مجلة الدراسات الإقتصادية والإجتماعية
Journal of Economic and Social Studies
تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة دنقلا- مجلة علمية محكمة نصف سنوية
ISSN 1858-7119
1994م
1415هـ
UNIVERSITY OF DONGOLA
جامعة دنقلا
العدد السادس عشر - السنة التاسعة - سبتمبر 2023م

جامعة دنقلا- كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

مجلة الدراســـات الاقتصادية والاجتماعــية

Journal of Economic and Social Studies

مجلة علمية دورية نصف سنوية محكمة

ISSN – 1858 – 7119

تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

University of Dongola – Faculty of Economics & Administrative Sciences

العدد السادس عشر – السنة التاسعة – سبتمبر 2023 م

العدد السادس عشر – سبتمبر 2023 م

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية

مجلة علمية دورية نصف سنوية محكمة

تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

المشرف العام

د. الوليد مصطفى إبراهيم موسى

رئيس هيئة التحرير

أ. د تاج الختم محمد علي نوري

نائب رئيس هيئة التحرير

د. إشراقة محمد صالح إبراهيم

هيئة التحرير

د. أكرم بابكر الشريف حمد

د. عصام عبد المطلب عثمان أحمد

د. جيهان ميرغني عابدين

د. عثمان الصادق مختار محمد علي

د. فاطمة الزهراء عبد المجيد أحمد

المدقق اللغوي

د. ياسر محمد عثمان

د. محمد عبد الله محمد طه

سكرتارية التحرير

هنادي محمد فضل

مستشارو التحرير

أ.د حسن علي الساعوري

أ.د حسن محمد صالح

أ.د أبو القاسم أبو النور

أ.د عبد الماجد عبد الله حسن

أ.د بكري الطيب موسى

أ.د محمد حسين ابو صالح

أ.د عمر محمد علي

أ.د على عبد الله على خيري

أ.د أمير محمد دياب إسماعيل

كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على معلّم البشرية الأول محمد صلى الله عليه وسلَّم وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد

القُرَّاء الكِرام يسُرنا أن نضع بين أيديكم العدد السادس عشر من مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية الصادرة عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة دنقلا والذي أتى حافلاً بالعديدِ من الإسهامات العلمية في مجالات العلوم الاجتماعية المختلفة. ونُسعد بمشاركاتكم ومقترحاتكم من أجل الاستمرار والجودة والتطوير، آملين أن يصلنا ذلك عبر البريد الإلكتروني للمجلة.

نسأل الله العليُّ القدير أن نكون قد وُفقنا في تقديم ما يُرضي تطلعاتكم، ويخدم المجتمع والبشرية، كما نسأل الله تعالى أن ينعم على بلادنا بالأمن والاستقرار والسلام.

والله الموفق،،،

هيئة التحرير

العدد السادس عشر – سبتمبر 2023 م

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية

مجلة علمية دورية نصف سنوية محكّمة

تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

دنقـــلا – الســـودان

مقدمة:

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية (مجلة علمية محكمة نصف سنوية) تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا .

تقبل المجلة البحوث والأوراق العلمية التي تتسم بالأمانة والموضوعية والمنهجية والفائدة العلمية، وذلك باللغتين العربية والإنجليزية، وترحب المجلة بإسهامات الباحثين من داخل وخارج الجامعة والتي تتوفّر فيها كل أساسيات البحث العلمي شريطة ألا تكون هذه الإسهامات قد نشرت من قبل أو تحت النشر في أي مجلة علمية أخرى.

قواعد النشر:

1. الموضوعية والمستوى العلمي والدقة.
2. تُقدم الدراسة أو المقال مدققاً لغوياً ومطبوعاً على ورق A4، ومرفقاً معه قرص مدمج 3.5 فيما لا يزيد عن (7000) كلمة (20 صفحة) بفراغات مزدوجة وهوامش 2.5 سم وترقم الصفحات في الأسفل على

الجانب الأيسر بشكل متسلسل سواء باللغة العربية، أم الإنجليزية، أم الفرنسية. ويرفق ملخص للبحث لا يزيد عن (100) كلمة بإحدى اللغات المستخدمة في المجلة خلافاً للغة البحث.

3. تعرض المقالات والبحوث على محكم مختص في المجال المعين لإجازتها وتقوم المجلة بإخطار أصحاب المقال بقرار المحكم، ولها حق إجراء أي تعديلات شكلية جزئية قبل نشر المادة دون أن يخل ذلك بمضمون المادة المنشورة في حالة الموافقة بنشرها.
4. عدم نشر المواد التي سبق نشرها أو المرسلة للنشر بأي مجلة أو دورية أخرى.
5. تخضع المساهمات لتحكيم الهيئة الاستشارية للمجلة ولا تعاد المواد التي لم تنشر لصاحبها.
6. تحتفظ المجلة بحقها في حذف أو إعادة صياغة بعض الكلمات بما يتلاءم وأسلوبها في النشر مع عدم الإخلال بالنَّسق العام للموضوع أو الأفكار أو المعلومات الواردة فيه.
7. تُمنح الأولوية للدراسات والبحوث التي لا يتعدى عمر مصادرها ومراجعها خمس سنوات.
8. تتبع الطريقة الأمريكية في توثيق المصادر.
9. يجب أن تتبع الطريقة العلمية المثلى لعرض البحث، أو الورقة من حيث الخلاصة ومناهج ووسائل البحث، وعرض الموضوع وتحليله، والنتائج التي تمَّ التوصل إليها، والتوصيات المقدمة، وقائمة المراجع وفق المنهج المتبع.
10. بعد التحكيم يطلب من الباحث تسليم البحث في قرص مدمج (CD) أو إرسال البحث على البريد الالكتروني للمجلة.
11. يحق للمجلة استبعاد أو عدم نشر المقالات والبحوث التي لم يلتزم أصحابها بإجراء التعديلات المطلوبة خلال فترة أقصاها ثلاثة أشهر من تاريخ استلام رد المحكم.
12. تقبل البحوث من كافة الباحثين من داخل وخارج السودان.

13. الأفكار والمعلومات الواردة في البحوث تعبر عن آراء كاتبها فقط ويتحمل الباحث العلمي صاحب البحث العلمي المنشور المسؤولية القانونية لما جاء في البحث من معلومات وحقائق، وأن البحث خالي من السرقات الأدبية أو العلمية .

14. تمنح المجلة كاتب المقال الموقع الالكتروني للمجلة للاطلاع.

15. أصول المقالات التي ترد إلى المجلة لا تسترجع سواء نشرت أم لم تنشر.

16. تحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر.

17. رسوم النشر للورقة (10000 جنيه) داخل السودان، و(50 دولار) خارج السودان.

18. ترسل البحوث إلى المجلة على العنوان التالي:

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية

هيئة التحرير

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة دنقلا – ص ب 47

تلفون 0124084463

البريد الإلكتروني ecoandsoc.dog@gmail.com

موقع المجلة على الانترنت: http://Journals.uofd.edu.sd

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية

مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية

الفهرس

م	المحتويات	رقم الصفحة
1	**العلاقة بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النّمو الاقتصادي (التطبيق على السودان)** د. سكينة محمد الحسن بخيت	9
2	**دور التحفيز في زيادة دوافع العاملين بالمنظَّمات السودانية (دراسة حالة مجموعة شركات دال)** د. فاطمة الزهراء عبد المجيد أحمد محمد & أ. د مدثر حسن سالم عز الدين	35
3	**أثر التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن على تحسين أداء المصارف (دراسة ميدانية على عيّنة من المصارف في السودان)** د. عصام عبد المطلب عثمان أحمد & د. نفيسة أزهري صالح علي	66
4	**دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية للفترة من 2015م ـ 2021م** د. هناء أزهري عبد الله عبد المجيد & أ. د. مدثر حسن سالم عز الدين	98
5	**أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر (بالتطبيق على فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا)** د. الوليد مصطفى إبراهيم موسى	132
6	**أثر لا مركزية الإدارة على تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية بالتطبيق على صناعة الأسمنت** د. أحمد علي أحمد فقير	172
7	**Identifying Medical Students Needs Analysis for ESP English (Faculty of Medicine, Dongola University as A case study 2021 - 2022)**	196
8	**Experiencing Speech Anxiety at Tertiary Level**	217

العلاقة بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُّمو الاقتصادي (التطبيق على السودان)

د. سكينة محمد الحسن بخيت
أستاذ مشارك – جامعة أم درمان الإسلامية

Abstract:

The aim of this study is to identify the effective coordination tools between fiscal and monetary policy to achieve economic growth in Sudan. Clarifying the relationship between fiscal and monetary policy and economic growth in Sudan. The research problem was: How is the coordination between fiscal and monetary policy to achieve economic growth? What is the relationship between fiscal and monetary policy and economic growth in Sudan?. The importance of the study comes in: Contributing to increasing the scientific stock in the field of economic policies. Contribute to the development of plans for coordination between fiscal and monetary policy. The study followed the historical and descriptive analytical. The study results: the existence of a correlation between fiscal and monetary policy in its objectives, tools and effects. Coordination between fiscal and monetary policy is one of the most important reasons for economic stability. There is a statistically significant relationship between fiscal and monetary policy and achieving economic growth in Sudan. between fiscal and monetary policy for integration between them. The economic growth is should be achieved through coordination between fiscal and monetary policy. Determining the appropriate level of government spending according to the money supply to maintain economic growth and reduce inflation.

المستخلص:

هُدف البحث إلى التعرُّف على أدوات التنسيق الفعّالة بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُّمو الاقتصادي في السودان. توضيح العلاقة بين السياسة المالية والنقدية والنُّمو الاقتصادي في السودان. وتمثلت مشكلة البحث في: كيف يتم التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُّمو الاقتصادي؟. ما هي العلاقة بين السياسة المالية والنقدية والنُّمو الاقتصادي في السودان؟. وتأتي أهمية البحث في: المساهمة في زيادة الرصيد العلمي في مجال السياسات الاقتصادية. المساهمة في وضع خطط للتنسيق بين السياسة المالية والنقدية. واتبَّع البحث المنهج: التاريخي والوصفي التحليلي. وتوصل البحث الى عدة نتائج أهمها: وجود ترابطٍ بين السياسة المالية والنقدية في أهدافها وأدواتها وآثارها. التنسيق بين السياسة المالية والنقدية من أهم أسباب الاستقرار الاقتصادي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسة المالية والنقدية وتحقيق النُّمو الاقتصادي في السودان.

ومن أهم التوصيات: ضرورة التنسيق الفعلي بين السياسة المالية والنقدية للتكامل بينهما، يتحقق النُمو الاقتصادي بالتنسيق بين السياسة المالية والنقدية. تحديد المستوى الملائم من الإنفاق الحكومي وفق الكتلة النقدية للحفاظ على النُمو الاقتصادي وتخفيض التضخُم.

المحور الأول: مقدمة ودراسات سابقة

1. مقدمة:

يهدُف البحث للتنسيق بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُمو الاقتصادي وهذا الموضوع تم تناوله عالمياً وإقليمياً عبر مؤتمرات وورش عمل وندوات واختلف النقديون والماليون في دور السياسة المالية والنقدية وفاعليتهما في الحياة الاقتصادية، منهم من ركَّز على السياسة المالية ومنهم من ركّز على السياسة النقدية، ولكن في الوقت المعاصر شهد العالم تطوراتٍ وأزماتٍ اقتصادية ومالية كان لها الدور في تحّول دور السياسة المالية والنقدية نتيجة لتدخل الدولة لحل هذه الأزمات لتحقيق النُمو والاستقرار. ولا بدّ من تكاملهما مع السياسة الاقتصادية الكلية التي تتمثَّل في سياسات الطلب الأخرى (الدخلية . الأجور . التجارة الخارجية)، وسياسات العرض (الزراعية . الصناعية . الخدمية)، حتى تكتمل المنظومة ويتحقق النُمو الاقتصادي، ولكن ما يهمُّ هذا البحث التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُمو الاقتصادي فقط. ويناقش هذا الموضوع عبر الآتي:

مشكلة البحث: كيف يتم التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُمو الاقتصادي؟. **تساؤلات البحث:** ما السياسة المالية التي تستخدمها الدولة وتحدث تغيّرات اقتصادية واجتماعية وتتماشى مع الوضع الاقتصادي؟ ما السياسة النقدية؟ كيف يتم التنسيق بين السياسة المالية والنقدية؟ هل تُوجد علاقة بين السياسة المالية والنقدية والنُمو الاقتصادي في السودان؟.

أهمية البحث العلمية: المساهمة في زيادة الرصيد العلمي في مجال السياسات الاقتصادية. **الأهمية العملية** توجيه الحكومة لوضع الخطط للتنسيق بين السياسة المالية والنقدية وفق ما هو مقترح في هذا البحث.

. أهداف البحث: بيان مفاهيم التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُمو الاقتصادي،. التعرُّف على أدوات التنسيق الفعَّالة بين السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُمو الاقتصادي في السودان، توضيح العلاقة بين السياسة المالية والنقدية والنُمو الاقتصادي في السودان.

. فروض البحث: يوجد ترابطٌ وتكاملٌ بين السياسة المالية والنقدية، ويعتبر أهم أسباب الاستقرار الاقتصادي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسة المالية والنقدية والنُمو الاقتصادي في السودان.

. **منهج البحث:** التاريخي والوصفي التحليلي . أدوات البحث . المقابلة وبرنامج (SPSS).

حدود البحث الزمانية: من 2000-2015م، حدود البحث المكانية السودان.

2. دراسات سابقة:

لدراسة العلاقة التبادلية بين الأزمات الاقتصادية والمالية، وبيان أثر كلٍّ صيغة من الصيغ (سواء المالية أو النقدية) على المتغيِّرات الاقتصادية الكلية ببعديها المالي والنقدي. وارتكازا على العلاقة التبادلية السابقة

والعلاقة السببية بين كثير من المتغيّرات الكلية المالية والنقدية، تبرز بجلاء أهمية المزج بين السياستين المالية والنقدية في ضبط الأزمات على اختلاف صيغها. سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على السياسات الاقتصادية المنتهجة زمن الأزمات من خلال التطرق لبعض الأزمات المالية والاقتصادية بدء بأزمة الخميس الأسود 1929، مروراً بالأزمة الآسيوية 1997، ثم وصولاً إلى أزمة فقاعة الأنترنت. مركزين في تحليلنا على أهم الجوانب المتعلقة بأدوات السياسة النقدية سواء ما تعلق بضخ السيولة أو تغيُّرات أسعار الفائدة، أو توليفات أدوات السياسة المالية. ختاماً بأزمة الرهون العقارية الأمريكية ضمن أهم حلولها المرتكزة في عمقها على التنسيق بين السياستين المالية والنقدية من خلال تغيرات الإنفاق الحكومي وضخ السيولة، وانتهاج سياسة فخ السيولة الكينزية. (عقبة عبدالاوي, لطفي مخزومي،2008م).

