلامته من هذه الظاهرة، من هنا تتساءل الدراسة على:

– ما مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي؟ وللإجابة على التساؤل الرئيس تم صياغة أربع أسئلة فرعية على النحو الآتي:

- 1- ما مدى مساهمة الشفافية الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي؟
- 2- ما مدى مساهمة التدقيق الإلكتروني في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي؟
- 3- ما مدى مساهمة المشاركة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي؟
- 4- ما مدى مساهمة الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي؟

4-1 أهداف الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعريف بالحوكمة الإلكترونية وأهميتها وذلك من خلال استقراء الأدب النظري في هذا المجال، ومبررات توافرها بالقطاع المصرفي، ودورها في الحد من الفساد المالي والذي أصبح يستشري في أوساط مؤسسات القطاع المصرفي من خلال ما توفره من شفافية إلكترونية وتدقيق إلكتروني ومشاركة إلكترونية ورقابة إلكترونية)، كما لها هدف آخر وهو الوصول إلى مقترحات وتوصيات يؤمل أن تسهم في الحد من هذه الظاهرة التي تسود العديد من المؤسسات المصرفية .

5-1 منهج الدراسة:

ارتكز منهج الدراسة على ما يأتي:

المنهج الاستقرائي وذلك بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات السابقة عن

الحوكمة الإلكترونية والفساد المالي في القطاع المصرفي، وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة الدراسة.

المنهج الاستنباطي وذلك بوضع فرضيات للدراسة ثم اختبار مدى صحة تلك الفرضيات؛ من أجل استخلاص النتائج التي تفيد في تحقيق أهداف الدراسة.

6-1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد دور لأبعاد الحوكمة الإلكترونية المتمثلة بـ (الشفافية الإلكترونية – التدقيق الإلكتروني – المشاركة الإلكترونية – الرقابة الإلكترونية) في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي ويتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من **الفرضيات الفرعية**، وهي:

1- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد دور للشفافية الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي.

2- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد دور للتدقيق الإلكتروني في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي.

3- **الفرضية الفرعية الثالث:** يوجد دور للمشاركة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي.

4- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد دور للرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي.

7-1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها في جانبين رئيسين، هما:

الجانب الأول: يتمثل في خطورة الفساد المالي في المؤسسة المصرفية وما ترتب عليه من آثار سلبية خطيرة على الاقتصاد الوطني وسمعتها، نتيجة لانعدام الشفافية والاحتيال والتلاعب أثناء تنفيذ المعاملات بالإضافة إلى قصور الدور الرقابي لمصرف ليبيا المركزي، ومستواه حسب ما أشارت إليه التقارير الدولية والمحلية، حيث تقع ليبيا في مستويات عالية من الفساد حيث احتلت المرتبة 170 من مجموع 176 دولة على مستوى العالم، لسنة 2017، إلى درجة أنهك اقتصاد الدولة وجعلها في مصاف الدول الفقيرة على الرغم من تملكها مقومات الاقتصاد القوي.

الجانب الثاني: يتمثل في زيادة الاهتمام الدولي بالحوكمة الإلكترونية، والتركيز على العمل المصرفي الإلكتروني الذي أصبح أحد أهم ركائز العمل المصرفي ككل لضمان أداء دوره بكل شفافية ومشاركة وتدقيق ورقابة إلكترونية.

8-1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المصارف التجارية الليبية العامة بمختلف المستويات الإدارية، إلا أنه نظراً لتشابه وتقارب بيئة وطبيعة الأعمال والخدمات المصرفية بالمدن الليبية اقتضت الدراسة الميدانية على عينة من أفرع المصارف الليبية العاملة بمدينة سرت، وهي: مصرف الصحاري، ومصرف التجاري الوطني، ومصرف الوحدة فرع الجامعة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بهذه المصارف بمختلف الأقسام تمثلت في 48 موظفاً، وتم توزيع صحيفة الاستبيان عليهم عن طريق التسليم والاستلام المباشر، وتم استلام 40 صحيفة استبيان صالحة للتحليل من المشاركين .

9-1 وسيلة جمع البيانات:

أُسْتُخْدِمَتْ صحيفة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، واحتوت الصحيفة على ثلاثة أجزاء خُصص الجزء الأول منها للتعريف بالدراسة والقائمين عليها، وخُصص الجزء الثاني للمعلومات الديموغرافية، أما الجزء الثالث فكان لاختبار آراء العاملين حول مساهمة الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الأربعة في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي.

2- الإطار النظري للدراسة: الحوكمة الإلكترونية كآلية للحد من الفساد المالي وردعه:

1-2 مفهوم الحوكمة الإلكترونية وأهميتها:

الحوكمة بشكل عام تشير إلى الآليات والعمليات والعلاقات التي من خلالها يتم التحكم في المؤسسات وتوجيهها (Khan, 2017)، والحوكمة الإلكترونية (E- Governance) من المفاهيم الحديثة التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا لتطوير وعولمة أداء المؤسسات، وتطوير آليات جديدة للتفاعل المباشر مع المواطنين وتقديم الخدمات بأحسن جودة وبتطابق ما تقدمه تلك المؤسسات من بيانات ومعلومات ونتائج ما هو موجود في الواقع فعلاً، (Fakeeh, 2016) حيث عرفها (الزهيري، 2011) بأنها سلسلة

العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني والتي تهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

كما عرفها كل من (الصادق و الخيرة، 2017) بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل معلومات معاملات الاتصالات، بحيث يتم تقديم الخدمات الحكومية المتاحة للمواطنين بطريقة مريحة وتتسم بالفعالية والشفافية.

كما عرفت بأنها "استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل المصارف وتحسين أدائها والارتقاء بوضعيتها المالية، واستغلال مختلف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية، واحترام معايير الشفافية، وتوفير المعلومات الكافية لجمهور المستفيدين، مثل العملاء والحكومة والمساهمين (عبد اللطيف، مراد، 2020)

إلا أن ما نقصده في هذه الدراسة ليس استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي فقط؛ بل حوكمة استخدام هذه التكنولوجيا بهدف ضمان وسلامة وملائمة مختلف العمليات المصرفية في القطاع المصرفي لاحتياجات ورغبات الجهات المستفيدة، ودعمها بالمتطلبات القانونية التي يجب إقرارها لخلق بيئة ملائمة للعمل المصرفي الإلكتروني ولترسيخ ثقافة التعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة بشكل آمن وملائم.

انطلاقاً مما سبق يمكن تعريفها بأنها عملية تطبيق مبادئ الحوكمة السليمة والفعالة على النظم والعمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات، وبعيدا عن استخدام المستندات والوثائق الورقية وبشفافية، وبمشاركة ورقابة إلكترونية، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان.

ولأهمية الحوكمة الإلكترونية دراسات عدة حددت ما تهدف إليه: حيث تتعدد الأهداف من وراء استخدام الحوكمة الإلكترونية ومنها خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال، والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للعملاء وأصحاب المصلحة بما يمكن من الاستفادة منها بطريقة سهلة، ويمكن توضيح أبرز الأهداف التي تسعى الحوكمة الإلكترونية لتحقيقها فيما يلي: (لظفي، 2007) و (Kayed & zaira, 2018)

- تقديم الخدمات لذوي المصلحة بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف.

- إتاحة وعرض المعلومات عن كافة التعاملات بين المؤسسة وعملائها على شبكة الإنترنت.
 - زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة، بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.
 - الارتقاء بثقافة ووعي الموظفين في الأقسام المختلفة من خلال تشجيعهم على استخدام الوسائل الحديثة.
 - رفع كفاءة أداء المؤسسات والأعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
 - تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المتعاملين.
- وعليه يمكن القول أن الهدف الأساسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية الوصول إليه هو الوفاء باحتياجات المستفيدين ومتطلباتهم، والتأكد من أن الخدمات قد تم إيصالها كما يريد الجمهور المستفيد منها، وفق مفاهيم تتجسد في الشفافية، الفاعلية، النزاهة، سرعة الاستجابة، والمشاركة والمناهضة لمكافحة الفساد، والتعرف على مكامن الفساد وكشف المخالفات بطريقة سريعة وواضحة، لرقى بجودة الخدمة المقدمة.**
- 2-2 أهمية الحكومة الإلكترونية في القطاع المصرفي:** ويمكن النظر إلى أهمية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المؤسسات المصرفية باعتبارها أمراً ضرورياً ومهماً في مؤسسات القطاع المصرفي؛ وذلك لتحسين كفاءة العمليات المالية، حيث تتيح الحكومة الإلكترونية استخدام التكنولوجيا في تنفيذ العمليات المالية بشكل فعال، وهذا يعني تقليل الإجراءات البيروقراطية والأخطاء البشرية وتسريع سير العمليات المالية، وتوفير التكاليف حيث يمكن للحكومة الإلكترونية أن تسهم في تقليل التكاليف المتعلقة بالعمليات المالية للقطاع وذلك بتقديم خدمات مالية ومتطورة وبمبسطة، للمواطنين والمؤسسات، مثل: دفع الضرائب عن طريق الإنترنت وتقديم طلبات الدعم المالي وتتبع العمليات المالية، وتعزيز الأمان والسرية، حيث يعتبر الأمان والسرية عنصراً مهماً في العمليات المالية، وما توفره الحكومة الإلكترونية من حماية لأزمة للمعلومات المالية والشخصية، مما يضمن سرية هذه المعلومات ويقي من التلاعب والاختراق، وبهذا سيتفادى وجود أخطاء متعددة أو انحراف متعدد كان أو غير متعدد ومنع استمراره أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن (الأعمر، 2022).

3-2 مبررات توافر الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية:

1-الجرائم المعلوماتية المصرفية: نتيجة لقلّة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الإلكترونية، وبسبب عدم وجود اتفاقيات دولية مبرمة حول هذا النوع من العمليات، يمكن أن تتعرض المؤسسة المصرفية لاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستخدمة، مما يتطلب القيام بجهود إضافية لحوكمة أداء المؤسسات المصرفية؛ ومن بين الاعتداءات (زبدان، 2010):

1-1 الاحتيال (الغش) المعلوماتي: هو سلوك خداعي مرتبط بالكمبيوتر يهدف الشخص من خلاله إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية، ومن أساليب الاحتيال ما يأتي:

- التلاعب في البيانات من طرف بعض الموظفين والتقنيين العاملين في المصارف عن طريق إدخال بيانات مصطنعة لتحقيق مصلحة مالية ما، أو من خلال الاستيلاء على كلمة السر أو مفتاح التشفير، مما يسمح له بالدخول إلى ذاكرة الكمبيوتر، ويقوم بتعديل المعطيات وأرقام الحسابات لصالحه.

- التلاعب في البرامج المستخدمة أثناء تطويرها أو صيانتها، وذلك باستعمال طريقتين الأولى تعرف باسم Perruque حيث يرمج فيها الكمبيوتر على اقتطاع قيم مالية صغيرة من الإيداعات الدورية، والثانية تعرف باسم salami وهي عبارة عن عملية استيلاء على الأموال بكميات صغيرة من الأرصدة الكبيرة بشكل لا يلاحظ معه نقصانها، ثم تحول الحساب خاص يستطيع صاحبه السحب منه بشكل شرعي.

2-1 غسيل الأموال عبر البنوك الإلكترونية: وذلك من خلال استخدام البطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر في تحويل الأموال الغير مشروعة وإضفاء الشرعية عليها، وتوظيفها عبر الإنترنت من خلال منظومة حماية وتشفير، وعلى نحو من الدقة والسرعة والسرية، وبشكل يصعب معه تعقب عمليات الإيداع (ALDhshan, 2020)

2- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويرجع ذلك إلى عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو القيام بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

3- التحديات الضريبية: ومن أكثر الأمور التي أثارت الخلاف هو هل تحصل ضرائب على نشاط تلك البنوك والمؤسسات من عدمه، وكيفية تقدير وتحصيل تلك الضريبة، وما هي التشريعات الضريبية الواجبة التطبيق على المؤسسات التي تقوم بهذه العمليات.

4- حدة أزمة السيولة: فعلى الرغم من تعميم وسائل الدفع الإلكتروني إلا أن أزمة السيولة النقدية التي تشهدها المؤسسات لازالت موجودة، فالمؤسسات المصرفية تجد نفسها عاجزة عن تلبية طلبات زبائنهم، ولم تتمكن من حل مشكلة الطواير التي تشهدها العديد من المؤسسات المصرفية (شلال، علال، 2014).

وبهذا يمكن القول بأن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في القطاع المصرفي يعد أمراً في غاية الأهمية لضمان سلامة الجهاز المصرفي من هذه الظواهر التي تقودنا إلى ظاهرة الفساد المالي. وفقاً لما سبق تؤكد دراسة (الحمودي، العايد، 2017) بأن الحوكمة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، فهي تؤدي إلى زيادة الشفافية والفعالية في أجهزة الدولة.

فهي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد، حيث يمثل جوهر الحوكمة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة لهم قد تم الوفاء بها، لتنفيذ جميع العمليات باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة، سواء المتعلقة بالسحوبات والمدفوعات والائتمان والتحويلات الإلكترونية والتعامل مع الأوراق المالية والعمليات المصرفية الأخرى بشفافية وبمشاركة إلكترونية مما يسمح للعميل بإدارة حسابه أو إكمال عمله المتعلق بالمصارف بتقنيات حديثة تواكب التطور في مجال التكنولوجيا (Zahra, 2022).

كما قامت دراسة (Twizeyimana & Andersson, 2019) بعرض وتحليل القيمة العامة للحكومة الإلكترونية وما تضيفه الحوكمة الإلكترونية للمؤسسات حيث تشكل القيمة أساس جميع أنواع خدمات الحكومة. والقيمة في الحوكمة الإلكترونية تكمن في خفض تكاليف الخدمة، وتسهيل الخدمة على المتعاملين، وتقليل المخاطر (طه، 2012).

2-4 ما توفره أبعاد الحوكمة الإلكترونية للقطاع الحكومي للحد من الفساد المالي في المؤسسات المصرفية: تعد الحوكمة الإلكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي، وعليه فإن اعتماد الحوكمة الإلكترونية يشكل عملية تغيير تساعد على المشاركة في الاقتصاد الجديد

القائم على المعرفة (الحمودي، العايد، 2017).

كما أن تطبيقها يعزز من كفاءة المؤسسات ويدعم قدرتها التنافسية في التعامل مع الأزمات التي تواجهها، الأمر الذي يجعلنا بحاجة ماسة إلى الاهتمام بإرساء أبعادها وقواعدها لتعزيز كيانها، وضبط أدائها، بناءً على "الشفافية، والتدقيق، والمشاركة، الرقابة الإلكترونية، خاصة في القطاع المصرفي؛ لأن تطبيقها يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين القطاع المصرفي، وأصحاب المصالح والعاملين فيه، وذلك على أسس واضحة، تحدد فيها المسؤوليات والواجبات (عمران، عرفة، 2021).

1- الشفافية الإلكترونية: حيث تشير الشفافية إلى انفتاح عمليات وأنشطة المؤسسة التي يمكن تحقيقها من خلال ترتيب المعلومات الكافية وإتاحتها للمواطنين وإمكانية الوصول إليها فضلاً عن نشر تقارير دورية عن المؤسسة (فتاح، عبودي، 2021)، وما يترتب على الشفافية الإلكترونية ما يأتي:

- **وضوح الأدوات والمسؤوليات:** من خلال تحديد هيكل القطاع الحكومي ووظائفه ومسؤولياته داخل الحكومة والعلاقة بين الحكومة وباقي القطاعات ومراعاة أخلاقيات الإدارة والشفافية.

- **إتاحة المعلومات للجمهور:** من خلال الإفصاح العام وفي الوقت المناسب في عملية اتخاذ القرار.

- **ضمان صحة المعلومات:** حيث يؤكد على صدق تمثيل المعلومات وملاءمتها.

- **علانية المعلومات:** نشر المعلومات من خلال إعداد المركز المالي وبيان كيفية الوصول إلى النتائج (السياسات والمستندات) وأيضاً نشر التقارير المعززة لقائمة المركز المالي.

2- التدقيق الإلكتروني: هو عملية تطبيق أنظمة التدقيق باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أي الانتقال من التشغيل اليدوي إلى التشغيل الإلكتروني من أجل المساهمة في إنجاز عملية التدقيق بكفاءة وفعالية وبأسرع وقت ممكن، وتحقيق أهدافها وإبداء الرأي عن مدى عدالة القوائم المالية، كما يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة خدمة التدقيق، وذلك بسبب ما يوفره استخدام هذه التكنولوجيا من إنجاز الأعمال بسرعة أكبر، وكون استخدام التدقيق الإلكتروني يحسن من جودة الإجراءات الرقابية على البرامج والملفات الإلكترونية المستخدمة في المؤسسة موضع التدقيق، والتي يصعب تدقيقها

دون الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات، كما أن قيام المدقق باستخدام تكنولوجيا المعلومات يخفض من تكاليف عمليات التدقيق ويزيد من دقتها؛ كما إن استخدام التدقيق الإلكتروني يؤدي إلى تحسين جودة القيام بالإجراءات التحليلية، حيث يساعد المدقق في مقارنة النسب المماثلة المقدرة، وبالتالي تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها، كما يساعد على تدقيق القوائم المالية للمؤسسة للسنة الحالية والسنوات السابقة بسرعة وسهولة، ويساعد على الاطلاع على تقارير وقوائم المؤسسات المنافسة، مما يمكن المدقق من إجراء المقارنات عبر مجموعة كبيرة من السنوات، ومع مجموعة كبيرة من المؤسسات المنافسة، كما يمكنه من إبداء رأيه بشكل أكثر مصداقية وموضوعية، كما يؤدي استخدامها إلى تحسين جودة أعمال التدقيق وتوثيقها من خلال تدقيق أرصدة الحسابات بشكل أدق وأسرع كما يمكن المدقق من تدقيق عدد أكبر مما كان سيدقق يدوياً، مما سينعكس على جودة عمله وإنجازته بوقت أقصر وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية (نشوان، 2014).

3- المشاركة الإلكترونية: تعتبر مشاركة المواطنين والمجتمع المدني عامل أساسي في عملية التنمية، لكونها تسهم في دعم الحكم الديمقراطي، وتسهل التفاعل بين الدولة والمجتمع من خلال مشاركة المواطنين بالمساهمة في اتخاذ القرار ومساءلة صانعي القرار عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتُعرّف المشاركة بأنها انخراط واشتراك الجميع في عمليات تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، إعداد الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ (زدام، 2018). فهي تُعبر عن ما تقدمه الأجهزة الحكومية عن طريق مشاركة العملاء والموظفين بالمساهمة في اتخاذ القرار من خلال المنافذ الإلكترونية المفتوحة من طرف الإدارات وبإشراك الجميع في تحديد الاحتياجات وإعداد الخطط والبرامج وإعداد الموازنات (عبدالرحمن، ملكية، 2022).

4- الرقابة الإلكترونية: وهي استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، لمراقبة العمليات المصرفية داخل المؤسسة التي تضمن (المدخلات، المعالجة، المخرجات)، بهدف توفير الوقت والجهد والتكلفة إضافة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من الأخطاء، وللوصول إلى درجة عالية من تقديم الخدمات بصورة مثالية للعملاء (العوران، 2016)، حيث تحقق الرقابة الإلكترونية استخداماً فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الأنترنت، بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وبتكلفة أقل وفي وقت أقصر، وهذا ما يحقق

مزايا كثيرة يمكن تحديدها كما يأتي :

- سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول إليها.
- إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات ومعايير تقييمها وإتاحة الاطلاع عليها إلكترونياً.
- إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذي القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.
- إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات.
- التمكن من إنهاء الخدمات إلكترونياً عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها مما يسهل عملية المتابعة.
- إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة، وتعزيز مبدأ المحاسبة والمسائلة الإدارية.
- تقديم المعلومات من خلال تقارير مختصرة ودورية تقف على الأخطاء وتصحيحها في وقت مبكر.
- تحول دون الإهمال والسرقات والتبذير وسوء الاستخدام بما يحافظ على موارد المؤسسة.
- تتمتع بدرجة عالية من الأمان لتوفرها على المعرفة التامة بكل مستجدات العمل. وإعطاء التنبيه بشكل إلكتروني من خلال البرامج الرقابية المستخدمة دون الحاجة للتدخل البشري (المفتش). (وردة، 2021)

3- الإطار العملي للدراسة

3-1 المقدمة:

يهدف هذا الجانب إلى معالجة موضوع الدراسة من الناحية العملية، من خلال استخدام استمارة الاستبيان كأداة أساسية لتجميع البيانات والتي تم تصميمها بالاعتماد على الإطار النظري، الذي تم عرضه فيما سبق ويتم التوصل إلى النتائج تبعاً لذلك.

3-2 مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المصارف التجارية الليبية، إلا أنه نظراً لتشابه وتقارب بيئة وطبيعة الأعمال والخدمات المصرفية بالمدن الليبية اقتضت الدراسة الميدانية على عينة من فروع المصارف الليبية العاملة بمدينة سرت، وهي: مصرف الصحاري، ومصرف

التجاري الوطني، ومصرف الوحدة فرع الجامعة، حيث تم جمع المعلومات والبيانات الأولية اللازمة لتحقيق غرض الدراسة من موظفي المصارف المذكورة والبالغ عددهم 40 موظفاً عن طريق استمارة استبيان لتحليلها بواسطة عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة، ومنها:

- 1 - الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي .
 - 2 - معامل الصدق و الثبات الفاكرونباخ .
 - 3 - اخبار T.TestOne Sample .
- نماذج استبيان وكانت نتائج التوزيع كالاتي :-

جدول (3-1) يوضح توزيع الاستبيان.

البيان	استمارات المرسله	استمارات المستلمه	استمارات لم ترجع	نسبة الردود
مصرف الصحاري	15	10	5	67%
مصرف التجاري الوطني	18	15	3	83%
مصرف الوحدة وكالة جامعة سرت	15	15	0	100%

يوضح هذا الجدول عدد استمارة الاستبيان التي تم توزيعه على عينة الدراسة والتي تتكون من المصارف التجارية العاملة ببلدية سرت وعدد الاستمارات التي تم استلامها، وكذلك عدد الاستمارات التي كانت صالحة لتحليل

3-3 أداة جمع البيانات:

تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين، خصص الجزء الأول للمعلومات الديموغرافية للمشاركين في الدراسة من حيث اسم المصرف، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في المصرف، بينما خصص الجزء الثاني لجمع البيانات المطلوبة، لاختبار الفرضيات الخاصة بأبعاد الحوكمة الإلكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي الليبي.

صُمِّمَت الأسئلة الموضوعية بحيث تتناسب مع مقياس ليكرت الخماسي، والذي تم استخدامه في دراسات مشابهة لموضوع الدراسة، والهدف من هذا المقياس تحديد اتجاه آراء الأفراد المراد قياسها بالإضافة إلى أن هذا المقياس يحتاج تفكيراً من المشارك بشكل معمق قبل الإجابة على أي سؤال؛ لأن إجابته متدرجة بشكل دقيق.

واشتملت الاستبانة على أكثر من جزء، وهما:

الجزء الأول: وهو يتعلق بخصائص عينة البحث "المعلومات الشخصية للمشاركين" وقد تألف هذا الجزء على عدد 5 أسئلة لكل منها عدد من الإجابات الاختيارية.

أما الجزء الثاني: فقد تم تقسيمه إلى مجموعة الفقرات والفرضيات، حيث أن هناك 4 فرضيات مشتقات من الفرضية الرئيسة.

ولغرض قياس واختبار متغيرات الدراسة تم اللجوء إلى استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس هذه الفقرات على النحو الآتي: مقياس ليكرت الخماسي في قياس هذه الفقرات على كما هو موضح بالجدول أدناه:

جدول (2-3) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مدى المتوسط المرجح	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20
مدى الوزن النسبي	%(35.9-20)	%(51.9-36)	%(68.9-52)	%(84.9-69)	%(100-85)

حيث كان الوسط الحسابي الفرضي (لأداة القياس) هو (3)، ويتم استخراجه عن طريق المعادلة الرياضية الآتية $3 = 5 / (5 + 4 + 3 + 2 + 1)$

4-3 صدق ثبات الاستبيان:

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة، أي صدق وصلاحيّة نموذج تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين في الجامعات الليبية، وقد اعتبرت الفقرات صادقة وصالحة للقياس إذا حظيت بقبول، واستناداً على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات من أجل رفع مستوى صلاحيّة ومصداقية الاستبيان. أما من أجل اختبار دقة وثبات القياس ومدى الاعتمادية، فقد تم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق إخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دل ذلك على قوة ثبات أداة الدراسة. يتضح من الجدول الآتي أن أداة البحث "الاستبيان" تتسم بالثبات، حيث أن قيمة الاختبار لكل فقرات الاستبيان تجاوز، وهو أعلى من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهذا يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس عينة البحث فسوف نحصل على نفس النتائج وببنفس المعدل المحسوب.

جدول (3-3) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات والاعتمادية

Reliability statistics

ر . م	محاور الاستبيان	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
1	الشفافية الإلكترونية	6	.752
2	التدقيق الإلكتروني	6	.867
	المشاركة الإلكترونية	7	.786
3	الرقابة الإلكترونية	8	.846
	الإجمالي للمتوسط	27	0.813

يوضح الجدول (3-3) قيمة الثبات في كل فقرة من فقرات الاستبيان، حيث أن معدل الفا كرونباخ على إجمالي قيمة متوسط فقرات مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي للمؤسسات القطاع المصرفي حوالي (0.813)، وهي قيمة عالية فيما يتعلق بدرجة الاعتمادية .

3-5 تحليل بيانات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب الإحصاء الوصفي التحليلي المعروف ب (SPSS) لاستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة، ولغرض التعرف على اتجاه آراء المبحوثين حول فقرات الاستبيان.

عرض نتائج تحليل بيانات الدراسة:

فيما يأتي عرض لنتائج تحليل الإحصاء الوصفي للبيانات، والذي يشمل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المجيبين على فقرات الاستبيان .

• أولاً: نتائج التحليل الوصفي لبيانات القسم الأول للاستبانة (المعلومات العامة):

تناول هذا الجزء الاول (3-4) من الاستمارة بعض الأسئلة التي توضح خصائص المشاركين في البحث.

معلومات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
اسم المصرف	مصرف الصحاري	10	25.0%
	مصرف التجاري الوطني	15	37.5%
	مصرف الوحدة	15	37.5%
الإجمالي			100%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	9	22.5%
	دبلوم عالي	6	15.0%
	بكالوريوس	23	57.5%
	ماجستير	2	5.0%
الإجمالي			100.0%
التخصص	اقتصاد	3	7.5%
	محاسبة	24	60.0%
	تمويل و مصارف	7	17.5%
	غيره	6	15.0%
الإجمالي			100.0%
المسمى الوظيفي	مدير فرع	1	2.5%
	نائب مدير فرع	2	5%
	رئيس قسم	19	47.5%
	موظف	18	45%
الإجمالي			100.0%
سنوات الخدمة في المصرف	اقل من 5 سنوات	10	25.0%
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	3	7.5%
	من 10 الى اقل من 15 سنة	6	15.0%
	15 سنة فأكثر	21	52.5%
الإجمالي			100.0%

تم عرض نتائج التحليل الوصفي لبيانات المبحوثين في جدول السابق، حيث لوحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة في عدد سنوات الخدمة بالمصرف 15 سنة فأكثر حوالي (52.5%) وعددهم 21 شخصاً، وهذا يدل على أن المؤسسات المدروسة لديها كوادر مهنية لها باع من الخبرة يمكن الاستعانة بإجاباتهم وفي تحليل نتائجهم، ويعطي مؤشراً على أن عينة الدراسة لديهم القدرة على فهم أسئلة قائمة الاستقصاء، أما بخصوص المؤهل العلمي فالغالبية العظمى هم من حملة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم

(23) ونسبتهم 57.5% وهذا يدل أعلى الفئة الجامعية المؤهلة، مما يعطي الدراسة قوة ومصدقية أكثر، وصفة المحاسب أعلى فئة حيث بلغت 60% يليها تخصص التمويل ولمصارف وهذا يفسر أن أعلى فئة كانت للمحاسب، مما يزيد من فرص الحصول على اجابات مالية مهنية، بالإضافة إلى ذلك فإن المسمى الوظيفي لرؤساء الأقسام بلغو 19 شخصًا وما نسبته 47.5%، وهذا يدل على أن من أجابوا على الاستبيان لديهم دور في إدارة أقسام المؤسسات المبحوثة باعتبارهم رؤساء لأقسامها وهذا مناسب لاختبار فقرات الاستبيان.

اختبار التوزيع الطبيعي:

جدول (3-5) آراء المشاركين حول ما تسهم به الشفافية الإلكترونية.

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة العددية	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت							
X1	7.5	3	50	20	30	12	7.5	3	3.45	0.986	6	69	3.45	0.986	6
X2	20	8	50	20	20	8	0	0	3.80	0.883	4	76	3.80	0.883	4
X3	15	6	55	22	22.5	9	0	0	3.78	0.800	5	75.6	3.78	0.800	5
X4	20	8	62.5	25	12.5	5	0	0	3.98	0.733	2	79.6	3.98	0.733	2
X5	20	8	57.5	23	17.5	7	2.5	1	3.90	0.841	3	78	3.90	0.841	3
X6	35	14	50	20	15	6	0	0	4.20	0.687	1	84	4.20	0.687	1
المتوسط - الإجمالي															
									3.85	0.822			3.85	0.822	
															77%

يتضح من الجدول (3-5) بشكل عام أن مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إيجابية المحور الأول، مساهمة الشفافية الإلكترونية في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي وبمتوسط حسابي قدره (3.85) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وبانحراف معياري قدره (0.822) وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات، وبوزن نسبي 77% وهو أعلى من الوزن النسبي المحايد 60%، وتتراوح درجة الموافقة على فقرات هذا المحور بين (3.45-4.20) وهي مرتفعة جدًا، وجميعها تنتمي إلى مجال الاتفاق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع فقرات هذا المحور، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة السادسة x6 والتي تنص على تعمل الحكومة الإلكترونية على ضرورة تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره (4.20) في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة

الأولى x1 والتي تنص على تعمل الحوكمة الإلكترونية بالإضافة إلى قيام المؤسسة بعرض تقاريرها المالية وقوائمها المالية السنوية وعرض للإيضاحات المتممة في موقعها (العربي أو الإنجليزي) على شبكة الانترنت تقوم بنشر معلومات خاصة عن أعضاء مجلس الإدارة على الموقع الإلكتروني بما فيها تقرير مجلس الإدارة المعدة وإجراءات الرقابة الداخلية على الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره (3.45).

جدول (3-6) N لراء المشاركين حول التدقيق الإلكتروني.

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	الحد الأدنى	ترتيب النسبي	الوزن النسبي
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت					
X1	32.5	13	57.5	23	7.5	3	2.5	1	4.18	0.781	1		83.6
X2	22.5	9	52.5	21	17.5	7	0	0	3.90	0.841	5		78
X3	35	14	47.5	19	17.5	7	0	0	4.18	0.712	1		83.6
X4	30	12	42.5	17	25	10	2.5	1	3.98	0.891	4		79.6
X5	40	16	30	12	27.5	11	2.5	1	4.05	0.959	2		81
X6	30	12	47.5	19	20	8	2.5	1	4.03	0.862	3		80.6
المتوسط - الإجمالي													
									4.05	0.841		%81	

يتضح من الجدول (3-6) بشكل عام أن مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إيجابية المحور الثاني بمدى مساهمة التدقيق الإلكتروني في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي - حسب النتائج فإن المتوسط الإجمالي (4.05) وإن الانحراف المعياري (0.841) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات، وبوزن نسبي 81% وهو أعلى من الوزن النسبي المحايد 60%، وتتراوح درجة الموافقة على فقرات هذا المحور بين (3.90-4.18) وهي مرتفعة جدًا، وجميعها تنتمي إلى مجال الاتفاق موافق بشدة وموافق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع فقرات هذا المحور. واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة الأولى x1 حيث نسبة الموافق بشدة 32% والموافق 57.5% والتي تنص على أن الحوكمة الإلكترونية تحسن من جودة الإجراءات الرقابية على البرامج والملفات الإلكترونية المستخدمة في المؤسسة موضع التدقيق والتي يصعب تدقيقها يدويًا كما تعمل على تخفيض تكاليف عمليات التدقيق والعبارة الثالثة x3 والتي تنص على أن استخدام التدقيق الإلكتروني يؤدي إلى تحسين جودة الإجراءات التحليلية، حيث يساعد

المدقق في مقارنة النسب المماثلة المقدرة و بالتالي تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها بمتوسط حسابي قدره (4.18) في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثانية x_2 والتي تنص على تطبيقات الحوكمة الإلكترونية تساعد المدقق في انجاز العمليات الحسابية بوقت أقل وأكثر سرعة مما يمكن المدقق من استغلال وقته بكفاءة أكبر لتفادي الأخطاء اليدوية عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية في عمليات أخرى مثل التركيز في الإجراءات التحليلية بمتوسط حسابي قدره (3.90).

جدول (3-7) آراء المشاركين حول المشاركة الإلكترونية.

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط		النسبة المئوية		الترتيب	الترتيب	الترتيب
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X1	25	10	50	20	25	10	0	0	0	0	3.96	0.716	3	80			
X2	17.5	7	20	8	27.5	11	5	2	0	0	3.80	0.791	6	76			
X3	20	8	20	8	30	12	0	0	0	0	3.90	0.709	5	78			
X4	17.5	7	25	10	17.5	7	2.5	1	0	0	3.95	0.677	4	79			
X5	25	10	23	9	15	6	0	0	2.5	1	4.03	0.800	2	80.6			
X6	12.5	5	29	12	12.5	5	2.5	1	0	0	3.95	0.597	4	79			
X7	27.5	11	22	9	17.5	7	0	0	0	0	4.10	0.672	1	82			
المتوسط - الإجمالي																	
79% 0.708 3.96																	

يتضح من الجدول (3-7) أن مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إيجابية المحور الثالث، والذي ينص على مدى مساهمة المشاركة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي وتوصلت حيث جاءت قيم المتوسطات الحسابية لتلك الفقرات تزيد عن المتوسط الفرضي لأداة القياس (3) والتي توضح لنا من خلال إجابات عينة البحث وبمتوسط حسابي قدره (3.96) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وبانحراف معياري قدره (0.708) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات، وبوزن نسبي 79% وهو أعلى من الوزن النسبي المحايد 60%، وتراوح درجة الموافقة على فقرات هذا المحور بين (3.80-4.10) وهي مرتفعة جدًا، وجميعها تنتمي إلى مجال الاتفاق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع فقرات هذا المحور. وتوضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة السابعة x_7 إن نسبة موافق بشدة (27.5%) ، موافق (55%) على الفقرة (x_7) والتي تنص على الحوكمة الإلكترونية

تعزز من دور الدولة في زيادة مسؤولية الحوكمة وجعل الخدمات المصرفية أكثر استجابة لاحتياجات وجعل الخدمات المصرفية أكثر استجابة لاحتياجات الناس وتحسين جودة السياسات والتشريعات فكان متوسط الإجابات حوالي (4.10) والانحراف الإجابات (0.672) في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثانية X_2 والتي تنص على تعتبر الحوكمة الإلكترونية فاعلاً أساسياً في عملية التنمية فهي تسهم في دعم الحكم الديمقراطي من خلال مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار لصنع حكومة أكثر كفاءة و شفافية و فاعلية بمتوسط حسابي حوالي (3.80) و انحراف معياري 0.791.

جدول (3-8) آراء المشاركين حول الرقابة الإلكترونية.

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	انحراف معياري	عدد الإجابات	النسبة المئوية
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
X1	13	32.5	20	50	7	17.5	0	0	0	0	4.15	0.700	3	83
X2	12	30	18	45	9	22.5	0	0	1	2.5	4.00	0.877	6	80
X3	11	27.5	22	55	7	17.5	0	0	0	0	4.10	0.672	4	82
X4	18	45	13	32.5	7	17.5	2	5	0	0	4.18	0.903	2	83.6
X5	15	37.5	21	52.5	4	10	0	0	0	0	4.28	0.640	1	85.6
X6	8	20	25	62.5	6	15	1	2.5	0	0	4.00	0.679	6	80
X7	9	22.5	21	52.5	7	17.5	3	7.5	0	0	3.90	0.841	7	78
X8	12	30	19	47.5	9	22.5	0	0	0	0	4.08	0.730	5	81.6
المتوسط - الإجمالي											4.08	0.755	82%	

يتضح من الجدول (3-8) أن مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على إيجابية المحور الرابع، والذي ينص على مدى مساهمة الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، منها: إن قيم المتوسطات الحسابية لتلك الفقرات تزيد عن المتوسط الفرضي لأداة القياس (3)، والتي توضح لنا من خلال إجابات عينة البحث وبمتوسط حسابي قدره (4.08) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وبانحراف معياري قدره (0.755) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات، وبوزن نسبي 82% وهو أعلى من الوزن النسبي المحايد 60%، وتتراوح درجة الموافقة على فقرات هذا المحور بين (3.90-4.28) وهي مرتفعة جداً، وجميعها تنتمي إلى مجال الاتفاق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع

فقرات هذا المحور. واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة السابعة $x5$ إن نسبة موافق بشدة (37.5%) ، موافق (52.5%) والتي تنص على مخرجات الحوكمة الإلكترونية تعطي معلومات دقيقة وتعبر عن واقع العمل مما يحفز العاملين في المؤسسة بحيث تساعد في معرفة الموظف المجتهد فكان متوسط الإجابات حوالي (4.28) والانحراف الإجابات (0.640) في حين كانت أقل العبارات في درجة الموافقة هي العبارة الثانية $x7$ والتي تنص على تقوم الحوكمة الإلكترونية بالتحقيق من أن الإدارة لديها المعلومات الكافية للتحقيق من رضا أو عدم رضا الزبائن بمتوسط حسابي حوالي (3.90) و انحراف معياري 0.730.

جدول (3-9) توزيع الطبيعي للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

One-Sample Statistics		
البيانات	المتوسط	الانحراف المعياري
الشفافية الإلكترونية	3.85	0.822
التدقيق الإلكتروني	4.05	0.841
المشاركة الإلكترونية	3.96	0.708
الرقابة الإلكترونية	4.08	0.755
الإجمالي المتوسطات	3.98	0.781

يتضح من الجدول (3-9) السابق أن اتجاه اجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات المتعلقة مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي عند متوسط الكلي (3.98) حيث كانت نتائج الوسط الحسابي كالاتي الشفافية الإلكترونية حوالي (3.85) التدقيق الإلكتروني (4.05) المشاركة الإلكترونية (3.96) الرقابة الإلكترونية (4.98) .

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات: تم استخدام اختبار (T.TestOne Sample) وذلك لمقارنة الدرجة المحسوبة مع المتوسط الافتراضي والبالغ (3.00) وذلك عند مستوى الدلالة الإحصائية للمقياس الذي استخدمته الدراسة للحكم على المتوسطات، وفيما يأتي توضيح لنتائج اختبار كل من فرضيات البحث .

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد دور لُبُعد الشافية الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي

الفرضية البديلة H_1 : يوجد دور لُبُعد الشافية الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي .

جدول (3-10) يوضح اختبار (T . TEST) اختبار الفرضية.

T.TestOne Sample						
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	نتيجة الفرضية الصفرية
3.85	.5530	44.019	1.684	39	.0000	رفض

دال إحصائيًا عند مستوى الدالة ≥ 0.05

يبين الجدول السابق ان الوسط الحسابي المحسوب الإجمالي الفقرات التي تقيس دور بُعد الشافية الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي قد بلغ (3.85) وهو يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي (متوسط أداة القياس) وهو (3) وقد بلغت (قيمة T المحسوبة = 44.019) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (قيمة T الجدولية = 1.684)، وإن الانحراف المعياري (0.553) عند درجة الحرية (39) وأن مستوى الدالة الاحصائية قد بلغ (sig. 0.000) مما يدل على أنه توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين المتوسط الإجمالي لإجمالي الفقرات التي تنتمي للفرضية الأولى وبين المتوسط الحسابي الفرضي، ونستخلص من ذلك أن نتيجة الاختبار الإحصائي تؤكد رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) الذي يقول أنه هناك دور لُبُعد الشافية الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد دور لُبُعد التدقيق الإلكتروني للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد دور لُبُعد التدقيق الإلكتروني للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي .

جدول (3-11) يوضح اختبار (T . TEST) اختبار الفرضية.

T.TestOne Sample						
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	نتيجة الفرضية الصفرية
4.05	0.655	39.105	1.684	39	0.000	رفض

دال إحصائيًا عند مستوى الدالة ≥ 0.05

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي المحسوب الإجمالي الفقرات التي تقيس دور بُعد التدقيق الإلكتروني للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي قد بلغ (4.05) وهو يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي (متوسط أداة القياس) وهو (3) وقد بلغت (قيمة T المحسوبة = 39.105) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (قيمة T الجدولية = 1.684)، وأن الانحراف المعياري (0.655) عند درجة الحرية (39) وأن مستوى الدالة الإحصائية قد بلغ (sig. 0.000) مما يدل على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الإجمالي لإجمالي الفقرات التي تنتمي للفرضية الثانية وبين المتوسط الحسابي الفرضي، ونستخلص من ذلك أن نتيجة الاختبار الإحصائي تؤكد رفض الفرض العدمية (H₀) وقبول الفرض البديل (H₁) الذي يقول انه هناك دور لبُعد التدقيق الإلكتروني في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي.

اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية H₀ : لا يوجد دور لبُعد المشاركة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي .
الفرضية البديلة H₁ : يوجد دور لبُعد المشاركة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي .

جدول (3-12) يوضح اختبار (T . TEST) اختبار الفرضية.

T.TestOne Sample						
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	نتيجة الفرضية الصفرية
3.96	0.471	53.182	1.684	39	0.000	رفض

دال إحصائيًا عند مستوى الدالة ≥ 0.05

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي المحسوب الإجمالي الفقرات التي تقيس دور لُبعد المشاركة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي قد بلغ (3.96) وهو يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي (متوسط أداة القياس) وهو (3) وقد بلغت (قيمة T المحسوبة = 53.182) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (قيمة T الجدولية = 1.684) ، وأن الانحراف المعياري (0.471) عند درجة الحرية (39) وان مستوى الدالة الإحصائية قد بلغ (sig. 0.000) مما يدل على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الإجمالي لإجمالي الفقرات التي تنتمي للفرضية الثالثة وبين المتوسط الحسابي الفرضي، ونستخلص من ذلك أن نتيجة الاختبار الإحصائي تؤكد رفض الفرضية العدمية (H₀) وقبول الفرضية البديلة (H₁) التي تقول بأن انه هناك دور لُبعد المشاركة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي .

اختبار الفرضية الرابعة :

الفرضية الصفريّة H₀: لا يوجد دور لُبعد الرقابة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي .
الفرضية البديلة H₁ : يوجد دور لُبعد الرقابة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي لمؤسسات القطاع المصرفي .

جدول (3- 13) يوضح اختبار (T . TEST) اختبار الفرضية

T.TestOne Sample						
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	نتيجة الفرضية الصفريّة
4.08	0.528	48.891	1.684	39	0.000	رفض

دال إحصائيًا عند مستوى الدالة ≥ 0.05

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي المحسوب الإجمالي الفقرات التي تقيس دور لُبعد الرقابة الإلكترونية للمساهمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي قد بلغ (4.08) وهو يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي (متوسط أداة القياس) وهو (3)، وقد بلغت (قيمة T المحسوبة = 48.891) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (قيمة T الجدولية = 1.684)، و أن الانحراف المعياري (0.528) عند درجة الحرية (39) وان مستوى الدالة

الإحصائية قد بلغ (sig. 0.000) مما يدل على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الإجمالي لإجمالي الفقرات التي تنتمي للفرضية الرابعة و بين المتوسط الحسابي الفرضي، ونستخلص من ذلك ان نتيجة الاختبار الإحصائي تؤكد رفض الفرض العدمية (HO) وقبول الفرض البديل (H1) الذي يقول: أنه هناك دور لُبعد الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي .

4. النتائج والتوصيات:

- في ضوء ما تم عرضه في الجانب النظري؛ وما توصلت إليه الباحثة في الجانب العملي، تم التوصل إلى العديد من الاستنتاجات؛ وهي:
- إن الفساد المالي يعتبر من أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسات المصرفية اليوم، والتي تحد من إمكانيات نموها وتطورها، بالإضافة إلى تغليب مصلحة بعض الأطراف على غيره، والذي يؤدي إلى آثار سلبية كبيرة على مستوى المؤسسة والمجتمع ككل.
 - على الرغم من وجود مؤسسات معنية بالرقابة ومكافحة الفساد، مثل ديوان المحاسبة ومنظمة الشفافية الدولية، وهيئة مكافحة الفساد، إلا أن قصور التشريعات الرادعة، وعدم تطبيق مبادئ الحوكمة السليمة والفعالة، جعل ليبيا تتصدر قائمة الدول الأكثر فساداً في العالم.
 - تطبيق الحوكمة الإلكترونية أصبح ضرورة تفرضها المتغيرات الحادثة عالمياً نحو رقمنة جميع الخدمات الحكومية للقضاء على جميع أوجه الفساد المالي.
 - يمكن للحكومة الإلكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات المصرفية، مثل: الجرائم المعلوماتية المصرفية كالاختيال والتلاعب في تنفيذ المعاملات، وغسيل الأموال، والتحديات الضريبية، وإساءة الاستخدام من قبل العملاء، أزمة السيولة ونقصها، وبهذا سيتفادى وجود أخطاء متعمدة أو انحراف متعمد كان أو غير متعمد ومنع استمراره أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن.
 - إن دقة إدخال البيانات المالية التي توفرها الحوكمة الإلكترونية وسرعتها يسهم في سرعة إجراءات تنفيذ الرقابة والتقليل من المخاطر، وله تأثيراً إيجابياً على الخدمات المصرفية الإلكترونية مما يساعد في تحسين الأداء المصرفي.

- الاهتمام بتطبيق الحوكمة الإلكترونية في القطاع المصرفي يتيح لها مواجهة التغيرات وتحقيق الكفاءة والفاعلية بقصد نشر وزرع ثقافة توظيف الوسائط التكنولوجية الحديثة في مجال التعامل بين الحكومة والمواطنين والمتعاملين معها، وفي مجال مقاومة ظاهرة الفساد والتصدي له وذلك بالاعتماد على ما توفره من وسائط إلكترونية تساهم في تدعيم الشفافية والتدقيق والمشاركة والرقابة الإلكترونية.

- كشفت نتائج التحليل الإحصائي وجود اتفاق في آراء المستقصي منهم على دور الحوكمة الإلكترونية وما توفره من (شفافية إلكترونية وتدقيق إلكتروني ومشاركة إلكترونية ورقابة إلكترونية) في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي.

التوصيات:

- 1- ضرورة تضمين التقارير حول مدى التزام المصارف بمبادئ وقواعد الحوكمة الإلكترونية في التقرير النهائي حول البيانات والقوائم المالية التي يعدها المصرف في نهاية الفترة المالية.
 - 2- تأسيس مركز للحوكمة الإلكترونية المصرفية يتبعه عدد من الوحدات في المصارف التجارية؛ لتطبيق مبادئ وآليات الحوكمة ورقابة ومتابعة الأداء.
 - 3- تعتبر هذه الدراسة قاعدة وانطلاقة لدراسات أخرى في مجالات متعددة، من جوانب الحوكمة الإلكترونية في مجال جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
 - 4- نشر ثقافة الحوكمة الإلكترونية بين مدراء وموظفي والعملاء بالمصارف الليبية، من خلال إقامة مؤتمرات ودورات توعية متخصصة.
- التوجهات البحثية المستقبلية:
- دراسة دور الحوكمة الإلكترونية في الكشف عن دور التجنب الضريبي في بيئة الأعمال الليبية.
- دور الحوكمة الإلكترونية في الحد من التلاعب والاحتيال في التقارير المالية في ظل التحول الرقمي.

المصادر والمراجع:

- أبو جناح، عمر محمد، (2020)، دور ديوان المحاسبة الليبي في مكافحة الفساد المالي، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
- أبوغولة، علي عبد العظيم، (2023)، دور أبعاد الحوكمة في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع العام - دراسة تحليلية عن الفترة (2014-2021)، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد 10، العدد 1، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة مصراته.
- اسميو، إسماعيل المهدي، الفضلي، خالد زيدان، (2019)، دور دليل الحوكمة في الحد من الفساد المالي في القطاع المصرفي الليبي، دراسة تحتوي دليل الحوكمة للقطاع المصرفي الليبي، المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكمية للاقتصاد والتجارة، المؤسسات وإشكاليات التنمية في الدول النامية (ليبيا نموذجا).
- الأعر، هشام يوسف سالم، (2022)، تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في بلدية منشية بني حسن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، الأردن، المجلد 4، العدد 12.
- بن سعيد، أمين، عبدالرحيم نادية، (2020)، أثر تبني الحكومة الالكترونية في الحد من الفساد المالي والاداري - دراسة حالة الدول العربية 2011-2020، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 3، جامعة الجزائر.
- تقرير ديوان المحاسبة لسنة (2016). تقرير هيئة الرقابة الإدارية لسنة (2016).
- الجازوي، صالح ابوبكر، البرعصي، عبدالسلام حسين، (2018)، حوكمة القطاع المصرفي ودورها في مكافحة الفساد المالي دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية، كلية الاقتصاد، مؤتمر جامعة بنغازي.
- الحدراوي، حامد كريم، مهدي، حميد، (2023)، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، جامعة الحكومة، مجلة الغاري لكلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 19، العدد 1.
- الحضيبي، مصطفى حامد محمد الاحيرش، (2022)، الجهود الدولية والمحلية لمكافحة الفساد - دراسة الوضع الراهن في ليبيا، ديوان المحاسبة طرابلس، الجديد، ليبيا، مجلة

جامعة سبها، المجلد 12، العدد 5.

- الحمودي، سلوى بنت عبدالله، العايد، سري بنت ابراهيم، (2017)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الاداري في الاجهزة الحكومية في منطقة الرياض، معهد الادارة العامة، مركز البحوث، بحث ميداني.
- الدرباق، أمين مرعي، العبيدي، عادل عطية، (2021)، الاليات المحاسبية للحكومة التي تحد من الفساد المالي والإداري من وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية الليبية، المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد والتجارة، المؤسسات وإشكاليات التنمية في الدول النامية (ليبيا نموذجاً)، جامعة عمر المختار.
- زدام، يوسف، (2018)، المشاركة الالكترونية-نحو مفهوم يتجاوز التغريد، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 2.
- زيدان، محمد، (2010)، متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت، ملتقى بيئة المعلومات الأمنة - المفاهيم والتشريعات، والتطبيقات، الرياض 6-7 ابريل، 2010.
- سيف، عبدالرحمن محمد ابراهيم، (2023)، تحليل دور الحوكمة الرقمية المصرفية في تحسين جودة التقارير المالية دراسة تطبيقية علي القطاع المصرفي المصري، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد 15، عدد خاص، سبتمبر 2023.
- شلاي، عبدالقادر، علال، فاشي، (2014)، الحوكمة الالكترونية- عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة حول مستقبل الحوكمة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة.
- طه، ريم عقاب، (2012)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومية دراسة تحليلية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد، العدد 8، جامعة محمد بوضياف المسيلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- عبدالرحمن خالدي، ملكية بوضياف، (2022)، المشاركة الإلكترونية واثرها على الحوكمة دراسة حالة الجزائر خلال الفترة (2019-2021)، جامعة الشلف الجزائر، مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، المجلد 12، العدد 1
- عبدالعزيز، عقاب، بلهادي، سعيدة، (2021)، الحوكمة الالكترونية كآلية لمكافحة الفساد: نظام سلسلة الكتل الموزعة " بلوك تشين" نموذجاً، مجلة الباحث للدراسات

- الأكاديمية، جامعة باتنة، المجلد 8، العدد 3.
- عبد اللطيف، باري، مراد محبوب، (2020)، الحوكمة الإلكترونية ومتطلباتها دراسة نموذج البنوك الجزائرية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، جامعة بسكرة، المجلد 3، العدد 3.
- عصمان، زيو محمد، (2021)، دور الحوكمة الإلكترونية في الرفع من الأداء المالي للبنوك، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 4 العدد 6.
- علي، علاء الدين أحمد محمد، شريف، إسماعيل عثمان، (2021)، تطبيق الحوكمة الالكترونية وأثره على ملائمة التقارير المالية في الوحدات الحكومية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 4، العدد 2.
- عمران، حسن عبدالسلام علي، عرفة، مسعود علي محمد، (2022)، قياس العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحارى، مجلة الأصالة، مجلة علمية محكمة تصدر عن الجمعية الليبية لعلوم التربية، المجلد 2، العدد 6.
- العوران، إسراء عدنان، (2016)، أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة موة، قسم إدارة الأعمال والتسويق.
- فتاح، نورا عزيز، عبودي، صفاء إدريس، (2021)، واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف العراقية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية الحكومية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 55.
- كريم، سالم احمد، أبوكيل، محمد علي، (2023)، أليات الحوكمة وأثرها على الأداء المالي للمصارف في ليبيا من وجهة نظر متخذ القرار المصرفي: مصرف الجمهورية دراسة حالة، المجلة الأفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأكاديمية الأفريقية للدراسات المتقدمة، المجلد 2، العدد 3
- كمال، حوشين، سميرة، هارون، (2019)، الحوكمة والامتثال في المصارف ودورها في مكافحة ظاهرة الفساد والوقاية منها، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 2، جامعة إسماعيل بوقرة بومرداس - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- لطفي، علي، (2007)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، بحث مقدم الى المؤتمر السادس للحكومة الالكترونية - الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية، 4.
- نادية، والي، (2021)، دور النظام المصرفي في مكافحة الفساد، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 16، العدد 4.
- نشوان، اسكندر محمود حسين، (2014)، أثر استخدام التدقيق الالكتروني على تحسين جودة المعلومات المحاسبية: دراسة تطبيقية على مدققي الحسابات بقطاع غزة، الفكر المحاسبي، المجلد 18، العدد 4، مصر.
- وردة، خلاف، (2021)، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، جامعة محمد لامين سطيف الجزائر، المجلد 6، العدد 3.
- يوسف، رفيق، دريد حنان، (2018)، دور حوكمة البنوك الإلكترونية في حماية العميل الإلكتروني من الاحتيال المصرفي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، 23-24 ابريل 2018، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.
- Al-Dahshan, Jamal Ali, (2020), **"Implementing electronic governance in our Arab universities, justifications, requirements and challenges,"** Scientific Journal of Educational Sciences and Mental Health, Volume 2, Issue 2.
- Bin Tibi, Mubarak, (2020), **"Banking Supervision of Commercial Banks in Algerian Legislation,"** Faculty of Law and Political Sciences, Adrar University, Algeria, Journal of the Academic Researcher in Legal and Political Sciences. Aflou University Center / Laghouat. The fifth issue (5).
- Fakeeh K.A (2016), **"The E-governance (E-GOV) information management models"**. International journal of applied information.
- Finger, Mitthias, Pecoud, Gaëlle, 2003, **" From e-Government to e- Governance? Towards a model of e- Governance"**, Matthias Finger and Gaëlle Pécoud EPFL (Swiss Federal Institute of Technology) Lausanne, Switzerland, GovernanceJournal of e-Government Volume 1 Issue 1, 2003, (pp52-62), available online at www.ejeg.com.

- HEEKS.Richard, (2010) «**Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action**», i-Government Working Paper Series, IDPM, University of Manchester, UK N°12, 2001.
- Kayed, Ben and Fatima Zaira, (2018), “**Activating the role of electronic governance in higher education institutions**”, a case study of Bordj Bou Arreridj University, the peer-reviewed educational conference on: Higher education in the Arab world, jobs and roles in light of the knowledge-based economy, Master’s thesis. Jadara University, Jordan.
- Khan. Muhammad Anees, 2017, “**Financial performance, Corporate governance, Business enterprises**”, Journal of Banking & Financial Economics, v3, n 2, 2017.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019), “**Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation**”, Government Information Quarterly, 36(2).
- Mohamed, Hussein, Yasser Taj Al-Sir, Asaad Mubarak (2020) , “**The Role of Banking Governance in Risk Management in Banks**”, a field study on a sample of Sudanese bank branches in the city of El-Obeid,” Shahid Hama University, Journal of Economics of Finance and Business, Algeria, Volume 5, Issue 2 .
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019), **A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users’ perspective to create sustainable shared values**. European Journal of Operational Research, 278(2).
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. , (2019), “**The public value of E-Government–A literature review**”. Government Information Quarterly.
- Zahra, Maqalati, (2022), “**The impact of information and communication technology on the effectiveness of electronic banking in light of the Corona pandemic**,” Master’s thesis, Faculty of Economic Sciences, Arab University, Oum El Bouaghi, Algeria.

ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في ظل آليات حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على مصرف الصحاري

أ. نجوى خليفة مفتاح العلاقي.

محاضر بكلية الاقتصاد العجيلات/ جامعة الزاوية

najwaalage@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في ظل آليات حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية، وقد انطلقت هذه المحاولة في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: هل يؤدي تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات في المصارف الليبية إلى ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين؟ وانطلاقاً من ذلك فقد تمثلت هدف هذه الدراسة في قياس تأثير تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات في المصارف الليبية إلى ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين.

أما منهج الدراسة فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، لوصف المشكلة وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، والعمل على تحليل العوامل المؤثرة في حل المشكلة، للوقوف على واقع حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية، بالإضافة إلى الآليات الحالية المتبعة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وتم توزيع (90) استبانة على عينة الدراسة، و استردت (75) استمارة وبعد الفحص والتدقيق تم استبعاد (12) استمارة، وبذلك يكون عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (63) استمارة، وتم معالجة بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ومن خلال تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج الآتية:

توجد علاقة بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين بالمصارف التجارية الليبية بنسبة متوسطة؛ مما يفسر أن المصارف الليبية مازالت غير قادرة على تطبيق آليات الحوكمة بصورة ممتازة، ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بأن الاهتمام بتقييم أداء وجودة حوكمة الشركات يعد أمراً بالغ الأهمية، حتى تتمكن المؤسسات المالية المسجلة بسوق الأوراق المالية الليبي من تحسين الأداء وتجاوز أية أزمات مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: حوكمة الشركات، آليات الحوكمة الداخلية، حقوق المساهمين، آليات الحوكمة الخارجية، سوق الأوراق المالية، الإفصاح.

***Ensuring the enhancement of shareholders' equity value under corporate governance mechanisms in Libyan commercial banks.
(A field study on Sahara Bank)***

Najwa Khelifa M Alage.

lecturer. Faculty of Economics, University of Zawia.
najwaalage@gmail.com

Abstract

The study aimed to identify the guarantee of enhancing the value of shareholders' rights in light of the mechanisms of corporate governance in Libyan commercial banks, and this attempt was launched in answering the following main question. Does the application of corporate governance rules and principles in Libyan banks guarantee the enhancement of shareholder value? Based on that, the objective of this study was to measure the effect of applying the rules and principles of corporate governance in Libyan banks to ensure the enhancement of the value of shareholders' rights. As for the study methodology, the researcher used the descriptive analytical approach to describe the problem and determine the relationship between the study variables, and work on analyzing the factors affecting the solution of the problem, to find out the reality of corporate governance in Libyan commercial banks, in addition to the current mechanisms used, and the questionnaire was relied on as a data collection performance to achieve the goals of the study, and 90 questionnaires were distributed to the study sample and 75 forms were retrieved. After examination and auditing, 12 forms were excluded, thus the number of forms that were subjected, to analysis was 63 forms. And the treatment of the study data using the statistical package for social sciences (SPSS) and through the analysis of the questionnaire and the testing of the study hypotheses, the following results were reached. There is no relationship between the application of internal and external governance mechanisms and ensuring the enhancement of the value of shareholders' rights in Libyan commercial banks, and through the results reached, the study recommends that paying attention to evaluating the performance and quality of corporate governance is extremely important so that financial institutions registered in the Libyan stock market can improve performance and overcoming any future crises.

Keywords: Corporate governance, Internal governance mechanisms, Shareholders' rights, External governance mechanisms, The stock market, Disclosure.

أولاً: مقدمة الدراسة:

نالت حوكمة الشركات أهمية خاصة على مستوى كافة المؤسسات والمنظمات الإقليمية والدولية خلال السنوات الأخيرة؛ نتيجة للآليات المالية في المؤسسات التي لم تتمكن من تطبيق نظم جيدة للحوكمة، فظهرت العديد من الدراسات التي تُسلط الضوء على مفاهيمها المختلفة وأهميتها، والمبادئ التي تركز عليها، ومدى التزام الشركات بتطبيقها وتحليل أثر تطبيق هذه المبادئ على أداء الشركات، إضافة عن مناداة مجموعة من الباحثين والمنظمات الدولية كالمصرف الدولي، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إلى إعداد الدراسات حول الممارسات الموجودة لنظم حوكمة الشركات في مختلف الدول، والعمل على تطويرها أخذاً في الاعتبار الظروف الخاصة بكل دولة، وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الاستمرار في إجراء الدراسات على مجال حوكمة الشركات، وتقديم مقترحات وحلول للمساهمة في تعزيز تطبيق نظم حوكمة جيدة في ليبيا، لتحسين مستوى أداء تلك الشركات، من خلال حماية حقوق المساهمين، حتى تجنب الشركات خطر التعثر والإفلاس، وبالتالي تجنب الأسباب التي تؤدي إلى انهيار الشركات، ووقوع الأزمات المالية بليبيا، والعمل على الاهتمام بتحقيق هدف حماية وتعظيم حقوق المساهمين، وتدعيم ثقة المستثمرين في الاستثمار لتلك الشركات، ومن ثم رفع قيمة تلك الشركات المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، واستعادة الثقة في القائمين على إدارة تلك الشركات.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في السعي إلى محاولة تطبيق نظم حوكمة جيدة للمصارف التجارية الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، من خلال التركيز على دراسة جودة الإدارة، والرقابة في المصارف، ونظم الحوافز، وإدارة المخاطر، ولجنة التدقيق، كآليات للحوكمة الداخلية، والإفصاح كآلية للحوكمة الخارجية على تعظيم قيمة وحماية حقوق المساهمين، بهدف قياس جودة الحوكمة على مستوى كل مصرف من المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، ونظراً لندرة البحوث التي تمت في هذا المجال في ليبيا من حيث المستوى التطبيقي، فإن مجال تطبيق هذه الدراسة يعتبر محاولة لمشاركة الجهود البحثية المتواصلة في هذا المجال لبيئة اقتصادية جديدة، وتسهم الدراسة في التأكيد من أن تطبيق مفهوم الحوكمة في المصارف التجارية الليبية يؤدي إلى تحسين كفاءتها، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين،

وتعظيم ثروة المستثمرين.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

مع تصاعد الأزمات المالية والفشل الذي منيت به العديد من الشركات والمصارف على مستوى العالم في الآونة الأخيرة، حيث كانت الشركات والمصارف هي القاسم المشترك في معظم الأزمات المالية في البلدان النامية والمتقدمة، والسبب الرئيس لهذا الفشل هو ضعف حوكمة الشركات، ومن ثم افتقار هذه الشركات والمصارف إلى القواعد الجيدة لإدارتها، مما أسهم في سوء الإدارة، وسهولة التلاعب في الحسابات، وفي اتخاذ قرارات غير رشيدة، وإلى تعثر هذه الشركات والمصارف وحدوث الأزمات، ونظراً للدور الحيوي الذي تقوم به الشركات والمصارف لأي اقتصاد، فإن تطبيق مبادئ الحوكمة في الشركات يعد أمراً حيوياً لضمان حقوق المساهمين ولدعم دورها في خدمة الاقتصاد الوطني، ومع تزايد الاهتمام بتطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات في الفترة القصيرة الماضية، نتيجة لاتساع حجم الشركات، وانفصال الملكية عن الإدارة، وقد أدى اتساع حجم تلك الشركات في البحث عن مصادر للتمويل بأقل التكاليف، فالتجّهت إلى أسواق المال، وساعد على ذلك ما شهده العالم من تحرير للأسواق المالية، فتزايد انتقال رؤوس الأموال عبر الحدود بشكل غير مسبوق، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين، وإذا لم تكن الإدارة تتمتع بالنزاهة والأمانة والخبرة، فلنحتمل أن تقوم بممارسة الغش، أو بعض الممارسات الضارة، مما يؤثر في الأطراف المرتبطة بالمؤسسة، مثل المساهمين، والمقرضين وباقي الأطراف، وذلك بعدما أظهرت الوقائع والأحداث التلاعب في أموال العديد من الشركات بواسطة الإدارة، وهو أحد الأسباب الرئيسة في وقوع كثير من المؤسسات العالمية في أزمات مالية، وبالتالي فإن الهدف الجوهري لحوكمة الشركات هو ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين والأطراف الأخرى المرتبطة بالمؤسسة بشكل متوازن، وضمان معاملة عادلة للجميع، وحتى تكون العملية ضمن ما وضعته مؤسسة التمويل الدولية من قواعد ومعايير عامة تراها أساسية فيما يتعلق ببنية وعمل مجلس الإدارة، وبحقوق المساهمين والشفافية والإفصاح بما يؤكد أهمية آليات الحوكمة المختلفة على أداء الشركات والمصارف.

أمّا فيما يتعلق بالبيئة الليبية، فإن ليبيا تعتبر ضمن الدول النامية التي تسعى إلى مواكبة التطور والانفتاح على السوق العالمية، وأن تطبيق مبادئ الحوكمة الصادرة عن منظمة

(OCED) في الشركات المسجلة بسوق الأوراق المالية الليبي، من شأنه أن يعيد الثقة للمستثمرين والمساهمين والأطراف الأخرى، بأن أموالهم التي سيستثمرونها لن يساء استخدامها من قبل مديري الشركة أو كبار المساهمين، أو أعضاء مجلس الإدارة، وإن الأموال ستوظف بالشكل الأمثل الذي يراعي مصالحهم، والسعي نحو تجنب فكرة فشل الشركات بسبب عدم الاهتمام بتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، وإن تطبيق تلك المبادئ من شأنه أن يزيد من عدد المستثمرين بزيادة التدفقات المالية لديهم وضمان وتعزيز قيمة حقوق المساهمين بفئاتهم المختلفة، ومحاسبة الإدارة في حالة سوء استغلال أموالهم بالشكل غير المطلوب.

وعلى ضوء ذلك تتجلى مشكلة الدراسة في محاولة للإجابة على التساؤل

الرئيس الآتي:

- هل يؤدي تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات في المصارف الليبية إلى ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة فيما يأتي:

1- تحليل العلاقة بين زيادة درجة جودة تطبيق قواعد الحوكمة في الشركات وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين والأطراف الأخرى.

2- تحديد أهم خصائص نظام حوكمة الشركات الذي يؤدي إلى ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين والأطراف الأخرى.

خامساً: فرضيات الدراسة:

تمثلت الفرضية الرئيسية للدراسة فيما يأتي:

- لا توجد علاقة بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

ومنها نشق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد علاقة بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

2- لا توجد علاقة بين الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

سادساً: منهجية الدراسة:

في إطار محاولة تحقيق أهداف الدراسة، ستتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لوصف المشكلة وتحديد متغيراتها التابعة والمستقلة في إجراء تحليل دقيق للعوامل المؤثرة في حل المشكلة، واستخلاص العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع، للوقوف على واقع حوكمة الشركات في المصارف التجارية الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، بالإضافة إلى الآليات الحالية المتبعة للحكم على مستوى الالتزام بتطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات لضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين ومحاولة استكشاف أوجه القصور في تطبيقها.

وقد تم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وتحليل الانحدار المتعدد، معامل الارتباط.

1- مجتمع الدراسة وعينته:

أ- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف التجارية المسجلة العاملة في سوق الأوراق المالية الليبي، وهي المؤسسات المعنية في المقام الأول بتطبيق نظم حوكمة الشركات.

ب- عينة الدراسة:

تشمل عينة الدراسة في مصرف الصحارى باعتباره أحد المصارف التجارية الليبية المدرجة في سوق الأوراق الليبي، وقد تم التركيز على الإدارات العامة، حيث تم استهداف العاملين في الإدارات العامة على مختلف المستويات الإدارية: مجالس إدارات، ومديرون عامون، مديرو إدارات ورؤساء أقسام، ورؤساء وحدات إدارية.

سابعاً: حدود الدراسة:

تركز الدراسة على دراسة أثر تطبيق آليات حوكمة الشركات؛ لضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين بالمصارف التجارية الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي وفق الحدود الآتية:

1- الحدود المكانية:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في سوق الأوراق المالية الليبي والمصارف التجارية المسجلة والعاملة فيه.

2- الحدود الزمنية:

غطت الدراسة البحثية فترة عشر سنوات ابتداءً من عام 2006 إلى 2017.

ثامناً: الدراسات السابقة:

يعتبر الموضوع حديث بالنسبة لدولة نامية، إلا أن الباحث سيعرض بعض الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة في بعض الدول الأخرى:

1- الدراسات العربية:

- دراسة (لخضر لعروس، 2017) بعنوان دور آليات حوكمة الشركات في مكافحة مظاهر الغش المالي والمحاسبي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. هدفت الدراسة إلى تحليل دور آليات حوكمة الشركات في مكافحة مظاهر الغش المالي والمحاسبي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي، وتوصلت إلى جملة من نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين الدور الرقابي لمجلس الإدارة وبين الغش المالي والمحاسبي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

- دراسة (النور علي سعد النور 2011) بعنوان أثر تطبيق حوكمة الشركات على كفاءة الأداء في شركات المساهمة المدرجة في سوق الأوراق المالية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التطبيق السليم لحوكمة الشركات في تحقيق الأهداف والخطط والاستراتيجيات وضمان سلامة اتخاذ القرارات ومحاربة الفساد، استخدمت الدراسة المنهج التاريخي، المنهج الاستنباطي، المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة مجموعة نتائج منها، أن هناك تأثير إيجابي بين حوكمة الشركات وأداء مجلس الإدارة للقيام بمهامه ومسؤولياته.

- دراسة (عامر الطيب أحمد عبدالله 2012) بعنوان حوكمة الشركات ودورها في تعزيز ثقة مستخدمي القوائم المالية بالتطبيق على شركات التأمين السودانية. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور حوكمة الشركات في زيادة الثقة في المعلومات المحاسبية، اعتمدت الدراسة المنهج التاريخي، المنهج الاستنباطي، المنهج الاستقرائي، وتوصلت إلى جملة من النتائج، أهمها: أن هناك علاقة بين حوكمة الشركات وجودة المعلومات المحاسبية.

نستخلص من العرض السابق لتحليل الدراسات السابقة أهم النتائج التي توصلت

إليها:

■ إن هناك تأثير إيجابي بين حوكمة الشركات وأداء مجلس الإدارة للقيام بمهامه ومسؤولياته.

■ إن هناك علاقة بين حوكمة الشركات وجودة المعلومات المحاسبية.

■ إن حوكمة القطاع العام تتشابه مع حوكمة الشركات، من حيث الإدارة والإشراف والعلاقة مع أصحاب المصالح والتدقيق.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تطورت الدراسة الحالية إلى جودة تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات لضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف التجارية الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

ومن خلال القصور الواضح في الدراسات السابقة، بشأن تطبيق قواعد حوكمة الشركات لضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين، مما يتطلب ضرورة الاهتمام بهذا الموضوع، وهذه هي الفجوة المعرفية التي تسعى هذه الدراسة إلى تغطيتها.

المفاهيم الأساسية الخاصة لحوكمة الشركات:

أصبحت حوكمة الشركات من أهم الاتجاهات الضرورية واللازمة لتحسين أداء الشركات، وتأكيد نزاهة الإدارة بها، وكذلك الوفاء بالالتزامات والتعهدات؛ لضمان تحقيق الأهداف بشكل قانوني واقتصادي سليم، وبخاصة فيما يتصل بتفعيل دور المساهمين في الرقابة والإشراف على أداء الشركة ومجلس الإدارة للحفاظ على حقوقهم، ومصالح الأطراف الأخرى، هذا وقد أصبح من الواضح أن أسلوب إدارة الشركة من خلال مفهوم الحوكمة يحدد بدرجة كبيرة مصير الشركات واقتصاديات الدول في عصر العولمة، والذي أصبح يتميز بتحريره وتدويل الاقتصاد والتطور في وسائل الاتصالات والتكامل بين الأسواق المالية، وتحويل أشكال الملكية.

ومع زيادة عدد المستثمرين، ازدادت الحاجة إلى قواعد وآليات الحوكمة، والتي يمكن من خلالها مساعدة الشركات والاقتصاد بشكل عام على جذب الاستثمارات، ودعم الأداء الاقتصادي، وزيادة القدرة التنافسية، وتوفير الأدلة للمستثمرين، على أن تدار الشركة بأساليب سليمة لتقليل إمكانية الفساد الإداري والمالي، وضمان وجود الشفافية والدقة في القوائم المالية للشركة، حتى تتمكن من اتخاذ قرارات استثمارية ذات جودة.

ونتيجة لما سبق فقد فُرض مفهوم حوكمة الشركات ذاته في الواقع الاقتصادي، وسعى الكثير من الباحثين والأكاديميين لمحاولة التعرف على طبيعة هذا المفهوم، إلا أنه مازال يكتنفه بعض الغموض نتيجة لارتباطه بالعديد من المجالات والجوانب، لذا فإن هذا المبحث سيوضح التعريفات والخصائص والأهمية والأهداف الخاصة بمفهوم حوكمة الشركات:

أولاً: تعريف حوكمة الشركات:

ظهر مصطلح حوكمة الشركات "Corporate Governance" على غرار مصطلحات عالمية، مثل: الخصخصة Privatization والعولمة Globalization، وقد تعاطف الاهتمام به في الآونة الأخيرة نتيجة للانهيارات المالية والأزمات الاقتصادية التي شهدتها العديد من الدول في أسواق المال والمنشآت والتي يرجع أهم أسبابها إلى عدم الإفصاح الكامل والشفافية فيما يتعلق بالمعلومات المحاسبية (علي، 2014). عرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) عام 1999: "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة المنشأة، ومجلس الإدارة، وحملة الأسهم، والأطراف الأخرى ذات المصلحة، كما أنها تتضمن هيكلًا يشمل الأهداف الموضوعية من قبل المنشأة ووسائل تحقيق تلك الأهداف مع رقابة محدودة ومستقرة للأداء" (حسانين، 2009).

ثانياً: خصائص مفهوم حوكمة الشركات:

إنّ تفعيل حوكمة الشركات يتطلب توافر مجموعة من الخصائص التي تمثل سمات الحوكمة، وتساعد على تكامل الجوانب الفكرية الخاصة بها، كما تساعد على تحقيق أهدافها ومزاياها المتعددة، وتشمل تلك الخصائص ما يأتي:

1. الانضباط: أن تمارس الإدارة مهامها في ضوء إطار معين من قواعد السلوك الأخلاقي، من خلال الالتزام بالأخلاق والسلوك المهني في تحقيق مصالح لجميع الأطراف.
2. الاستقلالية: تمارس الإدارة مهامها دون ممارسة ضغوط عليها من أي طرف يدفعها لاتخاذ قرارات فيها تحيز لأي طرف آخر.
3. الشفافية: يتم الإفصاح للجهات ذات العلاقة عن المعلومات المالية والتنظيمية بشكل يمكن المساهمين والمقرضين من تقييم أداء الشركة.
4. المسؤولية: يكون للإدارة كافة الصلاحيات والسلطات التي تمكنها من اتخاذ كافة الإجراءات وتكون مسؤولة أمام المساهمين.

5. **العدالة:** تقوم كل الأنظمة بمعاملة كافة المساهمين والجهات ذات العلاقة بالعدالة، والأخذ في الاعتبار لمصالحهم.
6. **المسؤولية الاجتماعية:** يجب أن تدرك الشركة المسؤولية الاجتماعية والتمسك بالمعايير الأخلاقية، لما لها من أثر كبير في زيادة الإنتاجية وتحسين سمعة الشركة.
7. **المساءلة:** تلتزم الإدارة التنفيذية بالإجابة عن الاستفسارات المساهمين وأصحاب المصالح الأخرى (غضبان، 2015، ص68).

ثالثاً: أهداف حوكمة الشركات:

- تعمل حوكمة الشركات على تحقيق مجموعة من الأهداف التي تخدم الجميع بدون استثناء، ومن أهم أهدافها:
1. حماية المساهمين بصورة عامة سواء الأقلية أو الأغلبية، وتعظيم عائدهم أو تقليل خسائرهم.
 2. ضمان تحقيق قدر كاف من الطمأنينة للمستثمرين وحملة الأسهم (درويش، 2003، ص426-427).
 3. تحقيق العدالة في جميع معاملات وعمليات الشركات وإجراء عمليات المحاسبة والمراجعة
- ### رابعاً: دوافع حوكمة الشركات:

- هناك العديد من الدوافع التي أدت إلى الاهتمام المتزايد بحوكمة الشركات، ومنها انتشار الفضائح والأزمات المالية، وهذه الفضائح والأزمات المالية ليست سوى انعكاس لعدد من الدوافع الجوهرية التي يمكن إبرازها في النقاط الآتية:
- 1- سلسلة الأحداث التي وقعت خلال العقدين الماضيين، والمتمثلة في الانهيارات والأزمات المالية، وحالات الفشل والإضرار بحقوق المساهمين وأصحاب المصالح.
 - 2- العولمة وتحرير سوق المال ساعدا على فتح أسواق دولية جديدة جعلت الشركات عرضة للمنافسة، مع الإخفاق في جذب رأس مال كافي، مما يهدد كيان الشركة والاقتصاد ككل.
 - 3- تساعد الحوكمة الجيدة على تخفيض المخاطر، وتعزيز الأداء، وتحسين الوصول للأسواق المالية، وإظهار الشفافية والقابلية للمساءلة.

4- غياب التحديد الواضح لمسؤولية مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين أمام أصحاب المصالح والمساهمين.

خامساً: أهمية الحوكمة في المصارف:

ولقد اكتسبت حوكمة الشركات أهمية في هذا القطاع على مستوى السياسة العامة، بسبب تزايد المخاطر النظامية والعدوى التي قد تتجاوز المؤسسات جغرافياً وقطاعياً. إن الآثار السلبية لعدم فعالية حوكمة الشركات تكون أشد خطورة في حالة المؤسسات المالية لأن عدد المساهمين والمودعين فيها أكثر، ولأن مخاطرها العامة أكبر من مخاطر الشركات الأخرى، وهذا مما يزيد من أهمية الحوكمة في المصارف، لذلك يستدعي الأمر اهتماماً خاصاً بحوكمة الشركات في المصارف، ويرجع ذلك للأسباب الآتية:

- 1- المصارف أكثر عرضة للصدمات؛ نظراً للرفع المالي لهيكل الميزانية العمومية، وفي الآونة الأخيرة تم التحرير وإلغاء القيود، الأمر الذي يجعل إدارة المخاطر والرقابة الداخلية في قطاع المصارف أكثر أهمية من القطاعات الأخرى.
 - 2- الحكومات عادة ما توفر شبكات أمان للمصارف وتخضعها لتعليمات مشددة، نظراً لأهمية المصارف وارتباط الاستقرار المالي باستقرار القطاع المصرفي.
 - 3- عدم تماثل المعلومات بشكل أكبر في المصارف بالمقارنة بالأعمال غير المالية، يتطلب معايير أعلى للحوكمة، بما في ذلك الشفافية والإفصاح.
 - 4- المصارف يمكن أن تلعب دوراً رقابياً مهماً في الحوكمة لعملائها من الشركات، لضمان انتمائهم ضد العسر المالي أو الإفلاس للشركات.
- وبناءً على ما سبق عرضه يمكن القول إن الحوكمة في المصارف أصبحت عاملاً مهماً في الاستقرار المالي، حيث لا تزال الهياكل القانونية والتنظيمية بحاجة إلى مزيد من الدعم، كما أن حوكمة الشركات أضحت أمراً أساسياً لبناء الثقة في النظام المالي، وضمان حقوق المساهمين والمودعين، والحد من تضارب المصالح بين مختلف الأطراف، وتعزيز مناخ الاستثمار، مما ينعكس في أهمية تفعيل تطبيق حوكمة الشركات في المصارف، كما أن الاهتمام بتقييم أدائه يعد أمراً بالغ الأهمية، حتى تتمكن المصارف من تحسين الأداء وتجاوز أية أزمات مستقبلية.

الجانب العملي للدراسة.

أولاً: نبذة عن مصرف الصحاري:

يعتبر مصرف الصحاري شركة ليبية مساهمة تأسس بموجب القانون رقم (153) لسنة 1970 والصادر بتاريخ 1970/12/22 بشأن تأميم الحصص الأجنبية من المصارف التجارية، حيث تم تأميم حصة أحد الشركاء الأجانب وهو مصرف "أوف" أميركا، ومصرف "دي سيشيليا"، هذا وقد تم تأسيس مصرف الصحاري في عام 1964 بمساهمة بعض الخواص من الليبيين في ذلك الوقت بحصة بلغت (51%) من رأس المال، وقسمت النسبة الباقية وهي (49%) بين مصرف "أوف" أميركا (29%) ومصرف "دي سيشيليا" (20%)، وفي عام 2008 تم توقيع اتفاقية بين البنك B.N.B Baribas (المصرفية الفرنسية) ومصرف الصحاري كشريك استراتيجي، وبموجب هذا الاتفاق استحوذت المجموعة المصرفية الفرنسية على حصة بنسبة 19% من رأس مال المصرف، وقد وصل عدد فروعها العاملة في ليبيا، حتى نهاية عام 2016 إلى (39) فرعاً، (7) وكالات موزعة على مختلف مدن وقرى ليبيا، ويتخذ من مدينة طرابلس مقراً لإدارته، ويبلغ رأس المال المدفوع (126) مليون دينار ليبي، والاحتياطي القانوني (35.1) مليون ديناراً ليبيا، وبلغت الاحتياطيات غير المخصصة (99.8) مليون ديناراً ليبيا.

ثانياً: أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض البحث وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع هذا البحث، قامت الباحثة بتصميم أداة البحث، حيث اشتملت الأداة على ثلاثة أقسام: تضمن القسم الأول معلومات عن المستقصى منهم، وتضمن القسم الثاني المتغير المستقل تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات ويتضمن (12) فقرة، وتضمن القسم الثالث المتغير التابع لدراسة ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين ويتضمن (10) فقرات .

الصدق أداء الظاهري:

للتأكد من صدق مقياس الدراسة قام الباحثة بعرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية، وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملامتها للتطبيق في الدراسة، وبناءً على الملاحظات القيمة الواردة من

المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبانة بشكلها النهائي.

1. صدق المقياس (الاتساق الداخلي):

يُقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط سيبرمان) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثالثاً: تحليل متغيرات الدراسة :

البعد الأول: أعضاء مجلس الإدارة.

يوضح الجدول (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أعضاء مجلس الإدارة والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أعضاء مجلس الإدارة والدرجة الكلية.

ت	(بعد أعضاء مجلس الإدارة)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	لنظام الأساسي في المؤسسة حد أقصى لعدد أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين.	0.685	0.000
2	يوجد في مجلس الإدارة أعضاء من المصارف في حالة مساهمتهم في رأس المال.	0.742	0.000
3	هناك استقلالية لأعضاء مجلس الإدارة.	0.683	0.000
4	يجب أن تكون هناك لجنة للمراجعة بالمؤسسة.	0.792	0.000
5	رئيس لجنة المراجعة كان يعمل مديراً سابقاً بالمؤسسة.	0.599	0.000
6	مجلس الإدارة حريص على تطبيق آليات الحوكمة بما يتناسب مع سياسات المؤسسة.	0.722	0.000

البعد الثاني: الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء.

يوضح الجدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء والدرجة الكلية.

ت	(بعد الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	المؤسسة تقوم بنشر أداء سعر أسهمها خلال عدة سنوات (على الأقل خلال ثلاث سنوات سابقة).	0.655	0.000
2	يتم مقارنة أسهم المؤسسة بمؤشر أسهم شركات نفس الصناعة التي تعمل فيها.	0.673	0.000
3	تنشر المؤسسة الزيادة في قيمة المؤسسة كأحد الأهداف الموضوعة للتحقيق في الأجل الطويل.	0.709	0.000
4	يتم الإفصاح صراحة عن الأصول غير الملموسة.	0.865	0.000
5	يتم الإفصاح عن سياسة التوزيعات التي تتبعها المؤسسة.	0.677	0.000
6	تقوم المؤسسة بالإفصاح عن أداء الأسهم بالنسبة للارباح.	0.723	0.000

البعد الثالث: المتغير التابع للدراسة وهو ضمان حقوق المساهمين.

يوضح الجدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات ضمان حقوق المساهمين والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات ضمان حقوق المساهمين والدرجة الكلية.

ت	محور ضمان حقوق المساهمين	معامل ارتباط	دلالة معنوية
1	تقوم المؤسسة بالإفصاح عن آليات الحوكمة التي تطبقها.	0.673	0.000
2	تسمح المؤسسة للمساهمين بعقد اجتماع الجمعية العمومية ونشر قراراتها.	0.664	0.000
3	يمكن للمساهمين الوصول إلى المعلومات بسهولة.	0.732	0.000
4	يملك المساهمون الحق في المشاركة والتصويت في الاجتماعات العمومية السنوية.	0.599	0.000
5	يقوم المساهمون بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة.	0.712	0.000
6	يتصرف مجلس الإدارة على أساس المعلومات الكاملة بما يحقق أفضل مصلحة للمساهمين.	0.655	0.000
7	يتم الإفصاح عن المعلومات الخاصة بالتغيرات في هيكل رأس مال المؤسسة.	0.699	0.000
8	يتزايد عدد وقيمة عمليات التداول.	0.891	0.000
9	يتحسن أداء مؤشر سوق الأوراق المالية.	0.773	0.000
10	يتزايد حجم رأس المال السوقي.	0.671	0.000

رابعاً: ثبات أداة الدراسة:

يُقصد بثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة ذاتها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد اتضح أن معامل ألفا كرونباخ كان جيد، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان (0.893) كما هو موضح في الشكل الآتي:

ت	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات
تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات			
1	أعضاء مجلس الإدارة	6	0.921
2	الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء	6	0.791
	ثبات المتغير المستقل	12	0.825
1	المتغير التابع ضمان حقوق المساهمين	10	0.833
	الثبات الكلي	22	0.893

خامساً: وصف متغيرات الدراسة:

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، كما يأتي:

* المتغير الفرعي الأول : أعضاء مجلس الإدارة.

الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير أعضاء مجلس الإدارة.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
لنظام الأساسي في المؤسسة حد اقصى لعدد أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين.	2.17	1.04	سلي
يوجد في مجلس الإدارة أعضاء من المصارف في حالة مساهمتهم في رأس المال.	2.23	1.15	سلي
هناك استقلالية لأعضاء مجلس الإدارة.	2.33	1.27	سلي
يجب أن تكون هناك لجنة للمراجعة بالمؤسسة.	2.10	1.21	سلي
رئيس لجنة المراجعة كان يعمل مديراً سابقاً بالمؤسسة.	2.23	1.03	سلي
مجلس الإدارة حريص على تطبيق آليات الحوكمة بما يتناسب مع سياسات المؤسسة.	2.44	1.09	سلي
أعضاء مجلس الإدارة.	2.37	1.11	سلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (4) أن الفقرة التي تنص على أن: (مجلس الإدارة حريص على تطبيق آليات الحوكمة بما يتناسب مع سياسات المؤسسة) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (1.09)، مما يدل على أن مجلس الإدارة غير حريص على تطبيق آليات الحوكمة بما يتناسب مع سياسات المؤسسة في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (يجب أن تكون هناك لجنة للمراجعة بالمؤسسة) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (1.21)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير أعضاء مجلس الإدارة بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت سلبية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي للمتغير أعضاء مجلس الإدارة. (2.37) وبانحراف معياري (1.11)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير أعضاء مجلس الإدارة كانت سلبية.

* المتغير الفرعي الثاني: الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء.

الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري
لفقرات متغير الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
المؤسسة تقوم بنشر أداء سعر أسهمها خلال عدة سنوات (على الأقل خلال ثلاث سنوات سابقة).	2.34	1.09	سلي
يتم مقارنة أسهم المؤسسة بمؤشر أسهم شركات نفس الصناعة التي تعمل فيها.	2.32	1.13	سلي
تنشر المؤسسة الزيادة في قيمة المؤسسة كأحد الأهداف الموضوعية للتحقيق في الأجل الطويل.	2.42	1.08	سلي
يتم الإفصاح صراحة عن الأصول غير الملموسة.	2.15	1.06	سلي
يتم الإفصاح عن سياسة التوزيعات التي تتبعها المؤسسة	2.27	1.11	سلي
تقوم المؤسسة بالإفصاح عن أداء الأسهم بالنسبة للأرباح.	2.40	1.21	سلي
الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء	2.46	1.09	سلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (5) أن الفقرة التي تنص على أن: (تنشر المؤسسة الزيادة في قيمة المؤسسة كأحد الأهداف الموضوعية للتحقيق في الأجل الطويل.) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (1.08)، في حين حصلت الفقرة التي

تنص على (يتم الإفصاح صراحة عن الأصول غير الملموسة) من بين جميع فقرات هذا المتغير على المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (1.06)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير التي تتعلق الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت سلبية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء (2.54) وبانحراف معياري (1.12)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء كانت سلبية.

المتغير التابع : ضمان حقوق المساهمين.

الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ضمان حقوق المساهمين.

المتغير: ضمان حقوق المساهمين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
تقوم المؤسسة بالإفصاح عن آليات الحوكمة التي تطبقها.	2.36	1.06	سليبي
تسمح المؤسسة للمساهمين بعقد اجتماع الجمعية العمومية ونشر قراراتها.	2.22	1.11	سليبي
يمكن للمساهمين الوصول إلى المعلومات بسهولة.	2.51	1.13	إيجابي
يملك المساهمون الحق في المشاركة والتصويت في الاجتماعات العمومية السنوية.	2.81	1.08	إيجابي
يقوم المساهمون بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة.	2.53	1.13	إيجابي
يتصرف مجلس الإدارة على أساس المعلومات الكاملة بما يحقق أفضل مصلحة للمساهمين.	2.40	1.21	سليبي
يتم الإفصاح عن المعلومات الخاصة بالتغيرات في هيكل رأس مال المؤسسة.	2.43	1.22	سليبي
يتزايد عدد وقيمة عمليات التداول.	2.28	1.03	سليبي
يتحسن أداء مؤشر سوق الأوراق المالية.	2.46	1.21	سليبي
يتزايد حجم رأس المال السوقي.	2.41	1.16	سليبي
ضمان حقوق المساهمين	2.48	1.09	سليبي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (6) أن الفقرة التي تنص على أن يمتلك المساهمون الحق في المشاركة والتصويت في الاجتماعات العمومية السنوية. حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (1.08)، في حين الفقرة التي تنص على ما يأتي: (تسمح المؤسسة للمساهمين بعقد اجتماع الجمعية العمومية ونشر قراراتها). حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري

(1.11)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات ضمان حقوق المساهمين بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت سلبية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير ضمان حقوق المساهمين (2.48) وبانحراف معياري (1.09)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير ضمان حقوق المساهمين كانت سلبية.

سادساً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية العدمية الأولى: لا توجد هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبية. ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبية، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) ويبين الجدول رقم (7) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (7) نتائج اختبار الانحدار و اختبار F الناتج عنه.

الارتباط R	الارتباط المصحح R2	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية العدمية
0.634	0.401	139.724	0.000	رفض

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (139.724) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد علاقة بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبية، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (40%) من التباين في المتغير التابع (ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل في المتغير التابع.

الفرضية العدمية الفرعية الأولى: لا توجد هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، ويبين الجدول رقم (8) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (8) نتائج اختبار الانحدار و اختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R2	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية العدمية
0.593	0.351	98.621	0.000	رفض

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (98.621) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية لا توجد علاقة بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (أعضاء مجلس الإدارة) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (35%) من التباين في المتغير التابع (ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل في المتغير التابع.

الفرضية العدمية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة $0.05 \geq$ بين الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة

في سوق الأوراق المالية الليبي، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وبين الجدول رقم (9) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول (9) نتائج اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه.