بالنسبة لدراسة (عوض وياسين، 2011) عن الأردن، هُدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التطُّور النقدي والمالي على النُّمو الاقتصادي في الأردن لبيانات ربع سنوية (2008–1993). في ضوء نتائج التحليل القياسي فقد توصّلت الدراسة إلى ما يأتي أنه تبيّن من خلال اختبار العلاقة السببية وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه من المتغيّرات النقدية ومعدل النُّمو الحقيقي للدخل الفردي، مما يعني أن التغيرات في مؤشرات التطُّور النقدي تساعد في تفسير التغيُّرات التي تحدُث في معدلات النُّمو الاقتصادي الحقيقي وليس العكس صحيح، كما أظهرت نتائج تقدير النُّموذج القياسي الديناميكي بأن أكثر المتغيّرات تأثيراً على النُّمو الاقتصادي كان عرض النقد بمفهومة الواسع. تهدُف دراسة (Kamaan, 2014) إلى معرفة تأثير السياسة النقدية على النُّمو الاقتصادي في كينيا، وتنبع أهمية الدراسة من أنها توضّح كيف أن للتغييرات في السياسة النقدية أثر على إجراءات السياسات الاقتصادية مثل الإنتاج والتضخُّم، مع بداية الفكر الكينزي تعاظم دور الدولة وذلك بفضل سياستها الاقتصادية والتي في مقدمتها السياسات المالية والنقدية؛ وذلك لفاعلية السياستين في تحقيق أهداف الدولة الاقتصادية، ولذلك تهدُف الدراسة لمعرفة تأثير السياسة المالية والسياسة النقدية على النُّمو الاقتصادي وذلك بالتطبيق على جمهورية مصر العربية خلال الفترة (1991–2013)، فتمَّ تناول مكونين للسياسة المالية متمثلان في الإيرادات العامة والنفقات العامة، كما تضَّمنت السياسة النقدية مكونين أيضاً وهما المعروض النقدي والائتمان الممنوح للقطاع الخاص. انقسمت الدراسة لثلاث فصول حيث تناول الفصل الأول إطار نظري تعريفي بالسياسة المالية والنقدية ومكّونات ودور كلٍّ منهما متناولين النظريات الاقتصادية للنمو الاقتصادي، وتضَّمن الفصل الثاني دراسة تطور هيكل السياسة المالية والسياسة النقدية في مصر خلال فترة الدراسة، بينما يتضّمن الفصل الأخير في البحث الاختبارات القياسية اللازمة لدراسة تأثير كلاً من مكونات السياسة المالية والسياسة النقدية محل الدراسة وعلاقة كلاً منهم بالنُّمو الاقتصادي المتمثل في الناتج المحلي الإجمالي هُدفت الدراسة إلى تحليل مدى فعّالية كل من السياسات النقدية والمالية في التأثير على النُّمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية. وتركَّزت الدراسة على محددين أساسين هما، السياسة المالية من خلال أثر الإنفاق الحكومي، والسياسة النقدية من خلال دراسة أثر تغيُّر عرض النقود وسعر الفائدة ودورهما في التأثير في دفع عجلة النُّمو الاقتصادي للمملكة العربية السعودية.

ولكي نصل إلى تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة تطّور معدل نموّ بعض المحددات المهمة لكلاً السياستين, وتمَّ استخدام نموذج قياسي يتمّ تطبيقه باستخدام أسلوب السلاسل الزمنية لبيانات الفترة 1986–1992 لبعض المتغيّرات المتعلقة بالسياسة المالية والنقدية والتي لها دور كبير في النُّمو الاقتصادي للمملكة. وقد أظهرت نتائج البحث التطبيقية على وجود علاقة وتأثيراً واضحاً في الأجل الطويل وبمستوى عالٍ بين المتغيّرات المستقلة لكلٍّ من السياسة النقدية والمالية والمتغيّر التابع النُّمو الاقتصادي، وهذا يعني أن كلا السياستين المالية والنقدية يساهمان في التأثير على النُّمو الاقتصادي. بيّنت نتائج الدراسة أيضاً، إنَّ فعالية السياسة المالية والمتمثَّلة في الإنفاق الحكومي كانت أكثر فعّالية في التأثير على النُّمو الاقتصادي من تأثير السياسة النقدية. استناداً ً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصى الباحث بعدد من التوصيات ومن أهمها ضرورة التنسيق بين كلّ من السياسة النقدية والمالية لما تحتاج إليه السياسة الاقتصادية من توازن دقيق وتناغم كبير بين السياسة المالية والسياسة النقدية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي. (عماد حسنين، بديعة فهد وأخرون، 2016م)

جاءت هذه المذكرة لدراسة إشكالية التوفيق بين السياسة النقدية والسياسة المالية في ضبط التوازن الاقتصادي، حالة الجزائر 1990 أفاق 2009. فقد تناولت في البداية الإطار النظري للسياستين النقدية والمالية ثم أدوات هاتين السياستين المعتمدة في ضبط التوازن الاقتصادي، لتُبرز بعد ذلك دور السياستين النقدية والمالية وكذا التنسيق بينهما في التأثير على النَّشاط الاقتصادي ومعالجة الأزمات الاقتصادية (كساد، تضخم) وبالتالي تحقيق الاستقرار والتوازن الاقتصادي. وفي الأخير تناولت هذه المذكرة واقع وآفاق التنسيق بين السياستين النقدية والمالية في ضبط التوازن الاقتصادي في الجزائر (1990 أفاق 2009) وذلك من خلال إبراز مسار هاتين السياستين والعلاقة الموجودة بينهما خلال الفترة المدروسة ثمَّ التطرق إلى مدى مساهمتهما كلٌ على حده، ثم بالاعتماد على بعضهما البعض في تحقيق التوازن والاستقرار الاقتصادي. (بوشنب موسى، 2009م).

تهدُف هذه الدراسة إلى تحليل مدى التفاعل بين السياسة المالية والنقدية في الأجلين القصير والطويل في المملكة العربية السعودية باستخدام بيانات سنوية لمتغيّري الإنفاق الحكومي وعرض النقود خلال الفترة من 1970 إلى 2009م، حيث اعتمدت الدراسة على اختبار جوهانسن للتكامل المشترك، وذلك للكشف عن العلاقة التوازنية طويلة الأجل لمتغيّري الدراسة، كما تمّ الاعتماد على نموذج تصحيح الخطأ للتعرف إلى العلاقة السببية في الأجلين الطويل والقصير واتجاهها. وتوصلت الدراسة إلى عدّة نتائج من أهمها وجود علاقة طويلة الأجل بين عرض النقود والإنفاق الحكومي، أيضاً تفيد نتائج الدراسة بوجود علاقة سببية ثنائية في الأجل القصير بين عرض النقود والإنفاق الحكومي، في حين جاءت العلاقة السببية في الأجل الطويل باتجاه واحد من عرض النقود إلى الإنفاق الحكومي ويمكن أن تُعزى نتيجة وجود علاقة طويلة الأجل بين عرض النقود والإنفاق الحكومي إلى دور السياسة النقدية في تحقيق الاستدامة الاقتصادية للسياسة المالية، وتوفيرها للسيولة اللازمة لتمويل مشروعات التنمية. في حين تفيد العلاقة السببية الثنائية في الأجل القصير أنه يتعيّن على السلطات المالية والنقدية الأخذ في

الاعتبار هذا التداخل بينهما عند تصميم أيٍّ من السياستين لتحقيق الاهداف الاقتصادية المتوخاة، وتجّنب الآثار الاقتصادية غير المرغوب فيها، والتي قد تحدث نتيجة عدم التنسيق. (بندر أحمد أبا الخيل وهشام فهد العقيل، 2012م).

هدُفت هذه الورقة البحثية إلى بيان أهمية قضية التنسيق بين السياستين المالية والنقدية في البلدان المتقدمة والنامية على حدٍّ السّواء، خاصة في ظلِّ ارتفاع مستوى التضخُّم وعجز الميزانية العامة و نسبة الدين العام و كذا ارتفاع معدّل البطالة كنتيجة لتعارض السياستين في الكثير من هذه الدول، ولعل ما أفرزته الأزمة المالية العالمية الراهنة من تهديدات للنظام الرأسمالي، أمر من شأنه رد الاعتبار لمسألة التنسيق بين السياستين المالية والنقدية، وبالتالي تحسين المؤشرات الاقتصادية السابقة الذكر من خلال ترتيبات مؤسسية تأخذ في الحسبان ضرورة توفّر المزيد من التوافق والتنسيق وعدم التعارض بين السلطتين المالية والنقدية. (عمر شريف، 2015م).

العلاقة بين هذا البحث والبحوث السابقة:

الاتفاق بين هذا البحث والبحوث السابقة: أنّ البحوث السابقة تناولت التنسيق بين السياسة المالية والنقدية في دول مختلفة وهناك نوع من التشابه في الإطار النظري.

الاختلاف بين هذا البحث والبحوث السابقة: في الزمان والمكان وكيفية التنسيق وكيفية حل مشاكل التنسيق.

المحور الثاني: مفهوم السياسة المالية والنقدية المحقق للنمو الاقتصادي

في هذا المحور نعرض مفهوم السياسة المالية وأدواتها المكمّلة للسياسة النقدية المحقّق للنموّ الاقتصادي ومفهوم السياسة النقدية المكّمل للسياسة المالية المحقّق للنموّ الاقتصادي:-

أولاً: مفهوم السياسة المالية المكّمل للسياسة النقدية المحقّق للنموّ الاقتصادي:

1. تعريف السياسة المالية:

"هي مجموعة الإجراءات والتدابير المالية التي تتخذها الدولة انطلاقاً من مبادئ المذهب الاقتصادي المتّبع، في إطار النظام الاقتصادي المطبّق وفي مرحلة معيّنة من مراحل التطُّور المجتمعي التي تعكس أوضاعاً داخلية وظروفاً دولية، من أجل ضبط وتحصين وتنمية مواردها المالية بكفاءة وحسن تخصيصها في مجالات الإنفاق المتعدِّدة التي تحقّق أهداف النُّمو الاقتصادي" (حمدي أحمد العناني، 1992م).

2. أهداف السياسة المالية المكملة للسياسة النقدية المحقِّق للنمو الاقتصادي:

إنَّ السياسة المالية جزءٌ مهم من السياسة الاقتصادية التي تعدُّ من أهم أهدافها هو تحقيق النُّمو الاقتصادي، والوصول لمستوى التشغيل الكامل، والحفاظ على استقرار الأسعار، وتحقيق العدالة الاجتماعية، والتوازن في ميزان المدفوعات. وأهداف السياسة المالية تتمثَّل في التالي:

- **التنمية الاقتصادية**

إنّ التنمية هي أساس النُمو ولكن لا تضمن وحدها تحقيق النُمو؛ حيث أن النُمو يعنى إنتاج السِلع والخدمات في الدولة يكون أكبر من النُمو السكاني في الدولة، ولكن التنمية لا تركّز فقط على حجم الإنتاج ولكنها تركّز أيضاً على هيكل هذا الإنتاج. إنّ الأموال التي تخصص للإنفاق في الموازنة العامة للدولة لها دورٌ في تحقيق التنمية وذلك من خلال استخدام تلك الأموال في الإنفاق الاستثماري، وكذلك بالنسبة للإيرادات فيجب أن تتأكّد الدولة من أنّ إنتاجيتها تتكّون من الدخل والثروة اللذين تولدا من النفقات.

- **تحقيق الاستقرار الاقتصادي**

السياسة المالية يمكن أن تقوم بمساعدة فعّالة في تسوية الأوضاع الاقتصادية وذلك في أوقات الركود وأوقات الازدهار؛ حيث تقوم الحكومة بعمل ما يعجز الفرد بمفرده عن تحقيقه؛ فتشجّع على الاستثمار في أوقات الركود مما يزيد من الإنتاج وفى أوقات الازدهار تحدّ السلطة من الاستثمار العام. ومن هنا تنشأ نظرية الموازنة الدورية والتي لا يقوم توازنها خلال سنة ولكن خلال دورة معينة، وهو ما يوصي به العلماء والمؤلفين الذين تبّنوا أفكار كينز.

- **تحقيق العدالة الضريبية**

تحقيق العدالة الاجتماعية يتضمّن في جوهره تحقيق العدالة الضريبية، حيث تقوم الدولة بدور المعدّل فهي تقطع من دخول الأفراد مقابل خدمات تؤديها لهم في مختلف شئون حياتهم، على سبيل المثال: عندما تقوم الدولة بفرض الضريبة العقارية تستخدمها في تحسين الخدمات المُقدمة للمواطنين في التعليم والصحة والمرافق العامة وغيرها من الخدمات. (سارة علي، سمر سعيد، 2016م).

- **التخصيص الأمثل للموارد المجتمعية:**

يمتلك المجتمع في لحظةٍ معيّنة حجما معيّناً من الموارد المتنوعة قد يكون بعض منها محدوداً ومتجددا وبعضها الآخر محدوداً ونافذاً، وبعضها الآخر غير محدود... ذلك الحجم يستدعي الأمر توزيعه بكفاءة وتخصيصه على أوجه الإنتاج المختلفة للسلع والخدمات التي تلبّي الاحتياجات الأساسية المجتمعية عن طريق الدور التوجيهي والتحفيزي للدولة لكل من القطاعين العام والخاص.

وهناك مجموعة من الأدوات المالية تحدث آثار تخصيصية هامة في الاقتصاد الوطني بعضها مرتبط بالنفقات العامة للدولة وبعضها الآخر مرتبط بإيراداتها العامة.

- **التوزيع العادل للثروات والدخول:**

إن التخصيص الأمثل للموارد الاقتصادية وتوجيهها نحو الأولويات المجتمعية يؤدي إلى إنتاج تشكيلةٍ متنّوعة من السِلع والخدمات تهدُف بعض أدوات السياسة المالية إلى توزيعها توزيعاً عادلاً لتعظيم مصلحة أفراد المجتمع عن طريق مجموعة من الإجراءات المتعلقة بالتوزيع الأولي للثورة والتوزيع العادل للدخول المتحقّقة نتيجة لاستخدام مصادر الثروة والتوزيع التوازني لتصحيح الاختلالات الناتجة عن استغلال الموارد المتاحة.

3 . أدوات السياسة المالية المكمّلة للسياسة النقدية

1. **أدوات السياسة المالية المرتبطة بالإيرادات العامة:**

أ. المصادر العامة الدورية العادية مثل الزكاة، الخراج، الأوقاف، العشور، الرسوم.

ب . المصادر العامة غير الدورية مثل التوظيف، الضرائب، القروض، صناديق التكافل الاجتماعية.

2. أدوات السياسة المالية المرتبطة بالنفقات العامة:

والمهم في هذا البحث ذكر ضوابط الإنفاق العام:

أ . ضابط المصلحة الحقيقية: وهو يعني أن الإنفاق العام يهدُف فعلاً إلى تحقيق مصلحة عامة راجحة وليست وهمية أو تبذيرية، إذ أن الانحرافات في مجالات الإنفاق تخرجه من دائرة المصلحة إلى دائرة التبذير.

ب . ضابط الأولويات: وهو أن تكون النفقة العامة المحقّقة للمصلحة قد أنفقت ضمن دائرة الأولويات المجتمعية التي لا تحقِّق مصلحة فقط، بل تعظِّم المصلحة إلى أقصى حد، وذلك لمنع الإنفاق في المجالات الثانوية على حساب المجالات الضرورية ذات الأولوية بالمجتمع.

ج . ضابط الاقتصاد في النفقات: إنّ تحقيق المصلحة المجتمعية التي تقع ضمن دائرة الأولويات يجب أن يكون بأقل نفقة ممكّنة وذلك منعاً للإسراف والتبذير الذي يقضي إلى مشكلاتٍ كثيرةٍ تؤدي بدورها إلى ضعف كفاءة الدولة التحصيلية لإيراداتها بسبب تدهور الثقة في جهازها الإداري التبذيري، الأمر الذي يؤدى إلى المزيد من التهّرب من الالتزامات والتوظيفات المفروضة.

ثانياً: مفهوم السياسة النقدية المكّمل للسياسة المالية المحقّق للنموّ الاقتصادي:

أ/ السياسة النقدية عبارة عن مجموعة الاجراءات التي يتخذها المصرف المركزي، بهدف ضبط كمية وسائل الدفع أو التأثير في اتجاهاتها لتحقيق أهداف النُّمو الاقتصادي.

ب/ أهداف السياسة النقدية المكمّلة للسياسة المالية:

السياسة النقدية لها أهداف متعدِّدة، تختلف درجة أهميتها من دولة إلى أخرى حسب طبيعة المذهب الاقتصادي المتّبع والنظام الاقتصادي المطبّق والوضع الاقتصادي السائد، وفي هذا البحث نركِّز على أهم الأهداف التي يمكن أن تتمحّور حولها إجراءات السياسة النقدية في السودان وهي:

. تحقيق الاستقلال النقدي، تحقيق الاستقرار النقدي، ضمان السيولة اللازمة لتمويل التنمية.

أولا: تحقيق الاستقلال النقدي

إنَّ إدخال عملات أجنبية على الساحة الاقتصادية الوطنية " يعني أنَّ تشغل هذه العملات ولو جزئيا الوظائف المخصّصة للعملة المحلية، الأمر الذي يؤدي إلى الحدّ من السيادة الوطنية، ومن ثمّ يعتبر أمراً مرفوضاً. فالساحة الاقتصادية القومية والسيادة الوطنية والعملة المحلية ثلاثة عناصر شديدة الارتباط ببعضها البعض. (بيبر سلامة، 1990م).

ولاستعادة السيادة النقدية يستدعي الأمر توحيد السوق النقدية بزيادة سلطة الدولة النقدية لتشمل القوى المتفاعلة في الساحة الاقتصادية الوطنية بدرجة تختفي في ظلها السوق الموازية، وهذا الإجراء سيؤدى إلى زيادة ثقة الناس في النظام النقدي والمصرفي عن طريق القيام بإصلاحات اقتصادية وأخرى نقدية مكّملة.

وبالنسبة إلى الإصلاحات الاقتصادية ستنصب على إزالة الاختلالات الهيكلية بصورةٍ تساعد على رفع المقدرة الاقتصادية للدولة فترتفع بذلك قيمة العملة المحلية وتسترجع مكانتها من خلال وظائفها الفنية والحركية.

أما بالنسبة إلى الإصلاحات النقدية والمتعلقة بأسعار الصرف وتسوية المعاملات الداخلية والخارجية بحيث تستدعي الضرورة الوصول الى تحديد سعر صرف واقعى وموضوعي لتسوية الصفقات الخارجية، وكذا العمل على التثبيت النسبي لقيمة العملة المحلية داخلياً.

يعيش الوضع الاقتصادي في السودان معالم فقد فيها سيادته النقدية وأصبح يُعاني من ازدواجية السوق النقدية، فهناك السوق الرسمية التي تتمُّ تغطية معظم معاملاتها بالنقود الوطنية وهناك السوق الموازية التي تقوم فيها معظم الصفقات المهّمة بالعملات الأجنبية، وهذا الوضع جعل الدولة غير قادرة على تحقيق الاهداف المنتظرة عند محاولة التأثير على القوى المتفاعلة في السوق الرسمية، في حين لم تستطع الوصول بتأثيراتها إلى السوق الموازية الأمر الذي بدأ يؤثر سلباً على النقود المحلية إذ حدث اختلال واضمحلال في الوظائف التي تؤديها سواء كوسيلة للتبادل أو كمقياس للقيّم، فمعظم أصحاب الثروات يفضلون الاحتفاظ بالنقود الأجنبية بدلاً من العملات الوطنية.

ثانياً: تحقيق الاستقرار النقدي:

الاضطراب في قيمة النقود يعطّلها من تأدية وظيفتها الحسابية القياسية بشكلٍ عادلٍ ويجعلها معياراً غير صحيح للمدفوعات المؤجّلة والمعجّلة، وتصبح "مستودعاً للقيمة غير موثوق به". ويزداد تظالم الناس خاصة في حالات التضخُّم الذي تتآكل في مناخه القوى الشرائية في الأصول النقدية ويضعف من فاعلية النظام النقدي ويزيد من الاستهلاك ويقلِّل من الادخار كما يزيد من سواد جو عدم اليقين التي تتخذ فيه القرارات الاقتصادية ويثبط التكوين الرأسمالي، ويؤدي إلى سوء تخصيص الموارد، ويُفسد القيم ويُعزِّز المضاربات على الأسعار على حساب النَّشاط الإنتاجي، ويزيد حدّة الفروق في الدخل (محمد عمر شابرا، 1990م).

ثالثاً: ضمان السيولة اللازمة لتمويل التنمية

ويتمُّ ذلك عبر إجراءات السياسة النقدية عن طريق التحكّم في حجم الائتمان الذي تقدمه المؤسسات المصرفية من خلال تعبئة المدخرات واستقلالها بكفاءة باستخدام صيغ استثمارية تُساعد على تحقيق الاستقرار النقدي.

وتلعب السياسة النقدية دوراً مهماً في الاقتصاد الوطني بالتكامل مع السياسات الاقتصادية وخاصة السياسة المالية لتحقيق أهداف الاستقلال النقدي، الاستقرار النقدي، ضمان السيولة اللازمة للتنمية.

ثالثاً: **تعريف النُّمو الاقتصادي**

معدّل النُّمو الاقتصادي = معدّل النُّمو الاقتصادي الحقيقي ÷ معدّل النُّمو السكاني

ويُعرف بأنّه زيادة في قدرة الدولة على عرض توليفة متنّوعة من السِّلع الاقتصادية لسكانها، وتكون هذه الزيادة المتنامية في القدرة الإنتاجية مبنيّة على التقدم التكنلوجي والتعديلات المؤسسية والإيديولوجية التي يحتاجها النُّمو. (ميشيل تودارو، 2006م). ويكون بذلك النُّمو نتيجة مترتبة على التغيّرات الاقتصادية التي نجحت عن عملية التنمية.

هذا التعريف يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية هي:

1. إنّ استمرار الزيادة في الناتج الوطني هي بيانٌ للنمو الاقتصادي والقدرة على توفير مدى واسع للسلع، وهي إشارة للنضج الاقتصادي.

2. التكنلوجيا المتقدمة هي الأساس أو الشرط المُسبق لاستمرار النُّمو الاقتصادي كشرط ضروري وليس كشرطٍ كافٍ.

3. لتحقيق النُّمو المرتقب المصاحب للتكنولوجيا الجديد لا بد من وجود تعديلات مؤسسية وإيديولوجية، فالابتكارات التكنولوجية بدون ابتكارات اجتماعية ملازمة تكون مثل المصباح بدون كهرباء.

للتنسيق بين السياسة النقدية والمالية كوسائل لتحقيق النُّمو لابد من استقرار الأسعار واستقرار قيمة النقود كأهداف للسياستين مثلاً مّما يدلُّ على الترابط بينهما وأنّ المقصود بالاستقرار هو الحدُّ من تقلبات الأسعار في الأجل القصير والطويل بدرجة تقترب من مرحلة تثبيت الأسعار وذلك حتى تختفي الآثار التوزيعية السيئة وغير العادلة للدخول والثروات، وحتى يعمل الاقتصاد بسلاسة بعيداً عن الدورات التجارية وغيرها، مّما هو ملازم للنظام الرأسمالي. ويتحقّق النُّمو الاقتصادي المطلوب ويدل ذلك أيضاً على أهمية التنسيق لتحقيق الاستقرار الاقتصادي. وفي المحور التالي يوضّح كيف يتم التنسيق.

المحور الثالث: التنسيق بين السياسة النقدية والمالية لتحقيق النُّمو الاقتصادي

إنّ التنسيق بين السياسة المالية والنقدية يكمل إحداهما الأخرى، ووضّح المحور السابق الترابط بين أهدافهما وفي هذا المحور يبيّن كيف يتم التنسيق بينهما.

إنَّ التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لا يتم إلا أن تكونا أداة لتحقيق استقرار الأسعار ومن ثمّ تحقيق الاستقرار في قيمة النقود بالآتي: –

أولاً: أن يقوما بتحديد حجم الطلب على النقود والنُّمو المتوقّع فيه، مع الأخذ في الاعتبار وضع هامش للخطأ عند التقديرات لتلافي الظروف الطارئة.

ثانياً: أن يضعا سقفاً للائتمان داخل الاقتصاد ككّل، للتأكّد من أن نمو نقود الودائع لا يخلُّ بتوازن حاجة الاقتصاد مع مقدرته التشغيلية.

ثالثاً: تطوير أدوات السياسة النقدية والمالية بين كلِّ فترة وأخرى عن طريق الدراسات والبحوث، للوصول إلى الصورة المثلى التي تحقَّق التوافق بين الوسائل ولأهداف، والتي من أهمها استقرار الأسعار واستقرار قيمة الوحدة من النقد.

رابعاً: وضماناً لتحقيق الاستقرار الكامل في مستوى الأسعار على كلٍّ من السياسة المالية والنقدية أن يتفقا على تقدير حجم النُّمو المطلوب.

خامساً: كمية وسائل الدفع، ويكون ذلك عن طريق تحقيق توازن دائم بين نمو النقود ونمو الناتج القومي، بمعنى أن يكون المرشد لهما هو الناتج القومي الصافي، إذ يرى بعض الاقتصاديين أنه إذا كانت المحافظة على التشغيل الكامل دون تقلبات في المستوى العام للأسعار، تتطلب أن ينمو الناتج الكُلي الصافي لمجتمع معين في المتوسِّط بمقدار 5–6% سنوياً، فإنّ زيادة كمية المعروض من النقود بنفس النسبة سنوياً، سيجنب المجتمع التقلبات المختلفة. ولا شك أنّ هذا الأسلوب أسهل نسبياً من تثبيت الأسعار بواسطة الأرقام القياسية. إنّ أهمية السياسة المالية والنقدية سواء من الناحية التوجيهية أو التحفيزية أو الترشيدية التخصيصية للموارد المجتمعية المتاحة، بات من الضروري التنسيق بين السياسة المالية والنقدية لمزيد من تعبئة طاقة الموارد المالية الكامنة في البلد المعني.

سادساً: التنسيق بين بقية سياسات الطلب وهي: التجارة الخارجية والداخلية والاجور، ثم سياسات العرض التي تتمثَّل في سياسات الانتاج الزراعية والصناعية والخدمات.

وفي المحور التالي توضّح العلاقة بينهما التي تؤدي لهذا التنسيق.

المحور الرابع: العلاقة بين السياسة المالية والنقدية

وفي هذا المحور نوضّح ضرورة استخدام أدوات السياسة المالية جنباً الى جنب مع أدوات السياسة النقدية، لحل المشكلات التي يتعرض لها الاقتصاد الوطني خاصة في حالات الانكماش والتضخُّم الركودي.

لتوضيح العلاقة بين السياسة المالية والنقدية لابدَّ أن يوضِّح التداخل بينهما من خلال الادوات الزكاة، الأدوات المالية القائمة على الملكية وتؤثر على الوضع الاقتصادي ومساره، الأدوات الايرادية للسياسة المالية القائمة على المديونية، الأدوات التمويلية الأخرى للسياسة المالية المكمّلة للسياسة النقدية، الأدوات التمويلية الأخرى للسياسة المالية المكّملة للسياسة النقدية.

1–أثر الزكاة على النقود:

يتضّح أثر الزكاة على النقود من زاويتين:–

الزاوية الأولى: تقليل الطلب على النقود

أن فرض الله سبحانه وتعالى الزكاة على أصناف ثلاثة من الأموال:

1. أموال نامية بخلقتها أو طبيعتها كالنقود.
2. أموال نامية بالعمل عليها كأموال التجارة والإسامة للحيوانات.
3. أموال هي بحدِّ ذاتها نماء كالزروع والثمار.

ولا يهمنا من هذه الأصناف الثلاثة إلا النقود التي اعتبرها الفقهاء نامية بخلقتها لذا تجب فيها الزكاة سوء أكانت داخله في ميدان الإنتاج أم كانت خارجة عنه.

وإذا كانت الزكاة تجب في الأموال المعطّلة عن الإنتاج كالأموال والأرصدة التي تكّدس في الخزائن أو توضع في الأقبية أو تحت التراب.

وإذا كان صاحب المال المسلم يعلم أن الله فرض على هذا المال زكاة فمعنى ذلك أن ماله المكتنز سوف ينقص في نهاية العام لأن الزكاة ستأكل جزءاً منه وفيه خلال مدة وجيزة يمكن أن يصل هذا التآكل إلى نصفه . كما رأينا ذلك في الجدول الذي يبيّن السنوات التي تنهي فيها الزكاة المال . بالإضافة الى أن تعطيله لهذا المال يعتبر كنزاً فيه وعيد من الله تعالى.