الارتباط R	الارتباط المصحح R2	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية العدمية
0.639	0.408	117.710	0.001	رفض

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (117.710) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة بين الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (41%) من التباين في المتغير التابع (ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل في المتغير التابع.

سادساً: النتائج والتوصيات:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- 1 - توجد هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ≥ 0.05 بين تطبيق آليات الحوكمة الداخلية والخارجية، وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.
- 2 - توجد هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ≥ 0.05 بين أعضاء مجلس الإدارة وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.
- 3 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ≥ 0.05 بين الإفصاح عن القيمة ومؤشرات الأداء وضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في المصارف الليبية المسجلة في سوق الأوراق المالية الليبي.

التوصيات:

أوصت الدراسة بالآتي:

- 1- تفعيل تطبيق قواعد الحوكمة في المصارف التجارية الليبية، التي تستهدف التطورات الحديثة في القوانين والإجراءات التي تطبق على سوق المال الليبي.
- 2- التوسع في الإفصاح عن بعض البنود للوفاء بمتطلبات قاعدة الإفصاح من منظور حوكمة .
- 3- توفير المناخ للتوعية بقواعد حوكمة الشركات بين القيادات ومديري الشركات المساهمة العامة في ليبيا.

المصادر والمراجع:

- لعروس، لخضر (2017)، دور آليات حوكمة الشركات في مكافحة مظاهر الغش المالي والمحاسبي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- النور علي سعد النور (2011)، أثر تطبيق حوكمة الشركات على كفاءة الأداء في شركات المساهمة المدرجة في سوق الأوراق المالية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- عامر الطيب أحمد عبدالله (2012)، حوكمة الشركات ودورها في تعزيز ثقة مستخدمي القوائم المالية بالتطبيق على شركات التأمين السودانية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- ناصر عبد الحميد على (2014)، حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، القاهرة.
- أحمد سعيد قطب حسانين (2009)، التكامل بين الآليات المحاسبية وغير المحاسبية لنظم الحوكمة وأثرها على الأداء وخفض فجوة التوقعات عن القيمة العادلة للمنشأة، الاسكندرية، جامعة الاسكندرية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد 1، المجلد 46.
- غضبان حسام الدين، (2015)، محاضرات في نظرية الحوكمة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبد الناصر محمد سيد درويش، (2003)، دور الإفصاح المحاسبي في التطبيق الفعال لحوكمة الشركات، دراسة ميدانية، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، عدد 2.
- التقرير السنوي للمصرف الصحارى لسنة 2016.
- Jill Solomon (2007) Corporate Governance and Accountability, John Wiley & sons, P11.
- Greuning, Hennie van and Bratanovic Sonja Braajovic, (2003), Analyzing and managing banking risk: a framework for assessing corporate governance and financial risk, the International BANK for Reconstruction and Development / The World Bank Washington, D.C. 2nd, p 1-3.
- Angyal, Adam, Csanda, Julia, 2006 Corporate governance In the hungarian banking and insurance sector, Journal for East European Management studies. vol.11, Iss, pp 288-301.

تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا دراسة قياسية في ليبيا خلال الفترة (2000 - 2021) باستخدام منهجية الانحدار الذاتي ARDL

أ. صباح عمر خليفة الساعدي

محاضر بقسم الاقتصاد/كلية الاقتصاد/جامعة سرت

Sabah.omar2019@su.edu.ly

الملخص:

تناولت الدراسة تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا من خلال بحث العلاقة النظرية بين اصلاح القطاع المصرفي ومتغيرات الاستقرار الاقتصادي، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أهم المتغيرات الاقتصادية التي تشمل الاستقرار الاقتصادي في ليبيا، ومعرفة أهم مؤشرات الإصلاح المصرفي في ليبيا، حيث اتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي من خلال استعراض الجانب النظري لمؤشرات الاستقرار الاقتصادي والإصلاح المصرفي، كما اعتمدت الدراسة على مصادر البيانات الصادرة من مصرف ليبيا المركزي، وقد استخدم برنامج Eviews-12 لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة مستخدمة منهجية الانحدار الذاتي ARDL. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي لمتغيرات الدراسة المستقلة في المتغير التابع، أي أن إجمالي الودائع وإجمالي الائتمان المصرفي وعرض النقد الواسع لهما تأثير إيجابي في الناتج المحلي الإجمالي، وأن العلاقة بين الناتج المحلي الإجمالي والودائع وإجمالي الائتمان وعرض النقد الواسع علاقة تكاملية على المدى الطويل حيث تم استنتاجها من اختبار الحدود (test Bound) ونموذج تصحيح الخطأ (ECM)، وإن النموذج المقدر معنوي احصائياً، وأوصت الدراسة على العمل على تطوير اصلاحات الجهاز المصرفي للوصول إلى استقرار اقتصادي مؤدي لتوازن حقيقي في الاقتصاد، وتنسيقها مع الاصلاحات الاقتصادية للقطاعات الاقتصادية الأخرى، و وجود نظام مصرفي مستقر قادر على توجيه المدخرات لتمويل فرص استثمارية منتجة، التي تساهم في خلق فرص العمل والقدرة على زيادة القدرة الانتاجية في الاقتصاد.

الكلمات المفتاحية: الناتج المحلي الاجمالي، إجمالي الودائع، إجمالي الائتمان المصرفي، عرض النقد الموسع.

Impact of banking reform on Libya's economic stability Standard study in Libya during 2000-2021 using ARDL self-

a. Sabah Omar Khalifa alSaadi

University of Sirte - Faculty of Economics

Lecturer - Economics Department

Sabah.omar2019@su.edu.ly

Abstract

The study examined the impact of banking reform on economic stability in Libya by examining the theoretical relationship between banking sector reform and economic stability variables. Where it aimed to know the most important economic variables that include economic stability in Libya, And know the most important indicators of banking reform in Libya, where the study followed the inductive approach by reviewing the theoretical aspect of indicators of economic stability and banking reform, The study also relied on data sources issued by the Central Bank of Libya, The Eviews-12 program was used to analyze the relationship between study variables using ARDL's self-regression methodology. The study found that there is a positive impact of the independent study variables in the dependent variable, i.e. that total deposits, gross bank credit and widespread cash supply have a positive impact on GDP, and that the relationship between GDP and GDP and gross credit supply is complementary in the long term as it was inferred from the border test (test Bound and ECM), and the estimated model is statistically moral, The study recommended the development of banking system reforms to achieve economic stability leading to a real balance in the economy. Coordinated with the economic reforms of other economic sectors, and a stable banking system capable of channeling savings to finance productive investment opportunities. that contribute to job creation and the ability to increase productive capacity in the economy.

keywords: GDP, total deposits, total bank credit, extended cash offer.

1- الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يعتبر الإصلاح المصرفي جزءاً من الإصلاح الاقتصادي والمالي للدولة والذي يعمل على رفع القيود الموجهة على القطاع المصرفي من أجل تطويره، وتشجيع القطاع الخاص على إنشاء المصارف والسماح للمصارف الأجنبية العمل في السوق المصرفية المحمية وتعزيز المنافسة بين المصارف المحلية والأجنبية كما تنبع الحاجة للإصلاح المصرفي من خلال الدور الذي يمكن أن تلعبه المصارف في توثيق وتعزيز الشركات الإنتاجية والاستثمارية والتجارية بين الدول، خصوصاً مع الدول التي دخلت في منظمة التجارة العالمية مما يبرر التطوير المصرفي إلى الدخول في هذه المنظمة يتطلب تحرير تجارة السلع والخدمات بما فيها الخدمات المصرفية والتي تعني السماح للمصارف الأجنبية للعمل في الدول الموقعة على اتفاقية التجارة العالمية والتعامل معها مثل المصارف المحلية مما يتطلب إقامة نظام مصرفي متطور يستطيع منافسة المصارف الأجنبية من خلال تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للزبائن بسهولة ليتماشى مع التطور في العمل المصرفي سواء في أسلوب الأداء أم الخدمات المصرفية الحديثة. (حسين، 2019)

إن أهمية الجهاز المصرفي تتمكن في قدرته على حشد المدخرات وتوجيهها نحو تمويل القطاعات الإنتاجية والخدمية والاستهلاكية التي بدورها تساهم بشكل إيجابي في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني عن طريق المشاريع التنموية ومشاريع البنية التحتية التي يكون لها بالغ الأثر في زيادة معدل النمو الاقتصادي وزيادة مستوى المعيشة والرفاهية للمجتمع ككل. غير أن نجاح الجهاز المصرفي في زيادة معدلات النمو الاقتصادي ومستوى الرفاهية للمجتمع مرهون بقدرته على التطور ومواكبة التطورات الحديثة في مجال العمل المصرفي من حيث التشريعات القانونية التي تنظم عمل المصارف "التطورات التكنولوجية، الإشراف والرقابة والحوكمة" التي تضبط وتنظم وتتابع سير عمل المصارف، بالإضافة إلى تنمية الموارد البشرية عن طريق تدريب العاملين بها ومنحهم الحوافز المادية عمى أساس الكفاءة لمرفع من مستوى ادائهم واداء المصرف ككل، إن الجهاز المصرفي يلعب دور مهم ومحوري في الاقتصاد، وإن هذا الدور يكون له الأثر الإيجابي في حال ما اتسمت المصارف بقدرتها على التطور ومواكبة كل ما هو حديث في مجال العمل المصرفي، وتأسيساً على ذلك الكثير من

الباحثين في مجال التمويل والمصارف والاقتصاد اختبروا العلاقة ما بين تطور القطاع المالي والذي يعتبر الجهاز المصرفي احد مكوناته والنمو الاقتصادي، في حين البعض الآخر من الباحثين ركزوا على اصلاح الجهاز المصرفي كأساس لتطوير القطاع المالي. (نور الدين، 2019)

2.1 مشكلة الدراسة:

يعتبر الاصلاح المصرفي من القضايا الاقتصادية التي تشغل متخذي القرار الاقتصادي والباحثين لما يمثله من ضرورة للإصلاح الاقتصادي للتنمية والنمو، وأن دور النظام المصرفي يتأكد من خلال ما قدمه من خدمات أصبحت واحدة من دعائم الاقتصاد، وبدونها لا يستطيع أي اقتصاد معاصر أن يؤدي وظيفته، ونظرا لكون الطلب على خدمات النظام المصرفي طلبا مشتقا من حاجة الاستقرار الاقتصادي، فبذلك يمكن القول أنه كلما كان الاقتصاد مستقرا زادت الحاجة إلى وجود نظام مصرفي أكثر تطورا وأوسع خدمات. وحيث أن الاصلاح المصرفي يؤثر بشكل ايجابي على كل مؤشرات الاقتصاد الوطني والاستقرار الاقتصادي ككل وبالتالي تنحصر مشكلة الدراسة في التحقق من تأثير الاصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة (2000-2021).

3.1 أهمية الدراسة:

1. تتمثل أهمية الدراسة من أهمية ودور الاصلاح المصرفي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي ودفع عجلة النمو الاقتصادي.
2. إن البحث في الاصلاح المصرفي وعلاقته بالاستقرار الاقتصادي يشري المعرفة حول القضايا الاقتصادية التي لها تأثير على الاقتصاد القومي.
3. نتائج هذه الدراسة ستكون مفيدة للمصرف المركزي ولمتخذي القرار للمصارف التجارية وايضا لمتخذي القرار في السلطة الاقتصادية من اجل رسم سياسات وخطط مستقبلية.

3.2 هدف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- 1- معرفة أهم المتغيرات الاقتصادية التي تشمل الاستقرار الاقتصادي في ليبيا.
- 2- معرفة أهم مؤشرات الاصلاح المصرفي في ليبيا.
- 3- التحقق من تأثير مؤشرات الاصلاح المصرفي على مؤشرات الاستقرار الاقتصادي.

5.1 فرضية الدراسة:

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين مؤشرات الإصلاح المصرفي (إجمالي الودائع، إجمالي الائتمان، عرض النقد الموسع) على مؤشرات الاستقرار الاقتصادي (الناتج المحلي الإجمالي).

5.2 منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال استعراض الجانب النظري لمؤشرات الاستقرار الاقتصادي والإصلاح المصرفي، كما اعتمدت الدراسة على مصادر البيانات الصادرة من مصرف ليبيا المركزي، وعلى المصارف الليبية الحكومية والقطاع المصرفي، وقد استخدم برنامج Eviews-12 لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة مستخدمة منهجية الانحدار الذاتي ARDL.

7.1 الدراسات السابقة:

- دراسة مفتاح مصطفى أبو زيد، وآخرون، 2021: دور مصرف ليبيا المركزي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي خلال الفترة (2009-2020). هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الاستقرار الاقتصادي، وإبراز الدور الذي يلعبه مصرف ليبيا المركزي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي للدولة، وتحقيق هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي في تحليل العلاقة بين عرض النقود بوصفه متغير مستقل ومعدل التضخم وسعر الصرف بوصفه متغير تابع للفترة 9002-9090، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعرض النقود على معدل التضخم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي في ليبيا، وقد كانت هناك علاقة طردية، أي بمعنى أنه كلما قامت إدارة المصرف المركزي بزيادة عرض النقود، كلما ساهم ذلك في زيادة معدل التضخم، وأوصت الدراسة لمعالجة التضخم في البالد وسعر الصرف وذلك من أجل الاستقرار الاقتصادي، وخلق فرص الاستثمار والحد من تقلبات سعر الصرف ورسم السياسة المالية والرقابية علي المصارف.

- علي أبو بكر نور الدين، 2019 : (اصلاح الجهاز المصرفي في ليبيا). أوضحت هذه الدراسة أهم سياسات الإصلاح التي تم اتخاذها في مجال القطاع المصرفي في ليبيا خلال الفترة 1963-2017 وبيان اثر تلك السياسات على اداء المصارف بمفهومه الواسع في مجال جذب الودائع ومنح القروض، حيث اشارت نتائج التحليل إلى وجود تأثير

إيجابي لسياسات الإصلاح المصرفية تحسین مستوى أداء المصارف من حيث جذب المزيد من الموارد المالية ومنح المزيد من القروض، إلى أن تلك الإصلاحات لم تكون بشكل المطلوب بسبب استمرار هيمنة مصارف القطاع العام على السوق المصرفي في ليبيا، الأمر الذي انعكس بشكل سلبي على مستوى جودة وأسعار الخدمات المصرفية وضعف الثقة في الجهاز المصرفي هو ما يمكن استنتاجه من خلال ارتفاع نسبة التفضيل النقدي.

- أحمد أحمد دنف، محمود أحمد دنف، 2017 : (تقييم أداء السياسات النقدية المطبقة في ليبيا خلال الفترة (1980-2015)). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم التطورات النقدية التي شهدتها الاقتصاد الليبي خلال الفترة (1980-2015) وبيان مدى فعالية السياسات النقدية المطبقة خلال نفس الفترة في تحقيق الاستقرار النقدي للبلاد، وهذا تطلب تقييم مستوى أدائها في الوصول إلى أهدافها ضمن السياسة الاقتصادية العامة للدولة وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن السياسات النقدية المطبقة في ليبيا خلال الفترة (1980-2015) لم تكن فعالة بما يكفي لتحقيق الاستقرار النقدي للبلاد وأن الوصول إلى مستوى أداء جيد وفعال لهذه السياسات يتطلب التنسيق جنباً إلى جنب مع السياسات الاقتصادية الأخرى المطبقة في الدولة خاصة المالية منها وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات الاقتصادية التي أعدت في هذا المجال. كما شددت هذه الدراسة على أهمية تطوير الجهاز المصرفي وتغيير نمط الملكية فيه بما يتوافق مع الظروف الاقتصادية الراهنة، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل أدوات السياسة النقدية غير المباشرة من قبل مصرف ليبيا المركزي.

- يونس علي أسعيد البرغثي، علي سعيد الشريف، 2014 : (تأثير السياسة النقدية على الاستقرار النقدي في ليبيا). هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير السياسة النقدية في ليبيا على الاستقرار النقدي كأحد أهم أهداف السياسة الاقتصادية العامة للدولة من خلال دراسة تأثير عرض النقود على مستوى الأسعار ومعدل التضخم، وفي سبيل ذلك تم استخدام أسلوبين مختلفين هما : تحليل العلاقة بين بعض المتغيرات النقدية والاستقرار النقدي باستخدام بعض مقاييس ومؤشرات الاستقرار النقدي، وقياس تأثير عرض النقود (كمعبر عن السياسة النقدية) على معدل التضخم (كمعبر عن الاستقرار النقدي) باستخدام اختبار التكامل المشترك، وقد توصل البحث إلى وجود علاقة قوية بين عرض النقود ومعدل

التضخم، الأمر الذي يعكس الدور الذي لعبته السياسة النقدية في تصعيد الضغوط التضخمية في الاقتصاد الليبي خاصة خلال الفترة 1981 – 1999.

❖ التعليق على الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة، استكمالاً للدراسات السابقة التي تناولت تطورات الجهاز المصرفي والاستقرار الاقتصادي، حيث أنها متخصصة في دراسة تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي ولقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب النظرية للدراسة، بالإضافة الى توضيح دور القطاع المصرفي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي.

2- الإطار النظري للدراسة

1.2 مفهوم الإصلاح المصرفي:

يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات التي تتناول زيادة دور قوى السوق في تحديد اسعار الفائدة وتخصيص الائتمان وتحديد الاتجاه العام للوساطة المالية بهدف تحسين كفاءة الجهاز المصرفي واستقراره في حين يعرفه البعض بأنه مجموعة من العمليات الشاملة والمستمرة التي تتضمن اعادة الهيكلة وتطوير الأنظمة والقوانين والتشريعات بحيث تساهم في زيادة حجم الإفراض والإيداع وتحسين الخدمات المصرفية الأمر الذي ينعكس ايجاباً على قطاعات الاقتصاد الوطني.

كما يمكن تعريفه على أنه العملية التي تؤدي إلى تعديل جذري وجوهري في القوانين والتشريعات والسياسات المتعلقة بالعمل المصرفي على اختلاف أنواعها وأشكالها بحيث يؤدي إلى تحسين الأداء والتكيف مع المتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية وبالتالي يجب إجراء عملية تقييم لمجمل هذه الإجراءات حتى يتم الحكم عليها وإعطائها الوصف الحقيقي.

(ابراهيم، 2020)

2.2 أهداف الإصلاح المصرفي:

يهدف الإصلاح المصرفي الى تحقيق جملة من الاهداف لعل اهمها :-

- 1- تعبئة الادخارات المحلية وتعميق دور الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين.
- 2- تحسين كفاءة استخدام وتوزيع الموارد الرأسمالية في الاقتصاد الوطني.
- 3- توثيق وتعزيز الشراكات التجارية والانتاجية والاستثمارية الاقليمية والدولية.

4- رفع فعالية الاسواق المالية لتكون قادرة على المنافسة الدولية وتمكنها من فتح مصادر اقتراض وتمويل اجنبية وخلق فرص استثمارية المفاوضات التجارية بين عدة دول من اجل تحرير التجارة الخارجية خاصة مع الدخول لعدد من البلدان النامية الى المنظمة العالمية للتجارة (WTO).

5- خلق علاقات جديدة في اسواق المال المحلية والاجنبية من اجل جلب اموال لتمويل الاستثمارات. (رشيد، مستور، 2017)

3.2 مفهوم الاستقرار الاقتصادي:

الاستقرار الاقتصادي هو: "عبارة عن مجموعة من الإجراءات والسياسات والتوجيهات والآليات التي تعمل على تحقيق استقرار مستوى الأسعار. أو تحقيق مستوى التشغيل الكامل لموارد الإنتاج، أو استقرار معدلات الفائدة، أو استقرار الأسواق المالية. أو استقرار أسواق صرف العملات الأجنبية أو تلك السياسات التي تهدف إلى رفع معدلات نمو الاقتصاد الوطني وإعادة توزيع الدخل. (مفتاح، وآخرون، 2021)

4.1 أهمية الاستقرار الاقتصادي:

يمكن توضيح أهمية الاستقرار الاقتصادي من خلال النقاط الآتية :

1. إن تحقيق الاستقرار الاقتصادي في البلد يمكن أن يحقق مستوى عالي من العمالة وصولاً إلى الاستخدام الكامل للموارد الاقتصادية المتاحة، وهذا بدوره سوف يحقق الاستقرار الاجتماعي للبلد .

2. إن تحقيق الاستقرار الاقتصادي سيؤدي إلى نمو ثابت ومستقر من خلال انخفاض معدلات التضخم وأسعار الفائدة، وبالتالي يؤدي إلى انخفاض معدلات البطالة، كل هذه الأمور سوف تمكن الحكومة من زيادة الاستثمار في الخدمات العامة، ومن ثم زيادة الرفاهة الاقتصادية .

3. إن دور الحكومة يتمثل في توفير سياسات اقتصادية كلية للمحافظة على الاستقرار الاقتصادي الكلي لما له من أهمية كبيرة في مساعدة الشركات والحكومة والأفراد على التخطيط الفعال على المدى الطويل .

4. إن الاقتصاد العالمي المتكامل على نحو متزايد لا يمكن ان تكون فيه أي دولة بمعزل عن تأثيرات التطورات العالمية الحالية، وهذا الارتباط مع الخارج شكل تحدياً لاقتصاد الدولة،

لذا فان المحافظة على الاستقرار مع مثل هذه البيئة يعد أمراً ضرورياً لاستمرار النمو المستدام في الدولة .

5. إن الاستقرار في مستوى الأسعار يمكن أن يجعل النقود وظيفتها كوسيط للتبادل ومخزن للقيمة، وذلك من خلال المحافظة على قوتها الشرائية، كما ان استقرار الأسعار يقلل من مخاطر الانكماش في الاقتصاد القومي . (المطيري، 2023)

5.2 هيكل القطاع المصرفي:

إن القطاع المصرفي يتكون من مجموعة من المؤسسات الائتمانية أساسها البنك المركزي، وقوامها البنوك التجارية، كما تتألف من عدة أنواع من المؤسسات التي تخصص في تقديم نوع معين من الائتمان أو التكفل بحاجات ميدان معين من ميادين النشاط الاقتصادي.

1- مصرف ليبيا المركزي:

إن مصرف ليبيا المركزي مؤسسة مالية مستقلة ومملوكة بالكامل للدولة الليبية ومُثلَّ السلطة النقدية بما وقد حدد قانون إنشاء المصرف المركزي والقوانين اللاحقة له والتي كان آخرها قانون المصارف رقم (1) لسنة 2005م أهداف المصرف المركزي وهي المحافظة على الاستقرار النقدي والعمل على تحقيق النمو في الاقتصاد الوطني في إطار السياسة العامة للدولة .

ويتولى مجلس إدارة مصرف ليبيا المركزي تصريف أمور المصرف ووضع اللوائح الداخلية المتعلقة بعملياته وبالشؤون الإدارية والمالية، ويتكون مجلس الإدارة من المحافظ رئيساً ونائب المحافظ نائباً للرئيس، وعدد خمسة أعضاء آخرين، ويعتبر المحافظ هو الرئيس التنفيذي للمصرف وهو الذي يتولى إدارته وتصريف شؤونه العادية بإشراف مجلس الإدارة .

وتعد مدينة طرابلس مقر الإدارة العامة لمصرف ليبيا المركزي، ويقوم المصرف بتقديم خدماته للمصارف التجارية وفروعها في جميع أنحاء الدولة من خلال فروعها في كل من بنغازي سرت، وسبها، وأقسام الإصدار في مدينة غريان، والبيضاء.

وقد بدأ مصرف ليبيا المركزي نشاطه في الأول من شهر ابريل عام 1956م، وحل بذلك محل لجنة النقد الليبية التي أنشئت في عام 1951م، وقد كانت من بين ووظائفه المحافظة على تغطية العملة المصدرة بأصول إستراتيجيه، ولم يكن له في بداية نشاطه أي دور في

مراقبة عرض النقود أو الائتمان المصرفي أو في الرقابة على المصارف. (الموقع الإلكتروني لمصرف ليبيا المركزي، نبذة عن المصرف)

❖ المهام التي يقوم بها مصرف ليبيا المركزي

- 1- إصدار النقد وتنظيمه.
- 2- إدارة احتياطي العملات الأجنبية.
- 3- العمل كمصرف للدولة.
- 4- العمل كمصرف للمصارف.
- 5- مراقبة المصارف وتنظيم أعمالها.
- 6- العمل كمستشار اقتصادي ومالي للدولة.

2- المصارف التجارية:

يقصد بالمصارف التجارية منشأة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية (أسهم وسندات) محددة، ويعرف كذلك على أنه مكان لالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها، أي أن المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات، ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال إلى الأفراد على شكل قروض واستثمارات، أي أنها حلقة الوصل بين المدخرين والمستثمرين. (الحسيني، الدوري، 2008، ص 13)

شهدت المصارف التجارية خلال العقد الأخير تطورات مهمة، انعكست في تطور معظم البنود الأساسية في مراكزها المالية وذلك نتيجة السياسة النقدية والمصرفية التي اتبعتها مصرف ليبيا المركزي من جهة، وما قامت به المصارف من جهود في سبيل الرفع من مستوى أدائها وتحسين مستوى خدماتها من جهة أخرى، وتهدف السياسة النقدية إلى تحسين مستوى الإفصاح والشفافية حول إجراءات هذه السياسة، والعمل على تعزيز جودة صنع القرار من خلال الاعتماد على الأدوات غير المباشرة للسياسة النقدية خاصة فيما يتعلق بعمليات السوق المفتوحة وإقامة سوق نقدية بين المصارف وانتهاج سياسة نقدية أكثر مرونة، ومن أبرز هذه الإجراءات توحيد نسبة الاحتياطي الإلزامي عند 20.0% على الخصوم الإبداعية للمصارف التجارية، كما تم تخفيض معدل إعادة الخصم ليصبح 3.0%. (مصرف ليبيا المركزي- الربع الثاني 2014، ص 1)

6.1 هيكل ملكية المصارف:

تنقسم المصارف التجارية إلى مصارف تجارية كبيرة ذات ملكية عامة وهي : مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري، المصارف التجاري الوطني، مصرف الوحدة ومصرف شمال أفريقيا، في حين دخلت بعض المصارف في مشاركة استراتيجية مع مصارف أجنبية في حقوق الملكية، وهي مصرف الوحدة بمشاركة البنك العربي (الأردن) بنسبة 19.0%، ومصرف الصحاري بمشاركة مصرف بي إن بي باريس (فرنسا) بنسبة 19.05، ومصرف المتحد للتجارة والاستثمار بمشاركة البنك الأهلي المتحد (البحرين) بنسبة 40.0%، ومصرف الأمان بمشاركة مصرف اسبيرييتو سانتو (البرتغال) بنسبة 40.0%، ومصرف التجارة والتنمية بمشاركة البنك الوطني القطري (قطر) بنسبة 49.0%، وتشارك الإمارات بنسبة 50.0% في مصرف الخليج الأول الليبي، حيث تستحوذ هذه المصارف على النسبة الأكبر من السوق المصرفي، وتهدف الشراكة الأجنبية في القطاع المصرفي الليبي بالأساس إلى نقل المعرفة واستخدامها في دعم وتطوير الخدمات المصرفية، أما باقي المصارف فهي مملوكة للقطاع الخاص، حيث ورغم صغر حجم المصارف الخاصة، إلا أن أدائها يتطور بشكل سريع.

(مصرف ليبيا المركزي- الربع الثاني 2014، ص 3)

جدول (1) المصارف التجارية العاملة في ليبيا وتاريخ التأسيس.

ر.م	المصرف	تاريخ التأسيس	مساهمة القطاع العام %	مساهمة القطاع الخاص %	مساهمة الشركاء الاستراتيجيين %
1	المصرف التجاري الوطني	1970	85.6	15.0	0.0
2	مصرف الجمهورية**	1969	86.6	13.37	0.0
3	مصرف الوحدة	1970	54.0	27.0	19.0
4	مصرف الصحاري	1964	59.0	22.0	19.0
5	مصرف التجارة والتنمية	1995	17.0	34.0	49.0
6	مصرف الإجماع العربي	2004	0.0	100.0	0.0
7	مصرف الوفاء	2004	0.65	99.35	0.0
8	مصرف الأمان	2003	0.0	60.0	40.0
9	مصرف شمال أفريقيا	1997	82.0	18.0	0.0
10	مصرف الواحة	2006	100.0	0.0	0.0
11	مصرف المتوسط	2006	0.0	100.0	0.0
12	مصرف التجاري العربي	2007	0.0	100.0	0.0
13	مصرف السراي	2007	0.0	100.0	0.0
14	مصرف المتحد	2007	3.0	57.0	40.0
15	مصرف الخليج الليبي الأول	2008	50.0	0.0	50.0

المصدر : * مصرف ليبيا المركزي- الربع الثاني 2014، ص 4.

** تم دمج مصرف الأمة مع مصرف الجمهورية منذ عام 2008.

3- الإطار التحليلي للدراسة:

أولاً: - التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

تحليل تطور واتجاهات الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا.

1.3 مؤشرات الإصلاح المصرفي في ليبيا :

جدول (2): يوضح بعض مؤشرات الإصلاح المصرفي في ليبيا
ومعدلات النمو خلال الفترة (2000-2021)

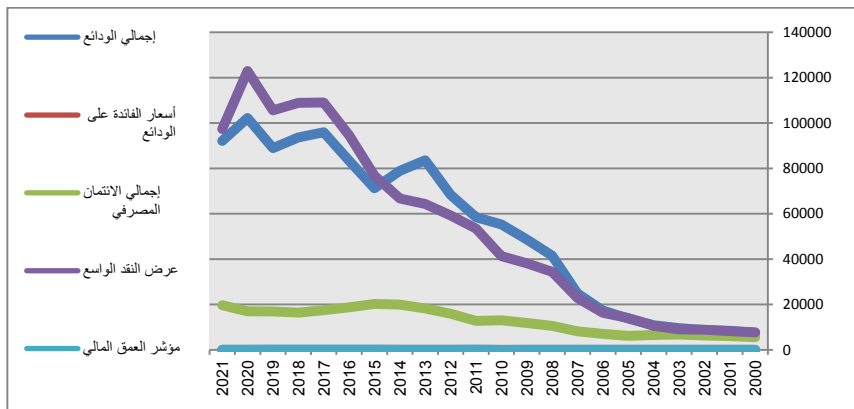
(بالمليون دينار)

مؤشر العنق المالي (عرض النقد) الناتج المحلي الاجمالي	عرض النقد الواسع		إجمالي الائتمان المصرفي		اسعار الفائدة على الودائع	إجمالي الودائع		السنة
	معدل النمو	القيمة	معدل النمو	القيمة		معدل النمو	القيمة	
43.7	-	7769.2	-	5584	3.0	-	7434.1	2000
44.5	6.07	8271.3	7.82	6057.6	3.0	12.8	8386.2	2001
36.0	7.00	8894.4	4.72	6357.6	3.0	3.69	8707.8	2002
30.2	1.49	9029.2	6.16	6775.1	3.0	8.98	9567.2	2003
26.4	14.31	10536.6	-4.07	6510.3	2.0	11.9	10860.4	2004
21.1	24.89	14028.1	-5.57	6166.6	2.0	21.2	13782.5	2005
20.7	14.16	16343.0	12.74	7067.2	2.0	20.6	17359.4	2006
24.6	28.44	22837.5	13.72	8191.3	2.0	30.02	24805.5	2007
29.5	33.64	34414.6	22.3	10544.6	2.0	40.27	41530.5	2008
44.2	9.84	38169.4	10.74	11812.7	2.0	14.7	48672.3	2009
4.0	7.63	41321.2	9.44	13044.6	2.0	12.0	55313.0	2010
107.6	22.67	53437.1	-2.02	12786.6	2.0	5.42	58480.1	2011
50.3	9.76	59213.7	19.58	15899.5	2.0	14.44	68346.2	2012
57.7	7.91	64299.4	12.79	18232.3	-	18.2	83562.7	2013
78.1	3.65	66732.7	8.66	19959.9	-	-5.89	78910.5	2014
103.1	13.09	76783.0	1.25	20212.9	-	-10.74	71257.1	2015
126.7	18.84	94609.0	-7.69	18770.3	-	14.57	83407.6	2016
109.6	12.99	109089.1	-7.59	17446.7	-	13.06	95938.5	2017
97.0	-0.16	108911.7	-6.07	16448.3	-	-2.44	93657.5	2018
101.3	-3.17	105568.7	2.75	16912.7	-	-5.28	88954.0	2019
60.3	14.14	122950.3	0.49	16996.9	-	12.95	102194.2	2020
50.4	26.32	97335.4	13.45	19637.5	-	-10.94	92113.7	2021

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على البيانات المنشورة من مصرف ليبيا المركزي.

ملاحظة: تم إلغاء التعامل بالفوائد الدائنة والمدينة وفقاً للقانون رقم (1) لسنة 2013 بشأن منع المعاملات الربوية.

شكل (1) يوضح بعض مؤشرات الإصلاح المصرفي في ليبيا
ومعدلات النمو خلال الفترة (2000-2021)



2.3 مؤشرات الاستقرار الاقتصادي في ليبيا:

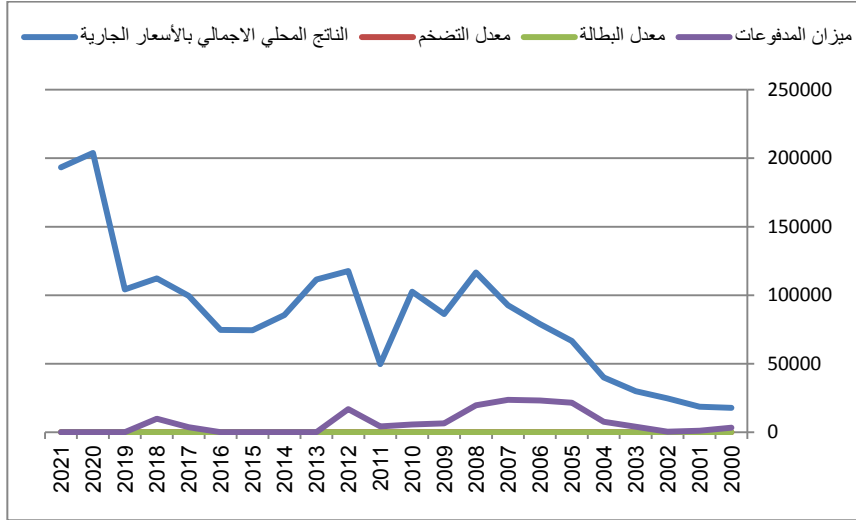
جدول (3) يوضح بعض مؤشرات الاستقرار الاقتصادي في ليبيا

ومعدلات النمو خلال الفترة (2000-2021) (بالمليون دينار)

ميزان المدفوعات		معدل البطالة	معدل التضخم	الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية		السنة
معدل النمو	القيمة			معدل النمو	القيمة	
-	3358.9	14.67	-2.9	-	17775.4	2000
-219.3	1051.8	15.57	-9.2	4.39	18591.9	2001
-176.8	380.0	16.50	-9.6	24.68	24684.4	2002
90.6	4059	20.3	2.0	17.42	29890.5	2003
46.7	7621	19.5	2.2	25.17	39947.1	2004
64.7	21568	20.0	2.6	40.04	66618.6	2005
6.9	23182.5	19.4	1.5	15.70	79029.9	2006
1.7	23582.8	19.3	6.2	14.74	92693.6	2007
-20.0	19650.0	18.9	10.4	20.53	116639.6	2008
-204.5	6453.0	18.3	2.4	35.17	86289.0	2009
-13.3	5693.0	18.6	2.4	15.85	102538.0	2010
-35.1	4215.0	15.8	15.9	-106.38	49684.9	2011
75.1	16898.0	19.0	6.1	57.78	117675.0	2012
-294.8	-8672.3	18.7	2.6	-5.59	111438.6	2013
-68.4	-27406.0	18.5	2.4	-30.36	85484.5	2014
-67.5	-16364.8	18.4	9.8	14.78	74477.5	2015
-68.1	-9735.0	18.4	25.9	0.23	74652.6	2016
363.5	3694.0	17.7	25.8	24.97	99496.2	2017
62.4	9832.0	18.46	13.6	11.36	112250.0	2018
-1471.5	-716.9	18.34	0.41	7.75	104180.8	2019
-93.6	-11147.2	20.03	1.4	48.90	203881.0	2020
-87.4	-5947.2	20.6	2.8	5.48	193295.0	2021

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على البيانات المنشورة من مصرف ليبيا المركزي.

شكل(2) يوضح بعض مؤشرات الاستقرار الاقتصادي في ليبيا
ومعدلات النمو خلال الفترة (2000-2021)



ثانياً: - التحليل القياسي للدراسة

يتم قياس وتحليل تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة (2000-2021)، وذلك من خلال العلاقة القياسية بين المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) والمتغيرات المستقلة (اجمالي الودائع، اجمالي الائتمان المصرفي، العمق المالي)، وتم استخدام مجموعة من الاختبارات القياسية مثل اختبار ديكي - فولر الموسع واختبار السببية واختبار التكامل المشترك لاختبار العلاقة بين المتغيرات، وكذلك تم استخدام نموذج تصحيح الأخطاء لمعرفة نوع العلاقة بين المتغيرات في الأجل الطويل والقصير باستخدام برنامج Eviews12.

3.3 تحديد متغيرات النموذج وتعريفها

بعد عملية جمع البيانات من عدة مصادر رئيسة وثانوية، متمثلة في نشرات وتقارير مصرف ليبيا المركزي، إضافة إلى الموقع الرسمي لمصرف ليبيا المركزي، فقد تكونت لدينا سلاسل زمنية للمتغيرات المختارة ممتدة من 2000م، وحتى 2021م. وكانت على الشكل الآتي:

المتغير التابع:

الناتج المحلي الاجمالي: هو المقياس النقدي للقيمة السوقية لكل السلع والخدمات المنتجة في فترة زمنية محددة.

المتغيرات المستقلة: وهي على النحو التالي

إجمالي الودائع: الودائع هي الأموال النقدية التي يودعها العملاء في البنك أجل معين، بغرض الحصول منها على فائدة معينة، يحددها البنك بنفسه، أو تحدد بموجب تعليمات يصدرها البنك المركزي، والودائع من مصادر الأموال المهمة التي يتعامل البنك بها مع عملائه، وتتيح له التصرف بها بما يتفق مع نشاطه التجاري.

إجمالي الائتمان: هو عقد اقراض مال أو منح تسهيلات (تمويل اصول وبضائع وغيرها) يتم بين طرفين احدهما المصرف والطرف الآخر يسمى العميل المقترض وينتج عن هذا العقد هامش ربح للمصرف (فائدة، عائد على الاستثمار) أو (عائد مريحة أو استصناع أو عمولة في المصارف الإسلامية) مقابل تسديد هذا المبلغ الذي تم منحه للعميل على فترات زمنية متعددة متفق عليها حسب بنود العقد.

عرض النقد الواسع : ويعرف عرض النقود بأنه النقد المتداول بالإضافة إلى المال الموجود ضمن الحسابات المصرفية.

وعليه تمت صياغة النموذج القياسي على النظرية الاقتصادية بما يلي:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + U_i$$

حيث أن:

Y : الناتج المحلي الاجمالي

X_1 : إجمالي الودائع

X_2 : إجمالي الائتمان

X_3 : عرض النقد الواسع

U_i : معامل حد الخطأ العشوائي

a, b_1, b_2, b_3 : معالم النموذج

4.3 تقدير النموذج القياسي:

إن تقدير النموذج القياسي يتضمن بناء وصياغة النموذج المقترح للدراسة وعرض المنهجية القياسية والاحصائية المتبعة في التحليل وذلك من خلال استخدام المناهج والأساليب القياسية التي تدرس العلاقات والتأثيرات طويلة الأجل بين المتغيرات الاقتصادية والتي تتمثل في أساليب تحليل نماذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) وذلك من خلال اختبار استقرار بيانات الدراسة وذلك باستخدام اختبار جذر الوحدة لتحديد درجة سكونها ومن ثم تحليل التكامل المشترك من خلال استخدام اختبار الحدود (Bounds Test) للتحقق من وجود علاقة تكاملية طويلة الأجل بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ومن ثم تقدير هذه العلاقة باستخدام منهجية (ARDL).

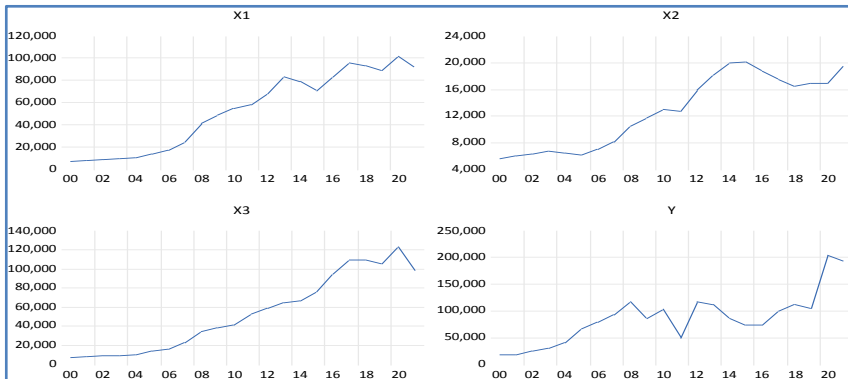
1.4.3 اختبار جذر الوحدة :

تم استخدام اختبار ديكي- فولر المطور (ADF) لقياس مدى استقرار متغيرات النموذج، وتبين من البيانات المستخدمة في البرنامج الاحصائي القياسي عدم استقرار السلسلة الزمنية للمتغيرات الدراسة عند مستواها وأنها استقرت احداها عند الفرق الأول والأخرى عند الفرق الثاني وعليه يتم استخدام منهجية (ARDL) في التحليل القياسي باستخدام برنامج Eviews 12 .

2.4.3 التمثيل البياني للسلاسل الزمنية المستخدمة في التحليل القياسي:

اتضح من التمثيل البياني للسلسلة الزمنية انها متأرجحة بين الارتفاع والانخفاض.

شكل (3) يوضح التمثيل البياني للسلاسل الزمنية المستخدمة في التحليل القياسي.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

3.4.3 اختيار عدد فترات التباطؤ الزمني:

يتضح من الجدول التالي أن العدد الأمثل لفترات التباطؤ الزمني هو فترتين لجميع متغيرات الدراسة .

جدول (4) اختيار فترات التباطؤ الزمني.

Vector Autoregression Estimates				
Date: 08/22/24 Time: 01:48				
Sample (adjusted): 2002 2021				
Included observations: 20 after adjustments				
Standard errors in () & t-statistics in []				
	Y	X1	X2	X3
Y(-1)	-0.113612 (0.37587) [-0.30227]	-0.152659 (0.12053) [-1.26660]	-0.004488 (0.01240) [-0.36197]	-0.141604 (0.11162) [-1.26865]
Y(-2)	0.715949 (0.34637) [2.06700]	0.127348 (0.11107) [1.14657]	0.002919 (0.01143) [0.25546]	0.175397 (0.10286) [1.70524]
X1(-1)	-2.552750 (1.61195) [-1.58364]	0.338256 (0.51689) [0.65440]	0.015792 (0.05317) [0.29701]	-0.435095 (0.47868) [-0.90894]
X1(-2)	0.665911 (2.01399) [0.33064]	-0.215693 (0.64581) [-0.33399]	0.150814 (0.06643) [2.27021]	-0.544775 (0.59807) [-0.91089]
X2(-1)	12.58842 (10.4681) [1.20255]	6.036509 (3.35673) [1.79833]	1.127587 (0.34529) [3.26558]	4.371830 (3.10860) [1.40636]
X2(-2)	-21.00185 (11.6917) [-1.79631]	-5.214310 (3.74908) [-1.39082]	-0.968021 (0.38565) [-2.51008]	-0.561028 (3.47194) [-0.16159]
X3(-1)	4.637619 (2.22667) [2.08276]	1.016224 (0.71401) [1.42326]	0.155232 (0.07345) [2.11351]	0.778582 (0.66123) [1.17747]
X3(-2)	-1.462565 (2.13031) [-0.68655]	-0.355546 (0.68311) [-0.52048]	-0.200641 (0.07027) [-2.85532]	0.605437 (0.63262) [0.95704]
C	70733.01 (40934.4) [1.72796]	2403.774 (13126.1) [0.18313]	4169.192 (1350.23) [3.08775]	-13343.59 (12155.8) [-1.09771]
R-squared	0.809317	0.962887	0.983907	0.976492
Adj. R-squared	0.670639	0.935896	0.972204	0.959395
Sum sq. resids	7.53E+09	7.75E+08	8195446.	6.64E+08
S.E. equation	26167.90	8391.061	863.1573	7770.792
F-statistic	5.835934	35.67405	84.06758	57.11543
Log likelihood	-225.8462	-203.0988	-157.6123	-201.5629
Akaike AIC	23.48462	21.20988	16.66123	21.05629
Schwarz SC	23.93270	21.65796	17.10931	21.50437
Mean dependent	93242.34	57371.04	13488.68	57725.21
S.D. dependent	45596.65	33141.61	5177.204	38563.45
Determinant resid covariance (dof adj.)	2.05E+29			
Determinant resid covariance	1.88E+28			
Log likelihood	-764.5506			
Akaike information criterion	80.05506			
Schwarz criterion	81.84738			
Number of coefficients	36			

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

4.4.3 اختبار السببية لجرانجر:

إن هذا الاختبار يستخدم لفحص وجود علاقة سببية بين متغيرين، ويعتمد بشكل أساسي على اختبار F ، حيث يقال إن المتغير X يؤثر على المتغير Y إذا كان التباطؤ الزمني للمتغير X له طاقة تنبؤ أعلى من الطاقة التنبؤية للتنبؤ الزمني للمتغير Y ، فقبول الفرضية الصفرية يعني أن X لا يؤثر في Y ، في حالة ما إذا كانت قيمة P لإحصائية F أكبر من 0.05، ورفض الفرضية الصفرية تعني أن X يؤثر في Y إذا كانت قيمة P لإحصائية F أصغر من 0.05 وقد كانت النتائج حسب الجدول التالي:

جدول (5) يوضح اختبار السببية لجرانجر.

Pairwise Granger Causality Tests			
Date: 08/22/24 Time: 01:41			
Sample: 2000 2021			
Lags: 2			
Null Hypothesis:	Obs	F-Statistic	Prob.
X2 does not Granger Cause X1	20	0.49948	0.6166
X1 does not Granger Cause X2		4.48078	0.0298
X3 does not Granger Cause X1	20	0.33705	0.7191
X1 does not Granger Cause X3		2.44969	0.1201
Y does not Granger Cause X1	20	0.26134	0.7735
X1 does not Granger Cause Y		0.51389	0.6083
X3 does not Granger Cause X2	20	4.08338	0.0384
X2 does not Granger Cause X3		4.99048	0.0218
Y does not Granger Cause X2	20	3.91325	0.0429
X2 does not Granger Cause Y		1.40015	0.2770
Y does not Granger Cause X3	20	3.71611	0.0489
X3 does not Granger Cause Y		1.18798	0.3319

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

ويلاحظ من الجدول أن معظم المتغيرات ما بين التأثير وعدمه، أي توجد علاقة سببية لمتغير إجمالي الودائع في متغير إجمالي الائتمان، وتوجد علاقة سببية لمتغير إجمالي الائتمان في متغير عرض النقد الموسع والعكس صحيح، وتوجد علاقة سببية بين الناتج المحلي الإجمالي وإجمالي الائتمان، وعلاقة سببية بين الناتج المحلي الإجمالي وعرض النقد الموسع.

5.4.3 اختبار التكامل المشترك Bound- test:

يوضح اختبار الحدود (test-Bound) بأنه توجد علاقة تكامل مشترك بين متغيرات النموذج ذلك كون قيمة test-F إحصاءه فيشر والبالغة (7.21) أكبر من الحد الأعلى والبالغ قيمته (3.77) وعليه توجد علاقة تكامل مشترك بين متغيرات النموذج على المدى الطويل.

جدول (6) اختبار التكامل المشترك.

F-Bounds Test		Null Hypothesis: No levels relationship		
Test Statistic	Value	Signif.	I(0)	I(1)
Asymptotic: n=1000				
F-statistic	7.219274	10%	2.72	3.77
k	3	5%	3.23	4.35
		2.5%	3.69	4.89
		1%	4.29	5.61

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

6.4.3 تقدير ARDL للنموذج المقدر:

يوضح النموذج المقدر ADRL أن معلمتا اجمالي الودائع X1 واجمالي الائتمان المصرفي X2 وعرض النقد الواسع X3 كانت موجبة في تأثيرها في الناتج المحلي الاجمالي الليبي Y وهذا يتفق مع النظرية الاقتصادية، وأن المتغيرات المستقلة تأثر في المتغير التابع بنسبة 88% والباقي 12% يعود لعوامل أخرى لم تدخل للنموذج .

$$Y = 31930.02 + 0.04 X1 + 17.69 X2 + 2.31 X3 + U_i$$

جدول (7) تقدير ARDL للنموذج المقدر.

Dependent Variable: Y				
Method: ARDL				
Date: 08/22/24 Time: 01:59				
Sample (adjusted): 2001 2021				
Included observations: 21 after adjustments				
Maximum dependent lags: 2 (Automatic selection)				
Model selection method: Akaike info criterion (AIC)				
Dynamic regressors (2 lags, automatic): X1 X2 X3				
Fixed regressors: C				
Number of models evaluated: 54				
Selected Model: ARDL(1, 1, 1, 0)				
Note: final equation sample is larger than selection sample				
HAC standard errors & covariance (Bartlett kernel, Newey-West fixed bandwidth = 3.0000)				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
Y(-1)	0.451387	0.144352	3.126984	0.0074
X1	0.040393	0.671314	0.060170	0.9529
X1(-1)	-1.522559	0.854934	-1.780907	0.0966
X2	17.69048	4.647077	3.806798	0.0019
X2(-1)	-21.16442	4.098925	-5.163407	0.0001
X3	2.310790	0.620300	3.725276	0.0023
C	31930.02	17625.47	1.811584	0.0916
R-squared	0.880204	Mean dependent var		89687.56
Adjusted R-squared	0.828864	S.D. dependent var		47333.58
S.E. of regression	19581.26	Akaike info criterion		22.86373
Sum squared resid	5.37E+09	Schwarz criterion		23.21191
Log likelihood	-233.0692	Hannan-Quinn criter.		22.93930
F-statistic	17.14430	Durbin-Watson stat		2.333123
Prob(F-statistic)	0.000010			
*Note: p-values and any subsequent tests do not account for model selection.				

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

7.4.3 اختبار LM للارتباط الذاتي

لا يعاني النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي حسب اختبار LM كون أن جميع قيم P-value أكبر من مستوى معنوية 5%.

جدول (8) اختبار LM للارتباط الذاتي.

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test: Null hypothesis: No serial correlation at up to 2 lags				
F-statistic	0.538998	Prob. F(2,12)	0.5968	
Obs*R-squared	1.730993	Prob. Chi-Square(2)	0.4208	
Test Equation: Dependent Variable: RESID Method: ARDL Date: 09/01/24 Time: 15:07 Sample: 2001 2021 Included observations: 21 Presample missing value lagged residuals set to zero.				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Y(-1)	0.145829	0.257043	0.567331	0.5809
X1	-0.308194	1.016329	-0.303242	0.7669
X1(-1)	-0.097404	0.908409	-0.107225	0.9164
X2	-0.663428	6.704876	-0.098947	0.9228
X2(-1)	1.797167	6.012157	0.298922	0.7701
X3	0.073277	0.776918	0.094317	0.9264
C	-7960.124	23128.59	-0.344168	0.7367
RESID(-1)	-0.387934	0.381209	-1.017642	0.3289
RESID(-2)	-0.069218	0.390257	-0.177364	0.8622
R-squared	0.082428	Mean dependent var	2.35E-11	
Adjusted R-squared	-0.529286	S.D. dependent var	16382.86	
S.E. of regression	20259.75	Akaike info criterion	22.96819	
Sum squared resid	4.93E+09	Schwarz criterion	23.41584	
Log likelihood	-232.1660	Hannan-Quinn criter.	23.06534	
F-statistic	0.134750	Durbin-Watson stat	2.027304	
Prob(F-statistic)	0.995856			

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

8.4.3 اختبار Breusch-Pagan-Godfrey لعدم ثبات التباين:

لا يعاني النموذج من مشكلة عدم ثبات تباين الخطأ العشوائي حسب اختبار Breusch-Bagan وذلك كون أن قيمة P-value لمربع كاي أكبر من مستوى معنوية 5%.

جدول (9) اختبار عدم ثبات التباين.

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey				
Null hypothesis: Homoskedasticity				
F-statistic	0.692380	Prob. F(6,14)	0.6598	
Obs*R-squared	4.805470	Prob. Chi-Square(6)	0.5690	
Scaled explained SS	1.886259	Prob. Chi-Square(6)	0.9299	
Test Equation:				
Dependent Variable: RESID^2				
Method: Least Squares				
Date: 09/01/24 Time: 15:31				
Sample: 2001 2021				
Included observations: 21				
HAC standard errors & covariance (Bartlett kernel, Newey-West fixed bandwidth = 3.0000)				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	7.69E+08	3.43E+08	2.238983	0.0419
Y(-1)	-961.3972	2617.520	-0.367293	0.7189
X1	5318.975	18629.52	0.285513	0.7794
X1(-1)	11621.55	9641.049	1.205424	0.2480
X2	-87861.50	146697.4	-0.598930	0.5588
X2(-1)	-14748.28	109418.8	-0.134787	0.8947
X3	315.8856	15800.33	0.019992	0.9843
R-squared	0.228832	Mean dependent var	2.56E+08	
Adjusted R-squared	-0.101669	S.D. dependent var	3.48E+08	
S.E. of regression	3.65E+08	Akaike info criterion	42.53200	
Sum squared resid	1.87E+18	Schwarz criterion	42.88017	
Log likelihood	-439.5860	Hannan-Quinn criter.	42.60756	
F-statistic	0.692380	Durbin-Watson stat	2.145606	
Prob(F-statistic)	0.659821			

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

9.4.3 نموذج تصحيح الخطأ ECM : التحليل قصير الأجل:

توجد علاقة توازنه طويلة الأمد في النموذج المقدّر وذلك لأن قيمة معلمة التعديل speed adjustment coefficient $(\text{ointEq}(-1)^*)$ سالبة ومعنوية احصائياً بلغت (-0.38) وأن قيمة P-value أقل من مستوى المعنوية 5% (0.0065) .

جدول (10) نموذج تصحيح الخطأ ECM.

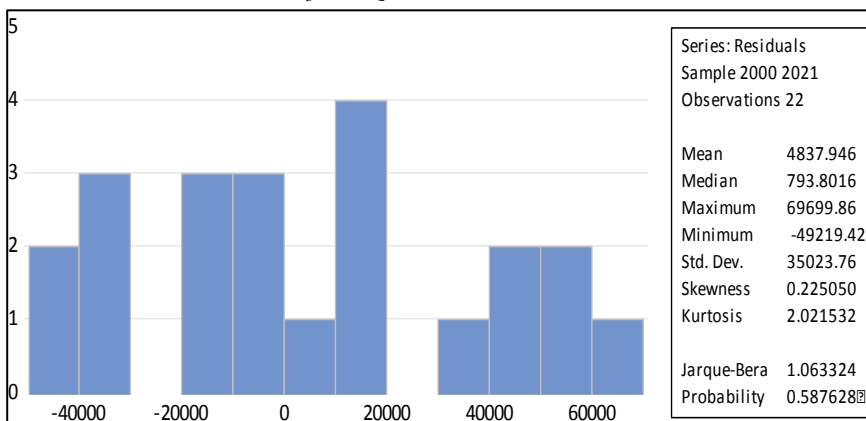
ARDL Error Correction Regression				
Dependent Variable: D(Y)				
Selected Model: ARDL(2, 2, 2, 2)				
Case 2: Restricted Constant and No Trend				
Date: 09/01/24 Time: 16:05				
Sample: 2000 2021				
Included observations: 20				
ECM Regression				
Case 2: Restricted Constant and No Trend				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
D(Y(-1))	-0.417033	0.210596	-1.980256	0.0830
D(X1)	0.876584	1.012272	0.865957	0.4117
D(X1(-1))	0.849773	1.040215	0.816920	0.4376
D(X2)	14.30109	5.102312	2.802865	0.0231
D(X2(-1))	2.121781	7.657236	0.277095	0.7887
D(X3)	0.829799	1.072835	0.773464	0.4615
D(X3(-1))	-1.216089	0.971577	-1.251665	0.2460
CointEq(-1)*	-0.381077	0.104426	-3.649265	0.0065

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

10.4.3 اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية:

يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (Histogram) بأن الاخطاء العشوائية موزعة توزيع طبيعي وذلك أن قيمة Jarque-Bera تبلغ 1.063324 وأن قيمة P-value لها أكبر من مستوى المعنوية 5% حيث بلغت 0.587628.

شكل (4) اختبار التوزيع الطبيعي.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على برنامج Eviews12

❖ النتائج:

- 1- هناك تأثير إيجابي لمتغيرات الدراسة المستقلة في المتغير التابع، أي أن إجمالي الودائع وإجمالي الائتمان المصرفي وعرض النقد الواسع لهما تأثير إيجابي في الناتج المحلي الإجمالي.
- 2- ان العلاقة بين الناتج المحلي الإجمالي واجمالي الودائع واجمالي الائتمان علاقة تكاملية على المدى الطويل حيث تم استنتاجها من اختبار الحدود (test Bound) ونموذج تصحيح الخطأ (ECM).
- 3- إن النموذج المقدر لا يعاني من مشاكل الارتباط الذاتي وعدم ثبات التباين.
- 4- إن النموذج المقدر مستقر من ناحية المعلمات الهيكلية للنموذج ومن حيث المتغيرات الداخلة في العلاقة حسب اختبار (Cusum)، والأخطاء موزعة طبيعياً حسب اختبار (Histogram).
- 5- إن النموذج المقدر معنوي احصائياً، وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الناتج المحلي الاجمالي واجمالي الودائع واجمالي الائتمان وعرض النقد الواسع.

❖ التوصيات:

- 1- الإصلاح في النظام المصرفي يعتبر الانطلاقة نحو تحقيق الاستقرار الاقتصادي، وهذا الأمر يتطلب وجود نظام مصرفي مستقر قادر على توجيه المدخرات لتمويل فرص استثمارية منتجة، التي تساهم في خلق فرص العمل والقدرة على زيادة القدرة الانتاجية في الاقتصاد.
- 2- العمل على ادخال التقنيات المصرفية الحديثة في النظام المصرفي، وتوفير برامج تدريبية تساهم في تنمية الكوادر البشرية وتأهيلها لتطور من اصلاحات القطاع المصرفي.
- 3- الالتزام بتطبيق المعايير الدولية من حيث الكفاءة والمخاطر من أجل انخراط النظام المصرفي في العمولة المصرفية بفعالية.
- 4- العمل على اعتماد سياسات شاملة لبناء بيئة داعمة للتقنيات الحديثة وتفعيل المبادرات وتنظيم آليات عملها من أحجل النهوض بالنظام المصرفي وزيادة كفاءته.
- 5- العمل على تطوير اصلاحات الجهاز المصرفي للوصول إلى استقرار اقتصادي مؤدي لتوازن حقيقي في الاقتصاد، وتنسيقها مع الاصلاحات الاقتصادية للقطاعات الاقتصادية الأخرى.

المصادر والمراجع:

- ابراهيم، طارق مجدوب، (2020)، سياسات الإصلاح المصرفي في السودان وأثرها في تطوير أداء الجهاز المصرفي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الاصدار الحادي عشر.
- البرغشي، يونس علي أسعيد، الشريف، علي سعيد، (2014)، تأثير السياسة النقدية على الاستقرار النقدي في ليبيا، أبحاث مؤتمر الاقتصاد في ليبيا بين تحليل الواقع وآليات التطوير، منشورات جامعة بنغازي يناير.
- حريب، سامية عمران، (2013)، تأثير عرض النقود على ميزان المدفوعات في ليبيا خلال الفترة (1908-2008)، رسالة ماجستير في الاقتصاد، الأكاديمية الليبية- فرع مصراتة.
- حسين، ابتسام علي، (2019)، سبل اصلاح وتطوير القطاع المصرفي في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثامن والخمسون.
- الحسيني، فلاح حسن، (2008)، مؤيد عبد الرحمن الدوري ، ادارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- دنف، أحمد أحمد، دنف، محمود أحمد، (2017)، تقييم أداء السياسات النقدية المطبقة في ليبيا خلال الفترة (1980 - 2015)، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس- ليبيا، العدد الثاني.
- رشيد، مصطفى كامل، مستور، سهيلة عبد الزهرة، (2017)، الاصلاح المصرفي الواقع والمعالجات لتنوع مصادر الناتج في العراق، الجامعة المستنصرية، جامعة بغداد، العراق.
- محمد، اروىحله ابراهيم، عمر، سعاد صالح، مسعود، مروان عمران ، (2013)، أثر التضخم على التنمية الاقتصادية في ليبيا خلال الفترة (1990 - 2020)، مجلة القرطاس، جامعة درنة- فرع القبة- ليبيا.
- مصرف ليبيا المركزي- ورقة عمل حول تطور أهم بيانات المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2008-الربع الثاني 2014.

- مصرف ليبيا المركزي، التقرير السنوي الرابع والخمسون، السنة المالية 2010.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية ، الربع الرابع 2013.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية ، الربع الرابع 2014.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية ، الربع الرابع 2017.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية، الربع الرابع 2005.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية، الربع الرابع 2023
- المطيري، سامرة عادل حمزة حسن، (2023)، دور الاصلاح المصرفي في استقرار الاقتصاد الكلي (تجارب دول مختارة مع اشارة للعراق)، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد جامعة كربلاء.
- مفتاح، مصطفى أبوزيد، بن عائشة، حمزة فرج، التير، وسام أحمد، (2021)، دور مصرف ليبيا المركزي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي خلال الفترة (2009-2020)، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، كلية الاقتصاد والتجارة الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد الثامن عشر ديسمبر.
- الموقع الالكتروني لمصرف ليبيا المركزي، نبذة عن المصرف .
- نور الدين، علي ابو بكر، (2019)، اصلاح الجهاز المصرفي في ليبيا، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد- جامعة سرت، المجلد الثاني- العدد الثالث.

واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر بالإشارة إلى تجريبي بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري والنوافذ الإسلامية في البنوك التجارية الناشطة في الجزائر

د. مركان محمد البشير

دكتوراه في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص تسيير محاسبي وتدقيق
جامعة تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر
morkane.elbachir@univ-tissemsilt.dz

د. شاني محمد عبد الوهاب

دكتوراه في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية وبنوك إسلامية
جامعة تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر
abdelwahabchani1233@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الورقة إلى البحث في واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر، بالإشارة إلى تجريبي كل من بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري، والنوافذ الإسلامية في البنوك التجارية الناشطة في الجزائر، مع قراءة في النصوص القانونية المنظمة للعمل المصرفي الإسلامي في الجزائر. حيث تم اتباع المنهج الوصفي في كل جوانب البحث من خلال وصف والتعريف بتجريبي بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري وتجربة النوافذ الإسلامية بالبنوك التجارية الناشطة في الجزائر ومختلف النصوص القانونية المنظمة للعمل المصرفي في الجزائر، وإتباع المنهج التحليلي في بعض جوانب البحث التي تتضمن أرقام وحقائق كمية عن العمل المصرفي الإسلامي في الجزائر. توصلت الورقة البحثية إلى أن العمل المصرفي الإسلامي في الجزائر ليس بالحدث وإنما تجسد على أرض الواقع بمزاولة نشاط كل من بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري، فالجديد في العمل المصرفي الجزائري كان في تبني البنوك التجارية العمومية الجزائري للعمل المصرفي الإسلامي من خلال إقامة نوافذ الصيرفة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: صيرفة إسلامية، بنك بركة جزائري، مصرف سلام جزائر، نوافذ إسلامية، نصوص قانونية.

The reality of Islamic banking in Algeria With reference to the experiences of Al Baraka Bank Algeria and Al Salam Bank Algeria And Islamic windows in commercial banks operating in Algeria

Dr. abdelouaheb Mohamed CHANI

PhD in Finance Science and Accounting, Specialty: Islamic Finance and Banks
Professor Contracted, University of Tissemsilt, Tissemsilt, Algeria
abdelwahabchani1233@gmail.com

Dr. MORKANE Mohamed El Bachir

PhD in Finance Science and Accounting, Specialty: Accounting Management and Auditing * A Class Lecturer Professor Vice-Dean in charge of post-graduation, scientific research and external relations University of Tissemsilt,
morkane.elbachir@univ-tissemsilt.dz

Abstract

The research paper aimed to explore the reality of Islamic banking in Algeria, focusing on the experiences of Al Baraka Bank Algeria and Al Salam Bank Algeria, as well as the Islamic windows in commercial banks operating in Algeria. It also includes an analysis of the legal texts governing Islamic banking in Algeria. A descriptive approach was adopted throughout the research to describe and define the experiences of Al Baraka Bank Algeria, Al Salam Bank Algeria, and the Islamic windows in active commercial banks, along with the various legal texts regulating banking operations in Algeria. An analytical approach was also employed in certain aspects of the research, which included quantitative data and facts about Islamic banking in Algeria. The research concluded that Islamic banking in Algeria is not a recent development; it is represented by the activities of both Al Baraka Bank Algeria and Al Salam Bank Algeria. The novelty in Algerian banking lies in the adoption of Islamic banking practices by public commercial banks through the establishment of Islamic banking windows.

Keyword: Islamic banking, Al Baraka Bank Algeria, Al Salam Bank Algeria, Islamic windows, legal texts.

مقدمة:

في ظل النجاحات الكبيرة للصناعة المالية الإسلامية في العالم، وفي ظل تخطيط الاقتصاد الوطني الجزائري في عدة مشاكل، سارعت الجزائر إلى تبني الصيرفة الإسلامية كحل للنهوض بالاقتصاد الوطني، فتم تأسيس أول بنك إسلامي في الجزائر وهو بنك البركة الجزائري سنة 1991، ثم تلاه مصرف السلام الجزائر في 2008، ولكن كان نشاطهما بدون قاعدة قانونية تسمح لهما بالنمو والتقدم والتوسع، حيث جاءت إستجابة المشرع الجزائري متأخرة جداً من خلال إصداره للنظام 02-20 في 2020/03/15 والمتعلق بالصيرفة الإسلامية في الجزائر، ويهدف هذا النظام إلى تحديد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والقواعد المحددة لها، والذي ألغى النظام السابق 18-02 المؤرخ في 2018/11/04 والذي يتعلق الصيرفة التشاركية في الجزائر. وعليه جاء التساؤل الرئيس كآتي: ما هو واقع نشاط الصيرفة الإسلامية في الجزائر عقب إصدار النظام 02-20 المتعلق بالصيرفة الإسلامية في الجزائر؟

وللتدرج في التساؤل الرئيس تم طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو واقع نشاط بنك البركة الجزائري في ظل عصنة النظام البنكي الجزائري؟
 - ما هو واقع مصرف السلام الجزائر في ظل عصنة النظام البنكي الجزائري؟
 - ما هو واقع النوافذ الإسلامية في البنوك التجارية في ظل تبني الجزائر للصيرفة الإسلامية؟
 - ما هي مستجدات النظم القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر؟
- يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- عرض تجربة بنك البركة الجزائري قبل وبعد سن النصوص القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية.
 - عرض تجربة مصرف السلام قبل وبعد سن النصوص القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية.
 - عرض واقع النوافذ الإسلامية في البنوك التجارية في ظل تبني الجزائر للصيرفة الإسلامية.
 - عرض مستجدات النظم القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر.
- يستمد البحث أهميته من عرض تجربة كل من المصارف الإسلامية الناشطة في الجزائر قبل وبعد سن النصوص القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية، وواقع النوافذ الإسلامية بالبنوك التجارية الناشطة بالجزائر بعد سن النصوص القانونية المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر.

ولإعداد الورقة البحثية تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم اتباع المنهج الوصفي في حل جوانب البحث من خلال وصف والتعريف بتجربة كل من بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائر، ووصف والتعريف بتجارب النواذ الإسلامية بالبنوك التجارية (لاسيما العمومية منها) الناشطة في الجزائر ومختلف النصوص القانونية المنظمة للعمل المصرفي في الجزائر، كما تم اتباع المنهج التحليلي في جوانب البحث التي تتضمن أرقام وحقائق كمية عن الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

صادفنا أثناء جمع المراجع المتعلقة بموضوع دراستنا العديد من الأعمال البحثية التي يمكن إعتادها كدراسات سابقة لموضوع بحثنا، لعل أبرزها:

- دراسة "فطيمة عليش و يوسف بوعيشاوي"، سنة "2020"، بعنوان "الصيرفة الإسلامية في القطاع المصري 2010-2019": هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة الصيرفة الإسلامية من مختلف جوانبها وإبراز الدور الكبير والفعال الذي تؤديه هذه الصيرفة في الآونة الأخيرة بالنسبة للقطاع المصرفي بصفة عامة والنظام المصرفي المصري بصفة خاصة، وجاءت هذه الدراسة لتقديم نظرة واقعية لتطور الصناعة المصرفية في واحدة من أول الدول التي نادت بتطبيق الصيرفة الإسلامية، وكذلك معرفة أهم التحديات المعيقة لتطور المصارف الإسلامية بمصر، وفي الأخير إعطاء نظرة مستقبلية لهذه المصارف، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أنه لتطوير الصيرفة الإسلامية في مصر وتحقيق المزيد من النجاحات يجب أن تكون المصارف الإسلامية قادرة على التغلب على التحديات والمعوقات التي تواجه نموها وعلى رأسها عدم وجود قوانين محددة تنظم عمل المصارف الإسلامية من خلال البنك المركزي المصري، وعدم وجود هيئة شرعية مركزية بالبنك المركزي ترأب أعمال المصارف الإسلامية، والاعتماد على نظرية المحاكاة للمصرفية التقليدية في ابتكار وتطوير المنتجات والخدمات المصرفية والمالية.

- دراسة "خليل إبراهيم الدليمي & عطا الله أحمد الحسان"، سنة "2015"، بعنوان "مدى تطبيق المصارف الإسلامية لمعايير المحاسبة الإسلامية المتعلقة بعمليات المراجعة الإسلامية في البنوك الإسلامية في الأردن": هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أسس القياس المحاسبي لعمليات المراجعة في البنوك الإسلامية حسب معايير المحاسبة الإسلامية، كما هدفت إلى إظهار أثر أدوات القياس المحاسبي على القوائم المالية، إضافة إلى

التعرف على الإطار النظري لعمليات المراجعة الإسلامية، وتم توزيع استبانة تتكون من 19 فقرة لتعبر عن متغيرات وفرضيات الدراسة وتم توزيع الاستبانة على المدققين الداخليين في البنوك الإسلامية في الأردن، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: إن البنوك الإسلامية تقوم على تحميل كافة التكاليف المباشرة على بضاعة المراجعة حتى تصبح في مخازن المشتري، وبهذا فهي تطبق مبدأ التكلفة التاريخية عند تنفيذ عقود المراجعة وإثباتها بالدفاتر بتاريخ تنفيذ عقد المراجعة، وتقوم البنوك الإسلامية على توزيع أرباح عقد المراجعة حسب مدة العقد مع العميل وهذا يدل على استحقاق الإيراد والمصرف لكل فترة عن الأخرى الأمر الذي يسهل احتساب الزكاة دون النظر لأرباح الفترات القادمة، ويتم الاعتراف بإيرادات عقود عمليات المراجعة كالالتزام متداول عند تاريخ تنفيذ عقود المراجعة ويقوم بعد ذلك المحاسب على توزيع الربح على مدة عقد المراجعة من خلال استخدام التسويات الجردية في نهاية الفترة المحاسبية من خلال تطبيق مبدأ مقابلة الإيرادات بالمصروفات.

- دراسة "حياة نجار و هشام بورمة"، سنة "2017"، بعنوان "الهندسة المالية الإسلامية كمدخل لتطوير الصيرفة الإسلامية دراسة التجربة السودانية": هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم منتجات الهندسة المالية الإسلامية، مع تقييم دور هذه المنتجات في تطوير العمل المصرفي الإسلامي في السودان، وخلصت هذه الدراسة إلى أن للهندسة المالية الإسلامية مزايا عديدة يمكن أن تستفيد منها المؤسسات المالية الإسلامية، وتضم الهندسة المالية الإسلامية العديد من المنتجات المالية، أهمها: الأدوات التمويلية (المراجعة، المشاركة، المضاربة، الإجارة، السلم، الإستصناع، وغيرها) والمنتجات المالية القابلة للتداول كالصكوك الإسلامية؛ وتمثل التجربة السودانية صورة للعمل المصرفي الإسلامي الناجح، ف نظامها المالي يعمل بشكل كلي وفق ضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية، ونجاحه راجع إلى معرفة البنك المركزي لفلسفة عمل النظام المالي الإسلامي.

- دراسة "أسامة عبد المجيد العاني و أمجد أحمد خليفة القندولي"، سنة "2019"، بعنوان "إمكانية تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية في ليبيا": هدف البحث إلى التعرف على إمكانية تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية في ليبيا، من خلال استعراض تجربة المصارف التقليدية الليبية في تقديم منتجات الصيرفة الإسلامية، والوقوف على أهم المعوقات التي واجهت المصارف التقليدية للتحول للصيرفة الإسلامية في

ليبيا. ولتحقيق أهداف البحث اتبع الباحثان المنهج الوصفي في إعداد الجانب النظري من البحث، والأسلوب التحليلي في إعداد الجانب العملي منه، حيث تم توزيع (70) استمارة على أفراد عينة البحث، وعند استردادها كانت (51) منها صالحة للتحليل والدراسة. وقد توصل البحث إلى أن من أهم دوافع التحوّل في ليبيا كان قرار السلطة التشريعية في البلاد، إضافة للرغبة الشعبية في تقديم المصارف منتجات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

– دراسة "سهى مفيد أبو حفيظة و أحمد سفيان تشي عبد الله"، سنة "2019"، بعنوان "إنشاء النوافذ الإسلامية في البنوك التقليدية في فلسطين «الفرص والتحديات»": يهدف هذا البحث إلى اقتراح إنشاء نوافذ للمعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية في فلسطين، وذلك لعدم كفاية البنوك الإسلامية، وللتخلص من المعاملات المصرفية المحرمة، وقد تم اتباع المنهج الوصفي للتعرف على مفهوم النوافذ الإسلامية في البنوك التقليدية ومناقشة التحديات التي تواجه إنشاءها والتعرف إلى عوامل نجاحها. وخلص هذا البحث إلى أن إنشاء نوافذ إسلامية في فلسطين قد يسهم في تفكير البنوك التقليدية جدياً بالتحوّل بشكل تدريجي أو كامل إلى بنوك إسلامية مستقبلاً؛ إذ تعد النوافذ خطوة في طريق التحوّل المصرفي. يوصي البحث بضرورة زيادة الوعي والتثقيف المصرفي بين أفراد المجتمع الفلسطيني وترسيخ فكرة المصرفية الإسلامية بشكل أفضل، وسن قوانين تراعي خصوصية التمويل الإسلامي فيها.

– دراسة "عماد الإبراهيم"، سنة "2018"، بعنوان "الخدمات المالية الإسلامية بين الماضي والحاضر – دراسة تأصيلية لظهورها وتطورها": هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، من حيث استعراض مفهوم الشمول المالي وأهدافه وأهميته وأبعاده، وآثاره الاقتصادية والاجتماعية، وعلى الفئات الفقيرة والمهمشة بشكل عام. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل الجوانب المختلفة للشمول المالي، وأبعاده وتطبيقاته في المصارف الإسلامية في فلسطين، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج، عبر استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتحليل، كما تم تعزيز نتائج الدراسة بإجراء المقابلة من أجل دمج المدخل الكمي والنوعي في الحصول على البيانات وتحليلها للحصول على النتائج. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية لدى

المستفيدين، بالإضافة إلى قلة الجهود المبذولة من قبل البنوك في نشر الوعي حول الثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على الفئات الغنية بشكل أكبر وتهميش الفئات والمناطق الفقيرة والمهمشة، والتركيز من قبل المصارف الإسلامية الفلسطينية على بعض صيغ التمويل دون غيرها من أنواع التمويل الإسلامية الأخرى المختلفة.

– دراسة "عز الدين محمد منصور العماري و عزنان حسن"، سنة "2021"، بعنوان "المصارف الإسلامية الليبية وأهميتها في تحقيق التنمية": سعت هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور المصارف الإسلامية في تحقيق التنمية وأهميتها في ليبيا، وتعدّ هذه المؤسسات المالية ذات رسالة تنمية إنسانية واجتماعية تستهدف جميع الأموال وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد بموجب قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية لبناء مجتمع التكافل الإسلامي وكذلك توظيف الأموال في المشاريع الاستثمارية التي تساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا، وذلك من خلال صيغ التمويل الإسلامي المتنوعة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها: أن التمويل المصرفي الإسلامي للمشاريع الاقتصادية جيد ويزداد في الآونة الأخيرة، وأن التنمية الاقتصادية تعتبر هدف كل بلد لتطوير اقتصاده الضعيف.

ما يميز البحث الحالي: لقد تناولت الدراسات السابقة الصيرفة الإسلامية في بعض الدول العربية كمصر والسودان والأردن وليبيا وفلسطين، بحيث ركزت على واقع الصيرفة الإسلامية ومختلف صيغ التمويل الإسلامية في تلك الدول وما لها من أثر على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لتلك الدول، من خلال تجميع الأموال والمدخرات وإعادة استخدامها في المشاريع الاستثمارية التي تساعد على تحقيق التنمية بموجب قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية. أما ورقتنا البحثية فقد تناولت واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر والتي تعتبر متأخرة نوعاً مقارنة بدول مصر والسودان وليبيا ومصر وفلسطين، ولعلّ أبرز تجارب الصيرفة الإسلامية في الجزائر كانت محصورة على كل من مصرف السلام الجزائر وبنك البركة الجزائري.

المطلب الأول

تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر

سيتم عرض تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري، وذلك من خلال إعطاء لمحة عامة عن البنكين، وأهم المراحل التي مرّ بهما، مع عرض أهم المؤشرات المالية لهما.

أولاً: عرض تجربة بنك البركة الجزائري:

وسيتم عرض تجربة بنك البركة الجزائري من خلال ما يأتي:

1. لمحة عامة عن بنك البركة الجزائري:

يعد بنك البركة الجزائري أول بنك إسلامي في الجزائر، وقد تأسس برأس مال مختلط (عام وخاص) على إثر شراكة جزائرية سعودية بين مجموعة البركة بنسبة 56% وبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائرية بنسبة 44%، في 20 ماي 1991 برأس مال 500 مليون دج، وبدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر 1991، وعند صدور الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003، أصبح للبنك الحق في مزاولة جميع العمليات البنكية من تمويلات واستثمارات وذلك موافقاً مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية؛ (بنك البركة الجزائري).

تبلغ فروع بنك البركة الجزائر حالياً 33 فرعاً، منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى؛ انسجماً مع رؤية واستراتيجية البنك التي تسعى تغطية جميع احتياجات السوق مع استقطاب أكبر من المدخرات لبلوغ الأهداف المسطرة؛ (مجموعة بنك البركة).

2. أهم المراحل التي مرّ بها بنك البركة الجزائري:

ويوضح الجدول الآتي أهم النقاط المفصلية التي مثلت أحداث ذات أثر كبير في مسيرة

البنك:

الجدول (1): أهم المراحل التي مرّ بها بنك البركة الجزائري.

السنة	الأحداث
1991	تأسيس بنك البركة الجزائري
1994	الاستقرار والتوازن المالي للبنك
1999	المساهمة في تأسيس شركة التأمينات "البركة و الأمان"
2000	المرتبة الأولى بين البنوك ذات الرأس المال الخاص
2002	إعادة الانتشار في قطاعات جديدة في السوق بالخصوص المهنيين والأفراد
2003	إنشاء شركة للترقية العقارية "دار البركة" برأسمال 1.550.000.000 دينار جزائري
2006	زيادة رأسمال البنك إلى 2,5 مليار دينار جزائري
2009	زيادة ثانية لرأسمال البنك إلى 10 مليار دينار جزائري
2015	إنشاء معهد للبحوث والتدريب في الصيرفة الإسلامية وإنشاء شركة للخبرات العقارية برأس مال قدره 15.000.000 دينار جزائري
2016	الريادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري
2017	زيادة ثالثة لرأسمال البنك إلى 15 مليار دينار جزائري
2018	أحسن مصرف إسلامي في الجزائر للسنة السادسة على التوالي من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية
2019	من أبرز البنوك على مستوى الساحة المصرفية الجزائرية.
2020	زيادة رابعة لرأسمال البنك إلى 20 مليار دينار جزائري.
2023	تعيين السيد بن فيليسي بدر الدين مديرا عاما لبنك البركة الجزائري، خلفا للسيد محمد صديق حفيظ؛
2023	الحصول على اعتماد كلية الدراسات العليا للتكنولوجيا وإطلاق التسجيلات للعام الدراسي (2024/2023)

المصدر: (بنك البركة الجزائري).

3. تطور أهم المؤشرات المالية لبنك البركة الجزائري

ويبينه الجدول والشكل المواليين:

الجدول (2): عرض أهم المؤشرات لبنك البركة الجزائري في الفترة (2015-2023).

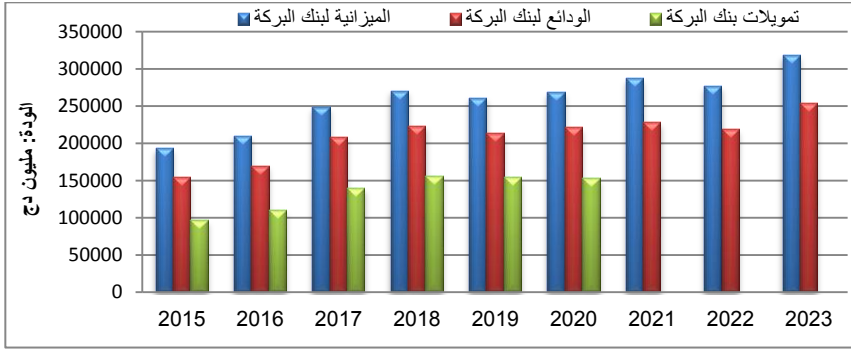
الوحدة: مليون دج

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
حجم الميزانية	193573	210344	248633	270996	261568	268779	287682	277002	318552
الودائع	154562	170138	207945	223995	213500	221873	228529	219387	254489
التمويلات	96453	110711	139677	156460	154600	153089	-	-	-
الودائع/التمويلات	1.60	1.53	1.48	1.43	1.38	1.44	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك البركة الجزائري للفترة (2015-2020) والتقارير السنوية لمجموعة البركة (2021-2023).

ويمكن تمثيل الجدول بالشكل الآتي:

الشكل (1): تطور أهم المؤشرات المالية لبنك البركة الجزائري في الفترة (2015-2023)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ما سبق.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أنّ حجم الميزانية والودائع والتمويلات لدى بنك البركة الجزائري في تطور ملحوظ ومستمر وبمعدلات متفاوتة، حيث نلاحظ أن ودائع بنك البركة قد غطت جميع تمويلاته وبقي فائض معتبر للسيولة، فزيادة حجم الودائع يدل على الثقة المصرفية التي يكتسبها بنك البركة، بالإضافة إلى الرغبة الواضحة والمتزايدة لجمهور للاستفادة من الخدمات التمويلية والاستثمارية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وهذا ما أسّهم بشكل مباشر في زيادة حجم التمويلات، وهذه النتيجة الجيدة التي حققها البنك جعلته ينمو ويتوسع عبر مختلف بقاع الوطن؛

كما يجدر بنا الإشارة إلى سنة 2019 التي شهدت تراجع خفيف في جميع المؤشرات البنك، والذي مثّل سبب انخفاضه الحراك الشعبي (سليمان، 2022، صفحة 46)، إلى أن يعود إلى النمو لتطوره في السنوات الموالية.

ثانياً: تجربة مصرف السلام الجزائري:

وسيتّم عرض تجربة مصرف السلام الجزائري، وعرض أهم المؤشرات المالية له كما يأتي:

1. لمحة عن مصرف السلام:

يعد مصرف السلام الجزائري ثاني بنك إسلامي في الجزائر، وقد تأسس سنة 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه وفق استراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم

الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد. وتتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حالياً من 24 فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى؛ انسجاماً مع رؤية واستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغه لتعامله وبأفضل جودة. (مصرف السلام الجزائر)

2. تطور أهم المؤشرات المالية لمصرف السلام:

ويمكن عرض أهم المؤشرات المالية لمصرف السلام الجزائر من خلال الجدول الآتي:

الجدول (3): عرض أهم المؤشرات لمصرف السلام في الفترة (2022-2015).

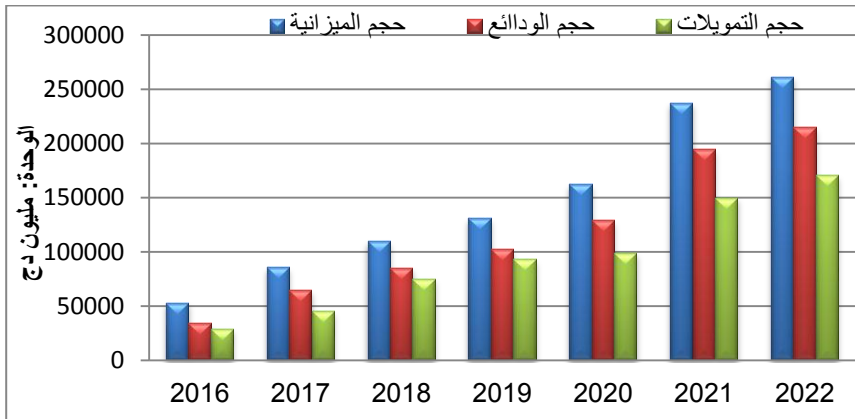
الوحدة: مليون دج

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
حجم الميزانية	40575	53104	85775	110109	131019	162626	237804	261693
الودائع	23685	34512	64642	85431	102405	129320	195031	215076
التمويلات	21268	29377	45455	75340	93510	99252	150267	170759
نسبة تغطية الودائع/التمويلات	1,11	1,17	1,42	1,13	1,09	1,30	1,29	1,25

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام الجزائر في الفترة (2022-2015)

ويمكن تمثيل الجدول بالشكل التالي:

الشكل (2): تطور أهم المؤشرات المالية لمصرف السلام الجزائر خلال الفترة (2022-2015).



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام الجزائر في الفترة (2020-2016)

يلاحظ من تطور مستمر وبمعدلات متفاوتة لحجم الميزانية وحجم الودائع والتمويلات لمصرف السلام الجزائري، حيث نجد أن حجم ودائع مصرف السلام يغطي جميع تمويلاته، ويبقى فائض السيولة، فزيادة حجم الودائع يزيد حجم التمويلات، وهذا ما يزيد من ربحية المصرف، مما يؤدي إلى الزيادة في النمو والتوسع بفتح فروع جديدة عبر كامل التراب الوطني مع التنوع في الخدمات المالية والاستثمارية، محققاً بذلك جميع أهدافه المسطرة، فهذه النتائج الايجابية راجعة إلى الجهود الكبيرة التي بذلها مصرف السلام في كسب ثقة الجمهور وخاصة من باب الشرعي والتسويقي لمنتجاته، في ظل وجود رغبة واضحة من المجتمع الجزائري في الاستفادة من المنتجات الإسلامية.

المطلب الثاني

النوافذ المالية الإسلامية في الجزائر

يعتبر توجه الجزائر نحو إنشاء نوافذ إسلامية خطوة مهمة للاستفادة من مميزات النشاط المصرفي الإسلامي، حيث نجد العديد من البنوك الجزائرية سارعت لذلك، وفي ما يأتي سنستعرض أهم النوافذ الإسلامية في الجزائر قبل النظام 20-02 المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والقواعد المطبقة لها وبعده.

أولاً: النوافذ المالية الإسلامية قبل النظام 20-02:

وقد شملت ثلاثة بنوك، وهي:

1. بنك الخليج الجزائري: هو بنك أجنبي دولي يخضع للقوانين الجزائرية، بدأ نشاطه في عام 2004، ويمتلك شبكة مكونة من 61 فرعاً موزعة على جميع أنحاء الأراضي الجزائرية، ويعزز بنك AGB موقعه سنة بعد سنة، حيث يعتبر واحد من أهم ثلاثة بنوك خاصة في الجزائر، ويمتلك رأسماله ثلاثة مساهمين (بنك الخليج الجزائري):
 - بنك برقان (الكويت): وهو المساهم الأكبر في بنك الخليج الجزائر بنسبة 60%، تأسس سنة 1977 وهو من أحد أكبر البنوك التقليدية الكويتية.
 - بنك تونس العالمي: يمتلك بنك تونس العالمي 30% من أسهم بنك الخليج الجزائر، تأسس سنة 1882، وهو أول بنك تجاري في تونس.

- البنك الأردني الكويتي: يمتلك 30% من أسهم بنك الخليج الجزائر، تأسس سنة 1976 ويعتبر من أهم البنوك الفعالة في النظام المصرفي الأردني.

وتعود أول تجربة لعمل النوافذ الإسلامية بالجزائر إلى بنك AGB، حين فتح أول نافذة إسلامية سنة 2009 في مسعى منه إلى تلبية جميع رغبات عملائها وتقديم خدمات ومنتجات تفي بتطلعاتهم (مقاتل، 2022-2023، صفحة 210).

2. تراست بنك الجزائر: هو بنك أجنبي عضو في مجموعة NEST LTD، INVESTMENTS HOLDING ومقرها قبرص، والتي يمتلك أغلب رأس مالها أعضاء من عائلة "أبو نخل"، بدأ عمله في الجزائر في أبريل 2003 برأس مال خاص، وقدر بـ 750 مليون ديناراً، وقد تمت زيادة رأسمال البنك بانتظام منذ ذلك الحين، حيث قدرت سنة 2012 بـ 97 مليون دولاراً أمريكياً ووصلت سنة 2019/12/31 بـ 128 مليون دولاراً أمريكياً. (بنك ترست الجزائر)

وأنشئ شبك الصيرفة الإسلامية في ترست بنك خلال شهر جويلية سنة 2014، ولكن كانت بداية النشاط الفعلي سنة 2016؛ (سليمان، 2022، صفحة 352)

3. بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر: تأسس بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر في أكتوبر 2003، ويعتبر بنكاً أجنبياً حيث يمتلك رأسماله كل من، ووفقاً للنسب الآتية: بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردن: 85 %، Liben areb % 15 foreign investment holding company Algeria. وبدأ الشباك الإسلامي في بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر نشاطه في مارس 2015. (سليمان، 2022، صفحة 357)

ثانياً: النوافذ المالية الإسلامية بعد النظام 20-02:

شهد افتتاح كبير للبنوك الجزائرية على الصيرفة الإسلامية من خلال فتح نوافذ كما يلي:

1. البنك الوطني الجزائري: أنشئ البنك الوطني الجزائري سنة 13 جوان 1966، حيث مارس كافة نشاطات البنك الشاملة ومن بينها تمويل القطاع الزراعي، وبعد القانون 90-10 اعتبر بنك الوطني الجزائري شخصاً معنوياً، يؤدي كافة العمليات المتعلقة باستقطاب الموارد، وعمليات القروض ووضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن، ويعتبر أول

بنك حاز على اعتماده بعد مجلس النقد والقرض سنة 1995، وفي شهر جوان 2018 تم رفع رأسماله من 41600 مليار دينارًا جزائريًا إلى 150000 مليار دينارًا جزائريًا. (البنك الوطني الجزائري)

وتحصل البنك الوطني الجزائري على رخصة تسويق منتجات الصيرفة الإسلامية ابتداء من تاريخ 30 جويلية 2020، بحيث يطرح البنك الوطني الجزائري مجموعة ثرية من صيغ الادخار والتمويل، الموافقة لتعاليم الشريعة الإسلامية، والتي تمت المصادقة عليها من قبل هيئة الرقابة الشرعية بالبنك ومن طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، وهي منتجات موجهة سواء للأفراد أو المهنيين وكذا المؤسسات. (البنك الوطني الجزائري)

2. **القرض الشعبي الجزائري:** تأسس بنك القرض الشعبي الجزائري سنة 1966، حيث يعد من إحدى البنوك التجارية العمومية الرئيسية في الجزائر، ذات رأسمال اجتماعي ملكيته حصرية للدولة، حيث يقدر رأسماله حاليا بـ 200 مليار دينارًا، يضم امتدادًا جغرافيًا بما يعادل 161 وكالة موزعة عبر كامل تراب الوطن، وقصد الاستجابة بنجاعة لاحتياجات العملاء، اعتمد على تنوع عروضه البنكية على اختلاف عناصره، الأفراد، القطاع الخاص، المؤسسات، المهنيين. (القرض الشعبي الجزائري)

وفي مجال العمل المصرفي الإسلامي لبنك القرض الشعبي الجزائري فقد بدأ البنك نشاطه في أكتوبر 2020 (الإذاعة الجزائرية)، بينما تحصل على شهادة المطابقة الشرعية لعدة منتجات إسلامية في 15 سبتمبر 2020، وقد بلغ عدد شبابك الصيرفة الإسلامية فيه 98 شابًا. (القرض الشعبي الجزائري).