ومما لا شك في أنَّ صاحب المال العاقل سيسعى للتخلص من هذا المال لهذين السببين، مما تكون الزكاة سبباً في تخفيض الطلب على النقود وخاصة تلك النقود التي لا يحسن أصحابها استثمارها أو يرقبون في كنزها حتى تبقي في مأمن بعيدة عن مجال المخاطرة.

الزاوية الثانية: المساهمة في القضاء على ظاهرة التضخُّم

أنَّ من أهم ظاهرة التضخُّم انخفاض قيمة النقود وارتفاع أسعار السِّلع والخدمات.

أنّ توجيه الادخار نحو الاستثمار إن الزكاة تضيق على وسائل الإنتاج ومنها النقود المعطلة حيث تدفعها دفعاً حتى تدخل ميدان النَّشاط الاقتصادي بدلاً من جلوس أصحابها عليها معطلة.

نخلص من هذا إن الزكاة تدفع بالأموال إلى الإنتاج حتى تكون من الأرباح لا من رأس المال.

وإذا كانت الزكاة تدفع عجلة الإنتاج الى الأمام فمعنى ذلك إن الإنتاج سيزداد وبزيادة الإنتاج ترخّص الأسعار وبذلك تُسهم الزكاة في القضاء على ظاهرة التضخُّم التي بدأت تحكم قبضتها على الاقتصاد الذي تعتمد على قاعدة الورق النقدي الإلزامي على النحو الذي رأيناه حين الحديث عن الآثار الاقتصادية لتغيُّرات قيمة النقود. (راجع عدنان خالد التركماني، 1988م).

2-الأدوات المالية القائمة على الملكية وتؤثر على الوضع الاقتصادي ومساره:

وأهمها: المضاربة . المشاركة . الإجارة.

وهي لا تشكِّل مديونية على الميزانية العامة للدولة باعتبارها تمويلاً من خارجها، وبالتالي فإن آثارها إيجابية في المجال المالي والنقدي كبديل للصيغ والأدوات التضخُّمية. (منذر قحف، 1998م).

تأثير هذه الأدوات على الأوضاع الاقتصادية:

تلجأ الدولة لاستعمال هذه الأدوات لتدبير التمويل لمشروع مهم وتوفير السيولة بشكلٍ مستمر لتغطية المجالات الاستثمارية ذات الأولوية، وكذا تلجأ الدولة إلى استخدامها للتأثير في استقرار الأوضاع الاقتصادية خاصة في حالات التضخُّم حيث تقلّل من حجم الكتلة النقدية المتداولة والمكتنزة أو المدخرة بتوجيهها لمجالات معينة، كما تلجأ إليها في حالات الانكماش من أجل التأثير على حركة الأنشطة الاقتصادية، وتبقى درجة التوسُّع في هذه الصيغ وكيفية توزيع الأرباح أو إعادة استثمارها... مرتبطة بالوضع الاقتصادي السائد.(راجع صالح صالحي، 2006م).

3- الأدوات الإيرادية للسياسة المالية القائمة على المديونية:

قد تلجأ الدولة إلى مجموعة أخرى من الأدوات التمويلية للتأثير في الأوضاع الاقتصادية كالتمويل بالقروض الحسنة والتمويل بالبيوع.

إنَّ إحياء هذه الصيغ عن طريق التعامل بها يزيل التكاليف الكبيرة التي تتحمّلها الأمة عادةً عند اللجوء للتمويل التضخُّمي.

أ . القروض الحسنة: تلجأ الدولة في بعض الحالات المحدودة ولتمويل أنشطةٍ معيّنة إلى القروض الحسنة، ويتناسب حجمها والإقبال عليها طرداً مع تنامي مصداقية الدولة وتزايد الشعور الوطني والنُّمو الوازع الديني.

ب . التمويل عن طريق السلم: "إن فكرة بيع السلم وتطبيقاتها... يمكن أن تشمل أيّ إنتاج قومي في العالم الاسلامي من مختلف الأصناف... ويمكن عن طريق ترتيب إصدارات السلم الأول ثم السلم الموازى له إيجاد سوق للعرض والطلب على سندات السلم المرتبطة بأهم عناصر الإنتاج القومي للبلد" (سامي محمود، بدون تاريخ).

فلو تم تطبيق هذه الصيّغ في تمويل المؤسسات الاقتصادية فإنها تكسب التمويل المعجّل وتضمن تسويق الإنتاج المعجّل مما يعفيها من اللجوء للمصارف للاقتراض أو للدولة لطلب المزيد من الأموال.

4. الأدوات التمويلية الأخرى للسياسة المالية المكمِّلة للسياسة النقدية:

هناك مجموعة أخرى من الأدوات المهمة التمويلية تلجأ لها الدولة في علاج الاضطرابات في أوضاعها الاقتصادية للحفاظ على درجة معيّنة من الاستقرار النقدي والتوازن المالي والتوزيع العادل للثروات والدخول منها:

. صناديق ومؤسسات التكافل، التوظيف، الأدوات المتعلقة باستغلال الموارد والثروات العامة (الدولة تملك موارد متنّوعة بحرية ونهرية وزراعية...، ولا تستطيع الدولة في العادة أن تستغلها بكفاءة عن طريق إنشاء قطاع عام للتكاليف الكبيرة التي تترتب عن طبيعة تنظيمه وطبيعة العمل في مؤسساته، لذلك من الأفضل أن تجد صيغاً تضمن استغلال تلك الموارد، وفي نفس الوقت تحصل على دخلٍ دائمٍ يعاد تدويره في مجال الحفاظ عليها وصيانتها واستغلالها). (راجع صالح صالحي، 2006م). الأدوات السيادية (الإتاوات الرسوم المنظمة).

أدوات السياسة النقدية المكمّلة للسياسة المالية المحقّقة للنمو الاقتصادي:

إدارة كمية النقود:

إنّ طرح النقود في السوق لا بدّ أنّ يخضع لضوابط معيّنة وإلا إذا ترك الحبل على الغارب فقد يحصل الفساد ويعمّ البلاء وتنهار الحياة الاقتصادية وترتفع الأسعار بانخفاض قيمة العملات نتيجة لطرحها بدون حساب في السوق.

وقد دلّت تجارب الماضي والحاضر على مدى الفساد والبلاء الذي يعُم البلاد إذا ترك الأمر للحكومات أن تصدر منها ما تشاء بدون حدود أو قيود بل لا بدّ من وضع قيود على هذا الاصدار ومراقبته بحيث لا يسمح للحكومات أنّ تصدر منها إلا بالقدر المطلوب ذلك لأن النقد ليس ورقاً تفرضه الدولة فحسب . عامل سياسي . بل تتوقف قيمته على:

1 . قبول الأفراد وثقتهم بقُدرة هذا النقد على تلبية الاحتياجات في الحاضر والمستقبل.

2 . بقيمته الذاتية إذا كان معدنياً مغشوشاً وبتغطيته وامكان استبدال المعدن به إن كان قابلاً للإبدال وهذا هو العامل النفسي.

3 . بالقدرة الإنتاجية للبلد . عامل اقتصادي . لأن إنتاج البلد هو السِّلعة الحقيقية التي يقابلها النقد، وهو الذي يحدِّد في الواقع قوته الشرائية في الداخل والخارج فإن كان اقتصاد البلد قوياً زادت قوة النقد الشرائية وإن كان سيئاً نقصت قيمته.

4 . بترشيد الانفاق الحكومي الذي ينبغي أن يصاحبه الاصلاح الاقتصادي وقد نبه إلى هذا العامل المقريزي حيث قال: إنّ النقود بقيت خالصة حتى أيام المتوكِّل فلمَّا قتل وتغلبت الموالي من الأتراك وتناثر سلك الخلافة وبقيت الدولة العباسية في الترف قوي عامل كل جهة على ما يليه وكثرت النفقات وقلة المجابي بتغلّب الولاة على الأطراف. وحدثت بدعٌ كثيرة من حينئذ، ومن جملتها غش الدراهم.

النقود الخطية . الائتمانية:

أنّ الصندوق يتمتّع بعدة صفات ترشحه ليقوم بمهمة الائتمان ذي الطبيعة النقدية في النظام الإسلامي.

وهذه المهمة هي مهمة فتح الحسابات الجارية على المكشوف لأهداف استهلاكية ورؤى إنتاجية.

وأن صندوق الزكاة له خاصيتان أساسيتان تسهمان في عملية الائتمان:

الخاصة الأولى: إن صندوق الزكاة مؤسسة وجدت في النظام الإسلامي من أجل تقديم الخدمات وليس من أجل القيام بالمشاريع التي تدر عليه الأرباح فليس من حقه أن يمتلك المشروعات الانتاجية في المجتمع.

الخاصة الثانية: إنّ الائتمان النقدي يعتمد بطبيعته على ثقة الأطراف المتعاملين في السوق بقدرة الصندوق على الدفع والوفاء بالالتزامات الناتجة عن تقديم القروض على أساس الحسابات الجارية على المكشوف، وهذا الائتمان هو جزء من كمية النقود في المجتمع بحكم التعريف للائتمان الذي ذكرناه.

وهذه الثقة التي يملكها صندوق الزكاة ليس ملكاً لأيّ فرد من الافراد أو بنك من البنوك وإنما هي لمجموعة الأمة.

لذا فإنَّ السَّماح لصندوق الزكاة باستغلال هذه الثقة تعطيه الحق وحده دون البنوك أو المصارف والمؤسسات المالية التجارية الأخرى بإصدار النقود الخطية الائتمانية. ضمن قدرة صندوق الزكاة التي تتمثَّل بالأموال الزكوية التي ترد إلى الصندوق كل عام وهي أموال يمكن تقديرها مسبقاً لسببين:

السبب الأول: الطريقة الإدارية لهذا الصندوق حيث يحتوي على الجريدة التي تعطينا أصّح المعلومات عن الأوضاع المالية للدافعين للزكاة وللمستحقين لها.

السبب الثاني: يقلُّ في العالم الإسلامي تهرّب المسلمين من أداء الزكاة لأنَّ أداءها دليل على صدق المسلم في إسلامه والتزامه بهذا الدين الذي يأمره بأدائها ووضعت عليه رقابة داخلية وأخرى خارجية موضوعية بحيث يستبعد بعد ذلك تهرُّب المسلم من أدائها فإن حاول البعض من التهرُّب فإن طبيعة صندوق الزكاة الإدارية من حيث ما

يحتويه من معلومات دقيقة عن أوضاع الافراد المالية تجعل هذه الطبيعة الإدارية لصندوق الزكاة التهرُّب من أدائها بعيد الاحتمال وإنَّ الواقع الذي يعيشه العالم الاسلامي اليوم حيث خرجت كثير من حكوماته عن جادة الإسلام في كل شيء وفي النظام المالي حيث استبدلت بفريضة الزكاة ضريبية ذات أشكال وألوان أكبر دليل على التزام المسلمين بأداء هذه الفريضة إيماناً منهم أنها فريضة إلهية عادلة لا يصح اسلام القادر على أدائها بدون أن يؤديها وإذا كان الائتمان النقدي ذلك النوع من الائتمان الذي يؤدي إلى إيجاد الودائع تحت الطلب فإن هذه العملية لن تؤدي إلى زيادة كمية النقود في المجتمع وذلك لأمرين.

الأول: إنّ صندوق الزكاة يمكن أن يعمل على أساس مبدأ الاحتياطي المعادل لـ 100%.

وهذه السياسة تلاقي اليوم مؤيدين من كبار اقتصاديي النقود لأنها أكثر عدالة.

الثاني: إن هذه العملية وهي العمل على أساس الاحتياطي المعادل لـ 100% لن تؤدي إلى زيادة كمية النقود في المجتمع لأن صندوق الزكاة يتبّع سياسة الصرف السريع لموارده.

ويُمكن أن يتبّع سياسة منح الائتمان على أساس موارده المستقبلية بشكل دقيق فلا يمكن بهذه السياسة أن يوجد النقود الخطية على هواه بل على حسب قدراته وطاقاته المحدَّدة وبذلك لن تزداد كمية النقود في المجتمع ولن يؤدي الأمر بطبيعة الحال إلى ارتفاع الأسعار والسير في طريق التضخُّم.

لأنَّ النظام الاقتصادي الإسلامي لن يؤدي إلى وجود اختلال في المجتمع وبذلك يسير بطريق الاستقرار وعدم تعريض الاقتصاد إلى الهزَّات العنيفة ومن ناحية أخرى فقد علمنا أن الائتمان الانتاجي يكون المحل الأول لاهتمام صندوق الزكاة بحيث يسير فى هذا الائتمان الانتاجي على طريقة الانتقاء حسب الحاجة للمواد الانتاجية التي يحتاجها المجتمع مقدماً بالدرجة الأولى الاهتمام إلى إنتاج الضروريات ثم الحاجيات أما الترفيهيات أو التحسينات فليس لها اهتمام في صندوق الزكاة بل يحاسب عليها بفرض زكاة عليها إن كانت حلياً وغيرها.

وضح هذا المحور التداخل بينهما من خلال الادوات الزكاة، الأدوات المالية القائمة على الملكية وتؤثِّر على الوضع الاقتصادي ومساره، الأدوات الإيرادية للسياسة المالية القائمة على المديونية، الأدوات التمويلية الأخرى للسياسة المالية المكمّلة للسياسة النقدية، الأدوات التمويلية الأخرى للسياسة المالية المكملة للسياسة النقدية. ومن خلال معرفة إدارة كمية النقود كأداة السياسة النقدية المكملة للسياسة المالية المحقّقة للنمو الاقتصادي كأداة هذه العلاقة المتداخلة بين السياسة المالية والنقدية يصعب تحقيقها إلا بحلّ المشكلات التالية.

المحور الخامس: علاج مشكلات التنسيق بين السياسة المالية والنقدية

إنّ التنسيق بين السياسة المالية والنقدية يتم بعلاج المشكلات التالية:

طمع وتفاؤل رجال الأعمال . دخول عوامل الإنتاج المرتفعة . زيادة الإنفاق على مشروعات التنمية من قبل الحكومة . مساهمة فئات في عملية التضخُّم الناتج عن زيادة الطلب على المعروض . التغيُّر في قيمة النقود.

1 . طمع وتفاؤل رجال الاعمال:

إنَّ طمع رجال الأعمال بالمستقبل يزيد من الطلب على عوامل الإنتاج ممّا يؤدي إلى ارتفاع الأسعار، وخاصة إذا كانت الكمية المعروضة من عوامل الانتاج محدودة.

إنَّ علماء المسلمين قد أعطوا الحكومة المسلمة السلطة في إعادة توزيع القوى البشرية والمادية بين النَّشاطات المختلفة، ولو عن طريق الإلزام إذا لم ينجح الاختيار الحر للأعمال (ابن تيمية ، الحسبة في الاسلام)" قال بن القيّم: (ومن ذلك أن يحتاج الناس الى صناعة . طائفة كالفلاحة . النساجة . البناء وغير ذلك . فلوليُّ الأمر أن يلزمهم بذلك بأجرة مثلهم فإنّه لا تتمُّ مصلحة الناس إلا بذلك)" في تحقيق مصلحة الأمة بتأمين احتياجاتها وسد ثغرات الإنتاج التي تحتاجها الأمة دون التي تدفع للقيام بعوامل نفسية من طمع الافراد وتفاؤلهم في الحصول على أكبر كميةٍ من الربح.

2 . دخول عوامل الإنتاج المرتفعة:

إنّ حصول عوامل الإنتاج على دخول مرتفعة قد يزيد الطلب على السِّلع الاستهلاكية، فإذا كانت هذه السِّلع محدودة أدى زيادة الطلب عليها إلى ارتفاع الأسعار.

إنّ الإسلام قد عالج هذه النزعة في الانسان عن طريق ترشيد الاستهلاك بما يغرس في نفوس أبنائه من أخلاقيات الاستهلاك إلى جانب التشريع الموضوعي بالحجر على هؤلاء أو توجيههم إلى مجال الإنتاج بدلاً من الاستهلاك.

3 . زيادة الإنفاق على مشروعات التنمية من قبل الحكومة:

زيادة الإنفاق على مشروعات التنمية وخاصة تلك المشروعات التي يتأخر الاستفادة منها نسبياً.

في هذه الحالة تضّطر الحكومة من أجل تغطية النفقات إلى إصدار نقودٍ جديدةٍ دون أن يقابلها زيادة في الإنتاج ولو مؤقتاً ممّا يزيد في ارتفاع الأسعار. هذه الخطوة التي تسلكها حكومات الدول النامية لا تلقى مؤيداً شرعياً لها من عدة وجوه:

الوجه الأول: في ظل النظام النقدي المتدنّي لا تستطيع الدولة القيام بعملية إصدار نقود جديدة لأنّ عملية إصدار النقود الجديدة تحتاج الى المعادن النفيسة وليس إلى القرارات الإدارية التي بموجبها تستطيع الحكومة أن تملأ الأسواق بأوراق مطبوعة تسمى عملة أو نقداً.

الوجه الثاني: إنّ كثيراً من الدول لا تعتمد في إقامة مشروعاتها على الأيدي العاملة سواء المخطّطة للمشروع أو المنفِّذة له من أبنائها إنما تعتمد على العمالة الأجنبية وهذه العمالة ذات الأجور المرتفعة هي التي تسبب في ارتفاع الأسعار لمنتجاتها.

الوجه الثالث: إنّ كثيراً من الحكومات قد خرجت من مهامها الأصلية وغدت إما تاجرة وإما منتجة، ولو اكتفت هذه الحكومات بإقامة المشروعات التي يمتنع الأفراد عن إقامتها لعدم ربحيتها، أو المشروعات التي يعجز الافراد عن إقامتها لضخامتها أو لضعف مردودها لكان في ذلك مخرجاً لها من ذلك التصرف الذي يضُّر بالأفراد وبمصالحهم حين ارتفاع الأسعار.

حتى ولو رغبت الدولة في إقامة مشروعات رأتها ضرورية فبدلاً من أنّ تلجأ إلى سياسة نقدية ضارة بإمكانها أن تلجأ الى سياسة نافعة لها ولافراد الأمة فبدلاً من أنّ تصدّر كمية من النقود لتغطية مشروعاتها يمكن أن تطرح جزءاً من المشروع ليشارك فيه القطاع الخاص أو تهريبها لخارج الحدود، أو إقامته لمشاريع بهذه الأموال في الدول الغنية فبدلاً من ذلك يجب أن تتبّع الحكومات سياسة المشاركة مع القطاع الخاص وبذلك تحصل على عدة فوائد منها:

1. تشغيل الأموال العاطلة بدلاً من تكديسها.
2. إبقاء الأموال داخل حدودها بدلاً من تهريبها خارج القطر.
3. مشاركة أموال الوطن في إقامة المشروعات اللازمة للأمة بدلاً من استثمارها في الدول الغنية لتزداد في غناها وطغيانها على تلك الدول.
4. تحقيق الرفاهية الاقتصادية بانخفاض الأسعار بدلاً من ارتفاعها نتيجة لإتّباع سياسة نقدية ضارة وهي سياسة الإصدار للنقود دون أن يقابلها زيادة في الإنتاج.

4- مساهمة فئات في عملية التضخُّم الناتج عن زيادة الطلب على المعروض وهي:

الفئة الأولى: الفئات الاحتكارية

إنّ الفئات الاحتكارية التي قد تنتهز فرصة قيام الحرب بين دولتها والدول الأخرى من أجل زيادة ربحها عن طريق احتكار السِّلع والخدمات لما عليها من طلب زائد.

هذه الفئات قد وضع الإسلام الأحكام التي تمنّعها من اختصاص الأمة وانتهاز فرص الحرب أو غيرها من الضوائق أو الطوارئ الحادثة لتزيد من ربحها وإشباع نهمها للمال.

إنّ الإسلام يمنع هذه الفئة من إضرارها بأن يحجر على هذه الأموال ويحدِّد سعر المثل لهذه السِّلع ويفوض بعد ذلك أصحابها ببيعها أو يقوم الحاكم المسلم بنفسه ويتولى بيعها.

أمّا الافراد الذين يمتنعون عن تقديم خدماتهم إلا بأجرٍ مرتفعٍ فقد أعطى الإسلام للحاكم السلطة في إجبارهم على العمل الذي تحتاجه الأمة بأجر المثل بدون وكس ولا شطط.

الفئة الثانية: الحكومات التي تسبب في رفع الأسعار:

ذكر أنّ الإسلام يعالج قضية زيادة طلب الحكومات في حالة الحرب وكيف تمّول هذه الطلبات. ممّا لا داعي لإعادة الكلام فيه مرة أخرى.

الشعبة الثانية: علاج التضخُّم الناتج عن زيادة التَّكلفة أو تضّخم النفقات:

أنه من الممكن أن تنشأ حالة التضخُّم إذا طلب مجموعة من الناس زيادة في أجورهم أعلى من درجة مساهمتهم في الخدمات التي يقدمونها.

وهذا التضخُّم قد ينشأ في ظلِّ الاقتصاد الوضعي ليس له دور أو وجود في الاقتصاد الإسلامي.

فالأجور في الشريعة الإسلامية لا تقرِّرها القوى العاملة ولا مستوى المعيشة أو الكفاية الاجتماعية كما هو الحال في الفكر الوضعي, وإنما تقرّر الأجور في الإسلام على قدر المنفعة التي يقدِّمها العامل لصاحب العمل بتقدير أهل الخبرة من غير وكس ولا شطط.

وإذا كان الأمر كذلك فلا ينشأ في ظلِّ الاقتصاد الإسلامي، تضخم في النفقات نتيجة طلب العمال زيادة أجورهم دون أن يقابل هذه الزيادة زيادة في الإنتاج أو المنفعة. مهما كانت السلطة التي يتملكها العمال فتحديد أجورهم في الإسلام على قدر نفعهم وليس على قدر قوتهم الجماعية التي يملكونها من وراء النقابات التي يشكلونها.

الفئة الثالثة: علاج التضخُّم الناشئ عن زيادة الأرباح

أنّ التضخُّم الناتج عن زيادة الأرباح إنّما يكون إذا ترك البائع حراً في تحديد ربحه.

وخاصة في الاقتصاد المتخلِّف حيث تستفيد المشروعات من سياسات الإعانة والحماية دون وجود منافس ممّا يكون سبباً في ارتفاع الأسعار حيث أنّ الانفراد في ميدان السوق يجعل صاحب الإنتاج أكثر قدرة على رفع أسعار منتجاته طمعاً في الوصول إلى ربحٍ أعلى بخلاف وجود حالة المنافسة حيث تؤدي إلى خفض الأسعار نتيجة للرغبة في الإكثار من عملية تسويق المنتجات عن طريق خفض أسعارها لجلب الطلب عليها.

هذه الحالة قد تنشأ في المجتمع الذي يطبِّق السياسة الاقتصادية الإسلامية المنحرفة عن المبادئ التي يجب أن تسير السياسة الاقتصادية ضمن حدودها أو في حالة سيادة الفوضى في السياسة الاقتصادية نتيجة تأثير أصحاب المشروعات في تسيير دفّة السياسة الاقتصادية بدافع من المصالح الذاتية والأنانية الشخصية.

وعلاج هذا النوع من التضخُّم يأخذ عدّة طرق:

الطريق الأول: التربية الإسلامية:

إنّ الإسلام يربّي المسلمين على روح التعاون على البر والتقوى ومن مقتضى هذا التعاون أن الطريق لتحصيل النفع الفردي حرام إذا كان هذا النفع من ورائه إلحاق الأذى والضرر بالآخرين.

إنّ الذي يريد إشباع نهمه بالمال بزيادة ربحه إنمّا يكون قد ألحق الأذى بإخوته المسلمين من المشترين لمنتجاته. وخاصة إنّ صاحب المشروع قد استعان على إقامة مشروعة بالإعانات التي قدمتها الدولة له، وفي الحقيقة أنّ هذه الإعانات من مال جميع أفراد الأمة فلا تكون هذه المساعدات التي قدمتها الأمة لبعض أفرادها سبباً في الإضرار بها عن طريق زيادة نسبة الربح زيادة غير معقولة أو زيادة فاحشة لأن هذه الزيادة الفاحشة في الأرباح لا تمثّل إلا نُكران الجميل من المجتمع الذي قدّم له المساعدة حتى أنشاء مشروعه فلا ينبغي أن يكون معروف الأمة وفعل الخير منها لبعض أفرادها سبباً في إضرار أصحاب المنتجات بها.

الطريق الثاني: ترشيد سياسة الإعانات:

يجب على الدولة ألا تلجأ الى سياسة الإعانات للمشروعات الاقتصادية إلا حسب الأولوية، وحسب سلُّم الاحتياجات للأمة وعنده ضرورات تقضيها فقط.

الطريق الثالث: سياسة الإعانات لصالح الأمة

إنّ سياسة الإعانات يجب أن تكون لصالح الأمة لا ضّدها كما رأينا في الطريق الأول، وحتى تكون هذه السياسة لصالح الأمة يجب إعادة صاحب المشروع الى الصواب إذا حاد عن طريقه بزيادة أرباحه من قبل الحاكم المسلم الذي يمتلك من الوسائل الكفيلة بتحديد الأسعار بما يحقِّق مصالح أصحاب المشروعات ومجموع الأمة عملاً بقوله صلى الله عليه وسلم: (لا ضّرر ولا ضِرار).

الفرع الثاني: علاج التضخُّم الجامح أو العنيف

سبق أن ذكرنا أنّ التضخُّم الجامح تصحبه ظاهرة ارتفاع الأسعار وانخفاض قيمة العملة إلى درجة كبيرة بين عشية وضحاها.

وقد رأى رجال الفكر الاقتصادي أنّ الحلّ الوحيد لهذا النوع من التضخُّم لا يكون إلا عن طريق استبدال العملة القديمة بعملة جديدة.

وفي الحقيقة أنّ قصر العلاج على هذا الطريق فقط لا يكفي في نظري بل لا بدَّ من اتخاذ خطوات أخرى تُساند هذه الخطوة وهي:

1 . إلزام الحكومة بإصدار كمية محدودة من النقود تتنّاسب مع قدرتها الاقتصادية وعدم السّماح لها بحرية إصدار العملة بدون حدود لأنه إن سمح لها بذلك فستعود الفوضى في عملية إصدار النقود مّما يشكِّل سبباً مباشراً في انخفاض عملتها وارتفاع الأسعار مرة أخرى والعودة إلى المرض القاتل.

2 . من أجل تقييد سُلطة الحكومة في إصدار كمية النقود لا بدَّ من استقلال المصرف المركزي عن هيمنة الحكومة، وإعطاء هذا المصرف سُلطة إصدار النقود بالقدر الذي تحتاج إليه الأمة في عمليات التبادل لأن العبرة في النقود لقوتها الشرائية لا لكميّتها.

3 . تشجيع الإنتاج والقطاع الخاص لقيامه بمهامه الأساسية في عملية الإنتاج أى العودة إلى المبدأ الإسلامي والأصل في الاقتصاد الإسلامي القاضي بحرّية الافراد في ممارسة النَّشاط الاقتصادي ضمن الحدود الشرعية.

4 . إعادة الأموال التي استولى عليها الحاكم والمستفيدون من الحروب الأهلية والأوضاع السياسية القائمة في مثل هذه لبلاد لأنّها أموال أخذت عن طريق الظُّلم والظُلم ظلمات يوم القيامة.

ثمّ إنّ هذه الأموال إن عرف لها صاحب تعاد إليه وإن لم يعرف لها صاحب أو أخذت من أمال الدولة فيجب إعادتها الى بيت مال الدولة كما فعل عمر بن عبد العزيز عندما تولى الخلافة رضي الله عنه مع بنى أمية الذين استولوا على كثير من الأموال ظُلماً وبقوة السلطان وبطرقٍ غير مشروعةٍ (راجع عدنان خالد التركماني، 1988م).

5- التغيُّر في قيمة النقود:

أنّ التغيُّرات في قيمة النقود تؤثِّر على مجرى النَّشاط الاقتصادي، وأنها تؤثِّر على الادخار القومي وعلى الاستثمار القومي، أن التأثير علي هذين المتغيرين يعرقل مسيرة النُّمو الاقتصادي، وبذلك إن التغيُّرات في قيمة النقود لأنها تضُّر أولاً وذلك لأنها تعتبر مصلحة المجتمع وقبل كل شيء بالوسائل المفضية إلى تحقيق مصلحة

المجتمع. يقول ابن القيم: (لما كانت المقاصد لا يتوصّل إليها إلا بأسباب وطرق تفضي إليها، كانت طرقها وأسبابها تابعة لها مقيدة بها). ومن القواعد الشرعية قوله صلي الله عليه وسلم (لا ضّرر ولا ضِرار). وأيضاً من القواعد أن (الضّرر يدفع بقدر الإمكان)، فالضّرر يدفع بكل الوسائل الممكِّنة قبل وقوعه، ومن القواعد الشرعية (الضّرر يزال).