3. **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك:** تم تأسيسه في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64/227، وقد تمثلت مهمته في جمع المدخرات الصغيرة للعائلات والأفراد، أما في مجال القرض فإن الصندوق كان مدعوا لتمويل ثلاثة أنواع من العمليات هي: تمويل البناء، الجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية؛ وفي 19 فيفري 1971، وبقرار من وزير المالية تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن حيث جاء القرار الصادر لتثبيت نظام التوفير من أجل السكن، وهو ما أعطى لـ CNEP حافزا قويا لتطوير مكانته على مستوى سوق الادخار، وبعدها جاءت التعليمات رقم 8 في أبريل 1971 من أجل تخصيصه في تمويل برامج إنجاز السكنات

باستخدام أموال المدخرين وأموال الخزينة العمومية، وعليه و أمام حافز الحصول على سكن في إطار برامج الصندوق فقد زاد من إذخار العائلات وارتفعت بالتالي موارد المالية. (قسول و آخرون، 2019، صفحة 277)

ومن أبرز المراحل التي مرّ بيها البنك، رفع رأسماله من 14 إلى 46 مليار دينارًا جزائريًا، وفي 2020 انتهج البنك الصيرفة الإسلامية من خلال فتح وكالة وعدة شبابيك إسلامية في جُل ربوع الوطن، حيث بلغ عدد الشبابيك الإسلامية حاليا 85 شباكًا ووكالة واحدة. (الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط)

4. **بنك التنمية المحلية:** هو بنك عمومي تم تأسيسه في 30 أبريل 1985 بموجب المرسوم رقم 85-85 برأس مال قدره 500 مليون دج، وفي نهاية عام 2018 بلغ رأس ماله 36.8 مليار دج، ويهدف بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني، وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار، من خلال تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات والمشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANSEJ، CNAC، ANGEM، فضلا عن تلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد، وتمويل المشاريع السكنية، وذلك عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية والأشخاص الذين يريدون شراء مسكن. (شلي و قدي، 2021، صفحة 55)

وقد انتهج بنك التنمية المحلية النشاط المصرفي الإسلامي بعد النظام 20-02 بفتحه عدة شبابيك إسلامية، حيث بلغ عدد الشبابيك حاليا 125 شباكًا إسلاميًا، يقدم من خلالها منتجات متنوعة. (بنك التنمية المحلية)

5. **بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر":** وهو مؤسسة مالية وطنية تم إنشاؤها في 13 مارس 1982، كما أنها تعتبر من حيث الشكل القانوني بمثابة شركة ذات أسهم، حيث يعمل منذ نحو أربعين سنة، على تدعيم تنمية إقليمية ومشاريع زبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري وتربية المائيات، وهي المجالات التي تجعله يشكل دعماً لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه، ومن أجل تحقيق رضا الزبائن بأكبر قدر ممكن، يجند بنك "بدر" أكثر من 7000 موظفًا مع فريق يتكون من 1200 مكلّفًا بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و39 مجمّعًا استغلال جهوي موزعة عبر التراب الوطني؛ بالإضافة إلى نظام معلومات جديد لمزيد من الأمان،

السهولة، الفعالية و السرعة.

وأما بالنسبة للصيرفة الإسلامية فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرض عليكم، سواء كنتم مؤسسات أو أفراد، يقترح أكثر من 16 منتجًا تشمل فتح حسابات جارية إسلامية وحسابات توفير بالإضافة إلى المعاملات المالية بصيغة المراجعة وفقًا للشرعية الإسلامية وتوجيهات المجلس الإسلامي الأعلى؛ وذلك لتحقيق مشاريعك. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) وحسب بيان وكالة الأنباء الجزائرية فإن عدد وكالات بنك "بدر" التي تسوق منتجات الصيرفة الإسلامية سترتفع إلى أكثر من 60 شباكًا وفرعًا موزعة عبر جميع ولايات الوطن. (وكالة الأنباء الجزائرية، 2023)

6. بنك الجزائر الخارجي: تأسس بنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر 1967، ويعد من أهم البنوك الجزائرية، بحيث يقدم عدة تمويلات ومختلف القطاعات الاقتصادية (بن كابوا، 2016، الصفحات 75-76)، وله عدة فروع منتشرة عبر تراب الوطن والمقدرة بحوالي 198 (مجلد، 2023، صفحة 194).

وكان الإطلاق الرسمي للنشاط المصرفي الإسلامي في البنك بتاريخ 30 ديسمبر 2021، عن طريق تسويق 10 منتجات إسلامية عبر 85 شباكًا إسلاميًا، والتي منحت أغلبها لقطاع المؤسسات لتمويل الاقتصاد الوطني، ويعتزم البنك مواصلة تعميم هذه الشبايك خلال السنة القادمة لتشمل وكالاته التجارية الأخرى عبر كامل التراب الوطني. (وكالة الأنباء الجزائرية، 2023).

المطلب الثالث

الإطار القانوني للعمل المصرفي الإسلامية في الجزائر

أولاً: قراءات في النظام رقم 18-02 المتعلقة الصيرفة التشاركية في الجزائر:
يهدف هذا النظام إلى تحديد القواعد المطبقة على كل من المنتجات المسماة "التشاركية"، وأيضًا إلى تحديد شروط الترخيص المسبق من طرف البنك المركزي للمصارف والمؤسسات المالية المعتمدة على الصيرفة التشاركية، وأبرز جاء فيه ما يلي: (سليمان، 2022، الصفحات 325-327):

- جاء في النظام في المادة 2 أن عمليات الصيرفة التشاركية هي كل العمليات التي تقوم بها المصارف والمؤسسات المالية بدون ان يترتب عنها تحصيل أو تسديد الفوائد، وتخص هذه العمليات على الخصوص فئات منتجات الآتية: المراجعة والمشاركة والمضاربة، الإجارة، الإستصناع والسلم.

- يشترط النظام من خلال المواد 3، 5، 6 لفتح الشبايك المالية التشاركية لتقدم الصيرفة التشاركية كل من الاستقلالية الإدارية والمالية والمحاسبية للشباك، حيث عرفت أنها دائرة ضمن المصرف معتمد أو مؤسسة مالية معتمدة تمنح خدمات ومنتجات الصيرفة التشاركية، كما يتعين على المصرف أو المؤسسة المالية الراغبة في العمل المصرفي التشاركي أن يتوفر فيه شروط الحصول على الترخيص من طرف البنك المركزي.

- يتعين على المصارف والمؤسسات المالية المعتمدة أن تخضع منتجاتها إلى تقييم الهيئة الوطنية المؤهلة للوقوف على مدى التطابق والالتزام مع أحكام الشريعة الإسلامية.

- يتعين على المصارف والمؤسسات المالية في المادة 8 أن تعلم زبائنهم بجدول التسعيرات والشروط الدنيا والقصوى التي تُطبق عليهم، إلى جانب إعلام المودعين خاصة أصحاب الاستثمار حول طبيعة حساباتهم، كما يحق للمودع الحصول على الأرباح الناجمة من العمليات الاستثمارية للشبايك المالية التشاركية في حالة وجوده مع تحمل الخسارة إن وجدت.

ثانياً: قراءات في النظام رقم 20-02 المتعلقة بالصيرفة الإسلامية في الجزائر:

يهدف هذا النظام إلى تحديد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والقواعد المطبقة لها، وجاء فيه ما يأتي (سليمان، 2022):

- جاء في المادة 3: يجب على البنوك والمؤسسات المالية الراغبة في تقديم منتجات الصيرفة الإسلامية أن تحوز على نسب احترازية مطابقة لمعايير التنظيمية؛

- تُخصّص عمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية، المنتجات الآتية: (المراجعة، المشاركة، المضاربة، الإجارة والسلم والإستصناع، حسابات الودائع، الودائع في حسابات الاستثمار)، وقد عرفت المواد من 5-12 كل واحدة منهم؛

- تخضع منتجات الصيرفة الإسلامية المذكورة أعلاه، إلى طلب ترخيص مسبق لدى البنك المركزي حسب المادة رقم 13.

- يتعين على البنك أو المؤسسة المالية حسب المادة 15 في إطار ممارسة العمليات البنكية الخاصة بالصيرفة الإسلامية إنشاء هيئة الرقابة الشرعية، والتي تتكون من ثلاثة أعضاء على الأقل، يتم تعيينهم من طرف الجمعية العامة.
- أما المواد 16 و 17 و 18: قد جاء فيهم الإجراءات الواجبة إتباعها لضمان الاستقلالية الإدارية والمالية والمحاسبية والتنفيذية، لحساب الشباك الإسلامي عن حسابات البنك أو المؤسسة المالية التابعة لها.
- يجب على البنوك أو المؤسسات المالية الذين تحصلوا على الترخيص المسبق لتسويق منتجات الصيرفة الإسلامية، أن تعلم زبائنهم بجدول التسعيرات والشروط الدنيا والقصوى التي تُطبق عليهم، كما يجب على البنوك إعلام المودعين، خاصة أصحاب حسابات الاستثمار، حول الخصائص ذات الصلة بطبيعة حساباتهم، وهذا ما تبينه المادة 19.
- يحق لصاحب حساب ودائع الاستثمار الحصول على حصة من الأرباح الناجمة من "شباك الصيرفة الإسلامية" ويتحمل حصة من الخسائر التي يسجلها الشباك في التمويلات التي يقوم بيها، وهذا ضمن المادة 2.
- وفي ما يأتي أهم الفروق بين النظام 02-20 والنظام 02-18 (سليمان، 2022، الصفحات 334-336):
- تمت تسمية هذا نظام 02-20 بالنظام الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية"، ما يعني أن السلطات تخلصت أخيراً من عقدة "الإسلامية" فأصبحت تستعمل دون حرج.
- يشترط النظام الجديد على البنوك والمؤسسات المالية الراغبة في تقديم منتجات الصيرفة الإسلامية أن تحوز على نسب احترازية مطابقة للمعايير التنظيمية وهو ما لم يكن في النظام السابق.
- كان النظام السابق لا يجبر البنوك والشبابيك الإسلامية الراغبة في تقديم منتجات مصرفية إسلامية على الحصول على شهادة مطابقة لأحكام الشريعة للمنتوج من طرف الهيئة المختصة، أما النظام الحالي فقد جعل ذلك إجبارياً بطلب الشهادة من الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية وقبل تقديم طلب الترخيص لدى بنك الجزائر لتسويق تلك المنتجات.

- كلا النظامين يشترط الترخيص المسبق من بنك الجزائر لتقديم منتجات الصيرفة الإسلامية، وضمن هذا الترخيص أو الملف شهادة المطابقة الشرعية، النظام السابق أشار إلى أن هذه المطابقة تكون من هيئة وطنية مؤهلة لذلك قانوناً ولم يحددها، بينما النظام الجديد سماها "الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية"، وفي كل الحالات لم تحدد تركيبة هذه الهيئة، لكن للإشارة، فقد تم تنصيب أعضاء هذه الهيئة بعد أيام قليلة من صدور هذا النظام، بموجب المقرر رقم 01-20 الصادر في 01 أبريل 2020 عن المجلس الإسلامي الأعلى، وتشكل من معظم أعضاء المجلس ويتأصلها رئيس المجلس نفسها؛ حصر النظام السابق عمليات الصيرفة الإسلامية في سبعة وذكرها بالتحديد وهي: المراجعة المشاركة، المضاربة، الإجارة، الإستصناع، السلم، حسابات الاستثمار، بينما جعلها النظام الجديد ثمانية، وهي السابقة مضافاً إليها: حسابات الودائع، وهي لا تختلف في تعريفها عن الودائع التقليدية، والنظام السابق حصر منتجات الصيرفة الإسلامية وأوردها على سبيل الذكر فقط، أما النظام الجديد فذكرها وعرف كل منتج منها بالتفصيل.

- اشترط النظام الجديد على البنك أو المؤسسة المالية وجود هيئة رقابة شرعية لا يقل عدد أعضائها عن ثلاثة يعينون من طرف الجمعية العامة للمساهمين، وطبعاً المقصود هنا أكثر تلك البنوك التقليدية التي تفتح شبائيك إسلامية؛ لأن هذه الهيئة في البنوك الإسلامية موجودة من قبل.

- بالنسبة للفصل المالي والمحاسبي لحسابات الشباك الإسلامي عن حسابات البنك التقليدي فقد ورد في النظام السابق ولكن التأكيد عليه هنا كان أكثر وضوحاً، مع إعادة التأكيد أيضاً على ضرورة تخصيص مستخدمين حصرياً لتقديم منتجات الصيرفة الإسلامية في الشباك الإسلامي.

خاتمة:

يمكن القول أن العمل المصرفي الإسلامي هو نظام يعمل وفق ضوابط الشريعة الإسلامية، وهذا ما يميزه عن العمل المصرفي التقليدي القائم على الربا المحرم شرعاً، والذي كان سبباً في إحداث الكثير من الأزمات المالية العالمية، حيث يعتبر العمل المصرفي الإسلامي أداة فعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ وذلك من خلال منتجات المالية الإسلامية.

كما تعتبر البنوك الإسلامية من أهم المؤسسات المالية الإسلامية التي تقوم بتعبئة المدخرات ثم توظيفها توظيفاً فعالاً وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، حيث نجدها تقدم مجموعة من الخدمات التمويلية والمصرفية والاجتماعية معتمدة على مصادر أموالها الداخلية والخارجية، فالمصادر الداخلية تتمثل في رأس المال والاحتياطيات والأرباح المحتجزة والمخصصات، واما المصادر الخارجية فتتمثل في الودائع الجارية والاستثمارية والودائع الادخارية؛

كما يجدر الإشارة أن العديد من البنوك التقليدية الجزائرية جزاءً تجدد مشاكلها المنبثقة من نظامها القائم على القرض بالربا، وفي ظل نجاح تجربة بنكي البركة الجزائري ومصرف السلام مع محاولة المشرع الجزائري في استقطاب الكتلة النقدية المتسربة والمقدرة بـ 7000 مليار ديناراً جزائرياً، فقد سارعت إلى تبني سُبُل التحوّل إلى العمل المصرفي الإسلامي، بفتح شبائيك وفروع إسلامية بعد صدور النظام رقم 20-02 المتعلق بتحديد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والقواعد المطبقة لها، والذي ألغى النظام رقم 18-02 المتعلقة الصيرفة التشاركية في الجزائر. وبناءً على ما سبق يمكن الوصول إلى العديد من النتائج، وذلك كما يأتي:

- شهدت الصيرفة الإسلامية في الجزائر نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، مع زيادة عدد النوافذ الإسلامية في البنوك التقليدية لاسيما البنوك التجارية العمومية (الجزائرية).
- تجارب بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائر أثبتت نجاحتها في تقديم خدمات مصرفية تتوافق مع الشريعة الإسلامية؛ مما جذب شريحة واسعة من العملاء.
- تقدم البنوك الإسلامية والنوافذ الإسلامية بالبنوك الربوية بالجزائر مجموعة محددة من المنتجات المالية، مثل: التمويل بالمشاركة والمضاربة.
- بناء على ما سبق يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- توسيع منتجات الصيرفة الإسلامية على غرار التمويل بالمشاركة والمضاربة وفي كافة مجالات الحياة الاقتصادية بالدولة.
- سن نصوص تشريعية داعمة ومنظمة للعمل المصرفي الإسلامي في الجزائر، بشرط أن تكون مستقلة عن التشريعات المصرفية التقليدية.
- تدريب وتأهيل العاملين في البنوك الإسلامية؛ لفهم وتطبيق مبادئ الشريعة بشكل فعال.

المصادر والمراجع:

- الإذاعة الجزائرية. (09 11، 2022). تاريخ الاسترداد 03 12، 2024، من الإذاعة الجزائرية: <https://news.radioalgerie.dz>
- البنك الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). المالية الإسلامية. تاريخ الاسترداد 03 06، 2024، من البنك الوطني الجزائري: <https://www.bna.dz>
- البنك الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). تقدم البنك الوطني الجزائري. تاريخ الاسترداد 11 06، 2024، من البنك الوطني الجزائري: <https://www.bna.dz>
- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 11، 2024، من الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط: <https://www.cnepbanque.dz>
- القرض الشعبي الجزائري. (بلا تاريخ). المالية الإسلامية. تاريخ الاسترداد 03 11، 2024، من القرض الشعبي الجزائري: <https://www.cpa-bank.dz>
- القرض الشعبي الجزائري. (بلا تاريخ). تقدم البنك. تاريخ الاسترداد 03 11، 2024، من القرض الشعبي الجزائري: <https://www.cpa-bank.dz>
- بنك البركة الجزائري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 06، 2024، من بنك البركة الجزائري: <https://www.albaraka-bank.dz>
- بنك التنمية المحلية. (بلا تاريخ). المالية الإسلامية. تاريخ الاسترداد 03 11، 2024، من بنك التنمية المحلية: <https://www.bdl.dz>
- بنك الخليج الجزائر. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 11، 2024، من بنك الخليج الجزائر: <https://www.agb.dz>
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (بلا تاريخ). المالية الإسلامية. تاريخ الاسترداد 11 11، 2023، من بنك الفلاحة والتنمية الريفية: <https://badrbank.dz>
- بنك ترست الجزائر. (بلا تاريخ). نبذة عن البنك. تاريخ الاسترداد 08 27، 2023، من بنك ترست الجزائر: <https://www.trustbank.dz>
- حمزة مقاتل. (2022-2023). صناديق الاستثمار الإسلامية كآلية لتعزيز أداء البنوك الإسلامية. أطروحة دكتوراه في مالية وبنوك إسلامية. الجزائر: المركز الجامعي تيبازة.

- زواوي بن كابوا. (2016). البنوك الجزائرية واتفاقية بازل الثالثة - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري. مجلة دراسات إقتصادية، 16(01).
- سفيان قسول، و آخرون. (2019). دراسة في سلوك المستهلك البنكي - حالة بنك صندوق الوطني لتوفير والاحتياط. مجلة الإبداع، 09(01).
- سليم مجلخ. (2023). أثر التنويع على العائد على إجمالي الأصول في البنك الخارجي الجزائري - دراسة قياسية في وكالة أم البواقي للفترة 2011-2021. مجلة دفاتر البحوث العلمية، 11(01).
- مجموعة بنك البركة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 22، 2024، من مجموعة بنك البركة: <https://albaraka.com>
- مصرف السلام الجزائر. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 06، 2024، من مصرف السلام الجزائر: <https://www.alsalamalgeria.com>
- ناصر سليمان. (2022). تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر - دراسة تقييمية عامة (الإصدار : الطبعة الأولى). الجزائر: دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع.
- وسام شبلي، و عبد المجيد قدي. (2021). تقييم استجابة بنك التنمية المحلية لمعايير بازل III. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، 17(25).
- وكالة الأنباء الجزائرية. (04 07، 2023). الإقتصاد. تاريخ الاسترداد 03 12، 2024، من وكالة الأنباء الجزائرية: www.aps.dz
- وكالة الأنباء الجزائرية. (23 12، 2023). الإقتصاد. تاريخ الاسترداد 03 12، 2024، من وكالة الأنباء الجزائرية: [https://www.aps.dz](http://www.aps.dz)

مساهمة وحدتي الامتثال والمعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: دراسة حالة مصرف الوحدة

أ. د. أكرم علي محمد زوبي
استاذ بقسم التمويل والمصارف
كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي
akram.zoubi@uob.edu.ly

أ. ملاك عاشور امنيسي العدلي
محاضر مساعد بقسم التمويل والمصارف
كلية الاقتصاد/ جامعة درنة
malakashour851992@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة وحدة الامتثال ووحدة المعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة المتبعة من طرف مصرف الوحدة في الحد من ظاهرة غسل الأموال، وكذلك التعرف على الإجراءات والقواعد المتبعة فعلاً، من آليات الحوكمة وغيرها للحد من هذه الظاهرة داخل مصرف الوحدة، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم اختيار مصرف الوحدة في مدينة بنغازي، كدراسة حالة وللحصول على فهم معمق لهذه فقد تم اتباع أسلوب دراسة الحالة الاستكشافية كإستراتيجية بحث، كذلك تم جمع البيانات من مصادرها المختلفة، مثل: المقابلات الشخصية غير المنظمة التي كانت المصدر الأساسي للبيانات، حيث تم إجراء ما مجموعه 12 مقابلة مع 12 موظفاً خلال مراحل جمع البيانات التي استمرت حوالي 12 ساعة تقريباً مع الأطراف الفاعلة في وحدة الامتثال لمصرف الوحدة، وكذلك بعض الموظفين من فروع المصرف داخل المدينة، بالإضافة إلى استخدام ملاحظات المراقب كمشارك على اعتبار أن هوية الباحثين معروفة؛ لأنهم لم يضطلعوا بأية مهام داخل المصرف محل دراسة الحالة، هذا فضلاً عن بعض المستندات والوثائق ذات الصلة بموضوع الدراسة؛ مثل المراسلات الواردة والصادرة والقرارات وغيرها، كما أنه في ظل السياسات والقوانين الحازمة والصارمة لتطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (1013) بناءً على منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي سنة 2018 داخل وحدة الامتثال لمصرف الوحدة و وحدة المعلومات المالية أصبح غاسلو الأموال من تجار المخدرات وغيرهم يفضلون عدم التعامل مع المصرف؛ مما أدى إلى تخفيض نسبة ظاهرة غسل الأموال مقارنةً بالسابق وليس القضاء عليها بشكل كامل.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، غسل الأموال، وحدة الامتثال، وحدة المعلومات المالية، دراسة الحالة الاستكشافية، المصارف التجارية، مصرف الوحدة.

Contribution of the Compliance and Financial Information Units as a Governance Mechanism in Anti-Money Laundering and Terrorist Financing: A Case Study of Al-Wahda Bank

Malak Ashour Aladly

Assistant Lecturer

Finance and Banking Department

Faculty of Economics, University of Derna

malakashour851992@gmail.com

Akram Ali M. Zoubi

Professor

Finance and Banking Department

Faculty of Economics, University of Benghazi

akram.zoubi@uob.edu.ly

Abstract

This study aims to identify the contribution of the Compliance Unit and the Financial Intelligence Unit as one of the governance mechanisms employed by Wahda Bank in mitigating the phenomenon of money laundering. It also seeks to understand the procedures and rules currently in place, including governance mechanisms and others, to curb this phenomenon within Wahda Bank. To achieve the objective of the study, Wahda Bank in Benghazi was selected as a case study. An exploratory case study approach was adopted as a research strategy to gain an in-depth understanding of the issue. Data was collected from various sources, such as unstructured personal interviews, which were the primary source of data. A total of 12 interviews were conducted with 12 employees during the data collection phases, which lasted approximately 12 hours, involving key stakeholders in the Compliance Unit of Wahda Bank, as well as some employees from the bank's branches within the city. Additionally, observer notes were utilized as a participant considering that the researchers' identities were known, as they did not perform any tasks within the bank under study. Furthermore, relevant documents and records, such as incoming and outgoing correspondences, decisions, and others, were also used. In light of the strict and rigorous policies and laws for enforcing the Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Law (1013), based on a circular from the Governor of the Central Bank of Libya issued in 2018 within the Compliance Unit of Wahda Bank and the Financial Intelligence Unit, money launderers, including drug traffickers and others, have preferred not to deal with the bank. This has led to a reduction in the incidence of money laundering compared to the past, although it has not been entirely eradicated.

Keywords: Governance, Money Laundering, Compliance Unit, Financial Intelligence Unit, Exploratory Case Study, Commercial Banks, Wahda Bank.

مقدمة:

يحرص مصرف ليبيا المركزي على التزام المصارف العاملة في ليبيا بأحكام الدليل الصادر عنه في سنة 2010 دليل "الحوكمة للقطاع المصرفي"، لأن الحوكمة من المعايير الأساسية التي تفرضها العديد من الهيئات والسلطات الرقابية، ومن ضمنها لجنة بازل للرقابة المصرفية (مصرف ليبيا المركزي، 2010). حيث زاد الاهتمام بمصطلح الحوكمة في السنوات الأخيرة، وذلك بسبب ما مر به الاقتصاد العالمي من اختيارات وأزمات مالية في الكثير من الشركات خاصة التي تعمل في المجال المالي والمصرفي مما جعلها تعلن إفلاسها، توصل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي مع المهتمين بمصطلح الحوكمة بعد العديد من المباحثات إلى وضع مصطلح حوكمة الشركات التي هي أسلوب تُدار به الشركات، الذي يتعين قيام جميع الأطراف المعنيين للقيام بالمهام المتعلقة بها (خوني وفكرون، 2012).

سن قانون رقم (2) لسنة 2005 بشأن مكافحة غسل الأموال، حيث تنص "المادة الرابعة" من القانون على عقوبات غسل الأموال، وتتضمن "المادة الثامنة" من نفس القانون على الإفصاح عن مصدر الأموال التي يتم إدخالها إلى الدولة، أما "المادة التاسعة" تنص على إنشاء المصرف المركزي وحدة تسمى وحدة المعلومات المالية، لمواجهة عمليات غسل الأموال ترسل إليها التقارير عن المعاملات المشبوهة، وأن يلتزم كل مصرف من المصارف العاملة في الدولة بإنشاء وحدة فرعية تسمى (الوحدة الفرعية للمعلومات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال) تتولى رصد ومتابعة كافة العمليات، والصفقات التي يجريها المصرف أو المؤسسة المالية أو المتعاملون مع المصرف التي يشتبه في علاقتهم بصفقات غير مشروعة أو عمليات غسل الأموال أو إيداع أو تحويل أموال مجهولة المصدر، كما أن "المادة الحادية عشر" من نفس القانون تنص على إنشاء لجنة تسمى "اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال" تكون برئاسة "محافظ مصرف ليبيا المركزي" أو نائبه ويتضح دور واختصاصات اللجنة في "المادة الثانية عشر" من القانون (قانون مكافحة غسل الأموال).

بناءً على منشور منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD, 1999) الخاص بالحوكمة ومجموعة العمل المالي (FATF, 2012) المتعلق بمكافحة غسل الأموال والذي تضمن (القماطي وآخرون، 2018):

"ينبغي على الدول إنشاء وحدة معلومات مالية لتعمل كمركز وطني لتلقي وتحليل: (أ) تقارير العمليات المشبوهة، (ب) المعلومات الأخرى ذات الصلة بغسل الأموال والجرائم الأصلية المرتبطة وتمويل الإرهاب، وإحالة نتائج هذا التحليل. ينبغي أن تكون وحدة التحريات المالية قادرة على الحصول على معلومات إضافية من جهات الإبلاغ، وأن يكون لها صلاحية الوصول في وقت مناسب إلى المعلومات المالية والإدارية وكذلك المعلومات الخاصة بإنفاذ القانون التي تحتاجها للقيام بمهامها بصورة صحيحة" (مجموعة العمل المالي (FATF)؛ منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD، 2012: 22).

نتيجة لتلك التوصيات سارعت الكثير من الدول إلى إنشاء وحدة المعلومات المالية منها ليبيا (القماطي وآخرون، 2018)، "تقع المسؤولية النهائية في أنشطة المصرف وسلامته المالية على مجلس إدارته، إن هذه المسؤولية تعني أن المجلس لا يقوم بأعمال تنفيذية وإدارة يومية للمصرف، وإنما يضع الاستراتيجيات والسياسات للمصرف ويمارس الدور الإشراف على الإدارة ومدى التزامها بهذه السياسات" (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 13). لمتابعة أعمال الإدارة تبعاً لدليل الحوكمة للقطاع المصرفي يجب على مجلس الإدارة وضع وتحديد صلاحياته ومسؤولياته، ورسم الحدود الفاصلة بينها وبين صلاحيات ومسؤوليات الإدارة العليا بهدف التمييز بين الدور الإشرافي للمجلس والدور التنفيذي للإدارة، ويجب على المجلس تكليف الإدارة العليا بإعداد تقارير ربع سنوية عن أدائها وسير أعمال المصرف، ومدى التزامها بالسياسات وتحقيقها للأهداف الموضوعية من قبله، وبناء على هذه التقارير المرفوعة من كل من إدارة المراجعة الداخلية، ووحدة الامتثال، والمراجعين الخارجيين، يقوم مجلس الإدارة بمتابعة مدى قيام الإدارة بتنفيذ مسؤولياتها وممارسة صلاحياتها (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 20).

الدراسات السابقة:

وضح (Barrett 2011) منع تمويل الإرهاب من خلال لوائح مكافحة تمويل الإرهاب التي جعلت من الصعب على المانحين المحتملين إرسال الأموال إلى الجماعات الإرهابية إلى جانب إدخال قواعد جديدة في مجالات عدة، مثل: العناية الواجبة تجاه العملاء. فقد زاد الوعي بالتمويل الإرهابي المحتمل بين موظفي الواجهة الأمامية في البنوك وغيرها من المؤسسات المالية خاصة بعد هجمات الحادي عشر من سبتمبر، أما أهم ما

توصلت إليه الدراسة إن اتخاذ الإجراءات الصحيحة لمكافحة الإرهاب من جميع جوانبه بما في ذلك تمويل الإرهاب لن يؤدي فقط إلى تقليل الإرهاب بل سيساعد أيضاً في بناء قدرة الجمهور على الصمود أمام الهجمات الإرهابية سيؤدي ذلك إلى تقليل تأثير الإرهاب وتقليل جاذبيته كأداة سياسية.

أوضح خوني، وفكرون (2012) دور حوكمة الجهاز المصرفي في الحد من عملية غسل الأموال، من خلال إطار مفاهيمي لحوكمة الشركات، وحوكمة الجهاز المصرفي بصفة خاصة، وإبراز ظاهرة غسل الأموال كعملية من أخطر الجرائم على المستوى المحلي والعالمي، ودور مبادئ حوكمة الجهاز المصرفي في الحد من غسل الأموال، أما أهم ما توصلت إليه الدراسة أن حوكمة الجهاز المصرفي أهمية كبيرة، لما لها من تأثير على كل من الأطراف ذوي العلاقة، وعلي استقرار المصارف ويتعدى ذلك إلى الاقتصاد ككل، في حين لم توضح الدراسة ما مدى ممارسة أو تطبيق مبادئ الحوكمة في الجهاز المصرفي، للحد من ظاهرة غسل الأموال.

بين الخزعلي، الزهيري (2016) ظاهرة غسل الأموال، وبيان مراحلها وأساليبها وأنماطها الجرمية ومصادر أموالها وبيان الإجراءات المتبعة في المصارف للحد من الظاهرة، وأعتمد الباحثون على "الأسلوب الاستقرائي" من خلال الكتب والمصادر والدوريات والمجلات العلمية، أما فيما يتعلق بالجانب العملي فقد استخدم "الأسلوب الوصفي والتحليلي" من خلال إعداد مجموعة من الأسئلة تعتمد على مواد قانون مكافحة غسل الأموال والمعايير الدولية. حيث تم توزيعها على مجموعة من المصارف العراقية، مع وضع برنامج مقترح، لتدقيق الإجراءات المتبعة للحد من ظاهرة غسل الأموال، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود سياسات وإجراءات لمكافحة غسل الأموال واضحة، ومكتوبة، ومعتمدة من الإدارة العليا، كذلك ضعف دور وحدات غسل الأموال، بالإضافة إلى عدم وجود أنظمة مصرفية شاملة في المصارف الحكومية في حين لم تقدم الدراسة الأسباب وراء عدم قيام المصارف بوضع سياسات وإجراءات واضحة ومكتوبة من الإدارة العليا فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال، ولم تقدم فهما معمقاً فيما يتعلق بضعف التنسيق بين المصارف العراقية، للكشف والحد من ظاهرة غسل الأموال للمعاملات المالية المتبادلة فيما بينها.

بيّن فضالي وسعيد (2016) دور الرقابة الداخلية للمصارف الليبية في الحد من ظاهرة غسل الأموال، حيث تطرق الباحث إلى جوانب غسل الأموال من ناحية التعريف بمفهوم غسل الأموال والتطور التاريخي لعمليات غسل الأموال، وأساليب، وطرق عمليات غسل الأموال، باستخدام "المنهج الاستكشافي" في وصف الظاهرة، وتحليلها من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة البحث التي تشكل من المصارف العاملة في مدينة اجاديا - ليبيا، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن نظم الرقابة الداخلية في المصارف من الوسائل التي تساعد على السيطرة على ظاهرة غسل الأموال، لذلك لابد من ضرورة الاهتمام بنظم الرقابة الداخلية المتبعة في المصارف، وتحديثها، وتدريب العاملين على استخدامها، في حين لم تبين الدراسة أسباب المشاكل التي تعوق تفعيل أدوات الرقابة الداخلية بالأخص نقص الأساليب التكنولوجية التي تساعد في التعرف على مصادر الأموال المودعة في المصارف.

بيّن القماطي وآخرون (2018) دور الحوكمة في اكتشاف عمليات غسل الأموال في المصارف التجارية الليبية، قام الباحثون بدراسة عدد من الملفات التي بها شبه غسل الأموال والموجودة طرف إدارة المعلومات المالية بمصرف ليبيا المركزي، باستخدام "المنهج الوصفي التحليلي"، وتوصلت الدراسة إلى وجود قصور في تطبيق التشريعات النافذة التي تحد من ظاهرة غسل الأموال، بالإضافة إلى تفشي ظاهرة غسل الأموال في ليبيا، لم توضح الدراسة دور المصرف المركزي في مكافحة ظاهرة غسل الأموال، ولم تقدم فهما معمقاً للإجراءات والقواعد المتبعة فعلاً سواء كانت من آليات الحوكمة أو من غيرها، وكذلك لم تقدم الدراسة الأسباب الكامنة وراء تفشي هذه الظاهرة.

مشكلة الدراسة:

أشار تقرير ديوان المحاسبة 2022م بأن وحدة الامتثال طرف مصرف ليبيا المركزي لم تقم بإعداد التقارير السنوية عن نشاط الوحدة لمدة 4 سنوات، بالإضافة إلى إن هذه الوحدة يعمل بها عدد 3 موظفين كمراقبين، وهذا العدد لا يلبي احتياجات العمل، فضلاً عن عدم تضمين تقارير الوحدة سابقاً نتائج أعمالها في ممارسة اختصاصاتها ومهامها.

أما فيما يتعلق بوحدة الامتثال بالمصرف الليبي الخارجي، فقد وردت بعض الملاحظات عنها في تقرير ديوان المحاسبة لسنة 2022م وملخصها: عدم الدقة في إدخال

بيانات العملاء، وجود صعوبات تواجهها الوحدة في تأدية عملها، عدم تزويد الوحدة بتوصيات لجنة الامتثال، عدم تدريب الموظفين (المراقبين).

أما الملاحظات الواردة بتقرير ديوان المحاسبة 2022م عن تقييم سياسة مكافحة غسل الأموال في مصرف شمال أفريقيا فيمكن تلخيصها في: تقصير المصرف في تفعيل منظومة مكافحة غسل الأموال، إسناد مهام التفتيش على الاعتمادات المستندية إلى شركات محلية، عدم تأهيل مراقبي الامتثال بالمصرف.

وبناءً على ما تقدم لم يقدم ديوان المحاسبة في تقاريره لسنة 2022م أو السنوات السابقة إلى تقييم القواعد والإجراءات المتبعة من قبل وحدتي الامتثال والمعلومات المالية في مصرف الوحدة بخصوص مكافحة غسل الأموال ومكافحة الارهاب، ويمكن تبرير ذلك التقصير من ديوان المحاسبة إلى الانقسام السياسي الذي تشهده ليبيا في السباق وحتى الوقت الحاضر، ومن هنا تأتي هذه الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي:

- كيف تسهم وحدتا الامتثال والمعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة في الحد من ظاهرة غسل الأموال في مصرف الوحدة؟

هدف الدراسة:

التعرف على مساهمة وحدة الامتثال ووحدة المعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة المتبعة في مصرف الوحدة للحد من ظاهرة غسل الأموال، ولتحقيق هذا الهدف يمكن صياغة الأهداف الفرعية الآتية:

1. التطرق إلى ظاهرة غسل الأموال وتمويل الارهاب.
2. التعرف على القواعد والإجراءات المتبعة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
3. تقديم مقترحات وتوصيات من شأنها تعزيز فاعلية وكفاءة القواعد والإجراءات المتبعة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

منهجية الدراسة:

تعني منهجية البحث العلمي مجموعة من الخطوات المنظمة التي يتم من خلالها دراسة موضوع معين. إن المنهج العلمي الذي سوف يتبع في هذه الدراسة يتمثل في الآتي: (الضامن، 2006:25):

مدخل الدراسة: تعتمد الدراسة على جمع البيانات بطريقة ميدانية بواسطة الملاحظة، كذلك المقابلات لاستكشاف الظاهرة، وتحديد السمات والأنماط، وإنشاء إطار عمل مفاهيمي، أُستُخدِم المنهج الاستقرائي.

استراتيجية الدراسة: أُستُخدِم أسلوب دراسة الحالة، التي تعني دراسة شخص أو مجموعة من الأشخاص في نقطة محددة عبر فترة زمنية محددة بقصد الكشف عن سلوك أو بعض جوانب السلوك للفرد أو مجموعة الأشخاص (العزاوي، 2008: 102)، ولذلك كانت استراتيجية الدراسة بإتباع أسلوب "دراسة الحالة" وهو يقوم بدراسة حالة معينة (مصرف الوحدة) بشكل متعمق من خلال جمع البيانات، ومعلومات شاملة ومفصلة عنها، بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة أو الحدث المدروس (ظاهرة غسل الأموال) عن طريق أداة الدراسة الملائمة ومن ثم تحليلها.

الاختيار المنهجي: هناك نوعين من المناهج المنهج الكمي والنوعي، وبما أن طبيعة البحث يعتمد على دراسة ظاهرة (غسل الأموال) في ظروف محددة باعتبارها مصدراً مباشراً للبيانات؛ لذلك يعتبر إن البحث من البحوث النوعية الاستقرائية الذي يعتمد على العنصر البشري في جمع البيانات، من خلال تواصل الباحثة مباشرة مع الأفراد أو الجماعات المعنية بالدراسة بواسطة المقابلات غير النمطية أو غير الشكلية، والملاحظة، وكذلك المستندات لجمع البيانات المختلفة حول الدراسة وتفسيرها.

الأفق الزمني للدراسة:

يحدد الأفق الزمني لأي دراسة (Saunders, 2016) إلى الدراسات المقطعية والدراسات الطولية، ومن خلال الدراسة تم اتباع دراسة طولية لدراسة الظاهرة محل الدراسة في مصرف الوحدة خلال سنة 2023، نظراً لأن هذه الدراسة استمرت في جمع البيانات من مصادرها المختلفة لفترة استمرت لأكثر من شهر، بدءاً من أخذ الإذن بتجميع البيانات والتجهيز للمقابلات وإجرائها انتهاءً بتسجيلها وتدوينها تمهيداً لمرحلة تحليلها.

طريقة تجميع البيانات:

أُستُخدِم في هذه الدراسة المقابلات وجهاً لوجه، باستخدام المقابلات غير المنظمة أو غير الشكلية؛ نظراً لكون الظاهرة غير واضحة، كما وتم استخدام أداة الملاحظة وهي "عملية

جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن" (الضامن، 2006: 94). عن طريق الملاحظة المشاركة بحيث يكون دور الباحثين مراقب كمشارك، وذلك لأن الباحثين لن يشاركوا في نشاط المصرف، ولن يؤثروا على اتخاذ القرارات مع الأخذ في الاعتبار موضع الهوية، وطالما هوية الباحثين ستكون مكشوفة في المصرف محل الدراسة. بالإضافة إلى استخدام المستندات التي تعد من البيانات الثانوية تم الحصول عليها من دفاتر وسجلات المصرف، التي تعكس الإجراءات والقواعد والسياسات المتبعة من طرف المصرف، التي تحمل معلومات تفصيلية وجاهزة دون حاجة للقيام بها، مثل القوانين المختلفة بشأن المصارف، والدليل الاسترشادي، ومنشورات مصرف ليبيا المركزي، وبيانات الانترنت، وغيرها، وهناك معلومات أخرى، مثل التحدث إلى العاملين، أو عن طريق الاطلاع على المرسلات، وعلي محاضر الاجتماعات.

طريقة تحليل البيانات:

تم إجراء دراسة الحالة كاستراتيجية بحث على مصرف الوحدة مدينة بنغازي؛ من أجل معرفة مساهمة وحدة الامتثال ووحدة المعلومات المالية في الحد من ظاهرة غسل الأموال، والحصول على تعهدات من موظفين المصرف للوصول إلى المعلومات والبيانات المطلوبة، ونفذت الخطوات الرئيسة في دراسة الحالة، بما في ذلك الأعداد، وجمع الأدلة، وتقييم الأدلة، وتحديد وشرح الأنماط، وكتابة التقارير، واعتمدت استراتيجيات دراسة الحالة الاستكشافية من أجل شرح الممارسات الخاصة بجوانب مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما تم التحقق من صحة وموثوقية بيانات دراسة الحالة من خلال التدقيق المتقاطع من خلال طريقة جمع البيانات ذاتها أو من خلال الطرق الأخرى لجمع البيانات، وجمعت البيانات عن طريق دراسة تجريبية استطلاعية استمرت خلال شهرين فبراير، ومارس 2023.

اعتمدت الدراسة على المصادر المتعددة للحصول على الأدلة بما في ذلك المقابلات، حيث تم إجراء المقابلات الشخصية غير المنظمة مع المدراء والموظفين في مختلف المستويات التنظيمية، وقد كانت المقابلات الشخصية المصدر الأساسي لجمع البيانات، حيث تم إجراء ما مجموعة 12 مقابلة مع 12 موظف خلال مراحل جمع البيانات التي استمرت حوالي 12 ساعة تقريباً، بالإضافة إلى ملاحظات المراقب كمشارك بسبب أن هوية الباحثة كانت معروفة لدى المشاركين، كما أنه لا يرغب في أن يؤثر على سلوك المستقضي منهم، وأخيراً تم

الإطلاع على المستندات والوثائق متمثلة في قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والدليل الاسترشادي لحكومة عمل وحدات الامتثال بالمؤسسات المالية، ومنشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة 2018، وغيرها من المستندات ذات العلاقة.

تمت مقابلة بعض المديرين ورؤساء الأقسام المصرف محل الدراسة، وتم تسجيل غالبية المقابلات مع بعض الاستثناءات عندما يرفض المستقصي منه التسجيل الصوتي، بالرغم من التعهد بأن الغرض من التسجيل يكمن في الرجوع إليه وقت الحاجة والتفرغ أثناء المقابلة لتدوين أسئلة إضافية تتولد من إجابات المشاركين فضلاً عن كتابة المقابلات نصياً.

وقبل الشروع في تحليل البيانات، وبعد أن تم تجميعها، تمت كتابة وطباعة جميع المقابلات التي سجلت وكتبت، كذلك الحال بالنسبة للملاحظات التي دونت، وذلك تمهيداً لعملية تحليل البيانات التي تمت بطريقة يدوية، ومرت بثلاث مراحل هي: الترميز المفتوح، وفيه تم ترميز الموضوعات التي قسمت إلى فقرات، التي جُزئت إلى جمل أو عبارات، الترميز المحوري وفيه تم تجميع الرموز المتشابهة مع بعضها البعض، وأخيراً كتابة التقرير، (الترميز الانتقائي) وفيه تمت صياغة الفقرات ضمن موضوعات معينة ومحددة مسبقاً حتى اكتملت الصورة في شكلها النهائي، وهذه الطريقة عززها العديد من المهتمين بتحليل البيانات النوعية (Bazeley and Jackson, 2013; Miles et al., 2014).

الإطار النظري:

تم تناول كلاً من وحدتي الامتثال والمعلومات المالية في الإطار النظري لهذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

وحدة الامتثال:

"تقع المسؤولية النهائية في أنشطة المصرف وسلامته المالية على مجلس إدارته، إن هذه المسؤولية تعني أن المجلس لا يقوم بأعمال تنفيذية وإدارة يومية للمصرف، وإنما يضع الاستراتيجيات والسياسات للمصرف ويمارس الدور الإشراف على الإدارة ومدي التزامها بهذه السياسات (مصرف ليبيا المركزي، 2010:13). لمتابعة أعمال الإدارة تبعاً لدليل الحوكمة للقطاع المصرفي يجب على مجلس الإدارة وضع وتحديد صلاحياته ومسؤولياته، ورسم الحدود الفاصلة بينها وبين صلاحيات ومسؤوليات الإدارة العليا بهدف التمييز بين الدور الإشرافي للمجلس والدور التنفيذي للإدارة، ويجب على المجلس تكليف الإدارة العليا بإعداد تقارير ربع

سنوية عن أدائها وسير أعمال المصرف، ومدى التزامها بالسياسات وتحقيقها للأهداف الموضوعية من قبله، وبناءً على هذه التقارير المرفوعة من كل من إدارة المراجعة الداخلية، ووحدة الامتثال، والمراجعين الخارجيين، يقوم مجلس الإدارة بمتابعة مدى قيام الإدارة بتنفيذ مسؤولياتها وممارسة صلاحياتها (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 20).

كما وضع دليل الحوكمة للقطاع المصرفي أنه "من أجل توفير البيئة المناسبة من أنظمة الضبط الداخلي، ووحدة الامتثال وإدارة المراجعة الداخلية والمراجعين الخارجيين ذات الكفاءة العالية، من الأسس الجوهرية لحسن سير عملية الحوكمة في المصرف، وهي توفر أساساً موضوعية لتقييم أداء الإدارة والتقارير الصادرة عنها، وعلى مجلس الإدارة" (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 21).

فقد حدد دليل الحوكمة للقطاع المصرفي مهام وحدة الامتثال في الآتي (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 22):

1. التأكد من وجود سياسة فعالة لإدارة مخاطر عدم الامتثال لدى المصرف والمصادقة عليها ومراجعتها على الأقل سنوياً.
 2. التأكد من قيام وحدة الامتثال بمتابعة تقييد الإدارة التنفيذية بسياسة إدارة مخاطر عدم الامتثال، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة أية نقاط تشكل مخاطر أو أية حالات عدم امتثال.
 3. التأكد من استقلالية رئيس وحدة الامتثال والعناصر المنتمية لهذه الوحدة وعدم وجود أي تضارب في المصالح في أدائها لمهامها، والتأكد من كفاية الموارد المتوفرة للوحدة بهدف أدائها لمهامها بشكل كامل.
- تعتبر تدابير مكافحة تمويل الإرهاب من بين أكثر الطرق فعالية للحد من انتشار الإرهاب، ومع ذلك فإن قيمة العقوبات كأداة لا تعتبر عالية بشكل خاص فيما بينها؛ ولذلك من أجل الحفاظ على الدعم العام للعقوبات الدولية والوطنية يجب أن تكون الدول على استعداد لشرح كل من القيمة الرمزية والعملية لهذه الطريقة في تقييد التمويل، والتأكد من أن أهداف أنظمة العقوبات هم الأفراد والجماعات الذين يتأثرون بها بشكل واضح، وتعتبر العقوبات أداة غير حادة إلى حد ما، ولكن النهج المرن والديناميكي يمكن أن يضمن أن الأضرار الجانبية التي تسببها محدودة إلى أقصى حد ممكن (Barret, 2011).

إن اتخاذ الإجراءات الصحيحة لمكافحة الإرهاب من جميع جوانبه، بما في ذلك تمويل الإرهاب، لن يؤدي فقط إلى تقليل الإرهاب؛ بل سيساعد أيضاً في بناء قدرة الجمهور على الصمود أمام الهجمات الإرهابية سيؤدي ذلك إلى تقليل تأثير الإرهاب وتقليل جاذبيته كأداة سياسة، لن يأتي نجاحنا بالضرورة من مزيد من القواعد واللوائح، بل سيأتي من ضمان أن القواعد واللوائح التي لدينا أو التي نقدمها تؤدي إلى النتائج التي نريدها، سيتطلب ذلك مرونة وعمليات إعادة تقييم منتظمة للفعالية من حيث التكلفة لما نقوم به (Barret, 2011).

وحدة المعلومات المالية:

أصدر وزراء مجموعة الدول السبع إعلاناً اقتصادياً في عام 1989 يتناول مختلف القضايا فيما يتعلق بالتطورات النقدية الدولية بالتزامن مع هذا الإعلان وافق القادة بشكل جماعي على تشكيل مجموعة العمل المالي للتعامل مع غسل الأموال، تم تكليف فرقة العمل المعنية بالإجراءات التي تم تطويرها بهدف مكافحة غسل الأموال، تتكون مجموعة العمل المالي (FATF) من 34 عضواً وهي منظمة حكومية دولية، تهدف هذه المنظمة إلى إنشاء وتعزيز سياسات مكافحة غسل الأموال في المقر الرئيس في باريس، منذ إنشائها تعمل مجموعة العمل المالي على ضمان أن توصياتها معترف بها كمعايير عالمية لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، يغطي مجموعة العمل المالي (FATA) أكثر من 170 من المناطق، وكان لها تأثير كبير على الكشف العالمي وردع غسل الأموال وتمويل الإرهاب. (AL Hassan, 2011).

قامت مجموعة العمل المالي (FATA) بأعداد 40 اقتراحاً بشأن غسل الأموال، و9 اقتراحات استثنائية مرتبطة بتمويل الإرهاب، وذلك بسبب أن حكومات الدول المختلفة تجد صعوبة في تقدير حجم المال الذي يغسل كل عام بالمليارات (دولارات أمريكية) (Apaiyanukorn, 2016). على مدى العقد الماضي، كانت هناك زيادة في عدد عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب في جميع أنحاء العالم في محاولة للسلطات للسيطرة على هذه الأنشطة الإجرامية على الصعيدين المحلي والدولي، ففريق العمل (FATF)، تم وضع توصيات 40+9 كآلية لتحديد مكافحة عمليات غسل الأموال متفق مع التوصية 26 يجب على كل دولة إنشاء وحدة استخبارات مالية (FIU) لتكون بمثابة مركز وطني لجمع وتحليل ونشر المعاملات المشبوهة المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

(Alhassan, 2011).

القدرات الأساسية الثلاث لمجموعة العمل المالي فيما يتعلق بقضايا غسل الأموال في

التالي (Apaiyanukorn, 2016):

1. مراقبة تقدم الأفراد في تنفيذ الأعمال العدائية (تدابير التهرب الحكومية).
2. مراجعة وكتابة أنماط واستراتيجيات غسل الأموال (التدابير المضادة).
3. تشجيع استقبال وتنفيذ مجموعة العمل المالي للقضاء على غسل الأموال إلى مستوى المعايير.

بناءً على منشور منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD, 1999) الخاص بالحوكمة ومجموعة العمل المالي (FATF, 2012) المتعلق بمكافحة غسل الأموال، والذي تضمن (القماطي وآخرون، 2018):

"ينبغي على الدول إنشاء وحدة معلومات مالية لتعمل كمركز وطني لتلقي وتحليل: (أ) تقارير العمليات المشبوهة، (ب) المعلومات الأخرى ذات الصلة بغسل الأموال والجرائم الأصلية المرتبطة وتمويل الإرهاب، وإحالة نتائج هذا التحليل. ينبغي أن تكون وحدة التحريات المالية قادرة على الحصول على معلومات إضافية من جهات الإبلاغ، وأن يكون لها صلاحية الوصول في وقت مناسب إلى المعلومات المالية والإدارية وكذلك المعلومات الخاصة بإنفاذ القانون التي تحتاجها للقيام بمهامها بصورة صحيحة" (مجموعة العمل المالي (FATF)؛ منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)، 2012: 22).

نتيجة لتلك التوصيات سارعت الكثير من الدول إلى إنشاء وحدة المعلومات المالية منها ليبيا (القماطي وآخرون، 2018)، حيث أصدر مصرف ليبيا المركزي دليل الحوكمة سنة (2010) والذي تضمن تحديد مهام وحدة المعلومات المالية في الآتي (مصرف ليبيا المركزي، 2010: 30):

1. التأكد من وجود سياسة وإجراءات كافية مطبقة لمكافحة غسل الأموال.
2. التأكد من التزام الوحدة بالتعليمات الصادرة عن مصرف ليبيا المركزي بالخصوص وبشكل خاص إحالة الحالات المشتبه فيها إلى وحدة المعلومات المالية الرئيسة لدى مصرف ليبيا المركزي.

إن وحدات المعلومات (الاستخبارية) المالية تستقي معلوماتها من ثلاثة مصادر رئيسية، هي: (القماطي وآخرون، 2018: 11).

1. الإبلاغ الإلزامي من جانب الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين والمشمولين بالقانون.
2. قواعد البيانات الحاسوبية التي تتاح لها عمليات تجهيز البيانات.
3. تبادل المعلومات مع وكالات أخرى بهدف مكافحة غسل الأموال.

دراسة الحالة:

الخلفية التاريخية لوحدة الامتثال ووحدة المعلومات المالية:

تنص المادة التاسعة لقانون مكافحة غسل الأموال رقم (2) لسنة 2005 على أن يلتزم كل مصرف من المصارف العاملة في الدولة على إنشاء وحدة فرعية "تسمي الوحدة الفرعية للمعلومات المتعلقة مكافحة غسل الأموال" تتولى رصد ومتابعة كافة العمليات والصفقات التي يجريها المصرف أو المؤسسة المالية، أو المتعاملون مع المصرف أو المؤسسة المالية، التي يشتبه في علاقتها بصفقات غير مشروعة أو عمليات غسل أموال، أو العمليات المتعلقة بإيداع أو تحويل أموال مجهولة المصدر.

تنص المادة السادسة عشر من قانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف من ضمن أولاً في الفقرة رقم (6) اعتماد الهيكل التنظيمي للمصرف، ويجوز أن يشمل هذا الهيكل وحدات ذات طابع خاص، لها استقلال فني ومالي وإداري، يصدر بإنشائها قرار من المحافظ.

كما تنص المادة الثالثة والثمانون من قانون رقم (1) لسنة 1373 هجري، 2005 مسيحي بشأن المصارف على كل مصرف أن ينشئ، ضمن تنظيمه الإداري، وحدة إدارية تسمي وحدة الامتثال، تتبع مجلس الإدارة مباشرة، وتختص بما يأتي:

1. متابعة التعليمات الرقابية الصادرة من مصرف ليبيا المركزي، والتأكد من مدى التزام إدارات المصرف وفروعه بها.
2. متابعة مدى امتثال المصرف والتزامه بالمعايير التي تحكم العمل المصرفي اليومي، ومن أهمها: ملاءة رأس المال، الاحتفاظ بالسيولة المقررة قانوناً، الاحتفاظ بالاحتياطيات الإلزامية، معايير الرقابة المصرفية الدولية.

3. أي مهام أخرى يكلفها بها مجلس إدارة المصرف.

4. إعداد تقرير دوري عن أعمالها، يقدم إلى مجلس الإدارة.

كما تنص المادة رقم (33) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية إنشاء ترتيب إداري مناسب على مستوى الإدارة للتأكد من الامتثال لمتطلبات هذا القانون والمنشورات والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

بالإشارة إلى منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة 2018 بشأن ضوابط تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الموجهة للمصارف العاملة في ليبيا، وفقاً لما هو وارد في البند (ثانياً) المتعلق بالنظم الداخلية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب يكون الترتيب الإداري المسؤول عن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المشار إليه في مادة (33) من القانون هو وحدة الامتثال بالمصارف، وتضاف الاختصاصات المنوطة بهذا الترتيب إلى اختصاصات وحدة الامتثال المنصوص عليها في المادة (83) بند رابعاً من القانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف وتعديله.

كما عرف الدليل الاسترشادي لحوكمة عمل وحدات الامتثال بالمؤسسات المالية الامتثال: هي وظيفة مستقلة تتبع للهيكل التنظيمي لمجلس إدارة المؤسسة المالية، وهدفها التأكد من امتثال المؤسسة المالية وسياساته الداخلية والخارجية للقوانين والأنظمة والتعليمات والضوابط والمعايير والممارسات المؤسسة المالية السليمة الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية.

يوضح رئيس شعبة مراقبة الفروع الفرق بين معني القسم والشعبة فالشعبة عدد الموظفين فيها ما بين (60 - 80)، أما الموظفين في القسم يصل ما بين (10 - 15)، كما وضع عن وحدة الامتثال توجد بها شعبة مراقبة الفروع، وشعبة الرصد والمتابعة، وشعبة المحفوظات وإن هذه المسميات صادرة عن مصرف ليبيا المركزي من خلال قانون دولي منفذ في جميع دول العالم، كما وضع إنه يوجد 95 للفرع الوحدة أي أن هناك 95 مراقب لغسل الأموال، كما وضع أنه في السابق كانت وحدة الامتثال وحدة غسل الأموال منفصلات عن بعضها البعض ولكن بناءً على قرار دولي في سنة 2019، تم دمج الوحدتين مع بعضها البعض تحت مسمى وحدة الامتثال، وكانت وحدة غسل الأموال تمارس عملها في مصرف الوحدة من سنة 2007 بشكل مستقل عن وحدة الامتثال، وتتبع وحدة غسل الأموال الرئيسة في مصرف ليبيا المركزي في طرابلس، وأيضاً وحدة الامتثال تمارس عملها في المصارف

العامة، ثم في سنة 2019 تم دمج وحدة غسل الأموال مع وحدة الامتثال تحت مسمى وحدة الامتثال.

حيث وذكر رئيس شعبة الرصد والمتابعة أن الموظفين داخل الشعبة خاصة الموظفين بسن صغيره تواكب التطور الحادث في البرامج من استخدام الإكسل لإعداد القوائم، كما يسمح لهم رئيس الشعبة من ملاحظة التغيرات التي تحدث داخل القوائم أو حسابات المصرف وأعداد التقارير الخاصة بهم عن ذلك.

كما أشار مساعد مدير وحدة الامتثال إلى أن بداية عمل وحدة الامتثال داخل المصرف كانت في سنة 2005، ولم تتلقي اهتمام كبير في ذلك الوقت وكانت عبارة عن مدير وحدة الامتثال إلى جانب عدد اثنين من الموظفين ولم يكن لها أي أقسام أو شعب في ذلك الوقت، وكان الاهتمام ينصب على وحدة غسل الأموال بسبب صدور القوانين الدولية، بحيث كانت هذه الوحدة تتكون من ثلاث شعب: شعبة مراقبة الفروع، وشعبة الرصد والمتابعة، وشعبة المحفوظات. وهذه الوحدة توجد في كل المصارف التجارية وتتبع وحدة غسل الأموال الرئيسة في مصرف ليبيا المركزي.

كما وعلل مساعد مدير وحدة الامتثال أن من خلال هذا الدليل (دليل الحوكمة) قام مساعد مدير وحدة الامتثال بإعداد هيكل تنظيمي مقترح للوحدة الامتثال لم يتم الموافقة عليه حتى الآن، حيث وضح أن الهيكل التنظيمي للوحدة الامتثال حالياً يتبع الهيكل التنظيمي المعمول به سابقاً من قبل مصرف ليبيا المركزي، الذي يتضمن الشعب على الرغم من أن حالياً تفتقر وحدة الامتثال إلى عدد الموظفين المناسب حتى يطلق على القسم اسم الشعبة.

كما وضح نائب مدير وحدة الامتثال إن تم تشكيل لجنة لدراسة وإعداد الهيكل التنظيمي الجديد لوحدة الامتثال والذي تم فيه إلغاء مسمى الشعبة والرجوع إلى مسمى القسم، وذلك لعدد الموظفين كما أشار إلى أنه تم الموافقة على الهيكل الجديد بشكل مبدئي، إنه قام بتغيير مسمى قسم المحفوظات إلى قسم القوانين والمعايير الدولية.

وشرح مدير وحدة الامتثال في البداية أن هذه الوحدة عبارة عن دمج بين وحدة الامتثال ووحدة غسل الأموال، وبعد الدمج أصبحت تحت مسمى وحدة الامتثال، وفي سنة 2017 تم تغيير الهيكل الإداري للمصرف بالكاملاً حيث حرص المصرف على تعيين

موظفين خاصة في سن الشباب في الإدارات، وأشار إلى أن وحدة الامتثال تعتبر من الإدارات المستحدثة بناءً على قانون (2) لسنة 2005 لمكافحة غسل الأموال أي أنها تعتبر من الإدارات الجديدة وليست من الإدارات القديمة، فلم تكن مفعلة بشكل كامل إنما كانت مجرد اسم فقط والدليل على ذلك أن أشار إلى أنه عندما تم تعيينه كمدير لوحده الامتثال فعندما جاء ليستلم العمل من المدير السابق من خلال محضر الاستلام والتسليم فوضح أنه لم يجد سواء ختمين الأول بالنسخة العربية والثاني بالنسخة الإنجليزية ولم تكن هناك أي ملفات أو وثائق بخصوص وحدة الامتثال ولم تكن هناك أيضاً أي أقسام لهذه الوحدة وتم إثبات ذلك في محضر الاستلام، كما وضح أن البداية كانت من الصفر عندما تقلد منصب مدير وحدة الامتثال، وكانت مستقلة عن وحدة غسل الأموال في ذلك الوقت بحيث كان العمل جديد عن المدير، حيث تطلب منه البحث والعمل على هذه الوحدة بالرجوع إلى القوانين وضوابط العالم الخارجي بخصوص هذه الوحدة وكيفية آليات العمل في هذه الوحدة ففي البداية قام هو ونائبه السابق بإعداد الهيكل التنظيمي للوحدة أي تأسيس الامتثال من الصفر.

حيث أشار مدير وحدة الامتثال انه قام في ذلك الوقت بوضع أقسام وحدة الامتثال متمثلة في قسم الشؤون الإدارية وقسم الامتثال الداخلي والخارجي، وبعد ذلك تم دمج وحدة الامتثال مع وحدة غسل الأموال بناءً على القانون الذي أصدره مصرف ليبيا المركزي، وبناءً على القوانين الدولية بحيث أشار إلى إن وحدة غسل الأموال كانت عبارة عن شعب ولكن وضح أن هناك الآن مقترح لإعداد هيكل تنظيمي جديد لوحدة الامتثال بناءً على هياكل تنظيمية خارجية، تم فيه تغير من شعبة إلى قسم بالإضافة إلى تغيير اسم قسم المحفوظات إلى قسم القوانين والمعايير الدولية في صدد الموافقة عليه، وكما أضاف أيضاً أن في صدد تغيير الاسم من وحدة الامتثال إلى إدارة الامتثال.

آليات العمل:

وحدة الامتثال:

وضح رئيس شعبة المراقبة إلى أن هناك اجتهاد على الصعيد الشخصي فيما يتعلق بتتبع حركات أو مصدر أموال هذا الحساب مثل الاطلاع على متى بدأ فتح هذا الحساب، عمر صاحب الحساب مقارنتاً مع ما يمتلكه من أموال فتعتبر من المؤشرات التي تقود إلى إن

صاحب هذا الحساب ليس هو المستفيد الحقيقي.

وأشار رئيس شعبة الرصد والمتابعة إن وظيفة وحدة الامتثال هي مراقبة كل موظفين مصرف الوحدة من المدير إلى أصغر موظف بمدي التزام وامتثال الموظفين لهذا القانون، بمعنى أن وحدة الامتثال مسؤولة عن متابعة كل تفاصيل العمل داخل المصرف ففي حالة وجود قصور داخل المصرف من قيام المهام وفق القوانين والضوابط الصادرة بأدق التفاصيل من مصرف ليبيا المركزي. كما وضح أنه من صلاحيات مدير وحدة الامتثال ونائبه مراجعة قرارات مجلس إدارة المصرف مع متابعة تنفيذ هذه القرارات داخل الفروع، وأيضاً من ضمن مهام وحدة الامتثال التدقيق والفحص المركز المالي الخاص بالمصرف وكذلك قائمة الدخل.

ولخص موظف وحدة الامتثال شعبة المحفوظات أن طبيعة عمل القسم تقوم على الرد على المراسلين الذين يقومون بمراسلة المصرف من الخارج من مصارف وجهات أخرى من خارج ليبيا، بحيث يتم تعبئة الاستبيان الذي يتم إرساله من الخارج (Questionnaire)، والذي يعد بمثابة واجهة تعريفية للمصرف (مصرف الوحدة) بخصوص جميع آليات عمل المصرف متضمن سياسة المصرف بخصوص غسل الأموال، وضح إن في قسم المحفوظات يتم تعبئة النماذج بالبيانات المطلوبة ثم يقوم بمراجعتها مدير وحدة الامتثال وبعد موافقته يقوم بتوقيعها ثم إرسالها من قبل قسم المحفوظات، كما أشار إن قد يكون لدى المراسل الخارجي استبيان خاص به خلاف استبيان الولفسبرج توجد به تفاصيل أكثر حيث يقوم المراسل بإرساله إلى مصرف الوحدة ويتم تعبئته من قبل قسم المحفوظات.

وخلص مساعد مدير وحدة الامتثال في البداية أن طبيعة عمل وحدة الامتثال تقوم على مراقبة امتثال المصرف بجميع فروعها للقوانين والتعليمات والضوابط داخل الدولة التي تصدر من الهيئات الرقابية كذلك مصرف ليبيا المركزي، وأيضاً الامتثال للقوانين والمعايير الدولية، مثل: معايير مجموعة العمل المالي وكذلك قرارات لجنة بازل للرقابة المصرفية، التي تمارس عملها كوحدة امتثال تتضمن مراقبة مدى امتثال المصرف للقوانين والضوابط والمعايير مثل تطبيق قانون 1013 من مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وضح نائب مدير وحدة الامتثال في البداية، إن هدف وحدة الامتثال هو التأكد من امتثال المؤسسة المالية وسياساته الداخلية والخارجية للقوانين والأنظمة والتعليمات والضوابط والمعايير والممارسات المؤسسة المالية السليمة الصادرة من الجهات الرقابية المحلية (مصرف ليبيا

المركزي) والخارجية (مجموعة العمل المالي ولجنة بازل).

كما أشار نائب مدير وحدة الامتثال أن هذه الآلية (أعداد التقارير) أيضاً من ضمن دليل الاسترشادي لحوكمة عمليات وحدة الامتثال، كما وضح أن لابد من مراجعة السياسات والضوابط والإجراءات بشكل سنوي، ويتم تحديثها متى دعت الحاجة إلى ذلك، وتضع وحدة الامتثال آلية مناسبة للتحقق من الامتثال لهذه النظم بالتنسيق مع الوظائف الإشرافية الأخرى بالمصرف.

كما شرح نائب مدير وحدة الامتثال على ضرورة استقلالية وحدة الامتثال تطبيقاً لدليل الحوكمة لوحدة الامتثال، الذي يتضمن تبعية وحدة الامتثال للجنة المراجعة المنبثقة عن مجلس إدارة مصرف الوحدة، وسهولة الاتصال بأي موظف بالمصرف سواء في المنطقة الشرقية والغربية للاطلاع على الملفات والوثائق والسجلات ليتمكن من أداء مسؤولياته، وأيضاً من ضمن الاستقلالية أن يتم تعيين مدير وحدة الامتثال ونائبه من قبل مصرف ليبيا المركزي وعدم اقلاهم عن طريق مجلس إدارة مصرف الوحدة إلا بموافقة مصرف ليبيا المركزي، مما يعطي القوة والأمان لممارسة الوظيفة التي من ضمنها أعداد التقارير عن كيفية عمل مجلس إدارة المصرف.

كما أفاد نائب مدير وحدة الامتثال أن توعية الزبائن شيء مهم بخصوص مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، التي يجب على وحدة الامتثال أن توعي الزبائن من خلال عرض ملصقات في فروع المصرف بهذا الخصوص، بالإضافة إلى وعي الموظف داخل وحدة الامتثال بالقوانين والضوابط المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

أشار نائب مدير وحدة الامتثال انه عضواً في لجنة المعاملات المالية الداخلية، حيث يعرض على النائب عن طريق التليفون (تطبيق) فاتورة أي اعتماد حتى يقوم النائب من التأكد من نوع النشاط لهذا الاعتماد، وكذلك مصدر الأموال وهل هذا الاعتماد ممثل للضوابط القانونية حتى يقوم بإعطاء موافقته على صرف هذا الاعتماد إذا كان الاعتماد مطبقاً لجميع الشروط والضوابط القانونية.

ويؤكد عضو قسم المراجعة في البداية إن آلية العمل في قسم المراجعة يبدأ الموظف في عمل المقاصة أولاً، وذلك لسبب إقفال مصرف ليبيا المركزي للمنظومة في ساعة معينة، كما وضح بخصوص حوافز المرتبات تكون مرفقة بتقرير يوجد فيه اسم كل حساب مرفق بقيمة

الحساب حتى يتعين على المراجع التدقيق ومطابقة كل قيمة موجودة بالتقرير مع القيمة التي تم إدخالها بالحساب، ففي حالة وجود خطئ في قيمة معينة يتم الحجز على القيمة الموجودة في الحساب.

كما أكد عضو قسم المراجعة أن قسم المراجعة يقوم بالمتابعة على أعمال قسم المحاسبة بشكل يومي من المبالغ التي يتم خصمها وإيداعها وغيرها من أعمال قسم المحاسبة، بالإضافة إلى تدقيق الحسابات فيما يتعلق بطبيعة البنود ما إذا كانت مدينة أو دائنة، بالإضافة إلى التدقيق في مخزون الدفاتر الذي يتم شراؤه من إدارة المصرف من أوامر الدفع، وصكوك المصدقة، يتم دفعها من حساب المصروفات، كما وضع فيما يتعلق بقسم الخزينة مطابقة كل صك مع التقرير المرفق بهذه الصكوك، وهل تم صرفها أم لا، مثلاً وجود صك في حين لم يتم خصمه بسبب لم تقبله المنظومة.

أبرز مدير وحدة الامتثال أن لم يكن المجتمع متمثل في موظفين المصارف، وكذلك المواطنين على دراية بمعنى الامتثال الذي تعين عليه التعريف لهم بأعمال هذه الوحدة من خلال إعداد المطويات، وكذلك المنشورات التي تعرف على عمل هذه الوحدة، وهي مسؤولية من أصغر موظف داخل المؤسسة المالية إلى مجلس إدارة المؤسسة (المصرف).

وأضاف مدير وحدة الامتثال التوعية للموظفين تكون بواسطة المنشورات بهذا الخصوص وتكون بصفة دورية، حيث تتضمن المؤشرات بخصوص مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويتم حفظ هذه المنشورات كما وضع أن في صدد إنشاء كتيب بهذه المنشورات حالياً.

وأكد مساعد مدير الفرع (الحديقة) أن تتبع آلية سير العمل من قبل وحدة الامتثال من خلال الزيارات الميدانية، وكذلك التقارير التي يتم إرسالها من الفرع إلى وحدة الامتثال.

الإحالة:

بالإشارة إلى منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة 2018، بشأن ضوابط تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الموجهة للمصارف العاملة في ليبيا في البند (ثانياً) النظم الداخلية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إبلاغ وحدة المعلومات المالية بدون تأخير عن أي عملية أو محاولة لإجراء عملية إذا تضمنت اشتباهاً أو أسباباً معقولة للاعتقاد بأنها تجري بأموال متحصلة من جريمة أو مرتبطة بعمليات غسل

الأموال أو تمويل إرهاب، ومدير وحدة الامتثال أن يتخذ قراراً بحفظ ملف العمليات محل الاشتباه في حالة تبينه من واقع التحليل الذي قامت به وحدة الامتثال عدم توافر معايير إبلاغ وحدة المعلومات المالية، وذلك بشرط تضمين قراره الأسباب التي استند عليها في الحفظ.

أيضاً من ضمن المنشور على مدير وحدة الامتثال رفع تقرير سنوي إلى لجنة المراجعة بمجلس إدارة المصرف يتضمن الجهود التي تمت خلال فترة رفع التقرير، وعليه كذلك إرسال هذا التقرير إلى إدارة الرقابة على المصارف والنقد بمصرف ليبيا المركزي.

كما ينص الدليل الاسترشادي لحوكمة عمل وحدات الامتثال بالمؤسسات المالية إن صلاحية اتخاذ القرار بحفظ ملف العمليات محل الاشتباه في حالة تبينه من واقع التحليل الذي قامت وحدة الامتثال عدم توافر معايير إبلاغ وحدة المعلومات المالية، وذلك بشرط تضمن قراره الأسباب التي استند عليها في الحفظ. وأيضاً رفع تقرير ربع سنوي إلى لجنة المراجعة بمجلس إدارة المؤسسة المالية يتضمن الجهود التي تمت خلال فترة التقرير، وأيضاً تقرير سنوي مجمع، والتقارير الطارئة إن وجدت، وإحالة نسخة منها إلى إدارة الرقابة على المصارف والنقد بمصرف ليبيا المركزي، ويثبت ذلك بإشعار الاستلام سواء الكترونياً أو ورقياً. كما ينص الدليل من ضمن استقلالية وحدة الامتثال تمارس وحدة الامتثال الصلاحيات الكاملة والمستقلة في إحالة تقارير الاشتباه عن العمليات التي قد تتضمن جريمة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب، أو الاستجابة على طلبات الوحدة في إطار تلك الجريمة وذلك مباشرة، وبشكل سري، إلى وحدة المعلومات المالية الليبية ودون خضوعه لأية تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة من الإدارة التنفيذية للمصرف.

يوضح مساعد مدير الفرع (الفرع الإسلامي) إذا وجد أن مصدر الأموال مشبوهة يقوم بأعداد التقرير الخاص بغسل الأموال بسرية تامة من دون أن يطلع عليه مدير المصرف، ويقوم بإرساله إلى وحدة الامتثال المختصة التي بناء على التقرير تقوم بإجراءات القانونية المناسبة

يقوم رئيس شعبة المراقبة بتحويل هذه العملية المشبوهة إلى شعبة الرصد والمتابعة بعد التأكد من كون هذه العملية هي عملية غسل أموال وفقاً للمؤشرات وحدة الامتثال، فبعد التحري والتأكيد على عملية غسل الأموال من قبل رئيس شعبة المراقبة من بعد بلاغ مراقب

الفرع، يتم تحويل هذه العملية المشبوهة إلى شعبة الرصد والمتابعة التي بدورة تطلب مستندات من هذه الشعبة.

ويشرح رئيس الشعبة الرصد والمتابعة بعد وصول نموذج الإبلاغ الخاص بالعملية المشبوهة من شعبة المراقبة تبدأ شعبة الرصد والمتابعة عملها، مستندات فتح الحساب لمنظمة خيرية تحويلها عن طريق مدير وحدة الامتثال إلى إدارة الرقابة في مصرف ليبيا المركزي التي تقوم بفحص هذه المستندات التي تم إرسالها من قبل وحدة الامتثال ومن ثم ترد هذه الإدارة بالموافقة لفتح الحساب المعني للمدير وحدة الامتثال، ثم ترسل هذه الموافقة إلى الفرع لفتح الحساب لصالح المنظمة، كما أشار إن تقارير الإبلاغ يتم إرسالها إلى وحدة المعلومات المالية وبشكل فوري ومباشراً بعد فحصها من قبل وحدة الرصد والمتابعة.

وذكر نائب مدير وحدة الامتثال أن تخضع وحدة الامتثال للتدقيق على أعمالها من قبل إدارة المراجعة الداخلية بالمصرف بما لا يتعارض مع سرية المعلومات الخاصة بحالات الاشتباه، كما تمارس وحدة الامتثال الصلاحيات الكاملة والمستقلة في إحالة التقارير الاشتباه عن العمليات التي قد تتضمن جريمة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب، وذلك مباشرة وبشكل سري إلى وحدة المعلومات المالية في المصرف المركزي ودون خضوعه لأية تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة من الإدارة التنفيذية للمصرف.

يفيد عضو المراجعة بخصوص تقرير قسم المراجعة إرسال التقرير إلى إدارة العمليات المحلية الموجودة في إدارة مصرف الوحدة التي من خلال إدارة العمليات المحلية إرسال الصكوك من جميع فروع مصرف الوحدة إلى غرفة المقاصة خلال يومين من كل أسبوع التي تجتمع فيها جميع المصارف لدي مصرف ليبيا المركزي فرع بنغازي من أجل إجراء تسوية الصكوك فيما بينها.

أشار مدير وحدة الامتثال إلى أن حين خروج المستندات للعملية المشبوهة إلى وحدة المعلومات المالية يكون دور وحدة الامتثال المتابعة فقط بخصوص ما إذا يتم تجميد الحساب المعني من عدمه. وفقاً لقرار المحامي العام والذي من حقه أن يقوم بتجميد الحساب وهذا الصلاحية يمتلكها المحامي العام فقط.

التقارير:

بالإشارة إلى منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة 2018 بشأن ضوابط

تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الموجهة للمصارف العاملة في ليبيا في
البند (ثانياً) النظم الداخلية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تشمل المهام الموكلة
لوحة الامتثال ما يأتي:

1. القيام بفحص تقارير العمليات غير العادية والعمليات محل الاشتباه التي ترد إليها من
موظفي المصرف، ومراقبة الأنشطة المشتبه بها التي تصادفها أثناء قيام الوحدة بمهامها.
2. إبلاغ وحدة المعلومات المالية بدون تأخير عن أي عملية أو محاولة لإجراء عملية إذا
تضمنت اشتباهاً أو أسباباً معقولة للاعتقاد بأنها تجري بأموال متحصلة من جريمة أو
مرتبطة بعمليات غسل الأموال أو تمويل إرهاب، ومدير وحدة الامتثال أن يتخذ قراراً
ب حفظ ملف العمليات محل الاشتباه في حالة تبينه من واقع التحليل الذي قامت به
وحدة الامتثال عدم توافر معايير إبلاغ وحدة المعلومات المالية، وذلك بشرط تضمين
قراره الأسباب التي استند عليها في الحفظ.

3. يجب على مدير وحدة الامتثال رفع تقرير سنوي إلى لجنة المراجعة بمجلس إدارة المصرف
يتضمن الجهود التي تمت خلال فترة رفع التقرير، وعليه كذلك إرسال هذا التقرير إلى
إدارة الرقابة على المصارف والنقد متضمناً أية ملاحظات لمجلس الإدارة على أن يشمل
التقرير كحد أدنى ما يأتي:

– نتائج المراجعة الدورية لنظم مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المطبقة في
بالمصرف، بما في ذلك أية عمليات تفتيش أو مراجعة يجريها مصرف ليبيا المركزي
ونائجها، ومقترحات تلافيها وأية تعديلات تمت بشأنها.

– تقييم مدى كفاية الموارد البشرية ونظم المعلومات المتاحة لتنفيذ متطلبات مكافحة
غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالمصرف.

– إحصائيات وتقارير مجمعة عن جهود وحدة الامتثال في فحص العمليات غير العادية
المستخرجة من الأنظمة الداخلية أو العمليات محل الاشتباه التي ترد من العاملين
بالمصرف.

– نتائج إشراف وحدة الامتثال على كافة الفروع وإدارات المصرف، للتحقق من التزامها
بتطبيق أحكام القانون وهذه اللائحة والنظم الداخلية المطبقة لمكافحة غسل الأموال
وتمويل الإرهاب في المصرف.

يؤكد منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي يجب على المصارف وضع نظم تتضمن إمكانية ووضع تقارير عن العمليات غير العادية وتقارير دورية عن العمليات ذات الصلة بالعملاء ذوي المخاطر المرتفعة ورفع هذه التقارير إلى وحدة الامتثال بالمصرف. بالإشارة إلى دليل الاسترشادي لحوكمة عمل وحدات الامتثال بالمؤسسات المالية. حيث من ضمن دور مجلس إدارة المؤسسة المالية الاطلاع على تقارير وحدات الامتثال واتخاذ الإجراءات اللازمة على كافة الملاحظات الواردة بالتقرير، ومتابعة معالجة كافة الملاحظات الواردة بالتقرير مع الإدارة التنفيذية، كما أشار أن من ضمن دور وحدات الامتثال بالمصارف القيام بفحص التقارير العمليات غير العادية والعمليات محل الاشتباه من موظفي المؤسسة المالية ومراقبة الأنشطة المشتبه بها التي تصادفها أثناء قيام الوحدة بمهامها، وأيضاً إبلاغ وحدة المعلومات المالية بأي عملية أو محاولة لإجراء عملية إذا تضمنت اشتباهاً أو أسباباً معقولة للاعتقاد بأنها تجري بأموال متحصلة من جريمة أو مرتبطة بعمليات غسل أموال أو تمويل إرهاب، بالإضافة إلى الاحتفاظ بصور تقارير العمليات المشتبه فيها التي تم أحالتها لوحدة المعلومات المالية الليبية وأية مستندات أو معلومات أو بيانات ذات الصلة بها، كذلك تقارير الاشتباه التي ترد من العاملين بالمؤسسة لمدير وحدة الامتثال ولم يتم أحالتها للوحدة، كما يجب حفظ هذه المستندات والمعلومات والبيانات لما لا يقل عن خمس سنوات من تاريخ انتهاء العلاقة التجارية مع العميل محل الاشتباه أو إتمام العملية العارضة في حالة الاشتباه في عميل ليس له علاقة عمل تجارية مع المؤسسة المالية.

وضح مساعد مدير الفرع (الفرع الإسلامي) يتم إرسال التقارير المشبوهة عن غسل الأموال من الفرع إلى وحدة الامتثال بطريقة سرية للغاية ولا يحق لأي شخص الاطلاع على هذه التقارير إلا الذي قام بعدادها وبعد ذلك تقوم وحدة الامتثال بإرسال التقارير إلى وحدة المعلومات المالية الموجودة لدى المصرف المركزي، كما وضح أن التقرير لا بد أن يكون مفصل بمعنى يوضح كل التحركات المشبوهة التي تحدث في الحساب (من أين تأتي الأموال والي أين تذهب مع توضيح لماذا تتحرك الأموال في نفس النطاق). كما يؤكد أن وظيفة مساعد المدير في أي فرع هي أعداد تقارير غسل الأموال وإرسالها إلى الجهات المختصة (وحدة الامتثال).

يؤكد رئيس مركز المراجعة الإسلامي على إن دور الفرع يكمن في إرسال التقارير عن الحسابات المشبوهة التي يعدها مساعد مدير الفرع إلى الجهات المختصة (وحدة الامتثال)

لدي المصرف الوحدة)، كما أشار إلى إن يتم تبليغ الإدارة فوراً عندما تحدث إضافة في قيمة حساب معين ثم سحبها مباشرة في اليوم التالي (حركة واحدة في الحساب المعني)، وأكد أيضاً على إن هذه التقارير (تقارير غسل الأموال) هي تقارير سرية للغاية غير قابلة للاطلاع عليها وذلك حجم المخاطر الكبيرة.

ويبين رئيس شعبة المراقبة يتطلب من مراقب الفرع أن يقوم بتوقيع تعهد يتضمن إرسال التقارير الشهرية، والتقارير المشبوهة، وكذلك البلاغات عن العمليات غسل الأموال، فمن خلال هذا التعهد إن لم يقوم المراقب بعمل المطلوب منه يتعرض للعقوبات والمسائلة القانونية بموجب القانون.

ويضيف رئيس شعبة المراقبة أن في حالة شك المراقب في حساب معين هنا يقوم بمليء النموذج الإبلاغ وهو نموذج صادر عن مصرف ليبيا المركزي، وهو نموذج للمعاملات المشبوهة. يتضمن بيانات كثيرة على صاحب الحساب وكذلك الأرصدة وغيرها، ففي نهاية النموذج لا بد أن يوضح مراقب أسباب الشك في الحساب ثم يبعث النموذج لرئيس شعبة المراقبة في وحدة الامتثال.

كما أكد رئيس شعبة المراقبة انه يطلب من كل مراقب غسل أموال في الفرع أعداد التقرير الشهري سواء وجد عمليات مشبوهة أم لم تكن هناك أي عملية مشبوهة بعد الفحص والتدقيق لمدة شهر في كل حساب وبعث هذا التقرير إلى وحدة الامتثال بشكل دوري بعد نهاية الشهر أي يبعث في الشهر التالي وبتاريخ الشهر التالي، إن وجد عملية اشتباه خلال الشهر وتم التبليغ عليها بشكل مسبق من خلال نموذج الإبلاغ تذكر بشكل سطور في التقرير بصيغة (لا توجد عملية اشتباه خلال الشهر، إلا التي تم التبليغ عنها بشكل مسبق).

كذلك قال رئيس الشعبة الرصد والمتابعة إن النموذج الإبلاغ يتكون من 10 صفحات يحتوي على تفاصيل كثيرة حيث كل صفحة تختص بشيء معين مثل القيمة التي تم تحويلها، ووجه الاشتباه، ويوضح أيضاً الحسابات الأخرى التي لها علاقة بالحساب المعني، والمستفيد الحقيقي من الحساب، وذلك نظراً قد يكون الحساب باسم شخص كواجهة فقط وليس هو المستفيد الحقيقي من العملية (غاسل الأموال).

كما أشار رئيس شعبة الرصد والمتابعة أيضاً إلى إن تعدد شعبة الرصد والمتابعة تقرير ربع سنوي على المنظمات الخيرية التي تم الموافقة على فتح حسابات لها داخل المصرف بناء على طلب مصرف ليبيا المركزي، وهو عبارة عن نموذج خاص بهذه المنظمات، ويطلب هذا النموذج بطريقتين إلكترونياً عن طريق الإكسل، وكذلك يدوياً. حيث يتضمن نشاط هذه المنظمة والحوالات الداخلية والخارجية، وحركة الحساب ما إذا كان نشط أو غير نشط أو متوسط أم خامل، كما وضح رئيس شعبة الرصد والمتابعة إلى إن وحدة الامتثال داخل أقسامها تقوم بأعداد التقرير الربع السنوي والذي يوضح فيه بعض الأمور المتعلقة بالقصور في العمل داخل مصرف الوحدة. تقوم وحدة الامتثال بأعداد التقارير التي تفيد بالقصور وإرسالها إلى مجلس إدارة المصرف الوحدة، وكذلك لجنة إدارة الرقابة في مصرف ليبيا المركزي في نفس الوقت مع إيضاح أسباب عدم الامتثال من ضمن التقرير الربع سنوي الذي يعد من قبل رئيس شعبة الرصد والمتابعة.

كما أضاف رئيس شعبة الرصد والمتابعة أن التقارير تحتفظ بها وحدة الامتثال وتقوم بإرسال نسخة عنها للإدارة الرقابة في المصرف المركزي، مع إيضاح الفرق بين تقارير القصور في تنفيذ القوانين التي ترسل إلى إدارة الرقابة، والتقارير الاشتباه التي ترسل إلى وحدة المعلومات المالية في مصرف ليبيا المركزي.

ويعلل نائب مدير وحدة الامتثال أن على وحدة الامتثال أن تعد التقارير الربع سنوية فيما يتعلق بمدى امتثال المصرف لهذه القوانين من عدمه، وآلية أعداد هذه التقارير من ضمن قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومذكور أيضاً في منشور رقم (1) لسنة 2018، ويتعين على المصارف اتخاذ تدابير تضمن السرية في التعامل مع التقارير العمليات غير العادية والعمليات المشتبه بها، وعدم إسناد مهام إلى وحدة الامتثال تتعارض مع مهامها المنصوص عليها.

ويؤكد عضو قسم المراجعة إن هناك تقرير بالمقاصة يومياً (في المنظومة) يشمل المقاصة اليدوية، والإلكترونية بحيث يتم من خلال التقرير التدقيق على عدد الصكوك وقيمتها، في حالته التأكد من صحتها يتم التوقيع على التقرير من قبل قسم المراجعة، بالإضافة إلى مراجعة دفاتر الصكوك هل هي مطابقة لتوقيع الزبون أم لا مع أعداد الملاحظات المتعلقة بذلك، من قبل المراجع، كما وضح إن يتم كتابة تلك الملاحظات من ضمن التقرير اليومي

الذي يتم إرساله بشكل يومي إلى إدارة المراجعة في مصرف الوحدة، بحيث يتعين على المراجع إعداد تقرير يومي بالقصور في العمل من الأقسام وإرسال هذا التقرير إلى إدارة المراجعة، وأيضاً في حالة وجود فرق في القيم يكون هناك تقرير يتم أعداده من قبل المراجع وإرساله إلى إدارة المراجعة.

كما أضاف عضو قسم المراجعة بأنه يقوم بمجرد في بداية الشهر أو نهايته، بالإضافة إلى جرد نصف الشهر، وكذلك الجرد المفاجئ الذي يتم على الخزينة حتى يتم مطابقة القيم مع الأموال الموجودة في الخزينة بالفائض إذا وجد، أو بالعجز في حالة نقص القيمة، ويتم إرسال التقارير اليومية وكذلك نصف الشهرية وتقارير الشهرية عن طريق البريد (المراسل) ففي حالة إعداد التقرير سواء كان يومي أو شهري، وكان هناك قصور في العمل من قسم معين يتم ذكر هذا القسم في التقرير. وأيضاً بناءً على عمل قسم المراجعة والذي يتضح من خلال التقارير اليومية.

كما أشار عضو قسم المراجعة إلى وجود التفتيش الذي يتم من قبل إدارة مصرف الوحدة على عمل المراجع داخل الفرع عن طريق المفتش الذي يتأكد من قيام المراجع بعمله على أكمل وجه من خلال الزيارات الميدانية ومتابعة كيفية سير العمل داخل الأقسام، بحيث يعد المفتش التقرير الخاص بذلك، بحيث تقرير إدارة التفتيش يتم تعميمه على الإدارات داخل المصرف بحيث يصل التقرير إلى إدارة المراجعة والذي يتضمن تقييم لأداء قسم المراجعة. كما أكد عضو قسم المراجعة بخصوص التقارير أن التقرير اليومي يتم كتابته يدوياً أما التقرير الشهري فهو عبارة عن نموذج صادر عن إدارة المراجعة.

وبين مدير وحدة الامتثال إن يتم التأكيد على التنفيذ من خلال متابعة سير العمل عن طريق الجولات الميدانية وكذلك عن طريق التقارير، كما أشار إلى أن هناك تقارير يتم أعداده بخصوص القصور في العمل يتم إرسالها إلى الإدارة العليا للمصرف وكذلك المدير العام، وبالعادة عندما يكون هناك قصور في العمل من قبل الفروع يتم إبلاغ الإدارة العليا للمصرف كأمراً داخلي حتى يتم معالجة القصور دون الحاجة إلى إبلاغ إدارة الرقابة في المصرف المركزي، وبالعادة أيضاً يتم معالجة هذه القصور بشكل فوري، أما في حالة التجميد يتم إرسال تقرير يفيد هذا التجميد إلى إدارة المصرف التي تقوم بتعميمه على الفروع للإجراء، ولوحدة الامتثال العلم ونفس الآلية في حالة رفع التجميد.

كما أشار مساعد مدير الفرع (الحديقة) أن يقوم بأعداد التقرير الشهري الخاص بمراقبة غسل الأموال من خلال تتبع الحسابات الجارية، وتتبع الحركات التي تحدث في هذا الحساب طبقاً لطبيعة أو تصنيف الحساب ما إذا كان حساب زبون عادي أم حساب للشركات، كما وضح أن هناك تقرير شهري عن مراقبة غسل الأموال داخل الفرع، يتم إرساله إلى قسم مراقبة الفروع للغسل الأموال، في وحدة الامتثال، وبالعادة هذه التقرير لا توجد فيه عمليات مشبوهة وهذا التقرير دوري في نهاية كل شهر، كما أشار أن يتم تحويل هذا النموذج (الإبلاغ) إلى قسم مراقبة الفروع، ويتم تحويله أما عن طريق البريد الإلكتروني، أو يدوي عن طريق رسالة مغلقة للسرية التامة. كما أشار أن هناك تقرير ربع سنوي يتم إرساله إلى وحدة الامتثال يشمل جميع تفاصيل العمل داخل الفرع، كما يوضح هذا التقرير مدى امتثال الفرع للقوانين والضوابط مصرف ليبيا المركز.