ولما كان التخلف يمثِّل ضّرراً حقيقياً على افراد الأمة، فإنه يجب أنّ لا يزال بضررٍ مثله، مع العلم بأنّ التغيُّرات في مستويات الأسعار تعمِّق الضّرر وتزيده والشريعة الإسلامية ما جاءت إلا لتحقيق سعادة الناس في الدنيا والآخرة، ولهذا فإنّ على الدولة أن تسعي لتحقيق سعادة رعاياها بالسبل الكفيلة بتحقيق تلك السعادة. يقول الماوردي في الأحكام السلطانية: (فالإمامة يعم نظرها في مصالح الملة وتدبير الأمة).

وعلى ضوء ما تقّدم، نستطيع القول بأنّ تقلبّات الأسعار مع ما يصاحبها من تغيُّرات في قيمة النقود، تفضي إلى الإضرار بمصلحة عامةٍ الناسٍ، عن طريق إضرارها بالوسائل التي تؤدي إلى تحقيق غاياتهم الاقتصادية، وكلُّ ما يؤدّي إلى الإضّرار بمصلحة المسلمين يمنع، بناءً على قوله صلى الله عليه وسلم (لا ضّرر ولا ضِرار)، وبناءً على مقاصد الشريعة الإسلامية التي جاءت لتحقيق مصالح العباد ودفع الضّرر عنهم.

2/ التغيُّرات في قيمة النقود وقضية الإخلال بالملكية الخاصة والعلاقات الشرعية المالية بين أفراد الأمة الإسلامية:

أنّ طبيعة التغيُّرات في قيمة النقود، تعمل بطريقةٍ غير مباشرةٍ للإخلال بقضية الملكية الخاصة، وذلك واضح عن طريق تأثيرها في الدخّل الحقيقي للفرد الذي يمثّل الثروة المستقبلية له، وعن طريق تأثيرها في الثروة الواقعة بين الدائنين والمدينين فتعمل التغيُّرات في قيمة النقود على نقل الثروة من فئة لأخرى، بحيث أنها تعمل على غني بعض الافراد علي حساب افتقار بعضهم الآخر.

والوسائل التي يتم بها هذا الانتقال للثروة من فئه لأخرى، رغم أنها وسائل مشروعة كالبيع والشراء والإجارة وغيرها، مما يعني أنّ الافراد المتنقّلة لهم الثروة عن هذا الطريق غير مدانين، طالما أنهم قد التزموا بقواعد الشريعة الإسلامية إلا أنّ المسؤولية تقع على وليُّ الأمر الذي يجب عليه العمل علي تحقيق العدالة بين الأفراد، والتي لا تتمُّ إلا باتخاذ الوسائل التي تضمّن استقرار الأسعار، حيث إنه لا توجد وسيلة غير مباشرة تعمل على إفشاء الظُلم ونقل ثروات الافراد، بطريقه لا حول لهم تجاهها ولاقوه، مثل ما يحدث في فترات التقلبات العنيفة لمستويات الأسعار.

لتحقيق العدالة المنشودة في إطار المعاملات، فقد كّره الفقهاء للإمام أن يضرب نقوداً من شأنها أن تؤدي إلى الإضرار بحقوق الافراد. يقول النووي في المجموع: (قال الشافعي والأصحاب رحمهم الله: يكره للإمام ضرب الدراهم المغشوشة) للحديث الصحيح أن رسول الله صلي الله عليه وسلم قال: "من غشَّنا فليس منّا"، ولأن فيه إفساداً للنقود وإضراراً بذوي الحقوق، وغلاء الأسعار وانقطاع الأجلاب وغير ذلك من المفاسد).

ويقول شيخ الإسلام ابن تيمة في الفتاوي:(ولهذا ينبغي للسلطات أن يضرب لهم فلوساً تكون بقيمة العدل في معاملاتهم من غير ظلم لهم)، وقد يفهم من كلام ابن تيميه أن التغيُرات التي تحدث في قيمة النقود وتؤدي إلي انتقال الثروات، هي من أبواب الظلم فيقول في ذلك: (... فإذا اختلفت مقادير الفلوس صارت ذريعة إلي الظلمة يأخذون صغاراً فيصرفونها وينقلونها إلى آخر، ويخرجون صغاراً فتسدُّ أموال الناس، فإذا كانت مستوية المقدار حصل بها المقصود من الثمينة)، واستواء مقادير النقود المعدنية من شأنه أن يعطيها قيمة تبادلية متساوية فيتحقَّق العدل من ذلك.

ونخلص أنَّ السياسة التي يجب أن يسير عليها الاقتصاد الإسلامي، هي السياسة التي تحقِّق العدالة المالية بين أفراد المجتمع في معاملاتهم ومبادلاتهم، وكل سياسة تجر في طياتها ظلماً صريحاً أو مستتراً، لاشك في أنها تنافي قواعد الإسلام ومبادئه، وفي الحديث القدسيُّ عن أبي ذر عن النبي عليه الصلاة والسلام فيما روي عن الله تبارك وتعالى أنه قال: (يا عبادي إني حرمت الظلم علي نفسي وجعلته بينكم محرماً فلا تظالموا).

3/التغيُّرات في قيمة النقود برفع الاسعار:

النُّمو الاقتصادي في نظر المدرسة الرأسمالية يعتمد بصفة أساسية على عنصرين هما: التراكم الرأسمالي، وتقدّم الفن الإنتاجي. والذي يهم هنا أن التراكم الرأسمالي قد جعله الرأسماليون دالة بالنسبة لمستوى الأرباح، بحيث أنّ ث = Δ ر = Δ ب، أي أن الاستثمار (ث) وهو يمثل الزيادة الصافية في رأس المال (ر) يعتبر دالة لمعدل الأرباح (ب). فزيادة الأرباح تُساعد عل التراكم الرأسمالي، والذي يُساعد على تقدّم الفن الإنتاجي.

وخلُصت المدرسة الرأسمالية في صورتها التقليدية إلى أنّ كلّ عامل يؤدي إلى زيادة أرباح الرأسماليين، من شأنه أنّ يساعد على النُّمو الاقتصادي وفقاً للدالة السابقة.

ونفس الفكرة نقلت في العصر الحاضر عن طريق نظرية التمويل التضخُّمي القائم على فكرة تراكم رأس المال، عن طريق تقلبات الأسعار، والتي في ظلِّها يستطيع المنظّمون أن يجنوا أرباحاً، نظراً لعدم مقدرة النفقات الكليّة أن تتزايد بنفس معدلات زيادات الأسعار، وبذلك يتمكّن الرأسماليون والمنظّمون من بناء الصناعات الرأسمالي والمنظّمون من بناء الصناعات الرأسمالية التي تعتبر العنصر الأساسي لقضية النُّمو الاقتصادي.

إذن نستطيع القول أنّ جوهر السياسات الاقتصادية في العصر الحاضر الذي نرى فيه ارتفاعاً مستمراً في الأسعار يحقّق الفكرة الرأسمالية التقليدية، التي ترى الثروة أداة نافعة للنمو الاقتصادي. فسياسة الادخار الاجباري وفقاً لهذا الرأي، هي أداة لتركيز الثروة لدى طبقة المنظّمين ورجال الأعمال، ولهذه الطبقة المقدّرة على تحقيق النُّمو الاقتصادي لما تتصف به من مميّزات خاصة، منها شهوتهم للنجاح على حد تعبير (آرثرلويس).

ولاشك أنّ التنمية الاقتصادية تعتبر إحدى القضايا الرئيسية التي يناقشها علم الاقتصاد الإسلامي، باعتباره جزءاً من الشريعة الإسلامية التي جاءت لتحقيق مصالح العباد في الحياة الدنيا والآخرة. وبذلك فكلِّ وسيلة تساعد على تحقيق التنمية يمكن الأخذ بها، ولكن بعد تجريدها من كلِّ ما يخالف أحكام الشريعة الإسلامية.

فالأحكام الشرعية المستجِّدة التي لا نص فيها من كتاب أو سنة، تُبنى وفقاً لمصلحة العباد، ولقد اشترط الفقهاء شروطاً تحدِّد المصلحة حتى لا تكون أساساً خاطئاً للاستدلال. ومن هذه الشروط:

1) أن تكون المصلحة حقيقة غير موهومة، وهي التي لا تعارضها مصلحة أهم منها أو مثلها.

2) أن تكون مصلحة عامة تهمُّ مجموع المسلمين.

3) أن تكون مصلحة يحتاج إليها لرفع حرج لازم عن مجموع المسلمين.

4) أن تكون من جنس المصالح التي جاءت الشريعة الإسلامية لتحقيقها، وإن لم يشهد لهما دليل خاص بالاعتبار، فلا تصادم أدلة الشريعة المقرّرة إنمّا تتفّق معها وتلائمها.

فإذا كانت هذه هي ضوابط المصلحة التي يجب الأخذ بها، فهل يمكن القول بأن قضية التراكم الرأسمالي القائم على نظرية الادخار الاجباري يندرج تحت هذه الضوابط، بحيث يجوز الأخذ به كوسيلة للتنمية الاقتصادية؟

إذا طبقّنا هذه الضوابط على منهج التقلبات في الأسعار، فإنّ الإجابة على هذا السؤال تكون بالنفي وذلك للآتي:

أولاً:

إنّ المصلحة المتحقّقة من تقلبات الأسعار تعتبر مصلحة موهومة وليست حقيقية، بل إنها معدومة، حيث دلَّت تجارب الدول أنّه ليس هناك علاقة بين التغيُّرات في قيمة النقود أو التقلبات في مستويات الأسعار والنُّمو الاقتصادي، بل لقد أثبتت كثير من التجارب الإحصائية أنّ تقلبات الأسعار تعتبر من الأمور العائقة للنمو الاقتصادي. وفي نفس الوقت تعارض هذه المصلحة، مع فرض تحققُّها، مصلحة أهمّ منها وهي حفظ حقوق الافراد. فلقد اهتمت نصوص الشريعة الإسلامية بوجوب حفظ المال، وهو أحد الضروريات الخمس التي جاءت الشريعة لتحقيقها وحفظها، وبذلك تكون السياسات التي يترتب عليها ضياع أموال الناس وحقوقهم منافية لمقاصد الشريعة الإسلامية.

ثانياً:

تعتبر تقلبُّات الأسعار إحدى الوسائل التي تحقِّق نظرية تراكم الثروة، وهذه يعارضها قول الحق عز وجل.

فالإسلام يقوم على مبدأ تحقيق العدالة الاقتصادية بين الافراد والجماعات التي تعيش في ظلِّه، وكلّ ما يتجاوز مبدأ العدل إلى الظُّلم فهو ليس من الشريعة في شيء. يقول ابن القيم: "... فإنّ الشريعة مبناها وأساسها على الحكم ومصالح العباد في المعاش والمعاد، وهي عدل كلها ورحمة كلّها ومصالح كلّها وحكمة، فكلِّ مسألة خرجت عن العدل إلى الجور، وعن الرحمة إلى ضِّدها، وعن المصلحة إلى المفسدة، وعن الحكم إلى العبث، فليست من الشريعة وإن دخلت فيها بالتأويل. فالشريعة عدل الله بين عباده، ورحمته بين خلقه، وظله في أرضه، وحكمته الدالة عليه وعلي صدق رسوله صلى الله عليه وسلم أتم دلالة وأصدقها).

ثالثاً:

إذا اعتقد أنّ تقلبات الأسعار تعتبر مصلحة يحتاج إليه لرفع الحرج عن المسلمين فذلك غير صحيح، حيث أثبتت التجارب أنّ استقرار الأسعار يمكن أن يحقّق نتائج أفضل في النُّمو الاقتصادي، إضافة إلى أنه يحافظ على المال الذي قصدت الشريعة الإسلامية المحافظة عليه، فليس هناك حرج يُستدعي الأخذ بسياسة كلها ضّرر على المسلمين في مجموعهم وفي بعض أفرادهم، وتتعارض كليّاً مع مبادئ ومقاصد الشريعة الإسلامية.

وعلى ضوء ما تقدَّم يُمكن القول إنه ليس للحاكم المسلم إتِّباع سياسة التقلبّات في مستويات الأسعار، سواء كان ذلك عن طريق إتِّباع نظرية الادخار الاجباري أو غيرها من السياسات التي تضُّر بمصلحة المجتمع.

المحور السادس: التنسيق السياسة المالية والنقدية لتحقيق النُّمو الاقتصادي في السودان

السياسة المالية لها دورها في إصلاح النظام المالي وتطبيقه بصورة تحقِّق الاهداف المنشودة، والسياسة النقدية لها دورها أيضاً في إصلاح النظام النقدي، ولكل واحدة منهما قواعد تقدِّم سياسة على أخرى وهدف على آخر حسب ظروف السودان ومع ذلك فإنهما تكمّل إحداهما الأخرى في حلِّ الأزمات الاقتصادية (التضخُّم . البطالة)، حيث أنّ السياسة المالية الفاعلة تعمل على خفض النفقات العامة وتشجِّع الادخار والاستهلاك والاستثمار، وأنّ السياسة النقدية بأدواتها الانكماشية تعمل لحل أزمة البطالة والتضخُّم. وفي هذا البحث نتناول متغيِّرين للسياسة المالية (النفقات العامة . الإيرادات العامة)، ونتناول متغيِّرين للسياسة النقدية (عرض النقود . سعر الصرف)، ونعبِّر عن النفقات العامة بـ (X1) الإيرادات العامة (X2)، ونعبِّر عن عرض النقود بـ (X3) وسعر الصرف (X4). ويُشار للناتج المحلى الإجمالي بالنُّمو الاقتصادي.

جدول (1) نتائج التحليل الاحصائي للعلاقة بين تنسيق السياسة المالية والنقدية وتحقيق النُّمو الاقتصادي

المقياس	القيمة	القيمة الاحتمالية
معامل الارتباط	99%	–
معامل التحديد	98%	–
قيمة F المحسوبة	190.922	.000
الثابت a	−120753.746	.000
معلمة الانفاق العام	7.918	.000
معلمة الايرادات العامة	−.088	.377
معلمة عرض النقود	.050	.236
معلمة سعر الصرف	344.526	.004

المصدر: الباحثة بواسطة برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه:

معادلة النُّموذج:

$$Y= -120753.746+7.918x_1-.88x_2+.050x_3+344.526x_4$$

الفرضية الأولى: تُوجد علاقة بين الإنفاق العام والنُّمو الاقتصادي:

من نتائج التحليل أعلاه نجد أنّ هناك علاقة معنوية بين الإنفاق العام والنُّمو الاقتصادي حيث بلغت القيمة الاحتمالية (0.000)، كما نجد أنّ قيمة معامل الانحدار موجبة وبلغت (7.918) وذلك يعني أنّ الإنفاق العام يُساهم بعلاقةٍ طرديةٍ في النُّمو الاقتصادي.