وحدة المعلومات المالية:

يوضح رئيس شعبة المراقبة إن إدارة المصارف سواء كانت عامة أو خاصة لا تملك الحق في تجميد أي حساب لزبون التي تملك هذا الحق، هي وحدة المعلومات المالية الموجودة في مصرف ليبيا المركزي.

ويؤكد رئيس شعبة الرصد والمتابعة أن بخصوص الحساب المشبوهة بعد التأكد من العملية المشبوهة يتم إرفاق كل هذه المستندات (مستندات الحساب المشبوهة) وتحويلها إلى وحدة المعلومات المالية الموجودة لدى المصرف ليبيا المركزي، وهذه الوحدة تتبع اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال التي بدورها تقوم بالإجراءات القانونية المناسبة.

كما وضح رئيس شعبة الرصد والمتابعة أنه في حاله تجميد الحساب الذي تم الاشتباه فيه يتم من قبل مصرف ليبيا المركزي من خلال وحدة المعلومات المالية حيث يتم تعميم قرار التجميد على الفروع من قبل مدير وحدة الامتثال، وقد يحدث بعد فترة الإفراج على هذا الحساب لعدم ثبات صحة الاشتباه، ولذلك داخل وحدة الامتثال توجد قوائم توضح الحسابات المجمدة وأيضاً الحسابات التي تم الإفراج عنها.

حيث أشار مدير وحدة الامتثال أن وحدة المعلومات المالية لا تمتلك هذا الحق إلا بتجميد الحساب لمدة يومين فقط.

النتائج:

من خلال كل ما سبق يتضح انه في ظل السياسات والقوانين الحازمة والصارمة لتطبيق القوانين بداية من قانون رقم (2) لمكافحة غسل الأموال لسنة 2005، وصولاً إلى قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (1013) نتوصل إلى الآتي:

1. وفقاً لقانون مكافحة غسل الأموال رقم (2) لسنة 2005 تنص المادة التاسعة على أن يلتزم كل مصرف من المصارف العاملة في الدولة على إنشاء وحدة فرعية تسمى "الوحدة الفرعية للمعلومات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال"، وتنص المادة السادسة عشر من قانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف فاعتماد الهيكل التنظيمي للمصرف، ويجوز أن يشمل هذا الهيكل وحدات ذات طابع خاص من ضمنها وحدة إدارية تسمى وحدة الامتثال، كما تنص المادة رقم (33) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على المؤسسات المالية إنشاء ترتيب إداري مناسب على مستوى الإدارة للتأكد من الامتثال، وبالإشارة إلى منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة 2018 بشأن ضوابط تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الموجهة للمصارف العاملة، يكون الترتيب الإداري المسؤول عن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب هو وحدة الامتثال بالمصارف، وتضاف الاختصاصات المنوطة بهذا الترتيب إلى اختصاصات وحدة الامتثال، وهذا ما تم تأكيده في أحد الفروع للمصرف الوحدة.

2. في سنة 2018 تم دمج وحدة غسل تحت وحدة الامتثال كما وضحت وحدة الامتثال داخل مصرف الوحدة انه في السابق كانت وحدة الامتثال منفصلة عن وحدة غسل الأموال، ولكن بناءً على القانون الدولي (قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب) تم دمج الوحدتين مع بعضها البعض تحت مسمى وحدة الامتثال، حيث كانت وحدة غسل الأموال عملها في مصرف الوحدة من سنة 2005 بشكل مستقل وتتبع وحدة غسل الأموال الرئيسية في مصرف ليبيا المركزي في طرابلس.

3. يتمتع العاملين في وحدة الامتثال من المدير ورؤساء الأقسام (الشعب) بخبرة كبيرة في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال، وذلك يتضح من خلال شهاداتهم المعتمدة دولياً في تخصصات كثيرة تطبيقاً إلى منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي رقم (1) لسنة

2018، أن يكون المرشح لوظيفة مدير وحدة الامتثال ونائبه متحصل على مؤهل جامعي في مجال العلوم المالية والإدارية والمصرفية، وخبرة في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لا تقل عن خمس سنوات، وبالإضافة أن يكون متحصل على دبلوم مهني متخصص في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب صادر من جهة معتمدة.

4. حين خروج المستندات للعملية المشبوهة إلى وحدة المعلومات المالية يكون دور وحدة الامتثال المتابعة فقط بخصوص ما إذا يتم تجميد الحساب المعني من عدمه، وفقاً لقرار المحامي العام الذي من حقه أن يقوم بتجميد الحساب، وهذه الصلاحية يمتلكها المحامي العام فقط.

5. يكمن دور الفرع في مكافحة غسل الأموال من خلال إرسال التقارير عن الحسابات المشبوهة التي يعدها مساعد مدير الفرع الذي يمارس في نفس الوقت وظيفة مراقب غسل الأموال داخل الفرع وإرسال هذه التقارير إلى وحده الامتثال.

6. تُعدّ وحدة الامتثال التقارير الربع سنوية فيما يتعلق بمدى امتثال المصرف للقوانين المختلفة سواء كانت دولية أو الصادرة من مصرف ليبيا المركزي بخصوص آلية وأعداد التقارير المختلفة التي ينص عليها قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الذي ينص عليه منشور محافظ مصرف ليبيا المركزي لسنة 2018، في ظل السياسات والقوانين الحازمة والصارمة لتطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب داخل وحدة الامتثال في المصرف أصبح غاسلي الأموال من تجار المخدرات وغيرهم يفضلون عدم التعامل مع المصرف، حيث انخفضت أو قلت عمليات الاشتباه بغسل الأموال مقارنةً بالسابق.

7. عدم وجود تعاون بين مصرف الوحدة وغيره من المصارف التجارية الأخرى فيما يتعلق بمكافحه غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

8. إن المدن الحدودية تعتبر من أخطر المدن من ناحية غسل الأموال، فيوجد على هذه المدن التركيز بشكل كبير عليها من قبل وحدة الامتثال؛ لأنها تعتبر أماكن تهريب للمخدرات، وأيضاً البشر والأموال.

9. إن إدارة المصرف لا تملك الحق في تجميد أي حساب لأي زبون في المصرف التي تمتلك هذا الحق هي وحدة المعلومات المالية الموجودة لدي مصرف ليبيا المركزي التي يحق لها في تجميد هذا الحساب لمدة معينة فقط وليس نهائياً.
10. بعد التأكد من العملية المشبوهة من قبل شعبة الرصد والمتابعة في وحدة الامتثال بخصوص أي حساب يتم تحويل مستندات هذا الحساب إلى وحدة المعلومات المالية الموجودة لدي مصرف ليبيا المركزي، وهذه الوحدة تتبع اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال التي بدورها تقوم بالإجراءات القانونية المناسبة.

توصيات الدراسة:

1. ينبغي استقلالية وظيفة مراقب غسل الأموال عن وظيفة مساعد مدير الفرع وذلك نظراً إلى أن مراقب غسل الأموال يتبع وحدة الامتثال، بحيث تكون لديه استقلالية تمكنه من إعداد التقارير عن العمليات المشبوهة دون خوف أو قلق.
2. زيادة الاهتمام بالمدن الحدودية لأنها تعتبر مواقع تهريب للمخدرات وكذلك البشر والأموال، من خلال توقيع اتفاقيات مشتركة مع الدول المجاورة لضبط الحدود.
3. تعزيز التعاون المحلي بين المصارف التجارية لزيادة فاعلية مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4. زيادة برامج التوعية والتثقيف بمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب للعملاء المصارف التجارية.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- أبو موسري، أشرف، (2008)، حوكمة الشركات وأثرها على كفاءة سوق للأوراق المالية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بن حميد، هنية جمعة عبد الله؛ وأكرم على محمد زويي، (2022)، مدى التزام المصارف الليبية بمبادئ الحوكمة وفقاً لمقررات لجنة بازل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: دراسة ميدانية على بعض المصارف التجارية العاملة في ليبيا، المؤتمر الثالث لكلية الاقتصاد، دور كليات الاقتصاد والإدارة في قيادة التأثير المجتمعي، كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي 20-21 ديسمبر 2022، بنغازي - ليبيا.
- بوخمادة، وليد على، (2014)، المراجعة الداخلية ودورها في تفعيل مبادئ حوكمة المصارف. دراسة تطبيقية على قطاع المصارف في ليبيا، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم المحاسبة، الجامعة العربية الألمانية، بنغازي، ليبيا.
- حليس، عبد الحليم، (2014)، دور آليات الحوكمة المصرفية في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- الخزعلي، زينب حميد كاطع؛ وندي طاهر سلمان الزهيري، (2016)، التدابير الوقائية لمكافحة غسل الأموال في المصارف التجارية مع وضع إطار مقترح للتدقيق. مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الحادي عشر: العدد (36).
- خوني، رابع؛ ونسرين فكرون، (2012)، دور حوكمة الجهاز المصرفي في الحد من عملية غسل الأموال، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، خلال الفترة 5-6 مايو 2012، جامعة محمد خيضر بسكرة- الجزائر.
- زاقوب، على عوض، (2019)، نظرة عامة حول إطار حوكمة الشركات في ليبيا. (Corporate ownership & control: volume17- issue 1- Autumn2019)
- الضامن، منذر عبد الحميد، (2006)، أساسيات البحث العلمي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن.

- عبد الوهاب، ياسر، (2011)، مبادئ وآليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء العمل بالتطبيق على الغرف الصناعية المصرية: دراسة ميدانية، مجلة النهضة، العدد 12، ص 144.
- العزاوي، رديم يونس كرو، (2008)، منهج البحث العلمي، دار دجلة، الطبعة الأولى، عمان الأردن.
- فضالي، دينا سيد؛ واللافي عبد الكريم سعيد، (2016)، دور الرقابة الداخلية للمصارف الليبية في الحد من ظاهرة غسل الأموال: دراسة ميدانية للمصارف التجارية بمدينة اجدابيا، مجلة جامعة عين شمس، مجلد (20) العدد (3).
- القمطاطي، يوسف محمد؛ ويحيي سعد الشويب؛ وأكرم على زوي، (2018)، دور آليات الحوكمة في اكتشاف عمليات غسل الأموال دراسة على مصرف ليبيا المركزي، مؤتمر الحوكمة في المؤسسات الليبية الواقع والطموح، خلال الفترة 11-12 نوفمبر 2018، البيضاء - ليبيا.
- مجموعة العمل المالي فاتف، (FATF)، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) (2012)، المعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار السلاح، على الموقع الإلكتروني: contact@fatf-gafi.org.
- مصرف ليبيا المركزي، (2010)، دليل الحوكمة للقطاع المصرفي"، على الموقع الإلكتروني: <https://cbl.gov.ly/en/laws/>
- مصرف ليبيا المركزي، (2018)، قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لائحة إجراءات تنفيذ قرارات مجلس الأمن الدولي.
- مصرف ليبيا المركزي، (2018)، منشور رقم (1) بشأن ضوابط تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الموجهة للمصارف العاملة في ليبيا.
- مصرف ليبيا المركزي، (2021)، منشور رقم (2) بشأن دليل حوكمة عمل وحدات الامتثال بالمؤسسات المالية.
- مقدم، الهام وطراد هناء، (2016)، أثر تطبيق الحوكمة في القطاع المصرفي وفق مقررات لجنة بازل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة العربي التبسي، تبسة - الجزائر.
- مؤتمر الشعب العام، (2005)، القانون رقم (1) بشأن المصارف لسنة 2005م.
- مؤتمر الشعب العام، (السلطة التشريعية سابقا)، (2005)، قانون مكافحة غسل الأموال رقم (2) لسنة 2005.

المراجع الأجنبية:

- Al- Hassan, A. (2011). "Money laundering and terrorism financing: dose the Saudi Arabian financial intelligence Unit comply with international standards, Victoria University.
- Apaiyanukorn, P. (2016). Anti- money laundering against virtual currency in case of using bitcoin. Thammasat Business Law Journal, 6.
- Barret, R. (2011) "Preventing the financing of terrorism", Case W. Res. J. Int1 L. 44: 719.
- Bazeley, P. and K. Jackson (2013), Qualitative data analysis with NVivo, SAGE publications limited.
- Kaufmann, D. (2004). Corruption, governance and security: Challenges for the rich countries and the world. Available at SSRN 605801.
- Miles, M. B., A. M. Huberman and J. Saldaña (2014), "Qualitative data analysis: A methods sourcebook. 3rd," ed: Thousand Oaks, CA: Sage.

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي

أ. نجوى على محمود

ماجستير محاسبة، باحثة دكتوراه بالأكاديمية الليبية - فرع بنغازي

Najwanetfa79@Gmail.com

أ. د. بشير محمد العبار

أستاذ الإدارة العامة/ كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

bashirwakil75@Gmail.com

المُلخَص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، دعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي. لتحقيق هدف الدراسة أتبع الباحثان منهج دراسة الحالة، واستخدما أستمارة الاستبيان أداة رئيسة في تجميع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والبالغ عددهم (45) مبحوثاً، اتبع في دراسته أسلوب المسح الشامل، حيث بلغ عدد الاستثمارات المجمعة والصاحبة للتحليل الإحصائي (40) استثماراً ما نسبته (89%) من الاستثمارات الموزعة، وأستخدم برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات الميدانية. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة، ودرجة جودة الخدمات المصرفية قد جاءا مرتفعان، ووجود أثر موجب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية، وكذلك وجود أثر لتطبيق كل بُعد من أبعاد الجودة الشاملة: (التزام الإدارة العليا، والتركيز على العميل، وتدريب العاملين، والتحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفية)، وكان الأكثر تأثيراً يُعد التركيز على العميل، والأقل تأثيراً يُعد "دعم الإدارة العليا"، وطُرحت الدراسة جملة من التوصيات التي قد تسهم في تحسين مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وفي رفع جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الخدمات المصرفية، مصرف الوحدة، فرع المدينة بمدينة بنغازي.

THE effect of applying total quality management Banking service quality, Case study on Alwahda Bank – Benghazi Branch

Dr. Basher M. Alabar

Public Administration professor, Economics faculty – Benghazi University
bashirwakil75@Gmail.com

Nagwa Ali Mahmoud

PhD researcher at the Libyan Academy - Benghazi Branch
Najwanetfa79@Gmail.com

Abstract

The study attempts to recognize the impact of total quality management (TQM), in terms of participation in strategic planning, support top management, concentrating on client, employees' participation, and continuous improvement, on the quality of Al-Wahda service (downtown branch – Benghazi city). For the study purpose, the researchers adopted case study method as well as a questionnaire as a main tool for gathering the basic data. The study population consisted of all the employees (40 subjects). The authors used a comprehensive survey technique of which forty statically usable questionnaires were recovered (89%). SPSS software was utilized in data analysis.

The main obtained results were that the level of applying TQM with all its dimensions and the quality of banking service was high. There was positive effect of practicing TQM on banking service quality. There was an impact of applying each TQM dimensions (top management commitment, concentration on client, training employees, and constant enhancement) on banking service quality. The concentration on client had the strongest effect while the sporting top management had the weakest influence. Therefore, the researchers submitted several recommendations that may contribute to improve the degree of practicing TQM and banking service.

Keywords: Total Quality Management, Banking Service, Al- Wahda Bank, downtown branch, Benghazi.

1. المقدمة:

يُعدُّ مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، الذي لاقي رواجاً كبيراً لمساهمته في تطوير أداء المصارف عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل، وخلق وتطوير قاعدة من القيم التي تجعل كل فرد في المصرف يعلم إن الجودة تمثل الهدف الأساسي له، وأن العمل الجماعي والتعامل مع المشاكل والتغيير يتحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق ذلك الهدف الرئيس، ويحسن من جودة الخدمات المصرفية (العابدة، 2015).

وقد ازدادت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء بوصفها أساساً لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين العاملين في القطاع المصرفي، بازدياد درجة المعرفة لدى عملاء المصارف واطلاعهم على الخدمات التي تقدمها المصارف العالمية، ووعيهم بالخدمات التي يجب أن تقدمها المصارف المحلية، بحيث أصبحوا قادرين على الانتقال من مصرف إلى آخر للحصول على أفضل الخدمات المصرفية، لذلك فقد أصبح مستوى جودة الخدمة المصرفية أحد أهم الأدوات التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للمصارف، والتي يمكن أن تتحقق فقط عندما تولي إدارات المصارف اهتمامها بتطبيق الأساليب الإدارية المعاصرة كتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تقديم الخدمات المصرفية (الحلي، 2017). من هنا، فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة لإلقاء الضوء على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة الليبية، ولاسيما المصارف التجارية العامة الليبية العاملة بمدينة بنغازي، كمصرف الوحدة - فرع المدينة.

2. الدراسات السابقة:

سيتم في هذا الجزء من الدراسة سرد الدراسات - المحلية والعربية والأجنبية - ذات الصلة الوثيقة بمتغيري الدراسة، وهما: (إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المصرفية) التي تمكن الباحثان من الاطلاع عليها، حسب تاريخ نشرها من الأقدم إلى الأحدث، كما يأتي: (دراسة محمد، 2016): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستغراق الوظيفي للموظفين في جودة الخدمات المصرفية بفروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية اعتمد الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً استبانة أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة، ووزعت على عينة حجمها (210) مفردة أختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة، من أهم النتائج التي توصلت إليها

الدراسة: شعور الموظفين بانخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفية، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها ما يأتي: ضرورة السعي نحو تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من الفروع قيد الدراسة، وذلك من خلال الاعتماد على معايير جودة الخدمات لخلق ميزة تنافسية.

دراسة (2016 Zahari & Zakuan): سعت هذه الدراسة للتعرف على تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الموظف، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين. توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها: ان العامل البشري هو أحد المتغيرات المحددة إلى جانب العوامل البيئية والتنظيمية عوامل على الثقافة التنظيمية، والتي سوف تؤثر على سلوكيات الموظفين وأداء المنظمة، وذلك فإن ممارسات إدارة الجودة الشاملة ستساعد في تحسين أداء الموظف.

(دراسة فطيمة، 2017): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه جودة الخدمة المصرفية البنوك التجارية الجزائرية، دراسة مقارنة بين البنوك التجارية الجزائرية التابعة للقطاع العام والمتمثل في البنك الخارجي الجزائري وبين البنوك التابعة للقطاع الخاص، والمتمثل في بنك الخليج الجزائر خلال سنة 2017، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن بنك الخليج الجزائر يقدم خدمات مصرفية ذات جودة عالية مقارنة بالبنك الخارجي الجزائري، وخلصت الدراسة إلى حزمة من التوصيات، أبرزها: تعاطف المصارف مع الزبائن في حالة حدوث مشكلة طارئة. العمل على إظهار المصارف بمظهر جذاب يزيد من إقبال الزبائن على للمصرف.

دراسة (O.adeye, 2018): تناولت هذه الدراسة سؤالاً بالغ الأهمية من منظور العملاء: هل تؤدي جودة الخدمات المصرفية إلى رضا العملاء في القطاع المصرفي في نيجيريا، أجريت الدراسة باستخدام استبيان تم إجراؤه في نيجيريا باستخدام عينة من عملاء بعض البنوك المختارة، تستخدم الورقة البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيانات المطورة علمياً، والتي تم إجراؤها على (174) عميلاً من عملاء البنوك تم اختيارهم على أساس مناسب، إن النتائج الضمنية لهذه النتيجة هي تعزيز فهم مديري البنوك وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة لتصور العملاء لجودة الخدمات المصرفية، وبالتالي الكشف عن المسار لتطوير استراتيجيات لتحسين رضاهم؛ لذلك توصي الدراسة بأن تقوم البنوك النيجيرية

بإتاحة المنتجات والخدمات التي تناسب خصوصية كل فئة من العملاء وتحسين الثقة التي يتمتع بها النجيريون في القطاع المصرفي.

(دراسة ميرة، 2019): بعنوان "الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية في الكليات التقنية بمدينة طرابلس. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها وجود علاقة طردية بين التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية بالكليات، أغلب مجتمعات الدراسة يرى أن مستوى التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية قيد الدراسة مرتفعاً. توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها : زيادة الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية والعاملين في الكليات التقنية، من خلال دمجهم ضمن البرامج التدريبية، وورش العمل، والمؤتمرات، والندوات.

(دراسة قراش، وهبال، 2019): بعنوان دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية النفطية (دراسة الحالة مجمع مليته الصناعي)". سعت هذه الدراسة للتعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية النفطية في مجمع مليته. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود علاقة ارتباطية طردية قوية وتأثير معنوي لإدارة الجودة الشاملة في أداء العاملين الوظيفي داخل المجمع الصناعي. توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها ضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين، ودعم ومساندة الإدارة العليا من خلال اهتمامها بإدارة الجودة الشاملة

دراسة (Nguyen, T. L. H., & Nagase، 2019): بعنوان "تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء، سعت هذه الدراسة للتعرف على التحقيق في تأثير إدارة الجودة الشاملة من قبل مرفق الرعاية الصحية على جودة الخدمة المتصورة ورضا المرضى. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أنه كان لإدارة الجودة الشاملة تأثيراً كبيراً على جودة الخدمة المتصورة ورضا المرضى؛ كان لجودة الخدمة المتصورة تأثير إيجابي على رضا المرضى. توصلت الدراسة إلى عدة التوصيات أبرزها؛ يجب على منظمة الخدمة مراعاة هذه العوامل التي تؤثر على رضا العملاء في خططها الاستراتيجية لتحسين رضا العملاء.

(دراسة السحاتي، 2019): سعت الدراسة إلى التعرف على أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العامة الليبية في مدينة بنغازي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية

العامة بمدينة بنغازي قد جاء متوسطاً، وقدمت الدراسة عدة توصيات، كان من أهمها: ضرورة قيام الإدارات في المصارف التجارية بتبني برامج علمية فعالة لرفع جودة ما تقدم لعملائها من خدمات مصرفية.

دراسة (القبي و محمد، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت" اتبع الباحثان المنهج الوصفي واستخدما استبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، كما استخدما بعض الأساليب الإحصائية الواردة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها؛ إن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، ووجود تأثير لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الحصة السوقية بالمصارف قيد الدراسة .

(دراسة عباس وعنيد 2021) بعنوان "تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان"، سعت هذه الدراسة للتعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة بوصفه متغيراً مستقلاً على جودة الحياة العمل. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود تأثير مباشر وغير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة العمل، تسهم في تحسين مهارات الأفراد العاملين ودفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة، توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها: ضرورة حرص الشركة على دعم الأفراد العاملين من خلال متابعة التغيير وتشجيعهم على بناء أفكار إبداعية.

(دراسة عبدالله وحمد، 2022) سعت هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي بالبنوك السودانية؛ دراسة تطبيقية على بنك البركة السوداني خلال الفترة من 2015 م – إلى 2020، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود أثر موجب لأبعاد: التركيز على العملاء والتحسين المستمر، دعم الإدارة العليا على الأداء المالي لبنك البركة. توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها: ضرورة متابعة شكاوى العملاء والعمل على حلها، ضرورة أن يجرى البنك تغييرات سلوكية من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة لعملاء.

(دراسة البدري واسمي، 2022) بعنوان: "متطلبات نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركتي لبيانا والمدار للاتصالات والتقنية بمدينة طرابلس"، هدفت الدراسة إلى إبراز متطلبات نظم المعلومات المحاسبية ومقوماته، والمبادئ التي من شأنها تحقيق إدارة الجودة الشاملة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: تتوفر لدى الشريكين متطلبات تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية، وكذلك أبعاد إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متطلبات تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية المتمثلة في (الالتزام بخصائص النظام، أساليب الرقابة على مدخلات النظام، وإعداد التقارير المالية)، وأبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، اتخاذ القرار حسب الحقائق، وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين) بشركتي لبيانا والمدار.

(دراسة الأسد و المحمودي، 2024): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). $\alpha =$ لأبعاد إدارة الجودة الشاملة؛ (دعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، والتحسين المستمر)، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر لبعد (مشاركة العاملين) على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية قيد الدراسة، وقدمت الدراسة عدة توصيات أبرزها: ضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ونشر ثقافة المشاركة في البنوك المدروسة.

مما سبق يمكن القول: أن الاطلاع على الدراسات السابقة قد أسهم في إثراء الإطار النظري للدراسة، وفي صياغة مشكلتها وتسائلاتها وفرضياتها، وفي تحديد هدفها الرئيس وأهدافها الفرعية بشكل محدد، وفي تحديد أبعاد المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)، علاوة على المساهمة في تصميم استمارة الاستبيان وصياغة عباراتها، وتحديد المنهج الذي سيُتبّع في إتمام الدراسة، والقطاع الذي ستطبق فيه الدراسة وفي تفسير وتحليل ومقارنة ما ستتوصل له الدراسة من نتائج. وتتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها لمنهج دراسة الحالة، واستخدامها لاستمارة الاستبيان أداة لتجميع البيانات الميداني، وفي اختيار بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

وتختلف هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة- المحلية العربية والأجنبية - في أنها تتناول بالدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) على المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر العاملين بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي، كما تتميز أيضاً في دراستها لأثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الخمسة، وهي؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية، وهو ما لم تتناوله جميع الدراسات السابقة المشار لها سابقاً. لذا، يُعدُّ التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي، من بين الظواهر الإدارية التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل.

3. مشكله الدراسة:

تُعتبر المصارف التجارية العامة من بين أهم المؤسسات الاقتصادية في ليبيا، فهي شريك مهم في التطور والنمو والتنمية من خلال توفيرها للسيولة اللازمة، ودعمها للمشروعات الإنمائية والتجارية والاقتصادية، إضافة إلى تقديمها لقروض تخدم أهداف شرائح المجتمع الاقتصادي والتجاري، أو الاستهلاكي، وكذلك قبول الودائع، لذا فإنَّ وجود نظام مصرفي يمكن الاعتماد عليه لا يزال مطلباً ملحاً وحيوياً بسبب أهمية الدور الذي يلعبه في مجالات الوساطة المالية، وتسوية المدفوعات وتخصيص الائتمان كما تعتمد أغلب من القطاعات العامة الليبية في تمويل ميزانياتها على الاقتراض من المصارف التجارية العامة (تقرير مصرف ليبيا المركزي، 2019). كما تُعد المصارف التجارية العامة عصب الحياة الاقتصادية، وذلك لما تؤديه من وظائف وأدوار حيوية في الاقتصاد، فتأثيرها على الاقتصاد يفوق تأثير أي من المؤسسات المالية الأخرى، فلذلك يقال بأن جودة خدمات النظام المصرفي في أي بلد هو معيار للتطوير الاقتصادي فيه (العزاوي، 2012).

وتؤثر بعض المقابلات الشخصية الشفهية - التي تمكن الباحثان من أجرائها - مع بعض مديري الإدارات العليا والوسطى بمصرف الوحدة فرع المدينة خلال الفترة الممتدة من 26 إلى 29 مارس 2024، إلى أن هنالك بعض التحديات الإدارية والتنظيمية التي ربما تنعكس على مستوى إدارة الجودة الشاملة، وعلى درجة جودة الخدمات المصرفية بالفرع ومن أهم هذه التحديات: بطء وتعقيد إنجاز العمل الإداري، القصور في معالجة أزمة السيولة،

وتدنى مستوى عدالة توزيع المتوفر من النقد على زبائن المصرف، كذلك تأخر في إنجاز بعض المعاملات اليومية نتيجة الأعطال في المنظومات المصرفية، غياب رؤية استراتيجية نحو التحول الرقمي والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية.

كما أن الدراسات السابقة التي أنجزت في البيئة المحلية - وتمكن الباحثان من الاطلاع عليها - توشّر إلى ضرورة السعي نحو تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية، وإلى أن هناك شعور لدى الموظفين بانخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفية، وهو ما خلصت له دراسة (محمد، 2016)، فضلاً على أن هناك دور لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، وكذلك وجود تأثير لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الحصة السوقية بالمصارف التجارية العامة الليبية، وهو ما خلصت له دراسة (القبلي و محمد، 2020)، وكذلك أهمية إعداد برامج عملية لتطوير خبرات ومهارات الموظفين بالمصرف قيد البحث، لضمان تحسين جودة خدماته المصرفية الإلكترونية وضرورة الاستمرار في مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية، وتحديث الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تطوير قنوات موجودة أصلاً أو إضافة قنوات إلكترونية جديدة للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وهو ما تمخضت عنه دراسة (امشيرى، 2021)، علاوة على أن هناك مستوى متوسطاً من جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، وضرورة قيام الإدارات في المصارف التجارية بتبني برامج علمية فعالة لرفع مستوى إدارة جودة ما تقدم لعملائها من خدمات مصرفية، وهذا ما تمخضت عنه دراسة (السحاتي، 2011). ومحصلة ما سبق دفع الباحثان للتساؤل عما إذا كان هنالك أثر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي؟.

4. أسئلة الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، صيغت أسئلتها في سؤال رئيس، وثمانية أسئلة فرعية، وذلك كما يأتي:

السؤال الرئيس للدراسة: ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي؟. تفرع عن السؤال الرئيس للدراسة الأسئلة الفرعية الثمانية الآتية:

1.4 السؤال الفرعي الأول: ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعاده مجتمعة؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

2.4 السؤال الفرعي الثاني: ما درجة جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

3.4 السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعاده مجتمعة؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

4.4 السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق بُعد (التخطيط الاستراتيجي) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

5.4 السؤال الفرعي الخامس: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق بُعد (دعم الإدارة العليا) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

6.4 السؤال الفرعي السادس: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق بُعد (التركيز على العميل) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

7.4 السؤال الفرعي السابع: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق بُعد (مشاركة العاملين) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

8.4 السؤال الفرعي الثامن: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05). $\alpha =$ لتطبيق بُعد (التحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

5. أهمية الدراسة:

- تستمد الدراسة أهميتها (النظرية والعملية) من النقاط الآتية:
- أ. من أهمية متغيريها، إدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمات المصرفية.
 - ب. كونها من أولى الدراسات في البيئة الليبية - حسب علم الباحث - التي تحاول تبين تطبيق إدارة الجودة بأبعادها؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ؟
 - ج. تفيد صانعي القرار ومتخذي في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي في بصفة خاصة وفي فروع مصرف الوحدة بصفة عامة خاصة في الوقوف على أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية .
 - د. فد تكون نتائج الدراسة وما تتوصل له من توصيات مدخلاً للدراسات المتخصصة في ذات المجال.

6. هدف الدراسة :

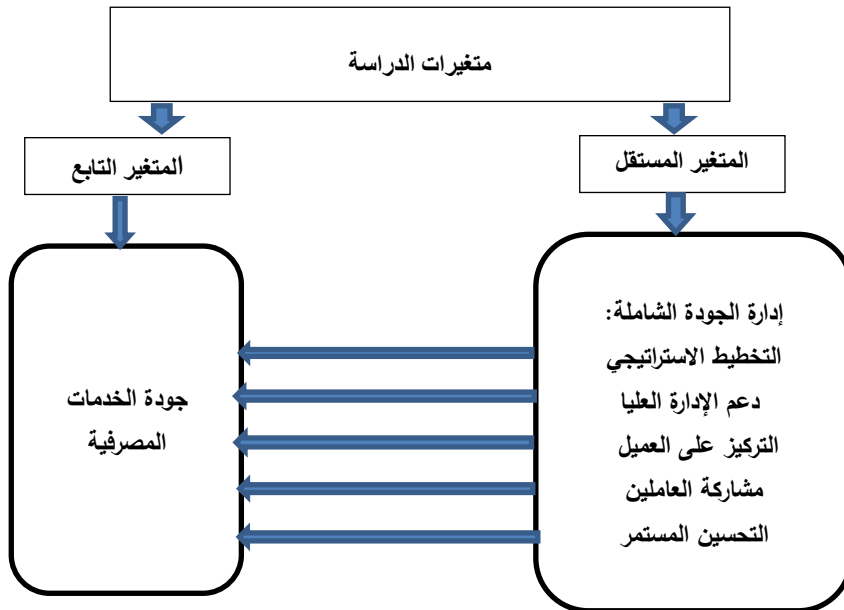
- تسعى الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ، كهدف رئيس للدراسة، يتم تحقيقه من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
- أ. معرفة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي .
 - ب. التعرف على درجة جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.
 - ج. تبين أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.

د. الكشف عن أثر تطبيق كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي.
هـ. تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم بتعزيز أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

7. متغيرات الدراسة:

احتوت الدراسة على متغيرين، هما: **المتغير المستقل**؛ يتمثل إدارة الجودة الشاملة بأبعادها؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) و**المتغير التابع**؛ وهو الخدمات المصرفية، والمتغيرات الديمغرافية والوظيفية الآتية: النوع والمؤهل العلمي والتخصص والدرجة العلمية. كما يوضح الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة .

شكل (1) متغيرات الدراسة.



المصدر: إعداد الباحثين بالاستناد إلى الدراسات السابقة.

8. حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية :

- أ. **الحد الموضوعي:** ركزت الدراسة على متغيرين، هما: جودة نظم المعلومات المحاسبية، وإدارة الجودة الشاملة بأبعادها؛ (التخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر).
- ب. **الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على جميع العاملين.
- ج. **الحد المكاني:** أجريت الدراسة في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي .
- د. **الحد الزمني:** يتم تجميع البيانات الثانوية والأولية للدراسة خلال الفصل الدراسي شهري مارس وأبريل من عام 2024م.

9. مصطلحات الدراسة:

أُسْتُخْدِمَتْ في الدراسة المصطلحات العلمية الآتية:

1.9 إدارة الجودة الشاملة: وهي "فلسفة إدارية تكافح لوضع الاستعمال الأفضل لجميع الموارد والفرص المتاحة من خلال طرائق تحسين معينة، ولهذا السبب تشكل إدارة الجودة الشاملة الاستراتيجية الأساسية لتحسين جودة الخدمات، ومن المتوقع أن تصبح مسألة ومعجزة إدارية في المستقبل بسبب أهميتها للكفاءة والتنافسية معا" (رعد، 2001: 37).

2.9 مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- **دعم الإدارة العليا:** ويقصد به "دعم وتأييد الإدارة العليا للقرارات المتعلقة بالجودة واقتناعها بها، وإيمانها بضرورة التحسين والتطوير المستمر، هو قرار استراتيجي تأخذه المنظمة ككل" (زهية، 2015: 19).
- **التركيز على العميل:** هو "مدى رضا المستفيدين منها، وحيث يمثل العملاء الركيزة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة؛ لذا تسعى المنظمة بشكل مستمر نحو تحقيق رضاهم وسعادتهم في الداخل الخارج" (بودية، 2017: 169)
- **تدريب العاملين وتأهيلهم:** ويقصد به "التغير في توجهات الإدارة ودعمها لإدارة الجودة الشاملة يتطلب أن يتم تدريب العاملين على هذا التغير، الذي بدوره يؤثر على تبديل الثقافة السائدة في المؤسسة واتجاهها بالاتجاه الذي يدعم المبادئ والأبعاد التي تقوم

عليها إدارة الجودة الشاملة، ولكون العاملين هم الأداة التنفيذية المباشر لسياسات إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون التدريب بالمستوي المطلوب لتنفيذ السياسات والمبادئ بشكل دقيق" (إدريس، و أبو الروس، 2022: 384).

• **التحسين المستمر:** وهو "إدخال التحسينات اللازمة والمستمرة على عمليات تقديم المنتج أو الخدمة في ضوء البيانات المتجددة والناجمة عن تغير حاجات المستفيدين واحتياجات الأسواق والجمهور" (بودية، 2017: 169).

• **وتُعرف مبادئ إدارة الجودة الشاملة إجرائياً بأنها:** مجموعة المبادئ؛ التزام الإدارة العليا، والتركيز على العميل، وتدريب العاملين، والتحسين المستمر والتي يسهم تطبيقها في تحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الخدمية الإدارية العامة في مدينة اجدياء، ويتم قياسها عن طريق استمارة استبيان الدراسة. وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية.

3.9 جودة الخدمات المصرفية: وهي "إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمة ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن" (أبو خريص، 2015: 195).

وتُعرف جودة الخدمات المصرفية إجرائياً: بأنها ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعلياً مع ما يقدمه مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي.

4.9 مصرف الوحدة: وهو كيان مالي يعمل بالنقود من خلال نشاطه كوسيط بين أصحاب رؤوس الأموال الذين يسعون للبحث عن مجالات تمكنهم من استثمار أموالهم، تمتلك الدولة الليبية (87%) من أسهم المصرف منذ عام (1971) وتمت خصخصة نسبة 15%، كما قام مصرف ليبيا المركزي ببيع (53%) إلى صندوق الإنماء الاقتصادي والاجتماعي الذي قام ببيع (19%) من أسهم المصرف لشريك عربي وهو البنك العربي (بوحليمة، 2021).

10. الإطار النظري للدراسة: تم في هذه الجزء عرض الخلفية النظرية للدراسة، حيث تم التطرق إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأبعادها، وتناول جودة الخدمات المصرفية، ومتطلبات تطويرها.

1.10 مفهوم إدارة الجودة الشاملة: تعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة جديدة لمقابلة الأعمال وتبني على ركائز علمية وموروث الخبرات هدفها تجويد المنتج السلعي أو الخدمي للسلعة أو الخدمة، وهي لا تعني شيئاً إذا لم تحمل فلسفتها عملية التطوير والتدريب العالي للموظفين؛ بغرض نبيل الدور الطليعي في المنافسة الحرة والاستمرارية، فمفهوم إدارة الجودة والذي بدأ منذ الحرب العالمية لا يتعلق بالتكنولوجيا وإنما بالتفكير حيث يتعين على الفرد التوقف عن التفكير في الكمية والبدء في التفكير في الجودة، فتحول المديرين من الاعتقاد القديم بالكمية إلى اعتقاد جديد بالنوعية يعتبر الجزء الصعب والمهم؛ لأن الاعتقاد يغلب الحقائق والحقيقة أن أسلوب الجودة يقدم نتائج أفضل، وأن الناس الذين يعملون في الشركات التي تطبق مبدأ الجودة هم أسعد حالاً وأفضل تدريباً والحقيقة الكبرى أن الجودة هي معيار المنافسة في السوق العالمية (عبدالرحمن، 2018).

هناك عدة تعريفات متاحة لإدارة الجودة الشاملة كما تم ذكرها من قبل الباحثين، فتُعرف "على أنها جودة المنتج النهائي فقط إلى نظرة أشمل تشمل جودة كل نشاطات ووظائف ومهام المؤسسة ومواردها يطلق عليها "الجودة الشاملة" (الصالح والصريمي، 2015:83). كما تُعرف بأنها: "تضمن مبادئ الجودة في كافة جوانب العمل بدءاً من تحديد احتياجات الزبون، والانتهاء بالتقييم الدقيق للأداء، للتعرف على درجة رضا الزبون أو تعني تضامن فرق عمل المؤسسة كل على حدا لتحقيق جودة كل العمليات" (تيتي، 2019:18).

عرفها جوزيف جابلونسكي إدارة الجودة الشاملة "بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على قدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل". (أبو النصر، 2015:54).

2.10 أبعاد إدارة الجودة الشاملة: توجد العديد من المبادئ التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة بسبب اختلاف المدارس الفكرية لعلماء الجودة ومنظريها، والبعض يضعها في ثمانية مبادئ، مثل: المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ومنهم من جعلها أقل، ومنهم جعلها أربعة عشر أو أكثر، إلا أن هذه الدراسة سوف تتناول على المبادئ الأساسية الخمسة الآتية:

1. المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي: من خلال المشاركة عن اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد رسالة المنظمة، وتكوين السياسات وتحديد الأهداف، وتقدير المسار الأساسي الذي

يستخدم لتنفيذ أهداف المنظمة، والذي يحدد أسلوبها وشخصيتها ويميزها عن غيرها. وعليه يجب على المدراء في الإدارات العليا بالمصارف وضع خطة منهجية ترسم الخطوط العريضة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بدءاً من إدراج تطبيق الجودة في الخدمة المصرفية ضمن رسالة ورؤية المصرف، ووضع الالتزام بالجودة كمبدأ من مبادئ الثقافة التنظيمية للمصرف، صم صياغة الأهداف الاستراتيجية التفصيلية لخطوات إنجاح الرسالة والرؤية (الدقاق، 2018).

2. دعم الإدارة العليا: ويقصد به "دعم وتأييد الإدارة العليا للقرارات المتعلقة بالجودة واقتناعها بها، وإيمانها بضرورة التحسين والتطوير المستمر، هو قرار استراتيجي تأخذه المنظمة ككل" (زهية، 2015: 19).

3. التركيز على العميل: هو "مدى الرضا المستفيدين منها، وحيث يمثل العملاء الركيزة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة لذا تسعى المنظمة بشكل مستمر نحو تحقيق رضاهم وسعادتهم في الداخل الخارج" (بودية، 2017: 169).

4. مشاركة العاملين: ويتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحفيز وتشجيع العاملين على المشاركة، وتوفير الفرصة لهم للإفصاح عما لديهم من أفكار وإعطائهم المرونة الكافية في عملهم، أي فتح المجال للعاملين للمشاركة في عملية التخطيط واتخاذ القرارات، وتوفير الظروف للسماح لهم بأن يسهموا بأفكارهم وآرائهم في عملية التحسين المستمر، مما يشعرهم بالمسؤولية اتجاه أعمال خارج حدود المهام المطلوبة منهم (إدريس، أبو الروس، 2022).

5. التحسين المستمر: وهو "إدخال التحسينات اللازمة والمستمرة على عمليات تقديم المنتج أو الخدمة في ضوء البيانات المتجددة، والنتيجة عن تغير حاجات المستفيدين واحتياجات الأسواق والمجتمع" (بودية، 2017: 169).

3.10 مفهوم الخدمة المصرفية: الخدمة المصرفية عرّفها البعض بأنها "مجموعة من الفعاليات والأنشطة والعمليات المتنوعة المتوفرة في البنك ويقدمها البنك للعملاء من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم المالية حالياً ومستقبلاً" (دليلة، 2020: 8) والخدمة المصرفية تمثل مجموعة الخدمات التي يقوم المصرف بتقديمها لعملائه، حيث يمكن تعريفها على أنها "نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، ويقوم البنك بتقديمها لعميله بغية إشباع حاجاته ورغباته" (دنوره، 2019: 10)، كما تُعرف "بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي

للخدمة، مع توقعات العملاء للخدمة أو بعبارة أخرى الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها "(نسيمة، 2019: 10) والخدمة المصرفية تعني قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها،

من هنا تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة، كما تعرف على أنها سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمصرف ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل.

4.10 متطلبات تطوير جودة الخدمة المصرفية: من الأفضل للمصارف أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه الأعمال الرئيسة لتطوير جودة الخدمة المصرفية والتي تتمثل فيما يأتي (جروح، 2015).

1.4.10 مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: اهتمت الدول المتقدمة خاصةً بتكثيف الاستخدام لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي، مثل: أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية، ويترتب على هذه التغيرات الملحوظة في طبيعة وآليات تقديم الخدمة المصرفية عدة عوامل، من أهمها: انخفاض تكلفة التشغيل وتقلص استخدام النقود، وتحرير العملاء من قيود المكان والزمان وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية، وتقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة من قبل، مثل: أجهزة الصّرف الآلي وخدمات سداد الفواتير عن طريق الهاتف وظهور ما يسمى بالمصارف الإلكترونية والمصرف المحمول.

2.4.10 تنويع الخدمات المصرفية: في إطار سعي المصارف إلى الحفاظ على عملائها أصبحت المصارف تقدم حزمة من الخدمات المصرفية بدءاً من التقليدي المستحدث سعياً للوصول إلى مفهوم المصارف الشاملة.

3.4.10 الارتقاء بالعنصر البشري: يتطلب الارتقاء بمستوى أداء العنصر البشري تبني عدد من الاستراتيجيات المتكاملة للوصول إلى النموذج المصرفي الفعال نذكر منها ما يأتي: الاستعانة ببنوك الخبرة، وترسيخ بعض المفاهيم لدى موظفي المصارف تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع، وصياغة أهداف تدريبية تتناسب مع المستويات الوظيفية، ومشاركة

العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء وغيرها من الاستراتيجيات الأخرى.

4.4.10 تطوير التسويق المصرفي: إن من أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي الحديث التي يجب التركيز عليها هي السعي نحو العميل المرتقب، وتصميم مزيج من الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع حاجات العملاء، وتحقيق التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف المصرفية الأخرى، والقيام ببحوث التسويق ومراقبة المعلومات المرتدة من السوق المصرفية ومتابعتها

5.4.10 مواكبة المعايير المصرفية الدولية: وضعت بعض المنظمات العالمية العديد من المعايير الرامية إلى تحقيق السلامة المصرفية الدولية، وذلك من خلال تدعيم القواعد الرأسمالية، وتطوير السياسات الائتمانية للمصارف، والاهتمام بإدارة المخاطر، ووضع آلية للإنذار المبكر بالمصارف وتحديد نظم الإدارة والسياسة المصرفية.

6.4.10 تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز المصرفي: وذلك من خلال تهيئة المناخ التشريعي ليتلاءم مع المستجدات على الساحة المصرفية الدولية المحلية، وتقوية وتطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على المصارف ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها المصارف في ظل المتغيرات الداخلية والخارجية، والعمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة في المصارف وتوحيدها وفقاً للمعايير الدولية.

11. المنهج والإجراءات:

1.11.1 منهج الدراسة: في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة فإن المنهج الذي اتبعته الدراسة هو منهج دراسة الحالة الذي يوصف الظاهرة قيد الدراسة، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكمياً ويُعدّ هذا المنهج مناسباً لهذه الدراسة؛ لما يوفره من بيانات دقيقة وتفصيلية لحالات موضوع الدراسة، ويهدف منهج دراسة الحالة إلى التعرف على "خصائص ومضمون حالة أو ظاهرة واحدة أو مجموعة حالات أو ظواهر بصورة مفصلة ودقيقة ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها وتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح أساليب معالجتها على حالات أخرى مشابهة" (تبيدي، 2010:

146)، كما أعتمد الباحثان على مصدرين أساسيين في تجميع بيانات الدراسة، هما:

1. المصادر الثانوية: والمتمثلة في الكتب والدوريات والرسائل والأطروحات العلمية الورقية والإلكترونية - العربية والأجنبية - ذات الصلة الوثيقة بالدراسة.

2. المصادر الأولية: حيث استخدمت استمارة الاستبيان في تجميع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة.

2.11 مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي والبالغ قوامه (45) مفردة - تم تحديد عددهم عن طريق قسم شؤون العاملين بالفرع خلال شهر مارس 2024-، وقد تم اختيارهم كمفردة للدراسة كونهم من صميم مهامهم تقدم الخدمات المصرفية بجودة عالية، الأمر الذي يقتضي أن تتوافر لديهم المعرفة بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، فقد اتبع الباحثان أسلوب المسح الشامل في دراسة مجتمع الدراسة.

3.11 أداه الدراسة: استخدمت الاستبانة أداة رئيسية في تجميع بيانات الدراسة الميدانية، والتي صممت استناداً على الدراسات والبحوث السابقة وما تم استخلاصه من الاطار النظري للدراسة، وقد قسمت إلى ثلاثة أقسام كما يأتي:

1.3.11 القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية: وهي؛ النوع، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، ومدة الخدمة في الوظيفة

2.3.11 القسم الثاني: مقياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة: تكون المقياس من خمس وعشرون فقرة، مستمدة من أداة القياس التي أعدها (قراش و هبال، 2019)، و (عباس وعنيد 2021)، و(عبدالله وحمد، 2022)، و(الأسد و المحمودي، 2024) مع إجراء بعض التعديلات بما يتوافق وأغراض الدراسة، ووزعت فقرات المقياس على خمسة أبعاد، وذلك كما يأتي: البُعد الأول: "المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي"، تضمن خمس فقرات، وهي الفقرات: (من 1- إلى 5). والبُعد الثاني: "دعم الإدارة العليا"، وأحتوى على خمس فقرات، وهي الفقرات: (من 6 - إلى 10)، فالْبُعد الثالث التركيز على العميل، واشتمل على خمس فقرات، وهي الفقرات: (من 11- إلى 15)، أما البُعد الرابع "مشاركة العاملين فتكون من خمس فقرات، وهي الفقرات: (من 16- إلى 20)، في حين احتوى البُعد الخامس "التحسين المستمر" على خمس فقرات، وهي الفقرات (من 20- إلى 25) .

3.3.11 القسم الثالث: مقياس جودة الخدمات المصرفية؛، وأحتوى على (15) فقرة مستمدة من أداة القياس التي أعدها كل من (فطيمة، 2017)، و (السحاحي،

(2019). وقد صيغت جميع فقرات المقاييس بشكل إيجابي، مقاسه على مقياس "ليكرت" Lkier الخماسي، الأكثر استخداماً وشيوعاً لدى الباحثين، والمتدرج من (5) درجات: الدرجة (5) تعني أن المبحوث (موافق بشدة)، والدرجة (4) تعني أنه (موافق)، والدرجة (3) تعني أن المبحوث (محايد)، والدرجة (2) تعني (غير موافق)، والدرجة (1) تعني أن المبحوث (غير موافق بشدة). ولتسهيل تفسير النتائج، تم احتساب طول خلايا المقياس، وذلك بإجراء عملية طرح الحد الأعلى والحد الأدنى ($5 - 1 = 4$)، ثم تقسيمه على الحد الأعلى للمقياس (5)، وذلك للحصول على طول خلية المقياس ($4/5 = 0.8$)، وأضافه ناتج القسمة إلى أدنى درجه في المقياس (الواحد الصحيح) بحيث أصبح مدى الدرجة يتراوح ما بين (1 - 1.8) وهكذا لباقي طول خلايا المقياس، كما هو مبين بالجدول رقم (1).

جدول (1) طول فترة الخلية في المقياس

الدرجة	المستوى	طول الخلية	الفئة في مقياس Likert
ضعيفة جداً	ضعيف جداً	من 1 إلى أقل 1.80	غير موافق بشدة
ضعيفة	ضعيف	من 1.80 إلى أقل 2.60	غير موافق
متوسطة	متوسط	من 2.60 إلى أقل 3.40	محايد
مرتفعة	مرتفع	من 3.40 إلى أقل 4.20	موافق
مرتفعة جداً	مرتفع جداً	من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة

4.11 ثبات مقياس الدراسة: يُعرف الثبات بأنه "درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجة الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها" (دو يدار، 2000، 248)، كما يقيس معامل الثبات "درجه الدقة أو الضبط في عمليه القياس" (ثوراندياك وهيجن، 1986، 191)، ولتحقق من ثبات مقاييس الدراسة طبقت معادلة الف كور نباخ (Cronbach Alpha) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

5.11 صدق مقياس الدراسة: يُشير صدق المقياس إلى "قدرة المقياس على قياس... الظاهرة المراد قياسها، بمعنى أن تقيس فقرات المقياس ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق المقياس المستخدم في الدراسة بطريقتين:

1.5.11 الصدق الظاهري: للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحثان بعرضها بصورتها المبدئية علي عدد من المحكمين، والبالغ عددهم (5) محكمين متخصصين

في مجالات: الإدارة، والإحصاء، والتسويق، والمحاسبة، والتمويل والمصارف بكلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي - كما هو مبين بملحق الدراسة-، وذلك لإبداء ملاحظاتهم حول أداة الدراسة من حيث مدى ملاءمة الفقرات للبُعد الذي تنتمي له، ومدى شمولية البُعد ووضوح فقراته، ودقة صياغته اللغوية والعلمية. وبناءً على ذلك قام الباحثان بإجراء بعض التعديلات المطلوبة على أداة الدراسة.

2.5.11 الصدق الإحصائي: وهو أحد الطرق البسيطة والدقيقة المستخدمة في معرفة معاملات صدق المقياس، "ويقاس باحتساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس (دوبدار، 1999: 23)، والجدول رقم (2) يوضح معاملات ثبات وصدق مقاييس الدراسة.

جدول (2) معاملات ثبات وصدق ومقاييس الدراسة.

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.96	0.92	25	المتغير المستقل (تطبيق إدارة الجودة الشاملة)
0.89	0.80	5	التخطيط الاستراتيجي
0.90	0.81	5	دعم الإدارة العليا
0.84	0.70	5	التركيز على العميل
0.89	0.80	5	مشاركة العاملين
0.91	0.83	5	التحسين المستمر
0.94	0.88	15	المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)
0.96	0.93	40	الاستبانة ككل

*الصدق = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

يتبين من الجدول رقم (2)، أن قيم معاملات الثبات تتراوح ما بين (0.70) وإلى (0.88)، كما أن قيم معاملات صدق المقياس قد جاءت ما بين (0.84) و (0.96) وهي معاملات عالية تعطي الثقة في صدق المقياس، وبجعلها صالحة لتحقيق أهداف الدراسة، وللإجابة عن تساؤلاتها.

6.11 اختبار مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي: من شروط استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل البيانات أن تتبع البيانات التوزيع الطبيعي، وللتحقق من اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov test، والذي يستخدم عندما يكون قوام مجتمع أو عينة الدراسة أكبر من (100) مفردة (القماطي، 2018: 51)، كما هو مبين بالجدول رقم (3).

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

جدول (3) اختبار Kolmogorov-Smirnov test

النتيجة	القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	متغيرات الدراسة
تتبع التوزيع الطبيعي	غير دال	0.105	ادارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة
تتبع التوزيع الطبيعي	غير دال	0.082	جودة الخدمات المصرفية

يتضح من الجدول رقم (3)، أن القيمة الاحتمالية لمتغيري الدراسة أكبر من $\text{sig} > 0.05$ ، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛ مما يتيح استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل بيانات الدراسة .

7.11 توزيع أستمارة الاستبانة: قام الباحثان بتوزيع عدد (45) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة، واستغرقت مدة توزيع واستلام ثلاثة أسابيع، بغية الحصول على نسبة استلام مرتفعة، ومنح مجتمع الدراسة الوقت المناسب كي يدلوا ببيانات تتمتع بالدقة والموضوعية، يمكن الوثوق بها و الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. وقد بلغ عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل (40) استمارة، بما نسبته (89%) من عدد الاستمارات الموزعة، وهي نسبة مقبولة إحصائيًا في مجال الدراسات والبحوث عامة وبالبحوث الإنسانية والاجتماعية خاصة (عبيد، 2003) وتعطي الثقة في نتائج الدراسة.

8.11 الأساليب الإحصائية: لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، قام الباحثان بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، statistical package for social sciences، من خلال استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية :

1 . معاملات ثبات، للتأكد من ثبات عبارات الاستبانة ومدى تجانسها مع مشكلة الدراسة وقدرتها على الإجابة عن تساؤلات الدراسة ، من خلال استخدام معادله ألفا كرونباخ (Alpha Chronbavh).

2. صدق مقياس الدراسة، بغرض التأكد من قدرة المقياس على قياس الظاهرة محل الدراسة.

3. اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov test ؛ لمعرفة مدى اتباع بيانات للدراسة للتوزيع الطبيعي.

4. الجداول التكرارية (Tables Frequency)؛ لخصر مجتمع الدراسة ونسبهم المئوية وفقا لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.

5. مقاييس النزعة المركزية (Measures Central Tendency) المتمثلة في؛ المتوسطات الحسابية (Mean)؛ لتحديد تركيز الإجابات لجميع مقاييس الدراسة، والمدى (Range)؛ لمعرفة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودرجة جودة الخدمات المصرفية، وكذلك استخدام مقاييس التشتت (Measures Dispersion) المتمثلة في الانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ لتحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة.

6. تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية .

12. تحليل البيانات الوصفية للدراسة:

1.12 المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لمجتمع الدراسة: توزع مجتمع الدراسة حسب متغيراته الديموغرافية والوظيفية كالتالي، وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (4).

يوضح الجدول رقم (4)، أن ما نسبته (67.5%) من مجتمع الدراسة من الذكور، وما نسبته (52.52%) منهم من ذوي المستوى التعليمي (الجامعي). وأن ما نسبته (52.5%) لديهم مُسمى وظيفي موظف ما نسبته (37.5%) متخصصون في مجال المحاسبة، وما نسبته (30%) لديهم مدة خدمة أقل من 5 سنوات مما يعطي الثقة والمصادقية في بيانات الدراسة الميدانية وما تتمخض عنه من نتائج وما ستطرحة من توصيات.

جدول (4) المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لمجتمع الدراسة.

الخصائص	البند	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	27	67.5
	أنثى	13	32.5
	المجموع	40	100
	نائب مدير	1	2.5
	مدير إدارة	1	2.5
	رئيس قسم	15	37.5
	رئيس وحدة	2	5.0
	موظف	21	52.5
	المجموع	40	100
المؤهل العلمي	الثانوية أو ما يعادلها	3	7.5
	دبلوم عالي	11	27.5
	مؤهل جامعي	24	60.0
	ماجستير أو دكتوراه	2	5.0
	المجموع	40	100.0
التخصص العلمي	محاسبة	15	37.5
	إدارة أعمال	14	35.0
	تمويل ومصارف	5	12.5
	إدارة عامة	3	7.5
	تخصص علمي آخر	3	7.5
	المجموع	40	100.0
مدة الخدمة في الوظيفة	أقل من 5 سنوات	12	30.0
	من 5 - إلى أقل من 10 سنوات	8	20.0
	من 10 - إلى أقل من 15 سنة	6	15.0
	من 15 - إلى أقل من 20 سنة	3	7.5
	20 سنة فأكثر	11	27.5
	المجموع	40	100.0

2.12 الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول: ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة؟ (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

للإجابة عن هذا التساؤل، استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والترتيب في تحليل إجابات عينة الدراسة، كما يبين ذلك الجدول رقم (5).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمدى والترتيب لإجابات

مجتمع الدراسة عن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة

في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.

الأبعاد	م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التطبيق
البعد الأول: المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي	1	يتم مراعاة جميع الأطراف ذات المصلحة أثناء صياغة التوجه الاستراتيجي للمصرف.	4.08	0.83	1	مرتفع
	2	أهداف المصرف الاستراتيجية واضحة وتحقق الجودة المطلوبة.	3.95	0.81	3	مرتفع
	3	يوجد لدى المصرف رسالة واضحة تعبر عن رؤيته وأهدافه.	3.88	0.76	4	مرتفع
	4	يجول المصرف رسالته إلى خطط وسياسات وبرامج عمل واضحة.	4.05	0.64	2	مرتفع
	5	يقوم المصرف بتحليل البيئة الداخلية والخارجية	3.70	0.79	5	مرتفع
المتوسط الحسابي العام للبُعد			3.93			
الانحراف المعياري العام للبُعد			0.572			
المستوى العام للبُعد			مرتفع			
ترتيب البُعد			3			
البُعد الثاني: دعم الإدارة العليا	6	تمنى الإدارة العليا بالمصرف المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	3.80	0.79	1	مرتفع
	7	تحرص الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين بالمصرف	3.73	0.88	2	مرتفع
	8	تتبنى الإدارة العليا ثقافة التغيير لتسهيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.73	0.75	2	مرتفع
	9	تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين بالمصرف	3.58	0.78	3	مرتفع
	10	تتم مراجعة قضايا الجودة في اجتماعات الإدارة العليا باستمرار	3.73	0.82	2	مرتفع
المتوسط الحسابي العام للبُعد			3.71			
الانحراف المعياري العام للبُعد			0.61			
المستوى العام للبُعد			مرتفع			
ترتيب البُعد			5			
البُعد الثالث: التركيز على العميل	11	تحرص إدارة المصرف على سرعة استجابة العاملين لمطالب العميل	3.95	0.85	3	مرتفع
	12	تقوم إدارة المصرف بالعمل على حل المشاكل التي تواجه العميل	4.13	0.69	2	مرتفع
	13	تعمل إدارة المصرف على متابعة شكاوي العميل	3.90	0.67	4	مرتفع
	14	تقوم إدارة المصرف باستقصاء آراء العميل حول الخدمات الجديدة	3.60	0.87	5	مرتفع
	15	تعتمد إدارة المصرف على التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالعميل	4.20	0.65	1	مرتفع جدا
المتوسط الحسابي العام للبُعد			3.96			
الانحراف المعياري العام للبُعد			0.499			

مرتفع				المستوى العام للبعد		
1				ترتيب البعد		
مرتفع جدا	1	0.62	4.35	16	البعد الرابع: مشاركة العاملين	
مرتفع	4	0.83	3.78	17		
مرتفع	3	0.87	3.83	18		
مرتفع	2	0.78	3.95	19		
مرتفع	4	0.92	3.78	20		
3.94				المتوسط الحسابي العام للبعد		
0.599				الانحراف المعياري العام للبعد		
مرتفع				المستوى العام للبعد		
2				ترتيب البعد		
مرتفع	5	0.78	3.75	21	البعد الخامس: التحسين المستمر	
مرتفع	3	0.78	3.83	22		
مرتفع	2	0.68	4.00	23		
مرتفع	4	0.85	3.80	24		
مرتفع	1	0.71	4.10	25		
3.895				المتوسط الحسابي العام للبعد		
0.590				الانحراف المعياري العام للبعد		
مرتفع				المستوى العام للبعد		
4				ترتيب البعد		
3.887				المتوسط الحسابي العام لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة		
0.574				الانحراف المعياري العام		
مرتفع				مستوى إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة		

يُظهر الجدول رقم (5)، أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينته بنغازي. قد جاء بمستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.887)، بانحراف معياري عام مقداره (0.574)، وأن مستوى أبعاد إدارة الجودة الشاملة: (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) قد جاءت جميعها بمستوى متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (فطيمة، 2017) واختلفت مع ما تمخضت عنه دراسة (محمد، 2010)، دراسة (السحاتي، 2019). كما جاء ترتيب أبعاد إدارة الجودة الشاملة من الأعلى إلى الأدنى - حسب المتوسطات الحسابية-، كما يأتي: في الترتيب الأول بُعد "التركيز على العميل"، بمتوسط حسابي يساوي (3.960) وانحراف معياري قدرة

(0499)، وبالترتيب الثاني بُعد، " مشاركة العاملين " بمتوسط حسابي (3.94) بانحراف معياري بلغ (0.599)، وفي الترتيب الثالث بُعد " المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي " بمتوسط حسابي مقداره (3.930) وانحراف معياري (0.572) وبالترتيب الرابع بُعد " التحسين المستمر " بمتوسط حسابي بلغ (3.895) وانحراف معياري مقداره (0.590)، وفي الترتيب الخامس والأخير بُعد " دعم الإدارة العليا " بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وانحراف معياري مقداره (0.610) .

يُظهر الجدول رقم (5)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بعد التخطيط الاستراتيجي حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.70-4.08) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " يشارك المصرف في صياغة التوجه الاستراتيجي لفروع المصرف " بمتوسط حسابي 4.08 بانحراف معياري 0.83 K بينما تحصلت الفقرة التي تنص على " يقوم المصرف بتحليل البيئة الداخلية والخارجية للعمل " على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.70 بانحراف معياري 0.79.

كما يبين الجدول رقم (5)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بعد دعم الإدارة العليا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.58- 3.80) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تهيئ الإدارة العليا بالمصرف المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة " بمتوسط حسابي 3.80 بانحراف معياري 0.79 ، بينما تحصلت الفقرة التي تنص " تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين بالمصرف " على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.58 بانحراف معياري 0.78. واتفقت مع ما توصلت له دراسة (ميرة، 2019)

كما يُظهر الجدول رقم (5)، المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بعد التركيز على العميل، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.60- 4.20)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص تعتمد إدارة المصرف على التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالعميل بمتوسط حسابي 4.20 بانحراف معياري 0.65 بينما تحصلت الفقرة التي تنص على تقوم إدارة المصرف باستقصاء آراء العميل حول الخدمات الجديدة على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.60 بانحراف معياري 0.87.

يتضح من الجدول أيضا أن المتوسط العام لفقرات بعد التركيز على العميل بلغ قيمة (3.96)

ويتضح من الجدول رقم (5)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بعد مشاركة العاملين، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (4.35- 3.78) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على يعمل جميع العاملين في المصرف كفريق عمل واحد بمتوسط حسابي 4.35 بانحراف معياري 0.62 بينما تحصلت الفقران اللتان تنصا على تحرص المنظمة على يحرص المصرف على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ويجري المصرف لقاءات جماعية مستمرة مع العاملين لمناقشة الأمور المتعلقة بتحسين الجودة على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.78 بانحراف معياري 0.83 و 0.92 على التوالي.

ويوضح الجدول رقم (5)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بعد التحسين المستمر، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (4.10-3.75)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "يقوم المصرف بمراجعة الخدمات التي يقدمها وتحسينها لتلائم التطورات في بيئة العمل المصرفية" بمتوسط حسابي 4.10 بانحراف معياري 0.71 بينما تحصلت الفقرة التي تنص على "تحرص إدارة المصرف على التطوير الذاتي للعاملين" على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.75 بانحراف معياري 0.78

2.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني:

والذي ينص على "ما درجة تطبيق جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة يمدينه بنغازي ؟
وللإجابة عن هذا التساؤل، استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوي، والترتيب، كما يوضح ذلك الجدول رقم (6).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة عن درجة جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1.	يُقدم المصرف الخدمات للعملاء بدقة متناهية	4.23	0.66	5	مرتفع جدا
2.	يسعى المصرف إلى تقديم أفضل الخدمات للعملاء	4.33	0.62	1	مرتفع جدا
3.	يعمل المصرف على تبسيط إجراءات العمل	4.15	0.70	7	مرتفع
4.	يقوم المصرف بالإعلان عن خدماته الجديدة	4.28	0.75	4	مرتفع جدا
5.	يُهدي موظفو المصرف استعداد دائم لتلبية طلبات العملاء	4.30	0.69	3	مرتفع جدا
6.	يقوم المصرف بالرد على شكاوى العملاء بسرعة	4.03	0.83	8	مرتفع
7.	يحافظ المصرف على سرية معلومات العملاء	4.30	0.67	2	مرتفع جدا
8.	ساعات الدوام بالمصرف ملائمة لجميع العملاء	4.20	0.85	6	مرتفع جدا
9.	تتعاطف إدارة المصرف مع مشاكل العملاء.	3.98	0.66	9	مرتفع
10.	يعتبر المصرف مصلحة العملاء فوق كل اعتبار.	3.98	0.66	9	مرتفع
11.	يتوافر لدى المصرف التقنية الحديثة.	4.20	0.72	6	مرتفع جدا
12.	يتميز موظفو المصرف بحسن المظهر وأتاقة الملبس.	4.30	0.65	2	مرتفع جدا
13.	يسلك موظفو المصرف سلوكاً يثير الثقة في العملاء.	4.03	0.66	8	مرتفع
14.	لدى العاملون بالمصرف استعداد الدائم لتقديم المساعدة.	4.23	0.58	5	مرتفع جدا
15.	يستخدم المصرف بطاقات ذكية وبطاقات الائتمان.	4.15	0.66	7	مرتفع
المتوسط الحسابي العام		4.18			
الانحراف المعياري العام		0.42			
درجة جودة الخدمات المصرفية		مرتفعة			

من الجدول رقم (6)، يتضح أن درجة جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي عام قد بلغ (4.18) بانحراف معياري عام مقداره (0.42)، واتفقت مع ما تمخضت عنه دراسة (فطيمة 2017) دراسة (قراش، وهبال، 2019)، واختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (محمد، 2016)، ودراسة (السحاتي 2019):

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.98-4.33)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "يُقدم المصرف الخدمات للعملاء بدقة متناهية" بمتوسط حسابي 4.33 بانحراف معياري 0.62، بينما تحصلت الفقرة اللتان تنصا على "تتعاطف إدارة المصرف مع مشاكل العملاء" و "يعتبر المصرف مصلحة العملاء فوق كل اعتبار على المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.98 بانحراف معياري 0.66.

كما أن جميع عبارات التنمية المستدامة قد جاءت بمستوى مرتفع، باستثناء العبارات الثلاثة وهي؛ العبارة رقم (3) والتي نصت على " تسعى الكلية إلى فتح برامج للدراسات الخاصة بالتنمية المستدامة " بمتوسط حسابي بلغ (3.29) بانحراف معياري بلغ (1.22)، والعبارة رقم (7) التي نصت على " تُسهم الكلية في تقليل معدلات البطالة بالمجتمع " بمتوسط حسابي بلغ (3.31) بانحراف معياري بلغ (1.12)، و العبارة رقم (14) التي نصت على " تشجع الكلية في توعية المجتمع نحو استخدام الكيماويات الضارة " بمتوسط حسابي بلغ (3.19) بانحراف معياري بلغ (1.09).

3.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث: والذي ينص على " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة؛ (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي؟". للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحثان استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) كما هو مبين بالجدول رقم (7).

جدول (7) اختبار تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة؛ على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي.

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	F المحسوبة	مستوى الدلالة α	المعاملات الانحدار β	احصائي الاختبار t	مستوى الدلالة α
جودة الخدمات المصرفية	0.488	0.238	11.876	0.001	الثابت	4.571	0.000
					إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة	3.446	0.001

يوضح الجدول رقم (7) أثر المتغير المستقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن النموذج الإحصائي الخاص بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية كان معنوياً حيث بلغت قيمة إحصائي الاختبار F (11.876) بمستوى دلالة إحصائية ($0.001 \leq 0.05$)، كما

بلغت قيمة معامل الارتباط (0.488)؛ مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة و جودة الخدمات المصرفية ، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.238) وهذا يعني أن (23.8 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ناتج عن التغيرات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة.، وبلغت قيمة معامل التأثير β بلغت (0.460) ، أي أن الزيادة في مستوى بُعد "0.460" سيزيد من درجة جودة الخدمات المصرفية بمقدار (0.460)، حيث بلغت قيمة الاختبار T (3.446) بمستوى دلالة إحصائية (0.05 $\leq$ 0.001)، وهذا يؤكد وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي. واتفقت مع ما توصلت له دراسة (Zahari & Zakuan, 2016)، ودراسة (عباس؛ وعنيد 2021)

4.2.13 السؤال الفرعي الرابع: والذي ينص على: "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق بُعد (التخطيط الاستراتيجي) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ؟"

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل

التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمات المصرفية

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	F المحسوبة	مستوى الدلالة α	المعاملات الانحدار β	احصائي الاختبار t	مستوى الدلالة α
جودة الخدمات المصرفية	0.431	0.186	8.682	0.005	الثابت	6.746	0.000
					المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي	2.947	0.005

يبين الجدول رقم (8) وجود أثر لبُعد "المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لبُعد التخطيط الاستراتيجي على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية حيث كانت قيمة درجة تأثير β لبُعد التخطيط الاستراتيجي (0.321) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق بُعد "التخطيط الاستراتيجي" تؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المصرفية بقيمة

(0.321)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.431) مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات المصرفية، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.186) وهذا يعني أن (18.6 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية ناتج عن التغير في الاهتمام ببعد التخطيط الاستراتيجي، وبلغت قيمة معامل التأثير β بلغت (0.321)، أي ان الزيادة في مستوى تطبيق بُعد "المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي" بمقدار وحدة واحدة سيزيد من درجة جودة الخدمات المصرفية بمقدار (0.321)، كما بلغت قيمة الاختبار F (8.682) بمستوى دلالة إحصائية ($0.000 \leq 0.05$)، وهذا يؤكد أيضا وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل بُعد "التخطيط الاستراتيجي" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.

5.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي الخامس: والذي ينص على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق بُعد (دعم الإدارة العليا) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي؟

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل

بُعد دعم الإدارة العليا " على جودة الخدمات المصرفية

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	F المحسوبة	مستوى الدلالة α	المعاملات الانحدار β	احصائي الاختبار t	مستوى الدلالة α
جودة الخدمات المصرفية	0.259	0.067	2.744	0.002	الثابت	8.465	0.000
					دعم الإدارة العليا	1.656	0.106

يتضح من الجدول رقم (9) وجود أثر لبُعد "دعم الإدارة العليا" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لبُعد دعم الإدارة العليا على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية. كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.259)؛ مما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين بعد دعم الإدارة العليا ومستوى جودة الخدمات المصرفية. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.067). وهذا يعني أن (6.7 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية

ناتج عن التغير في الاهتمام ببعد التخطيط الاستراتيجي، وبلغت قيمة معامل التأثير β بلغت (0.182)، أي أن الزيادة في مستوى تطبيق بُعد "دعم الإدارة العليا" بمقدار وحدة واحدة سيزيد من درجة جودة الخدمات المصرفية بمقدار (0.182)، كما بلغت قيمة الاختبار $F(2.744)$ بمستوى دلالة إحصائية ($0.05 > 0.002$) وهذا يؤكد أيضاً وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل بُعد "دعم الإدارة العليا" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي. واتفقت مع ما توصلت له دراسة (عبدالله وحمد، 2022).

6.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي السادس: والذي ينص على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق بُعد (التركيز على العميل) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ؟

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل

لبُعد "التركيز على العميل" على جودة الخدمات المصرفية

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	F المحسوبة	مستوى الدلالة α	المعاملات الانحدار β	احصائي الاختبار t	مستوى الدلالة α
جودة الخدمات المصرفية	0.40	0.16	6.588	0.014	الثابت	5.662	0.000
					التركيز على العميل	2.567	0.014

يتضح من الجدول رقم (10) وجود أثر لبُعد "التركيز على العميل" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لبُعد "التركيز على العميل" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية حيث كانت قيمة درجة تأثير β لبُعد التركيز على العميل (0.328)، وهذا يعني أن الزيادة في مستوى تطبيق بُعد "التركيز على العميل" تؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المصرفية بقيمة (0.328) كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.40)، مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد التركيز على العميل ومستوى جودة الخدمات المصرفية، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.16) وهذا يعني أن (16 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية ناتج عن التغير في الاهتمام ببعد التركيز على العميل. كما بلغت قيمة الاختبار

(6.588) بمستوى دلالة إحصائية ($0.014 \leq 0.05$)، وهذا يؤكد أيضًا وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل بُعد " التركيز على العميل " على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي. واتفقت مع ما توصلت له دراسة (عبدالله وحمد، 2022).

7.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي السابع : والذي ينص على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق بُعد (مشاركة العاملين) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي ؟

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل

مشاركة العاملين على جودة الخدمات المصرفية

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	F المحسوبة	مستوى الدلالة α	المعاملات الانحدار β	احصائي الاختبار t	مستوى الدلالة α
جودة الخدمات المصرفية	0.40	0.18	7.460	0.010	الثابت	7.274	0.000
					مشاركة العاملين	2.731	0.01

يُظهر الجدول رقم (11) وجود أثر لبُعد "مشاركة العاملين" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لبعد مشاركة العاملين على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، حيث كانت قيمة درجة تأثير β لبعد مشاركة العاملين (0.287) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق بُعد "مشاركة العاملين" تؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المصرفية بقيمة (0.287) كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.40)، مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد مشاركة العاملين ومستوى جودة الخدمات المصرفية، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.18) وهذا يعني أن (18 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية ناتج عن التغير في تطبيق بُعد مشاركة العاملين. كما بلغت قيمة الاختبار F (7.460) بمستوى دلالة إحصائية ($0.010 \leq 0.05$) وهذا يؤكد أيضًا وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل مشاركة العاملين على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة – فرع المدينة بمدينة بنغازي.

8.2.13 الإجابة عن التساؤل الفرعي الثامن : والذي ينص على: "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق بُعد (التحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي ؟".

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر بُعد "التحسين المستمر" على جودة الخدمات المصرفية

مستوى الدلالة α	إحصائي الاختبار t	المعاملات الانحدار β		مستوى الدلالة α	F المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	7.073	2.926	الثابت	0.004	9.349	0.197	0.444	جودة الخدمات المصرفية
0.004	3.058	0.320	التحسين المستمر					

يوضح الجدول رقم (12) وجود أثر لبُعد "التحسين المستمر" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، حيث بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لبُعد "التحسين المستمر" على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، حيث كانت قيمة درجة تأثير β لبُعد التحسين المستمر (0.320)، وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق بُعد "التحسين المستمر" بدرجة واحدة ستؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المصرفية بقيمة (0.320) كما بلغت قيمة معامل الارتباط $K(0.444)$ مما يدل على وجود علاقة طردية بين بُعد التحسين المستمر ومستوى جودة الخدمات المصرفية أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.186) وهذا يعني أن (18.6%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات المصرفية ناتج عن بُعد "التخطيط الاستراتيجي". كما بلغت قيمة الاختبار $F(9.349)$ بمستوى دلالة إحصائية ($0.004 \leq 0.05$) وهذا يؤكد أيضًا وجود أثر ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل التحسين المستمر على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي. واتفقت مع ما توصلت له دراسة (عبدالله وحمد، 2022).

14. النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. إن ما نسبته (67.5%) من العاملين بمصرف الوحدة فرع المدينة بمدينة بنغازي من الذكور، وما نسبته (52.5%) منهم مساهم الوظيفي (موظف)، وما نسبته (60%) من ذوى المستوى التعليمي (جامعي)، وما نسبته (37.5%) متخصصون في تخصص المحاسبة، وإن ما نسبته (30%) لديهم مدة خدمة أقل من 5 سنوات.
2. إن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، دعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي قد جاء (مرفعاً).
3. إن درجة جودة الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي قد جاءت (مرتفعة).
4. إن مستوى تطبيق كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، دعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي قد جاء بمستوى (مرتفع).
5. كشفت الدراسة عن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي .
6. وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة التالية: (المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، دعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر) على جودة الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي .
7. إن قوه أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية، قد جاءت مرتبة حسب معامل التأثير (β) - من الأعلى إلى الأدنى - كالآتي: في المرتبة الأولى: بُعد " التركيز على العميل" وقد بمعامل تأثير مقداره (0.328)، في المرتبة الثانية: بُعد " المشاركة بالتخطيط الاستراتيجي " بمعامل تأثير مقداره (0.321)، بالمرتبة الثالثة: " بُعد التحسين المستمر " بمعامل تأثير مقداره (0.320)، وفي المرتبة الرابعة: بُعد " مشاركة

العاملين " بمعامل تأثير مقداره (0.287) وبالمرتبة الخامسة والأخيرة بُعد " دعم الإدارة العليا " بمعامل تأثير مقداره (0.182).

15. التوصيات:

يمكن تلخيص توصيات الدراسة في النقاط الآتية:

1. العمل على تفعيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي، وبالمصارف التجارية عامة إذ أثبتت نتائج الدراسة وجود أثر قوي موجب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي.
2. ضرورة الاهتمام بتطبيق بُعدي: التركيز على العميل والمشاركة بالتخطيط الاستراتيجي، حيث بينت النتائج أنهما الأكثر تأثيراً على جودة الخدمات المصرفية.
3. العمل على زيادة مستوى دعم الإدارة العليا، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هذا البُعد هو الأقل تأثيراً على جودة الخدمات المصرفية .
4. إقامة ورش العمل والدورات التدريبية في مجال جودة الخدمات المصرفية.
5. العمل على تعميق الإدراك لدى العاملين بالتأثير الإيجابي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على جودة الخدمات المصرفية.
6. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ولا سيما أن معامل التأثير بهذه الدراسة قد أوضح أن ما مقداره (0.460) من التغير في جودة الخدمات المصرفية ناتج من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لذا يُقترح إجراء بعض الدراسات المستقبلية ومنها على- سبيل المثال لا الحصر - دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية المستدامة، وكذلك دراسة أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على جودة الخدمات المصرفية.

المصادر والمراجع:

أ. المراجع العربية:

- القبي، الطيب محمد و محمد، فتحية بوبكر، (2020)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، مجلة أفاق اقتصادية، المجلد(6)، العدد (11).
- العابد، هواري، (2015)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة - ولاية أدرار، رسالة ماجستير (غير منشورة)، في إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- العبادي، هاشم فوزي؛ الأسدي، أفنان عبد علي، (2007)، تحديد أثر إدارة الجودة في الأداء الاستراتيجي، دراسة استطلاعية للآراء عينة من القيادات الجامعية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- أبو النصر، مدحت محمد، (2015)، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، (ب.م.ن).
- الحلبي، جود ماجد، (ب.ت)، أبعاد جودة الخدمة المصرفية وتأثيرها في ولاء العملاء للمصارف السورية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة حماة، سوريا.
- الدقاق، فهمي سعيد، (2018)، مدى تطبيق المصارف التجارية العاملة في اليمن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في المصارف، مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، العدد 20.
- البدري، هدى، اسميو، إسماعيل المهدي، (2023)، متطلبات نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركتي ليبانا والمدار للاتصالات والتقنية بمدينة طرابلس، المؤتمر العلمي الدولي السادس لكلية الاقتصاد الخمس، التنافسية الاقتصادية (تقييم الواقع واستشراف المستقبل)، الموافق 8-9 نوفمبر 2022.
- السحاني، وفاء علي عبد السلام، (2019)، تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بنغازي، ليبيا.

- القماطي، يوسف محمد طاهر، (2018)، المتقدم في التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، ط 1، منشورات مركز البحوث والاستشارات، جامعة بنغازي، بنغازي
- إدريس، تيمان و أبو الروس، ثابت، (2022)، دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي، (دراسة تطبيقية على الشركات توزيع الكهرباء في فلسطين).
- أبو خريص، عمران علي، شكشك، مصطفى أحمد، (2015)، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، المجلة الجامعة منشورة، العدد السابع عشر، المجلد الثاني، زلتين ليبيا.
- بوحليمة، صالح عبدالرحيم عمر، (2021)، تأثير متغيرات البيئة المالية والإدارية على الأداء المالي للمصارف، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة صفاقس، الجمهورية التونسية.
- بودية، بشير، (2017)، مجلة البشائر الاقتصادية اثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى ترابي بوجمعة- جامعة طاهري محمد- بشار- الجزائر.
- جروح، ماهر، (2015)، جودة الخدمات المصرفية وأثرها في ربحية المصارف، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة دمشق، سورية.
- دويدار، عبدالفتاح، (1999)، أسس علم النفس التجريبي، بيروت: دار النهضة العربية.
- دليلا، كحيل، (2020)، دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر- بسكرة.
- دنوره، رلى نبيل، (2019)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الافتراضية، الجمهورية السورية.
- زهية، نكاع، (2015)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، دراسة حالة شركة صوفاكت تيسمسيلت.
- ميرة، علي، أبو عجيلة، (2019)، الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في الكليات التقنية بمدينة طرابلس، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد 4.

- مهدي، سمير سيد، (2018)، إدارة المخاطر في البنوك، مصر، الطبعة الأولى، الجيزة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- نسيم، حمزة، (2019)، أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة ولاء الزبون، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجمهورية الجزائرية.
- عباس، بشرى؛ عنيد، حسين بربو، (2021)، تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد الثالث، العدد الثالث.
- عبدالله، إبراهيم عبدالله و حمد، عائشة عبدالصمد، (2022)، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي بالبنوك السودانية؛ دراسة تطبيقية على بنك البركة السوداني خلال الفترة من 2015 م - إلى 2020، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (3)، العدد (5).
- خالد، عبدالله الأسد و المحمودي، فضل محمد، (2024)، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، المجلد (1)، العدد (2).
- عبدالرحمن، الشريف عباس، (2018)، إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي - الدور المعدل للثقافة التنظيمية: دراسة على عينة من المصانع العاملة بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- عوض، عباس محمد، (1999)، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- عباس، بشرى؛ عنيد، حسين بربو، (2021)، تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان. مجلة الدراسات المستدامة، المجلد الثالث، العدد الثالث.
- فطيمه، (2018)، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين تنافسية البنوك، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائري

- قرash، إبراهيم؛ هبال، عبدالباسط، (2019)، دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية النفطية (دراسة الحالة مجمع مليته الصناعي، المؤتمر الثاني للعلوم الهندسية والتقنية 29- 31 أكتوبر 2019، صبراتة - ليبيا
- تبيدي، محمد حنفي محمد نور، (2010)، أثر الإدارة الاستراتيجية على كفاءة وفاعلية الأداء، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، مدرسة العلوم الإدارية، جامعة الخرطوم.
- تيتي، سهام، (2019)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأبداع الإداري: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة أم البواقي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم في إدارة الأعمال، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- قرash، إبراهيم؛ هبال، عبدالباسط، (2019)، دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية النفطية (دراسة الحالة مجمع مليته الصناعي)، المؤتمر الثاني للعلوم الهندسية والتقنية 29- 31 أكتوبر 2019 صبراتة - ليبيا.
- ميرة، علي، أبو عجيلة، (2019)، الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في الكليات التقنية بمدينة طرابلس، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد 4.
- محمد، سعد محمد امبارك، (2016)، أثر الاستغراق الوظيفي في جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الزاوية، ليبيا.
- ثورانديك، روبرت، و هيجن اليزايث، (1986)، القياس والتقويم في علم النفس، ترجمة: عبدالله الكيلاني، عبدالله علي، عمان، مركز الكتب الأردني.

ب. المراجع الأجنبية:

- Of Banak Service led to customer satirfactionin the nigerian Banaking ectors , **Journal of Humanities , Social Sciences and Creative Arts. Hum. Soc. Sci. Crtv. Arts**13:52-74.
- Zahari, & Zakuan (2016, October). The effects of total quality management on the employee performance in Malaysian manufacturing industry. ZAHARI, 2norhayati zakuan.

- Nguyen,., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. International Journal of Healthcare Management.
- Januarty, Tamy Ali & Sundari Asyiah, (2023), " The influence of total quality management (TQM) and characteristics of managerial performance", Jurnal Akuntansi Auditan system informasi akuntansi, Vol 7, no 2, p 389_ 399.

الملحق

قائمة بأسماء محكمي أداء الدراسة.

م	الاسم	الدرجة العلمية	المؤسسة
1	د. عبدالسلام محمد المغربي	أستاذ أداره الأعمال	كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي
2	د. خالد خليل الطيرة	أستاذ مشارك بقسم أداره الأعمال	كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي
3	د. ناصر عبد العاطي الزليطني	أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة	كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي
4	د. علي حسن بوراس	أستاذ مساعد بقسم الإدارة العامة	كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي
5	د. فائزة فرح الخفيفي	استاذ مساعد بقسم الإحصاء- خبير إحصائي	كلية العلوم - جامعة بنغازي

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الصحاري - مدينة بنغازي

د. رجعة المبروك الفاخري

أستاذ مشارك بكلية الاقتصاد / قسم إدارة الأعمال / جامعة بنغازي

dr.rajaa72@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي البالغ عددهم (70) موظف، وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة أساسية لتجميع البيانات تم توزيع عدد 70 استمارة، وتم استرجاع 54 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر معنوي ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، كما تبين أن كل من بعد الحواسيب وملحقاتها والبرمجيات وشبكات الاتصال لها أثر في تحقيق التميز المؤسسي بينما لم يظهر أثر لبعد صناع المعرفة.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة الاهتمام ببعدها صناع المعرفة، وذلك من خلال العمل على وضع خطط دقيقة لاستقطاب المتخصصين والعمل على تدريبهم، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والأجهزة المتطورة لزيادة تحقيق التميز المؤسسي .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، التميز المؤسسي، مصرف الصحاري، مدينة بنغازي.

*The role of electronic management in achieving
institutional excellence
Field study on workers at sahara bank in benghazi city*

Rajaa al fakhre

Associate professor. factually of economic, benghazi university
dr.rajaa72@gmail.com

Abstract

This study aimed to know the impact of e-management in achieving institutional excellence. The study community consisted of employees of Sahara Bank in Benghazi city, numbering (70) employees. The questionnaire form was used as a basic tool for collecting data. 70 forms were distributed and 54 valid forms were retrieved for statistical analysis. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used to analyze the data. The results of the study showed that there is a significant moral impact of e-management in achieving institutional excellence. It also showed that each of the dimensions of computers and their accessories, software and communication networks has an impact on achieving institutional excellence, while the dimension of knowledge makers did not show an impact. The study recommended several recommendations, the most important of which are:

Keywords: e-management, institutional excellence, Sahara Bank, Benghazi city.

1- مقدمة:

تواجه كافة المنظمات في عصرنا الراهن سواء كانت عامة أم خاصة، تحديات عديدة نتيجة للتغيرات والتطورات العلمية التقنية السريعة والمتجددة، حيث أصبح التميز المؤسسي في مقدمة الأهداف التي تسعى إليها المنظمات لتحقيق النجاح والتقدم، فهو من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية، مما جعل المداخل الإدارية المعاصرة تركز جهودها على تحديد مفهوم التميز المؤسسي الذي يعني تفوق المنظمة بشكل مستمر، من خلال تقديم منتجات ذات مزايا وخصائص إيجابية تفوق منتجات المنافسين، مما يساعد في تحقيق رضا العملاء أكثر مما يستطيع أن يقوم به المنافسون (الدرديري، 2007) وهذا يعني الوصول إلى أعلى درجات التفوق والتميز، مما يجعل المنظمة متميزة على المستوى العالمي وفي وضع يمكنها من مواجهة المنافسة العالمية .

ومن أجل تحقيق ذلك التميز بات من المهم تبني أساليب ومفاهيم إدارية حديثة، والتي من بينها الإدارة الإلكترونية باعتبارها وسيلة للارتقاء بالأداء والتميز، حيث تشير إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي، والاستثمار لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية في مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة، وذلك لبناء قدرات تنافسية فعالة تجعلها قادرة على الوصول السريع إلى التميز (ياسين، 2020).

وبالتالي تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل، فهي تمثل استجابة في مجال نظم المعلومات وتقنياتها وما يرافقها من انبثاق ثورة قوية لتحديات القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، والفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات، والمعرفة، وثورة الانترنت، كما تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها تشكل أحد الأطر الرئيسية التي تلعب دورا هاما في مساعدة منظمات الأعمال في تحقيق التميز وتعزيز قدرتها التنافسية. من هذا المنطلق، فإن هذه الدراسة جاءت في محاولة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

2- الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كلاهما، وسيتم عرضها وترتيبها تنازلياً وفقاً لتاريخ نشرها كما يأتي :

دراسة (شليبي، 2011) هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية بغزة وأثرها على التطوير التنظيمي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالإدارة العليا والوسطي والبالغ عددهم (122) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن مجتمع الدراسة يدرك مزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في الانجاز وتوفير الجهد والتكلفة، وتطبيق الإدارة الإلكترونية أدى لتطوير الهيكل التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، وقد أوصت الدراسة بالتركيز على أهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وتطوير أنظمة المعلومات المحوسبة، والعمل على تعزيز الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية، أما دراسة (الحيت، 2012) فقد سعت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في الأردن، أظهرت الدراسة وجود اتجاهات إيجابية لدى عينة الدراسة نحو تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية، في جميع المصارف العاملة في الأردن، وبينت الدراسة أن ترتيب تطبيق هذه الوظائف من وجهة نظر أفراد العينة يعكس أن وظائف الإدارة الإلكترونية تعمل كوحدة واحدة منسجمة بجميع مكوناتها، وجاءت اتجاهات عينة الدراسة نحو كفاءة المصارف مرتفعة، في حين دراسة (عبيد، 2021) سعت لتوضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التقاعد، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية، وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، (دراسة شحاته، 2021). فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي وتحليل الدور الوسيط لاستراتيجية التدريب والتنمية، قد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التميز المؤسسي جاء بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة إلى ضرورة توافر قادة ذو صفات مميزة لكي يقدموا الدعم والتوجيه للعاملين ولمشاركة وتبادل الخبرات، دراسة (قلجة، 2021). سعت هذه الدراسة للكشف على دور الرقابة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي وفق النموذج الأوروبي (EFQM)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي لشركات التأمين، في حين أوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي والاهتمام بالرقابة التنظيمية والتوسع، أما دراسة (المنصوري، 2022) هدفت للتعرف

على علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات التعليمية، وكذلك تحديد العلاقة بينهما، على جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد جاء بدرجة قوية، كذلك وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات بها، وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة الكلية للتغيرات البيئية الحديثة، والاستعانة بخبراء لوضع الخطط الإلكترونية والرقابة على جميع عملياتها، وقد تناول (سالم، 2021) في دراسته التعرف والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا بجامعة الجبل الغربي، كلية العلوم بالزنتان، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات تنظيمية تتمثل في ضعف دعم وزارة التعليم العالي لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وضعف مشاركة الموظفين في وضع الأهداف، في حين أن دراسة (القطراني، وزهمول، 2022) فقد هدفت للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري في المؤسسات المصرفية الإسلامية بمدينة بنغازي، وأسفرت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة لا تقوم بمواكبة وتطوير مستمر للتقنيات والأجهزة المعمول بها في المؤسسة، ولقد أوصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء موقع الكتروني للمؤسسة وذلك لتقديم الخدمات عن بعد للحد من انتشار المحسوبية والمحاباة، وضعف عدالة التعامل مع العاملين، أما دراسة (الجبالي، 2023) فقد سعت إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي في شركة المدار الجديد للاتصالات في مدينة بنغازي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بالشركة جاء مرتفعاً، ومستوى التميز المؤسسي كان مرتفع أيضاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي، ولقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بممارسة الأساليب الحديثة مثل إعادة الهندسة والهندرة، وزيادة استخدام الثقافة التي تعمل على تشجيع المبدعين في الشركة بكافة الوسائل المادية والمعنوية، في حين هدفت دراسة (ملاح، 2021) إلى التعرف على دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، وأوصت الدراسة أنه يجب على القيادات العليا في مركز اتخاذ القرار وضع خطة استراتيجية لتحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية .

التعقيب على الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة في تناولها لمتغيرات الدراسة حيث تم تطبيقها في قطاعات مختلفة وربطها بمتغيرات متنوعة، وتمت الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية وكذلك عند مقارنة النتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الزمان والمكان والبيئة .

3- مشكلة الدراسة :

مما لا شك فيه أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تفرضها التغيرات العالمية في حين فرض التقدم العلمي والتقني المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة المعلومات، حيث أن توظيف هذه المعلومات هو أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، مما يستلزم تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية من ثم تحقيق التميز في أداء الأعمال .

ولعل قطاع المصارف ليس بمنأى عن هذه التحولات والتي تصب في صلب عمله، ألا أن هناك بعض المصارف

الليبية تعاني من ضعف وقصور في أدائها، كما أشار إليها التقرير السنوي لديوان المحاسبة لسنة (2021) حيث أشار إلى أن القطاع المصرفي في ليبيا يعاني من ضعف وقصور في إدارة العملية الإدارية والمالية، الأمر الذي دعا الباحثة إلى إجراء دراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف الصحاري؛ باعتباره أحد المصارف التجارية التابعة لقطاع المصرفي .

استنادًا إلى ما سبق، تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية :

1. ما مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري في مدينة بنغازي ؟
2. ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري في مدينة بنغازي ؟
3. ما أثر ممارسة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي بالمصرف محل الدراسة ؟

4- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأغراض الآتية:

- التعرف على مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري في مدينة بنغازي .
- التعرف على مستوى التميز المؤسسي بمصرف الصحاري في مدينة بنغازي .

- تحديد أثر ممارسة الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في مصرف الصحاري محل الدراسة
- تقديم مجموعة من التوصيات التي يؤمل مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي في المصرف الصحاري .

5-فرضيات الدراسة :

استناداً على ما ورد في مشكلة الدراسة وأهدافها يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

وينشق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

1.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحواسيب وملحقاتها في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

2.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

3.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

4.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

الفرضية الرئيسة الثانية: والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين اتجاه الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة العمل بالمصرف).

6- أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "الإدارة الإلكترونية" لتحقيق التميز المؤسسي.

- تكمن أهمية هذه الدراسة في الندرة النسبية للبحوث والدراسات التطبيقية التي تربط بين الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي في المصارف وبشكل أكثر تحديداً بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي .

7- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يأتي :

- الحدود المكانية: أُحرِيت الدراسة على مصرف الصحاري بمدينة بنغازي .
- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي.
- الحدود الزمنية: تم جمع بيانات الدراسة خلال شهر أبريل 2024 م .
- الحدود البشرية: اقتصرَت على العاملين بالمصرف محل الدراسة .

8- مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: يُقصد بالإدارة الإلكترونية "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية كافة إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق". (شواي، 2016) .

التميز المؤسسي: بأنه تفوق وارتقاء إداري ووظيفي في المؤسسة يتحقق بشكل مستمر من خلال النمو والتحسين والتطوير المستمر في الجوانب التنظيمية داخل المؤسسة، ويعمل على تنسيق الأعمال والأنشطة والجهود؛ ليسهم بالنتيجة بتحقيق أهداف المؤسسة (الجوجو، 2019).

الجانب النظري للدراسة:

أولاً: الإدارة الإلكترونية

- مفهوم الإدارة الإلكترونية :

تعددت التعاريف التي قدمها المفكرين والباحث حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث تناولوا هذا المفهوم من جوانب وزوايا مختلفة، إلا إننا نحاول عرض بعض التعريفات بالخصوص أما (الحمودي، 2021: 408) فقد عرفها بأنها "أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية

المختلفة من تخطيط، وتنظيم، رقابة، وتنفيذ، ووسائل اتصال، من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفاءته، وتحقيق الأهداف المخطط لها"، في حين ينظر (القطحاني، الشماسي، 2022: 19) فالإدارة الإلكترونية هي مجموع العمليات الإدارية التي تستطيع من خلالها استخدام الوسائل الإلكترونية وتطبيقها بكفاءة عالية؛ مما يؤدي إلى تطبيق التنظيم الإداري وتحسين القدرة التقنية لمستوى أداء الأجهزة الإلكترونية وتعزيز فاعلية تبادل المعلومات للوصول إلى الأهداف المطلوبة .

بينما يري (مسعود وآخرون، 2020: 191) بأنها "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري الورقي إلى أعمال تُنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة " .

مما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام أجهزة الحاسوب ونظم المعلومات وشبكات الاتصالات في تنفيذ المهام والإعمال الإدارية، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ودقة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن الوثائق والمعلومات، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء.

أهمية الإدارة الإلكترونية :

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في توفيرها لوقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة وبين المؤسسة وعملائها، وإتاحة البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات في المؤسسة، وللمراجعين والمستفيدين بصورة فورية، وترشيد استخدام الورق في المعاملات الإدارية، ويمكننا إيجاز أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بصفة عامة كما يأتي (حامد، 2017).

- ✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة وجودتها .
- ✓ اقتصار وقت إنجاز المعاملات لإدارية المختلفة .
- ✓ الدقة والموضوعية في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسات.
- ✓ القضاء على الحفظ والتوثيق الورقي مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن تخزين، يتم الاستفادة منها في أعمال أخرى .

أهداف الإدارة الإلكترونية :

تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق مجموعة من الأهداف كما أوردها (شواي، 2016):-

- تقليل كافة الإجراءات الإدارية .
 - زيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية .
 - الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي إلى مصاف الدول المتقدمة، ذلك أن التخلف الإداري يعد سبب في تأخر الدول النامية .
 - التخفيف من العلاقة المباشرة بين العميل والإداري ما يتيح تقليص إلى حد على الخدمات.
- خصائص الإدارة الإلكترونية :

إنَّ الشفافية الكاملة داخل المؤسسات هي محصلة توافر رقابة إلكترونية تشمل كل ما يُقدم من خدمات، فالعلاقة بين الإدارة والعميل تتحول من علاقة ملئها السرية إلى علاقة شفافة وتشاركية، يرجع ذلك إلى تميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تميزها عن الإدارة التقليدية تتمثل في الآتي: (ملاح، 2021).

1. التخلي عن المعاملات الورقية واستبدالها بالمتابعة الآلية .
2. نتائج دقيقة وحالية من الأخطاء .
3. سهولة الاستعمال وتبسيط الإجراءات الإدارية .
4. رفع مستوى الأداء باستمرار، سواء بقصد ترضية المستفيدين، أو بقصد التفوق في مجال المنافسة .
5. كفاءة وفعالية العمل الإداري والقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء .

ثانياً: التميز المؤسسي :

مفهوم التميز المؤسسي .

قد وردت تعاريف متعددة لمفهوم التميز المؤسسي عكست توجهات وأفكار بعض الكتاب والباحثين، فقد عرفه (يوسف: 2021، 67) بأنه الاستراتيجية التي توجه العاملين لتحقيق منتجات وخدمات فريدة موجهة لخدمة العملاء"، في حين يشير (الهاللي، وغبور، 2013: 19) بأنه تلك الأنشطة التي تجعل المؤسسة متميزة في أدائها من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً وتميزاً بشكل يجعلها منفردة عن باقي المنافسين

وينعكس ذلك على كيفية التعامل مع العملاء ، وكيفية أداء أنشطتها وعملياتها، وإعداد سياساتها واستراتيجياتها الإدارية والتنظيمية"، بينما يرى (النجار، 2019، 37) بأنه العمل على تكامل أنشطة المؤسسة لتحقيق الهدف المخطط له سابقاً، للوصول إلى أقصى رضا يتطلع له أصحاب المصلحة المرتبطين بتلك المؤسسة، مما يكسبها ميزة تنافسية تميزها عن المنافسين".

أهمية التميز المؤسسي :

يُعدُّ تحقيق التميز المؤسسي من أهم الأهداف الاستراتيجية للمنظمات الأعمال، وتظهر أهميتها فيما يأتي كما أشار إليها (النسور، 2010).

- حاجة المنظمة إلى تزويد متخذي القرار (أفراد أو مجموعات) بالمهارات اللازمة والتفكير في حساسية دوره وأهمية تحقيق الإبداع والتميز في المنظمة .
- حاجة المنظمة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تنشأ.
- تحتاج المنظمات إلى وسيلة لجمع المعلومات، حتى تتمكن من اتخاذ قرارات مهمة بخصوص مواردها البشرية .

خصائص التميز المؤسسي :

تتمتع المنظمات التي تحقق تميزاً بمجموعة من الخصائص المهمة كما حددها (بن معتوق، 2019):-

- قبول الأعمال الصعبة: إذ إن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي، حيث فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات، وتحسين العمليات وبدء العمل من الصفر.
- الدقة: نعني بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة .
- تحمل المصاعب: فهي توضح مستويات قدرة المنظمات إذ إن ارتكاب الأخطاء، وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها مما يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها .
- توفر القيادة الكفؤة: إن القيادة تعمل كقدوة، ولها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه .

الجانب الميداني

مقدمة: سيتم في هذا الجزء من الدراسة الإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

منهجية الدراسة: تمثيلاً مع طبيعة الدراسة الحالية، والأهداف التي تسعى للوصول إليها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لدراسة أغلب المجالات الإنسانية، والذي يقوم على رصد ظاهرة كما موجودة في الواقع ومتابعتها بدقة.

مصادر جمع البيانات:

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى التعرف على لإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي لفروع بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي. تم الاعتماد على مصدرين أساسين لجمع البيانات وهما:

• **المصادر الثانوية:** قامت الباحثة فيما يخص الجانب الوصفي على استقصاء المعرفة من الكتب العربية والأجنبية، وكذا المقالات والدوريات، والرسائل العلمية، والتقارير الرسمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة.

• **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الاعتماد في جمع البيانات الأولية على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، واستخدام الاستجابات المستخرجة منها في اختبار الفروض بهدف التوصل إلى النتائج ووضع التوصيات المناسبة.

أداة الدراسة : تم الاعتماد على استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة، وتشمل ثلاثة أجزاء هي :

الجزء الأول: حُصِّن لجمع البيانات الشخصية وهي: النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة .

الجزء الثاني: يحتوي على مقياس الإدارة الالكترونية بالاعتماد على دراسة (القطراني، وزهمول، 2022) وتم إجراء بعض التعديلات على المقياس ليناسب أهداف الدراسة ومجال تطبيقها، ويحتوي على (14) عبارة تتعلق بأبعاد الإدارة الإلكترونية .

الجزء الثالث: يحتوي الجزء الأخير من استمارة الاستبيان على (15) عبارة تتعلق بتميز

التميز المؤسسي.

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

- ومن أجل تحليل البيانات والمعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.23)، وباختيار مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، التي يمكن من خلالها استخلاص النتائج والاستنتاجات، ومن الأساليب المستخدمة ما يأتي:
- جداول التكرارات الإحصائية، والنسبة المئوية، لاستخراج المؤشرات الأساسية لوصف خصائص أفراد العينة، وعرض نتائجها .
 - معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لاستخراج معدل ثبات متغيرات الدراسة ولمعرفة درجة وضوح فقرات الاستبانة.
 - حساب المتوسط الحسابي (Mean) كمقياس للنزعة المركزية. وذلك لتحديد تغير استجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات متغيرات الدراسة، واستخدامه في ترتيب أهمية العبارات.
 - حساب الانحراف المعياري (Standard Deviation) كمقياس للتشتت؛ لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول العبارات عن المتوسط الحسابي.
 - تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis) لاختبار أثر مساهمة أبعاد الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي.
 - تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي.
 - تم استخدام اختبار (Independent Samples T- Test) لعينتين مستقلتين، لمعرفة مدى وجود فروق دالة إحصائية في استجابات الباحثين تجاه الإدارة الإلكترونية، وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
 - تم الاعتماد على أسلوب تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، لمعرفة مدى وجود فروق في استجابات الباحثين تجاه الإدارة الإلكترونية، وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية..

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

1- مقياس التحليل:

- تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الثلاثي لقياس استجابات الباحثين، حيث عرضت عبارات الاستبانة عليهم، ومقابل كل عبارة ثلاث إجابات تحدد

مستوى موفقتهم من عدمه، وتم تحديد مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية الموزونة عن طريق تحديد انتمائها لأي فئة ولكون استبانة الدراسة تستخدم مقياس ليكرت الثلاثي فإن هناك ثلاث فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية الموزونة، وتحدد طول الفئة عن طريق قسمة المدى "حساب المدى ($2=1-3$)"، على عدد الفئات $3/2=0.66$ وبعد ذلك تضاف هذه القيمة إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو تطرح من الحد الأعلى للمقياس (3) ليصبح التوزيع حسب الجدول (1): ويوضح الجدول (1) توزيع الدرجات على هذه العبارات.

جدول (1) المعيار المتبع لتفسير أسئلة الدراسة

الإجابة	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3
طول الخلية	1.66 - 1	2.33 - 1.67	3 - 2.34
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

2- ثبات أداة الدراسة (الموثوقية):

يُقصد بالثبات إمكانية الحصول على نتائج متشابهة للنتائج التي تم الوصول إليها في حال تكرار توزيع الأداة تحت نفس الظروف مرات عدة (الطويل، 2022). وتم قياس الثبات عن طريق معامل (ألفا كرونباخ).

وللتأكد من ثبات الاستبانة تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS.23)، حيث ألفا كرونباخ للإدارة الإلكترونية (83.4%)، وللتميز المؤسسي (88.5%)، وهي تدل على نسب جيدة ومقبولة، وهي كفيلة للميل نحو ثبات الأداة المستخدمة. بما أن هذه القيم أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية البالغة (70%) في الدراسات الإنسانية، أما إذا وصل معامل ألفا إلى (80%) فما فوق يعتبر ذا مستوى ممتاز من الثقة والاعتمادية (العطاس، 2014).

الجدول (2) نتائج معاملات ثبات أداة الدراسة.

ت	المحاور - الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	مستوى القياس
1	متغير الإدارة الإلكترونية	14	0.834	ممتاز
2	التميز المؤسسي	15	0.885	ممتاز

المصدر: إعداد الباحثة (وفق مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS.23).

كما يُلاحظ من الجدول السابق أن معاملات الثبات مرتفعة؛ مما يدل على انخفاض احتمالية الأخطاء المحتملة للأداة، باعتبار الثبات يعكس الدقة والوضوح في المقياس، الأمر الذي يزيد من احتمالية الصدق، ولكن لا يضمن ارتفاع قيمته (العطاس، 2014).

3- صدق أداة الدراسة:

يمكن من خلاله التعرف إلى أي مدى كانت هذه الأداة المستخدمة في القياس صادقة؟ بمعنى هل تقيس ما وضعت لقياسه فعلاً؟ وقد تم اختبار الصدق الذاتي والذي يعني مدى توافق كل عبارة من العبارات المستخدمة مع الدرجة الكلية الاستبانة، وتم قياسه من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتضح معاملات الصدق لمقياس الدراسة وفق الجدول الآتي:

الجدول (3) معاملات الصدق المستخرجة من معاملات الثبات لأداة الدراسة.

ت	المحاور	معامل الثبات	الصدق الذاتي
1	الإدارة الإلكترونية	0.834	0.913
2	التميز المؤسسي	0.885	0.941

المصدر: إعداد الباحثة (وفق نتائج التحليل الإحصائي).

يُلاحظ من الجدول (3) أن معاملات الصدق لجميع محاور الدراسة درجة جيدة ومقبولة من الصدق والثبات.

وصف خصائص عينة الدراسة:

سيتم في هذا الجزء عرض ومناقشة المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، من حيث النوع، والعمر، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخدمة، وقد جاءت النتائج المتحصل عليها وفق الجداول التالية:

العينة حسب النوع:

جدول (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع.

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	75.5%
أنثى	13	24.5%
الإجمالي	53	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة (وفق نتائج التحليل الإحصائي).

يُلاحظ من البيانات في الجدول (4) أن عدد الذكور العاملين في المصارف محل الدراسة فاق عدد الإناث بنسبة بلغت (75.5%) مسجلة ارتفاع عن نسبة الإناث التي بلغت (24.5%)، وتغزو الباحثة ذلك إلى طبيعة العمل المصرفي الذي يناسب الذكور أكثر من الإناث.

جدول (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
5.7%	3	أقل من 35 سنة
52.8%	28	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة
41.5%	22	من 45 سنة فما فوق
100.0%	53	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثة (وفق نتائج التحليل الإحصائي).

يُلاحظ من الجدول (5) أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم (من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة)، يمثلون نسبة (52.8%)، وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام، الأمر الذي يدل على أن القطاع يعتمد على موظفين في عمر الشباب يتمتعون بخبرة مناسبة إلى حد ما.
العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
15.1%	8	ثانوية أو ما يعادلها
73.6%	39	بكالوريوس أو ليسانس
9.4%	5	ماجستير
1.9%	1	غير ذلك
100.0%	53	الإجمالي

يشير الجدول أعلاه إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين كانت من الذين تحصيلهم العلمي جامعي بنسبة بلغت 73% وتليها نسبة 15.1% من المستوى ثانوية بينما بلغت نسبة 9.4% من حملة الماجستير، فهذا يدل على أن المصارف تسعى إلى توظيف موظفين ذوي مهارات وقدرات عالية، قادرين على المساهمة في تطوير المصرف وتميزه .

العينة حسب مدة الخدمة بالمصرف:

جدول (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة.

النسبة	التكرار	مدة العمل في المصرف
11.3%	6	أقل من 5 سنوات
52.8%	28	من 5 إلى أقل من 10
32.1%	17	إلى أقل من 15
3.8%	2	من 15 سنة فأكثر
100.0%	53	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثة (وفق نتائج التحليل الإحصائي).

نلاحظ من الجدول (7) والمتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة، بالمصرف محل الدراسة أن نسبة الموظفين الذين قضوا مدة (5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) في العمل كانت الأكبر نسبة حيث بلغت (52.8%)، الأمر الذي يعد مؤشراً إيجابياً يخدم الدراسة ويدعم نتائجها، حيث إن أغلبية الباحثين لديهم الخبرة الكافية والمتنوعة.

مناقشة تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها:

السؤال الأول: ما مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي ؟
للإجابة عن هذا التساؤل تم قياس مستوى الإدارة الإلكترونية بأبعادها في مصرف الصحاري في مدينة بنغازي من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، ومن ثم درجة الأهمية لإجابات الباحثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية، كما يتبين من الجدول (8) ما يلي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإدارة الإلكترونية.

ت	أبعاد المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الممارسة
1	الحواسيب	2.5660	.64329	1	مرتفع
2	البرمجيات	2.5094	.59234	3	مرتفع
3	شبكات الاتصال	2.4811	.61988	4	مرتفع
4	صناع المعرفة	2.5189	.48001	2	مرتفع
	الإدارة الإلكترونية	2.5660	.54630		مرتفع

النتائج الموضحة بالجدول (8). أن المتوسط الحسابي العام للإدارة الالكترونية بأبعادها مجتمعة بلغ (2.56) بانحراف معياري عام قدره (0.546) بمستوى مرتفع، الأمر الذي يعني أن مستوى الإدارة الالكترونية بالمصرف محل الدراسة هو مستوى مرتفع، ويعد هذا المستوى المرتفع من الإدارة الالكترونية مؤشرا جيدا مرغوب؛ مما يسهم في خلق بيئة مواتية أو آليات تدعم تفوق المصرف وتميزه إذا أحسن استغلالها.

كما يتضح من الجدول السابق أن بُعد الحواسيب جاء في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (2.56)، مما يعني (الموافقة بشدة) من قبل أفراد الدراسة على توافر هذا البعد، يليه بُعد صناع المعرفة في المرتبة الثانية بمتوسط (2.51)، وبدرجة (موافقة) من قبل أفراد الدراسة على توافر هذا البعد، وجاء في المرتبة الثالثة البرمجيات، بمتوسط (2.50)، وأخيراً جاء بعد شبكات الاتصال بمتوسط (2.48) وكلها جاءت في المستوى المرتفع.

مناقشة التساؤل الثاني:

ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري في مدينة بنغازي؟

تبين من خلال الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي العام للتميز المؤسسي بلغ (2.64) بانحراف معياري (0.638) وهي قيمة تنتمي للفئة الثالثة من فئات تدرج ليكرت الثلاثي (من 2.43 إلى 3) ما يدل على ارتفاع مستوى التميز المؤسسي لدى المصرف محل الدراسة.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتميز المؤسسي

ت	المحور الثاني:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	التميز المؤسسي	2.6415	.63834	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (SPSS.23).

اختبار صحة فرضيات الدراسة من عدمه:

نتائج تحليل الفرضية الرئيسية الأولى، والفرعية منها:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي من وجهة المبحوثين.

جدول (11) نموذج الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي.

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة الإجمالية	المتغيرات المستقلة	قيمة بيتا B	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
التميز المؤسسي	.590 ^a	.348	6.405	.000 ^b	الحواسيب	.448	3.197	.002
					البرمجيات	.361	2.568	.013
					شبكات الاتصال	-.001	-.004	.997
					صناع المعرفة	-.164	-1.105	.275

يتبين من الجدول (11) أن هناك علاقة ارتباط بين الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي والتي بلغت (0.590)، إذ تفسر الإدارة الإلكترونية ما نسبته (34.8%) من التباين الذي يطرأ على التميز المؤسسي، والباقي يرجع إلى متغيرات أخرى، وهو دال إحصائياً عند قيمة (0.000) كما تفسرها قيمة F بمقدار (6.405)، عليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي من وجهة نظر الباحثين. ومن الجدول السابق توضح قيمة Beta المعيارية مقدار إسهام أبعاد الإدارة الإلكترونية في تباين التميز، حيث يتضح أن أكثر أبعاد الإدارة الإلكترونية تأثيراً هو بُعد الحواسيب إذ يؤثر طردياً في تباين التميز المؤسسي بمقدار (0.448) وهو ذو دلالة إحصائية عند قيمة (0.002) كما تفسرها قيمة t بمقدار (3.197) يليه بُعد البرمجيات الذي يؤثر طردياً في التميز المؤسسي بمقدار (0.361) وبلغت قيمة الدلالة (0.013)، وتفسر قيمة t (2.568)، في حين لم يظهر أي أثر لكل منشآت الاتصال وصناع المعرفة في تباين التميز المؤسسي، حيث بلغت مستوى الدلالة لكليهما (0.997) (0.275) على التوالي.

وهذا يعني أن زيادة الاهتمام ببعد الحواسيب يؤدي إلى زيادة التميز المؤسسي لدى المصرف، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (ملاح، 2021).

تحليل الفرضية الفرعية الأولى H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الحواسيب وملحقاتها في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

جدول (12) الانحدار البسيط لقياس اثر الحواسيب وملحقاتها علي التميز المؤسسي.

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	Sig	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
التميز المؤسسي	.504a	.254	5.375	5.375	17.335	.000b	4.163	.000
			15.814	.310				
			21.189					

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية بين الحواسيب والتميز المؤسسي بلغت (0.504)، حيث يفسر استخدام الحواسيب بالمصرف التباين الحاصل في التميز المؤسسي بنسبة (25.4%) والباقي يرجع إلى متغيرات أخرى، وهو دال إحصائياً عند قيمة (0.000) كما تفسرها قيمة F بمقدار (17.335)، عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد اثر لبعده الحواسيب وملحقاتها في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

وهذا يعني أن البرمجيات تسهم في تفسير 25.4. من التغير في التميز المؤسسي والباقي يرجع إلى عوامل أخرى .

تحليل الفرضية الفرعية الثانية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

جدول (13) الانحدار البسيط لقياس اثر البرمجيات علي التميز المؤسسي.

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	Sig	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
التميز المؤسسي	.441	.195	4.129	4.129	12.343	.001b	3.513	.001
			17.060	4.129				
			21.189	.335				

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية بين البرمجيات والتميز المؤسسي وبلغت (0.441)، حيث يفسر استخدام البرمجيات بالمصرف التباين الحاصل في التميز المؤسسي بنسبة (19.5%) والباقي يرجع إلى متغيرات أخرى، وهو دال إحصائياً عند قيمة (0.001) كما تفسرها قيمة F بمقدار (12.343)، عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد اثر لبعده البرمجيات في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

تحليل الفرضية الفرعية الثالثة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

جدول (14) الانحدار البسيط لقياس أثر شبكات الاتصال علي التميز المؤسسي

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	Sig	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
التمييز المؤسسي	.289	.089	1.888	1.888	4.988	.030 ^b	2.233	.030
			19.301	.378				
			21.189					

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية بين شبكات الاتصال والتميز المؤسسي وبلغت (0.289)، حيث يفسر استخدام البرمجيات بالمصرف التباين الحاصل في التميز المؤسسي بنسبة (8.9%) والباقي يرجع إلى متغيرات أخرى، وهو دال إحصائياً عند قيمة (0.030) كما تفسرها قيمة F بمقدار (4.988)، عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد أثر لبعء شبكات الاتصال في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

تحليل الفرضية الفرعية الرابعة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء صناع المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

جدول (15) الانحدار البسيط لقياس اثر صناع المعرفة علي التميز المؤسسي.

المتغير التابع	معامل الارتباط (R _c)	معامل التحديد (R ²)	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	Sig	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
التميز المؤسسي	.226	.051	1.087	1.087	2.757	.103 ^b	1.661	.103
			20.102	.394				
			21.189					

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية بين صناع المعرفة والتميز المؤسسي بلغت (0.226)، إلا أنها غير دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة الدلالة (0.103) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) عليه يتم قبول الفرضية الصفرية بأنه لا يوجد أثر لبعء صناع المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف الصحاري بمدينة بنغازي.

نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثانية: والتي تنص على أنه:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين اتجاه الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة العمل بالمصرف).

جدول (16) نتائج ANOVA و Independent Samples T test للفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين اتجاه الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية

العوامل الشخصية والوظيفية	اختبار التباين ANOVA		اختبار T test		النتيجة
	F المحسوبة	sig	T المحسوبة	Sig	
النوع			.498	.621	لا توجد فروق
العمر	1.377	.256			لا توجد فروق
المؤهل العلمي	.362	.834			لا توجد فروق
مدة الخدمة	1.190	.327			لا توجد فروق

المصدر: إعداد الباحثة (وفق نتائج التحليل الإحصائي).

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل العوامل الشخصية والوظيفية أكبر من (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق إحصائية تجاه الإدارة الإلكترونية وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرضية الثانية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين تجاه الإدارة الإلكترونية تعزى إلى عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية".

النتائج :

- 1- توجد ممارسة مرتفعة للإدارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة بمتوسط حسابي بلغ (2.56) بانحراف معياري عام قدره (0.546)، وجاء بُعد الحواسيب في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (2.56)، يليه بُعد صناع المعرفة في المرتبة الثانية بمتوسط (2.51)، وجاء في المرتبة الثالثة البرمجيات، بمتوسط (2.50)، وأخيراً جاء بُعد شبكات الاتصال بمتوسط (2.48).
- 2- توجد درجة مرتفعة من التميز المؤسسي، حيث بلغ المتوسط (2.64) وبانحراف معياري (0.638) .

- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي في مصرف الصحاري بمدينة بنغازي وفق إجابات المبحوثين.
- 4- وفق نتائج الانحدار البسيط تبين وجود أثر لكل من الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال على التميز المؤسسي، بينما لم يظهر أثر لصناع المعرفة، حيث لم يكن دال إحصائياً.

التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- يجب أن تعمل إدارة المصرف على تعزيز مستوى الإدارة الإلكترونية لديها، من خلال العمل بنفس المنهجية المتبعة، مع محاولة التطوير المستمرة لمواكبة المستجدات .
 - العمل على تحقيق توافق بين الهيكل التنظيمي الحالي في المصرف وبين الخطط والاستراتيجيات، وتحقيق تناسب بين حجم كل وحدة إدارية وقدرتها على التميز في العمل.
 - يجب على المسؤولين في مراكز اتخاذ القرار في المصرف وضع خطة استراتيجية ورؤية مستقبلية؛ لتحقيق التميز المؤسسي، مع الاهتمام بالأساليب الحديثة لبناء قدرات الموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية للقدرة على المنافسة وتحقيق التميز المؤسسي.

المصادر والمراجع:

- بن معتوق، وهيبية، (2019)، دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بو ضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر .
- الجبيلي، وفاء عبد الله، (2023)، أثر الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة المدار الجديد للاتصالات بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي .
- الجوجو، كمال، (2019)، الجنيات التنظيمية وأثرها على التميز المؤسسي في الشركات الطبية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين .
- حامد، سامي، (2017)، تصور مقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية جامعة بنغازي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، قمنيس، جامعة بنغازي.
- حيت، احمد فتحي، (2021)، أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية المصارف وكفاءتها، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الاردن .
- الدرديري، حسين، (2007)، الإدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، القاهرة منظمة التنمية العربية .
- دودين، أحمد يوسف، (2012)، إدارة الأعمال الحديثة، عمان، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى .
- زهران، أمّان، (2021)، متطلبات تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي kFQM في الجامعات المصرية على ضوء مستحدثات العمر الرقمي، جامعة سوهاج، كلية التربية، المجلة التربوية، المجلد (2)، العدد (94).
- شحاته، ياسر السيد على محمد، (2021)، أثر التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي: تحليل الدور الوسيط الاستراتيجية التدريب والتنمية، دراسة تطبيقية مقارنة على البنوك التجارية، المجلة العربية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد (2)، العدد (3).

- شلي، جمانة، (2011)، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- شواي، أحلام، (2016)، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، مجلد (24)، العدد (4).
- الطويل، سرور بشير على، (2022)، أثر الصمت التنظيمي في عملية اتخاذ القرار، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، ليبيا، المجلد (5)، العدد (4).
- العطاس، احمد بن عبدالله، (2014)، دلالات الصديق والثبات لاختبار مستويات التفكير الهندسي في ضوء نموذج (فان هيل) لطلاب الصف الثاني ثانوي في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم علم النفس، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- القطحاني، شريفة، الشماسي، أريج، (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أمن المعلومات في المنظمات الحكومية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (6)، العدد (23).
- قلجة، محمد حيدر، (2021)، دور الرضاقة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي وفق النموذج الأوربي EFQM، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين .
- مسعود، خالد، والقائد، خالد، وابن إسماعيل غادة، (2020)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، العدد (13).
- الحمودي، عامر، (2021)، الإدارة الإلكترونية وأثرها على نمو المنظمة، مجلة القرطاس، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية.
- ملامح، محمد، (2021)، دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، كلية الإدارة والتمويل، فلسطين .
- نسور، أسماء، (2011)، أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن .



المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد
الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة
(نظام مصرفي متين)
سرت 05 ديسمبر 2024م



- الهاللي، الشرييني وغبور، أماني، (2013)، مدخل إدارة التميز ومتطلبات تطبيقه في جامعة المنصورة، مجلة المركز العربي للتعليم والتنمية جامعة المنصورة، المجلد (20)، العدد (83).
- ياسين، سعد غائب، (2020)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2012 - 2023م

أ. أمحمد صالح أمحمد أبو غالية
قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت
Emhmedsaleh99@gmail.com

د. محمد قاسم عبد المجيد سويكر
قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت
sewaikir@su.edu.ly

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تحليل البيانات الثانوية للمصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2012 حتى 2023م، وقامت الدراسة بتحليل أنواع الودائع المختلفة حسب حجمها، وتحليل حجمها إلى عرض النقود الواسع، ومعدلات النمو في حجم الودائع، واحجامها حسب القطاع، وأهميتها النسبية، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود خلل في تركيب هيكل الودائع في المصارف التجارية، حيث لا تمثل الودائع الآجلة التي تعول عليها المصارف في منح القروض سوى أقل من 15% من إجمالي الودائع، بينما تمثل الودائع تحت الطلب أكثر من 85% من هيكل الودائع، وتذبذب معدلات نمو الودائع الزمنية بشكل كبير بين معدلات نمو سالبة ومعدلات نمو موجبة، وبينما حققت الودائع تحت الطلب معدلات نمو موجبة خلال سبع سنوات وسالبة خلال أربعة سنوات، حققت الودائع الادخارية معدلات نمو سالبة خلال فترة الدراسة، وأوصت الدراسة ببحث المصارف على استخدام استراتيجية المنافسة السعرية واستراتيجية المنافسة غير السعرية لجذب الودائع والمحافظة عليها.

الكلمات المفتاحية: المصارف التجارية، هيكل الودائع، حجم الودائع، الأهمية النسبية، معدل نمو الودائع.

Analysis of the structure of deposits in commercial banks in Libya during the period 2012-2023

Mohamed Sewaikir

assistant professor at University of Sirte
sewaikir@su.edu.ly

Emhmed Abogalia,

Lecturer at University of Sirte
Emhmedsaleh99@gmail.com

Abstract

This study aimed to analyze the structure of deposits in commercial banks in Libya. The study used the descriptive analytical approach by analyzing secondary data for commercial banks in Libya during the period 2012 to 2023 AD. The study analyzed the different types of deposits according to their quantity, and analyzed the quantity of deposits to the broad money supply. The growth rates in the quantity of deposits, the quantities of deposits by sector, and their relative importance. The study concluded several results; the time deposits that banks rely on to grant loans represent only less than 15% of the total deposits, while the on demand accounted for more than 85% of the deposit structure. The growth rates of time deposits fluctuated greatly between negative growth rates and growth rates. While demand deposits achieved positive growth rates over seven years and negative growth rates over four years, savings deposits achieved negative growth rates during the study period, and it was recommended The study examines banks' use of price competition strategy and non-price competition strategy to attract and maintain deposits.

Keywords: Commercial banks, deposit structure, deposit size, relative importance, deposit growth rate.

1. مقدمة:

تعتمد المصارف في تعاملاتها على الودائع، حيث تعتبر وظيفة المصارف الرئيسة هي جذب الودائع وإقراضها، ومن خلال هذه العملية تلعب المصارف دورًا كبيرًا في النشاط الاقتصادي، حيث تجمع الأموال من فئات الفائض النقدي وتقرضها إلى فئات العجز النقدي من أفراد وشركات وغيرها.

إن وجود خلل أو عدم استقرار في حجم الودائع يتسبب في عدم قدرة المصارف على القيام بوظائفها الرئيسة، وبالتالي عجزها على المساهمة في تمويل الأنشطة الاقتصادية المختلفة. لقد مرت ليبيا خلال الأعوام من 2011م حتى تاريخ هذه الدراسة بتقلبات سياسية كبيرة أثرت على النشاط الاقتصادي في البلاد، فخلال هذه الفترة أدى الانقسام السياسي إلى انقسام المصرف المركزي، وتوقف نظام المقاصة بين المصارف في شرق البلاد وغربها، وازدادت طلبات سحب العملة من المصارف، مما أدى إلى نقص السيولة، وازدحام المواطنين أمام المصارف لسحب ودائعهم، وأدى إصدار القانون رقم (1) لسنة 2013م بشأن تجريم التعامل بالفائدة الربوية إلى توقف المصارف عن احتساب نسبة الفائدة على ودائع الزبائن الزمنية والادخارية، كما أدى غلق الحقول النفطية في أغسطس 2014م إلى نقص إيرادات الدولة من العملة الأجنبية، وتسبب ذلك في نقص المعروض من الدولار في المصارف، وتوقف فتح الاعتمادات المستندية لطالبيها من القطاع الخاص والقطاع العام، وتوقف بيع العملة الأجنبية في المصارف التجارية، مما أسهم في ظهور سوق موازي للدولار خارج الجهاز المصرفي، كما أدى قرار يقضي بتحديد قيمة الرسم المفروض على مبيعات النقد الأجنبي في سبتمبر 2018م بنسبة 183% إلى تخفيض قيمة الدينار الليبي، فحسر الدينار الليبي حوالي 70% من قيمته مما تولد عنه رؤية غير واضحة لمستقبل الاقتصاد الليبي لدى القطاع الخاص، حيث تغير سعر صرف الدينار الليبي من (0.5175) إلى (0.1555) وحدة حقوق السحب الخاصة أي تخفيض قيمة الدينار مقابل الدولار من واحد دينار يساوي 0.71 إلى واحد دينار يساوي 0.22 دولار أي أن قيمة الدولار ارتفعت من دولار يساوي 1.4 دينار إلى 4.48 دينار، كما شهدت العام 2020م انتشار وباء كورونا والذي تسبب في كساد اقتصادي عالمي، كل هذه التقلبات والاحداث وغيرها أثرت على حجم الودائع في المصارف التجارية في ليبيا، وأدت إلى هروب الكتلة النقدية منها.

بموازاة ذلك حاول متخذو القرار طرح برامج لإرجاع الثقة في الجهاز المصرفي، فقد تم توفير السيولة بأسقف شهرية في المصارف، وتوفيرها في آلات السحب الذاتي، كذلك توفير العملة الأجنبية عن طريق شحن بطاقات الأغراض الشخصية بأسقف محددة، وفتح الاعتمادات المستندية للتجار، وأيضاً إدخال بطاقات الشراء الالكترونية ونقاط البيع كبديل للعملة الورقية، بالإضافة إلى الجهود المبذولة لتوحيد المصرف المركزي وحل مشكلة المقاصة والحوالات المصرفية بين شرق البلاد وغربها، وكذلك السماح للمصارف التجارية بممارسة أنشطة الصيرفة الإسلامية، وفتح نوافذ وفروع ومصارف إسلامية والتحول التدريجي للصيرفة الإسلامية كان أهم ما يميز هذه البرامج.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع الودائع المصرفية في المصارف التجارية خلال الفترة من 2012م حتى 2023م للاطلاع على مدى تذبذب أو استقرار الودائع خلال تلك الفترة، والخروج بتوصيات من أجل اصلاح هيكل والودائع في هذه المصارف.

2. مشكلة الدراسة:

تأسيساً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا ومدى قدرتها على تقديم التمويل اللازم للأنشطة الاقتصادية، من هذا المنطلق تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس الآتي: "ما هو واقع هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا؟"
الأسئلة الفرعية: -

- هل يوجد تذبذب في حجم الودائع بالمصارف التجارية في ليبيا؟
- ما هي معدلات نمو الودائع بالمصارف التجارية في ليبيا؟
- ما الأهمية النسبية لأنواع الودائع في المصارف التجارية في ليبيا؟

3. أهداف الدراسة: -

يتمثل الهدف الرئيس من هذه الدراسة في تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا بهدف الخروج بتوصيات لتحسين وإصلاح هيكل الودائع في المصارف في ليبيا، حيث تهدف هذه الدراسة إلى: -

1. التعرف على أنواع الودائع في هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا.
2. التعرف على العوامل المؤثرة في حجم الودائع المصرفية في ليبيا.

3. عرض الاستراتيجيات المستخدمة لجذب الودائع المصرفية.
4. تحليل حجم الودائع ومعدلات نموها وأهمية كل نوع من أنواعها النسبية.
5. الخروج بتوصيات لإعادة هيكلة الودائع من أجل إصلاحها وتحسينها.

4. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: "هيكل الودائع الحالي في المصارف التجارية في ليبيا بحاجة إلى اصلاح وتحسين".

الفرضيات الفرعية:

- يوجد تذبذب في حجم الودائع بالمصارف التجارية في ليبيا.
- معدلات النمو في حجم الودائع بالمصارف التجارية سالبة.
- الودائع الآجلة ذات أهمية نسبية أقل في هيكل الودائع بالمصارف التجارية في ليبيا.

5. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الودائع المصرفية والتي عن طريقها تستطيع المصارف القيام بوظيفتها الأساسية، وهي منح القروض وتمويل الأنشطة الاقتصادية المختلفة عن طريق جذب الفوائض المالية من العملاء المودعين وإقراضها لفئات العجز المالي من المستثمرين من أصحاب الأنشطة الاقتصادية. إن تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا سوف يساهم في تحسينها وإصلاحها، وبالتالي سوف ينعكس على إرجاع دور المصارف المهم في تمويل التنمية الاقتصادية في ليبيا.

6. منهجية الدراسة: -

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تقوم الدراسة بوصف الظاهرة وعرض البيانات وتحليلها من أجل التوصل إلى نتائج وتوصيات؛ لتحقيق أهداف الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات الثانوية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا خلال الفترة من 2012م حتى 2023م، والمتتمثلة في تحليل احصائيات حجم الودائع ومعدلات نموها وأهميتها النسبية وغيرها من المؤشرات المهمة التي تساهم في الوقوف على طبيعة هيكل الودائع في هذه المصارف خلال الفترة المبحوثة.

7. حدود الدراسة:

أُجريت هذه الدراسة على جميع المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة من 2012م إلى 2023م.

8. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف التجارية العاملة في ليبيا.

9. الدراسات السابقة:

- دراسة محمد، ومسند، 2007م، بعنوان "عناصر جذب الودائع في الجهاز المصرفي السوداني"، تناولت هذه الدراسة استراتيجية جذب الودائع في الجهاز المصرفي السوداني بالتطبيق على بنك التنمية التعاوني الاسلامي خلال الفترة من 1996-2005م، ويهدف البحث إلى دراسة أثر تطبيق استراتيجية جذب الودائع لبنك التنمية التعاوني الاسلامي على الودائع بالبنك مقارنة مع الجهاز المصرفي بالدولة، من أجل علاج مشكلة التسرب النقدي خارج الجهاز المصرفي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة، وقد توصلت الدراسة إلى أن اجراءات استبدال العملة في العام 1991م كان له أثر سلبي على الودائع بالجهاز المصرفي، وأن معظم المصارف ليس لديها استراتيجية لجذب الودائع.

- دراسة مصعب، وابراهيم 2010م بعنوان " استراتيجية جذب الودائع والمحافظة عليها في الجهاز المصرفي"، هدفت الدراسة إلى معرفة الكيفية العملية لوضع استراتيجية مناسبة لجذب الودائع، استخدمت الدراسة الاسلوب الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة بالتطبيق على بنك التضامن الإسلامي خلال الفترة 2000-2009م، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود الاستراتيجية التسويقية بالمصرف أدى إلى استقطاب عملاء جدد.

- دراسة طلحة، ونور الهدي 2012م بعنوان "الانتشار المصرفي وأثره على استقطاب الودائع"، تناولت هذه الدراسة أثر الانتشار المصرفي في استقطاب الودائع المصرفية، وتمثلت مشكلة الدراسة في ضعف حجم الودائع المصرفية مع تزايد تسرب الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي، أتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة للتحقق، وتوصلت إلى أن من أهم اسباب نجاح تطور المصارف هو الاهتمام بوضع استراتيجية مناسبة

لانتشار المصرفي لزيادة مواردها المالية.

- دراسة مزينة، واخرون 2021م، بعنوان "أثر استقرار الودائع المصرفية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية خلال الفترة من 2001-2018م"، هدفت الدراسة إلى قياس أثر استقرار ودائع العملاء على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية مثلاً بمعدل العائد على الأصول ، ومعدل العائد على حقوق الملكية، وتمثلت عينة الدراسة في مصرف التجارة والتنمية ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها : وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لكل من الودائع الجارية وودائع التوفير على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية المتمثلة بالعائد على الأصول ، والعائد على حقوق الملكية ، ووجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية للودائع الآجلة على الأداء المالي المتمثل بالعائد على حقوق الملكية ، ومن أهم ما أوصت به الدراسة قيام المصارف التجارية الليبية بإجراء الدراسات المستمرة حول مدي تقلب الودائع ، وتحديد الودائع المستقرة والغير مستقرة ، وتحسين جودة الخدمات المصرفية ، من خلال إتباع استراتيجية سعرية ، وغير سعرية ، لجذب الودائع المستقرة لاستغلالها في الأصول للرفع من مستوى الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية، وتوجيه المصارف التجارية الليبية على ضرورة تبني استراتيجيات لجذب المزيد من الودائع المصرفية ، والعمل على تشجيع الدراسات والأبحاث لمعرفة العوامل الأخرى المؤثرة في تعزيز الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية والتي لم تشملها الدراسة.

- دراسة سويكر، والفرجاني (2017) بعنوان العوامل المؤثرة على جذب واستقرار الودائع في المصارف التجارية الليبية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على جذب واستقرار الودائع في المصارف التجارية الليبية، وقد افترضت الدراسة أن للعوامل الخارجية (مثل عدم الاستقرار السياسي والامني والاقتصادي)، وللعوامل الداخلية (مثل مستوى ونوعية الخدمات المالية والمصرفية والتكنولوجية، والقوانين والتشريعات المالية المصرفية وعدم التعامل وفق الشريعة الاسلامية)، تأثير على جذب واستقرار الودائع. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على تلك العوامل وتم استخدام استمارة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى تأثير العامل الخارجي المتمثل في تدني المستوى السياسي والامني على حجم الودائع بالمصارف التجارية، كما كشفت الدراسة على

أن للعوامل الداخلية المتمثلة في ضعف تكنولوجيا المصارف، وتدني مستوى الخدمات المصرفية، وعدم التعامل بأدوات الصيرفة الاسلامية تأثيرها على حجم الودائع.

- دراسة ناشور(2020) بعنوان تحليل هيكل الودائع في الجهاز المصرفي العراقي والعوامل المؤثرة فيه، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل هيكل الودائع المصرفية في الجهاز المصرفي العراقي بجانب التعرف على أهم العوامل المؤثرة في مقدار الودائع، استخدمت الدراسة بعض المؤشرات منها اجمالي الودائع ونسبتها إلى الناتج المحلي الإجمالي، ومؤشر الودائع بحسب ملكيتها ونسبتها من النقد وغيرها من المؤشرات، وتوصلت الدراسة إلى أن الجهاز المصرفي العراقي لم يستطيع الوصول إلى مستوى العمل المصرفي الذي يسهم في استقطاب الأموال من الافراد بسبب ضعف ثقة الافراد بالمصارف، والروتين والتعقيد الإداري، وغيرها من الأسباب، وأوصت الدراسة بضرورة تنمية الودائع المصرفية، وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء وتبسيط الإجراءات، وفتح المزيد من الوحدات المصرفية، ورفع كفاءة الأوعية الادخارية.

أما هذه الدراسة فتهدف إلى تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة من 2012 حتى 2023م، من خلال استخدام عدد من المؤشرات، وهي إجمالي حجم الودائع ونسبتها إلى عرض النقود، ومعدل نمو الودائع وتحليل حجم الودائع حسب طبيعتها وحسب القطاع التي تنتمي إليه.

أولاً: الجانب النظري:

تعتبر الودائع من أهم مصادر التمويل للمصارف التجارية لذلك تحرص المصارف على تنميتها، من خلال تنمية الوعي المصرفي الادخاري بالتوسع في فتح المزيد من الوحدات المصرفية، وتبسيط إجراءات التعامل من حيث السحب والإيداع، ورفع كفاءة الأوعية الادخارية.

1. مفهوم الوديعة :

يُقصد بالوديعة بأنها "تلك المبالغ المصرح بها بأية عمله كانت والمودعة لدى المصرف والواجبة التأدية أو الدفع عند الطلب أو بعد أجل في تاريخ استحقاق معين". (الصيرفي، 2016، ص 146)، وتعرف أيضاً على أنها تمثل "كل ما يقوم الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التو ضيف" (لطرش، 2010، ص

25)، وتعرف على أنها "الأموال التي يقوم الأشخاص الطبيعيون والاعتباريون بإيداعها لدى البنوك في حساب خاص لأجل معين وبفائدة محددة" (عبد الله، 2016، ص 135). كما يمكن النظر إلى الودائع على أنها اتفاق بين البنك والمودع بموجبة يقوم العميل بإيداع مبلغ من النقود لدى البنك ويلتزم البنك برد هذا المبلغ عند الطلب أو لأجل معين مع دفع الفوائد على الوديعة، وتحاط الوديعة بالسرية التامة، لأنها تدل على المركز المالي للعميل (الجنابي، 2015، 81)، وهناك بعض المبالغ التي يتم إيداعها في المصارف، إلا أنها لا تدخل ضمن مفهوم الودائع، وهذه تتمثل في (جلدة، 2009، 110): -

1. المبالغ المودعة بالعملة المحلية لقاء فتح الاعتمادات المستندية.
 2. المبالغ المودعة لقاء إصدار الكفالات المصرفية.
 3. المبالغ المودعة بالعملات الأجنبية في المصارف المحلية كغطاء للاعتمادات المفتوحة.
 4. مبالغ أحد فروع المصرف المعين لدى فرع آخر من نفس البنك.
2. أنواع الودائع المصرفية:
- تقسم الودائع إلى أنواع مختلفة وحسب الأسس الآتية:
- أ- حسب الملكية وينقسم هذا النوع من الودائع إلى (الحسيني والدوري، 2008، ص106): -

- 1/ ودائع أهلية والتي تعود ملكيتها إلى الجمهور والشركات الأهلية.
 - 2/ ودائع حكومية وتعود ملكيتها إلى المنشآت والدوائر والمؤسسات الحكومية المختلفة.
 - 3/ الودائع المختلطة وتعود ملكيتها إلى منشآت القطاع المختلط.
- ب- حسب المصدر وينقسم هذا النوع من الودائع إلى (جلدة، 2009، ص 111): -
- 1/ ودائع أولية : وهي تلك الودائع التي يتم إيداعها لأول مرة في المصارف من قبل الجمهور أو المنشآت سواء كانت حكومية أو أهلية.
 - 2/ الودائع المشتقة: وهي تلك الودائع التي تخلق أو تشتق من الوديعة الأولية بعد أن يتم منح جزء منها على شكل قروض.
- ج- حسب الأمد (المدى الزمني) وينقسم هذا النوع من الودائع إلى: -

1/ الودائع الجارية (تحت الطلب) :-

تعرف الودائع تحت الطلب بالحساب الجاري، وهي عبارة عن عقد بين المصرف والعميل المودع تتحول الحقوق النقدية بمقتضاه إلى عناصر حسابية ينتج عن تسويتها (إيداعاً وسحباً) رصيد دائن لصالح العميل يكون مستحق الأداء إما في نهاية العمل اليومي أو في نهاية المدة التي يتم الاتفاق عليها، ويتسم هذا الحساب بالحركة المستمرة بين الزيادة والنقص وذلك طبقاً لما يطرأ عليه من قيود تغير من حالته.

وتشترط المصارف حد أدنى لقيمة الوديعة حتى تسمح للعميل بفتح حساب جار لديها، ويختلف هذا الحد من مصرف إلى مصرف آخر، كما تحرم تشريعات بعض الدول دفع فوائد على هذا النوع من الودائع، كما تري بعض التشريعات الأخرى ضرورة منح بعض عملائها وخاصة الكبار والممتازين منهم فائدة سنوية بشرط ألا يقل رصيد حسابهم المودع بالمصرف عن رقم معين (غنيم، 2007، ص54).

ويحق للعميل سحب كل أو بعض أمواله المودعة بحسابه الجاري في أي وقت يشاء، ويتم الإيداع بهذا الحساب أيضاً إما نقداً أو باستخدام الشيكات أو أوامر الدفع، كما يتم الإيداع بهذا الحساب أيضاً إما عن طريق العميل أو وكيله نقداً، أو عن طريق استخدام الشيكات المسحوبة لصالح العميل والتي يقوم المصرف بتحصيلها وقيد قيمتها للحساب الجاري لهذا العميل، كما يتم الإيداع أيضاً عن طريق إشعارات الإضافة التي ترد إلى قسم الحسابات الجارية من أقسام وإدارات أخرى بالمصرف وذلك نتيجة تحصيل أوراق مالية أو تحصيل كمبيالات لصالح العميل.

ويظل الحساب الجاري للعميل مفتوحاً طالما وجد بهذا الحساب لدى المصرف رصيد دائن لهذا العميل، أما إذا خلا هذا الحساب من الرصيد النقدي فإن المصرف يقفل هذا الحساب ولا يقوم بفتحه مرة أخرى إلا إذا وردت مبالغ نقدية إلى المصرف لصالح العميل، وذلك باستثناء بعض الحالات الخاصة التي يسمح فيها بالمصرف للعميل بالسحب على المكشوف في حدود معينة. (غنيم، 2007، ص55).

2/ ودائع التوفير أو الادخار :-

وهي تمثل اتفاق بين المصرف والعميل يودع بموجبه العميل مبلغاً من النقود لدى المصرف مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للعميل الحق في السحب من الوديعة،

وتتضمن معظم التشريعات حداً للمبلغ الذي يمكن للمودع سحبه في الشهر وإذا زاد عن ذلك يتم السحب مقابل عمولة على كل عملية سحب وذلك حماية للمصرف من التعرض لمخاطر العسر المالي، ويصدر المصرف للمودع دفتر توفير تسجل فيه كل العمليات مع المصرف وهو المرجع الأساسي، وتشجع هذه الودائع صغار المدخرين على التعامل بها. وحسابات التوفير هي نوع من الحسابات الدائنة غير التجارية ويكون مصدرها صغار المدخرين الذين يقتصدون بمبالغ فائضة عن حاجتهم وتشجعهم المصارف على الادخار بوسائل مختلفة منها سعر الفائدة وقبول إيداع أي مبلغ مهما كان قليلاً (عبد الله والطراد، 2011، ص 149).

3/ الودائع الآجل :

وهي نوعان: تستحق بتواريخ معينة وخاضعة لإشعار.

أ/ الودائع لأجل تستحق بتواريخ معينة: -

وتمثل الأموال التي يرغب الأفراد والهيئات الخاصة والعامة في إيداعها في المصارف لمدة محددة مقدماً (15 يوماً، ثلاثة أشهر، أو ستة أشهر، أو سنة مثلاً) على أنه لا يجوز السحب منها جزئياً قبل انقضاء الأجل المحدد لإيداعها ويلجأ الأفراد والهيئات إلى الإيداع الثابت لأجل بالمصارف عندما يتكون لديهم فائض نقدي لم يتيسر لهم استثماره بمعرفته المحدودة.

ومما يشجع هؤلاء على مثل هذا الإيداع استعداد المصارف لأن تدفع فائدة على تلك الإيداعات أكبر من الفائدة المدفوعة على أي نوع آخر من فوائد الودائع إذ أن تحديد فترة الإيداع يعطيها مرونة أكبر في استثمار الإيداعات الثابتة لأنها تضمن بقاءها تحت تصرفها فترة الإيداع على الأقل، وبذلك يمكن استثمارها بالكامل دون اعتبار لعامل السيولة فيما عدا ما ينص القانون على الاحتفاظ به في المصرف المركزي على شكل حساب جار.

وإذا طلب المودع سحب وديعته قبل ميعاد الاستحقاق يحق للمصرف أن يختار بين عدم الدفع حسب الاتفاق وبين التساهل والدفع، وتميل المصارف إلى الدفع في الظروف العادية حتى لا تسيء إلى سمعتها وفي هذه الحالة قد تضع المودع أمام أحد بديلين هما: إما أن يسحب الوديعة ويخسر الفوائد، وإما أن يقترض من المصرف بضمان وديعته وبسعر فائدة

أكبر من سعر الفائدة التي يتقاضاها من المصرف على وديعته (رمضان وجودة، 2006، ص59).

ب/ الودائع لأجل بإخطار (الخاضعة لإشعار): -

ويقصد بها الأموال التي يودعها الأفراد والهيئات بالمصارف على ألا يتم السحب منها إلا بعد إخطار المصرف بفترة تحدد عند الإيداع وبالمقابل يدفع المصرف فائدة على هذه الودائع قد تكون معدلها اقل أو مساوية لأسعار الفوائد على الودائع لأجل. وتلجأ الهيئات والأفراد إلى هذا النوع من الإيداع عندما يتجمع لديها رصيد نقدي في فترات دورية ولمدة قصيرة انتظاراً لفرص الاستثمار ولا ترغب تلك الهيئات والأفراد في الارتباط بإيداع أموالهم لفترة محددة خوفاً من الإيداع بدلاً من مجرد الإيداع في الحساب الجاري العادي إذ تتاح لها فرص استثمار الأموال المودعة بإخطار دون الاحتفاظ بمبالغ كبيرة سائلة لمقابلة السحب منها، فالودائع بأخطار تعتبر حالة متوسطة بين الإيداع الثابت وبين الحساب الجاري والعادي (رمضان وجودة، 2006، ص60).

4-شهادات الإيداع: -

وهي شهادات تعطى للمودع مقابل المبالغ التي يودعها، وتتميز هذه الشهادات بمعدلات فائدة مرتفعة وبأنها تكفل دخلاً ثابتاً للمودع في تاريخ الاستحقاق فضلاً عن إمكانية الحصول على جائزة كبيرة لكل فترة دورية مع احتفاظه بالمال المكتتب فيه، بجانب ميزة تمتع هذه الشهادات بالسيولة، وإمكانية استرداد قيمتها في أي وقت. (عبد الله، 2016، ص136).

3. العوامل المؤثرة في عدم استقرار الودائع:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تقلب الودائع وعدم استقرارها، ويقصد بالودائع المتقلبة هي تلك الودائع التي تتعرض إلى عمليات سحب وإيداع متكررة خلال فترة زمنية محددة أي قبل أن يتم تصفيتها نهائياً من قبل المودع، وعموماً هناك مجموعة من العوامل تؤثر في عدم استقرار الودائع يمكن إيجازها بالآتي (جلدة، 2009، ص 113): -

1/ المنافسة بين المصارف للحصول على الودائع: فالمصارف تتفاوت في سياساتها المعتمدة لتحفيز الجمهور على إيداع أموالهم لدى المصارف والمنافسة قد تكون في طبيعة الخدمات المقدمة للزبائن من حيث السرعة والدقة والتكلفة، وقد تكون المنافسة في عملية تحويل الوديعة

من مصرف لآخر ويطلق عليها إعادة توزيع الودائع وهي لا تؤثر على حجم الودائع لدى الجهاز المصرفي ككل، والنوع الآخر من المنافسة هو جذب أموال على شكل ودائع كانت مودعة خارج الجهاز المصرفي وهذه تعتبر دعم للموجودات النقدية في المصارف.

2/ التقلبات الموسمية: تؤثر هذه التقلبات في عدم استقرار الودائع وخاصة بالنسبة للمصارف التي تتركز فروعها في مناطق جغرافية ذات نشاط اقتصادي موسمي مثل القطاع الزراعي وغيرها.

3/ التقلبات الدورية (الاقتصادية) : وتمثل التقلبات الناجمة عن الدورة الاقتصادية وخاصة في فترات الركود والانتعاش الاقتصادي وهي تتماثل إلى حد كبير مع التقلبات الموسمية، حيث تزداد عمليات السحب والإيداع خلال فترات الانتعاش وذلك لتمويل مجمل الأنشطة والفعاليات لاقتصادية.

4/ التقلبات طويلة الأمد: وتنجم هذه التقلبات نتيجة التغيرات السكانية كازدياد حجم السكان ومعدلات نموهم ومستوى ثروتهم والدخل المتحقق لهم إضافة إلى عامل الهجرة من منطقة إلى أخرى إذ أن الأموال تنتقل مع مالكيها حيث يسكنون ويستقرون في أعمالهم وأنشطتهم.

5/ الفعاليات الحكومية : تؤثر الفعاليات الحكومية في عدم استقرار الودائع حيث تتأثر الودائع بشكل أو بآخر بالأنشطة الحكومية في المنطقة التي يتواجد فيها المصرف والتي يزداد فيها حجم الأنفاق، حيث تحتاج عمليات دفع الرواتب والأجور ودفع مبالغ المشتريات الخاصة بما فهناك من يسحب من رصيده وهناك الآخرين الذين يودعون المبالغ في حساباتهم مما يزيد حجم أرصدهم وهكذا.

4. الاستراتيجيات الأساسية لجذب الودائع:

يتفق معظم الباحثين في الشؤون المالية والمصرفية على وجود استراتيجيتين أساسيتين

لجذب الودائع، وهما: -

1/ استراتيجية المنافسة السعرية.

2/ استراتيجية المنافسة غير السعرية.

أولاً: - استراتيجية المنافسة السعرية:

وهي الاستراتيجية التي تستند إلى دفع فوائد علي الودائع المختلفة، إلا أن المصارف في الوقت الحالي لا تلجأ إلى هذه الاستراتيجية لأنها تؤدي إلى المنافسة لرفع السعر الفائدة و هو أمر غير مرغوب للمصارف التجارية لأنه يزيد من تكلفة الحصول على الودائع، ويسود في الوقت الحالي درجة عالية من التنسيق والتكامل بين المصارف في مجال تحديد سعر الفائدة على الودائع إلى حد لا يستطيع المصرف بمفرده رفع سعر الفائدة لجذب ودائع العملاء، لأن المصارف تعمل في سوق نقدية توصف بأنها غير تنافسية إلى حد كبير، كما أن جزء من الوديعة الجارية ليس عليها سعر فائدة وتمنع بعض التشريعات المصرفية وضع سعر فائدة على الودائع الجارية (الجنابي، 2015، ص 81)، ومن الأسباب التي تؤدي إلى تحريم دفع الفوائد على الودائع الجارية ما يأتي: -

1/ الحد من ارتفاع تكلفة الأموال:-

يتكبد المصرف التجاري مصاريف متعددة من جراء إدارته للحساب الجاري، وتكون كلفتة أكبر من بقية كلف إدارة الودائع الأخرى، فعند السماح بدفع الفوائد على الودائع الجارية فإن كلفة الأموال التي يتعامل بها المصرف تكون كبيرة فلذلك تلجأ المصارف للبحث عن فرص استثمارية ذات مخاطرة عالية لكي تحقق عوائد مجزية وهذا قد يهدد مستقبل العمل المصرفي، وعليه فإن عدم دفع الفوائد على هذا النوع من الودائع سوف يقلل من كلفة الأموال.

2/ الحد من المنافسة الهدامة بين المصارف :-

قد يؤدي السماح بدفع معدلات فوائد على تلك الودائع أن تتنافس المصارف في رفع معدل الفائدة عليها أملاً في الحصول على حصة ملائمة منها، مرة أخرى يؤدي ذلك إلى ارتفاع تكلفة تلك الودائع مما يجبر المصرف إلى توجيه حصيلتها إلى استثمارات تتعرض لدرجة كبيرة من المخاطر، أملاً في تحقيق عائد مرتفع يكفي لتغطية تلك التكلفة (الهندي، 2000، 153) مما يهدد مستقبل هذه البنوك وتصبح المنافسة مؤذية وهدامة.

3/ الحد من ارتفاع الفوائد علي القروض:-

إن عدم دفع الفوائد على الودائع الجارية ستقلل من ارتفاع الفوائد على القروض الممنوحة؛ وذلك لانخفاض كلفة الأموال المتاحة للمصارف في حين انه عند دفع الفوائد على

الودائع الجارية ستكون هذه الكلفة عالية، وبالتالي تسعى المصارف إلى زيادة الفوائد على قروضها الممنوحة للعملاء لتحقيق عوائد مجزية والتي تكون مخاطرتها الائتمانية عالية كما أنها ستؤثر على معدلات التنمية الاقتصادية.

4/ الحد من هجرة الأموال من المدن الصغيرة و النائية إلى المدن الكبيرة :-

من المعروف أن المصارف التي تعمل بالمناطق الكبيرة ذات الأنشطة التجارية والاقتصادية المختلفة ستتمكن من دفع فوائد أعلى على الأموال المتاحة لديها بسبب الفوائد الضخمة التي تحصل عليها؛ ولذلك فعند السماح بدفع الفوائد على الودائع الجارية تنتقل هذه الأموال من المصارف العاملة بالمناطق الصغيرة ذات الأرباح القليلة إلى المصارف العاملة في المناطق الكبيرة وعندها ستتعرض المدن الصغيرة إلى أزمات مالية وأثار عكسية على عمليات التنمية والنهضة الاقتصادية فيها.

ثانياً:- استراتيجية المنافسة غير السعوية:

وهي الاستراتيجية التي لا تسند إلى دفع فوائد على الودائع وإنما تسعى إلى تقديم خدمات مختلفة بأسعار تنافسية، أي أنها تسند إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية والتي تساعد أو تساهم في جذب العميل وتخفيفه في إيداع أمواله لدى المصارف، ومن الجدير بالذكر إن هذه الخدمات التي تتنافس عليها المصارف هي السرعة والدقة وانخفاض التكاليف. وتمثل هذه الاستراتيجية بتقديم مجموعة من الخدمات يمكن تحديدها بما يأتي: -

1/ تحصيل مستحقات العميل: وفيها تعتبر عملية التحصيل من أهم أهداف النظام المصرفي، إذ يتم تحصيل الصكوك، وكذلك إتمام عمليات تسوية الحسابات بدون الحاجة لتداول النقود، كما يمكن أن تتم عملية التحصيل عن طريق الحوالات الداخلية والكمبيالات وتمثل استراتيجية المنافسة وفقاً لهذه الخدمة في:-

أ- السرعة في تحصيل مستحقات العملاء.

ب- نسبة المصروفات التي يتقاضاها المصرف من جراء تقديم هذه الخدمات.

2/ سداد المدفوعات نيابة عن العميل: فالمصارف تقدم الخدمات للعملاء عن طريق الاتفاق بتسديد ما بذمة العملاء عند مطالبة الدائنين بها مثل سداد فواتير التليفونات والماء والكهرباء والإيجارات والضرائب وتمثل استراتيجية المنافسة في:-

أ/ مدى استعداد المصرف للموافقة على تسديد المطالبات بموجب قوائم مقدمة.

ب/ مدى استعداد المصرف للموافقة على تحرير الصكوك بدون رصيد.

ج/ نسبة المصروفات (العمولة) التي يتقاضاها المصرف من جراء تقديم هذه الخدمات.

3/ استحداث أنواع جديدة من الودائع: فالمصارف تسعى باستمرار إلى خلق ودائع جديدة يرضى عنها المودعين الحاليين ويمكن استحداث الودائع و ذلك في ظل التشريعات المصرفية السائدة في البلد، ومن هذه الودائع شهادات الإيداع التي يمكن تداولها والتي تمثل أحد أشكال الودائع لأجل، و تتمثل استراتيجية المنافسة في أنه كلما نجح المصرف في إدخال ودائع جديدة للمصارف كلما كان مؤشرا على حيويته و قدرته على الإبداع مما يؤدي إلى استقطاب المودعين.

4/ سرعة أداء الخدمة : حيث سعت المصارف مبكرًا إلى الاستفادة من الثورة التكنولوجية وذلك باستخدام الأساليب والوسائل ذات التقنيات العالية والتي تؤدي إلى السرعة والاقتصاد في الجهد والتكلفة، وكذلك استخدم الحاسبات الالكترونية وأنظمة التحويل المختلفة مثل غرفة المقاصة الالكترونية و جهاز الصراف الآلي وغيرها.

5/ التيسير على العملاء: ومن هذه الخدمات إيجاد الفروع في مناطق ملائمة للعملاء، أو توسيع دائرة الانتشار لهذه الفروع وتهيئة سبل الراحة التي يحتاجها العميل ، واستراتيجية المنافسة تتمثل بأنه كلما ازدادت قدرة المصرف على توسيع دائرة انتشاره وتهيئة سبل الراحة للعملاء، كلما زادت قدرته على زيادة شبكة خدماته.

6/ خدمات تتمثل في مزايا للمودعين (مجموعة المزايا المقدمة للمودعين): وتتمثل في منح المودعين أسبقيات في الاقتراض وتخفيض معدلات الفائدة و زيادة الأجل ومبلغ القرض وكذلك اعتماد سياسة مرنة في مجال التحصيل أي تحصيل إقساط القروض.

7/ إدارة محفظة الاستثمارات للمودعين: ويقصد بها عمليات البيع والشراء للأسهم والسندات التي يمتلكها المودع و تحصيل الأرباح المترتبة عنها.

وتتمثل استراتيجية المنافسة في:-

أ/ مدى استعداد المصرف لتنفيذ تعليمات العميل في مجال البيع والشراء لهذه الأسهم.

ب/ حجم الأرباح المتولدة عن هذه الإدارة للمحفظة الاستثمارية.

ج/ نسبة العمولة التي يتقاضاها المصرف.

8/ التوسع في تقديم خدمات غير مصرفية: تتمثل في تقديم الاستشارات في مجال الاستثمارات و إدارة الأموال العائدة إلى المودع، والسعي لإدارة محفظة استثماراته وإدارة أعماله و ذلك لقاء نسبة من الأرباح يتم الاتفاق عليها.

9/ إصدار خطابات الضمان و فتح الاعتمادات: حيث تقدم هذه الخدمات مقابل عمولة محددة. (جلدة، 2009، ص 126). بالإضافة إلى ذلك تقوم بإجراء الحوالات الخارجية وبواليص التحصيل لغرض تمويل التجارة الخارجية.

5. إدارة ودائع المصارف التجارية:

نظرًا لأهمية الودائع في حياة المصارف التجارية، فإن هذه المصارف ترى لزاما عليها أن تلجأ إلى دراسة تركيبة الودائع وتوزيع الودائع وحركة الودائع.

1. تركيب الودائع:

تعني دراسة تركيبة الودائع أن تتعرف إدارة المصرف على أصناف الودائع الموجودة لديها فوجود الودائع الطويلة الأجل على مختلف أشكالها والودائع الخاضعة لإشعار بنسبة كبيرة يتيح الإدارة المصرف مجالاً أكبر من الحرية في توظيف موجوداتها، وهكذا فإن ضعف مستوي هذا النوع من الودائع يجب أن يحفز الإدارة على زيادته، وأن تتعرف الإدارة على أصناف الودائع حسب قدرات المودعين المالية وفيما إذا كانت غالبية ودائعها مملوكة لكبار المودعين أم صغارهم.

إن ودائع صغار المودعين أكثر ثباتاً لضالة الكميات المسحوبة منها في وقت واحد فإذا كانت نسبة هؤلاء المودعين قليلة نسبياً في تركيبة الودائع فإن إدارة المصارف أن تعمل على توسيع قاعدة الودائع أي السعي لزيادة عدد صغار المودعين في المصرف، إلا أن هناك محذورا هاما يجب على الإدارة الانتباه له قبل التماادي في هذا الاتجاه ألا وهو ضمان عدم تأثير هذه الزيادة على ربحية الودائع، مثل: تخفيض الفوائد التي تدفعها عليها أو اشتراط حد أدنى لا تقبل الوديعة إذا كانت دونه. (الصيرفي، 2016، ص 151).

2. توزيع الودائع:

يُقصد به التوزيع الجغرافي للودائع بين مختلف فروع المصرف في القطر الواحد، فمن دراسة التوزيع يمكن للمصرف أن يعرف حجم الودائع المتوفرة في كل فرع من فروعها في حالة

وجود فروع له، وهكذا فإنها تمكن الاستفادة من فائض الودائع لدى أحد الفروع وتوجيهها إلى فرع آخر يحتاج إليها.

3. حركة الودائع:

وتهدف دراستها إلى التعرف على نمط الإيداع والسحب، خلال فترات زمنية محددة قد تكون سنوية أو موسمية أو شهرية، وتستفيد الإدارة من معرفة هذا النمط بأن تستعمله في عمليات التنبؤ والتخطيط المالي للمستقبل.

ولكن هذا لا يغني الإدارة عن ضرورة التنبه لعوامل أخرى مهمة تؤثر في هذا الحركة فتخرجها عن نخطها المعتاد، مثل: الأوضاع الاقتصادية العامة، والاستقرار السياسي والاقتصادي أو عدمه، وحالة الأسواق، ومن هنا نجد أن المصارف تهتم بمراقبة حركة الودائع اليومية لئلا تتفاجأ بسحوبات غير عادية تخرج المصرف وتربكه. (الصيرفي، 2016، ص152)

6. العوامل المؤثرة في حجم الودائع:

توجد العديد من العوامل التي تؤثر في تحديد حجم الودائع ويمكن إلقاء الضوء بإيجاز على أهم هذه العوامل: -

1. كفاءة أداء الخدمات المصرفية: حيث كلما اهتم المصرف بعملائه والتزم بتطبيق المبادئ الأساسية التي تحكم أعماله، وذلك من حيث السرية التامة وحسن المعاملة وسرعة الأداء والراحة كلما أدى ذلك إلى تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية وبالتالي تزداد الودائع.
2. مدى انتشار الوعي المصرفي والادخاري (تفضيل الناس التعامل بالنقود الكتابية وأدائها الصك على التعامل بالنقود القانونية): ويقصد بهذا الوعي هو إلمام أفراد المجتمع بالمؤسسات المالية وطبيعة خدماتها وكيفية الاستفادة منها، حيث أن انتشار هذا الوعي وزيادة العادة المصرفية يزيد ولا شك من قدرة الجهاز المصرفي على جذب الودائع.
3. تقدم المزايا الجديدة للمودعين: حيث يمكن جذب المودعين من خلال تقدم مزايا جديد لهم تشجعهم على التعامل مع البنوك وزيادة إيداعاتهم فيها، ومن أمثلة ذلك تعديل هيكل أسعار الفائدة لصالح هؤلاء المودعين، أو ربط العائد على الودائع بأرباح المصرف، أو بالتغيير في القيمة الشرائية للنقود، أو إضافة الميزة التأمينية للودائع.

4 . الانتشار الجغرافي لوحات البنوك: حيث أن إنشاء وحدات وفروع جديدة للبنوك في مناطق جغرافية متعددة، أو استخدام الوحدات المصرفية المتحركة يؤدي إلى زيادة حجم الودائع.

5 . نسبة الاحتياطي والسيولة: حيث كلما رفع المصرف المركزي هاتين النسبتين، كلما أدى ذلك إلى قلة الودائع المتاحة لدى البنوك التجارية لأغراض الاستثمار والائتمان.

6- موقع المصرف: حيث أصبح للموقع تأثير على قدرة المصرف في جذب الودائع بسبب صعوبة انتقال معظم السكان من مكان إلى آخر وازدياد حركة المرور، فالمقترض قد لا يهتم بموقع المصرف، أي إنه مستعد للانتقال لمسافات طويلة للحصول على القروض، ولكن المودع قد يهتم كثيرا بموقع المصرف بقدر ما يهتمه قربه منه، ومدى توفر موقف للسيارات فيه أو قريب منه.

7-عراقة المصرف وشهرته: المصارف التي تؤسس في منطقة ما تخلو من المصارف قبلها تستطيع إنشاء علاقات مع زبائنهم، وتحافظ عليها، تحتل مركزا تمتاز به على المصارف الجديدة، فالأولاد يتعاملون في الغالب مع المصارف التي يتعامل معها آبائهم، ويتعامل المدراء الجدد في منشآت الأعمال مع المصارف التي تعامل معها المدراء السابقون وهكذا.

8 . مستوى النشاط الاقتصادي السائد في الدولة: حيث كلما كان مستوى النشاط الاقتصادي السائد في الدولة في حالة الرضاء، فإن ذلك ولا شك يؤدي إلى زيادة حجم الودائع، ويحدث عكس ذلك تمامًا إذا كان مستوي هذا النشاط في حالة كساد. (غنيم، 2009، ص 59).

ثانيًا: الجانب العملي:

تنقسم الودائع في الجهاز المصرفي الليبي إلى ثلاثة أنواع، وهي: الودائع تحت الطلب، والودائع الزمنية، والودائع الادخارية، وتعول المصارف في منح القروض وتحصيل الفوائد على الودائع الزمنية، والجدول ادناه يبين حجم الودائع في الجهاز المصرفي في ليبيا خلال الأعوام 2012 حتى 2023م:-

1. نوع وحجم الودائع في الجهاز المصرفي في ليبيا:

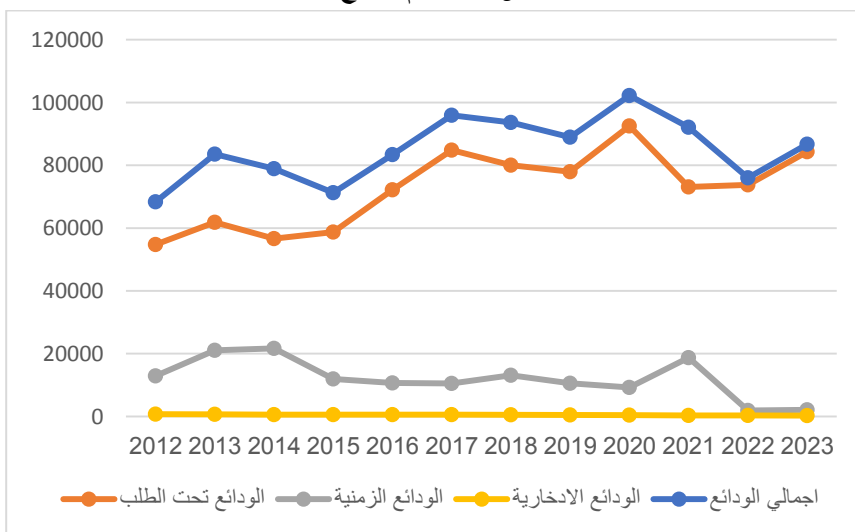
جدول (1) يبين حجم الودائع في المصارف في ليبيا خلال الفترة من 2012-2023م.

(مليون دينار)

السنة	الودائع تحت الطلب	الودائع الزمنية	الودائع الادخارية	اجمالي الودائع
2012	54728.8	12912.1	705.3	68346.2
2013	61834.9	21064.9	662.9	83562.7
2014	56641.4	21669.3	599.8	78910.5
2015	58725.9	11956.7	574.5	71257.1
2016	72192.7	10644.7	570.2	83407.6
2017	84827.6	10519.2	591.7	95938.5
2018	80038.6	13115.5	503.4	93657.5
2019	77919.6	10582.2	452.3	88954.1
2020	92530.6	9225.9	437.6	102194.1
2021	73103	18695.6	315.1	92113.7
2022	73765	1924.7	319.2	76008.9
2023	84289.5	2106.8	290.1	86686.4

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات مصرف ليبيا المركزي.

شكل (1) حجم الودائع.



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

الجدول والشكل رقم (1) يبينان كمية الودائع في المصارف التجارية خلال الفترة من 2012م حتى 2023م، من الجدول نلاحظ أن المصارف التجارية تحتفظ بثلاثة أنواع من الودائع، وهي الودائع تحت الطلب، والودائع الزمنية، والودائع الادخارية، كما نلاحظ أن أكبر كمية من الودائع كانت للودائع تحت الطلب ثم الودائع الزمنية ثم ودائع الادخار. وكما هو واضح في الشكل رقم (1) تذبذب الودائع تحت الطلب، حيث نلاحظ انخفاض منحى الودائع تحت الطلب في العام 2012م وارتفاعه خلال العام 2013م، كما يظهر منحى الودائع تحت الطلب تذبذب كبير خلال الفترة 2012م حتى 2023م ولكن الملاحظ أن هناك حجم ثابت للودائع تحت الطلب يقدر بحوالي 50 مليار دينار يمكن للمصارف ان تستغلها في منح قروض قصيرة الأجل واستثمارات قصيرة الأجل.

وبالنسبة للودائع الزمنية نلاحظ ارتفاع المنحى خلال الأعوام 2013م و 2014م، ويرجع هذا الارتفاع في حجم الودائع الزمنية خلال تلك الفترة إلى حالة الاستقرار النسبي الذي مرت به البلاد خلال هذه الأعوام، ثم يبدأ منحى الودائع الزمنية في الانخفاض بشكل متواصل خلال الفترة من 2015م حتى 2020م ويرجع ذلك إلى الرؤية المتشائمة للمودعين خلال تلك الفترة بسبب قفل الحقول النفطية وانخفاض حجم العملة الأجنبية الناتج عن هذا القفل، كما اتسم العام 2020م بظهور وباء كورونا ودخول العالم في حالة كساد اقتصادي، ويظهر العام 2021م ارتفاع في حجم الودائع الزمنية ثم يظهر المنحى انخفاض في حجم الودائع الزمنية خلال الأعوام 2022م و 2023م .

واخيرا تظهر الودائع الادخارية هبوط تدريجي في قيمتها، حيث انخفضت قيمتها من أكثر من 700 مليون إلى أقل 300 مليون خلال فترة الدراسة، مما يدل على فقدان ثقة أصحاب ودائع الادخار من صغار المدخرين في الجهاز المصرفي.

2. حجم الودائع حسب القطاع:

الجدول أدناه يوضح حجم الودائع حسب القطاع، حيث تنقسم الودائع في المصارف التجارية إلى ودائع القطاع الخاص وودائع القطاع العام: -

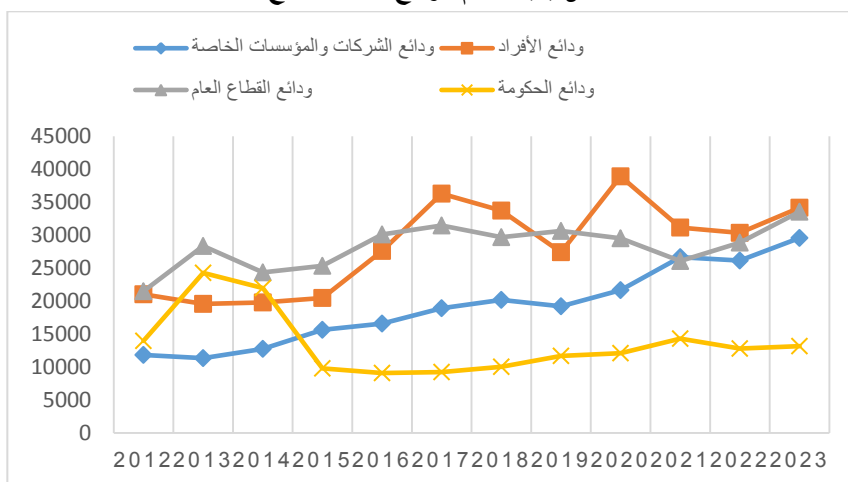
الجدول (2) يبين نوع الودائع حسب القطاع

(مليون دينار)

السنة	ودائع الحكومة	ودائع القطاع العام	اجمالي ودائع الحكومة والقطاع العام	نسبتها من اجمالي الودائع	ودائع الأفراد	ودائع الشركات والمؤسسات الخاصة	اجمالي ودائع القطاع الخاص	نسبتها من اجمالي الودائع	اجمالي الودائع
2012	13983.3	21486.5	35469.8	%52	21026.1	11850.3	32876.4	%48	68346.2
2013	24285.4	28353.3	52638.7	%63	19569.5	11345.5	30924.0	%37	83562.7
2014	21987.0	24352.9	46339.9	%59	19799.0	12771.5	32570.5	%41	78910.5
2015	9800.6	25339.1	35139.7	%49	20477.2	15640.2	36117.4	%51	71257.1
2016	9100.7	30097.0	39197.7	%47	27605.5	16604.4	44209.9	%53	83407.6
2017	9234.8	31476.0	40710.8	%42	36295.4	18932.3	55227.7	%58	95938.5
2018	10048.5	29699.3	39747.8	%42	33717.5	20192.2	53909.7	%58	93657.5
2019	11694.6	30648.5	42343.0	%47	27402.6	19208.4	46611.0	%53	88954.1
2020	12093.5	29527.2	41620.7	%41	38908.5	21665.0	60573.5	%59	102194.1
2021	14322.9	26074.0	40396.8	%44	31159.4	26664.2	57823.6	%56	92113.7
2022	12803.5	28871.5	41675.0	%54	30357.3	26152.8	56510.1	%46	76008.9
2023	13175.1	33543.9	46718.9	%54	34161.9	29581.7	63743.6	%46	86686.4

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات مصرف ليبيا المركزي.

شكل (2) احجام الودائع حسب القطاع.

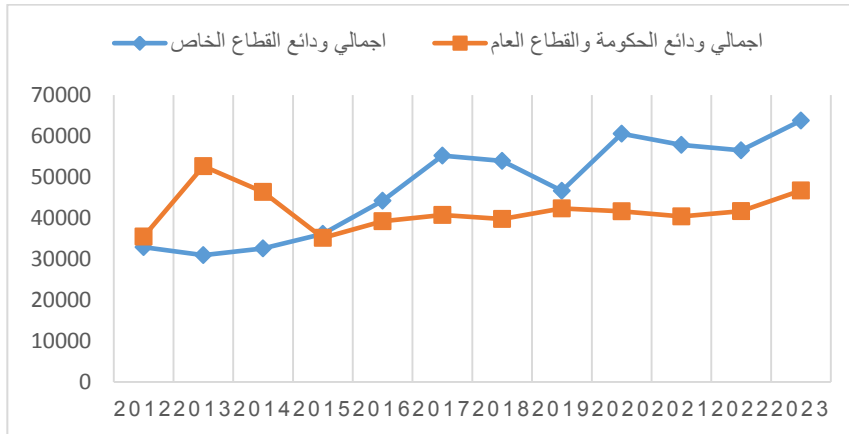


المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

حيث نلاحظ تذبذب حجم ودائع الافراد خلال فترة الدراسة وعدم استقرارها، كما نلاحظ الاتجاه الصاعد لودائع الشركات والمؤسسات الخاصة، وهذا القطاع مهم ويعتبر مؤشر إيجابي نتيجة لبرامج المصرف المركزي الخاصة بفتح الاعتمادات المستندية للشركات والمؤسسات الخاصة وإصدار بطاقات الدفع الالكتروني ونقاط البيع التي أخذت في الانتشار

والتعامل بها في جميع الشركات والمؤسسات الخاصة، وتُظهر الودائع الحكومية استقرار في حجمها خاصة خلال الفترة من 2015 حتى 2023م، وعملية وجود ودائع حكومية في الجهاز المصرفي يبين مدى دعم الحكومة لهذا القطاع.

شكل (3) اجمالي ودائع القطاع العام والخاص.



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

والشكل أعلاه رقم (3) يبين إجمالي ودائع القطاعين العام والخاص، من الشكل نلاحظ أن حجم ودائع القطاع الخاص أكبر من حجم ودائع القطاع العام في معظم سنوات الدراسة، ولكن ودائع القطاع العام أكثر استقراراً من ودائع القطاع الخاص، ويرجع سبب زيادة الايداعات في بعض الفترات بالقطاع الخاص إلى محاولات المصرف المركزي الرامية إلى جذب الودائع إلى الجهاز المصرفي عن طريق معالجة مشكلة تأخر المقاصة والشراء عن طريق البطاقات الالكترونية بالإضافة إلى توفير خدمات فتح الاعتمادات المستندية للتجار، وبطاقات الأغراض الشخصية بالعملة الأجنبية للأفراد، مما نتج عنه زيادة في ايداعات القطاع الخاص للاستفادة من برامج مصرف ليبيا المركزي.

3. معدلات النمو في حجم الودائع:

يبيّن مؤشر معدل نمو الودائع عن الزيادة أو النقص السنوي في قيمة هذه الودائع، ومن خلاله يمكن قياس سرعة نمو أو انكماش الودائع، وأيضاً التنبؤ بمعدلات الودائع لسنوات قادمة.

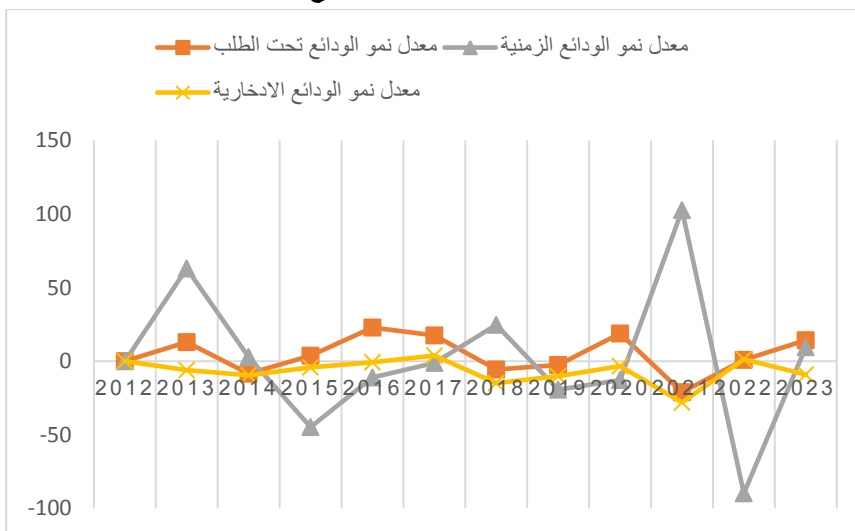
جدول (3) يبين معدلات النمو للودائع في المصارف التجارية في ليبيا.

(مليون دينار)

السنة	معدل نمو الودائع تحت الطلب	معدل نمو الودائع الزمنية	معدل نمو الودائع الادخارية	معدل نمو اجمالي الودائع
2012	0	0	0	0
2013	13	63	-6	22
2014	-8.4	2.9	-9.5	-5.6
2015	3.7	-44.8	-4.2	-9.7
2016	22.9	-11	-0.7	17.1
2017	17.5	-1.2	3.8	15
2018	-5.6	24.7	-14.9	-2.4
2019	-2.6	-19.3	-10.2	-5
2020	18.8	-12.8	-3.3	14.9
2021	-21	102.6	-28	-9.9
2022	0.9	-89.7	1.3	-17.5
2023	14.3	9.5	-9.1	14

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات مصرف ليبيا المركزي.

شكل (4) معدلات نمو الودائع.



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

الجدول رقم (3) والشكل رقم (4) أعلاه يوضحان معدلات نمو الودائع في المصارف التجارية خلال الفترة من 2012 حتى 2023م، كما نلاحظ فإن معدلات نمو الودائع الزمنية التي تعول عليها المصارف التجارية متذبذبة إلى شكل كبير، حيث أظهرت عدم استقرار فهي ارتفعت بشكل مفاجئ خلال العام 2013م بمعدل نمو موجب وقدره 63%، وانخفضت بشكل كبير في العام 2015م بمعدل نمو سالب وقدره 44.8%، ثم عادت وارتفعت في العام 2018م بمعدل نمو موجب وقدره 24.7%، ثم ارتفعت بشكل كبير في العام 2021م بمعدل نمو موجب إلى 102.6%، ثم انخفضت بشكل كبير في العام 2022م بمعدل سالب وقدره 89.7%، وأظهرت الودائع تحت الطلب معدلات نمو سالبة خلال الأعوام 2014 و 2018 و 2019 و 2021م، كما أظهرت الودائع الادخارية معدلات نمو سالبة خلال الفترة. إن وجود معدلات النمو السالب والتذبذب في معدلات النمو يعكسان حالة عدم الاستقرار الاقتصادي في البلاد، إن التذبذب في حجم الودائع خلال الفترة يعيق عمليات التنبؤ بحجم الودائع ومعدلات نموها خلال الفترة القادمة.

4. حجم الودائع إلى عرض النقد الواسع:

يقاس مؤشر حجم الودائع المصرفية إلى عرض النقد بالمعنى الواسع بقسمة الودائع المصرفية على عرض النقد بالمستوى الواسع، حيث يشمل عرض النقد بالمستوى الواسع العملة خارج المصارف مضافا إليها إجمالي الودائع، فإذا كانت قيمة المؤشر مرتفعة دلّ ذلك على ثقة المودعين في الجهاز المصرفي، والعكس بالعكس، كما يمكن القول بأنه إذا كانت نسبة الودائع مرتفعة مقارنة بالعملة خارج المصارف فإن عرض النقد في هذه الدولة غير مرتبط ارتباطا وثيقا بالإصدار النقدي بل هو مرتبط بالودائع.

ويوضح الجدول أدناه أن بيانات نسبة الودائع (بما فيها ودائع القطاع العام)، إلى عرض النقود كانت نسب مرتفعة حيث بلغت حوالي 81% عام 2013م وهي أعلى نسبة، وكانت أقل نسبة 66% عام 2019م، وبالنظر إلى الشكل الآتي نلاحظ أن النسبة مرتفعة ولكن تسير بمعدلات متناقصة، ويرجع ذلك إلى أن تناقص ثقة المتعاملين في الجهاز المصرفي.