الفرضية الثانية: تُوجد علاقة بين الإيرادات العامة والنُّمو الاقتصادي:

من النتائج اتضّح أنّه لا تُوجد علاقة بين الإيرادات العامة والنُّمو الاقتصادي حيث بلغت القيمة الاحتمالية (0.377) مع ملاحظة أن الإيرادات العامة في انخفاض حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.088-) وذلك للآتي:

1. نتيجة العجز المستمر في الموازنة العامة في فترة الدراسة.
2. نتيجة لزيادة التضخُّم المستمرة أيضاً ونتيجة لذلك كان ارتفاع الأسعار مستمر مّما يعني أن النُّمو الاقتصادي المتحقّق في القطاعات الإنتاجية الأساسية (الزراعية . الصناعية) يكون بدرجات أقلّ.

ولهذا لا بُدّ من التنسيق بين السياسة المالية والنقدية في السودان لمعالجة عجز الموازنة والتضخُّم.

الفرضية الثالثة: تُوجد علاقة بين عرض النقود والنُّمو الاقتصادي:

اتضّح من التحليل أنّه لا تُوجد علاقة بين عرض النقود والنُّمو الاقتصادي حيث بلغت القيمة الاحتمالية (.236)، مع ملاحظة أنّ عرض النقود في زيادة حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.05) ويرجع ذلك لزيادة عرض النقود بمعدّل يفوق الزيادة في عرض السِّلع والخدمات. لهذا لا بُدّ من أنّ يكون عرض النقود بألا يفوق عرض النقود الزيادة في عرض السِّلع والخدمات.

الفرضية الرابعة: يؤثّر سعر الصرف على النُّمو الاقتصادي:

تُوجد علاقة بين سعر الصرف والنُّمو الاقتصادي حيث بلغت القيمة الاحتمالية (0.004)، كما نجد أنّ قيمة معامل الانحدار موجبة وبلغت (344.52) وذلك يعني أنّ سعر الصرف يُساهم بعلاقة طردية في النُّمو الاقتصادي. وأنّ هذه العلاقة سببها الاستقرار في سعر الصرف من 2000 –2007م، وذلك للاتساق والانسجام بين السياسة المالية والنقدية وارتفعت بذلك قيمة العملة الوطنية، من 2008 – 2015م نتيجة لتداعيات الأزمة المالية العالمية في الموجة الثانية وتقلُّص عائدات النفط ظهرت ضغوط على سوق النقد الأجنبي وبدأت تحدِّد أسعار الصرف مع التخفيضات المتلاحقة لسعر الصرف الرسمي والموازي. وارتفع الفارق بين سعر الصرف الرسمي والموازي.

اختبار المعنوية الكلية للنموذج:

ويلاحظ وجود ارتباط بنسبة 99% للسياسة المالية والنقدية كمتغيِّر مستقل والنُّمو الاقتصادي كمتغيِّر تابع، وأيضاً معامل التحديد وضّح أنّ العلاقة بينهما بنسبة 99%، وقبول الفرض البديل القائل أنّ العلاقة بين السياسة

المالية والنقدية لتحقيق النُّمو الاقتصادي معنوية، وهذا يؤكِّد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيّر المستقل (السياسة المالية والنقدية والنُّمو الاقتصادي كمتغير تابع).

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

1 . وجود الترابط بين السياسة المالية والنقدية في أهدافها وأدواتها.

2 . التنسيق بين السياسة المالية والنقدية أهمّ أسباب الاستقرار الاقتصادي.

3 . وجود علاقةٍ ذات دلالة إحصائية بين السياسة المالية والنقدية وتحقيق النُّمو الاقتصادي في السودان.

ثانياً: التوصيات

1 . ضرورة التنسيق الفعلي بين السياسة المالية والنقدية للتكامل بينهما.

2 . يتحقّق النُّمو الاقتصادي بالتنسيق بين السياسة المالية والنقدية.

3 . تحديد المستوى الملائم من الإنفاق الحكومي وفق الكتلة النقدية للحفاظ على النُّمو الاقتصادي.

4. تخفيض التضخُّم ومعالجة عجز الموازنة يحتاج للجنة دائمة بين البنك المركزي ووزارة المالية.

5. لا يزيد عرض النقود إلاَّ بزيادة عرض السِّلع والخدمات.

6-علاج مشكلات التنسيق بين السياسة المالية والنقدية الاتية:

طمع وتفاؤل رجال الأعمال . دخول عوامل الإنتاج المرتفعة . زيادة الإنفاق على مشروعات التنمية من قبل الحكومة . مساهمة فئات في عملية التضخُّم الناتج عن زيادة الطلب على المعروض . التغيُّر في قيمة النقود.

قائمة المراجع:

1. ابن القيم الجوزية، الطُّرق الحكمية، بيروت.
2. ابن تيمية، الحِسبة في الاسلام، دار الكتاب العربي.
3. بندر أحمد أبا الخيل وهشام فهد العقيل، العلاقة بين السياسة المالية والنقدية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت.
4. بوشنب موسى، إشكالية التوفيق بين السياسة النقدية والسياسة المالية في ضبط التوازن الاقتصادي: "حالة الجزائر 1990 أفاق 2009،
5. بيبر سلامة، الدولرة، دراسةٌ منهجية حول النقود والتصنيع ومديونية البلدان المتخلفة، ترجمة عزة أب النضر، المستقبل العربي، ط1 1990م.
6. حمدي أحمد العناني، اقتصاديات المالية العامة ونظام السُّوق، ج1 لبنان، 1992م.
7. راجع صالح صالحي، المنهج التنموي البديل في الاقتصاد الاسلامي، الجزائر، 2006م.
8. راجع عدنان خالد التركماني، السياسة النقدية والمصرفية في الاسلام، مؤسسة الرسالة، 1988م.

9. سارة علي أحمد محمد، سمر سعيد عبد الله عيسى، أثر السياسة المالية والسياسة النقدية على النُّمو الاقتصادي: دراسة تطبيقية على الاقتصاد المصري خلال الفترة (1991–2013) المركز الديمقراطي العربي، 2016م.

10. سامي محمود، الوسائل الاستثمارية للبنوك الإسلامية والمصارف العربية، بدون تاريخ.

11. عقبة عبد اللاوي، لطفي مخزومي، تنسيق السياسات المالية والنقدية زمن الازمات المالية والاقتصادية،1929–2008 المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية.

12.عماد حسنين، بديعة فهد وآخرون، دور السياسات المالية والنقدية في دفع عجلة النُّمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية (1968ـ2012)، 2016م.

13.عمر شريف، إشكالية السياسة المالية والنقدية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 2015م.

14.محمد عمر شابرا، النظّام النقدي والمصرفي في العالم الإسلامي، جدة 1998م.

15.المقريزي في النقود والطُّرق الحكمية –289، النقد العربية –59.

16.منذر قحف، معالجة العجز في الموازنة العامة في النظام الإسلامي، جدة،1998م.

17.ميشيل تودارو، تعريب محمود حسن حسني وآخرون، التنمية الاقتصادية، المملكة العربية السعودية، 2006م.

دور التحفيز في زيادة دوافع العاملين بالمنظَّمات السودانية
(دراسة حالة مجموعة شركات دال)

إعـــداد:

د. فاطمة الزهراء عبد المجيد أحمد محمد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

أ. د مدثر حسن سالم عز الدين
أستاذ إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

Abstract:

The study aimed to identify the role of motivational factors in increasing is that many achievement motivation of employees in organizations. The problem motivation, perhaps because organizations suffer from low employee achievement their impact on achieving high levels of they neglect the motivational aspects and number of (200) questionnaires were distributed to a sample of its motivation. A Social employees, and the data were analyzed by the Statistical Package for

The results of the study revealed that motivational .Sciences (SPSS) Program incentives, working conditions, participation between (material and moral factors achievement employees and management) directly affect as (82.8%) employees motivation. The study came out with many recommendations, the most important practices in the field of are: the administration's interest in applying contemporary motivational factors, in order to provide a human resources management, such as motivates achievement. work environment that

المستخلص:

هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على دور العوامل التحفيزية في زيادة دافعية إنجاز العاملين بالمنظَّمات. وتمثَّلت المشكلة في أنَّ الكثير من المنظَّمات تُعاني من تدنّي دافعية إنجاز العاملين، ولعلَّ ذلك قد يعود إلى إغفال الاهتمام بالعوامل التحفيزية، وبالتالي عجزها عن تحقيق مستوياتٍ عالية من الدافعية.، وقد اتَّبعت الورقة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة، حيث طُبِّقت الدراسة على مجموعة شركات دال، إذ تمَّ توزيع عدد (200) استبانة على عيِّنة من العاملين بالمجموعة، وتمّ تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأظهرت النتائج أنَّ العوامل التحفيزية (الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل، المشاركة بين العاملين والإدارة) تؤثر طرداً بنسبة (82.8%) على دافعية إنجاز العاملين، فكُلّما زاد الاهتمام

بتطبيق تلك العوامل انعكس إيجاباً على زيادة دافعية إنجاز العاملين. وأوصت الورقة بضرورة اهتمام الإدارة بتطبيق الممارسات المعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية كعوامل تحفيزية وذلك لتوفير بيئة عمل دافعة للإنجاز بمجموعة شركات دال.

مقدمة:

إنّ الأداء العالي لا يتأتَّى من فراغ، بل يرتكز على عدة عوامل تزيد من الدافعية، ولعلَّ تلك العوامل صنَّفتها الكثير من الدراسات إلى إدارية وبيئية وشخصية، وأطلقوا عليها تسمياتٍ مختلفة، إذ أطلق عليها البعض تسمية العوامل الصحية والعوامل الدافعية، وأطلق عليها البعض الآخر عوامل سلامة جو العمل وعوامل التحفيز وهكذا. ولذا سنجد أنَّ الدافعية والحوافز تكون الأساس في النظريات، والحوافز هي التي ترفع معدَّل دافعية الإنجاز إلى أعلى. وعليه، فإن زيادة دافعية العاملين للإنجاز عن طريق معرفة المدى الذي يمكن أن تُسهم فيه تلك العوامل التحفيزية والشخصية في زيادة دافعية العاملين بالمنظمة.

ولعلَّ من أبرز العوامل التحفيزية المؤثرة في تحقيق مستويات عالية من الدافعية بالنسبة للعاملين نجد (الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل المادية، نمط القيادة، العدالة التنظيمية، الأمان الوظيفي، المركز الوظيفي)، وهناك عوامل تحفيزية أخرى متمثلة في (الاستقلالية والمسؤولية ودرجة السيطرة على العمل، وإمكانية الفرد وقدراته، وفرص التطُّور والترقّي المتاحة، ومحتوى العمل وتنوع المهام، وفريق العمل)، أما العوامل الشخصية فتتمثَّل في (النوع، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء).

فقد أجرى (ياسين خلف الله السحيمات، 2002م) دراسةً هُدفت إلى معرفة وتحديد جوانب القوة والضعف في كفاءة وفعَّالية نُظم الحوافز في بيئة ومحيط العمل في الأردن، وتبني استراتيجية فاعلة للحوافز والتي يمكن التوصُّل إليها من إيجابية تلك الحوافز المستخلصة من عملية المقارنة بين النُظّم المتبَّعة للحوافز في كل من قطاع الأجهزة الحكومية والمؤسسات العامة والقطاع الخاص. وتوصَّلت الدراسة إلى ضعف حوافز العمل المادية والمعنوية، ضعف حوافز علاقات العمل، ضعف حوافز بيئة العمل الإدارية والمكانية. وأوصَّت بضرورة العمل على زيادة رواتب العاملين في كافة قطاعات العمل العامة والخاصة، السعي لوضع نظام حوافز ثابتة وشاملة لمختلف أنواع الحوافز وتنوعها والتركيز على القيادات المدربة والمؤهلة كضرورة حسنة في التعامل والأداء الحسن كعامل أساسي في إنجاح العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين كحافزٍ عمل مهم ومؤثِّر في زيادة الإنتاجية وأداء العمل بكفاءة. وأجرى (بدر الدين عبد الرحيم إبراهيم ،2010م) دراسة هُدفت إلى التعرُّف على أثر الحوافز على أداء العاملين، وذلك بالتطبيق على مشروع الجزيرة في الفترة من 2000 – 2005م. وتوصَّلت إلى وجود علاقةٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين الحوافز والأداء، ضعف الميزانيات المخصصة لمقابلة عملية التحفيز، وجود خلل في تطبيق نظام الحوافز من حيث غياب التقييم العلمي السليم والمستقبل في غياب المعيارية والعدالة والموضوعية. وأوصّت بربط الحافز بالأداء وقيامه على عدالة وعلى الأسس العلمية والموضوعية وضرورة إعطاء إدارة المشروع أهميةً للحوافز بأنواعها المختلفة. أجرى (أحمد إدريس عبده إدريس، 2011م) دراسةً هُدفت

إلى التعرُّف على مستوى تأثير العوامل التحفيزية على أبعاد التمكين الإداري. وتوصّلت لوجود علاقةٍ إيجابيةٍ بين العوامل التحفيزية والتمكين الإداري. وأوصّت بضرورة إمداد المسئولين بالتوجيهات التي تُساعدهم على رسم سياسات الموارد البشرية، والسعي للاستفادة منها في تحقيق أهدافهم وأهداف المنظَّمات التي يعملون بها سواءُ كانت حكومية أو خاصة. وأجري (عصام محمد حسين عابد، 2011م) دراسةً تناولت المشاكل والمعِّوقات التي تعترض تطبيق نظام الحوافز في العمل لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية، وتحديد الأثر الذي تحدثه الحوافز على أداء الموظفين. وتوصَّلت إلى أن نظام الحوافز والزيادة في الرواتب والترقّيات يعدُّ مناسباً بالشركة. وأوصَّت بتوفير الحوافز المادية والمعنوية التي تدفع العاملين، والاهتمام بتحسين نظم الحوافز والأجور، وتحسين شروط الترقّي الوظيفي للعاملين بما يُسهم في تحسين كفاءة الأداء. وأجري (حاتم محمد صالح بابكر عثمان، 2014) دراسةً تناولت أثر التحفيز على أداء الموارد البشرية، وفقاً للأسس والمعايير الإدارية. وتوصلت إلى ان حجم الحوافز المدفوعة لا تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء للعاملين بالبنك، عدم تنوع الحوافز المدفوعة للعاملين، إذ انحصرت في الحوافز المادية فقط، بعض المديرين تنقصهم المهارة الكافية في تطبيق نظام الحوافز. وأوصت بزيادة الحوافز المدفوعة للعاملين، والتي تؤثر على كفاءتهم الإنتاجية، العمل على تنّوع الحوافز المقدَّمة للعاملين.