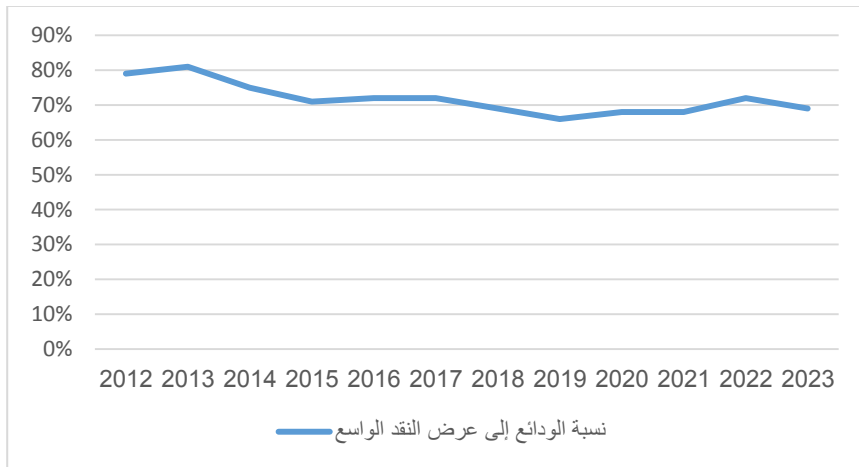
جدول (4) حجم الودائع إلى عرض النقد الواسع

(مليون دينار)

السنة	عرض النقد الواسع	حجم إجمالي الودائع	نسبة إجمالي الودائع إلى عرض النقد الواسع	ودائع القطاع الخاص	نسبة ودائع القطاع الخاص إلى عرض النقد الواسع
2012	63731.5	50340.4	%79	32876.4	%52
2013	69005.9	55586.0	%81	30924.0	%45
2014	69404.7	52229.8	%75	32570.5	%47
2015	78606.3	55599.0	%71	36117.4	%46
2016	96320.9	69217.7	%72	44209.9	%46
2017	111338.7	80473.5	%72	55227.7	%50
2018	110720.5	75987.9	%69	53909.7	%49
2019	108496.7	72049.6	%66	46611.0	%43
2020	125543.0	85811.0	%68	60573.5	%48
2021	100618.3	68818.5	%68	57823.6	%57
2022	110338.9	78985.5	%72	56510.1	%51
2023	141400.2	98246.1	%69	63743.6	%45

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات مصرف ليبيا المركزي.

شكل (5) نسبة الودائع إلى عرض النقد الواسع.



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

وعند حساب هذا المؤشر بالنسبة لودائع الافراد والشركات والمؤسسات الخاصة مع استثناء ودائع القطاع العام نلاحظ هبوط كبير في قيمة المؤشر، حيث تراوح بين 57% في سنة 2021 كأعلى قيمة و 43% في سنة 2019م كأدنى قيمة، مما يدل على أن أكثر من

نصف عرض النقود خارج الجهاز المصرفي، وهذا يدل على عدم ثقة الجمهور من أفراد وشركات ومؤسسات خاصة في الجهاز المصرفي.

5. الأهمية النسبية للودائع:

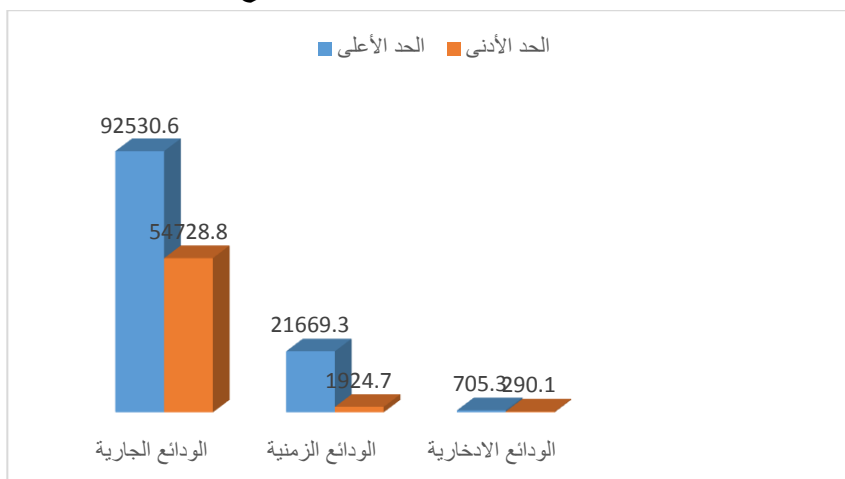
جدول (5) يبين الأهمية النسبية للودائع في المصارف التجارية

(مليون دينار)

نوع الودائع	الحد الأعلى	الحد الأدنى	المتوسط	الأهمية النسبية
الودائع الجارية	92530.6	54728.8	73629.7	85.7
الودائع الزمنية	21669.3	1924.7	11797.00	13.7
الودائع الادخارية	705.3	290.1	497.7	0.6
المجموع	114905.2	56943.6	85924.4	100

المصدر: إعداد الباحثين.

شكل (6) الحدود العليا والدنيا للودائع.



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

الجدول أعلاه رقم (5) والشكل رقم (6) يبينان الأهمية النسبية للودائع، حيث أظهرت النتائج أن الودائع تحت الطلب هي التي تحظى بأهمية نسبية كبيرة ونسبة 85.7%، بينما لا تحظى الودائع الزمنية إلا بأهمية نسبية تقدر بـ 13.7% وهي التي يعول عليها في عمليات التشغيل ومنح القروض، وذلك نظراً لطبيعتها نظراً لعدم قدرة المودع على سحبها من المصرف حتى نهاية الفترة الزمنية المتفق عليها، مما يتيح للمصرف تشغيلها خلال تلك

الفترة والاستفادة منها، والودائع الادخارية بنسبة 0.6 % فقط، الأمر الذي يظهر خلل في هيكل الودائع بالمصارف التجارية في ليبيا.

النتائج: -

- من خلال التحليل السابق توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: -
1. تذبذب حجم الودائع وعدم استقرارها في المصارف التجارية في ليبيا خلال فترة الدراسة.
 2. تذبذب معدلات نمو الودائع الزمنية بشكل كبير بين معدلات نمو سائلة ومعدلات نمو موجبة، بينما حققت الودائع تحت الطلب معدلات نمو موجبة خلال سبع سنوات وسالبة خلال أربع سنوات، وحققت الودائع الادخارية معدلات نمو سالبة خلال فترة الدراسة.
 3. بينت الدراسة وجود حوالي 50 مليار من الودائع الجارية مستقرة خلال فترة الدراسة يمكن تشغيلها في قروض واستثمارات قصيرة الأجل.
 4. كما بينت وجود خلل في تركيب هيكل الودائع، حيث لا تمثل الودائع الزمنية التي تعول عليها المصارف في منح القروض سوى حوالي 14% من إجمالي الودائع، بينما تمثل الودائع تحت الطلب أكثر من 85% من هيكل الودائع.
 5. تعتمد المصارف على استقرار ودائع القطاع العام والحكومة، وعدم وجود سياسات خاصة بجذب عملاء القطاع الخاص لدى المصارف، وتعتمد المصارف على ودائع الحكومة مع إهمال ودائع الافراد والشركات والمؤسسات الخاصة، ويبين ذلك عدم استقرار منحنيات ودائع القطاع الخاص مع استقرار منحنيات الودائع الحكومية في الجهاز المصرفي مما يدل على الدعم الحكومي المتواصل لهذا القطاع، حيث تمثل الودائع الحكومية حوالي نصف حجم هيكل الودائع للجهاز المصرفي في ليبيا.
 6. هبوط منحني ودائع الادخار في المصارف التجارية خلال الفترة؛ مما يدل على عدم ثقة صغار المدخرين في الجهاز المصرفي.
 7. بينت نتائج حجم الودائع إلى عرض النقود الواسع انخفاض المؤشر؛ مما يدل على عدم ثقة المتعاملين مع الجهاز المصرفي، كما يدل على أن عرض النقود في ليبيا مرتبط بالإصدار النقدي وغير مرتبط بالودائع.

8. أظهر منحني حجم الودائع للشركات والمؤسسات الخاصة تزايد خلال فترة الدراسة، ويرجع ذلك لبرامج المصرف المركزي الخاصة بنقاط البيع وفتح الاعتمادات المستندية لشركات القطاع الخاص.

التوصيات:

1. العمل على حث المصارف على المنافسة لجذب العملاء، عن طريق المنافسة السعرية المدارة من المصرف المركزي، بحيث تسمح نسب الأرباح على الودائع ذات حد أدنى وحد أعلى للمصارف بالمنافسة وجذب العملاء.
2. حث المصارف على استخدام المنافسة غير السعرية، وذلك عن طريق تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتنوعة بأقل التكاليف.
3. العمل على استحداث أنواع جديدة من الودائع لجذب العملاء للرفع من نسبة الودائع الزمنية والادخارية، على سبيل المثال: السماح للمصارف التجارية بإصدار شهادات الإيداع المصرفية المحتكرة حاليًا من مصرف ليبيا المركزي.
4. العمل على التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية والنقود الإلكترونية، والعمل على انتشارها وحث العملاء على التعامل بها، و يؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة الودائع الجارية في المصارف التجارية.
5. العمل على التوسع من إنشاء الفروع المصرفية في المناطق المختلفة داخل ليبيا.

المصادر والمراجع:

1. حنفي، عبد اغفار، قرياقص، رسمية زكي (2014) المؤسسات المالية ودورها في التنمية الاقتصادية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر.
2. الصيرفي، محمد (2016)، إدارة العمليات المصرفية، دار الفجر للنشر والتوزيع . القاهرة .
3. الأطرش، الطاهر (2010م)، تقنيات البنوك، ط7، ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر .
4. خالد امين عبد الله، خالد (2016)، . العمليات المصرفية، دار وائل للنشر والتوزيع . عمان، الأردن.
5. عجمي جميل الجنابي، هيل (2015)، إدارة البنوك التجارية والأعمال البنكية . دار وائل للنشر والتوزيع . عمان، الأردن.
6. سامر جلده، سامر (2008)، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار اسامة للنشر والتوزيع . عمان، الأردن.
7. حسن الحسيني، فلاح، عبد الرحمن الدوري، مؤيد، (2008)، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.
8. محمد غنيم، أحمد، (2007)، إدارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر.
9. أمين عبد الله، خالد، إبراهيم الطراد، إسماعيل، (2011)، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. رمضان، زياد، جودة، محفوظ، (2006)، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. إبراهيم الهندي، منير، (2000)، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرار، المكتب العربي الحديث، مصر.
12. صالح الحناوي، محمد، عبد الفتاح عبد السلام، السيدة، (2011)، الاستثمار في البورصة، مدخل اتخاذ القرارات، الدار الجامعية، مصر.
13. سويكر، محمد، الفرجاني، منصور، (2017م)، العوامل المؤثرة على جذب واستقرار الودائع في المصارف التجارية الليبي، مؤتمر السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية في ليبيا، جامعة المرقب.

مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية وفاعليتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية

أ. محمد علي عمر

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت

mo.abd.ha@su.edu.ly

د. عبدالله محمد امهلل

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت

Amhlhl@su.edu.ly

الملخص:

تسعى الدراسة إلى التحقق من مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفاعليتها إجراءاتها وتدابيرها؛ للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية في ضوء مقررات بازل المصرفية وذلك بالمصارف التجارية الليبية. حيث اعتمد تصميم الإطار النظري والمنهجي للدراسة على المنهج الاستنباطي القائم على استراتيجية المسح الشامل باستخدام نموذج استبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة الأولية. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن المصارف التجارية الليبية ملتزمة بمستوى متوسط – لكن غير مهم إحصائياً – بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية. وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كون مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية أو بسبب ضعف تفاعل المصارف (عينة الدراسة) نفسها مع مقررات بازل؛ لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي أسهمت في إصدار اتفاقية بازل المصرفية. كما كشفت نتائج الدراسة من ناحية أخرى إلى أنه وبالرغم من انخفاض مستوى التطبيق لمبادئ وإدارة المخاطر إلا أنها أشارت إلى مستوى مرتفع ومهم إحصائياً على فاعلية إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. كما أوصت الدراسة بتذليل كل الصعاب والتحديات لأجل تعزيز مستوى الالتزام والفهم والإدراك بمبادئ وإجراءات وتدابير إدارة المخاطر وأهميتها في الحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية.

الكلمات المفتاحية : إدارة المخاطر المصرفية، مقررات بازل المصرفية، الصيرفة الإلكترونية

***The Extent Of Application Of The Basic Principles Of Banking Risk Management And The Effectiveness Of Its Procedures And Measures To Protect Against The Risks Of Electronic Banking.
" An applied study on Libyan commercial banks "***

Dr. Abdallah Emhalel

Associate Professor, Sirte University
Amhlhl@su.edu.ly

Mohammed Ali Omar

Lecturer, Sirte University
mo.abd.ha@su.edu.ly

Abstract

The study seeks to verify the extent of application of the basic principles of risk management and the effectiveness of its procedures and measures to protect against the risks of electronic banking in light of the Basel banking conventions in Libyan commercial banks. The design of the theoretical framework of the study relied on the deductive approach based on a comprehensive survey strategy using a questionnaire model as a tool for collecting primary study data. The results of the study concluded that Libyan commercial banks are committed to a medium level - but not statistically significant - in applying the basic principles of banking risk management. This may be attributed to the participants do not pay much attention to the risks resulting from the use of electronic banking technologies. Because of their banks not expanding their electronic services, or due to the weak interaction of these banks (the same sample of banks) with the Basel conventions because of the existence of regulatory and legal differences between Libyan Commercial Banks and the banks that contributed to issuing the Basel Banking Agreement. The results of the study also revealed, on the other hand, that despite the low level of application of the principles and risk management, it indicated a high and statistically significant level of the effectiveness of their procedures and measures to protect against the risks of electronic banking. The study also recommended overcoming all difficulties and challenges in order to enhance the level of commitment, understanding and awareness of the principles, procedures and measures of risk management and their importance in reducing the risks of electronic banking in commercial banks.

Keywords: Banking risk management, Basel Banking Regulations, Electronic banking.

1- الإطار العام للدراسة:

1-1 مقدمة:

تواجه المصارف التجارية في الزمن المعاصر العديد من التحديات والمخاطر بسبب التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتداعيات ظاهرة العولمة والتجارة الدولية وتزايد شدة المنافسة العالمية، وما رافق ذلك من طفرة الابتكارات المالية التي أخذت شكل الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد أدت تلك التحديات والمخاطر إلى انهيار العديد من المصارف والشركات المالية الكبيرة، وألحقت خسائر جسيمة باقتصاديات الكثير من دول العالم.

ومن هنا ظهرت جهود ومبادرات دولية تصدرتها السلطات الرقابية والمنظمات والهيئات الدولية المعنية بتحقيق الاستقرار المالي؛ للبحث عن الأسباب الفعلية وراء هذه الأزمات والحد من تلك المخاطر. وقد خلصت تلك الجهود الدولية إلى إنشاء لجنة بازل للرقابة المصرفية تهدف إلى تحسين الأساليب الرقابية على المصارف ومواجهة المخاطر المصرفية المختلفة وأنظمة قياسها وطرق إدارتها؛ للتخفيف منها والمساهمة في تعزيز استقرار النظام المصرفي وإيجاد آليات للتكيف مع التغيرات المصرفية العالمية وفي مقدمتها العولمة المالية. إن أول إصدار للجنة بازل للرقابة المصرفية كان في عام 1988 تحت مسمى (اتفاقية بازل I) ومن ثم تبعها (اتفاقية بازل II) في عام 2004 وبعد ذلك تم إصدار (اتفاقية بازل III) في عام 2010 التي تضمنت العديد من الضوابط الرقابية للعمل المصرفية، وما زالت اللجنة مستمرة في إصدارها لضوابط ومتطلبات الرقابة المصرفية الهادفة لحماية أنشطة المصارف التجارية وعملياتها المالية من المخاطر المحتملة التي قد تتعرض، ومن ضمنها إصدار المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وإجراءات وتدابير أخرى للحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية المعاصرة.

2-1 الدراسات السابقة:

بالرغم من تزايد اهتمام الباحثين بموضوع مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أنه لايزال بحاجة لمزيد من البحث، وخاصة في بيئة الأعمال العربية والليبية تحديداً وذلك بسبب اختلاف نتائج العديد من الدراسات التطبيقية السابقة والذي قد يُعزى للتباين في أسلوب بحثها ومنهجياتها وبيئة ومناطق إجراءاتها، وفيما يأتي عرض موجز لنتائج لما توفر من تلك

الدراسات:

قام الباحثان فرج ومعتيق (2024) بدراسة تقييميه حول إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية بالمصارف الليبية في ضوء مقررات بازل. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى التزام المصارف التجارية الليبية بمبادئ مقررات بازل، وقد اعتمدت في ذلك على المنهج الوصفي، وقد خلصت الدراسة إلى أن المصارف التجارية الليبية تلتزم بدرجة متوسطة في تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية. وتناول **Al Dabbas (2023)** دراسة عن إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وأُستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتتكون العينة من جميع الإدارات العامة في البنوك والعاملين في إدارة المخاطر والرقابة، حيث تكونت من 120 فرداً. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجال "تطبيق إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل" يتراوح بين قوي ومتوسط، في حين يتراوح مجال "تقنيات ومبادئ إدارة المخاطر المصرفية التي تطبقها البنوك التجارية الأردنية" بين قوي ومتوسط. كما أجري الباحثان **سلطاني وصفيح (2022)** دراسة بعنوان إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية. هدفت الدراسة للتعرف على واقع إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الإسلامية السعودية باختيار حالة مصرف الراجحي، وقد استنتجت الدراسة بأن المصرف يستخدم أنظمة متطورة في تنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية، وأنه يتبع ويطبق مجموعة من الإجراءات والسياسات والمعايير الأمنية العالمية التي تتوافق وتنسجم مع مبادئ إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها لجنة بازل. وتطرق الباحثون **سمرة وآخرون (2022)** لدراسة تأثير دور إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في ضوء مقررات بازل بالبنوك. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الخاصة في ضوء مقررات بازل. تألف مجتمع الدراسة من 17 مصرفاً، وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك تمتلك أنظمة فعالة لإدارة العمليات الالكترونية، وقد اهتمت بالإجراءات اللازمة لضمان فاعلية أنظمة التشغيل مثل وضع خطط للطوارئ، آليات لمنع الاختراق، وسائل تخزين البيانات، إلا أنها أهملت متابعة وفحص أنظمة التشغيل. واستوصت الدراسة بتطوير أداء العاملين بالتدريب،

التعاون بين الإدارات بهدف ضبط ومراقبة والإبلاغ عن المخاطر، إخضاع معاملات إدارة المخاطر للتدقيق الداخلي، فحص سلامة أنظمة التشغيل وإثباتها في تقارير دورية.

كما درس الباحثان الفرجاني والتاورغي (2021) واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية وفق اتفاقية بازل 3 "هدفت الورقة إلى معرفة مدى التزام المصارف بتطبيق مبادي إدارة المخاطر وكذلك مدى تطبيقها لمقررات لجنة بازل 3 لإدارة المخاطر، وقد أظهرت الدراسة بوجود تطبيق بمستوى متوسط لمبادئ إدارة المخاطر بشكل عام، بينما البنوك لا تطبق متطلبات إدارة المخاطر الواردة في اتفاقية بازل 3، واستوصت الدراسة بضرورة تطبيق مبادئ إدارة المخاطر المصرفية، وتوفير أدوات للكشف المبكر عن المخاطر واستدراكها للتخفيف من حدتها. وقام أيضاً عبد الجليل وناجم (2020) بدراسة آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية. وسعت هذه الورقة إلى التعريف بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بإطارها الدولي، كما سعت للكشف عن حالة النظام المصرفي الجزائري ومدى مطابقته للمعايير الدولية الصادرة عن لجنة بازل، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف التشريعات الجزائرية في مجال إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مع تباطؤ وتيرة العمل مع المعايير العالمية، كما أوصت بمجموعة من التوصيات، مثل ضرورة تفعيل الرقابة على الصيرفة الإلكترونية، والاستفادة من تجارب بعض الدول المجاورة. أما دراسة Wood & Butcher (2020) فقد اهتمت بالتحقق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية في بربادوس. والهدف من هذه الدراسة هو تقديم تقييم تجريبي لممارسات إدارة المخاطر في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في بربادوس. وقد تم إنشاء مؤشر لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية يقيس مستوى الامتثال من مبادئ إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية للجنة بازل للإشراف المصرفي. وتوصلت النتائج إلى أن البنوك التجارية ملتزمة للغاية بمبادئ الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يتراوح المؤشر بين 76 و100 على مقياس من 0 إلى 100 بترتيب تصاعدي لممارسات إدارة المخاطر الجيدة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وفي العام (2019) قام Abuzarqa بدراسة موضوع إدارة المخاطر المصرفية وفقاً لمتطلبات اتفاقيات بازل، والهدف الرئيس من هذه المقالة هو تقديم مراجعة نقدية لمفهوم إدارة البنوك؛ بالإضافة إلى ذلك، سيتم التركيز على مبادئ بازل التي تم تطويرها بمرور الوقت

(بازل 1، بازل 2، بازل 3). تلخص هذه الورقة نتائج الدراسات السابقة بمهدف مساعدة مديري البنوك على فهم عملية إدارة المخاطر المصرفية وتقديم إرشادات للبحوث المستقبلية. كما أجرى **Stanoevska (2019)** دراسة حول مبادئ إدارة المخاطر في الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تواجه القطاع المصرفي في مقدونيا. وهدفت الدراسة إلى استكشاف تصور المصرفيين بناءً على المزايا والمخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى تطوير وتطبيق ممارسات إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المقدونية وامتثالها للمبادئ المقترحة من لجنة بازل للرقابة المصرفية خلال جائحة كوفيد-19، وقد استنتج البحث بشكل لا لبس فيه أن جميع البنوك المقدونية قد أنشأت ممارسات خاصة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتبنت أساليب استراتيجيات استباقية لبناء فرق قوية وإدخال عمليات إدارة مخاطر فعالة، وتشير النتائج أيضاً إلى أن التشريع المقدوني يتبع مبادئ إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية للجنة بازل. أيضاً وفي نفس العام اهتم الباحثون **Musabah et. al. (2019)** بالتحقق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في سلطنة عمان. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق من مخاطر الخدمات المصرفية في عمان، تم تطوير استبيان لتحديد ما إذا كانت البنوك تعمل وفق مقررات بازل لإدارة المخاطر أم لا، وفقاً لنتائج البحث تم تحديد المخاطر الأمنية على أنها الأكثر أهمية، وقد وضعت البنوك عدة حلول للقضاء على حالات الاختراق والسرقة الخارجية أو التقليل منها، مثل: تسليط الضوء على ضوابط وقوانين جديدة وصارمة لمنع السرقات، وتطوير التكنولوجيا في البنك لضمان عدم الاختراق، وتدريب الموظفين لأخذ المعرفة الكافية للحفاظ على أمن البنك وفهم الممارسات والمبادئ المصرفية.

وكرست دراسة **Agrawal & Singh (2016)** اهتمامها في تحليل مبادئ إدارة المخاطر في المعاملات المصرفية الإلكترونية باستخدام معايير بازل 3. وهدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في مدى كفاءة وفعالية المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية الصادرة عن لجنة بازل في بيئة الخدمات المصرفية الرقمية في الهند، حيث تم استهداف مديري البنوك في مدن من الدرجة الثانية، وأوضح النتائج أن هذه المبادئ سوف تكون ذات فائدة كبيرة إذا تم تصميمها محلياً وفقاً لاحتياجات البلد والوقت والطلب والاستجابة للموقف. وأن حتى المدن الهندية التي من الدرجة الثانية تشهد تطور في الخدمات

المصرفية الإلكترونية، وبالتالي يتعين على صانعي السياسات في احتياجات الساعة ونستجيب وفقاً لذلك. وقدمت مقترحاً بشأن التوسع والإضافة المطلوبة لهذه المبادئ وفقاً لوجهة نظر المديرين. وأيضاً اهتم الباحثون **Abdou et. al. (2014)** بالبحث والتحقيق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية: حالة البنوك في المملكة المتحدة". وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في ممارسات إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك الكبرى في المملكة المتحدة، وذلك باستخدام إطار المبادئ التي قدمتها لجنة بازل للرقابة المصرفية. وتضمنت الدراسة أربع مقابلات أجريت مع موظفي البنوك الرائدة في المملكة المتحدة، وأداة البحث الرئيسة هي استبيان مقسم إلى ثلاثة أقسام غطت إدارة مجلس الإدارة والإشراف، وضوابط الأمن وإدارة المخاطر القانونية والسمعة. حيث تم استهداف عشرة بنوك كبرى في المملكة المتحدة لتحديد ما إذا كانت تعمل بما يتماشى مع مبادئ إدارة المخاطر أم لا. أشارت النتائج إلى أن الخطر الرئيس الذي يتعرض له العملاء هو مخاطر الأمن وأن البنك يركز على التخفيف من ذلك وأن البنوك لديها أنظمة ناجحة لإدارة المخاطر الإلكترونية. وأنها تمثل مبادئ المخاطر الأربعة عشر للجنة بازل للرقابة المصرفية وتتمتع بإدارة جيدة من حيث ضوابط الأمن الخاصة بها للخدمات المصرفية الإلكترونية.

تعليق على الدراسات السابقة:

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة، وهو إجراءات بازل للرقابة المصرفية حول إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية بسبب اختلاف المنهجية المتبعة وطرق قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى اختلاف البيئة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي أجريت عليها معظم تلك الدراسات. ومن مراجعة هذه الدراسات لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة في بيئة المصارف التجارية الليبية، حيث لم يتوافر للباحثين سوى دراستين تناولت هذا الجانب، مما يتيح المجال للباحثين في الإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي لموضوع الدراسة. كما تميزت هذه الدراسة بشموليتها، كونها قدمت تحقيقاً وصفي وتفسيري عن مدى فاعلية إجراءات وتدابير بازل المصرفية للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية، أي بمعنى أن مجالها لم ينحصر في الجانب الوصفي المتعلق بتحليل واقع ممارسات إدارة

المخاطر بالمصارف التجارية فقط بل تعداه ليشمل تحليل تفسيري حول مدى فاعلية إجراءات بازل المصرفية في الحد من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية. ولهذا فإن هذا الجهد البحثي يعد دراسة مرجعية في بيئة العمل المصرفي في ليبيا. وتجدر الإشارة - عموماً - إلى أن مراجعة الجهود البحثية السابقة قد أفاد الباحثان كثيراً وأسهم في تصميم وتطوير الإطار العام لخطة الدراسة وبناء الإطار النظري الفلسفي لإشكالية الدراسة ومتغيراتها وصياغة الفرضيات الملائمة لتساؤلات الدراسة، بالإضافة إلى سرعة الوصول إلى أهم المراجع العلمية، والتعرف على طبيعة البيانات اللازمة للدراسة والأداة المناسبة لجمعها لتحقيق أهداف الدراسة.

3-1 مشكلة الدراسة:

يشهد القطاع المصرفي في الزمن المعاصر العديد من التطبيقات والتغيرات الحديثة تتيح للتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظراً لمزاياها من ناحية الجودة والسرعة والتكلفة، ومع تزايد تداعيات العولمة وتحول التجارة الدولية والاتجاه المتزايد نحو استراتيجية اقتصاد السوق بالإضافة إلى ارتفاع حدة المنافسة أصبح الاحتياج كبيراً لنوعية جديدة من الخدمات المصرفية غير التقليدية التي لا تقتيد بمكان معين أو وقت، حيث ظهرت عدة تقنيات حديثة وتطبيقات للعمل المصرفي الإلكتروني، مثل: أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات الخصم بواسطة نقاط البيع الإلكتروني، والمعاملات المصرفية عبر الهاتف، وشبكة الإنترنت تبنيتها المصارف حول العالم من أجل تقديم خدماتها بكفاءة بهدف تحسين أدائها، وتحقيق ميزة تنافسية في ظل التنافس الشديد في بيئة الأعمال المصرفية، إلا أنه هنالك عدد من التحديات والمخاطر التي واجهتها معظم المصارف في تطبيق واستخدام هذه التقنيات الإلكترونية الحديثة.

وفي ظل طفرة هذه الابتكارات المالية المعاصرة التي أخذت شكل الخدمات المصرفية الإلكترونية واجهت المصارف التجارية العديد من التحديات والمخاطر التي أدت إلى انخيار العديد من المصارف والشركات المالية الكبيرة وألحقت خسائر جسيمة باقتصاديات الكثير من دول العالم. وفي هذا السياق، أولت المصارف التجارية اهتماماً متزايداً بأساليب إدارة المخاطر وآليات وطرق مواجهتها؛ وذلك لضمان بقائها وتقليل التحديات المالية وتعزيز استقرار النظام المالي الذي نتج عنه جهود ومبادرات دولية، من أهمها: لجنة بازل للرقابة المصرفية

يهدف تحسين الأساليب الرقابية على المصارف لمواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة وأنظمة قياسها وطرق إدارتها للتخفيف منها والمساهمة في تعزيز استقرار النظام المصرفي وإيجاد آليات للتكيف مع التغيرات المصرفية العالمية، وقد خلصت هذه الجهود الى اصدار مقررات وضوابط لجنة بازل التي تضمنت منظومة متكاملة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي.

واستجابة لهذه التحولات المصرفية، قام مصرف ليبيا المركزي بإصدار القانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف، وإعداد خطة استراتيجية لتطوير وتحديث القطاع المصرفي من أجل مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع من خلال تطوير وتحول الأعمال المصرفية التقليدية إلى أعمال مصرفية إلكترونية معاصرة بهدف تقديم منتجات وخدمات مصرفية منافسة وتلبي متطلبات السوق (مصرف ليبيا المركزي، 2012). وبناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتركز في تقييم فاعلية إجراءات وتدابير بازل للرقابة المصرفية حول الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية. ولتسهيل الاجابة على إشكالية الدراسة وتغطية أطوارها النظري والتحليلي تم عرضها في شكل التساؤلات التالية:

- ما طبيعة تقنيات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها المصاحبة لها وماهية إجراءات الحماية منها وإدارتها وفقاً لمقررات بازل للرقابة المصرفية؟
- ما مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية بالمصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية؟

4-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع الذي تناولته وهو واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية المحتملة ومدى فاعليتها في الحد من مخاطر تقنيات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية المعاصرة، ولذلك فإن هذه الدراسة تعد من الدراسات المرجعية كون أن الموضوع لم يتم التطرق إليه بالشكل الكافي خاصة في القطاع المصرفي الليبي، ولذلك فإن نتائجها ستقدم - بشكل عام - فهماً عميقاً لطبيعة التحديات والآثار المالية والاقتصادية على القطاع المصرفي المترتبة على تبني تقنيات الصيرفة الإلكترونية

المعاصرة. كما تعد الدراسة ذات فائدة مهمة للباحثين في المزيد من الدراسات المستقبلية حول مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبلدان النامية عامة ودولة ليبيا خاصة من ناحية، وستسهم نتائج الدراسة وتوصياتها في تكوين إدراك لدى متخذي القرار في المصارف التجارية في ليبيا يساعدهم على اتخاذ قرارات تحد من المخاطر الإلكترونية بشكل فعال، وعلى رسم سياسات عامة وإرشادات حول كيفية التعامل مع تقنيات الابتكار المالي بالقطاع المصرفي الليبي، وبشكل يساعد المصارف على تحقيق أهدافها الأساسية والاستراتيجية وتحسين الأداء المؤسسي ككل.

5-1 أهداف الدراسة:

بناءً على تساؤلات الدراسة وغرضها فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الرئيسة الآتية:

- التعريف بمهامية الصيرفة الإلكترونية وتقنياتها وأدواتها، وطبيعة مخاطرها المصاحبة لها، ومهامية الإجراءات والتدابير الصادرة بشأنها بمقررات بازل للرقابة المصرفية.
- تقييم مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للمبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل المصرفية.
- التحقق من مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

6-1 فرضيات الدراسة:

بناءً على إشكالية الدراسة ومراجعة الدراسات السابقة تم تطوير وصياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: تلتزم المصارف التجارية الليبية بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل.

الفرضية الثانية: تتسم إجراءات وتدابير إدارة المخاطر بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

2- الاطار النظري للدراسة:

1-2 ماهية الصيرفة الإلكترونية:

تتضمن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية من خلال أحد القنوات المصرفية الإلكترونية، كالإنترنت أو الهاتف وأجهزة الصراف الآلي الخ، وذلك في حدود مستوى الخدمة المتوفرة لدى البنك (الشرع و خضير، 2023). أي بمعنى السماح للعميل مباشرة أعماله المصرفية وإدارتها دون الحاجة لزيارة المصرف وذلك بواسطة التقنيات الإلكترونية المعاصرة، كما تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها التسليم الآلي للمنتجات والخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية، تشمل هذه الخدمات الاطلاع على الحسابات الشخصية وإجراء المعاملات التجارية والمالية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصي، أو أجهزة الصراف الآلي (ATM)، أو الهاتف من خلال شبكات الاتصال العامة أو الخاصة، بما في ذلك الإنترنت (Eze et al., 2024).

2-2 أدوات الصيرفة الإلكترونية:

يتم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق التقنيات والأدوات الآتية (Nazaritehrani and Mashali, 2020) :

- **خدمات الصيرفة الإلكترونية عن طريق الإنترنت:** تعطي هذه الأداة العملاء إمكانية الوصول المباشر إلى النظام الإلكتروني للمصرف من أي مكان عن طريق الإنترنت، حيث تقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة، مثل: الاستعلام عن الرصيد، وطلب الشيكات، وإعطاء الأوامر لتنفيذ عمليات مالية مختلفة، مثل: تحويل الأموال، دفع الفواتير، واستثمار الأموال وغيرها.
- **الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول:** وهي وسيلة يمكن بواسطتها إدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال تقنية خدمة الرسائل القصيرة (SMS)، وعن طريق متصفح (WAP)، وتطبيقات الهاتف المحمول، تسمح هذه الأداة للعميل بالاستعلام عن الرصيد وطلب دفتر الشيكات وإجراء بعض العمليات المصرفية، مثل: التحويلات المالية ودفع الفواتير.
- **أجهزة الصراف الآلي (ATM):** هي جهاز اتصالات آلي يمكّن المستهلكين من الوصول إلى الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى موظف البنك، مثل: سحب الأموال،

ودفع الفواتير، والوصول إلى البيانات، مثل: التحقق من أرصدة حساباتهم على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، يتم التعرف على العميل عن طريق إدخال البطاقة البلاستيكية ذات الشريط المغناطيسي والتي تحتوي على رقم البطاقة الفريد وبعض المعلومات الأمنية، مثل تاريخ انتهاء الصلاحية أو رمز التحقق من البطاقة، يتم توفير الأمان من خلال قيام العميل بإدخال رقم التعريف الشخصي.

2-3 ماهية مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

هو النوع من المخاطر الذي ينشأ بسبب اعتماد المصارف على الأنظمة الإلكترونية المتقدمة، والمعقدة في تقديم حزمة من الخدمات لعملائها عن بُعد، مثل: خدمات فتح الحسابات، وعرض الكشوفات، وتحويل الأموال داخليًا وخارجيًا إلكترونيًا، وكذلك بالنسبة لنظام المدفوعات والتسوية وغيرها، إن الاعتماد على التقنية الإلكترونية الذكية مما لا شك فيه له فوائد ومزايا للمصارف، مثل: اليسر والسرعة في تقديم الخدمة، وبالتالي انخفاض تكلفتها وارتفاع إيراداتها مما يرفع من قدرتها التنافسية، إلا أن ذلك يمكن أن يعرض المصرف إلى مجموعة من المخاطر، مثل ضعف أنظمة الأمن والحماية، الإهمال في تنفيذ المهام المنصوص عليها في إجراءات العمل، إعطاء معلومات سرية عن عملاء البنك، والأخطاء المحاسبية المتكررة وتلف أو فقدان المستندات المهمة، عدم الامتثال للوائح وقوانين الخاصة بالخدمات الإلكترونية، انقطاع الخدمة بسبب ضعف شبكة الأنترنت، كذلك تقديم الخدمات الإلكترونية يجعل نظام البنك معرض للاختراق والاحتيال، كل ذلك له تأثير سلبي على سمعة البنك الأمر الذي يمكن أن يتسبب في انهياره، وقد يمتد الأثر إلى النظام المصرفي بأكمله. (Ray, 2019).

2-4 تصنيفات مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

تتعرض مؤسسات القطاع المصرفي للعديد من المخاطر سواء التقليدية أو الإلكترونية، إلا أن هذه الدراسة ركزت على أهم المخاطر المصرفية الإلكترونية وفقًا لمقررات بازل، وهي كما يأتي (Haxhosaj, 2022):

- **مخاطر التشغيل:** تنشأ مخاطر العمليات الاحتيال أو أخطاء المعالجة أو تعطل النظام أو غيرها من الأحداث غير المتوقعة التي تؤدي إلى عدم قدرة المؤسسة على تقديم المنتجات أو الخدمات، ترتبط المخاطر التشغيلية جزئيًا بمخاطر التكنولوجيا مما يجعلها ذات أهمية

بالنسبة لخدمات الصيرفة الإلكترونية، من بينها:

أ- مخاطر أمن وسلامة نظام المعلومات في البنك، وتحدث بسبب عدم التأمين الكافي للنظم وإمكانية اختراقها، أي القصور في سلامة وأمن نظام المعلومات وموثوقيته.

ب- مخاطر عدم ملائمة تصميم وصيانة نظام المعلومات في البنك بشكل احترافي، حيث يؤدي ذلك إلى اخفاقه في تلبية طلبات العملاء وعدم السرعة في معالجة المشاكل الأمنية والبطء في الأداء، أو الفشل في مواجهة التهديدات السيبرانية وتسرب المعلومات. بينما يرتبط الجزء الآخر بأداء الموظفين وسلوكياتهم، مثل: الاحتيال والتزوير والأخطاء الناتجة عن سوء الاستخدام التي يرتكبها الموظفون عند أدائهم لوظائفهم.

■ **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر عندما تتشكل صورة سلبية لدى العملاء اتجاه المصرف، الأمر الذي قد يتسبب في انخفاض عدد العملاء وتدفق الأموال والائرادات. يمكن أن يحدث ذلك نتيجة ضعف في شبكة الاتصال التفاعلية بين البنك وعملائه أي عدم مقدرة البنك على إدارة انظمته بكفاءة، أو عندما يكون عدد كبير من العملاء غير راضين عن سياسات البنك، يمكن أيضاً أن تتعرض مخاطر السمعة للتهديد نتيجة لسوء الاستخدام والاحتيال أو حدوث اختراق خارجي من قبل أطراف ثالثة، أو بسبب نشر معلومات كاذبة عن المصرف، مما يسبب الشكوك وانعدام الأمان في نظام أعمال المصرف، تأثير هذا الخطر قد لا يقتصر على مصرف واحد فقط، ولكن من الممكن أن يمتد الى جميع البنوك، أو النظام المصرفي بأكمله في بلد ما.

■ **المخاطر القانونية أو مخاطر عدم الامتثال:** وتنشأ عندما لا يمثل البنك للقواعد والمعايير واللوائح المنظمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية أو في حالة عدم تحديد القواعد القانونية واللوائح والاجراءات بشكل واضح وصريح، قد يتعرض البنك لمستوى عال من مخاطر الامتثال بسبب التغيرات القانونية والتنظيمية المتطورة نتيجة الوتيرة السريعة للتغيرات التكنولوجية، غالباً ما يؤدي عدم الامتثال لهذه التغيرات إلى عواقب وخيمة تشمل خفض التصنيف، والغرامات المالية، وتعليق العمليات، والإضرار بالسمعة وحتى سحب ترخيص التشغيل. كذلك ما تتفاقم مخاطر الامتثال في المواقف عبر الحدود نظراً لأن القوانين المتعارضة والإجراءات الضريبية ومتطلبات الإبلاغ تزيد من حجم هذه المخاطر.

2-5 المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل:

أصدرت لجنة بازل المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية على ثلاثة مستويات، وهي كما يأتي (Basel Committee, 2003) :

أ. إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا: (المبادئ من 1 إلى 3):

1. الرقابة الإدارية الفعالة على أنشطة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. إنشاء عملية مراقبة أمنية شاملة.
3. الاهتمام بعملية الإشراف الإداري الشامل فيما يخص العلاقات مع موردي الخدمة الخارجيين، وتبعيات الأطراف الأخرى.

ب. الضوابط الخاصة برقابة الأمان (المبادئ من 4 إلى 10):

4. التحقق من هوية عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية.
5. عدم النقض أو الإنكار والمساءلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.
6. التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات.
7. ضوابط التحويل المناسبة داخل الأنظمة وقواعد البيانات والتطبيقات المصرفية الإلكترونية.
8. سلامة بيانات المعاملات والسجلات والمعلومات المصرفية الإلكترونية.
9. إنشاء مسارات تدقيق واضحة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.
10. سرية المعلومات الأساسية المصرفية.

ج. إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة (المبادئ من 11 إلى 14):

11. الإفصاحات المناسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية.
12. خصوصية معلومات العملاء.
13. القدرة واستمرارية الأعمال والتخطيط للطوارئ لضمان توافر الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.
14. تخطيط الاستجابة للحوادث.

2-6 الممارسات السليمة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

حيث صنف الممارسات السليمة لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وفقاً لمقررات

بازل على النحو الآتي (Basel Committee, 2001) :

أولاً: الممارسات السليمة لمراقبة أمان الخدمات المصرفية الإلكترونية:

- يجب إنشاء ملفات تعريف الأمان والحفاظ عليها وتحديد امتيازات تحويل محددة لجميع مستخدمي أنظمة وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك جميع العملاء ومقدمي الخدمات الخارجيين، كما ينبغي أيضاً تصميم ضوابط الدخول المنطقية لدعم الفصل الصحيح بين الواجبات.
 - يجب تصنيف البيانات والأنظمة المصرفية الإلكترونية حسب حساسيتها وأهميتها وحمايتها بناءً على ذلك، وينبغي استخدام الآليات المناسبة، مثل: التشفير، وصلاحيات الدخول، وخطط استعادة البيانات؛ لحماية جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية الحساسة وعالية المخاطر والخوادم وقواعد البيانات والتطبيقات.
 - يجب التقليل من تخزين البيانات الحساسة أو عالية المخاطر على أنظمة سطح المكتب والكمبيوتر المحمول الخاصة بالمؤسسة، وحمايتها بشكل صحيح من خلال خطط التشفير وصلاحيات الدخول واستعادة البيانات
 - يجب وضع ضوابط مادية كافية لردع الدخول أو الوصول غير المصرح به إلى جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية المهمة والخوادم وقواعد البيانات والتطبيقات.
 - ينبغي استخدام التقنيات المناسبة للتخفيف من التهديدات الخارجية التي تواجه أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك برامج فحص الفيروسات، برامج كشف التسلل، إجراء فحص دوري للخوادم وجدوران الحماية بحثاً عن أي نقاط الضعف أو انتهاكات واختبار اختراق الشبكات الداخلية والخارجية.
 - يجب تطبيق عملية مراجعة أمنية صارمة على جميع الموظفين ومقدمي الخدمات.
- ثانياً: الممارسات السليمة لإدارة الأنظمة والخدمات المقدمة من قبل المزود الخارجي:
- يجب على البنوك أن تتبنى العمليات المناسبة لتقييم قرارات الاستعانة بمصادر خارجية للأنظمة أو الخدمات المصرفية الإلكترونية. تحدد بوضوح الأغراض الاستراتيجية والفوائد والتكاليف المرتبطة، متسقاً مع استراتيجيات أعمال البنك، ويدرك المخاطر المحددة التي ينطوي عليها.
 - يجب على البنوك إجراء تحليل مناسب للمخاطر قبل اختيار مزود الخدمة المصرفية الإلكترونية، استقبال عروض من عدة موردين، بما في ذلك تحليل مخاطر القوة المالية لمقدم

- الخدمة، وسمعته، وسياسات وضوابط إدارة المخاطر، والقدرة على الوفاء بالتزاماته، وضع استراتيجية خروج مناسبة للبنك إذا احتاج إلى إنهاء علاقته بالمرزود الخارجي.
- يجب على البنوك اعتماد الإجراءات المناسبة للتأكد من سلامة العقود المنظمة للخدمات المصرفية الإلكترونية. الحصول على الضمانات الكافية؛ لضمان امتثال مقدم الخدمة لسياسات البنك ووضع أحكام للتدخل والتصحيح في الوقت المناسب في حالة الأداء دون المستوى المطلوب من قبل مزود الخدمة، ويجب توضيح والإجراءات التي سيتم استخدامها لإخطار البنك بانقطاع الخدمة والانتهاكات الأمنية وغيرها من الأحداث التي تشكل خطرًا جوهريًا على البنك. تم تحديد حق البنك في إجراء مراجعات أو تدقيقات مستقلة للأمن والضوابط الداخلية وخطط الطوارئ.
 - يجب على البنوك التأكد من إجراء عمليات تدقيق دورية مستقلة داخلية وخارجية للعمليات الخارجية بنفس النطاق المطلوب على الأقل إذا تم إجراء هذه العمليات داخليًا. بالنسبة للعلاقات الخارجية التي تتضمن خدمات تطبيقات مصرفية إلكترونية بالغة الأهمية أو معقدة تقنيًا، قد تحتاج البنوك إلى الترتيب لإجراء مراجعات دورية للآخرين بواسطة أطراف ثالثة مستقلة تتمتع بالخبرة الفنية الكافية.
 - يجب على البنوك وضع خطط طوارئ مناسبة لجميع أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتم عن طريق الاستعانة بمصادر خارجية.
 - تطوير واختبار خطط الطوارئ بشكل دوري، ينبغي لخطط الطوارئ أن تتناول السيناريوهات الأسوأ ذات المصدقية، وأن يكون لدى البنوك فريق مسؤولاً عن تقييم الأثر المالي الناجم عن انقطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - يجب على البنوك التي تقدم خدمات مصرفية إلكترونية لأطراف ثالثة التأكد من أن عملياتها ومسؤولياتها والتزاماتها واضحة بما فيه الكفاية حتى تتمكن المؤسسات المخدومة من إجراء المراجعة والتدقيق الفعال والإشراف المستمر على هذه العلاقة.
- ثالثًا: ممارسات التحويل السليمة لتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية:
- يجب منح امتيازات التحويل والوصول المحددة لجميع الأفراد.
 - يجب إنشاء جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية بشكل يضمن تفاعلها مع قاعدة بيانات صالحة للتحويل.

- لا ينبغي أن يتمتع أي وكيل أو نظام فردي بسلطة تغيير صلاحياته أو امتيازات الوصول إلى قاعدة البيانات.
 - إجراء أي تغيير في الصلاحيات يجب ان يتم من قبل مصدر معتمد يتمتع بالسلطة الكافية ويخضع للرقابة والتدقيق.
 - ينبغي اتخاذ التدابير المناسبة لجعل قواعد بيانات الترخيص مقاومة للتلاعب. وأن يكون أي تلاعب قابلاً للاكتشاف من خلال عمليات المراقبة المستمرة. وتكون هناك مسارات تدقيق كافية لتوثيق أي تلاعب.
 - لا ينبغي استخدام أي قاعدة بيانات خاصة بالتحويل تم التلاعب بها حتى يتم استبدالها والتحقق من صحتها.
 - ينبغي وضع ضوابط لمنع حدوث تغييرات في مستويات التحويل أثناء جلسات العمل ويجب تسجيل أي محاولات لتغيير التحويل.
- رابعاً: ممارسات التدقيق السليم للأنظمة المصرفية الإلكترونية:**
- يجب الاحتفاظ بسجلات كافية لجميع المعاملات الإلكترونية للمساعدة في إنشاء مسار تدقيق واضح.
 - تصميم وتركيب أنظمة للتقاط الأدلة الجنائية لأجل الرقابة ومنع التلاعب.
 - في حالة الاستعانة بمزود خدمة خارجي، يجب على البنك التأكد من أن لديه إمكانية الوصول إلى مسارات التدقيق ذات الصلة يحتفظ بها مزود الخدمة، وأن تتوافق مسارات التدقيق مع معايير البنك.
- خامساً: الممارسات السليمة للمساعدة في الحفاظ على خصوصية معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء:**
- يجب استخدام تقنيات التشفير المناسبة وغيرها من الضوابط الأمنية لضمان سرية البيانات المصرفية الإلكترونية للعملاء.
 - تطوير الإجراءات والضوابط المناسبة لإجراء تقييم دوري للبنية التحتية الأمنية لعملائها.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات الخارجيين لديهم سياسات السرية والخصوصية التي تتفق مع سياسات المصرف.
 - يجب اتخاذ الخطوات المناسبة لإعلام عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية بسرية وخصوصية

معلوماتهم وإرشادهم حول ضرورة حماية كلمات المرور الخاصة بهم وأرقام التعريف الشخصية، وكذلك تزويدهم بالمعلومات المتعلقة بالأمن العام لأجهزة الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم، بما في ذلك فوائد استخدام برامج الحماية من الفيروسات وجدران الحماية الشخصية.

سادسا: القدرة أو السعة الكافية واستمرارية الأعمال وممارسات التخطيط للطوارئ للخدمات المصرفية الإلكترونية:

- يجب تحديد وتقييم جميع الخدمات والتطبيقات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك تلك التي يقدمها مقدمو الخدمات الخارجيون، من حيث مدى أهميتها.
- ينبغي إجراء تقييم للمخاطر لكل خدمة وتطبيق مصرفي إلكتروني بالغ الأهمية، بما في ذلك الآثار المحتملة لأي خلل في الأعمال على ائتمان البنك والسوق والسيولة والمخاطر القانونية والتشغيلية ومخاطر السمعة.
- يجب وضع معايير الأداء لكل خدمة وتطبيق مصرفي إلكتروني مهم، اتخاذ التدابير المناسبة لضمان قدرة الأنظمة المصرفية الإلكترونية على التعامل مع حجم المعاملات المرتفع والمنخفض وأن أداء الأنظمة وقدرتها مناسبان بما يتوافق مع توقعات البنك للنمو.
- ينبغي صياغة خطط استمرارية أعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية لمعالجة أي اعتماد على مقدمي الخدمة.
- يجب أن تحدد خطط الطوارئ الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية عملية لإعادة هيكلة المعلومات أو استبدال قدرات المعالجات، وإعادة بناء معلومات المعاملات الداعمة، واتخاذ التدابير اللازمة لاستئناف توافر أنظمة وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية المهمة في حالة حدوث عطل.

7-2 إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

وفقاً لتقرير بازل (1998) بشأن إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، أن أهم فئات المخاطر لمعظم أنشطة الخدمات المصرفية الإلكترونية هي المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية. وتناقش الأقسام الفرعية الثلاثة التالية المظاهر المحددة لهذه الأنواع من المخاطر. بعض المشاكل تتقاطع مع فئات المخاطر الثلاث، على سبيل المثال، يمكن تصنيف انتهاك الأمن الذي يسمح بالوصول غير المصرح به إلى معلومات العميل على أنه

خطر تشغيلي، ولكن مثل هذا الحدث يعرض البنك أيضاً لمخاطر قانونية ومخاطر تتعلق بالسمعة (Basel Committee, 1998).

أولاً:- مخاطر التشغيل:

جدول (1) مخاطر التشغيل وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطر	السبب	الأثر السليبي المحتمل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- الدخول غير المصرح	القرصنة، اعتراض معلومات العميل من قبل طرف ثالث، حقن فيروسات في نظام المصرف، اتلاف وتحطم أنظمة البنك ببياناته عمداً	فقدان البيانات، السرقة، أو العبث بمعلومات العملاء. تعطيل جزء كبير من نظام الكمبيوتر الداخلي للمصرف. التكاليف المرتبطة بإصلاح نظام. انعدام الامان المتصور انظام البنك والاثار السلبية المحتملة حدوثها على سمعة البنك.	اختبار الاختراق لنقاط الضعف. المراقبة للكشف عن الحالات الشاذة في الاستخدام. نشر تدابير أمن الاتصالات مثل جدران الحماية وإدارة كلمة المرور وتقنيات التشفير والترخيص المناسب للمستخدمين النهائيين. نشر فحص الفيروسات والمراقبة المستمرة للتدابير الأمنية في أنظمة المصرف الداخلية.
2- احتيال الموظفين	تحريف البيانات من قبل الموظفين من أجل سحب الأموال من الحسابات، والحصول على معلومات من السجلات، سرقة البطاقات الذكية.	التكاليف المرتبطة بتعويض خسائر العملاء مع إعادة بناء بيانات دقيقة عن العملاء. الخسائر المحتملة الناجمة عن استرداد الأموال. قد يرى العملاء أن البنك غير موثوق به. قد يواجه البنك عقوبات قانونية أو تنظيمية، بالإضافة الى الدعاية السلبية.	وضع سياسات لفحص الموظفين الجدد بشكل مناسب. إنشاء الضوابط الداخلية بما في ذلك الفصل بين الواجبات. المراجعة الخارجية لأداء الموظفين. الرقابة السليمة على تخزين وتصنيع البطاقات الذكية.
3- مخاطر مزودو الخدمة	قد لا يقدم مزود الخدمة الخدمات بمستوى المطلوب ويؤدي ذلك إلى قصور في سلامة النظام أو البيانات أو موثوقيتها.	البنك قد يكون مسؤولاً أمام العملاء بسبب المشاكل التي يسببها مزود الخدمة.	دراسة عقد مزود الخدمة بعناية قبل التعاقد ووضع الشروط والمعايير اللازمة لذلك. وضع خطط احتياطية وتطوير خطط الطوارئ بالتعاقد مع مقدمي خدمة احتياطيين.
4- تقادم الأنظمة	التأخير أو التعطيل في معالجة المعاملات. أوجه القصور في النظام أو سلامة وموثوقية البيانات.	رد فعل العملاء السليبي. التنازعات القانونية المحتملة مثل الدعاوى القضائية التي يمكن أن تنجم عن المعاملات الخاطئة. التكاليف المرتبطة بحل مشاكل العملاء	المراجعة المنتظمة لقدرة الأجهزة والبرامج الموجودة. تركيب نظام مسؤول عن تحديثات الأنظمة والمعدات
5- تقادم الخبرات الادارية	أن الإدارة والموظفين بالمصرف غير قادرين على فهم طبيعة التكنولوجيا الحديثة المستخدمة أو الترتيبات التكنولوجية التي يقدمها مقدمو الخدمات.	سوء استخدام التكنولوجيا الحديثة. عدم القدرة على تقديم الدعم المستمر. أوجه القصور في سلامة النظام أو البيانات وموثوقيتها.	تطوير رؤية الشركة للتدريب كعملية مستمرة. تصميم نظم لتدريب الموظفين في مرحلة التخطيط
6- عدم كفاية الممارسات الأمنية للعملاء.	استخدام العملاء للمعلومات الشخصية (مثل أرقام البطاقات والحسابات المصرفية) في عمليات غير آمنة. حيث ذلك يمكن المجرمين من الوصول إلى حسابات العملاء باستخدام معلوماتهم سرية.	خسارة مالية بسبب المعاملات غير المصرح بها.	توعية العملاء حول أهمية حماية بياناتهم في المعاملات غير الآمنة. دمج التدابير الأمنية في المنتجات والخدمات.
7- رفض العميل للمعاملة	يكمل العميل المعاملة، لكنه ينفي إجرائها، ويطلب بسداد الأموال.	المصاريف المتكبدة لإثبات أن العميل قد وافق على المعاملة. احتمال خسارة الأموال إذا لم يتم تقديم الدليل.	وضع التدابير الأمنية التي تعزز مصادقة العملاء مثل أرقام التعريف الشخصية. وكذلك التدقيق النهائي للمعاملات.

ثانيًا: - مخاطر السمعة:

جدول (2) مخاطر السمعة وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطر	السبب	الأثر السلبي المحتمل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- عيوب كبيرة منتشرة على نطاق واسع في النظام	ضعف وصول العملاء إلى أموالهم أو معلومات حساباتهم.	قد يتوقف العملاء عن استخدام المنتج أو الخدمة، ويغادرون البنك، ويتبعهم آخرون إذا تم الإعلان عن المشاكل.	اختبار الأنظمة قبل التنفيذ، تطوير مرافق النسخ الاحتياطي وخطط الطوارئ، بما في ذلك خطط لمعالجة مشاكل العملاء أثناء انقطاع النظام.
2- خرق أمني كبير	يتم إدخال فيروس إلى نظام البنك، مما يسبب مشاكل كبيرة في سلامة النظام والبيانات. يتمكن المتسللون من الدخول إلى الأنظمة الداخلية.	سوف يتوقف العملاء عن استخدام الخدمة أو المنتج ويغادرون المصرف ويتبعهم عملاء آخرون.	اختبار الاختراق، وغيرها من التدابير الأمنية المناسبة. تطوير خطط الطوارئ. نشر فحص الفيروسات.
3- مشاكل أو سوء استخدام نفس الأنظمة أو المنتجات المماثلة المستخدمة من قبل مؤسسة أخرى.	ينظر العملاء إلى الأموال الإلكترونية لبنك معين بعين الشك في أعقاب حدوث مشكلات من قبل بنك آخر.	قد يغادر العملاء البنك	تطوير خطط الطوارئ

ثالثًا: - الخطر القانوني:

جدول (3) المخاطر القانونية وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطر	السبب	الأثر السلبي المحتمل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- عدم التأكد أو الغموض في تطبيق القوانين والقواعد.	المصرف من غير قصد قد لا يمثل إلى بعض القوانين مثل قواعد امتثال العميل وقواعد غسيل الأموال وقواعد التوقيع.	قد يتحمل المصرف نفقات قانونية، ويخضع لعقوبات تنظيمية	التأكد من مجالات عدم اليقين القانوني قبل البدء في التعامل مع الأنشطة المصرفية الإلكترونية. إصدار أحكام دقيقة بشأن تحمل المخاطر في حالة عدم اليقين القانوني. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. تحديث طلب تفسيرات من السلطات التنظيمية. تحديث التدريب على الامتثال. تطوير خطط الطوارئ.
2- غسيل أموال	قد يتم إساءة استخدام النظام المصرفي الإلكتروني أو نظام النقود الإلكترونية الخاص بالبنك من قبل العملاء الذين يسعون إلى المشاركة في نشاط إجرامي، بما في ذلك غسيل الأموال.	العقوبات القانونية لعدم الالتزام بقوانين "اعرف عميلك".	تصميم تقنيات تحديد هوية العملاء وفحصهم. تطوير مسارات التدقيق. تصميم السياسات والإجراءات لاكتشاف الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها. بالنسبة للنقود الإلكترونية، فإن حدود التحميل المنخفضة قد تجعل غسيل الأموال أقل جاذبية. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. تحديث برامج التدريب على الامتثال. تطوير خطط الطوارئ
3- عدم كفاية الإفصاح للمعلومات للعملاء.	قد لا يفهم العملاء بشكل كامل ما هي حقوقهم والتزاماتهم، بما في ذلك، على سبيل المثال، أي إجراء لحل النزاع. ولذلك قد يتخذون احتياطات غير كافية عند استخدام المنتج أو الخدمة.	قد يرفع العميل دعوى قضائية ضد البنك نتيجة للخسائر أو المعاملات المتنازع عليها، قد يخضع البنك لعقوبات تنظيمية أو قانونية.	التأكد من الإفصاحات المناسبة قبل تقديم الأموال الإلكترونية أو الأنشطة المصرفية الإلكترونية. تدريب الموظفين ليكونوا على دراية بالصعوبات النموذجية التي قد يواجهها العملاء. القيام بوزن تكاليف وفوائد الإفصاحات بعناية بما يتجاوز الحد الأدنى القانوني في المجالات التي قد تنشأ فيها مخاطر العملاء. تصميم ونشر معلومات المنتج للجمهور. تطوير عملية مراجعة المتطلبات التنظيمية بشكل دوري

4- الفشل في حماية خصوصية العملاء	يقوم البنك بإصدار معلومات تعدد نمط المعاملات المالية للعملاء دون الحصول على إذن من العميل.	قد يتكبد البنك مصاريف قضائية في حالة رفع الدعاوى من قبل العملاء. قد يواجه البنك عقوبات قانونية أو تنظيمية.	مراجعة سياسات حماية الخصوصية. تدريب الموظفين على إجراءات حماية الخصوصية. نشر التدابير الأمنية. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. تحديث برامج التدريب على الامتثال
5- مشاكل في موقع إنترنت مرتبط	قد يربط البنك موقعه على شبكة الإنترنت بمواقع الويب الخاصة بالكيانات التي تقدم منتجات تكميلية. قد يحدّد الموقع المرتبط عميل البنك.	قد يواجه البنك دعوى قضائية من قبل العميل.	الفهم الكامل للتداعيات القانونية والمخاطر الأمنية المرتبطة بالاتصال بمواقع الويب الأخرى. القيام بإجراء إفصاحات مناسبة للعميل لمنع ارتباط العميل بشأن دور البنك، أو الحالة المؤمنة للمتجات المعروضة في المواقع المرتبطة. لا تقدم أي معلومات على موقع البنك بخصوص جودة السلع أو الخدمات المتوفرة في المواقع المرتبطة.
6- مخاطر سلطة التصديق.	يتم إصدار شهادات مزورة باسم البنك، للاحتيال على العملاء. يتم إصدار الشهادات للأشخاص الذين يتظاهرون بأنهم عملاء البنك دون التحقق من هويتهم بشكل مناسب.	التكاليف المرتبطة بإلغاء وإعادة إصدار الشهادات المخترقة. بإمكان العميل الاستناد على الشهادة المزورة التي تم الحصول عليها بطريقة احتيالية في رفع دعوى قضائية ضد البنك. تداعيات سلبية على السمعة	تنفيذ التدابير والضوابط الأمنية المناسبة.
7- التعرض لسلطات قضائية أجنبية	قد يجذب البنك الذي يقدم خدمات عبر الإنترنت عملاء من بلدان أخرى، مما يجعل البنك خاضعاً لمتطلبات قانونية أو تنظيمية مختلفة. الغموض حول المسؤوليات القضائية للسلطات الوطنية المختلفة. الأموال الإلكترونية التي يصدرها البنك أو يتم توزيعها قد يتم استخدامها خارج الدولة التي يوجد بها البنك	قد يكون البنك في حالة عدم امتثال لقوانين أو لوائح خارج نطاق الوطن. قد يتحمل البنك نفقات قانونية غير متوقعة.	تأكد المصرف من مدى احتمالية استخدام أنشطته المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، ووضع أحكام دقيقة بشأن قدرة البنك على الاستجابة للشكوك القانونية والقضائية. تدريب الموظفين على البيئات القانونية والتنظيمية الوطنية المختلفة.

3- الإجراءات المنهجية للدراسة:

3-1 منهج الدراسة:

استند الباحثان في تصميم خطة الدراسة وعرض تساؤلاتها وفرضياتها على منهج البحث الاستنباطي (Deductive Paradigm)، كونها تسعى للتحقق من واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية الليبية ومدى فاعلية إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية، حيث تم الاعتماد على ما توفر من كتب ودراسات وأبحاث سابقة حول موضوع الدراسة لأجل تكوين واعداد الإطار النظري للدراسة. كما تم

استخدام المنهج الاجرائي القائم على استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) لمجتمع الدراسة من أجل جمع البيانات الأولية اللازمة، وذلك بالاستعانة بنموذج استبيان لغرض اختبار فرضيات الدراسة بهدف الوصول إلى تفسيرات لتساؤلات مشكلة الدراسة.

2-3 مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة كل موظفي وحدات الامتثال وأقسام الخدمات الإلكترونية واقسام المراجعة الداخلية والإدارة العليا بالمصارف التجارية الليبية (العامة) بمدينة سرت والبالغ عددها (5) مصارف، وهي: (التجاري الوطني، الوحدة، الجمهورية، الصحاري، شمال افريقيا). ونظرًا لتجانس مجتمع الدراسة بسبب تشابه ظروف العمل والتسيير الإداري والمالي في المصارف التجارية العاملة تحت إشراف مصرف ليبيا المركزي فقد تم سحب عينة محدودة ممثلة لمجتمع الدراسة بلغت (50) موظفًا تم اختيارها عشوائيًا من مجتمع الدراسة بحيث يشارك في الدراسة عدد (10) موظفين عن كل مصرف.

جدول (4) إجراءات توزيع واسترجاع نموذج الاستبيان.

المستلم	الموزع	الصفة
4	5	عدد (1) موظف عن وحدة الامتثال
16	20	عدد (4) موظف عن قسم المراجعة الداخلية
13	15	عدد (3) موظف عن قسم الخدمات الالكترونية
8	10	عدد (2) عن الإدارة العليا
	50	مجموع عدد نماذج الاستبيان الموزعة
--	9	عدد نماذج الاستبيان المستبعدة (مفقودة او غير صالحة)
41	41	عدد نماذج الاستبيان المستلمة والصالحة للتحليل

وبالتالي فقد تم توجيه نماذج الاستبيان إلى عينة محدودة من موظفي المصرف الأكثر علاقة بالخدمات الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية، حيث تم توزيع نموذج الاستبيان على عدد إجمالي (50 موظفًا) ينتمون لكل المصارف التجارية بمدينة سرت، وقد أسفرت إجراءات التوزيع والاسترجاع والفحص على عدد (41) نموذج استبيان صالحة فقط، واستبعاد عدد (9) نماذج إما لعدم استرجاعها او لعدم اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل.

3-3 أداة جمع البيانات:

أستخدم في هذه الدراسة نموذج استبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم تصميمه ليغطي كل جوانب المشكلة ومتغيراتها، وبالتالي اشتمل نموذج الاستبيان على عدد إجمالي (30) سؤالاً. وقد احتوى النموذج على نوعين من المعلومات الأساسية:

أ. **المعلومات الشخصية:** تتضمن المعلومات الديمغرافية عن المشاركين بالبحث، وهي تشمل (الجنس، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، اسم المصرف).

ب. **البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:** وقد قُسمت إلى عدد (2) محاور رئيسية، ففي المحور الأول يوجد عدد (15) فقرة أعدت لفحص واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية الليبية، أما المحور الثاني يشمل عدد (19) أعدت للتحقق من مدى فاعلية اجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كإجابات مفترضة لفقرات قياس متغيرات الدراسة. وتم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) من أجل تحليل البيانات الأولية واختبار الفرضيات للتعرف على اتجاه آراء أفراد العينة حول فقرات محاور الاستبيان، كما تم توظيف اسلوب الوسط الحسابي لوضع أساساً ومؤشراً للتقييم وتفسير إجابات أفراد العينة، كما موضح بالجدول أدناه:

جدول (5) مستويات ودرجة التقييم.

منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
1- أقل من 1.80	1.80 - أقل من 2.60	2.60 - أقل من 3.40	3.40 - أقل من 4.20	4.20 - أقل من 5
$\text{طول الفقة} = \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$ $0.80 = \frac{1 - 5}{5}$				

4-3 إجراءات تحكيم أداة الدراسة:

ومن أجل التحقق من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة وثباتها تم التحقق من انطباق معايير الصدق والصلاحية على أداة جمع البيانات (نموذج الاستبيان)، وذلك بالاستعانة بخبرات عدد (3) من أعضاء هيئة التدريس يقسم التمويل والمصارف بجامعة سرت من أجل الاسترشاد بآرائهم حول الأسئلة والفقرات التي تضمنها نموذج الدراسة، كما تم قياس ثبات أداة الدراسة عن طريق اختبار (الفا كرونباخ) باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد كانت كل قيم الاختبار لكل فقرات الاستبيان للمحور

الاول والثاني مقبولة وهي على التوالي 0.86، 0.88. وهذا يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس عينة البحث أو عينة مشابهة سوف نحصل على نفس النتائج، وب نفس المعدلات المحسوبة.

وبعد التحقق من تحكيم صلاحية نموذج الاستبيان المعد لجمع بيانات الدراسة الأولية، تم توزيعه على عينة الدراسة خلال النصف الثاني من العام 2024م. وفيما يتعلق بنموذج الدراسة وتعريف متغيراته، فإنه تضمن فحص واختبار العلاقة السببية بين إجراءات وتدابير إدارة المخاطر ومخاطر الصيرفة الالكترونية. وبالتالي - وبناءً على مشكلة الدراسة وفرضياتها - فإن إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تعبر عن المتغير المستقل (السبب) للدراسة، ومخاطر الصيرفة الإلكترونية يعبر عن المتغير التابع (النتيجة).

4- تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

1-4 وصف خصائص عينة الدراسة :

الجدول التالي يبين وصف لخصائص الأفراد المشاركين في عينة نموذج الاستبيان.

جدول (6) خصائص عينة الدراسة.

وصف خصائص أفراد عينة الدراسة					
		N	Frequency	Percent	Cumulative Percent
المركز الوظيفي	عن قسم الخدمات الالكترونية	41	13	%32	%32
	عن وحدات الامتثال		4	%10	%42
	عن الإدارة العليا		8	%19	%61
	عن قسم المراجعة المالية		16	%39	%100
سنوات الخبرة	سنوات 5 اقل من	41	6	%15	%15
	- و اقل من 10 5		12	%29	%44
	15 من - و اقل 1 0		9	%22	%66
	15 - و اقل من 20		10	%24	%90
	فاكثر 20		4	%10	%100
المؤهل العلمي	دبلوم / ثانوي	41	4	%10	%10
	بكالوريوس		18	%44	%54
	ماجستير		8	%19	%73
	دكتوراه		0	%0	%73
	اخرى		11	%27	%100
التخصص	اقتصاد	41	22	%54	%54
	تقنية معلومات		5	%12	%66
	قانون		3	%7	%73
	هندسة		4	%10	%83
	اخرى		7	%17	%100

- يتضح من الجدول أعلاه أن أكثر المشاركين في الاستبيان هم من فئة موظفي أقسام المراجعة الداخلية وأقسام الخدمات الإلكترونية بالمصرف، حيث بلغت ما نسبته 39% ، 32% من عينة الدراسة على التوالي، وهذا فئات مناسبة للدراسة.
- يتبين من الجدول السابق إن ما نسبته 29% ، 24% من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة تقع ما بين (من 5 وأقل من 10 سنة) (15 - وأقل من 20) على التوالي، ونستنتج من ذلك إن أغلب المجيبين على فقرات الاستبيان يتمتعون بخبرة كافية نسبياً تمكنهم من فهم فقرات الاستبيان والإجابة عليها بسهولة وموضوعية.
- يلاحظ من الجدول السابق إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من حملة بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 44%، بينما كانت أقل نسبة وهي 0% تمثل فئة حملة دكتوراه وتليها حملة دبلوم متوسط، حيث بلغت نسبتهم 10%.
- كما يتضح من الجدول السابق إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من حملة بكالوريوس الاقتصاد، حيث بلغت نسبتهم 54% وهذا مؤشر جيد ويعكس خلفيتهم المصرفية الملائمة لموضوع الدراسة، بينما كانت أقل نسبة، وهي 7% ، 10% لكل من حملة ليسانس القانون وبكالوريوس الهندسة على التوالي.

2.4 التحليل الوصفي لإجابات افراد عينة الدراسة حول السؤال الثاني والثالث:

أولاً:- التحليل الوصفي لفقرات السؤال الثاني: تقييم واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل بالمصارف التجارية الليبية، وذلك باستخدام اختبارات الإحصاء الوصفي وظهرت النتائج كما بالجدول أدناه:

جدول (7)

Descriptive Statistics										
م	فقرات الاستبيان	N	1	2	3	4	5	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة/التقييم
			لا تلبي	تلي	أحياناً	غالباً	بالصّور			
A	المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا									
1	يتبع المصرف سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية.	41	8	11	2	10	10	3.07	1.52	متوسط
2	يلتزم المصرف بوضع سياسات وأدوات تحكم خاصة لإدارة تلك المخاطر، وتحديد صريح للمسؤوليات.	41	6	12	6	11	6	2.97	1.33	متوسط
3	يولي المصرف اهتمام خاص بمراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية.	41	5	16	6	7	7	2.88	1.45	متوسط

4	يهتم المصرف بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية.	41	6	12	6	11	6	2.98	1.03	متوسط
المعوسط العام لإجابات افراد العينة										
المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة برقابة الأمان										
B										
1	يهتم المصرف باتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة، للتحقق من صحة هوية وتوقيع العملاء ممن يقومون بإجراء عمليات مع المصرف عن طريق الإنترنت.	41	7	12	10	10	2	2.71	1.24	متوسط
2	يستخدم المصرف طرق التحقق من صحة التعاملات التي تعزز عدم الإنكار وتحدد المسؤوليات في التعاملات المصرفية الإلكترونية.	41	10	3	9	10	9	3.12	1.48	متوسط
3	يقوم المصرف بالتأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات والمهام ضمن الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات.	41	1	15	3	13	9	3.34	1.25	متوسط
4	يسعى المصرف الى استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص كل الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات.	41	6	9	11	8	7	3.02	1.31	متوسط
5	يتخذ المصرف الإجراءات اللازمة المهادفة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات المرتبطة بها.	41	8	16	3	10	4	2.66	1.53	متوسط
6	يضمن المصرف وجود تدقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية.	41	9	10	0	13	9	3.07	1.50	متوسط
7	يشدد المصرف على اتخاذ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الإلكترونية الهامة، بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات.	41	8	16	2	11	4	2.68	1.49	متوسط
المعوسط العام لإجابات افراد العينة										
المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة بالمخاطر القانونية ومخاطر السمعة										
C										
1	يهتم المصرف بالتأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع المصرف والمتعلقة بنموذج المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له.	41	2	12	7	12	8	3.29	1.22	متوسط
2	يقوم المصرف باتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء، في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة.	41	7	12	10	10	2	2.70	1.16	متوسط
3	يشدد المصرف على ضرورة وجود خطط وبدائل في حالات الطوارئ أو الأزمات بما يكفل توفر وتشغيل الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع الأوقات.	41	6	9	11	8	7	3.02	1.46	متوسط
4	يقوم المصرف بوضع خطط مناسبة للتجاوب مع حالات وقوع أحداث انتهاك وقرصنة غير متوقعة قد تعيق تقديم الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة عمليات محتملة، من أجل إدارة المشكلات المحتملة واحتوائها والتقليل من فداستها.	41	7	12	10	11	1	2.69	1.38	مرتفع
المعوسط العام لإجابات افراد العينة										
المعوسط العام لإجابات افراد العينة حول مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية										
								2.95	1.48	متوسط

يُلاحظ من الجدول السابق ووفقاً لنتائج الوسط الحسابي أن اتجاه إجمالي متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات اختبار الفرضية الأولى بلغ (2.95)، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي ما بين (2.66) (3.34)، وبالتالي هذا يشير إلى نتائج متوسطة نحو غالبية الفقرات التي تقيس مدى التزام المصارف التجارية الليبية (عينة الدراسة) بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية سواء التي تتعلق بمسؤوليات الإدارة العليا أو برقابة الأمان أو بالمخاطر القانونية ومخاطر السمعة، ولذلك فإن إجمالي المتوسط الحسابي (2.95) لتلك الفقرات جاء أقل من المتوسط الفرضي لأداة القياس (3). ويستنتج من هذه النتائج الوصفية المبدئية أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن مؤسستهم المصرفية تلتزم - بمستوى متوسط - بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر.

ثانياً:- التحليل الوصفي لفقرات السؤال الثالث: مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية، وذلك باستخدام اختبارات الاحصاء الوصفي وظهرت النتائج كما مبين بالجدول أدناه:

جدول (8)

Descriptive Statistics											
رقم الفقرات الاستبيان	N	متوسط	انحراف	معياري	متوسط	انحراف	معياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	درجة الدراسة/التقييم
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر التشغيل											
1	41	7	6	5	10	13	3.40	1.49	مرتفع	إن اختبار الاحترق بحثا عن عيوب النظام، خلل في البرمجيات، الثغرات الأمنية يجد من عمليات الدخول غير المصرح.	
2	41	5	7	3	12	14	3.56	1.43	مرتفع	المراقبة المستمرة للكشف عن الاستخدامات الشاذة يقلل من فرص الدخول غير المصرح.	
3	41	2	7	2	17	13	3.78	1.21	مرتفع	إن نشر تدابير الأمان متمثلة في جدران الحماية وتقنيات التشفير ونشر فحص الفيروسات إضافة إلى المراقبة المستمرة لتدابير امان أنظمة البنك الداخلية تساهم في الحماية من الدخول غير المصرح.	
4	41	2	1	3	13	22	4.26	1.62	مرتفع جدا	وضع سياسات دقيقة لفحص واختيار الموظفين الجدد، وإنشاء الضوابط الداخلية والفصل بين المهام بالإضافة إلى المراجعة الخارجية، والرقابة على تصنيع البطاقات وتخزينها بمنع عمليات احتيال الموظفين.	
5	41	3	2	5	8	23	4.12	1.65	مرتفع	وضع الشروط والمعايير اللازمة عند توقيع العقد مع مقدمي الخدمة، والتعاقد مع مقدمي خدمة احتياطيين يجد من مخاطر مزودي الخدمة المتمثلة في قصور سلامة النظام وبياناته وموثوقيتها.	
6	41	7	2	3	11	18	3.76	1.49	مرتفع	إجراء المراجعات المنتظمة لقياس قدرات الأجهزة	

									والبرامج بالإضافة إلى تركيب نظام مسئول عن تحديث البرامج والأنظمة يمكن ان يجابه مشاكل تقادم الأنظمة.	
7	41	9	1	3	15	13	3.54	1.52	مرتفع	تصميم نظم لتدريب العملاء في مرحلة التخطيط وتطوير رؤية المصرف للتدريب بشكل مستمر يرفع من قدرات الإدارة والموظفين لفهم التكنولوجيا ومن ثم الحد من مخاطر تقادم الخبرات.
8	41	5	3	7	18	9	3.58	1.34	مرتفع	إن توعية العملاء حول أهمية بياناتهم وعدم استخدامها في معاملات غير أمنه، مع وضع التدابير الأمنية بالبرامج والمنتجات المصرفية يحد من وصول المجرمين إلى حسابات العملاء.
9	41	4	3	5	15	14	3.78	1.27	مرتفع	إن وضع تدابير تؤكد مصادقة العملاء عند القيام بمعاملاتهم المالية مثل ارقام التعريف الشخصية يحمي المصرف من مخاطر رفض العملاء للمعاملات.
	المتوسط العام لإجابات افراد العينة									
							3.75	1.38	مرتفع	
B	مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر السمعة									
1	41	2	7	2		17	3.78	1.18	مرتفع	اختبار الأنظمة قبل التنفيذ، وتطوير برامج النسخ الاحتياطي ووضع خطط لمعالجة مشاكل انقطاع النظام بشكل فوري يجعل المصرف قادراً على تقديم خدماته في كل الأوقات مما يمنع تضرر سمعته.
2	41	1	1	3	15	21	4.43	1.43	مرتفع جدا	إن القيام باختبارات للاختراق، تطوير خطط للطوارئ، نشر برامج فحص الفيروسات وغيرها من التدابير الأمنية المناسبة يحد من المخروقات الأمنية للنظام التي قد تؤثر على سمعة المصرف.
3	41	5	4	2	17	13	3.70	1.49	مرتفع	وضع المصرف خطط للطوارئ، مع الإفصاح والشفافية المستمرة عن حالة الأنظمة للعملاء يزيد من ثقتهم بأنظمة المصرف وبالتالي يمنع تضرر سمعته في حالة حدوث خلل أو سوء استخدام في أنظمة أو منتجات مصرف أخرى.
	المتوسط العام لإجابات افراد العينة									
							3.97	1.29	مرتفع	
C	مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من المخاطر القانونية									
1	41	3	4	3	13	18	3.95	1.56	مرتفع	إجراء مراجعات الامتثال الدورية وطلب تفسيرات من السلطات التنظيمية يمنع حدوث الغموض أو عدم الوضوح في تطبيق قوانين وقواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2	41	1	2	7	12	19	4.12	1.43	مرتفع	وضع تقنيات لتحديد هوية العملاء ووجهة الأموال واستخداماتها، تصميم السياسات والإجراءات لاكتشاف الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها، اجراء مراجعات الامتثال الدورية يمنع من حدوث عمليات غسيل الأموال.
3	41	9	0	5	12	15	3.59	1.53	مرتفع	أن نشر المعلومات عن الخدمة قبل تقديمها، مراجعة المتطلبات التنظيمية، تدريب الموظفين ليكونوا على دراية بالمخاطر التي قد تنشأ فيها مخاطر للعملاء والإفصاح عنها يرفع من مستوى الامتثال لدى المصرف ويقلل من المخاطر القانونية.
4	41	4	5	6	13	13	3.63	1.39	مرتفع	إن تدريب الموظفين على إجراءات حماية الخصوصية ومراجعة سياساتها، نشر التدابير الأمنية، وإجراء مراجعات الامتثال الدورية يحمي المصرف من الفضل

في حماية خصوصية العملاء.									
مرتفع	1.50	3.78	19	6	7	6	3	41	5
إن الإفصاح للعملاء عن علاقة موقع البنك على الويب بمواقع بعض الجهات الإلكترونية التي تقدم منتجات تكميلية للبنك يحمي البنك من أي مخاطر أو أعمال مخالفة تصدر عن تلك الجهة.									
مرتفع	1.63	3.90	19	13	2	0	7	41	6
إن وضع الضوابط الداخلية والتدابير والضوابط الأمنية المناسبة ومتابعة ومراقبة عمليات إصدار الشهادات والكشوفات الصادرة عن المصرف يمنع من عمليات التزوير باسم البنك وبالتالي الحماية من مخاطر التزوير القانونية.									
مرتفع	1.59	4.14	22	9	5	4	1	41	7
وضع أحكام دقيقة بشأن قدرة البنك على الامتثال للوائح والقوانين الخارجية، تدريب الموظفين على البيانات القانونية والتنظيمية المختلفة يجد من التعرض لمخاطر السلطات القضائية الأجنبية.									
مرتفع	1.42	3.87	المتوسط العام لإجابات أفراد العينة						
مرتفع	1.31	3.86	المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية						

يُلاحظ من الجدول السابق ووفقاً لنتائج الوسط الحسابي أن اتجاه إجمالي متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات اختبار الفرضية الثانية بلغ (3.86)، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي ما بين (3.40) (4.43)، وبالتالي فهي تعتبر ما بين مستوى متوسط ومرتفع نحو غالبية الفقرات التي تقيس مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفقاً لمقررات بازل المصرفية، وذلك لأن معظم المتوسطات الحسابية لتلك الفقرات تزيد عن المتوسط الفرضي لأداة القياس (3). ويُستخلص من هذه النتائج الوصفية المبدئية أن معظم الأفراد المشاركين في عينة الدراسة يؤكدون - بمستوى مرتفع - على فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية سواء المتعلقة بمخاطر التشغيل أو مخاطر السمعة أو المخاطر القانونية .

3-4 اختبار فرضيات الدراسة:

من المعروف أن تلك النتائج الوصفية - المشار إليها سابقاً - تعبر فقط عن الاتجاه العام لاعتقادات وآراء أفراد العينة اتجاه مشكلة الدراسة، ولذلك يجب تأكيدها عند درجة ثقة 95% (أي مستوى دلالة 5%)، وهي مستوى المعنوية المعتمد بهذه الدراسة بواسطة اختبارات الاحصاء الاستدلالي المناسبة. ولكي يتم ذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة، فإن الأمر يستوجب التحقق من نوع البيانات حتى يمكن تحديد اختبارات الاحصاء الاستدلالي الملائمة. ولأجل ذلك تم اخضاع البيانات لاختبارات التوزيع الطبيعي للتأكد من

نوعها ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو التوزيع غير الطبيعي⁽¹⁾.
الجدول التالي يبين نتائج الاختبار الإحصائي المتعلق بتحديد نوع البيانات الأولية للدراسة. وكما هو واضح من الجدول أدناه أن النتائج تشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإن الأساليب الإحصائية المعلمية (اختبار t-test) سيتم استخدامها لأنها أكثر ملائمة وصلاحيه لإجراءات اختبار فرضيات الدراسة.

جدول (9) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Items	.687.	41	.09.0	.865.	41	.3.07

الفرضية الأولى:

تلتزم المصارف التجارية الليبية بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل.

جدول (10) نتائج اختبار الفرضية الأولى.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر	41	2.95	401.2	7543.

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر	9882.	40	3.00	6909.	5232.	8760.

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \geq$

يبين الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مدى التزام المصارف التجارية الليبية (عينة الدراسة) بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر قد بلغ (2.95) وهو

1 الاختبارات الإحصائية المعلمية تناسب البيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي ، أما الاختبارات الإحصائية اللا معلمية فهي تناسب البيانات التي تتبع التوزيع غير طبيعي.

يقل عن الوسط الحسابي الفرضي وهو (3). كما يتضح أن نتائج الاختبار الإحصائي المستخدم (t) ذات دلالة احصائية، حيث مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (sig.=0.003) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، وهذا يعني أن الوسط الحسابي المحسوب (2.95) مهم إحصائياً.

ونستخلص من هذه النتائج الإحصائية أنه توجد فروقات بين آراء أفراد العينة حول صحة الفرضية، وبالتالي ترفض فرضية الدراسة ويمكن القول أن المصارف التجارية (عينة الدراسة) غير ملتزمة بالشكل المطلوب بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية. وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كونهم يدركون أن مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية بسبب ضعف البنية التحتية التقنية، أو لضعف الوعي لدى المشاركين وعدم إلمامهم التام بمقررات بازل المصرفية وأهميتها، أو بسبب ضعف تركيز المصارف (عينة الدراسة) نفسها وضعف تفاعلها بالشكل المطلوب مع مقررات بازل لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي كانت وراء إصدار اتفاقية بازل المصرفية.

الفرضية الثانية:

تتسم إجراءات وتدابير إدارة المخاطر بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

جدول (11) نتائج اختبار الفرضية الثانية.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية	41	3.86	.8788	.4550

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية	2.175	40	0.004	.6025	.4595	.8444

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \geq$

يُلاحظ من الجدول السابق ان الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية قد بلغ (3.86) وهو مؤشر مرتفع نسبياً، لأنه يزيد عن الوسط الحسابي الفرضي (3)، وهذا يعني أن معظم إجابات افراد العينة متوافقة حول أهمية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. هذه النتيجة مهمة إحصائياً وفقاً لدرجة الثقة المعتمدة بالدراسة، حيث أن مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (sig.=0.004) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وهذا يعني أن الوسط الحسابي المحسوب (3.86) يعبر عن مؤشر مهم إحصائياً ولا وجود لاختلاف أو فروقات مهمة بين آراء أفراد العينة على صحة فرضية الدراسة القائلة أن إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تتسم بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية؛ ولذلك وفي نفس السياق، يتطلب الأمر معالجة قصور المصارف (عينة الدراسة) عن تطبيق إجراءات وتدابير إدارة المخاطر الصادرة عن اتفاقية بازل المصرفية، وكذلك التركيز على دراسة العوامل الظرفية وإعادة ضبطها في إطار مقررات بازل للرقابة المصرفية.

5- النتائج والتوصيات:

1-5 النتائج:

- من خلال مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية السابقة وإجراء الدراسة الميدانية الحالية يمكن استخلاص عدد من النتائج النظرية والتطبيقية، وهي كما يأتي:
- تُعدُّ تقنيات الصيرفة الإلكترونية إحدى الإنجازات المهمة للثورة التكنولوجية والمعلوماتية، والتي أحدثت نقلة نوعية في تقديم الخدمات المصرفية، وتتميز بسهولة استخدامها وتوفيرها للوقت والجهد والتكاليف، إضافة إلى مساهمتها في تسويق خدماتها المصرفية عبر موقع إلكتروني خاص بها.
 - فيما يتعلق بالفرضية الأولى أشارت النتائج التطبيقية انه توجد فروقات بين آراء افراد العينة حول صحة فرضية الدراسة، وهذا يعني ان المصارف التجارية (عينة الدراسة) غير ملتزمة بالشكل المطلوب بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية؛ وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كونهم يدركون أن مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية

بسبب ضعف البنية التحتية التقنية، أو لضعف الوعي لدى المشاركين وعدم إلمامهم التام بمقررات بازل المصرفية وأهميتها، أو بسبب ضعف تركيز المصارف (عينة الدراسة) نفسها وضعف تفاعلها بالشكل المطلوب مع مقررات بازل لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي كانت وراء إصدار اتفاقية بازل المصرفية.

■ أخيراً أظهرت النتائج الإحصائية _ فيما يتعلق بالفرضية الثانية _ أن الوسط الحسابي المحسوب (3.86) يعبر عن مؤشر مهم إحصائياً ولا وجود لاختلاف أو فروقات مهمة بين آراء أفراد العينة على صحة فرضية الدراسة القائلة بأن إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تتسم بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

2-5 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن اقتراح بعض التوصيات المهمة في إطار إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية والحد منها، وذلك على النحو الآتي:

- ضرورة الاهتمام بتشديد الالتزام بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية الصادرة عن لجنة بازل، مع ضرورة الالتزام بإصدار تقارير دورية منتظمة للإفصاح عن أية مخاطر إلى الإدارة العليا ولجنة المخاطر؛ لاتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة بشكل مبكر.
- العمل على تطوير أداء وكفاءة الموظفين من خلال برامج التدريب وورش العمل حول آخر المستجدات بمجال الصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المتعلقة بها، بالإضافة إلى زيادة الوعي لدى العاملين بالمصارف على كل المستويات الإدارية بمقررات لجنة بازل وأهميتها في إدارة المخاطر وضوابطها وطرق قياسها.
- فحص برامج وأنظمة التشغيل بشكل دوري لضمان سلامتها، والابلاغ عن أية ثغرات فيها يمكن أن تسبب مخاطر مصرفية محتملة مع توثيق تلك المخاطر والإجراءات أو التدابير اللازمة لتفاديها مستقبلاً، ويمكن في هذا الشأن الاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والإجراءات والتدابير المتبعة لتجنبها والحد منها.
- اتباع ضوابط أمان قوية لحماية خصوصية العملاء والحفاظ على سرية المعلومات الأساسية المصرفية، عن طريق تحسين وتطوير أساليب الرقابة المصرفية والقيام بعمليات مراقبة أمنية شاملة لجميع تقنيات وتطبيقات الصيرفة الإلكترونية بما فيها العلاقات مع مزودي الخدمة.
- اتخاذ إجراءات مناسبة وصارمة للفصل بين المهام والواجبات خاصة بين الإدارة العليا

والأقسام التشغيلية بالمصرف.

- وضع خطط للطوارئ لضمان استمرارية وتقديم الخدمات الإلكترونية بما فيها وضع خطط للاستجابة السريعة ومعالجة الأعطال، مع العمل على إنشاء قسم لتكنولوجيا المعلومات متخصص في إصلاح الأعطال وصيانة الأجهزة والأنظمة بما يضمن سرية البيانات وأمن المعلومات.

المصادر والمراجع:

- الشرع، عقيل شاكر؛ خضي، كاظم غازي، (2023)، اثر الصيرفة الالكترونية في الودائع المصرفية : دراسة على القطاع المصرفي العراقي، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي السادس والسني 17.
- الفرجاني، إبراهيم مسعود؛ والتاورغي، مسعود محمد، (2021)، واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية وفق اتفاقية بازل 3، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، جامعة بنغازي، ليبيا، المقالة رقم 8، الإصدار السادس.
- سلطاني، الهاشمي؛ وصفيح، صادق، (2022)، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 1.
- سمره، ياسر محمد؛ وعزازي، محمد فتحي؛ ودرويش، حسين مصطفى، (2022)، تأثير دور إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في ضوء مقررات بازل بالبنوك، مجلة البحوث الدراسات البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة مدينة السادات، مصر، المجلد 12، العدد 1.
- عبدالجليل، جلاله؛ وافي، نجم، (2020)، آليات إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، مختبر دراسات التنمية المكانية وريادة الأعمال، الجزائر، المجلد 4، الإصدار 1.
- فرج، محمد ابوخرام؛ معيتيق، سميه، (2024)، تقييم إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية بالمصارف الليبية في ضوء مقررات بازل، مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، جامعة سرت، المجلد 14، العدد 1.
- مصرف ليبيا المركزي، (2012)، التقرير السنوي الرابع لإدارة الرقابة على المصارف والنقد، مؤشرات السلامة المالية والاستقرار في القطاع المصرفي الليبي، سنة 2012م.
- Abdou, H., English, J. & Adewunmi, P. (2014) " An investigation of risk management practices in electronic banking: the case of the UK banks", Banks and Bank Systems, university of Huddersfield, uk, 9 .(3)
- Abuzarqa, R. (2023) "Banking Risk Management Accordance to the Requirements of the Basel Agreements". SEA - Practical Application of Science Volume VII, Issue 19(2019 / 1)

- Agrawal, D., Singh, G. (2016) "An Analysis of Risk Management Principles for Electronic Banking using Basel III Norm" International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences", Volume 4, Issue 2, ISSN 2349-4476, February 2016 .
- Al Dabbas, M. (2023) "Banking Risk Management In Jordanian Commercial Banks In Accordance With The Basel Accords". Intern. Journal of Profess. Bus. Review. |Miami, v. 8 | n. 6| p. 01-20 | e02420 | 2023.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (1998) "Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities" Bank for International settlements.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (2001) "Risk Management Principles for Electronic Banking" Bank for International settlements.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (2003) "Risk Management Principles for Electronic Banking" Bank for International settlements.
- Eze, Ch., Eze, V & Nnenna, U. (2024).Unveiling the Dynamics of E-Banking: A Comprehensive Analysis of Strategic Choices, Service Quality and Customer Satisfaction Newport, International Journal of Current Research In Humanities And Social Sciences (Nijchrss,), Volume 4 Issue 1, 2024.
- Haxhosaj, A. (2022). The Risks of Electronic Banking, International Journal of Science and Research (IJSR), Volume 11 Issue 8, Haxhi Zeka University – Kosova.
- Musabah, A., Al Siyabi, N., & Araimi, S., Pandey, J. (2019) "An investigation of risk management practices in electronic banking in Sultanate of Oman" . Journal of Student Research Fourth Middle East College Student Research Conference, Muscat, Sultanate of Oman.
- Nazaritehrani, A., and Mashali, B. (2020). Development of eBanking Channels and Market Share in Developing Countries. Financial Innovation, Volum 6 issue 12.
- Ray, K. (2019). Electronic Banking Groom and Risks Identification, JETIR June 2019, Volume 6, Issue 6, Swami Vivekanand University, Sagar(M.P).
- Stanoevska, E. (2019) "Risk Management Principles Of E-Banking, Challenges of the Macedonia's Banking Sector". Knowledge – International Journal Vol.44.1.
- Wood, A., Butcher, S. (2020) "An Investigation Of The Risk Management Practices In Electronic Banking Of Commercial Banks In Barbados", The University Of The West Indies, Cave Hill Campus.

أثر كفاية رأس المال على ربحية المؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الجمهورية - ليبيا

أ. د. جبار بوكثير حسين²
djebarbouketir@yahoo.fr

أ. حسن إبراهيم ميلاد¹
hasan9194agha@gmail.com

أ. حسين إبراهيم ميلاد⁴
husenaga20@gmail.com

د. صالح أحمد مادي³
Sagm975@gmail.com

- 1 طالب دكتوراه بقسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- 2 أستاذ المحاسبة بقسم العلوم التجارية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- 3 أستاذ مساعد بقسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب، ليبيا.
- 4 طالب دكتوراه بقسم المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس، تونس.

الملخص:

هناك حاجة ضرورية ومستمرة في ظل بيئة الأعمال المتغيرة إلى تحليل وقياس أداء الربحية في المصارف التجارية، حيث يوجد عوامل داخلية وخارجية تؤثر على الربحية ولقد أجريت هذه الدراسة على مصرف الجمهورية في ليبيا خلال الفترة من 2017 حتى 2022، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر كفاية رأس المال على تعظيم الأرباح في مصرف الجمهورية محل الدراسة.

ولقد تم استخدام البرنامج الإحصائي spss وإجراء تحليل الارتباط والانحدار للبيانات من أجل تحقيق هدف الدراسة، وبناءً على نتائج التحليل الإحصائي، نجد أن كفاية رأس المال له تأثير ويرتبط بعلاقة ذات دلالة إحصائية مع معدل ربحية مصرف الجمهورية.

الكلمات المفتاحية: كفاية رأس المال، الربحية، مصرف الجمهورية.

The Impact of Capital Adequacy on the Profitability of Financial Institutions, Case Study of the Republic Bank – Libya

Hassan Ibrahim Milad

PhD Student at the University of Arab Ben M'hidi - Oum El Bouaghi/ Algeria
hasan9194agha@gmail.com

Dr. Jabbar Boukthir Hussein

Professor of Accounting at the University of Arab Ben M'hidi - Oum El Bouaghi/ Algeria
djebbarbouketir@yahoo.fr

Dr. Saleh Ahmed Madi

Assistant Professor at the University of Al-Marqab/ Libya
Sagm975@gmail.com

Hussein Ibrahim Milad

PhD Student at the University of Sfax/ Tunisia
husenaga20@gmail.com

Abstract

There is a necessary and continuous need, in light of the changing business environment, to analyze and measure the performance of profitability in commercial banks, as there are internal and external factors that affect profitability. This study was conducted on the Republic Bank in Libya during the period from 2017 to 2022, where the study aimed to know the impact of capital adequacy. Money to maximize profits in the Republic Bank under study.

The statistical program SSPS was used and correlation and regression analysis of the data was conducted in order to achieve the goal of the study. Based on the results of the statistical analysis, we find that capital adequacy has an impact and is linked to a statistically significant relationship with the profitability rate of Jumhouria Bank.

Keywords: Capital gain, profitability, Aljumhuria Bank.

1. مقدمة:

لقد أوصت العديد من الدراسات في السنوات اللاحقة للأزمة العالمية المالية 2008 بضرورة الاهتمام بإجراء تحليل الربحية خاصة للمؤسسات المالية المصرفية؛ لما له من دور في التنبؤ بالمشاكل المالية المستقبلية وخاصة في ظل حالات التعثر المالي والإفلاس التي حدثت في السنوات الأخيرة في المصارف الأمريكية، وأصبح من الضرورة الاهتمام المستمر بدراسة ومراقبة الوضع المالي الحقيقي المبني على دراسة الواقع بهدف تجنب المخاطر المستقبلية، لما لذلك من أثر واضح في إظهار النتائج الحقيقية والتي تمثلها الربحية. فالربح مصطلح شائع فقهاً واقتصاداً وهو حافز ودافع أساسي لقيام الأنشطة الاقتصادية المختلفة لأنه يمس حياة الناس والمؤسسات الاقتصادية القائمة، وهو بذلك يعتبر من أبرز العوامل الدافعة للنشاط الاقتصادي لإعمار الحياة، ويحدد الإيراد في أي مشروع بقياس مجموع القيم التي يتحملها العملاء مقابل البضائع أو الخدمات التي يقدمها لهم المشروع خلال فترة زمنية محددة بمعنى الفرق بين الإيراد الكلي والتكاليف الكلية، وتعتبر الفترة التي يتم فيها الاعتراف باكتساب الإيراد وتسجيله بالسجلات كإيراد هي فترة تحقق الإيراد، وهذا التحقق يشير إلى الكيفية التي تتبعها النظام المحاسبي المطبق في تحديد وقياس الدخل (Madei, 2017).

إن دراسة الربحية تعني قياس مقدرة المؤسسة الكسبية وهي تبين درجة الكفاءة التي اتصف بها إنجاز العمليات التي قامت بها المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، ولأن الربحية تبقى ضمن أولويات أهداف أي نشاط اقتصادي فإن مؤشرات الربحية تلقى اهتماماً متزايداً وخاصة من قبل المالكين والمستثمرين الجدد، وتتأثر ربحية المصارف بالعديد من العوامل منها الداخلية ومنها الخارجية والتي يجب دراستها بصفة مستمرة حتى تحدد المؤسسة العوامل التي تشكل خطراً، ويجب الاهتمام بها من أجل تحسين ربحيتها، وتحدد العوامل الأكثر تأثيراً على الربحية حتى تزيد من مضاعفة الجهود فيها وعدم إهمالها، وكفاية رأس المال يعتبر أحد العوامل الداخلية التي تؤثر في الربحية والذي ينبغي دراسته وذلك لما له من تأثير على جميع العوامل المحددة للربحية (بريك، 2020).

2. مشكلة الدراسة:

وانطلاقاً مما سبق يتبادر في ذهن الباحثين التساؤل الآتي:

– ما تأثير كفاية رأس المال على ربحية المؤسسة؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما تأثير كفاية رأس المال على العائد على حقوق الملكية؟
- ما تأثير كفاية رأس المال على العائد على الأصول؟

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على تحديد أثر كفاية رأس المال على ربحية المؤسسة من خلال دراسة حالة مصرف الجمهورية، ويتفرع عن ذلك الأهداف الآتية:

- التعرف على العلاقة التي تربط كفاية رأس المال بربحية المؤسسة.
- تحديد المفاهيم المتعلقة بكل من كفاية رأس المال وربحية المؤسسة.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الربط بين كفاية رأس المال وربحية المؤسسة، من خلال تحديد وحساب كفاية رأس المال، حيث يتفق محتوى هذه الدراسة مع الاتجاهات الحديثة للإدارة المالية، ويتالي أي قرارات تتخذها المؤسسة دائماً يحسب تأثيرها على الربحية سواء قرارات استثمارية أو مالية، وبما أن القرار التمويلي يعتبر من أهم قرارات الإدارة المالية فإن أهمية هذا الموضوع تنبع من أهمية الخطة العملية لاتخاذ القرارات المالية في توفير واستخدام الأموال اللازمة من أجل تعظيم الربحية للمؤسسة.

كما تكمن أيضاً في إلقاء الضوء على كفاية رأس المال وربحية المؤسسة وذلك للفوائد التي سوف تعود على مجتمع الدراسة ككل، وتوفير كل الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة في سبيل ذلك، حيث تعتبر هذه الدراسة - حسب علم الباحثين- من الدراسات الأولى التي تهتم بدراسة تأثير كفاية رأس المال على ربحية المؤسسة، وبالتالي من المتوقع أن تمثل نتائج هذه الدراسة إضافة إلى الأدب المحاسبي في مجال موضوع الدراسة.

5. فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضية الدراسة في الفرضية الرئيسة الآتية:

- هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لحدد كفاية رأس المال على ربحية مصرف الجمهورية.
- وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
- هناك تأثير لحدد كفاية رأس المال على العائد على الأصول .

- هناك تأثير لحدد كفاية رأس المال على العائد على حقوق الملكية.
- 6. حدود الدراسة:
- الحد الموضوعي: تناولت الدراسة طبيعة وأهمية كفاية رأس المال والربحية.
- الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة مالية وبالتحديد مصرف الجمهورية- الإدارة العامة، الكائن بالعاصمة طرابلس-ليبيا.
- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة على مدى ست سنوات امتدت من سنة 2017م إلى سنة 2022م.
- 7. منهج الدراسة:
- بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة وتبيان مدى تأثير كفاية رأس المال على ربحية المؤسسة، وكذلك الحصول على نتائج دقيقة، قمنا بإتباع المنهج الوصفي في عرض الجوانب النظرية لكفاية رأس المال على ربحية المؤسسة، كما اتبعنا المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي لدراسة العلاقة بين كفاية رأس المال وربحية مصرف الجمهورية مستخدمين في ذلك بعض الأساليب الإحصائية.
- 8. الدراسات السابقة:
- من أجل الحصول على خلفية شاملة حول ما كُتب عن موضوع الدراسة، قام الباحثين بالبحث والتقصي عن الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع بشكل عام، أو التي تناولت الموضوع بشكل أكثر تحديداً، حيث تم حصر عدد منها وبعد الاطلاع عليها تم تلخيصها وترتيبها على أساس التسلسل التاريخي التنازلي.
- 1.8 الدراسات باللغة العربية:
- 1.1.8 دراسة حيدر (2023) كفاية رأس المال وربحية المصارف السورية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير نسبة كفاية رأس المال في ربحية المصارف السورية الخاصة، استخدمت الدراسة بيانات من التقارير المالية السنوية المنشورة خلال الفترة من 2010 إلى 2021م، تم استخدام نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول والعائد على حقوق الملكية كمقاييس لكفاية رأس المال والربحية، استخدمت الدراسة نموذج الانحدار البسيط ونموذج الانحدار المتعدد مع وجود متغيرات

ضابطة، كما تم إجراء اختبار Granger Causality للعلاقة السببية بين كفاية رأس المال والربحية، أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير معنوي لكفاية رأس المال في الربحية حتى بعد إضافة المتغيرات الضابطة. كما أظهر اختبار granger causality إلى أن اتجاه السببية هو من كفاية رأس المال إلى الربحية.

2.1.8 دراسة سالم؛ سلامة (2023) أثر إدارة رأس المال على ربحية المؤسسة
حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة رأس المال على ربحية المؤسسة، وتم استخدام تحليلات الانحدار والارتباط المتعددة على البيانات لتحديد العلاقة بين مكونات إدارة رأس المال العامل وإجمالي الربح التشغيلي للمؤسسة، ولقد انتهت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: أن إجمالي الربح التشغيلي كان مرتبطا ارتباطا إيجابيا بمتوسط فترة التحصيل ومتوسط فترة الدفع، ولكنه مرتبط سلبيا بدورة التحويل النقدي، كما كانت العلاقة بين دوران المخزون بالأيام وإجمالي الربح التشغيلي غير مهمة.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات المهمة كان أهمها: أن إدارة المؤسسة قادرة على اكتساب ميزة تنافسية مستدامة عن طريق الاستخدام الفعال لمواردها من خلال التخفيض الدقيق لدورة التحويل النقدي إلى الحد الأدنى، ويمكن أن تخلق قيمة لمساهميها من خلال استثمار حسابات الدفع في عمليات تمويل قصيرة الأجل، حيث عند القيام بذلك من المتوقع أن تزداد ربحية الشركات.

3.1.8 دراسة عبدالرحمن؛ القرني (2022) أثر التغير في رأس المال العامل على ربحية الشركات المساهمة السعودية: دراسة تطبيقية على قطاع تجزئة السلع الكمالية.
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التغير في رأس المال العامل على ربحية الشركات المساهمة السعودية، وذلك للترابط الوثيق بين رأس المال العامل والربحية في شركات الأعمال، وقد تم اختيار عينة من أربع شركات مساهمة سعودية من قطاع تجزئة السلع الكمالية وهي شركة جرير للتسويق (جرير)، الشركة المتحدة للإلكترونيات (اكسترا)، الشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو)، شركة الحسن غازي إبراهيم شاكرك (شاكرك)، ولقد تم إجراء تحليل أفقي لإيجاد مقدار التغير ونسبة التغير للبيانات المالية المستخدمة في هذه الدراسة وذلك خلال مدة الدراسة وهي عشر سنوات حيث تم استخدام القوائم المالية المعدة في 2010-12-31م إلى 2019-12-31م، كما تم إجراء انحدار خطي لاختبار معنوي

العلاقة بين متغيرات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي، ومن خلال التحليلات السابقة ظهرت مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين التغير في رأس المال العامل والعائد على حقوق الملكية، توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين التغير في رأس المال العامل والعائد على الأصول، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغير في رأس المال العامل والعائد على المبيعات.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: أن تقوم الشركات المساهمة السعودية بإدارة رأس المال العامل من خلال (إدارة الأصول المتداولة والخصوم المتداولة) بطرق أكثر كفاءة تؤدي إلى زيادة الربحية.

4.1.8 دراسة نصر؛ شحاته (2022) العوامل المؤثرة على كفاية رأس مال البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية السورية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على كفاية رأس المال في البنوك التجارية السورية، وقد تمحورت إشكالية الدراسة في التعرف على تأثير (حجم البنك - معدل العائد على الأصول - معدل العائد على حقوق الملكية - مستوى السيولة - مخاطر الائتمان - الرافعة المالية) على نسبة كفاية رأس المال، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن كلاً من حجم البنك ومعدل العائد على الأصول و معدل العائد على حقوق الملكية و مستوى السيولة و مخاطر الائتمان - الرافعة المالية لهم تأثير على نسبة كفاية رأس المال في البنوك، وبناءً على هذه النتيجة أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل إدارات البنوك على إدراك خطورة تلك العوامل المؤثرة لاسيما أن لواقع النظام المصرفي السوري ظروف مختلفة في ضوءها يجب الانتباه لكافة الابعاد التي يمكن أن تؤثر على استقراره .

5.1.8 دراسة بعوط؛ ناصر (2018) أثر تكلفة رأس المال على معدل النمو الداخلي للمؤسسة: دراسة حالة لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية للفترة 2013م-2017م. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكلفة رأس المال على معدل النمو الداخلي لمجموعة من المؤسسات. وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل جميع البيانات المتعلقة بالبحث قام الباحثين بتصميم استمارة استبيان، كذلك استخدموا أداة المقابلة للتدعيم البحث وتأكيد نتائجه، وأظهرت نتائج الدراسة أن محاولة البحث عن سياسة مالية مثلى لتمويل النمو، تقوم على عدة قواعد منها ما هو متعلق بالمرودية

والاستقلالية المالية ومنها ما هو متعلق بقواعد التوازن المالي للمؤسسة. كما خرجت الدراسة مجموعة من التوصيات لعل من أهمها ضرورة أن تحفظ المؤسسة قدر الإمكان على مصادرها الداخلية التي هي بمثابة المحرك الرئيسي للنمو، أيضا محاولة اختيار هياكل تمويل تتلائم واحجام وقدرات المؤسسات، ذلك أن الاختيار غير السليم للهيكل المالي يؤدي عاجلا أم آجلا إلى اختلالات مالية تؤدي بدورها إلى توقف نشاط المؤسسة، كما يعد الحجم عاملا محددًا لقدرة المؤسسة على النمو.

6.1.8 دراسة طويرش (2018) رأس المال العامل وأثره على الربحية. هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالية خلال الفترة 2003-2012، وعلى عينة مكونة من 48 شركة صناعية، حيث تم دراسة أثر متغيرات رأس المال العامل (دورة التحول النقدي، متوسط فترة التحصيل، متوسط فترة التخزين، ومتوسط فترة السداد) وبعض المتغيرات الضابطة (نسبة الدين، ونسبة التداول، وحجم الشركة) على ربحية الشركات الصناعية باستخدام العائد على الموجودات، والعائد على حقوق الملكية كمقاييس للربحية، تم استخدام منهجية البيانات الطويلة، وتم استخدام تحليل الارتباط والانحدار المتعدد بين المتغيرات.

وبناءً على هذه التحليلات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة سالبة وذات دلالة إحصائية بين متغيرات رأس المال العامل وربحية الشركات، الأمر الذي يعني أن الشركة تستطيع زيادة الربحية من خلال تقصير مدة دورة التحول النقدي، كما بينت النتائج أن هناك علاقة سالبة وذات دلالة بين كل من نسبة الدين ونسبة التداول وربحية الشركات، وهناك علاقة موجبة وذات دلالة بين حجم الشركة وربحية الشركات، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة قيام الشركات الصناعية بتخفيض مدة دورة التحول النقدي، وأن تعمل على تحقيق التوازن بين السيولة والربحية، وإدارة رأس المال العامل بطرق أكثر كفاءة.

7.1.8 دراسة الحريث؛ حزوري (2017) مخاطر الائتمان وأثرها في كفاية رأس المال المصرفي. هدفت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى بيان مفهوم مخاطر الائتمان وأشكالها ومصدرها وكيفية قياس هذه المخاطر، وبيان مفهوم كفاية رأس المال وأهميتها للمصرف ودراسة العلاقة بين مخاطر الائتمان وكفاية رأس المال، وتنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية

البالغة لمخاطر الائتمان لما لها من تأثير على عمليات المصرف ومؤشرات نشاطه، وكفاية رأس المال المصرفي ذات أهمية بالغة، حيث يعتبر تحقيق نسبة كفاية رأس المال بالشكل الجيد من أولى اهتمامات الإدارات المصرفية، وكانت عينة هذه الدراسة تكون من أربعة مصارف، وذلك لمعرفة أثر المتغير المستقل "مخاطر الائتمان" في المتغير التابع "كفاية رأس مال المصرفي"، وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "مخاطر الائتمان" والمتغير التابع "كفاية رأس المال"، بالإضافة إلى أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية بين كل من نسبة مخاطر الائتمان ونسبة لكفاية رأس المال المصرفية في المصارف عينة الدراسة. وأن مخاطر الائتمان تؤثر في كفاية رأس المال ويمكن تفسير التغيرات التي تحدث في كفاية رأس المال من خلال مخاطر الائتمان ونسبة التفسير بحدود 0.87، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: وضع السياسات والاستراتيجيات الملائمة والمناسبة تجنباً للأزمات المالية التي تنتج عن خطر الائتمان، وخاصة خطر انخفاض كفاية رأس المال.

8.1.8 دراسة العباينة (2014) أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات
المساهمة العامة الخدمية الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر عناصر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات المساهمة العامة الخدمية الأردنية، وتم تطبيق الدراسة على عينة من الشركات المساهمة العامة الخدمية الأردنية مكونة من (46) شركة تشكل ما نسبته (75.8) من مجتمع الدراسة وتم الحصول على البيانات اللازمة، من خلال الاعتماد على التقارير المالية السنوية للعينة محل الدراسة خلال الفترة من 2010 ولغاية 2012 وأظهرت نتائج تحليل البيانات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عدد أيام التحصيل وربحية الشركات (ممثلة بنسبة العائد على الأصول) وأن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من دورة تحويل النقدية ونسبة الدين مع ربحية الشركات (ممثلة بنسبة العائد على الأصول)، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتوسط أيام السداد وحجم الشركة مع ربحية الشركات (ممثلة بنسبة العائد على الأصول) ووجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من حجم الشركة ونسبة الدين مع ربحية الشركات (ممثلة بنسبة العائد على حقوق المالكين)، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لعدد أيام التحصيل ودورة تحويل النقد، ومتوسط أيام السداد مع ربحية الشركات (ممثلة بنسبة العائد على حقوق المالكين) وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمكونات رأس المال العامل.

9.1.8 دراسة بوساحة (2012) العلاقة بين دورة التحويل النقدي والربحية، والسيولة ورأس المال العامل: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة دورة التحويل النقدي بالربحية والسيولة ورأس المال العامل للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة من 2004 ولغاية 2010 واستخدمت الدراسة السلاسل الزمنية لبيانات مقطعية لـ (58) شركة صناعية لتقدير معادلات الانحدار، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين دورة التحويل النقدي وربحية الشركات الصناعية الأردنية، في حين دلت النتائج على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين دورة التحويل النقدي وكلا من السيولة ورأس المال العامل، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة الشركات الصناعية الأردنية بالعمل على تخفيض دورة التحويل النقدي لتخفيض احتياجات التمويل لرأس المال العامل.

10.1.8 دراسة بيطار؛ الكواس (2010) كفاية رأس المال في المصرف التجاري السوري. هدفت الدراسة إلى إيضاح كيفية تطبيق معيار بازل II لكفاية رأس المال في المصرف التجاري السوري، من خلال التعريف بلجنة بازل ومعايير بازل I ومعايير بازل II، ثم تقديم دراسة تطبيقية على المصرف التجاري السوري لبيان كيفية تطبيق معيار بازل II لكفاية رأس المال وأثر متطلبات كفاية رأس المال الجديدة على المحفظة الائتمانية للمصرف التجاري السوري واستبدال الأصول ذات الأوزان الترحيحية الأعلى بأصول ذات أوزان ترحيحية أقل، وقد تم التوصل إلى أنَّ المصرف يحتفظ بنسبة عالية من رأس المال تفوق ما هو مطلوب في معيار بازل II لكفاية رأس المال، وبالتالي يجب على المصرف البحث عن استثمارات جديدة لتوظيف الفائض من رأسماله.

2.8 الدراسات باللغة الإنجليزية

1.2.8 دراسة

Tsagem (2015) Impact of Working Capital Management, Ownership Structure and Board Size on the Profitability of Small and Medium-Sized Entities in Nigeria.

هدفت الدراسة إلى التحقق من تأثير إدارة رأس المال العامل، وملكية الأسرة، وحجم مجلس الإدارة على ربحية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في نيجيريا. وعملت على تحليل البيانات التقارير المالية باستخدام الانحدار لعدد من 47 شركة صغيرة ومتوسطة، من

منطقة جيوسياسية شمال غرب نيجيريا للفترة 2008-2012. ووجدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة تحصيل المدينون، وفترة الدفع، وكفاءة التحويل النقدية وحجم مجلس الإدارة للشركات الصغيرة والمتوسطة على الأرباح التشغيلية الإجمالية، وعلاوة على ذلك تم التوصل إلى تأثير إيجابي بين فترات الاحتفاظ بالمخزون، ودورة تحويل النقدية ونسبة النقدية مع الربحية، وأظهرت أهمية رأس المال العامل وحجم مجلس الإدارة في الشركات الصغيرة والمتوسطة، لتحقيق الأرباح والاستدامة والنمو، وأوصت الدراسة أصحاب ومديري الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى مزيد من التركيز على الإدارة الفعالة لمواردها المحدودة من خلال إدارة الذمم، وفترات التحصيل والدفع، والنقدية بشكل فعال لتحسين الربحية.

2.2.8 دراسة

Enowi, & Brijal (2014) The Effect of Working Capital Management on Profitability: The Case of Small Medium and Micro Enterprises in South Africa.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر إدارة رأس المال العامل على الربحية، وذلك باستخدام خمسة عشر مشروعاً في جنوب أفريقيا، المدرجة في بورصة جوهانسبرج، في الفترة من 2008-2012، واعتمدت على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار هذا الأثر. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين عدد أيام فترة التحصيل، وعدد أيام التخزين. ووجود علاقة عكسية بين عدد أيام فترة السداد ودورة تحويل النقدية واوصت الدراسة بتقليل رأس المال العامل وتقليل دورة تحويل النقد لزيادة الربحية الشركة وقيمتها.

3.2.8 دراسة

Zawaira & Mutenheri (2014) The Association between Working Capital Management and Profitability of non-financial Companies Listed on the Zimbabwe Stock Ex-change.

هدفت هذه الدراسة إلى وصف مكونات إدارة رأس المال العامل وتحديد أثرها على ربحية الشركات المدرجة في بورصة زيمبابوي للأوراق المالية، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة في بورصة زيمبابوي للأوراق المالية، وتم اخذ عينة عشوائية مكونة من (32) شركة غير مالية مدرجة في البورصة، وتم الحصول على البيانات المالية للدراسة من السوق المركزي الإفريقي للتداول خلال الفترة من (2010-2012) واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار وتحليل الارتباط للتعرف على أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات،

وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين ربحية الشركة، وكل من فترة التحصيل، وفترة دوران المخزون، ودورة تحويل النقد، ونسبة السيولة السريعة، ونسبة الأصول المتداولة إلى مجموع الأصول، ونسبة الالتزامات المتداولة إلى مجموع الأصول، ونسبة المديونية، وعمر المشروع، كما وجدت الدراسة أن الربحية ترتبط إيجاباً مع فترة السداد، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات تستطيع تعزيز ربحيتها من خلال إدارة رأس المال العامل بالشكل المناسب.

4.2.8 دراسة

Jayarathne (2014) Impact of Working Capital Management on Profitability: Evidence from Listed Companies in Sri Lanka.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة رأس المال العامل وربحية الشركات المدرجة في سريلانكا، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة كولومبو للأوراق المالية (Colombo Stock Exchange)، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من (20) شركة صناعية مدرجة في البورصة خلال الفترة من (2008-2012) واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار للتعرف على أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات، وأظهرت النتائج أن ربحية الشركة ترتبط سلباً مع كل من فترة التحصيل وفترة دوران المخزون ودورة تحويل النقد، كما وجدت الدراسة أن الربحية ترتبط إيجاباً مع فترة السداد، واوصت الدراسة الشركات بزيادة الاهتمام في إدارة رأس المال العامل لتعزيز ربحيتها.

5.2.8 دراسة

Shubita (2013) Working Capital Management and Profitability: A Case of Industrial Jordanian Companies.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة رأس المال العامل وربحية الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان واستخدمت الدراسة كل من دورة تحويل النقدية ودورة صافي المتاجرة كمقياس لإدارة رأس المال العامل، واستخدمت معدل العائد على الأصول كمقياس ربحية الشركات، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة من (2004-2011)، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من (39) شركة مدرجة في البورصة والتي شكلت ما نسبته (45) من مجتمع الدراسة البالغ (86) شركة صناعية أردنية مدرجة في بورصة عمان، واستخدمت الدراسة كلاً من

تحليل الارتباط وتحليل الحساسية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من دورة صافي المتاجرة ودورة التخزين ودورة السداد مع معدل العائد على الأصول، وأوصت الدراسة بضرورة إدارة رأس المال العامل بطرق أكثر كفاءة لزيادة الربحية.

6.2.8 دراسة

Bose (2013) The Impact of Working Capital Management Practices on Firms.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات الصناعية الهندية، واستخدمت الدراسة العائد على الأصول كمقياس للربحية، كما استخدمت دورة تحويل النقدية كمقياس لكفاءة إدارة رأس المال العامل، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من (30) شركة صناعية خلال السنوات من (2004 - 2008)، واستخدمت الدراسة معاملاً ارتباط بيرسون لتحليل البيانات واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دورة تحويل النقدية وربحية الشركات، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجميع مكونات إدارة رأس المال العامل.

7.2.8 دراسة

Khamui & Bagchi (2012) Relationship between Working Capital Management and Profitability: A Study of Selected FMCG Companies in India.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين إدارة رأس المال العامل وربحية الشركات في الهند، وتكون مجتمع الدراسة من شركات السلع الاستهلاكية سريعة الانتقال في الهند وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من (10) شركات خلال الفترة من (2000-2009) واستخدمت الدراسة معدل العائد على الأصول كمقياس للربحية، بينما استخدمت دورة تحويل النقد ومكوناتها كمقياس لإدارة رأس المال العامل، واستخدمت الدراسة كلا من ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية قوية بين دورة تحويل النقدية ونسبة المديونية مع ربحية الشركات، وأوصت الدراسة بضرورة تخفيض دورة تحويل النقد لتحسين ربحية الشركات.

9. الإطار النظري للدراسة:

1.9 تعريف رأس المال وأهميته.

أولاً: تعريف رأس المال: رأس المال هو مجموع قيمة الأموال التي يحصل عليها البنك من أصحاب المشروع عند بدء تكوينه، وأية إضافات أو تخفيضات تطرأ عليها في فترات متتالية، سواء كانت نقدية أو عينية (عقون، 2019).

أي أن رأس مال البنك هو كل ما يقدمه المساهمون من مبالغ مالية مقابل القيمة الاسمية للأسهم المصدرة ويستخدم في اقتناء الأصول الثابتة لبدء نشاط المصرف، ويمكن أن تطرأ عليه تغيرات، إما بالزيادة أو النقصان خلال الفترة التي يمارس فيها المصرف نشاطه (راضي، 2019).

ويشترط في رأس المال أن يكون مدفوعاً بالكامل دون أن تكون هناك حصص مستحقة في ذمة أصحابها، على عكس ما هو متعارف عليه بالنسبة للمصارف التقليدية أي يمكن لرأس المال المدفوع أن يكون أقل من رأس المال المصرح به، على أن يبقى ذلك الجزء ديناً على بعض الشركاء (سعيني، 2019).

ثانياً: أهمية رأس المال:

تجلت أهمية رأس المال في (نصر؛ شحاتة، 2022):

1. توفير الحماية والأمان والثقة بالنسبة للمودعين.
2. مواجهة النفقات الناتجة عن تأسيس البنك وبداية نشاطه.
3. مواجهة الطلب غير المتوقع للسيولة.
4. مواجهة الخسائر المحتملة التعرض لها مستقبلاً.

2.9 تعريف كفاية رأس المال وأهميته :

أولاً: تعريف كفاية رأس المال: كفاية رأس المال مصطلح مهم في تقييم البنوك التقليدية كانت أو إسلامية، ويلاحظ أن مصطلح كفاية رأس المال مجزأ إلى مصطلحين (كفاية - رأس المال). فالكفاية تعني ما يكفي ويغني عن غيره، فكفاية الشيء تعني استغنى به عن غيره. أما كفاية رأس مال البنك فتعرف كما يأتي هي نسبة رأس مال البنك إلى مخاطره، وهو مصطلح يوضح العلاقة بين مصادر رأس مال البنك والمخاطر المحيطة بموجوداته وأي

عمليات، وتعتبر هذه النسبة أداة لقياس ملائمة البنك أي قدرته على تسديد التزاماته ومواجهة خسائر قد تحدث في المستقبل (حيدر، 2023).

كما يعرف بأنه: العلاقة بين رأس مال البنك والمخاطر المحيطة بموجوداته، وتعتبر نسبة كفاية رأس المال أداة لقياس ملائمة البنك، حيث يمكن تعريف درجة ملائمة البنك بأنها إعسار البنك، فكلما انخفض احتمال الإعسار ارتفعت درجة الملائمة.

كما يمكن تعريف كفاية رأس المال بأنه ذلك المعيار الذي يحدد العلاقة التي تربط بين مصادر أموال المصرف والمخاطر المحيطة به وتعتبر من أهم الأدوات التي تستخدم للتعرف على ملائمة المصرف وقدرته على تحمل الخسائر المستقبلية المحتملة أو الإعسار (النييمات، 2015).

أي أن كفاية رأس المال هو ذلك الرأسمال أو المعيار الذي يحمي البنك ضد أية مخاطر مالية قد تنجم عن أصوله المالية (طويرش، 2018).

ثانياً: أهمية كفاية رأس المال:

تتجلى أهمية كفاية رأس المال في النقاط الآتية (الشواوة، 2018):

1. تمثل صمام الأمان الذي يجنب المصارف الوقوع في أزمات مالية.
2. تساعد على تحقيق نوع من التوازن بين المخاطر التي يتوقعها البنك وحجم رأس المال.
3. تُعدُّ مصدر ثقة لدى المودعين الحاليين والمحتملين، فالحالين كلما كانت كفاية رأس المال كبيرة فإن ذلك يطمئنه على أمواله لدى البنك، أما المحتملين فكفاية رأس المال كلما كانت كبيرة تشجعه على إيداع أمواله لدى البنك.

3.9 نسبة كفاية رأس المال (Capital Adequacy (CA)

يشير مصطلح الرأسمالية لكمية من الأموال المملوكة والمتاحة لدعم الأنشطة التجارية للمصرف، وتعتبر نسبة كفاية رأس المال أهم النسب لتحديد قوة رأس المال، ويتم قياس مدى كفاية رأس المال بقسمة رأس المال على إجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر (المخاطر الائتمانية + المخاطر السوقية + المخاطر التشغيلية) (Bourqaba, 2011)، كما حسبت كنسبة من حقوق المساهمين إلى إجمالي الأصول، وهي تعكس قدرة المصارف على استخدام أو استثمار أموالها الخاصة لدعم الأعمال التجارية، وتكون أيضاً بمثابة شبكة أمان من المخاطر، وعلي ذلك يفترض ارتفاع هذا المؤشر رسملة المصارف جيداً حتى تكون أقل تعرضاً للإفلاس،

وبالتالي تعزيز ربحيتها (Athanasoglou et al, 2008) ويشير ارتفاع المعدل إلى اعتماد المؤسسة علي التمويل الداخلي، وبيّنت الدراسات أن الوضع الطبيعي هو وجود علاقة إيجابية بين كفاية رأس المال والربحية لأنه يوسع استثمار رأس المال المادي ويحسن التدفق النقدي والقدرة على توليد الأرباح (أحمد، 2016) (Madei, 2017)، وهذا ما أشار إليه (Fung & Chan, 2009)، إن نسبة رأس المال هي أداة قيمة لتقييم سلامة ومثانة المصارف، فعندما تكون نسبة رأس المال عالية فإن المصرف يظهر أكثر تماسكا وسلامة وهي ميزة للحصول على ربحية أعلى، ومن زاوية أخرى حسب نظرية تكلفة الوكالة اقترح (Wasiuzzaman & Tarmizi, 2010)، أن نسبة رأس المال المنخفضة تقلل من مشكلة الوكالة وتزيد من قيمة المؤسسة وربحيتها، وذلك بناءً على أن تقييد تلاعب المديرين من تحقيق أقصى قدر من الفائدة (المكافأة) الخاصة بهم من شأنه أن يزيد من قيمة عائد المساهمين، فعندما تكون نسبة رأس المال منخفضة سوف يؤدي إلى تدني تكلفة الوكالة وتحسين الربحية.

9.4 مفهوم الربحية:

الربحية تعني قياس المقدرة الكسبية للشركة، وهي مؤشر يوضح الكفاية التي رافقت إنجاز العمليات التي قامت بها الشركة خلال فترة معينة وهي من أهم المؤشرات المالية وهي تعبر عن القابلية لتحقيق الأرباح من الأنشطة التشغيلية التي تمارسها الشركات (النواصرة، 2018).

وتعرف الربحية بأنها "العلاقة بين الأرباح التي تحققها الشركة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتقاس الربحية إما من خلال العلاقة بين الأرباح والمبيعات، وإما من خلال العلاقة بين الأرباح والاستثمارات التي ساهمت في تحقيقها" (أبو عاقولة، 2016).

كما تعرف الربحية على أنها "المحصلة لمختلف السياسات المتخذة في إدارة مختلف شؤون الشركة وهي هدف أساسي تسعى الشركات الى تحقيقه، وتعتبر ركيزة لبقاء واستمرارية الشركات، ومساعدتها في النمو والازدهار" (النابوت، 2019).

5.9 أهمية الربحية:

تعتبر الربحية من الأهداف الأساسية لجميع مدراء وأصحاب الشركات، وتكمن أهميتها في بقاء الشركة واستمراريتها، وأيضاً يمثل هدف الربحية المقصد لكل المستثمرين لتعظيم ثرواتهم وتنميتها، وتعتبر الربحية مؤشراً على كفاءة الإدارة في استخدامها لموارد الشركة، ويرتكز هدف الربحية في تحقيق الشركة لأكبر قدر من العوائد ضمن أقل مستوى من المخاطر. (النعيمات 2015)، كما تمثل الربحية الغاية التي تسعى إلى تحقيقها جميع الشركات، حيث أن هدف الربحية يرتبط بالهدف الاستراتيجي للشركات ألا وهو التعبير عن ربحية الدينار الواحد المستثمر في الشركة، كما تعتبر مؤشر لمدى كفاءة الأداء التشغيلي لإدارة الشركة وتعظيم قيمة الشركة والتي تمثل غاية المستثمرين، ومؤشر يهتم به الدائنين (بني سلامة، 2017).

6.9 هدف الربحية:

يعتبر هدف الربحية من الأهداف الأساسية لجميع الشركات وهو ضروري لتحقيق بقاءها واستمرارها كما يعتبر هدف تحقيق الربحية من الأمور الأساسية التي يتطلع إليها المستثمرون ومؤشر هام للدائنين وأداء هامه لقياس كفاءة الإدارة في استخدامها لمواردها، ولتحقيق هدف الربحية لابد للمدير المالي أن يحصل على الأموال المطلوبة بأقل ما يمكن من التكاليف والمخاطر واستثمار هذه الأموال بطريقة تمكن الشركة وكوحدة واحدة من تحقيق عائد لا يقل في مستواه عما يستطيع أصحاب الأسهم فيها (مالكيها) تحصيله من استثمار أموالهم في مشاريع أخرى تتعرض لنفس الدرجة من المخاطر (بوساحة، 2012).

7.9 العوامل المؤثرة على الربحية:

إنَّ هدف تعظيم الربحية يعتبر من أهم الأهداف التي يتطلع إليها المدير المالي لذلك تتعرض المشاريع التجارية في سبيل تحقيق هدفها العديد من العوامل التي يتفاوت تأثيرها على الربحية، سواء أكانت هذه العوامل خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة (سياسية، اقتصادية، تشريعية)، أم داخلية تتعلق بالشركة نفسها (Delis, 2005)، من ذلك نستنتج أن هناك عوامل داخلية وأخرى خارجية تؤثر على ربحية الشركة وكما يلي:

- العوامل الداخلية: تؤثر العوامل الداخلية مثل حجم الشركة وهيكل رأس المال والسيولة والملائمة المالية على ربحية الشركة بصورة مباشرة، وترتبط العوامل الداخلية ارتباطاً وثيقاً بإدارة الشركة، وخاصة إدارة المخاطر، لذلك تعد الحاجة إلى إدارة المخاطر متأصلة في طبيعة

الأعمال التجارية وإن انخفاض جودة إدارة هيكل رأس المال وضعف السيولة هما السببان الرئيسيان لإخفاقات الشركات التجارية (Barrow, 2008)

- العوامل الخارجية: العوامل الخارجية التي يمكنها التأثير على الربحية ترتبط بكل من البيئة الاقتصادية والقانونية والعوامل البيئية تشمل هيكل السوق، والتنظيم، والتضخم وأسعار الفائدة ونمو السوق والظروف الاقتصادية العامة مثل الازدهار الاقتصادي أو الركود (2017 Ross).

8.9 أهم المقاييس المستخدمة في قياس الربحية:

تعتبر نسب الربحية عن مقياس مدى نجاح الأعمال ومدى قدرة الشركة ونجاحها في إنتاج الدخل، كما تبين هذه النسب كفاءة وفاعلية أداء المنشأة في توليد الأرباح وتعظيمها، وعليه فإن نسب الربحية تعطي مؤشراً دقيقاً على تحقيق هدف المنشأة في الاستمرارية ضمن الحياة الاقتصادية (بني سلامة، 2017)، كما إن تحقيق المؤسسة لمستويات عالية من الربحية يعكس قدرتها على الاستمرار والنمو في دنيا الأعمال وكذلك يبين قدرة المؤسسة على امتصاص الخسائر التي قد تواجهها في المستقبل ويكون ذلك من خلال بناء مركز مالي قوي وتقوية رأس المال لتمويل العمليات الاستثمارية المستقبلية والقدرة على دفع توزيعات للمساهمين، وهناك العديد من المؤشرات التي من خلالها يتم تحديد الربحية غير أن أكثرها استخداماً في الدراسات هما (ROA) و (ROE).

- العائد على الأصول (Return on Assts (ROA):

العائد على الأصول يشير إلى عائد الربحية على الأصول بعد خصم جميع المصاريف والضرائب ويحسب هذا المؤشر بقسمة صافي الربح على إجمالي الأصول (net profit totol assets) فهو يقيس كسب المؤسسة بعد خصم الضرائب عن كل دولار يستثمر في أصول المؤسسة، وبشكل عام يشير ارتفاع المعدل إلى الاستخدام الفعال للأصول وأداء إداري للمؤسسة أفضل، في حين أن انخفاض النسبة يعني عدم الكفاءة في استخدام الأصول، وقد استخدمت أغلب الدراسات السابقة العائد على الأصول، كمقياس في تحليل ربحية المصارف (Naceur, 2003) (Bilal et al, 2013) (Madei, 2017)، وأكد (Alkassim, 2005) على أهمية استخدام العائد على الأصول كمقياس للربحية وأشار إلى ضرورة التركيز على العائد على الأصول كمتغير تابع

حيث أنه يقيس بدقة أداء الأصول في القطاع المصرفي، وعليه فإن ROA هو الاختبار الأكثر صرامة لدراسة العائد وتقييم الأداء.

كما بينَ (Naceur, 2003) أن (ROA) كمؤشر أداء يساعد على تحديد فاعلية الأصول المصرفية، كما ذكرنا (Hassan & Bashir, 2003) أن كلا من (ROA) و (ROE) مؤشران على الأداء العام في دراسة محددات ربحية المصارف، وأن (ROA) يمكن أن يعكس بدقة قدرة الإدارة على الاستفادة من الموارد الاستثمارية المالية والعقارية للمصارف لتوليد الأرباح، ووفقا (Flamini, 2009)، يرى أن (ROA) هو وكيل رئيسي أفضل من (ROE) لأن التحليل وفق العائد على حقوق المساهمين يهمل النفوذ المالي، ومن وجهة نظر (Alkassim, 2005) عن استخدام (ROA) كمؤشر عن الأداء يرى أن القيمة الاقتصادية المضافة وبدون صافي هامش الفائدة أفضل من المؤشرات التقليدية للربحية، لأن القيمة الاقتصادية المضافة تقيس الأداء على أساس يأخذ تكلفة الفرصة البديلة لرأس المال بعين الاعتبار.

● العائد على حقوق الملكية (ROE): Return on equity

يشير العائد على حقوق الملكية إلى نصيب حقوق المساهمين في الأرباح بعد خصم جميع المصاريف والضرائب، ويحسب هذا المؤشر بقسمة صافي الربح على حقوق الملكية net profit total equity فهو يقيس كسب المؤسسة بعد خصم الضرائب عن كل دولار يستثمر في حقوق الملكية ويظهر مدى التدابير التي تستخدمها المؤسسة في استثمار أموال المساهمين لتوليد الأرباح، بمعنى أنه مقياس لكفاءة توليد الأرباح من كل دولار مستثمر في حقوق المساهمين، وارتفاع المعدل يشير إلى وجود عائد أعلى، وقد استخدمت معظم الدراسات العائد على حقوق الملكية كمتغير تابع في شرح تحليل الربحية والتي أهمها (Bilal et al, 2013) (Madei, 2017) (Naceur, 2003) (Paul et al, 2016) (Ahmed, 2016) (Akhter et al, 2011) (2013) والتي بينت أن العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشراً على الأداء العام في دراسة محددات ربحية المصارف.

9.9 نبذة تعريفية عن مصرف الجمهورية في ليبيا:

مصرف الجمهورية أحد المصارف العاملة في ليبيا، تأسس المصرف كفرع لبنك باركليز البريطاني في ليبيا في 15/12/1951م، ليحمل اسمه الحالي في 22 ديسمبر 1970م حين

صدر قرار بتأميمه بالكامل وجميع فروعه داخل ليبيا، ليحمل اسم مصرف الجمهورية، وفي الربع الثاني من سنة 2008م اندمج مصرف الجمهورية مع مصرف الأمة تحت اسم مصرف الجمهورية، حيث بلغ رأس مال المصرف المصرح به والمدفوع أكثر من مليار دينار ليبي بعد إدراجه في سوق الأوراق المالية الليبي، ويبلغ سعر السهم 10 دينار للسهم الواحد، والمؤهلون للاكتتاب هم الأفراد الليبيون فقط، كحد أقصى عشرة آلاف سهم (الهوني، 2016).

يعتبر مصرف الجمهورية أحد أهم وأكبر المصارف العاملة بالقطاع المصرف الليبي حيث يمثل أكثر من 40% من القطاع المصرفي الليبي، وتخضع كافة أنشطته وخدماته التي يقدمها لأحكام القانون التجاري الليبي، واللوائح المعتمدة بالنظام الأساسي للمصرف والقوانين المنظمة لأعمال المصارف الليبية، والتي يشرف عليها مصرف ليبيا المركزي، هذا ويتخذ المصرف من النظام الأساسي منهاج عمل في كافة عمليات استقطاب وتوظيف الأموال، بالإضافة إلى توجيهات المصرف المركزي بخصوص تقديم التمويل اللازم لمشاريع التنمية، والتي يُطلب من المصرف المشاركة فيها (الهوني، 2016).

يتخذ المصرف من مدينة طرابلس مقراً للإدارة العامة، وتنتشر فروعه ووكالاته في جميع أنحاء ليبيا، وغرض المصرف يتمثل في القيام بجميع الأنشطة والأعمال المصرفية وإدارة الأموال ما بين مراكز الفائض، وأماكن القلة وفقاً لما توصلت إليه الصناعة المصرفية، الأمر الذي كان له التأثير المباشر في توفير التمويل اللازم للشركات الكبرى والمتوسطة العاملة في الاقتصاد الليبي، وساهم في توزيع نطاق تمويل حركة التجارة الدولية تشجيعاً لعملية التصدير والاستيراد بهدف تقديم خدماته المصرفية لجميع العملاء في كافة أنحاء ليبيا، ولتحقيق ذلك فإن فروع ووكالات المصرف تنتشر في جميع أنحاء ليبيا بعدد 167 فرعاً ووكالة وإدارة منطقة ويعمل بها 7182 ما بين موظف وموظفة (المصراطي، 2011).

تميز مصرف الجمهورية بكونه أول مصرف ليبي يخوض تجربة تقديم الصيرفة الإسلامية، ويعتبر مصرف الجمهورية رائداً في تقديم الخدمات المصرفية، واتباع أسسه الصحيحة، وهذا يؤكد إقبال الزبائن والاستطلاعات العامة، والبحوث والدراسات، والمقالات المختلفة، هذا وأبدت مصارف خارجية مختلفة مساندة مصرف الجمهورية بتقديم الدعم، بالتدريب والاستشارات والمشاركة في تأسيس مصرف إسلامي مستقل، وبإجراء صفقات تجارية محلية ودولية (المصراطي، 2011).

10. المنهجية وبيانات البحث:

لقد تم اختيار مصرف الجمهورية في ليبيا كحالة لإجراء الدراسة الميدانية، وذلك بدراسة بيانات المصرف خلال الفترة من 2017-2022 لغرض التحليل، وتم جمع البيانات الأولية من التقارير السنوية المنشورة من قبل مجتمع الدراسة.

1.10 المتغيرات:

أولاً: المتغير المستقل:

كفاية رأس المال CA وتبين نسبة قوة رؤوس أموال المصارف وهي واحدة من النسب الأساسية لتحديد قوة رأس المال، يتم قياس مدى كفاية رأس المال كنسبة من حقوق المساهمين إلى إجمالي الأصول ، ويشير ارتفاع المعدل إلى اعتماد المؤسسة علي التمويل الداخلي، ويدل أيضا على قدرة المصارف على استيعاب الصدمات الخارجية وحسن إدارة المخاطر، وبينت عدة دراسات ان الوضع الطبيعي هو وجود علاقة إيجابية بين كفاية رأس المال والربحية (حسن وبشير، 2003).

ثانياً: المتغير التابع:

تستخدم الدراسات السابقة العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق المساهمين (ROE) كمقياس لربحية المصارف، وفي هذه الدراسة تم استخدام العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين كمقياس للربحية، وهو المعبر عنه بنسبة مئوية لصافي الربح إلى إجمالي الأصول وحقوق الملكية.

2.10 تحليل للبيانات:

أولاً: التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

تبين نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة بالجدول رقم (1) لبيانات الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل كفاية رأس المال خلال سنوات الدراسة كان (3.2017) حيث تشير هذه القيمة إلى نسبة الأموال المملوكة والمتاحة لدعم الأنشطة التجارية للمصرف ولقد تراوحت هذه القيمة خلال سنوات الدراسة بين (2.59 و 3.85)، وكما بلغ متوسط العائد على الأصول خلال سنوات الدراسة (0.1117) وتشير هذه القيمة إلى العائد على الدينار من استخدام الأصول وإلى الأداء الإداري للمؤسسة والذي تراوح خلال سنوات الدراسة بين (0.06 و 0.15)، في حين بلغ متوسط العائد على

الحقوق الملكية خلال سنوات الدراسة (3.5233) وتشير هذه القيمة الى العائد على الدينار من استخدام حقوق الملكية والذي تراوح خلال سنوات الدراسة بين (2.00 و4.89)

Descriptive Statistics الجدول (1) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
كفاية رأس المال	6	2.59	3.85	3.2017	.42640
العائد على الأصول	6	.06	.15	.1117	.03061
العائد على حقوق الملكية	6	2.00	4.89	3.5233	.93498

ثانيًا: اختبار فرضية الدراسة:

هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لمحدد كفاية رأس المال على ربحية مصرف الجمهورية.

1. تحليل الارتباط:

لتحليل الارتباط بين كفاية رأس المال كمتغير مستقل والمتغير التابع الربحية المتمثلة في كل من معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق المساهمين؛ تم استخدام مصفوفة ارتباط بيرسون لتقييم العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل ومكونات المتغير التابع، ولقد تبين من نتائج التحليل الاحصائي كما هو بالجدول (2):

Correlations الجدول (2) نتائج التحليل الاحصائي لمعامل ارتباط بيرسون					
		كفاية رأس المال	العائد على الأصول	العائد على حقوق الملكية	الربحية
كفاية رأس المال	Pearson Correlation	1	.239	-.234-	.219
	Sig. (1-tailed)		.324	.328	.338
	N	6	6	6	6
العائد على الأصول	Pearson Correlation	.239	1	.886**	.893**
	Sig. (1-tailed)	.324		.009	.008
	N	6	6	6	6
العائد على حقوق الملكية	Pearson Correlation	-.234-	.886**	1	1.000**
	Sig. (1-tailed)	.328	.009		.000
	N	6	6	6	6
الربحية	Pearson Correlation	.219	.893**	1.000**	1
	Sig. (1-tailed)	.338	.008	.000	
	N	6	6	6	6

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

وجود علاقة طردية ذات دلالة Y إحصائية فيما بين المتغير المستقل كفاية رأس المال والمتغير التابع ربحية مصرف الجمهورية حيث أن معامل الارتباط قد بلغ (0.219)، وفيما يتعلق بمكون المتغير التابع فلقد اتضح من التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية فيما بين المتغير المستقل كفاية رأس المال والمتغير التابع العائد على الأصول، حيث أن معامل الارتباط قد بلغ (0.239) وهو معامل ارتباط متوسط، كما أوضح التحليل وجود علاقة طردية بين المتغيرين؛ في حين أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل كفاية رأس المال والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية بلغ (0.234) وهو معامل ارتباط متوسط، وتشير قيمة العلاقة السالبة إلى وجود علاقة عكسية بين المتغيرين.

2. تحليل الانحدار:

لدراسة تأثير كفاية رأس المال كمتغير مستقل على معدل ربحية المصرف كمتغير تابع نقوم بتحليل الانحدار.

Model Summaryb				
الجدول (3) نتائج تحليل الانحدار				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.219 ^a	.048	.19	1.818
a. Predictors: (Constant), كفاية رأس المال				
b. Dependent Variable: الربحية				

من الجدول (3) يتضح أن معدل الربحية يتأثر بنسبة كبيرة تصل إلى 19% بمحدد كفاية رأس المال والمتمثلة في قيمة مربع R المعدل Adjusted R Square والباقي راجع لمحددات أخرى داخلية وخارجية تؤثر في الربحية، وهذا يشير إلى أن محدداً كفاية رأس المال يفسر التأثير بهذه النسبة.

11. نتائج الدراسة :

عند تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية رأس المال ومعدل ربحية مصرف الجمهورية الإسلامي.
2. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كفاية رأس المال والمتغير التابع العائد على الأصول، حيث أن معامل الارتباط قد بلغ (0.239).

3. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كفاية رأس المال والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية بلغ (-0.234) .

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحدد كفاية رأس المال على تعظيم الأرباح في مصرف الجمهورية.

12. المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

- الحلي، رؤوف اسكندر (2016)، أهم النسب والمؤشرات المالية في عالم المال والأعمال، الطبعة الثالثة، سوريا، دار المجد للنشر والتوزيع.
- الشواوة، فيصل (2018)، مبادئ الإدارة المالية إطار نظري ومحتوى علمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- العامري، محمد على (2013)، الإدارة المالية الحديثة، الطبعة الأولى، الأردن، دار وائل للنشر.
- عقل، مفلح محمد (2018)، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، الأردن، مطبعة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- مدلول، العارضي كاظم (2013)، الإدارة المالية المتقدمة: مفاهيم نظرية وتطبيقات علمية، الطبعة الثانية، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

ب. الدوريات

- الحريث، محمد عبود؛ حزوري، حسن إسماعيل (2017) "مخاطر الائتمان وأثرها في كفاية رأس المال المصرفي"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد (43).
- السيد، محمد صابر حمودة (2016)، "نحو مؤشر للإفصاح الإجمالي وتأثيره على تكلفة رأس المال، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، مصر، المجلد (30)، العدد (1).

- المصري، صالح على (2011) "أثر مصرف الجمهورية الليبي على اقتصاد ليبيا"، مجلة دراسات مصرفية ومالية، المعهد العالي للدراسات المصرفية والمالية، طرابلس، العدد (2).
- النعيمات، عماد (2015) "أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل وأثره على الربحية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد (38)، العدد (2).
- الوداني، عبدالوهاب مصطفى (2018) "قياس القيمة العادلة للأسهم العادية باستعمال نموذج مضاعف الربحية"، ملحة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة العراق، العراق، العدد (29).
- بريك، دعاء أحمد (2020) "أثر هيكل الملكية على العلاقة بين مستوى الإفصاح الاختياري وتكلفة رأس المال"، ملحة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، المجلد (24)، العدد (2).
- بيطار، منى؛ الكواس، طه (2010) "كفاية رأس المال في المصرف التجاري السوري"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد (32)، العدد (1).
- حيدر، حيدر (2023) "كفاية رأس المال وربحية المصارف السورية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية"، مجلة جامعة الرقة، كلية الاقتصاد، جامعة الرقة، سوريا، المجلد (45)، العدد (25).
- راضي، حمد (2019) "العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، الكويت، المجلد (11)، العدد (4).
- راضي، فيصل علي (2009) "العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، الكويت، المجلد (11)، العدد (4).
- ربابعة، موفق على (2013) "إدارة رأس المال العامل وأثارها على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، المجلد (7)، العدد (1).
- سعدالدين، إيمان محمد (2022) "تحليل العلاقة بين التحفظ المحاسبي بالتقارير المالية وتكلفة رأس المال وأثرها على قيمة المنشأة"، مجلة المحاسبة والمراجعة، جامعة بني سويف، جمهورية مصر العربية، العدد (1).

- طويرش، عبدالله عويد (2018) "رأس المال العامل وأثره على الربحية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد (38)، العدد (2)، كلية إدارة الأعمال، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية.
- عبدالحق، عبدالفتاح أحمد (2014) "أثر محددات القرار التمويلي على قيمة الرفع المالي بالمؤسسة من وجهة نظر إسلامية"، مجلة المحاسبة والمراجعة، جامعة بني سويف، جمهورية مصر العربية، العدد (1).
- عبدالرحمن، نجلاء إبراهيم؛ القرني، إيلاف ناصر (2022)، "أثر التغير في رأس المال العامل على ربحية الشركات المساهمة السعودية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية.
- عبدالسلام، إبراهيم يعقوب (2016) "إمكانية تطبيق نماذج القيمة العادلة في قياس القيمة الحقيقية للأسهم العادية"، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جمهورية السودان، العدد (2).
- هاشم، صبيحة قاسم (2015) "نظريات هيكل التمويل الحديثة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، العدد (82).
- نصر، عبدالوهاب؛ شحاته، شحاته السيد (2022) العوامل المؤثرة على كفاية رأس مال البنوك التجارية، مجلة البحوث البيئية والطاقة، جمهورية مصر العربية، مجلد (11)، العدد (19).

ت. الرسائل الجامعية

- إبراهيم، لطيفة (2016) محددات اختيار الهيكل المالي المناسب للمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية.
- أبو عاقولة، وفاء (2019) أثر إدارة رأس المال على الربحية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، جامعة اليرموك.
- إسماعيل، أشرف عادل محمود (2016) محددات الهيكل المالي وأثرها على هيكل رأس المال: دراسة الشركات الصناعية المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، جامعة الأزهر.
- الآغا، زكرياء (2019) أثر دورة التحول النقدي على ربحية الشركات: دراسة الشركات الصناعية المدرجة في بورصة الأردن، جامعة آل البيت.

- الرازقي، محمد (2018) أثر القرارات المالية على قيمة المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة الصناعات الكهربائية بعمان، الجامعة الأردنية.
- العبابنة، محمد أحمد (2014) أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية الشركات المساهمة العامة الخدمية الأردنية، جامعة اليرموك.
- العرموطي، شذى الحسين (2017) أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل على الأداء المالي للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، جامعة الشرق الأوسط.
- النابوت، مجاهد محمد (2019) أثر إدارة رأس المال العامل والتدفقات النقدية التشغيلية على الربحية: دراسة تحليلية على الشركات المساهمة الصناعية الأردنية، جامعة الأردنية.
- النواصرة، بلال محمود (2018) أثر إدارة رأس المال العامل على ربحية البنوك التجارية الأردنية، جامعة آل البيت.
- الهوني، محمد أحمد (2016) اقتصاد ليبيا قبل وبعد المصارف الإسلامية - دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية الليبي 2005م-2015م، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا.
- بعوط، ريان (2018) أثر تكلفة رأس المال على معدل النمو الداخلي للمؤسسة: دراسة حالة لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية للفترة (2013-2017)، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- بوساحة، فائزة نعيم (2012) العلاقة بين دورة التحويل النقدي والربحية والسيولة ورأس المال العامل: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، جامعة اليرموك.
- ثلجي، عامر عبدالحالق (2019) أثر النسب المالية على ربحية السهم الواحد: دليل بورصة عمان للأوراق المالية، جامعة اليرموك.
- خورور، إلياس (2014)، أثر تكلفة رأس المال على القرار الاستثماري في القطاع الصناعي: دراسة حالة مؤسسة ملبنة الأوراس - باتنة خلال الفترة (2011-2013)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- خنفر، دعاء عبد الواحد (2018)، محددات هيكل رأس المال للشركات المدرجة في بورصة فلسطين: دراسة تطبيقية للفترة الزمنية (2008-2018)، جامعة الخليل.

- سعيي، حنان (2019)، أثر تكلفة رأس المال على اتخاذ القرار الاستثماري في المؤسسة الإقتصادية: دراسة حالة مؤسسة إيباش للأشغال العامة بأدرار خلال الفترة الممتدة من (2014-2016)، جامعة أحمد دراية- أدرار.
- سلامة، آية بني (2017)، أثر رأس المال العامل على الربحية في الشركات المساهمة العامة الأردنية المتعاملة طبقا للشريعة الإسلامية، جامعة اليرموك.
- سلامة، نور الاسلام (2023)، أثر إدارة رأس المال على ربحية المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات- تبسة للفترة الممتدة 2017-2022، جامعة العربي التبسي- تبسة.
- عبدالصديق، محسن محمد (2020)، تأثير الهيكل المالي وسياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة الاقتصادية المدرجة في سوق الأوراق المالية، جامعة طرابلس.
- عقون، آمنة (2019)، أثر تكلفة رأس المال على قيمة المؤسسة المدرجة في البورصة: دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة (2002-2017)، جامعة 8 ماي 1945 قلمة.
- غدير، محمود (2014)، استخدام مؤشرات تقييم الأداء المالية التقليدية والقيمة الاقتصادية لقياس التغير في القيمة السوقية للأسهم.
- كلش، إسماعيل (2020)، إدارة رأس المال العامل وتأثيرها على ربحية المنشأة: دراسة تحليلية على المنشآت الصناعية، جامعة حلب.
- محمود، سامح سعيد (2017)، قياس أثر الفروق الضريبية على جودة الأرباح وانعكاسها على عمليات التداول الداخلي وتكلفة رأس المال المملوك، جامعة القاهرة.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية:

- Alkassim. F , (2005). The profitability of Islamic and conventional banking in the GCC countries: A comparative study. Journal of Review of Islamic Economics, 13(1) 5-30.
- Athanasoglou et al, P. P. (2008). Bank-specific, industry-specific and macroeconomic determinants of bank profitability. Journal of international financial Markets, Institutions and Money, 18(2), pp. 121-136.

- Bilal .M , Ammar. N, Asif .S , Akram .T (2013). Bank of the impact of specific factors and macroeconomics on the profitability of commercial banks: A Case Study. Journal of Financial Research and Accounting ISSN Vol.4, NO.2.
- Bose, B. (2013). The Impact of Working Capital Management Practices on Firms Profitability. International Journal of Applied Research and Studies, 2(6), pp.1-16
- Borqaba , S Comparative Applied Study. Operational Efficiency of Islamic Banks - Islamic Banks - Comparative Applied Study. PhD Thesis. University of Farhat Abbas, Algeria.
- Chan P , H Fung (2009). Determinants of bank profitability in Macau . Journal of Banking and Financial Studies, Beijing .
- Flamini.S and Sufian. p (2009). Specialization and Other Determinants of Non-Commercial Bank Financial Institutions' Profitability. Journal Studies in Economics and Finance, 26(2) 113-128.
- Enowi, Samuel, & Brijlal, Pradeep. (2014). The Effect of Working Capital Management on Profitability: The Case of Small Medium and Micro Enterprises in South Africa, Journal of Accounting and Management, 4(2) pp. 481-493.
- Jayarathne, T. (2014). Impact of Working Capital Management on Profitability: Evidence from Listed Companies in Sri Lanka. Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics (ICME 2014). Chengdu, China.
- Madei . S (2017), A Research on the fair value of Accounting Measurement in Islamic Banks and its Effect on Profitability Analysis: A Study in the gulf Countries, phd Thesis. MSU.
- Naceur, B (2003) .Profitability of Islamic banks determinants: Some evidence from the Middle East. Islamic economic studies . Islamic economic studies. 11 (1) 31 -54.
- Shubita, M. (2013). Working Capital Management and Profitability: A Case of Industrial Jordanian Companies. International Journal of Business and Social Science, 4(8), PP.108-115.
- Tsagemi, Muhammad, & Aripin, Norhani, & Ishak, Rokiah. (2015). Impact of Working Capital Management, Ownership Structure and Board Size on the Profitability of Small and Medium



Sized Entities in Nigeria. International Journal of Economics and Financial Issues, 5(Special Issue), pp.77-83.

- Wasiuzzaman .S &Tarmizi. A (2010). Profitability of Islamic banks in Malaysia: an empirical analysisJournal of Islamic Economics, Banking and Finance, 6(4). 53 - 68.
- Zawaira, T. and Mutenheri, E. (2014). The Association between Working Capital Management and Profitability of non-financial Companies Listed on the Zimbabwe Stock Exchange. International Journal of Research In Social Sciences, 3(8), pp.114-120.

معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت

د. جبريل عمر السائح

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة/كلية الاقتصاد/ جامعة سرت

j.elsayih78@gmail.com

أ. عيادة رمضان سالم

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة/كلية الاقتصاد/ جامعة سرت

ayyda@su.edu.ly

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت. ولتحقيق هذا الهدف؛ فقد قام الباحثان بإعداد استبيان وتوزيعها على كافة المحاسبين والمراجعين في المصارف التجارية العاملة في هذه المدينة. وتم تحليل النتائج واستخلاصها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وتوصل الباحثان إلى العديد من النتائج، من أهمها في وجود علاقة ارتباط قوية بين المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات والمعوقات القانونية، وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية، حيث أشارت إلى الحاجة الماسة لتطوير إطار قانوني يحدد بوضوح متطلبات تطبيق معايير المراجعة، لتعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع المالي، وكذلك إلى ضرورة تعزيز الموارد البشرية والتكنولوجية اللازمة لدعم عملية تطبيق معايير المراجعة الدولية. وقد أوصى الباحثان بضرورة إصدار تشريعات واضحة تلزم المصارف بتطبيق معايير المراجعة الدولية، مما سيسهم في تحسين مستوى الالتزام والمساءلة، وكذلك إلى تدريب وتطوير موظفي المراجعة وتحسين الكفاءات اللازمة لتطبيق المعايير بكفاءة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: المعايير الدولية، معايير المراجعة الدولية، معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية، المصارف التجارية.

Obstacles to the implementation of international auditing standards: An empirical study on commercial banks operating in Sirte City

Ayyada R Salim Ali

Assistant Professor Accounting Department
Economics College, Sirte University
ayyada@ su.edu.ly

Jibriel Omer Elsayih

Assistant Professor Accounting Department
Economics College, Sirte University
j.elsayih78@gmail.com

Abstract

This research aims to study the obstacles that prevent the implementation of international auditing standards in commercial banks operating in the city of Sirte. To achieve this goal, the researchers have been prepared a questionnaire and distributed it to all accountants and auditors in commercial banks operating in this city. The results were analyzed and extracted using the statistical analysis program (SPSS).

The research reached many results, the most important of which is the existence of a strong correlation between the obstacles related to limited resources and capabilities and legal obstacles, and the failure to apply international auditing standards in commercial banks, as it indicated the urgent need to develop a legal framework that clearly defines the requirements for applying auditing standards, to enhance transparency and accountability in the financial sector, as well as the need to enhance the human and technological resources necessary to support the process of applying international auditing standards. The researchers recommended the necessity of issuing a clear legislation that obligate banks to apply international auditing standards, which will contribute to improving the level of commitment and accountability, as well as the necessity of training and developing auditing staff in order to improve their competencies to apply the standards efficiently and effectively.

Keywords: International standards, international auditing standards, obstacles to the implementation of international auditing standards, commercial banks

1. المقدمة:

أصبحت المعايير الدولية للمراجعة في المصارف التجارية ذات أهمية كبيرة لضمان دقة وموثوقية البيانات المالية، فضلاً عن الشفافية والمساءلة الشاملة في القطاع المصرفي (نشوان، 2016)، كما أنها تلعب دوراً حاسماً في تعزيز ثقة المستثمرين وتمكين أصحاب المصلحة من اتخاذ قرارات مستنيرة. كما توفر هذه المعايير إطاراً للمراجعين لتقييم الضوابط الداخلية للمصرف وممارسات إدارة المخاطر والامتثال للمتطلبات التنظيمية. ومن خلال نهج قائم على المخاطر، يمكن للمراجعين سواء كانوا داخليين أو خارجيين تحديد نقاط الضعف والثغرات المحتملة في عمليات المصرف، وبالتالي المساهمة في الاستقرار العام ومرونة النظام المالي. بالإضافة إلى ذلك، تعزز المعايير الدولية للمراجعة مصداقية المعلومات المالية، وهو أمر حيوي للحفاظ على ثقة المودعين وغيرهم من العملاء. وفي هذا السياق، يعد تطبيق معايير التدقيق الدولية في المصارف التجارية أمراً أساسياً في الحفاظ على نزاهة وجدارة الصناعة المصرفية، وبالتالي المساهمة في الاستقرار الاقتصادي العام ونمو البلاد.

إنّ معايير التدقيق الدولية لا تهدف إلى مساعدة المراجعين في تدقيق البيانات المالية للمنظمة أو المؤسسة فقط، بل تسهم أيضاً في تقليل التفاوت في الأداء المهني لدى المراجعين، وتوضح الإرشادات التي يجب على المراجع الالتزام بتطبيقها (مخلوف، 2007). ولكن هذه المعايير لم يتم تبنيها بالكامل في معظم أنحاء العالم، وخاصة في الدول النامية، بسبب العديد من العقبات، أهمها: أن معظم هذه الدول تفتقر إلى وجود معايير محلية تحكم الممارسات المهنية فيها (البيتي، 2015). وقد واجهت المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية مشكلات وتعقيدات في التنفيذ المباشر على الرغم من أنها حققت قبولاً متزايداً بين الدول في السنوات الأخيرة. ومع ذلك، فإنّ العقبات في تنفيذ مثل هذه المعايير تختلف من بلد إلى آخر، على أساس الرأسمالية في الأسواق. وقد تم تطوير المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية من قبل لجنة ممارسات التدقيق التابعة للاتحاد الدولي للمحاسبين لضمان أن مستخدمي البيانات المالية يمكنهم الاعتماد على المعلومات المقدمة في البيانات (بامشموس، 2010). لذا فإن هذه الدراسة جاءت لمعرفة معوقات تطبيق المعايير الدولية للمراجعة في المصارف التجارية وتحديد أهم السبل لمعالجة هذه المعوقات.

1-1 مشكلة الدراسة:

في ضوء ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى معرفة المعوقات أو العراقيل التي تواجه تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت، من خلال طرح السؤال الرئيس الآتي:

- ماهي المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت؟

من خلال هذا السؤال تنبثق مجموعة من التساؤلات التي تحدد معامل الإشكالية المطروحة، وهي كالآتي:

- 1- هل المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات تحد من تطبيق معايير المراجعة الدولية؟
- 2- هل المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة تحد من تطبيق معايير المراجعة الدولية؟
- 3- ما الحلول لمعالجة مثل هذه المعوقات؟

1-2 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يأتي:

- 1- الكشف عن المعوقات التي ستواجه عملية تطبيق معايير المراجعة الدولية؟
- 2- تحليل المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات التي يمكن أن تعوق تطبيق معايير المراجعة الدولية.
- 3- دراسة وتحليل المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة التي يمكن أن تعوق تطبيق معايير المراجعة الدولية.
- 4- تحديد وإيجاد الحلول لتجاوز مثل هذه العراقيل التي يمكن أن تعيق تطبيق معايير المراجعة الدولية.

1-3 أهمية الدراسة:

1. هناك عدد محدود من الأبحاث والدراسات في ليبيا التي توضح معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية.
2. كما أنه حسب علم الباحثين لم تُجرى دراسات مماثلة تناولت موضوع معوقات تطبيق هذه المعايير في بيئة الاعمال الليبية وخاصة في مدينة سرت.

3. تعتبر دراسة هذه المعوقات في المصارف التجارية ذات أهمية كونها على حد علمنا الوحيدة في هذا المجال.

4-1 فرضيات الدراسة:

من خلال العرض السابق لمشكلة الدراسة وفي سبيل تحقيق أهدافها يمكن للباحث صياغة الفرضية الرئيسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية.

وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية متمثلة في (المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات) وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية حسب وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية بمدينة سرت.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية متمثلة في (المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة) وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية حسب وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية بمدينة سرت.

5-1 الدراسات السابقة:

لقد تعددت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع معايير المراجعة الدولية سواء على الصعيد المحلي أو الدولي، ويمكن تناول أهم هذه الدراسات والأبحاث بإيجاز على النحو التالي:

تناولت دراسة **الراشد (2001)** أهم أبرز المعوقات التي تواجه مهنة مراجع الحسابات في الكويت وطرق التغلب عليها. اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان في جمع البيانات وزعت على جميع مكاتب التدقيق في الكويت وعددها (32) مكتباً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من العراقيل التي من شأنها أن تواجه مهنة المراجعة وهي عدم وجود ميثاق شرقي للمهنة وغياب الالتزام القانوني بمعايير المهنة. وأيضاً أكدت نتائج الدراسة أن تدني مستوى مراجعي الحسابات وعدم مواكبتهم للتطورات التقنية في استخدام الحاسوب يمكن أن تكون من أهم المعضلات التي تواجه مهنة مراجع الحسابات. كما سعت دراسة **بامشموس (Bamshos, 2003)** إلى اختبار مدى استخدام معايير المراجعة الدولية وإمكانية تطبيقها في

البيئة اليمنية. اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من مراجعي الحسابات، وأساتذة في الجامعات، والمراجعين في الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة باليمن. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: عدم وجود متابعة للتطورات الحادثة في معايير المراجعة الدولية، وعدم وجود ترجمة فورية لها وكذلك عدم الاطلاع عليها. كما أظهرت نتيجة الدراسة أن المهنيين أبدوا تأييداً قوياً لإمكانية تطبيق معايير المراجعة الدولية وتشكيل مجلس من كافة الجهات لإعداد معايير محلية. بحث دراسة النونو (2009) في مدى إمكانية تطبيق معايير المراجعة الداخلية الدولية في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة ومعرفة أهم المعوقات والعراقيل التي تواجه تطبيق هذه المعايير. وذلك من خلال إجراء دراسة مسحية شملت جميع مراجعين ومدراء الفروع العاملين في البنوك الإسلامية والبالغ عددهم (37) فرداً. وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين تطبيق هذه البنوك للمعايير والمتغيرات الشخصية للمراجع والمتمثلة في المؤهل العلمي، والمركز الوظيفي، وسنوات الخبرة، والشهادة المهنية). كما أكدت النتائج أيضاً أن هناك معوقات تعيق تطبيق معايير المراجعة الداخلية الدولية تتعلق بالجانب القانوني والإداري. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على وجود إلزام قانوني يلزم المصارف الإسلامية بتطبيق معايير المراجعة الداخلية الدولية المتعارف عليها بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية للمراجعين الداخليين. كما ركزت دراسة الهاشمي وآخرون (2010) على تحديد العوامل التي تؤثر على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة في العراق. وذلك عبر إجراء دراسة مسحية شملت مديري الحسابات والتدقيق والمحاسبين والمراجعين الداخليين العاملين في شركات القطاع العام في محافظة البصرة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أنه على الرغم من صدور عدد من المعايير المحاسبية العراقية إلا أنها لم تطبق بالشكل الذي يؤدي إلى تطبيق معايير المراجعة الدولية، عدم وجود برامج تدريبية موضوعة وفق أسس علمية تحدد الاحتياجات التدريبية الفعلية لمهنة المراجعة، قلة المعرفة باستخدام الحاسوب من قبل المحاسبين والمراجعين مما أدى إلى عدم قدرتهم على مواكبة المتغيرات المحيطة بمهنة المحاسبة والمراجعة وبشكل خاص المعايير الدولية لكل منهما، عدم اهتمام المشرع العراقي بموضوع المعايير الدولية في القوانين ذات العلاقة بمهنة المراجعة مما أدى إلى غياب الإلزام القانوني في تطبيق هذه المعايير. ومن أهم التوصيات التي اقترحتها هذه الدراسة هو التأكيد على إصدار تشريعات تلزم فيه الشركات على تطبيق معايير المراجعة الدولية وأن تكون قوائمها الختامية قد

تمت مراجعتها وفق هذه المعايير. في دراسة أخرى قام بها خير (Khair, 2012) بالتحقق في معرفة مدى تأثير تطبيق معايير المراجعة الدولية على تنظيم عملية الممارسة المهنية في البيئة السودانية. وقد أظهرت النتائج بأن تطور تنظيم المهنة في السودان لم يكن بالشكل المطلوب ويعزى سبب ذلك إلى أن أغلب المحاسبين يفتقرون إلى ابسط قواعد المعرفة والمعايير للممارسة المهنية في تنظيم واعداد الحسابات مما يصعب كثيراً من مهمة مراجع الحسابات. وأوصت الدراسة بأهمية تطبيق معايير المراجعة الدولية باتباع سياسات بيئية واجتماعية، ووضع دستور واسس لحماية المهنة، وكذلك تطبيق القواعد المحاسبية بموضوعية عند مراجعة الحسابات وفحصها. كما أجريت دراسة ميدانية في أوغندا من قبل أشي وآخرون (Ashe et al., 2014) بهدف اختبار العلاقة بين الالتزام بتطبيق معايير الدولية للمراجعة وجودة عملية المراجعة. اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من (243) مدقق، حيث أنه (103) من إجمالي العينة من مراجعي الحسابات في شركات المراجعة و (133) من مستخدمي القوائم المالية المدققة مثل المصارف، ومؤسسات الإقراض الصغيرة، وهيئة الإيرادات. من خلال نتيجة التحليل المستخدم في الدراسة، تبين أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بتطبيق معايير المراجعة الدولية وتحسين جودة عملية المراجعة. كما أوصت الدراسة بضرورة التزام مراجعي الحسابات بتطبيق معايير المراجعة الدولية للنهوض بمهنة المراجعة، وزيادة مستوى الثقة والمصادقية في المعلومات الواردة في القوائم المالية. كما هدفت دراسة نشوان (2016) في التعرف إلى المعوقات تطبيق معايير التدقيق الدولية في الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في فلسطين، ومعرفة طرق علاجها. اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من (99) فرداً منهم (51) من مدققي حسابات و (48) من أساتذة جامعات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أهمية كبيرة لتطبيق معايير لتدقيق الدولية في هذه الشركات، ولكن يواجه هذا التطبيق مجموعة من المعوقات أهمها عدم قيام الجمعيات المهنية المختصة بدورها. كما أظهرت الدراسة وجود عدد من الإجراءات للتغلب على المعوقات التي تحد من تطبيق معايير التدقيق الدولية في الشركات الفلسطينية. كما أوصت الدراسة بزيادة مستوى التوعية بفوائد ومنافع تطبيق هذه المعايير في الشركات وتدعيم الطرق التي يمكن أن تساهم في التغلب على المعوقات والعراقيل التي تحول دون تطبيقها. كما أجريت دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في ليبيا من قبل كريبات (2017) للتعرف على مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلية الدولية والمعوقات التي تحول دون

تطبيق هذه المعايير. وقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق نموذج استبيان تم توزيعه على المراجعين الداخليين في الشركة الأهلية للإسمنت المساهمة. قد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الليبية كان جيداً حيث بلغت درجته 73%. وعلاوة على ذلك، كشفت نتائج الدراسة أن غياب التشريعات القانونية الملزمة لتطبيق معايير التدقيق الداخلية الدولية، وعدم وعي الإدارة العليا بأهمية تطبيق هذه المعايير كانت من أبرز معوقات تطبيق معايير التدقيق الداخلية الدولية في الشركات الصناعية الليبية. فيما تطرقت دراسة منصور و تشنيخار (Mansour & Chenikhar 2020) إلى التعرف على التحديات والعقبات التي تواجه مهنة التدقيق وخاصة معايير التدقيق الدولية في فلسطين. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بياناتها. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ممارسي مهنة التدقيق في فلسطين قادرون على تجربة ظاهرة التنوع المحاسبي، ويجب أن يتم إعادة تقييم استراتيجية التدقيق من خلال الفهم الكامل للأنشطة التجارية اليومية، والتواصل الجيد مع العملاء. كما أشارت النتائج إلى أن تطبيق معايير التدقيق الدولية في فلسطين يشوبه العديد من العقبات أهمها عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي عقبة أمام تطبيق معايير المراجعة الدولية والرقابة على تطبيقها من قبل الهيئات المهنية في فلسطين. كما أوصت هذه الدراسة بضرورة قيام الشركات بدراسة التنوع المحاسبي في البيئة المحلية بعناية وتعزيز التحليل الشامل ومراجعة المعاملات ذات الصلة، وإصدار معايير محلية للتدقيق أو اعتماد معايير دولية مبدئياً وتطبيقها بشكل إلزامي في جميع الشركات.

وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها:

- 1- تعتبر هذه الدراسة - حسب علم الباحثين- هي الأولى من نوعها في ليبيا وخاصة في مدينة سرت التي تناقش أهم المعوقات والعراقيل التي تحول دون تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية، ومعرفة أبرز الطرق والسبل لمواجهة هذه المعوقات.
- 2- لم يتناول أيّاً من الدراسات والأبحاث السابقة العراقيل مثل (محدودية الموارد والقدرات، والقوانين والأنظمة) كمتغيرات مجتمعة والتي يمكن أن تحد من تطبيق معايير المراجعة الدولية، الامر الذي أوجد فجوة بحثية دفعت الباحثين إلى السعي لدراسة هذه المتغيرات.

3- علاوة على ذلك، فإن بيئة الدراسة التي قام بها الباحثان، تختلف عن البيئات التي أجريت فيها أغلب الدراسات السابقة. وما أجري في البيئة الليبية لم يركز على المعوقات التي تحول دون تطبيق المعايير الدولية للمراجعة في المصارف التجارية الليبية.

1-6 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت والبالغ عددها (6) مصارف وهي: مصرف الوحدة الرئيس، مصرف الوحدة الوكالة، المصرف التجاري. مصرف شمال افريقيا، مصرف الصحاري، ومصرف الجمهورية. وتتكون عينة الدراسة من الموظفين والموظفات بالمصارف المذكورة أعلاه، وعددهم (36) موظفاً وموظفة.

2. الإطار النظري:

2-1 تعريف معايير المراجعة الدولية وأهميتها وأهدافها:

2-1-1 تعريف معايير المراجعة الدولية:

للتعرف على ما هو المقصود بمعايير المراجعة الدولية سيتم التعرض إلى أبرز التعريفات التي توضح ذلك إما على مستوى المنظمات المهنية أو المستوى الأكاديمي، حيث أشار بامشموس (Bamshos, 2003, p29) إلى مفهوم معايير المراجعة الدولية بأنها "النموذج أو النمط الذي يتبعه المدقق أثناء أداء عمله، والتي تستخدم في الحكم على نوعية وجودة العمل الذي يقوم به مدقق الحسابات، كما أنها تحدد المسؤولية التي يتحملها المدقق نتيجة قيامه بعملية التدقيق". أما المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA, 1994) فقد عرفها بأنها "عبارة عن الصفات الشخصية المهنية التي يجب أن تتوفر في المدقق الخارجي، وعن الخطوات الرئيسية لعملية التدقيق اللازمة للحصول على قدر كافي من الأدلة والبراهين التي تمكنه من ابداء الرأي عن عدالة القوائم المالية". في حين، عرفها مجلس معايير التدقيق الدولية (IAASB, 2010) بأنها "مجموعة من المبادئ المنهجية الإرشادية والتي تستخدم من قبل مدققي الحسابات عند تطبيق عملية التدقيق، بحيث تضمن دقة واتساق وموثوقية الإجراءات التي يتبعها المدقق والتقارير الصادرة عنه". بينما يرى أحمد (1984) بأن المعايير هي عبارة عن "النموذج أو النمط الذي يستخدم للحكم على جودة العمل ونوعيته الذي يقوم به مدقق الحسابات". أما سلطاني (Soltani, 2007, 131) فقد عرفها بأنها "المبادئ الأساسية للمراجعة ذات القبول الدولية والمنفذة من قبل المراجعين في جميع أنحاء العالم".

من خلال التعريفات السابقة يرى الباحثان: أن هناك توافقاً في تعريف معايير المراجعة الدولية من حيث المبدأ وإن اختلفت بعض الكلمات فالبعض ذكر بأنها مجموعة من النماذج والأنماط والبعض الآخر ذكر بأنها مجموعة من المبادئ إلا أن الجميع يتفق على أنها تسعى لتحقيق هدف معين وهو رفع جودة المهنة وتوحيد إجراءات ممارستها عبر العالم.

2-1-2 أهمية معايير المراجعة الدولية:

أشار لافي (2013) بأن اتباع المعايير الدولية للمراجعة والتقييد بها في أي بلد ليس فقط سمة من سمات تقدمه وتطور بيئته الاستثمارية ولكن أيضاً تعتبر مؤشر لانفتاحه على الساحة العالمية. كما أكد صبان وعلي (2002) أن اتباع مثل هذه المعايير له فوائد عديدة خاصة في ظل التغيرات البيئية الحديثة مثل العولمة وتحرير التجارة العالمية وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والابتكارات على المستويين المحلي والعالمي، وتعزيزاً لما سبق يمكن التأكيد على أن المعايير الدولية للمراجعة تلعب دوراً مهماً في الحفاظ على نزاهة ومصداقية عملية المراجعة، وبالتالي زيادة ثقة المستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين في نظام إعداد التقارير المالية. وعلاوة على ذلك، تضمن هذه المعايير أن يحافظ المدققون على الجودة والاتساق والمصداقية في عمليات التدقيق التي يقومون بها. كما تسهل المقارنة الدولية للبيانات المالية من خلال توفير معايير تدقيق مشتركة في جميع أنحاء العالم. وبالتالي يمكن إيجاز هذه الأهمية كما يلي (صبان وعلي، 2002):

1. تعتبر بمثابة المكمل للمعايير المحلية (في حالة استخدام معايير محلية).
2. تشجع التعاون بين مكاتب التدقيق المحلية والدولية.
3. أن معايير التدقيق الدولية أكثر تجانساً بين الدول بالمقارنة بغيرها من المعايير المحلية لدول كثيرة.
4. أن انتشار شركات متعددة الجنسية يوجب الاعتماد على المعايير الدولية للتدقيق.

3-1-2 أهداف معايير المراجعة الدولية:

الأهداف هي الغايات التي يرجى تحقيقها من أي نشاط معين. فالهدف الأساسي لمعايير المراجعة الدولية هو العمل على وضع مجموعة من الأسس والأطر لتنظيم عملية مهنة المراجعة. حيث سعت لجنة ممارسة المراجعة الدولية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف عند إصدار معايير المراجعة الدولية خاصة لممارسي المهنة ومستخدمي القوائم المالية. وفيما يلي

ملخص لأهم هذه الأهداف (الأخضر وعمر، 2020، ص: 58):

1. تقليل الاختلافات في أساليب وطرق عرض القوائم المالية خاصةً للشركات متعددة الجنسيات، وهذا يتحقق بتطبيق معايير المراجعة الدولية التي يجب أن تكون مسبقة بمعايير المحاسبة الدولية.
2. توافر المعايير الدولية للقوائم المالية التي تُعد وتُراجع بموجبها ميزة على درجة كبيرة من الأهمية هي ميزة القبول على المستوى الدولي.
3. مساعدة دول العالم النامي في تطوير معاييرها الخاصة في ضوء الاسترشاد بالمعايير الدولية للمراجعة.
4. تشجيع انتقال الأموال والاستثمار الدولي، وذلك من خلال توافر قوائم مالية مُعدة ومراجعة وفقاً للمعايير المراجعة الدولية.
5. تدويل مهنة المراجعة وتحويلها للعالمية.
6. وجود المعايير الدولية للمراجعة سوف يوفر للدول النامية الجهد والتكلفة لأنشاء معاييرها المحلية، خصوصاً في ضوء نقص مواردها الاقتصادية من جهة وضعف منظماتها المهنية من جهة أخرى، وعلى المنظمات المهنية في الدول النامية الالتزام بالمعايير الدولية وتطبيقها بشكل كامل أو جزئي، وبالتالي فإن ذلك سيؤدي إلى عالمية مهنة المراجعة (الشمري، 1994، ص: 32).

2-2 مزايا تطبيق معايير المراجعة الدولية

إنَّ أهم ما يميز عملية مراجعة الحسابات كمهنة أن يتم ممارستها من قبل شخص يتمتع بدرجة عالية من الكفاءة المهنية والتدريب، بالإضافة إلى توفر الحياد والاستقلالية فيه، حيث تعتبر هذه الخصائص والسمات الوسيلة لضمان تطبيق المعايير الدولية للمراجعة (نشوان، 2016). وكما أكد خنفري (2017) أن معايير المراجعة الدولية تمكن من تحقيق التقارب الدولي وتوحيد الرؤى والأهداف، إضافةً إلى تعزيز الثقة بين المهنيين. ويمكن تلخيص أهم النقاط التي يمكن أن تسهم في تطبيق هذه المعايير كما يأتي (الذنيبات، 2010):

- 1) تساعد في ضبط عمل مراجع الحسابات وتوجيه الإجراءات التي يقوم بها.
- 2) تساهم في الحد من التباين والتفاوت في الأحكام الشخصية التي يطلقها مراجع الحسابات.

- 3) تعمل على الحد من حدوث فجوة التوقعات.
 - 4) تساهم في أداء عملية المراجعة بكفاءة وفعالية، ومن ثم تحسين مستوى جودة المراجعة.
 - 5) دعم الثقة من طرف مستخدمي هذه المعايير في مجال الاقتصاد والمساعدة في جعل هذه المهنة مستقلة (خنفري، 2017).
 - 6) تشجيع الاستثمار، فكلما زادت المستثمرين في المعلومات في القوائم المالية من خلال اعتماد معايير الموضوعية، كلما زادت رغبتهم في استثمار أموالهم (الأخضر وعمر، 2020).
- ### 2-3 معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية:

على الرغم من المزايا العديدة التي تحققها معايير المراجعة الدولية في مجال المراجعة، إلا أن هناك بعض العراقيل التي تحد من تطبيقها. فقد أشار (Pineno & Gelikanova , 2010) أن هناك بعض العقبات الرئيسية أمام التنفيذ الناجح والتطبيق السليم لمعايير المراجعة الدولية؛ بعضها يرجع إلى المعايير نفسها. فيما يأتي أكثر المعوقات شيوعاً التي واجهتها هذه المعايير وذلك حسب تقرير الالتزام بالمعايير والقواعد (ROSC).

- 1) سوء الفهم فيما يتعلق بطبيعة المعايير الدولية. لا تستطيع العديد من البلدان الحصول على الفهم الصحيح للمعايير بسبب مشاكل الترجمة. يؤثر هذا العامل على التنفيذ الناجح للمعايير ولهذا السبب فأن للترجمة وكذلك التفسير له أهمية كبيرة.
- 2) الافتقار إلى الآليات المناسبة لمنح السلطة الوطنية للمعايير الدولية. أن مطلب تشكيل القانون المناسب والقوى التنظيمية الأخرى أمر أساسي في التنفيذ الناجح للمعايير.
- 3) التناقضات بين المعايير الدولية والإطار القانوني. يؤدي الاختلاف في لوائح القانون المحلي ومستوى الإطار القانوني الذي تتطلبه المعايير إلى التنفيذ غير السليم للمعايير.
- 4) عدم قابلية الامتثال للمراقبة. من الصعب للغاية على المستخدمين الخارجيين تحديد ما إذا كان التقرير قد صدر وفقاً للمعايير، وذلك في بعض الأحيان بسبب عدم الإفصاح المناسب عن التقرير.
- 5) مجالات التحسين في المعايير نفسها. لا تزال بعض معايير التدقيق خاضعة للتغيير والمراجعة.
- 6) عدم التوافق بين متطلبات التدقيق ومتطلبات السوق.
- 7) الافتقار إلى التعليم والتدريب المهني المناسب.

3- الجانب العملي:

تمهيد:

تعتبر معايير المراجعة الدولية من الأدوات الأساسية التي تعزز من فعالية ودقة العمليات المالية والمحاسبية في المؤسسات المختلفة، وخاصة في المصارف التجارية، حيث تسعى هذه المعايير إلى توفير إطار عمل موحد يمكن المراجعين والمحاسبين من تقييم الأداء المالي بشكل موضوعي ودقيق. ومع تزايد تعقيد الأنظمة المالية والمصرفية، تصبح الحاجة ملحة لتطبيق هذه المعايير بفعالية لضمان الشفافية والمصدقية.

وتشكل مدينة سرت، الواقعة في ليبيا، نموذجا مهما لدراسة تطبيق معايير المراجعة الدولية في القطاع المصرفي، حيث تعاني المصارف التجارية هناك من مجموعة من المعوقات التي تحد من قدرتها على الالتزام بهذه المعايير. من بين هذه المعوقات، يمكن أن نذكر ضعف التدريب والتأهيل، نقص الوعي بأهمية المعايير، بالإضافة إلى التحديات الاقتصادية والسياسية التي تعاني منها البلاد.

لذا، تهدف هذه الدراسة التطبيقية إلى تحليل المعوقات التي تواجه المصارف التجارية في مدينة سرت في تطبيق معايير المراجعة الدولية، من خلال جمع البيانات من الممارسين في هذا المجال وتقديم توصيات تساهم في تحسين الوضع القائم. ومن خلال فهم هذه المعوقات بشكل أعمق، يمكننا المساهمة في تطوير استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات وتعزيز مستوى الالتزام بمعايير المراجعة الدولية، مما يساهم في تحسين الأداء المالي والمصرفي في المنطقة.

1-3 مجتمع الدراسة:

إنَّ القصد من مجتمع الدراسة في هذه النقطة هو كما عرفه الباحثون: مجتمع محدود أو غير محدود من المفردات، حيث تنصب الملاحظات ويعرفه الآخرون على أنه جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. من الناحية الاصطلاحية هو تلك المجموعة الأصلية التي تؤخذ منها العينة.

ويمكن تحديده على أنه كل الأشياء التي تمتلك الخصائص أو السمات القابلة للملاحظة، القياس، والتحليل الإحصائي ولذا فقد اعتمدنا في دراستنا وارتأينا أن يكون مجتمع الدراسة من الموظفين والموظفات بالمصارف التجارية بمدينة سرت.

2-3 عينة الدراسة:

تعتبر العينة من أهم المحاور التي يستخدمها الباحث خلال بحثه، فاختيار العينة بشكل جيد ومناسب يساعد على التوصل إلى نتائج ذات مصداقية عالية وكفاءة موثوقة، فالعينة تعتبر تمثيلاً للمجتمع، فهي الجزء من الكل، فدراسة المجتمع كله يعني أن يستغرق وقتاً طويلاً، مما يعرض العمل إلى الأخطاء، والبحث بطريقة العينة هو البحث الذي يدرس حالة جزء معين أو النسبة المعينة عن أفراد المجتمع الأصلي، ثم ينتهي بتعميم نتائجه على هذا المجتمع الأصلي كله. من أجل القيام بدراستنا قمنا باختيار عينة من الموظفين والموظفات بالمصارف التجارية بمدينة سرت، وعددهم (36) موظف وموظفة.

3-3 الوسائل الإحصائية المستعملة:

بعد الإنتهاء من جمع البيانات، سيتم الاستعانة بالحاسب الآلي وذلك بالاعتماد على برنامج (SPSS) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات واختبار صحة فروض الدراسة، وقد يتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي، وذلك كالآتي:

أ. **الإحصاء الوصفي:** حيث يتم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكلاً من الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي سيتم تجميعها، ويتم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للعبارة الموجودة في استمارة الاستقصاء، وكذلك يتم التأكد من مدى أهمية ذلك في التحليل.

ب. **الإحصاء الاستدلالي:** حيث يتم الاعتماد في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على إثبات صحة الفروض، وهي كالآتي:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية (Simple Linear Regressions analysis) وهو أسلوب يستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وكذلك حجم التأثير لمتغير واحد يسمى المتغير المستقل على متغير وحيد يسمى المتغير التابع.

4-3 تحليل الثبات: لتحديد معامل الثبات.

ولقد أستخدم مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارة الاستبانة، حيث منحت الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق تماماً، غير موافق،

محاييد، موافق، موافق تماماً) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصي منهم، وتم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ($5-1=4$)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($5/4=0.80$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على عبارات محاور الاستبانة، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (3-1).

الجدول (3-1) طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

طول الخلية	الوزن النسبي (درجة الموافقة)	درجة الممارسة
من 1 - إلى أقل من 1.80	من 0.2 - إلى أقل من 0.36	ضعيفة جداً
من 1.80 - إلى أقل من 2.60	من 0.36 - إلى أقل من 0.52	ضعيفة
من 2.60 - إلى أقل من 3.40	من 0.52 - إلى أقل من 0.68	متوسطة
من 3.40 - إلى أقل من 4.20	من 0.68 - إلى أقل من 0.84	مرتفعة
من 4.20 - إلى 5	من 0.84 - إلى 1.00	مرتفعة جداً

3-5 ثبات أداة القياس:

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه، أي أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على مفردات الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية، وقد تم حساب قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم توزيع الاستبانة على مفردات الدراسة المكونة من 36 مفردة وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول (3-2) كما يلي:

الجدول (3-2) يوضح معاملات الثبات لأبعاد استبانة الاستبيان

م	أسم المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
	المتغير المستقل (معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية)		
1	المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات	6	0.816
2	المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة	6	0.703
	المتغير التابع (معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية)		
3	تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية	5	0.718
	الدرجة الكلية	17	0.843

اتضح من نتائج الجدول (2-3) أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ كانت مرتفعة وقد بلغت (0.843)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً، حسب مقياس نانلي (Nunnally, 1965:264-265 & Bemstem, 1994) والذي اعتمد على (0.70) كحد أدنى وبذلك قد تم التأكد من ثبات الاستبيان وصلاحيته.

6-3 تحليل خصائص مفردات الدراسة: الإحصاء الوصفي للبيانات الأساسية ويشمل الآتي:

نوع المتغير	المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	26	72.2%
	أنثى	10	27.8%
الدرجة الكلية			
المؤهل العلمي	دبلوم عالي	7	19.4%
	بكالوريوس	28	77.8%
	مؤهلات أخرى	1	2.8%
الدرجة الكلية			
المسمى الوظيفي	محاسب	21	58.3%
	مراجع	6	16.7%
	مدير مالي	3	8.3%
	موظف	6	16.7%
الدرجة الكلية			
سنوات الخبرة في الوظيفة	أقل من 5 سنوات	8	22.2%
	من 5 إلى 10 سنوات	4	11.1%
	من 10 إلى 15 سنة	11	30.6%
	من 15 سنة فأكثر	13	36.1%
الدرجة الكلية			
الدرجة الكلية			

يبين الجدول السابق البيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة من موظفي المصارف التجارية، حيث تظهر النتائج أن هناك توازن نسبي في توزيع الجنس، حيث تمثل النسبة الأكبر من العينة (72.2%) من الذكور مقارنة بـ (27.8%) من الإناث، هذا قد يعكس التوجهات التقليدية في القوى العاملة المصرفية في المدينة، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، وتظهر النتائج أن معظم الموظفين يحملون شهادة بكالوريوس بنسبة (77.8%)، مما يدل على أن

القوى العاملة تتمتع بمستوى جيد من التعليم، وهو ما يُعد إيجابياً لتطبيق معايير المراجعة الدولية، بينما يمثل حاملو الدبلومات العليا نسبة أقل (19.4%)، في حين أن المؤهلات الأخرى والتي يمثلها الليسانس في مجال المحاسبة كأنت ضئيلة جداً (2.8%)، وعند النظر إلى المسمى الوظيفي، يلاحظ أن الجزء الأكبر من الموظفين يعملون كمحاسبين (58.3%)، وما يشير إلى إمكانية توفر الخبرة اللازمة في عمليات المحاسبة والمراجعة، أما بالنسبة للمراجعين ومديري المالية، فتظهر النسبة المنخفضة (16.7% و 8.3%) على التوالي (تحديات في توافر الكوادر المختصة بالمراقبة المالية، وأخيراً، وتظهر سنوات الخبرة أن أكثر من ثلثي العينة (66.7%) لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، مما يعني أن الموظفين لديهم تجربة كبيرة في المجال، وهو ما يُعد ميزة لتحسين تطبيق معايير المراجعة الدولية، وبشكل عام، يمكن الاستنتاج أن التركيبة البشرية لموظفي المصارف التجارية في مدينة سرت تتمتع بمستوى جيد من التعليم والخبرة، إلا أن المزيج الحالي للمؤهلات والمناصب يظهر بعض النقص في التنوع، مما قد يؤثر على تطبيق المعايير العالمية بشكل فعال.

7-3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

1: المتغير المستقل (معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية)

أ- المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات:

الجدول (3-4) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة على فقرت المتغير المستقل

(المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات):

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية
1	تتوفر لدى المصرف الخبرة المهنية الكافية للمحاسبين والمراجعين لعملية تطبيق معايير المراجعة الدولية.	3.7222	0.77868	5	مرتفعة
2	تتوفر لدى المصرف المؤهلات المهنية للمحاسب والمراجع بالشكل الذي يسمح لهما لعملية تطبيق معايير المراجعة الدولية.	3.9167	0.43916	2	مرتفعة
3	قلة الكوادر المؤهلة لإعطاء دورات تدريبية مهنية في المراجعة.	4.0556	0.67377	1	مرتفعة
4	يصعب على المحاسبين والمراجعين في المصرف تحديد تكلفة ومنفعة كل معيار من معايير المراجعة.	3.7500	0.80623	4	مرتفعة
5	عدم كفاية البنية التحتية في المصرف لتنفيذ معايير المراجعة بشكل فعال.	3.8611	0.83333	3	مرتفعة
6	يتطلب تطبيق معايير المراجعة الدولية استخدام برامج وأنظمة معينة وتكنولوجيا معلومات متطورة.	3.7222	0.81455	6	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.6250	0.55259		

تظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (3-4) والمتعلقة بمعوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية، المرتبطة بمحدودية الموارد والقدرات، أن معظم العبارات حصلت على متوسطات حسابية مرتفعة، مما يعكس توافق معظم المشاركين على وجود هذه المعوقات، حيث حصلت العبارة المتعلقة بتوفر الخبرة المهنية الكافية (3.72) على المرتبة الخامسة، رغم أنها تشهد مستوى مرتفعاً، إلا أن هذا يشير إلى تفاوت في الخبرات داخل المصارف، مما يستدعي المزيد من الاستثمار في تدريب الكوادر، بينما حصلت العبارة المتعلقة بالتمتع بالمؤهلات المهنية (3.92) على المرتبة الثانية، مما يدل على أن المصارف لديها موظفين مؤهلين، حيث أكد أفراد عينة الدراسة أنه يجب أن يُعطى لتعزيز المهارات بما يتناسب مع متطلبات المعايير الدولية، وجاءت العبارة الخاصة بقلّة الكوادر المؤهلة لتقلّص الدورات التدريبية كأكثر العبارات أهمية (4.06)، مما يشير إلى حاجة ملحة لتطوير برامج التدريب المهني لتحسين القدرات المؤسسية، وبالفقرة الرابعة تبين أن هناك صعوبة في تحديد تكلفة وفائدة تنفيذ المعايير (3.75)، مما يعكس حاجة لزيادة الوعي بالتكاليف المرتبطة بتطبيق المعايير، وينبغي على المصارف العمل على توفير الأدوات اللازمة لهذا الغرض، وحصلت العبارة الخامسة المتعلقة بعدم كفاية البنية التحتية (3.86) على المرتبة الثالثة، مما يعكس تحديات تقنية يجب العمل على مواجهتها لضمان تنفيذ فعال للمعايير، وبالفقرة السادسة توضح النتائج أن هناك حاجة لاستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة (3.72) لتنفيذ المعايير بشكل فعال، وهي نقطة مهمة يجب إيلاء المزيد من الاهتمام بها، وبصفة عامة يظهر المتوسط الحسابي العام (3.63) توافقاً على وجود معوقات ملحوظة تؤثر على تطبيق معايير المراجعة الدولية. مما يشير إلى ضرورة تشكيل استراتيجيات فاعلة لمعالجة هذه المعوقات من خلال الاستثمار في التدريب، تحسين البنية التحتية، وتبني تكنولوجيا المعلومات المتطورة لضمان تحقيق الامتثال للمعايير الدولية.

ب- المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة:

الجدول (3-5) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة على فقرات المتغير المستقل (المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة)

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية
1	يتوفر في المصرف إطار تنظيمي مناسب يمكن أن يؤدي إلى تطبيق معايير المراجعة الدولية.	4.0000	0.63246	4	مرتفعة
2	تتلاءم التشريعات القانونية والسياسات والإجراءات المستخدمة في المصرف مع طبيعة معايير المراجعة الدولية.	3.9167	0.50000	5	مرتفعة
3	عدم وجود الوعي الكافي لدى المشرعين بأهمية تطبيق معايير المراجعة الدولية.	4.1111	0.52251	3	مرتفعة
4	يتطلب تطبيق معايير المراجعة الدولية إجراءات إدارية وقانونية معينة، مما يستلزم تعديل النظام القانوني والإداري للمصرف.	3.8889	0.85449	6	مرتفعة
5	عدم وجود نموذج حوكمة خاص بالمصرف يحول دون تطبيق معايير المراجعة الدولية.	4.1667	0.69693	2	مرتفعة
6	عدم وجود نظام قانوني واضح يساهم في إعاقه تطبيق هذه المعايير.	4.6111	0.59894	1	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.9861	0.44610		

من خلال الجدول رقم (3-5) تشير النتائج المتعلقة بمعوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية، المرتبطة بالقوانين والأنظمة، إلى وجود مجموعة من المعوقات التي تعكس التحديات القانونية والتنظيمية التي تواجه المصارف التجارية، حيث حصلت العبارة حول عدم وجود نظام قانوني واضح على أعلى متوسط (4.61)، مما يدل على أن هذه المشكلة تعتبر العقبة الأكبر أمام تطبيق المعايير. يعزز ذلك الحاجة الملحة لوضع أطر قانونية منظمة تدعم عمليات المراجعة الدولية، وجاءت العبارة المتعلقة بعدم وجود نموذج حوكمة خاص بالمصرف في المرتبة الثانية (4.17).

ويشير ذلك إلى أهمية وجود هيكل قوي يدعم التوجهات نحو تطبيق معايير المراجعة الدولية، مما يتطلب تطوير سياسات واضحة وداعمة، وتبين الفقرة الثالثة الخاصة بعدم وجود الوعي الكافي لدى المشرعين (4.11) أهمية تعزيز الفهم لدى الجهات التشريعية عن أهمية تطبيق المعايير، مما قد يخفف تغيرات قانونية تصب في مصلحة تطوير القطاع المالي، وحصلت العبارة

المتعلقة بملاءمة التشريعات مع معايير المراجعة (3.92) على المرتبة الخامسة، مما يظهر درجة من التوافق، لكنها تظل بحاجة إلى تحسين، وجاءت العبارة التي تتعلق بضرورة تعديل الأنظمة القانونية والإدارية (3.89) في المرتبة السادسة، مما يشير إلى أن تنفيذ المعايير يتطلب تغييرات شاملة في السياسات والإجراءات الإدارية، وأخيراً، تم تصنيف الفقرة المتعلقة بوجود إطار تنظيمي مناسب (4.00) في المرتبة الرابعة، مما يشير إلى الاعتراف بالهياكل الأساسية، على الرغم من أنه لا يزال هناك مجال للتحسين.

بشكل عام، تعكس الدرجة الكلية (3.99) وجود توافق عام على وجود معوقات قانونية تؤثر سلباً على تطبيق معايير المراجعة الدولية، وهذا يستلزم وضع استراتيجيات تهدف إلى تحسين الأطر القانونية والتنظيمية، وتعزيز الوعي بأهمية المعايير، بالإضافة إلى بناء نماذج حوكمة فعالة.

2: المتغير التابع (تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية)

الجدول (3 - 6) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة على فقرات المتغير التابع
(تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية)

ث	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية
1	هناك توجه من المصرف المركزي لتطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية.	4.0556	0.47476	1	مرتفعة
2	يتم تطبيق معايير المراجعة الدولية فعلاً في المصارف التجارية.	3.8333	0.77460	3	مرتفعة
3	هناك توجه لإصدار قانون أو تشريع من قبل الحكومة يلزم المصارف التجارية بتطبيق معايير المراجعة فيها.	3.4722	0.55990	4	مرتفعة
4	هناك رقابة من قبل الجهات المختصة للتحقق من تطبيق المصارف التجارية لمعايير المراجعة الدولية.	3.9167	0.55420	2	مرتفعة
5	شرعت الحكومة في تغيير البنية التحتية في المصارف التجارية لتطبيق معايير المراجعة الدولية فيها.	3.4444	0.60684	5	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.5000	0.53131		

تظهر بيانات الجدول (3 - 6) نتائج إجابات عينة الدراسة من موظفي المصارف التجارية في مدينة سرت حول تطبيق معايير المراجعة الدولية مؤشرات إيجابية، حيث تعكس

إجابات المشاركين مستوى مرتفعاً من الوعي والتوجه نحو تطبيق هذه المعايير، حيث حصلت العبارة المتعلقة بتوجه المصرف المركزي لتطبيق المعايير على أعلى متوسط (4.06)، مما يبرز أهمية الجهود الرسمية في تعزيز إجراءات تطبيق معايير المراجعة الدولية. هذا يظهر دور المصرف المركزي كجهة ناظمة تسهم في تطوير القطاع المالي، وجاءت العبارة المتعلقة بوجود رقابة من الجهات المختصة في المرتبة الثانية (3.92)، مما يشير إلى التأكيد على أهمية دور الجهات الرقابية في التأكد من التزام المصارف بتطبيق المعايير. هذه الرقابة تعتبر ضرورية لضمان الشفافية والنزاهة في العمليات المالية، وأظهرت النتائج أن هناك اعترافاً بأن معايير المراجعة الدولية تطبق فعلياً في المصارف التجارية (3.83)، ما يعني تقدماً ملحوظاً في هذا المجال، رغم وجود تحديات تتطلب المزيد من الجهود لتعزيز هذا الاتجاه، حصلت العبارة الثالثة المتعلقة بوجود توجه لإصدار تشريع يلزم المصارف بتطبيق المعايير على متوسط (3.47) في المرتبة الرابعة، مما يشير إلى حاجة ملحة لتطوير الإطار القانوني الذي يدعم تطبيق المعايير، حيث يعتبر هذا خطوة مفصلية لضمان الالتزام الفعال، جاءت العبارة الخامسة المتعلقة بتغيير البنية التحتية لتطبيق المعايير في المرتبة الخامسة (3.44)، مما يعطي مؤشراً على أن هناك جهوداً تبذل لتحسين قدرات المصارف ولكنها بحاجة إلى مزيد من تفعيل والتطبيق.

وبالنظر إلى الدرجة الكلية (3.50)، يتضح أن هناك توافقاً إيجابياً بشأن تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية، على الرغم من وجود مجالات تحتاج إلى تحسين، خاصة في الجوانب التشريعية والبنية التحتية.

3-8 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار صحة الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية (Simple Linear Regressions analysis) وهو أسلوب يستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل

والمتغير التابع، وكذلك حجم التأثير لمتغير واحد يسمى المتغير المستقل على متغير وحيد يسمى المتغير التابع، هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة لتغير وحدة واحدة من المتغير المستقل، كما يتم الاعتماد على معامل التحديد (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات أيضاً يتم الاعتماد على اختبار (T) لقياس قوة التأثير بين المتغيرات ووفقاً لهذا الاختبار يتم مقارنة القيمة الاحتمالية المقدرة مع مستوى

المعنوية 5 % فإذا كانت القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً ، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن النتيجة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، و يتم الاعتماد على قيمة بيتا (B) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل. بينما يتم استخدام اختبار (F) للتعرف على معنوية النموذج ككل.

الفرضية الصفرية الرئيسية: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية"، وتنفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباط بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية متمثلة في (المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات) وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية حسب وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية بمدينة سرت.
- 2- لا توجد علاقة ارتباط بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية متمثلة في (المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة) وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية حسب وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية بمدينة سرت.

الجدول (3 - 7) نتائج اختبار الانحدار الخطي على عبارات المتغير المستقل.

النتيجة	2R (معامل التحديد)	R	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الانحدار (B)	معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية
قبول الفرض البديل	0.460	0.678 ^a	0.820	0.229	0.137	الثابت
			0.000	5.382	0.894	المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات
قبول الفرض البديل	0.483	0.695 ^a	0.035	2.150	0.883	الثابت
			0.000	8.540	0.789	المعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة

من الجدول السابق (3 - 7) تظهر نتائج اختبار الفرضية الصفرية الأولى والثانية المتعلقة في العلاقة بين المعوقات المتمثلة بمحدودية الموارد والقدرات والمعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة (وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية).

1 - هنالك ارتباط طردي قوي بين وجود معوقات تحول دون تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية حسب وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية، ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

تتراوح قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين (المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات والمعوقات المتعلقة بالقوانين والأنظمة) وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية (0.678-0.695)، وقيمة معامل الانحدار ما بين (0.789-0.894). وهذه القيمة الموجبة لمعامل الانحدار تدل على أن هنالك ارتباط طردي بين وجود المعوقات وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية قيد الدراسة. كما تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (3 - 7) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (وجود معوقات متمثلة بمحدودية الموارد والقدرات ومعوقات متمثلة بالقوانين والأنظمة) على المتغير التابع (إمكانية تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية) حيث بلغ معامل التحديد ما بين (0.483-0.460) وهذه النتيجة تدل على أن متغير من المتغيرات المستقلة (معوقات متمثلة بمحدودية الموارد والقدرات ومعوقات متمثلة بالقوانين والأنظمة) يؤثر على إمكانية تطبيق معايير المراجعة الدولية بالمصارف التجارية موضع الدراسة بنسبة تتراوح ما بين (46%-48.3%).

كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (إمكانية تطبيق معايير المراجعة الدولية) والمتغير المستقل (وجود معوقات متمثلة بمحدودية الموارد والقدرات والقوانين والأنظمة) وفقاً لاختبار (t) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار لمتغير مقومات الرقابة الإدارية ما بين (-8.540-5.382) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية 5%. مما يعنى ذلك رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية.

من خلال النتائج السابقة يتضح أن هناك ارتباطاً قوياً بين المعوقات المتمثلة في محدودية الموارد والقدرات وغياب التشريعات المناسبة، وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية. يُعتبر هذا الارتباط مؤشراً هاماً يشير إلى ضرورة معالجة هذه المعوقات من خلال تطوير سياسات مناسبة وتوفير الموارد الضرورية لضمان تطبيق فعال لهذه المعايير، مما يساهم بشكل إيجابي في تحقيق الشفافية وجودة الأداء المالي بالمصارف التجارية.

4- مناقشة النتائج والتوصيات:

4-1 النتائج العامة:

1. تم التحقق من وجود ارتباط طردي قوي بين المعوقات المتعلقة بمحدودية الموارد والقدرات والمعوقات القانونية، وعدم تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية، حيث أظهرت القيم المحسوبة مستويات عالية من معامل الارتباط والانحدار.
2. تأثير المعوقات على التطبيق ما بين 46% و 48.3% من عدم تطبيق المعايير إلى تلك المعوقات، مما يشير إلى أن هذه العوامل تمثل عائقاً رئيسياً أمام تحقيق الامتثال لمعايير المراجعة الدولية.
3. أكدت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المعوقات وعدم تطبيق معايير المراجعة، مما يعكس أهمية معالجة هذه المعوقات لضمان جودة المراجعة في المصارف.
4. أشارت الدراسة إلى الحاجة الماسة لتطوير إطار قانوني يحدد بوضوح متطلبات تطبيق معايير المراجعة، لتعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع المالي.
5. أظهرت النتائج أن محدودية الموارد والقدرات تشكل تحدياً رئيسياً، مما يسلط الضوء على ضرورة تعزيز الموارد البشرية والتكنولوجية اللازمة لدعم عملية تطبيق معايير المراجعة الدولية.

4-2 التوصيات:

6. يوصي الباحثان بإصدار تشريعات واضحة تلزم المصارف بتطبيق معايير المراجعة الدولية، مما يساهم في تحسين مستوى الالتزام والمساءلة.
7. يجب على المصارف الاستثمار في تدريب وتطوير موظفي المراجعة وتحسين الكفاءات اللازمة لتطبيق المعايير بكفاءة وفعالية.

8. تخصيص ميزانيات مناسبة لدعم عمليات المراجعة الداخلية وتعزيز التكنولوجيا المستخدمة في هذا المجال، مما يسهل عملية الامتثال للمعايير.
9. تطوير شراكات فعّالة مع المصرف المركزي والجهات الرقابية لتعزيز التوجه نحو تطبيق معايير مراجعة دولية، وتبادل الخبرات والممارسات الفضلى.
10. إجراء دراسات مستقبلية لقياس تأثير الإصلاحات والتغيرات الموصى بها على تطبيق المعايير، وبالتالي ضمان التحسين المستمر والتكيف مع التغيرات في البيئة المالية.

المصادر والمراجع:

أولاً:- المراجع العربية:

- أحمد، نور، (1984)، مراجعة الحسابات من الناحيتين النظرية والعلمية، بيروت، الدار الجامعية.
- البتي، عمران عامر، (2015)، أهمية تطبيق المعايير الدولية للمراجعة في البيئة الليبية دراسة تطبيقية"، مجلة الأستاذ، العدد 8.
- الأخضر، لقيطي، وعمر، ديلمي، (2020)، دور معايير المراجعة الدولية في تحسين أداء مهنة المراجعة المالية في الجزائر: دراسة استقصائية لعينة من الأكاديميين والمهنيين غي مجال المراجعة المالية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 4.
- الهاشمي، حسام أحمد علي، البدران، عبد الخالق، وداجير، منذر، (2010)، العوامل المؤثرة في تطبيق معايير التدقيق الدولية في العراق - دراسة تحليلية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 7، العدد 26.
- الشمري، عيد حامد معيوف، (1994)، معايير المراجعة الدولية ومدى إمكانية استخدامها في تنظيم الممارسة المهنية بالملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية مقارنة، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الذنيبات، على، (2010)، التدقيق في ضوء المعايير الدولية - النظرية والتطبيق. الطبعة الثالثة"، مركز وائل للنشر، الأردن.
- النونو، كمال محمد سعيد، (2009)، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، دولة فلسطين.
- الراشد، وائل إبراهيم، (2001)، النهوض بمهنة المحاسبة والتدقيق بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت، المجلد الثامن، العدد الثالث.
- المعايير الدولية للمراجعة الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين (1994).
- بامشموس، عبد الله، (2010)، تطبيق معايير التدقيق الدولية، مجلة المحاسب القانوني، جمعية المحاسبين القانونيين اليمنيين، العدد 9.

- خنفري، خيضر، (2017)، المراجعة الخارجية وفق المعايير الدولية للمراجعة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 2.
- صبان، محمد، وعلي، عبد الوهاب، (2002)، المراجعة الخارجية - المفاهيم الأساسية وطرق التطبيق وفقاً للمعايير الدولية والمقبولة، جامعة الإسكندرية، مصر.
- كريبات، موسى محمد، (2017)، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلية الدولية في الشركات الصناعية الليبية (دراسة حالة: الشركة الأهلية للإسمنت المساهمة)، مجلة افاق اقتصادية، العدد الخامس.
- نشوان، إسكندر، (2016)، معوقات تطبيق معايير التدقيق الدولية في الشركات المساهمة الخصوصية في فلسطين، وطرق معالجتها، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، العدد 30(5).
- لافي، محمد محمود حسين، (2013)، معوقات تطبيق معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام في المؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية - عمان، الأردن.
- مخلوف، أحمد محمد، (2007)، المراجعة الداخلية في ظل المعايير الدولية للمراجعة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- معايير المراجعة الدولية (2010).

<http://www.almohasb1.com/2011/07/2010-international-standard auditing.html>.

ثانياً: - المراجع الأجنبية:

- Ashe J, K, R., Serwanga, A., & Natamba, B., (2014): Perceived Compliance with International Standards on Auditing and Quality of Auditing, International Journal of Academic Research in Management, 3(1).
- Bamshos, Abd Allah A., (2003): The international auditing standards and the possibilities of their application in Yemen. Unpublished PH.D. Baghdad University, Iraq.
- Khair, Samia A., (2012): International Auditing Standards and the Extent of Their Use in Organizing the Professional Practice In

Sudan. Master Dissertation, Faculty of commercial studies, the Sudan University for Science and technology, Sudan.

- Mansour, N., & Chenikhar, A. (2020). Auditing Practice Challenges and Obstacles in 21st Century: The Palestinian Experience. Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies.

- Pineno, C., J & Gelikanovam, E (2010) "Obstacles to implementation of the International Auditing Standards", Journal of Business and Accounting, Vol 3, No 1

- Soltani, B. (2007). Auditing: An International Approach. Pearson Education Limited: London

مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية (دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس)

د. محمود جمعه المحبوب

كلية الاقتصاد / جامعة المرقب

mahmud.mahjob@elmergib.edu.ly

د. شكري أحمد عامر

كلية الاقتصاد / جامعة المرقب

shukri.amer@elmergib.edu.ly

الملخص:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على استفادة المراجعين الداخليين لأسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية، وإلى أي مدى يمكن الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة في المصارف التجارية الليبية، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في سؤال رئيس: ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة في المصارف التجارية الليبية؟، وست أسئلة فرعية تمثل لقياس مدى الاستفادة من أسلوب سيجما طبقاً لأبعاده الستة، ولتحقيق أغراض الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية لعرض وتحليل نتائج الدراسة، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية، ووجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة للأبعاد الستة المتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التغذية العكسية، القياس، العمليات والأنظمة، الموارد البشرية والتدريب، التحسين المستمر)، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة الاهتمام بأسلوب سيجما ستة، والتأكيد على إمكانية استخدامه في المصارف التجارية، لما له من أهمية في تطبيقه، في تحسين جودة المراجعة الداخلية، من خلال تقليل الأخطاء، وتحسن جودة الخدمات المقدمة، التي تتناسب مع توقعات العملاء، وضرورة اهتمام الجامعات، والمنظمات المهنية المتخصصة، في نشر الوعي بأهمية وفوائد أسلوب سيجما ستة، وإبراز دوره الفعال، في عملية التطوير والتحسين لأداء المراجعة الداخلية، وتقويمها المستمر.

الكلمات المفتاحية: أسلوب سيجما ستة، المراجعة الداخلية، جودة المراجعة، المصارف التجارية.

The extent of benefiting from the Six Sigma method in improving the quality of internal auditing in Libyan commercial banks

(An applied study on commercial bank branches in the municipality of Al-Khoums)

Dr. Shukri Ahmed Amer

Faculty of Economics - Al-Merqib University

shukri.amer@elmergib.edu.ly

Dr. Mahmoud Gomaa Al-Mahjoub

Faculty of Economics - Al-Merqib University

mahmud.mahjob@elmergib.edu.ly

Abstract

This study mainly aimed to identify the benefit of internal auditors from the Six Sigma method in improving the quality of internal auditing, and to what extent it is possible to benefit from applying the Six Sigma method in Libyan commercial banks. The problem of the study was represented in a main question: To what extent can we benefit from applying the Six Sigma method? Six Sigma in Libyan commercial banks?, and six sub-questions to measure the extent of benefit from the Sigma method according to its six dimensions, To achieve the purposes of the study, the descriptive and analytical approach was used, using statistical methods to present and analyze the results of the study. The study concluded with many results, the most important of which are: the presence of statistically significant differences between the internal auditors' actual benefit from the Six Sigma method and the required benefit from that method. This is attributed to Previously established indicators to improve internal audit performance, There are statistically significant differences between the actual benefit of internal auditors from the Six Sigma method for the six dimensions represented by (commitment and support of senior management, feedback, measurement, processes and systems, human resources and training, continuous improvement), and the required benefit from that method, this is attributed through the indicators. Previously established, in improving the performance of internal auditing, the study presented several recommendations, including: the need to pay attention to the Six Sigma method, And emphasizing the possibility of using it in commercial banks, because of its importance in its application, in improving the quality of internal auditing, by reducing errors and improving the quality of services provided, which are commensurate with customer expectations, and the need for universities and specialized professional organizations to pay attention to spreading awareness of the importance of The benefits of the Six Sigma method, and highlighting its effective role in the process of developing and improving internal audit performance and its continuous evaluation.

Keywords: Six Sigma method, internal auditing, audit quality, commercial banks

1. الإطار العام للدراسة:

1.1 المقدمة:

شهدت العقود السابقة جملة من التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، والتي أسهمت في خلق العديد من التحديات أمام المنظمات والمؤسسات سواء العام منها، أو الخاص، مما دفع هذه المنظمات والمؤسسات إلى ضرورة السعي لتطوير نفسها، وتحسين مستوى جودتها المقدمة لعملائها، لأجل المحافظة على القدرة على التنافس مع غيرها من المنظمات والمؤسسات الأخرى، مما يحقق لها الأسبقية في النمو، والاستمرار، فقد أصبح ضرورة تحسين جودة المراجعة الداخلية بالمؤسسات المالية، والبحث عن التطوير وتحسين جودة أدائها، ولهذا الأمر انعكاسات واضحة على مهنة المحاسبة والمراجعة، وكنيجة للتطورات التكنولوجية في وقتنا الحاضر وظهور العولمة، أدى الأمر لتغير الأنظمة السياسية والاقتصادية، وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات والشركات.

وتطبيق أسلوب سيجماستة في عملية مراجعة الجودة، يتيح إنشاء أداة عمل موحدة ويحقق التخلص من الأنشطة المختلفة التي لا تضيف قيمة إلى العملية، وإن فهم كيفية تطبيق مبادئ هذا الأسلوب له قيمة كبيرة لتحقيق تقليل وقت الدورة، والذي يعد أحد المعايير القابلة للتطبيق، والتي تحتاج إلى تحسين قدر الإمكان، كلما حاولت الصناعة التحويلية تحسين الكفاءة وقاعدة التكلفة واستجابة العملاء (Tudela & Sandoval, 2022).

هذا ويختلف مفهوم سيجماستة جوهرياً عن كل مبادرات الجودة التي كانت في العقود السابقة، كالتحسين المستمر، وإدارة الجودة الشاملة، إذ يحتوي هذا الأسلوب الجديد على مراقبة، وقياس، وتحسين قدرة العمليات من أجل بناء منتجات (السلع والخدمات) خالية من كل العيوب (Maguiri, 1999).

حيث يُعدُّ الأسلوب المثالي سيجماستة، من أهم المبادرات والتي قدمتها الشركة القيادية في مجالات الاتصال التكنولوجية، وهي شركة (Motorola)، في ثمانينات القرن المنصرم، حيث شكل هذا الأسلوب العمود الفقري لاستراتيجيات إدارة الجودة في الشركة المقدمة للأسلوب، من خلال التركيز على تطوير العمليات التصنيعية لمستوى عالي، من أجل أن لا تكون أي منتجات معيبة، وقد تم استخدام عبارة جيد جداً لأنها تطابق

الانحرافات الستة للعملية، ضمن حدود التفاوت المسموح به عند تقديم المنتج
(www.westgard.com).

فتحقيق الجودة في أي عملية خدمية لم يعد أمراً كمالياً، بل ضرورة ملحة لاستمرار هذه العملية، وجني الثمار المرجوة منها، فكان لا بد من استخدام أسلوب سيجما ستة (six sigma) كأحد أساليب التطوير المستمر في المؤسسات المالية، باستخدام الأساليب الحديثة لتحسين جودة المراجعة الداخلية بالمؤسسات المالية، يكفل ضمان أن تكون ذات كفاءة وفاعلية عالية، لكي تنعكس على جودة المراجعة الداخلية، لهذا يسعى الباحثان للقيام بهذه الدراسة لبيان مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية.

2.1 مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسة في مواجهة مهنة المراجعة الداخلية، للعديد من أوجه القصور والتي تقف حاجزاً أمام تطورها، ليس هذا فحسب؛ بل إن أوجه القصور هذه ينتج عنها قصور مهنة المراجعة لتلبية متطلبات سوق العمل، وما تفرضه بيئة العمل الحديثة من تطورات، وقد أشارت دراسات دولية عدة منها دراسة (Ahmed, Qahtani, 2022)، ضرورة الوصول إلى أليات فعلية لإدارة الجودة والكفاءة من خلال تطبيق منهج سيجما ستة، ودراسات عربية عدة منها دراسة الجماعي (2022)، إلى ضرورة رفع الوعي بأهمية تطبيق معايير منهج سيجما ستة لتحسين جودة الخدمات، ودراسات محلية منها دراسة أبوبكر (2023)، إلى ضرورة استخدام معيار منهج سيجما ستة في تحسين أداء الرقابة الداخلية، هذا بالإضافة إلى أن بيئة العمل الحديثة والتطورات التكنولوجية تساهم في تطور أداء عمل أقسام المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية، وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

– ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة في المصارف التجارية الليبية؟.

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة التزام ودعم الادارة العليا في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.

2. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة التغذية العكسية في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.
3. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة القياس في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.
4. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة التحسين المستمر في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.
5. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة العمليات والأنظمة في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.
6. ما مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية؟.

3.1 هدف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على استفادة المراجعين الداخليين لأسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية، وإلى أي مدى يمكن الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة في المصارف التجارية الليبية.

4.1 أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية في تناول الموضوع نفسه، حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الدور الذي يقوم به أسلوب سيجما ستة لتحسين جودة المراجعة الداخلية، لذلك فهي محاولة للتعرف على مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة لتحسين جودة المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية، وفي ما يشهده العالم اليوم من أدراك متزايد بأهمية التطور التكنولوجي، وأثرها في تطوير عمل المراجعين الداخليين لهذا الأسلوب، إلى قضية هامة وحديثة في مدى الاستفادة من تطبيق أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية، وتنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة في دراسة التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات، وزيادة الاستخدام المتزايد للإنترنت والاتصالات، وما ترتب عليه من استخدام التقنيات الحديثة (أسلوب سيجما ستة)، الذي بدوره يؤدي إلى تحسين جودة المراجعة الداخلية، بالإضافة إلى حداثة الدراسة، والتزايد المستمر للاتجاه نحو الاهتمام بها واستخدامها، بينما تكمن الأهمية العملية، في أن نتائج هذه الدراسة تفيد الجهات المهنية

في معرفة أوجه القصور التي تعاني منها وتطويرها، وتوفير المهارات والخبرات اللازمة لممارسة المهنة، مما يساهم في الارتقاء بجودة الخدمة المهنية، من خلال الأبعاد الستة للأسلوب وهي التزام ودعم الادارة العليا، والتغذية العكسية، والقياس، والتحسين المستمر، والعمليات والأنظمة، والموارد البشرية والتدريب، في تحسين أداء المراجعة الداخلية، الأمر الذي سيكون له انعكاسات إيجابية على أداء المصارف التجارية الليبية.

5.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة، وأهميتها، وتحقيق أهدافها، تم صياغة الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة التزام ودعم الادارة العليا والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة التغذية العكسية والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة القياس والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة التحسين المستمر والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة العمليات والأنظمة والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيحما ستة الموارد البشرية والتدريب والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

6.1 منهج الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل استمارة الاستبيان المعدة لهذا الغرض باستخدام الحزمة الاحصائية (Spss) لاختبار فرضيات الدراسة.

7.1 مصادر بيانات الدراسة:

تم جمع البيانات من المصادر والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة كبيانات ثانوية، بينما البيانات الأولية، فقد تم تجميعها، لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسية للدراسة، صممت لهذا الغرض.

8.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية، بينما شملت عينة الدراسة فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس.

9.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لتحسين جودة المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.

الحدود البشرية: المراجعين الداخليين بفروع المصارف التجارية ببلدية الخمس.

الحدود المكانية: فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس.

الحدود الزمنية: الفترة الممتدة من 07/01 إلى 2024/08/31م.

10.1 التعريفات الإجرائية:

أسلوب سيجما ستة: "هي عملية أو استراتيجية تمكن المنشآت من التحسن بصورة كبيرة فيما يخص عملياتها الأساسية وهيكلها، من خلال تصميم ومراقبة أنشطة الأعمال اليومية، بحيث يتم تقليل الفاقد واستهلاك المصادر (الوقت - الطاقات الذهنية - الطاقات المادية)، وفي نفس الوقت تلبية احتياجات العميل وتحقيق القناعة لديه، ويدل أسلوب سيجما ستة على أن المنشأة تقدم السلع أو الخدمات خالية من العيوب" (القزاز، وآخرون، 2009).

المراجعة الداخلية: "هي وظيفة تقييم مستقلة أنشئت داخل التنظيم تُهدف إلى مساعدة أعضاء هذا التنظيم في تنفيذ مسؤولياتهم بفعالية، وذلك عن طريق إمدادهم بالبيانات

والمعلومات التحليلية، وعمل الدراسات وتقديم المشورة والتوصيات المناسبة بصدد الأنشطة التي تمت مراجعتها" (خلاط، 2002).

جودة المراجعة الداخلية: "هي القدرة على تقديم تقرير المراجعة الداخلية، والوفاء بمتطلبات واحتياجات كل الأطراف المستفيدة من المراجعة الداخلية، مع توافر المعايير المهنية والخاصة بفريق العمل، والتي من شأنها دعم قدرتهم على اكتشاف الأخطاء المتعمدة كانت أو الغير متعمدة، بالإضافة للإجراءات المرتبطة بعمليات الفحص والمراجعة" (رمضان، 2016).

المصارف التجارية: "يعتبر مصرفاً تجارياً كل شركة تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع في حسابات جارية، تدفع عند الطلب، أو في حسابات لأجل، ومنح القروض والتسهيلات الائتمانية، وغير ذلك من الأعمال المصرفية" (المادة 65 من القانون رقم 1 لسنة 2005).

2. الدراسات السابقة:

1.1.2 الدراسات العربية:

1.1.2 دراسة الغصين، وعلايا (2016)، بعنوان: دور منهجية سيجما ستة بتطبيق نموذج ديميك وتكوين فريق العمل في تحسين الأداء المصرفي: دراسة ميدانية، هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهم المفاهيم ألا وهو منهج سيجما ستة، وبيان أهميته، ومحاولة بيان الأسباب الداعية لاهتمام المؤسسات المصرفية باستخدام المنهج، ودعم المؤسسات المصرفية في سوريا التجارية والادخارية والمتخصصة لاستخدامه وتعزيز القدرة التنافسية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استمارة الاستبانة في الدراسة العملية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن المصارف السورية مستعدة لتقبل استخدام منهج سيجما ستة، ووجود تأثير بين تطبيق عناصر نموذج سيجما ستة ديميك، وبين تحسين أداء المصارف في سوريا، ووجود تأثير لاختيار فريق التحسين سيجما ستة، وبين تحسين أداء المصارف في سوريا، بالاستناد للخبرة والتعليم والقدرة على تحمل ضغوط العمل، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة الاستعانة بالخبراء والاستشاريين لتطبيق منهج سيجما ستة بالمصرف السورية، والاطلاع على كل ممارسات تطبيق منهج سيجما ستة في التجارب الدولية لأجل الاستفادة منها، وتبني القطاع المصرفي لمنهج سيجما ستة كنظام فعال لإدارة وتحسين الجودة بالمصارف السورية.

2.1.2 دراسة أحمد (2017)، بعنوان: دور استخدام منهج سيجما ستة لتفعيل وتحسين التدقيق الداخلي، وانعكاساتها على جودة المعلومات المحاسبية: دراسة استطلاعية، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفاهيم واضحة ودقيقة لأسلوب سيجما ستة، وأدواته المختلفة، بالإضافة إلى قياس مدى تطبيق الأسلوب، وبيان الدور الإيجابي من خلال أثره وعلاقته بالتدقيق الداخلي، مع بيان فاعلية التدقيق الداخلي في توفير جودة المعلومات المحاسبية، نظير التطبيق، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للدراسة النظرية واستخدام استمارة الاستبانة في الدراسة العملية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن التزام المصرف بمنهج سيجما ستة، يساعد في تحسين عمليات التدقيق الداخلي، باعتباره له الدور المهم في تفعيل وتطوير نظم الرقابة الداخلية بالمصرف، وكذلك اعتماد إدارة المصرف على برامج ضبط الجودة في تفعيل وتحسين التدقيق الداخلي، من أجل الدقة واكتشاف الأخطاء، بالإضافة إلى أنه من خلال الالتزام بمنهج سيجما ستة، ساعد على المساهمة المباشرة بعمليات التخطيط والتدقيق وتقييم المخاطر، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة مشاركة العاملين في حل العمليات والأنظمة، والاهتمام بالموارد البشرية ومقترحاتهم، لتجنب احتلال السلطة للأغراض الشخصية، مع الاهتمام بالتدريب لاكتساب القدرة والمعرفة بكل أدوات ومبادئ منهج سيجما ستة، وتشجيع إدارة المصرف للتوجه والتميز في برنامج الجودة، والالتزام بالأهداف المرسومة مسبقاً، مع بيان نقاط القوة والضعف، والانحرافات الناتجة.

3.1.2 دراسة الكرد (2018) بعنوان: استخدام منهج سيجما ستة Six Sigma في تحسين أداء الرقابة الداخلية : دراسة ميدانية على جامعة القادسية، هدفت الدراسة إلى بيان استخدام منهج سيجما ستة في تحسين أداء الرقابة الداخلية، والتعرف على مدى استخدام المنهج للاستدلال على مدى جودة التدقيق الداخلي في الكليات التابعة إلى جامعة القادسية في العراق، واقتصرت مشكلة الدراسة على أدوات الزيادة في تنوع وتعقيد العمليات المالية وخاصة في ظل توسع أنشطة المؤسسات التعليمية، إلى زيادة الضغوط عليها في تبني واعتماد أساليب وأدوات تتضمن مناهج إدارية ومحاسبية، لتحقيق مستويات أداء عالية بالمقارنة مع المنافسة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للدراسة النظرية، واستخدام استمارة الاستبانة في الدراسة العملية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أنه تتوفر معايير منهج سيجما ستة (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، العمليات والأنظمة،

الموارد البشرية والتدريب، قياس الأداء والحوافز) لدى كليات جامعة القادسية في العراق بدرجة كبيرة، والتزام كليات جامعة القادسية بتطبيق معايير جودة التدقيق الداخلي (الكفاءة والعناية المهنية، إدارة أنشطة التدقيق الداخلي، تقييم إدارة المخاطر والرقابة، تخطيط وتنفيذ عملية التدقيق، إيصال النتائج) بدرجة كبيرة، وأن استخدام معايير منهج سيجما ستة يؤثر بشكل إيجابي على جودة التدقيق الداخلي، وقدمت الدراسة توصيات عدة منها: العمل على الالتزام المستمر بمعايير جودة التدقيق الداخلي، لتمكين إدارة الجامعة من تحقيق رقابة فعالة للأداء المالي والإداري، وضرورة اهتمام الإدارة العليا في كليات الجامعة بتوفير كافة العناصر والمقومات المتعلقة بمعايير منهج سيجما ستة.

4.1.2 دراسة العموش (2020)، بعنوان: أثر التكامل بين منهج سيجما ستة وبطاقة الأداء المتوازن في تحسين فاعلية التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المساهمة في تكامل منهج سيجما ستة وبطاقة الأداء المتوازن في تحسين فاعلية التدقيق في البنوك الأردنية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام برمجية المعادلات الهيكلية البنائية AMOS لاستخدام برمجية AMOS لمساهمتها في تكامل بين سيجما ستة وبطاقة الأداء المتوازن، لتحسين فاعلية تحسين النموذج الداخلي، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: وجود نتائج بحثية لمنهج سيجما ستة نجح في تحسين فاعلية البحث، وأن الدراسة ساعدت في تحقيق التكامل بين بطاقة الأداء المتكامل في تحسين فاعلية التدقيق الداخلي، ووجود أثر لتطبيق منهج سيجما ستة في البنوك الأردنية في تحسين فاعلية التدقيق الداخلي، بالإضافة إلى وجود أثر لبطاقة الأداء المتوازن في تحسين فاعلية التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة تطبيق الدراسة على العديد من القطاعات الأخرى كقطاع الصناعة والعقارات والخدمات، وأخذ رأي المدققين الداخليين لتطبيق المنهجين في هذه القطاعات، بالإضافة إلى الاستفادة من مقارنة تلك الدراسات بالدراسة الحالية.

5.1.2 دراسة الحربي، والسديري (2021)، بعنوان: معوقات تطبيق معايير منهج سيجما ستة لتحسين جودة المراجعة الداخلية في البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية استكشافية، هدفت الدراسة لمعرفة مدي إمكانية تطبيق معايير منهج سيجما ستة لتحسين جودة المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، بواسطة معرفة متطلبات التطبيق،

ومدى استعداد ادارة المراجعة الداخلية للتطبيق، ومحاولة اكتشاف الأثر من التطبيق على تحسين جودة المراجعة الداخلية في البنوك السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استمارة الاستبانة في الدراسة العملية، والمنهج الاستكشافي من خلال عرض أسئلة، والابتعاد عن الفرضيات، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: وجود اتفاق تام بين المراجعين الداخليين والخارجيين وأعضاء لجان المراجعة وموظفي ادارة مراقبة البنوك بمؤسسة النقد العربي السعودي، على عديد متطلبات التطبيق لمعايير منهج سيجما ستة، منها وضع معايير دقيقة لقياس مستوى الأداء، وتوفير الامكانيات المادية الكافية لامتلاك الأجهزة الحديثة والمتطورة، وتقنيات مصاحبة لضمان سرعة الانجاز، وقدمت الدراسة توصيات عدة منها: _ ضرورة وضع تشريعات وقوانين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، تضمن تطبيق معايير منهج سيجما ستة، والزامية التطبيق، وضرورة الاهتمام بتوفير كافة العناصر والمقومات الأساسية من قبل الادارة العليا للبنوك، التي من شأنها تساعد في تطبيق المنهج، سواء المادية أو استقطاب الخبراء، على أن يراعى توفير البيئة الملائمة لنجاح التطبيق، وضرورة الاهتمام بنشر الوعي بأهمية وفوائد المنهج من قبل المجالس العلمية والمنظمات المهنية، التي من شأنها تساعد في عملية التطوير والتحسين لأداء عمل المراجعين الداخليين، على أن يراعى في ذلك التقويم المستمر.

6.1.2 دراسة الجماعي (2022)، بعنوان: أثر استخدام منهجية سيجما ستة في تحسين جودة التدقيق الداخلي: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في امانة العاصمة صنعاء، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة تطبيق منهج سيجما ستة في البنوك التجارية، وقياس مدى تأثير الاستخدام في تحسين جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء، وتحديد العلاقات الارتباطية ومدى التأثير بين المتغيرات، واقتصرت مشكلة الدراسة على زيادة تنوع وتعقيد العمليات المالية وخاصة في ظل توسع أنشطة المصارف، إلى زيادة الضغوط عليها في تبني واعتماد أساليب وأدوات تتضمن مناهج إدارية ومحاسبية، لتحقيق مستويات أداء عالية تتناسب وتطلعات العملاء المتكررة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المبني على المسح الميداني، واستخدام استمارة الاستبانة في الدراسة العملية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: التزام البنوك التجارية بمعايير سيجما ستة بدرجة عالية، والتزام المصارف التجارية في أمانة العاصمة صنعاء بمعايير التدقيق الداخلي

بدرجة عالية، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لمعايير سيجما ستة على جودة التدقيق الداخلي في المصارف التجارية في أمانة العاصمة صنعاء، وقدمت الدراسة توصيات عدة منها: ضرورة التقيد المستمر بمعايير جودة التدقيق الداخلي، مع التطبيق السليم لها بشرط توفر ضوابط لحماية استقلالية المدقق الداخلي بالمصرف، وضرورة دعم العمل بمنهجية سيجما ستة، من المدراء لمساهمتها في التخطيط لجل عمليات التدقيق.

7.1.2 دراسة الغزالي، والغفيري (2022)، بعنوان: أثر استخدام أسلوب سيجما ستة على تحسين الأداء المحاسبي في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية: دراسة ميدانية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أسلوب سيجما ستة في الأداء المحاسبي بالمصارف العاملة في اليمن، وبيان أثر أبعاد سيجما ستة على الأداء المحاسبي في القطاع المصرفي اليمني، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، المعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها بالوصف الدقيق، ولتحقيق الأهداف ارتكزت الدراسة على الاستبانة وزعت على عينة من موظفي قسمي التدقيق الداخلي والجودة في تلك المصارف، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: وجود أثر لاستخدام منهج سيجما ستة والمتمثلة في التزام دعم الإدارة العليا والتغذية العكسية والقياس والتحسين المستمر والعمليات والأنظمة، في تحسين الأداء المحاسبي في المصارف اليمنية، بما يدل على توفر بيئة مناسبة لتطبيق أسلوب سيجما ستة، وبما تحققه من فوائد نتيجة تطبيقه، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة مواكبة المصارف اليمنية للتطورات الحديثة، في تحسين الأداء ومنهجيته، لأجل تحقيق المزيد من الأرباح، مع المحافظة على الاستمرارية، وضرورة الاهتمام بالموظفين بمنحهم المزايا والمكافآت عند تحقيق الانجازات التي من شأنها تؤثر في تحسين الأداء المحاسبي، بالإضافة إلى السعي من قبل إدارة المصارف لتحسين الإجراءات والسياسات الداخلية وتطويرها بشكل مستمر.

8.1.2 دراسة أبوبكر (2023)، بعنوان: مدى استخدام منهج سيجما ستة لتحسين جودة الرقابة الداخلية بديوان المحاسبة الليبي، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مفهوم منهج سيجما ستة، وطبيعة الدور الذي يقوم به، لتحسين جودة الرقابة الداخلية، ومدى استخدامه لتحسين جودة الرقابة الداخلية بديوان المحاسبة الليبي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي للدراسة النظرية واستخدام استمارة الاستبيان في الدراسة العملية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: عدم استخدام ديوان المحاسبة لمعايير منهج سيجما ستة

والمتمثلة في التزام دعم الادارة العليا والتغذية العكسية والقياس والتحسين المستمر والعمليات والأنظمة، في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية في ديوان المحاسبة الليبي، بينما يتم استخدام ديوان المحاسبة لمعايير منهج سيجما ستة والممثل في الموارد البشرية والتدريب، في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية في ديوان المحاسبة الليبي، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة استخدام ديوان المحاسبة الليبي لمعايير منهج سيجما ستة، والمتمثلة في التزام دعم الادارة العليا والتغذية العكسية والقياس والتحسين المستمر والعمليات والأنظمة، في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية.

2.2 الدراسات الأجنبية:

1.2.2 دراسة (Ahmed, Qahtani 2017)، بعنوان: The Role of the Six Sigma Approach in Controlling the Quality of Internal Auditing in sports clubs، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى الالتزام بمنهج سيجما ستة في جودة التدقيق الداخلي بالأندية الرياضية، من خلال معرفة متطلبات ادارة العمليات والأنشطة، وتنمية الموارد والثقافة التنظيمية في الأندية الرياضية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان في تجميع البيانات الأولية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: عدم اهتمام الأندية الرياضية بالموارد البشرية بمتابعة تدريبهم وتطويرهم، وعدم مشاركة المستفيدين في عمليات التقييم الذاتي لغرض تحديد نقاط القوة والضعف واستراتيجيات التحسين المستمر، دون التركيز على جودة المخرجات من الخدمات، بالإضافة إلى عدم قيام مجالس الأندية الرياضية بتنفيذ برامج توجيهية فعالة لأعضائها، وأن الأندية الرياضية تواجه بعض العقبات في تطبيق منهج سيجما ستة، بما في ذلك نقص الموارد البشرية أو مقاومة التغيير والالتزام بالأنظمة واللوائح التي تبدو غير متوافقة مع برامج أو عمليات سيجما ستة ، أو عدم وجود الدعم الكافي اللازم للتطبيق، أو أن أساليب التطبيق قد لا يحظى باهتمام موظفي الأندية الرياضية، وأن إدارة النادي لديها صلاحيات ولكنها ليست كافية لتبني هذا التطبيق، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: عدم وجود ردود فعل على برامج الجودة وأدائها للموظفين والمديرين في الوقت المناسب، وفي تحديد أفضل التدابير التي يمكن استخدامها لتحديد طبيعة المشكلة وحلها بالشكل الأمثل، وضرورة توافر نظام المراجعة الداخلية الذي يتضمن إجراءات تنظيم عمليات وأنشطة العملية الإدارية، وما يترتب على ذلك من ضعف في أداء نفس المخرجات، والعمل على تحقيق احتياجاتهم ونشر ثقافة العمل

الجماعي بمشاركة كافة الإدارات والوحدات وأن يكون لدى الأندية الرغبة في المشاركة في اتخاذ القرار.

2.2.2 دراسة (Abdulahad & Ghateb, 2022)، بعنوان: The improving of Internal Auditing Quality Performance by the Use of Six Sigma Methodology Standards، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير الالتزام بمعايير سيجما ستة، في ضبط وجودة أداء المدقق الداخلي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمادها على الاستبانة في تجميع البيانات الأولية، لغرض اختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن المنهجية تعتبر من المنهجيات الهامة المتقدمة التي تحقق مستوى عالياً من الجودة، والتي لاقت نجاحاً كبيراً وانتشاراً واسعاً لأنها تركز على احتياجات العملاء وتسعى لتقديم خدمات ومنتجات خالية من العيوب والأخطاء، ولما لها من أدوات وتقنيات خاصة بها تعمل بشكل دائم على تحسين الخدمات، ووجود علاقة ارتباط للالتزام بمعايير منهج سيجما ستة وضبط وجودة التدقيق الداخلي، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: التشجيع المستمر نحو الاتجاه الجاد من قبل الإدارة العليا لاعتماد استخدام وتطبيق منهج سيجما ستة، لضبط وجودة التدقيق الداخلي، والعمل على دعم بيئة العمل بواسطة نشر ثقافة الجودة.

3.2.2 دراسة (Hafez, 2015)، بعنوان: The Integration of Six Sigma and Balanced Scorecard in Internal Auditing، هدفت هذه الدراسة للتعرف على كيفية دمج سيجما ستة وبطاقة الأداء المتوازن في التدقيق الداخلي، لإمكانية الاستفادة من التكامل بينهما، وتحقيق أكثر كفاءة وفاعلية في إدارة المخاطر، وركزت على وجود أدلة عملية تدعم ضرورة إعادة التفكير في دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر، ليضيف قيمة في شركات التأمين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمادها على استمارة الاستبيان في تجميع البيانات الأولية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: وجود نقص في الدراسات المتعلقة بدور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر، وأن استخدام التكامل بين أسلوب سيجما ستة وبطاقة الأداء المتوازن له علاقة إيجابية بتحقيق الكفاءة والفاعلية للتدقيق الداخلي، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة لها أثار إدارية كبيرة من أجل توسيع منظور جميع أطراف الشركات لتعقيدات إدارة المخاطر، ودور المراجعة الداخلية فيها، وقدمت الدراسة

عدة توصيات منها: ضرورة الحاجة للمزيد من الدراسات حول بيان قدرة الشركة بالوفاء بالتزاماتها بالنفقات الثابتة وتحقيق التوسع والنمو، وسبل تطبيقها في شركات التأمين.

4.2.2 دراسة (2023) Alfatlawi & Alsedi، بعنوان: *Impact Of*

Curriculum Standards Six Sigma In Improving The Quality Of Banking Service: An Applied Study Of A Sample Of Islamic Banks

In Iraq، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام معايير سيجما ستة، بالأبعاد

مجتمعة في تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف الإسلامية العراقية، واستخدمت الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، واعتمادها على الاستبانة في تجميع البيانات الأولية، لغرض اختبار

الفرضيات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: وجود أثر معنوي لاستخدام معايير

منهج سيجما ستة والمتمثلة في التزام دعم الادارة العليا والتغذية العكسية والقياس والتحسين

المستمر والعمليات والأنظمة، مجتمعة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ووجود علاقة

طردية لمعايير منهج سيجما ستة بأبعاده مجتمعة مع جودة الخدمة المصرفية، وقدمت الدراسة

عدة توصيات منها: التشجيع المستمر للمصارف على استخدام التحليل المالي من خلال

توفير التقنيات الحديثة، كوسيلة رقابية لكشف الأخطاء بسرعة، وتحديد الانحرافات، وتطوير

وتعزيز الإجراءات الأمنية، لحماية حسابات العملاء، والعمل على التدريب والتطوير

للموظفين بواسطة ورش العمل، والامام بكافة جوانب الخدمات المصرفية المتطورة، لتقديم

خدمات متميزة، ومميزة، لتلبية الاحتياجات والمتطلبات.

5.2.2 دراسة (2024) Asnaashari, Khodabandehlou، بعنوان: *Lean Six*

Sigma Effectiveness, And Efficiency Of Internal Auditing، هدفت هذه

الدراسة للتعرف على مفهوم التحسين المستمر في التدقيق الداخلي من خلال استخدام منهج

سيجما ستة، وبيان أثار تطبيقات منهج سيجما ستة على كفاءة وفاعلية التدقيق الداخلي،

واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، باستهداف المدققين الداخليين بإيران، من خلال تحليل

بياناتهم المجمعة بواسطة التعامل التوكيدي ونمذجة المعادلات الهيكلية، وقد توصلت الدراسة

لنتائج مهمة منها: وجود علاقة ارتباط قوية بين تطبيق المنهج وكفاءة وفاعلية التدقيق

الداخلي، وأن تطبيق منهج سيجما ستة من قبل المدققين الداخليين ذوي الخبرة القليلة

له تأثير عكسي على جودة مهنة التدقيق الداخلي، وأن دعم التعلم والسلطة لم يكن له

تأثير على كفاءة وفاعلية التدقيق الداخلي، وقدمت الدراسة توصيات عدة منها: التوجه نحو

التدريب على تقنية منهج سيجما ستة لتعزيز مهارات التدقيق الداخلي.

3.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الغصين وعلايا (2016)، ودراسة الجماعي (2022)، ودراسة أبوبكر (2023)، ودراسة Abdulahad & Ghateb (2022)، في كونها تستخدم منهجية سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية، وتتفق مع دراسة الغصين وعلايا (2016)، ودراسة أحمد (2017)، ودراسة العموش (2020)، ودراسة الحري والسديري (2021)، ودراسة الجماعي (2022)، ودراسة الغزالي والعفيري (2022)، ودراسة Alfatlawi & Alsedi (2023)، بأن شملت العينة المصارف التجارية، واتفقت كذلك مع معظم الدراسات السابقة في التعرف على مفهوم وأبعاد ومعايير أسلوب سيجما ستة، وأهميتها في عملية المراجعة، وأيضاً تتفق مع أغلب الدراسات في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة للبحث والاستقصاء كونها مفيدة للدراسات الاجتماعية، لتحقيق أهداف الدراسة بالحصول على النتائج المرجوة، واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عينة الدراسة حيث أنها تأتي من وجهة نظر المراجعين الداخليين بالمصارف التجارية في ليبيا، واختلفت كذلك مع دراسات أخرى في توضيح وبيان مدى إمكانية الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في مجال المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.

3. الدراسة العملية:

1.3 إجراءات الدراسة الميدانية:

1.1.3 أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة:

استخدم الباحثان الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة بالتعرف على مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية، فقاما بتصميم استمارة استبيان واشتملت على البيانات الشخصية المتمثلة بالمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية، كما اشتمل الاستبيان على ست محاور أساسية وهي:

المحور الأول: التزام ودعم الإدارة العليا، وتكون المحور من (6) عبارات.

المحور الثاني: التغذية العكسية، وتكون المحور من (6) عبارات.

المحور الثالث: القياس، وتكون المحور من (6) عبارات.

المحور الرابع: العمليات والأنظمة، وتكون المحور من (6) عبارات.

المحور الخامس: الموارد البشرية والتدريب، وتكون المحور من (6) عبارات.

المحور السادس: التحسين المستمر، وتكون المحور من (6) عبارات.

2.1.3 التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات:

استخدم الباحثان الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي، حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق) وثلاث درجات للإجابة (محايد)، وأربع درجات للإجابة (موافق)، وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان، ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1 - 1.8	1.81 - 2.6	2.61 - 3.4	3.41 - 4.2	4.21 - 5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

3.1.3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

لقد تم إدخال البيانات للحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة أو التحقق من فرضياتها بمستوى معنوية (0.05)، والذي يعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة (Sekaran, 2003)، وبما أننا نحتاج في بعض الأحيان لحساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا، والاعتماد على العرض البياني وحده لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل الدراسة، وكذلك إمكانية مقارنة

ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس، مقاييس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الآتي:

- أ. **التوزيعات التكرارية:** لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
 - ب. **معامل ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات إجابات المستهدفين حول متغيرات الدراسة.
 - ج. **معامل الارتباط:** لإيجاد العلاقة بين كل عبارة وإجمالي محورها وبين كل محور من محاور الاستبيان وإجماليه، وكذلك العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
 - د. **المتوسط الحسابي المرجح،** لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
 - هـ. **الانحراف المعياري:** يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
 - و. **اختبار تباين الانحدار البسيط** لتحديد اثر كل متغير مستقل على المتغير التابع.
 - ز. **اختبار تباين الانحدار المتعدد:** لتحديد اثر مجموعة المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- 4.1.3 صدق فقرات الاستبيان:** وتم ذلك من خلال صدق المحكمين كما يلي:

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس، والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري، والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها، وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المحاسبة، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

5.1.3 الثبات:

وهو الاتساق في نتائج المقياس، إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث إن معامل ألفا يزيدنا بتقدير جيد في أغلب المواقف، وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من

ذلك تكون منخفضة، ولا استخراج الثبات وفق هذه الطريقة، تم استخدام الاستثمارات البالغ عددها (29) استثمار، وقد كانت قيمة معامل ألفا لثبات المحور "التزام ودعم الإدارة العليا" (0.674)، ومحور "التغذية العكسية" (0.629)، ومحور "القياس" (0.674)، ومحور "العمليات والأنظمة" (0.711)، ومحور "الموارد البشرية والتدريب" (0.618)، ومحور "التحسين المستمر" (0.503)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبيان (0.920)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (2) معامل الفاكرونباخ للثبات.

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	دعم الادارة العليا	6	0.674
2	التغذية العكسية	6	0.629
3	القياس	6	0.674
4	العمليات والانظمة	6	0.711
5	الموارد البشرية	6	0.618
6	التحسين المستمر	6	0.503
	إجمالي الاستبيان	36	0.920

6.1.3 مجتمع وعينة الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة على المراجعين الداخليين بفروع المصارف التجارية ببلدية الخمس، ويعتبر مجتمع الدراسة مجتمعاً مفتوحاً (غير محدود)، فقد اعتمد الباحثان عينة عشوائية بسيطة قوامها (30) مفردة، فقام بتوزيع (31) استثمار استبيان واسترد منها (30) استثمار، استبعدت واحدة لعدم اكتمالها وبالتالي أصبحت لدينا (29) استثمار صالحة للتحليل، ونسبة (93.5%)، وكما مبين في الجدول رقم (4).

جدول (3) الاستثمارات الموزعة على أفراد مجتمع الدراسة.

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات الغير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
31	1	3.25%	1	3.25%	29	93.5%

2.3 تحليل الدراسة الميدانية:

1.2.3 الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق المعلومات الشخصية.

جدول (4) يوضح توزيع المستهدفين حسب البيانات الشخصية.

المؤهل العلمي	العدد	النسبة%	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	المجموع
	29	100.0	1	24	3	1	29
			3.4	82.8	10.3	3.4	
التخصص	العدد	النسبة%	محاسبة	تمويل ومصارف		اقتصاد	المجموع
	29	100.0	27	1		1	29
			93.1	3.4		3.4	
سنوات الخبرة	العدد	النسبة%	أقل من 10 سنوات	10 إلى أقل من 20 سنوات		20 سنة فأكثر	المجموع
	29	100.0	21	7		1	29
			72.4	24.1		3.4	
الدورات التدريبية	العدد	النسبة%	أقل من 5 دورات		5 إلى 10 دورات		المجموع
	29	100.0	26		3		29
			89.7		10.3		

أظهرت النتائج في الجدول رقم (4)، أن مستهدف واحد وما نسبته (3.4%) يحمل المؤهل العلمي دبلوم، و(24) مستهدفاً وما نسبته (82.8%) يحملون المؤهل العلمي بكالوريوس، و(3) مستهدفين وما نسبته (10.3%) يحملون المؤهل العلمي ماجستير، ومستهدف واحد أيضاً يحمل المهل العلمي دكتوراه، وأن (27) مستهدف وما نسبته (93.1%) متخصصين في مجال المحاسبة، و(1) مستهدف وما نسبته (3.4%) متخصص في مجال التمويل والمصارف، و(1) مستهدف وما نسبته (3.4%) تخصص اقتصاد، وأن (21) مستهدف وما نسبته (72.4%) خبرتهم العلمية أقل من 10 سنوات و(7) مستهدفين وما نسبته (24.1%) كانت خبرتهم العلمية تتراوح من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة، و(1) مستهدف وما نسبته (3.4%) تراوحت خبرتهم من 20 سنة فأكثر، وأن (26) مستهدف وما نسبته (89.7%) عدد الدورات المتحصل عليها أقل من 5 دورات و(3) مستهدفين وما نسبته (10.3%) عدد الدورات المتحصل عليها من 5 إلى 10 دورات، وما سبق؛ يتبين إن غالبية المستهدفين هم من حملة المؤهلات العلمية بكالوريوس، وغالبية المستهدفين هم من قسم المحاسبة، وتتراوح خبرتهم العلمية من 20 سنة فأكثر، وهذا

مما يطمئن الباحثان على البيانات التي تم جمعها من المستهدفين كونهم سبق وإن تعاملوا مع الاستبيان والغاية منه أثناء دراستهم الجامعية، مما يتيح للباحثين من الحصول على نتائج أفضل باعتبار موضوع الدراسة يمس المحاسبين بالدرجة الأولى، وتعد هذه النسبة جيدة للحصول على نتائج أفضل، وبذلك فإن المعلومات الشخصية تعتبر مؤشرات إيجابية تساعد في وصول الدراسة الحالية إلى حقائق علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة، لما فيها من تنوع في المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات.

2.2.3 الوصف الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات وفقاً لمحاور الدراسة:

المحور الأول: التزام ودعم الإدارة العليا.

قام الباحثان بدراسة عناصر المحور الأول كلاً على حدة، فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (5) الذي يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المجال.

جدول (5) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور التزام ودعم الإدارة العليا.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	الكفاءة على التركيز لبرامج الجودة، العليا الإدارة دعم يستفاد من المراجعة الداخلية لقسم المهنية والعناية	4.2069	.491300	موافق
2	تحسين الجودة، للتخطيط العليا لبرامج الإدارة دعم يستفاد من بشكل أفضل. المخاطر وتقييم عمليات المراجعة لكافة	4.0690	.457560	موافق
3	بجالات لدعم المادية الإمكانيات العليا الإدارة توفير يستفاد من .وملاءمتها الداخلية أنشطة المراجعة لكفاية الجودة،	4.0345	.731080	موافق
4	لقسم كافية، قاعدة معلومات لتوفير العليا الإدارة دعم يستفاد من .المختلفة المراجعة لتنفيذ أنشطة كأساس الداخلية المراجعة	4.1034	.409250	موافق
5	تحقيق مدى لتحديد الجودة، لبرامج العليا الإدارة دعم يستفاد من .وبيان الانحرافات الأهداف	3.7931	.491300	موافق
6	المراجعة قسم لعناية بجالات الجودة، العليا الإدارة دعم يستفاد من .بصورة مستمرة الرقابة الداخلية نظام بتقييم الداخلية	4.2069	.675030	موافق
	المتوسط العام	4.0690	0.5426	موافق

من الجدول رقم (5) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.2069 يمثل الفقرة رقم (1) (يستفاد من دعم الإدارة العليا لبرامج الجودة، للتركيز على الكفاءة والعناية المهنية لقسم المراجعة الداخلية)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.7931 يمثل الفقرة رقم (3) (يستفاد من توفير الإدارة العليا الإمكانيات المادية لدعم مجالات الجودة، لكفاية أنشطة المراجعة الداخلية وملاءمتها)، والمتوسط العام 4.0690، وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي 0.5426، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التزام ودعم الادارة العليا والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (6) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار
(One Sample T-Test) لإجمالي محور التزام ودعم الادارة العليا.

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية/ T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفرق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لبعد التزام ودعم الادارة العليا	4.069	1.069	0.542	10.621	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وظهرت البيانات في الجدول رقم (6) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب سيجما ستة التزام ودعم الادارة العليا تساوي (4.069)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التزام ودعم الادارة العليا، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التزام ودعم الادارة العليا، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب".

سنة التزام ودعم الادارة العليا، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد ذلك قيمة T المحسوبة (10.621) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوى الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة للأسلوب.

المحور الثاني: التغذية العكسية.

جدول (7) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور التغذية العكسية.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يستفيد المراجع الداخلي من المعلومات الواردة من الأقسام الأخرى، كتغذية عكسية في عمليات مراجعة مستقبلية.	4.1724	0.53911	موافق
2	يستفيد المراجع الداخلي من الأساليب الإحصائية والمؤشرات المالية المستخدمة في المصرف، لبيان مدى جودة عمليات المراجعة الداخلية.	4.0690	0.45756	موافق
3	يستفيد من وجود فريق مؤهل من المراجعين الداخليين في المصرف، لدراسة وتحليل التغذية العكسية للمعلومات الواردة من الأقسام الأخرى.	4.1724	0.53911	موافق
4	يستفيد المراجع الداخلي من أسلوب التغذية العكسية بالمعلومات، لتنفيذ عملية المراجعة بسلاسة.	4.0690	0.45756	موافق
5	يستفيد المراجع الداخلي من أسلوب التغذية العكسية، لسعي المصرف من تحسين أداء عملياته وتصميم خدماته وبما يلي رغبات العملاء.	3.9655	0.82301	موافق
6	يستفيد المراجع الداخلي من أسلوب التغذية العكسية، لقيام فريق التحسين بنقل ما تعلموه إلى جميع المسؤولين عن العملية التي تم تحسينها.	4.1034	0.40925	موافق
المتوسط العام		4.0920	0.5376	موافق

من الجدول رقم (7) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.1724 يمثل الفقرة رقم (1) (يستفيد المراجع الداخلي من المعلومات الواردة من الأقسام الأخرى، كتغذية عكسية في عمليات مراجعة مستقبلية)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.9655 يمثل الفقرة رقم (5) (يستفيد المراجع الداخلي من أسلوب التغذية العكسية، لسعي المصرف من تحسين أداء عملياته وتصميم خدماته وبما يلي رغبات العملاء)، والمتوسط العام 4.0920، وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي

0.5376، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التغذية العكسية والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (8) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لإجمالي محور التغذية العكسية

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	T-Test القيمة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لبعء التغذية العكسية	4.092	1.092	0.537	10.950	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وأظهرت البيانات في الجدول رقم (8) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب منهج سيجما ستة التغذية العكسية تساوي (4.092)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التغذية العكسية، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التغذية العكسية، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد ذلك قيمة T المحسوبة (10.950) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوي الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة.

المحور الثالث: القياس.

جدول (9) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور القياس.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يستفاد من اهتمام ادارة المصرف بتقويم وقياس برامج الجودة، في توصيل نتائج المراجعة الداخلية لمختلف الادارات، ومتابعة تنفيذ توصياتها.	3.7931	0.49130	موافق
2	يستفاد من قياس ومتابعة الأداء باستمرار في المصرف، لتحسين جودة المراجعة الداخلية.	4.0345	0.56586	موافق
3	يستفاد من أساليب القياس المعتمدة في المصرف، للتأكد من قيام المراجع الداخلي بوضع معايير كافية لقياس تحقق الأهداف.	4.1724	0.53911	موافق
4	يستفاد من حرص المصرف على وضع معايير، لتنفيذ خطة الأداء وتقييمها.	4.0690	0.45756	موافق
5	يستفاد من أساليب القياس المعتمدة في المصرف، لتحسين الأداء الكلي لقسم المراجعة الداخلية.	4.1034	0.61788	موافق
6	يستفاد من وسائل القياس في المصرف، لجمع بيانات صحيحة عن الأداء وتحويلها إلى صور رقمية حتى يسهل قياسها.	3.9655	0.68048	موافق
	المتوسط العام	4.0230	0.5587	موافق

من الجدول رقم (9) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.1724 يمثل الفقرة رقم (3) (يستفاد من أساليب القياس المعتمدة في المصرف، للتأكد من قيام المراجع الداخلي بوضع معايير كافية لقياس تحقق الأهداف)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.7931 يمثل الفقرة رقم (1) (يستفاد من اهتمام ادارة المصرف بتقويم وقياس برامج الجودة، في توصيل نتائج المراجعة الداخلية لمختلف الادارات، ومتابعة تنفيذ توصياتها)، والمتوسط العام 4.0230، وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي 0.5587، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة القياس والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (10) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لإجمالي محور القياس.

المحور	المتوسط الحسابي	الفروق بين متوسط المقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	T-Test القيمة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لعدد القياس	4.023	1.023	0.558	9.872	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وأظهرت البيانات في الجدول رقم (10) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب سيجما ستة لعدد القياس تساوي (4.023)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة لعدد القياس، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة لعدد القياس، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد ذلك قيمة T المحسوبة (9.872) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوي الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة للأسلوب.

المحور الرابع: العمليات والأنظمة.

جدول (11) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور العمليات والأنظمة.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يستفاد من برامج الجودة في المصرف، للتحقق من أن النواحي الرقابية على السجلات والتقارير كافية وفعالة.	3.7931	0.49130	موافق
2	يستفاد من برامج الجودة في المصرف، لزيادة فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول والالتزامات.	4.2069	0.67503	موافق

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
3	يستفاد من الاعتماد على برامج الجودة في المصرف، لزيادة كفاءة وكفاية إدارة المخاطر والرقابة وعمليات التحكم.	4.1724	0.53911	موافق
4	يستفاد من برامج الجودة في المصرف، للتخطيط والتنفيذ الجيد لأنظمة المراجعة الداخلية.	4.0000	0.37796	موافق
5	يستفاد من برامج الجودة في المصرف، ل تحسين طرق مراجعة الأهداف والأنشطة.	4.1724	0.53911	موافق
6	يستفاد من برامج الجودة في المصرف، لتدعيم وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية.	4.0690	0.45756	موافق
	المتوسط العام	4.0690	0.5133	موافق

من الجدول رقم (11) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.2069 يمثل الفقرة رقم (2) (يستفاد من برامج الجودة في المصرف، لزيادة فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول والالتزامات)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.7931 يمثل الفقرة رقم (1) (يستفاد من برامج الجودة في المصرف، للتحقق من أن النواحي الرقابية على السجلات والتقارير كافية وفعالة)، والمتوسط العام 4.0690، وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي 0.5133، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة العمليات والأنظمة والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (12) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لإجمالي محور العمليات والأنظمة

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	T-Test القيمة الإحصائية/	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفرق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لبعد العمليات والأنظمة	4.069	1.069	0.513	11.221	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وأظهرت البيانات في الجدول رقم (12) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب سيجما ستة العمليات والأنظمة تساوي (4.069)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة العمليات والأنظمة، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة العمليات والأنظمة، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد ذلك قيمة T المحسوبة (11.221) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوي الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة للأسلوب.

المحور الخامس: الموارد البشرية والتدريب.

جدول (13) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور الموارد البشرية والتدريب.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإيجابية
1	وتطوير برامج التدريب في المصرف، لدعم الجودة برامج يستفاد من مستمر بشكل الداخلية لقسم المراجعة المهارات	4.1724	0.46820	موافق
2	الجديدة المعارف على تدريب الموظفين يتطلب الجودة برامج تطبيق الرقابة لإحكام اللازمة والتطبيقات الإحصائية المشكلات حل وأدوات الجودة على	4.1034	0.40925	موافق
3	بين والتعاون روح الفريق في المصرف، لخلق الجودة برامج يستفاد من الداخلية بقسم المراجعة الموظفين	3.7931	.491300	موافق
4	المراجع تتمتع في المصرف، الجودة برامج على الاعتماد يستفاد من الداخلية المراجعة والخاصة بمهمة الكافية والمهارات الداخلي المعرفة	3.9655	.498770	موافق
5	كيفية تأدية على التدريب المراجعة الداخلية قسم في الموظفون يتلقى الخطأ حدوث احتمال لتجنب المرة الأولى من صحيح بشكل العمل	4.1724	.539110	موافق
6	إلى سيؤدي ذلك كان إذا أسلوب عملهم في التغيير الموظفون تقبل المصرف في الوضع تحسين	4.0690	.457560	موافق
المتوسط العام		4.0460	0.4774	موافق

من الجدول رقم (13) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.1724 يمثل الفقرة رقم (1) (يستفاد من برامج الجودة في المصرف، لدعم برامج التدريب وتطوير المهارات لقسم المراجعة الداخلية بشكل مستمر)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.7931 يمثل الفقرة رقم (3) (يستفاد من برامج الجودة في المصرف، لخلق روح الفريق والتعاون بين الموظفين بقسم المراجعة الداخلية)، والمتوسط العام 4.0460، وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي 0.4774، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (14) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لإجمالي محور الموارد البشرية والتدريب.

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	T-Test القيمة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة لبعد الموارد البشرية والتدريب	4.046	1.046	0.477	11.808	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وأظهرت البيانات في الجدول رقم (14) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب تساوي (4.046)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد

ذلك قيمة T المحسوبة (11.808) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوي الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة للأسلوب.

المحور السادس: التحسين المستمر

جدول (15) المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور التحسين المستمر.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	لتشجيع التحسين المستمر، على الجودة والتركيز برامج تبني يستفاد من معايير المراجعة على التطورات الحاصلة الداخليين من متابعة المراجعين بشكل مستمر الداخلية	4.1724	4.68200	موافق
2	مهام أن كافة من المصرف، للتأكد في تحسين الجودة برامج يستفاد من فعالة المراجعة الداخلية	4.1034	0.40925	موافق
3	المستمر، تقليل الأخطاء للتحسين المصرف إدارة تتطلع يستفاد من الداخلية عملية المراجعة في تحدث التي	3.7931	0.49130	موافق
4	في كفاءة المستمر في المصرف، للتحسين الجودة برامج يستفاد من والرقابة المخاطر إدارة	4.2069	0.67503	موافق
5	للعمل المستمر، إلى التحسين المصرف إدارة تتطلع يستفاد من متطلبات الجودة من جزء على أنه المصرفي	4.1724	0.539110	موافق
6	الجودة في تحسين على برامج المصرف إدارة اعتماد يستفاد من الموضوع العمل لإنجاز خطة محكمة خطة زمنية المصرف، لوضع الأداء لتحسين	4.0690	4.457560	موافق
	المتوسط العام	4.0862	0.5067	موافق

من الجدول رقم (15) يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافق حيث كان أعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.2069 يمثل الفقرة رقم (4) (يستفاد من برامج الجودة في المصرف، للتحسين المستمر في كفاءة إدارة المخاطر والرقابة)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.7931 يمثل الفقرة رقم (3) (يستفاد من تتطلع إدارة المصرف للتحسين المستمر، تقليل الأخطاء التي تحدث في عملية

المراجعة الداخلية)، والمتوسط العام 4.0862 وهو أكبر من المتوسط (3)، والانحراف المعياري العام يساوي 0.5067، مما يؤكد تقارب اتجاهات وآراء الباحثين، ويدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التحسين المستمر، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب.

جدول (16) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لإجمالي محور التحسين المستمر.

المحور	المتوسط الحسابي	الفروق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	T-Test القيمة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	المستوى
الاستفادة من أسلوب سيجما ستة التحسين المستمر	4.086	1.086	0.506	11.557	0.000	معنوية	مرتفع

درجات الحرية (28)، قيمة T الجدولية = 2.049

وأظهرت البيانات في الجدول رقم (16) إن قيمة المتوسط الفعلي للاستفادة من أسلوب سيجما ستة التحسين المستمر تساوي (4.086)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وتشير إلى رفض الفرضية "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التحسين المستمر، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب" وقبول فرضيتها البديلة "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التحسين المستمر، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب"، ويؤكد ذلك قيمة T المحسوبة (11.557) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.049)، التي تؤكد معنوية الفروق بين المستوي الفعلي للاستفادة، والاستفادة المطلوبة، هذا وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فهذا يعني وجود فروق معنوية (إيجابية) أي إن مستوى الاستفادة أعلى من مستوى الاستفادة المطلوبة للأسلوب.

4. النتائج والتوصيات:

1.4 النتائج:

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات، المجموعة لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وعلى ما أسفرت عليه اختبارات فرضيات الدراسة، يمكن عرض النتائج التي أوضحت الدراسة من خلالها ما يأتي:

1. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
2. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التزام ودعم الإدارة العليا، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
3. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التغذية العكسية، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
4. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة القياس، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
5. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة العمليات والأنشطة، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
6. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة الموارد البشرية والتدريب، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.
7. وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استفادة المراجعين الداخليين الفعلي لأسلوب سيجما ستة التحسين المستمر، والاستفادة المطلوبة لذلك الأسلوب، يعزى ذلك من خلال المؤشرات الموضوعية مسبقاً، في تحسين أداء المراجعة الداخلية.

2.4 التوصيات:

- على ضوء النتائج السابقة يوصى الباحثان بضرورة الآتي:
1. الاهتمام بأسلوب سيجما ستة، والتأكيد على إمكانية استخدامه في المصارف التجارية، لما له من أهمية في تطبيقه، في تحسين جودة المراجعة الداخلية، من خلال تقليل الأخطاء، وتحسن جودة الخدمات المقدمة، التي تتناسب مع توقعات العملاء.
 2. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء التزام ودعم الادارة العليا في تحسين أداء المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.
 3. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء سة التغذية العكسية في تحسين أداء المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.
 4. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء القياس في تحسين أداء المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.
 5. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء التحسين المستمر في تحسين أداء المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.
 6. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء العمليات والأنظمة في تحسين أداء المراجعة الداخلية لا يستخدم بالمصارف التجارية الليبية.
 7. استخدام أسلوب سيجما ستة لبعء الموارد البشرية والتدريب في تحسين أداء المراجعة الداخلية بالمصارف التجارية الليبية.
 8. اهتمام الجامعات، والمنظمات المهنية المتخصصة، في نشر الوعي بأهمية وفوائد أسلوب سيجما ستة، وإبراز دوره الفعال، في عملية التطوير والتحسين لأداء المراجعة الداخلية، وتقويمها المستمر.
 9. العمل على الزام المراجعين الداخليين بالانخراط في الدورات التدريبية؛ لتمكينهم من فهم وتطبيق معايير أسلوب سيجما ستة بنجاح.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية.

- أبوبكر، خيرية محمد (2023)، مدى استخدام منهج سيجماستة لتحسين جودة الرقابة الداخلية بديوان المحاسبة الليبي، مجلة الاستاذ، نقابة اعضاء هيئة التدريس الجامعي، جامعة طرابلس، خريف، 1(25)، 23-50، ليبيا.
- أحمد، جيا كريم أحمد (2017)، دور استخدام منهج سيجماستة لتنفيذ وتحسين التدقيق الداخلي وانعكاساتها على جودة المعلومات المحاسبية، مجلة جامعة التنمية البشرية، 3(3)، أغسطس، 347-370، العراق.
- الجماعي، طارق أحمد (2022)، أثر استخدام منهجية سيجماستة في تحسين جودة التدقيق الداخلي: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في امانة العاصمة - صنعاء، المجلة العلمية لجامعة إقليم سبأ، 3(1)، مايو، 24-54، اليمن.
- الحربي، مريم بنت متعب & السديري، فهد بنت سلطان (2021)، معوقات تطبيق معايير منهج سيجماستة في إدارات المراجعة الداخلية في البنوك التجارية: دراسة ميدانية استكشافية، مجلة الشمال للعلوم الانسانية، 6(1)، يناير، 303-323، المملكة العربية السعودية.
- العموش، عبدالله أحمد (2020)، أثر التكامل بين منهج سيجماستة وبطاقة الأداء المتوازن في تحسين فاعلية التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت، 1-169، الأردن.
- الغزالي، عبدالله محمد & العفيري، فؤاد أحمد (2022)، أثر استخدام أسلوب سيجماستة على تحسين الأداء المحاسبي في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية: دراسة ميدانية، مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية، 1(46)، يونيو، 116-143، اليمن.
- الغصين، راجب & علايا، محمد مناف (2016)، دور منهجية سيجماستة بتطبيق نموذج ديميك وتكوين فريق العمل في تحسين الأداء المصرفي: دراسة ميدانية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 38(2)، مارس، 187-207، سوريا.

- القزاز، اسماعيل ابراهيم & الحديثي، رامي حكمت & كوريل، عادل عبدالمالك (2009)، سيجما ستة وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الطبعة الأولى، 1-349، الأردن.
 - الكردي، حسن قدوري (2018)، استخدام منهج سيجما ستة Six Sigma في تحسين أداء الرقابة الداخلية: دراسة ميدانية على جامعة القادسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 1-165، السودان.
 - خلاط، جميل محمد (2002)، قياس مدى إدراك الإدارة العليا في الشركات لأهمية المراجعة الداخلية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية، طرابلس، ليبيا.
 - رمضان، ربيعة محمد (2016)، الاطار المفاهيمي لجودة المراجعة الداخلية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 20(3)، أكتوبر، 865-890، مصر.
 - القانون رقم (5) لسنة 2005م، بشأن المصارف، المعدل بالقانون رقم (46) لسنة 2012م.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdulahad, Alaa Fareed & Ghaleb, Saad Ghaleb (2022), The Improving Of Internal Auditing Quality Performance By The Use Of Six Sigma Methodology Standards (An Applied Study Conducted At The General Company For Ports Of Iraq), Social Science Journal, Res Militaris, July, 12(2), 5398-5412, Iraq.
- Ahmed, Ahmed Abdelfattah & Qahtani, Nayef Hanif (2017), The Role Of The Six Sigma Approach In Controlling The Quality Of Internal Auditing In Sports Clubs, Assiut Journal For Sport Science Arts, 1(3), December, 318-340.
- Alfatlawi, Hayder Ali & Alsaedi, Wasan Khifah, (2023), Impact Of Curriculum Standards Six Sigma In Improving The Quality Of Banking Service: An Applied Study Of A Sample Of Islamic Banks In Iraq, Revista Ibero Americana De Psicología Del Ejercicio Y El Deporte, 18(6) , 626-633, Iraq.
- Asnaashari, Hamideh & Khodabandehlou, Fatemeh (2024), Lean Six Sigma Effectiveness, And Efficiency Of Internal Auditing, International Journal Of Lean Six Sigma, 15(4), June, 787-816, Emerald Publishing Limited.

- Hafez. Samah, (2015), The Integration Of Six Sigma And Balanced Scorecard In Internal Auditing, Research Journal Of Finance And Accounting, 6(18), 43-54, (Online).
- Magnire, M., (1999), "Cow Boy Quality", Quality Progress, March.
- Morales Tudela, M. I. & García Sandoval, M. (2022). Using Six Sigma Methodology And Technology To Improve Quality Audit Process Cycle Time [Unpublished Manuscript]. Graduate School, Polytechnic University Of Puerto Rico,
- Uma Sekaran, (2003), Research Methods For Business, A Skill Building Approach, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale, 1-450, America.
- WwW.Westgard.Com