يتضِّح مما ذُكر أنّ الورقة تحاول أن تُغطِّي الفجوة البحثية الماثلة في العوامل التحفيزية بمتغيراتها الثلاثة (الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل، المشاركة بين العاملين والإدارة) ودافعية إنجاز العاملين بمتغيِّراتها الخمسة (تحقيق الاهداف، العمل الجماعي، الفاعلية، الاتصال والتأثير، تمكين العاملين).

مشكلة الورقة:

تُعاني الكثير من المنظَّمات من تدنّي مستويات دافعية الإنجاز لدى العاملين لديها، ولعل ذلك بسبب أنَّ الكثير من المنظَّمات قد تُغفل الاهتمام بالجوانب التحفيزية وأثرها في تحقيق مستويات عالية من إنجاز العاملين للواجبات والمهام بشكلٍ يفضي إلى تحقيق أهداف المُنشأة، لذلك تحاول الورقة الإجابة على السؤال التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التحفيزية وتحقيق دافعية الإنجاز للعاملين بمجموعة شركات دال؟

أهمية الورقة:

1. **الأهمية العلمية:** تُساهم الورقة في تغطية جزء من الفجوة البحثية القائمة في العلاقة بين متغيِّرات الدراسة (العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين) إذ أنَّه بالرغم من تعدُّد الدراسات في هذا المجال فإنها ما زالت قاصرة في تغطية كل الفجوات خاصةً في مجال الأبعاد التي يُقاس بموجبها كلِّ متغيِّرٍ من متغيِّرات الدراسة، وتوفير مرجعيةٍ علمية حول الموضوع تدعم المكتبة العربية وتُعين الباحثين على تطوير المعرفة في هذا المجال.

2. **الأهمية العملية:** تنبع الأهمية العملية للورقة من أنها توفِّر نتائج وتوصيات لمتَّخذي القرارات في مجموعة شركات دال حول أهمية التحفيز في زيادة دافعية الإنجاز لدى العاملين، الأمر الذي يمكِّن من تحقيق أهداف الشركات فضلاً عن أنَّ مخرجات الورقة تمكِّن المديرين من ترشيد قراراتهم.

أهداف الورقة:

1. الإلمام بالعوامل التحفيزية الماثلة بمجموعة شركات دال.
2. التعرُّف على دافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال.
3. معرفة دور العوامل التحفيزية في زيادة تحقيق دافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال.

نموذج الورقة:

الشكل رقم (1): يوضح العلاقة بين متغيِّرات الدراسة

فرض الورقة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال.

منهج الورقة: اتبَّعت الورقة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحديد أبعادها المختلفة.

مصادر جمع البيانات والمعلومات: اعتمدت الورقة في جمع المعلومات والبيانات على المصادر الأولية باستخدام أداة الاستبيان، كما اعتمدت في جمع البيانات والمعلومات الثانوية من الكتب والمراجع والدوريات والرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية، والمعلومات المنشورة من مجموعة شركات دال.

الإطار النظري:

مفهوم الحافز: عُرِّف التحفيزُ بأنَّه "مجموعةٌ من المؤثرات التي تُستخدم في إثارة دوافع الفرد، وبالتالي في تحديد محتوى وشكل سلوكه، وذلك بإتاحة الفرصة أمامه لإشباع الحاجات التي تحرك دوافعه (أكثم عبد المجيد الصرايرة ورويدة خلف الغريب، 2010م). ويُعِّرف (vroom) الحوافز على أنَّها مجموعة السياسات والوسائل التي تُصمِّم وتُكِّيف لاستمالة الفرد (الموظف) نحو أداء الوظيفة المعهودة إليه بالشكل الذي ينسجم مع تحقيق أهداف المنظمة، ما دامت تؤدِّي بالنهاية إلى تحقيق أهدافه الشخصية وإشباع حاجاته إلى المستوى المرغوب (نجم العبد الله العزاوي وعباس حسين جواد، 2010م).

طرق التحفيز: هناك 30 طريقةً لتحفيز العاملين على الأداء الأفضل حسب (نجم العبد الله العزاوي وعباس حسين جواد، 2010م):

1. الاعتراف والتقدير: وتشمل التأكُّد من أنَّ ما تمَّ إنجازه يتم تقديره بشكلٍ ملائم، مساعدة الأفراد على رؤية مدى تكامل وأهمية عملهم من حيث النتائج التنظيمية، الإشادة بتحسينات الأداء مهما كانت ضئيلة، إظهار الثقة بالعاملين، إظهار مدى ما أكتسبه العاملون من خبرةٍ في الأداء وإظهار الاهتمام والمعرفة بكلّ فرد يخضع لإشرافك.

2. إرجاع الأثر: وتُشمل تقديم إرجاع أثر فوري وملائم يساعد العاملين على تحسين أدائهم في المستقبل، توضيح توقعّاتك والتأكُّد من فهم العاملين لها، الاستماع الجيد والمعالجة الفعالة لشكاوى العاملين، إظهار واقعيتك الخاصة من خلال السلوك والاتجاه، انتقاد السلوك لا الأشخاص، القلق عنصر هام في التحفيز فلا تتخلص منه ولا تعتقد أن "الحب" يرتبط دائماً بالأداء الإيجابي.

3. المساعدة على الأداء: وتشمل تقديم الدعم عند الحاجة إليه، التأكُّد من إدراك العاملين لمدى ارتباط مهامهم بالاهداف الشخصية والتنظيمية، تصميم المهام والبيئات التي تتسِّق مع العامل، مراعاة أن يكون الإشراف ذي طابع فردي، العمل على التخلص من عوائق الإنجاز الفردي، خلق مناخٍ من الثقة والاتصالات المفتوحة، الاهتّمام بالتحفيز قصير وطويل الأجل، تزويد العاملين بالمرونة وحرية الاختيار، تشجيع العاملين على وضع أهدافهم الخاصة، تشجيع الأفراد على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تُؤثِّر عليهم وتشجيع العاملين على الانغماس في أنشطة جديدة وإذكاء روح التحدي.

4. الثواب والعقاب: وتشمل استخدام طرق مناسبة للتشجيع والتعزيز، التقليل من استخدام القوى المخولة قانوناً لأدنى حدٍّ ممكن، إلغاء التهديد والعقاب غير الضروري وتقديم مزيج ملائم من المكافأة والرضا.

5. المسئولية والمساءلة: وتشمل تحميل العاملين المسئولية ومحاسبتهم عليها والتأكّد من أنَّ الجهد يُسهم في تحقيق النتائج.

تعريف الدافعية: إنَّ الدافع هو مجموعة الظروف الداخلية التي تحرّك الفرد لسد نقصٍ أو حاجةٍ معيَّنة، سواءٌ كانت بيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، ووظيفة الدافع هي إشباع حاجات الفرد والمحافظة على توازنه وتكيّفه في بيئته الخارجية والداخلية(سمارة نواف أحمد، عبد السلام موسى العديلي، 2008م). كما يرى (John compull) بأنَّ الدافعية تتعَّلق أولاً باستجابة السلوك، وثانياً قوة الاستجابة (المجهود) إذا ما قرّر الفرد اختيار سلوكٍ معين وثالثاً السلوك أو طول المدة التي يستمر فيها الفرد بالتصرف على نحوٍ معيَّنٍ (حسين حريم، 2002م). أمّا (Beach) فيُعرِّف الدافعية بأنها الاستعداد لبذل مجهودٍ لتحقيق هدفٍ أو ضعفه والدافعية هي الباعث الرئيسي لأفعال الناس(راوية حسن، 2003م). ويُعطي كلّ من (Luthons) و(Cribson) تعريفاً آخر حيث يعرفَّان الدَّافعية للإنجاز على أنَّها عملية تبدأ بوجود نقصٍ أو حاجةٍ فسيولوجية أو نفسية تنشّط وتعّد الدافع أو الباحث

في سبيل تحقيق هدفٍ ما. وتركّز هذه التعريفات على القوى الداخلية المنطلقة من ذات الفرد، والتي توجه سلوكه نحو تحقيق الهدف (راوية حسن، 2003م).

أبعاد دافعية الانجاز: إنَّ لدافعية الإنجاز عددٌ من الأبعاد، والتي تشتمل على تحقيق الاهداف، العمل الجماعي، الفاعلية، الاتصال والتأثير وتمكين العاملين (خالد سليمان المومني، السيد محمد علي القضاة، 2006م).

الدراسة الميدانية:

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

أ/ منهجية الدراسة: اعتمدت الورقة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعمل على دراسة خصائص المجتمع موضع الدراسة وطبيعة العلاقة بين متغيّرات الدراسة المتمثَّلة في العوامل التحفيزية كمتغيّرٍ مستقل، ودافعية الإنجاز متغيّر تابع، حيث يقوم بتفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها، وتحليل البيانات وقياسها والتوصُّل إلى توصيفٍ دقيقٍ للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

ب/ مجتمع وعيّنة الدراسة:

1- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الورقة في العاملين في مجموعة شركات دال والبالغ عددهم (5770)، حيث تتكون مجموعة شركات دال من شركة دال للسيارات، شركة دال الهندسية، شركة دال للتنمية العقارية، شركة دال للصناعات الغذائية (كابو، كوكاكولا، سيقا)، شركة دال للخدمات الزراعية، شركة دال للخدمات الدوائية، شركة أوزون، شركة الهواء السائل السودانية، مدارس كيكس الدولية، شركة التراكتورات السودانية.

2- عيّنة الدراسة: قامت الورقة باختيار عيّنة الدراسة الميدانية بطريقةٍ قصديةٍ من أربعة فئات من العاملين وهم (الإداريين، المهندسين، الموظفين، التقنيين والفنيين)، حيث بلغ عددهم (200).

ج/ أداة الدراسة: تمَّ الاعتماد على الاستبانة للحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وقد صُمّمت استبانة موجَّهة للعاملين في شركة دال بولاية الخرطوم لمعرفة آرائهم عن فرضيات الدراسة، وقُسمت إلى جزأين:

أ- حيث بيّن القسم الأول متغيّرات تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عيّنة الدراسة من خلال (6) متغيّرات، والمتضمنة (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

ب- بينما بيّن القسم الثاني متغيّرات تتعلق بعبارات الدراسة الأساسية، عبر محورين متضمنة متغيّرين و(54) عبارة. وكما هو موضح بالجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1): توزيع المتغيّرات والعبارات على الاستبانة الموجهة للعاملين في مجموعة شركات دال بولاية الخرطوم

الرقم	البيان	المتغيّر	المحور	العبارات	عدد العبارات
2	العوامل التحفيزية	المستقل	الأول	(1 – 26)	26

3	دافعية إنجاز العاملين	التابع	الثاني	(1 – 28)	28

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

وقد رُوعي في تصميم الاستبيان أن تكون الإجاباتٍ وفق مقياس ليكارت الخماسي.

وعليه تم توزيع (200) استمارة إستُردَّ منها (190) استمارة، وبعد الفحص استُبعدت (10) استمارات وبذلك بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (180) استمارة، والجدول التالي يُعضِّد ذلك.

جدول رقم (2): التوزيع التكراري لمجموع الاستمارات الموزَّعة والمستَّردة والصالحة للتحليل لعيِّنة الدراسة

الفئات	الاستمارات الموزَّعة	الاستمارات المستَّردة	الاستمارات الصالحة للتحليل	النسبة المئوية
الإداريين	30	30	29	%16.2
المهندسين	50	50	49	%27.2
الموظفين	60	59	58	%32.2
التقنيين/ الفنيين	60	51	44	%24.4
المجموع الكلي	200	190	180	%100.0

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

د/ الطُّرق الإحصائية المستخدمة:

استُخدمت الورقة الأساليب الإحصائية الآتية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وذلك وصولاً لتحقيق أهدافها:

أ- التكرارات والنّسب المئوية وذلك لاستخراج التكرارات والنّسب المئوية للعوامل الشخصية لأداة الدراسة الميدانية.

ب- اختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا لقياس قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الاستبانة المعِّدة.

ج- اختبار (Skewness) وذلك باحتساب معامل الالتواء (Skewness) لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور الدراسة الميدانية.

د- المتوسِّطات الحسابية (المتوسِّط الحسابي (Arithmetic Mean) لتحديد مستوى استجابة أفراد العيِّنة لمتغيِّرات الدراسة) والانحرافات المعيارية (الانحراف المعياري (Standard Deviation) لقياس درجة تباعد الاستجابات عن وسطها الحسابي) بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة.

هـ- طريقة الإجراء الإحصائي اختبار (One Sample T Test)، لاختبار معنوية المحاور وذلك عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) هي (1.9719).

و- استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق وذلك لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إعداد الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة لنتائج المتوسِّطات الحسابية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

ز– اختبار معامل الارتباط لبيان قوة العلاقة بين المتغيِّرات، ولحساب معامل التحديد. حيث تمَّ اعتماد اختبار معامل ارتباط (Pearson)، والذي يُرمز له بالرمز (R) ويُستخدم هذا المقياس لمعرفة نوع ودرجة قوة الارتباط بين متغيرين.

ح– اختبار (Durbin Watson)، وذلك للتحقُّق من خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي.

ط– استخدام اختبار نموذج الانحدار لدراسة العلاقة بين المتغيِّرات والقيام بعملية التحليل. وذلك باستخدام تحليل الانحدار.

ي. اختبار (One Way ANOVAs)، اختبار (T) للمقارنات الثنائية، اختبار (Scheffe) واختبار (LSD) لمعرفة الاختلافات بين الفئات.

هـ/ اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

جدول رقم (3): معاملي الثبات الداخلي والصدق الذاتي لمتغيِّرات الاستبانة لعيِّنة الدراسة الميدانية (حجم العيِّنة 180 مفردة)

الرقم	المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات الداخلي (قيمة (α) ألفا)	معامل الصدق الذاتي
1	العوامل التحفيزية	26	0.921	0.960
2	دافعية إنجاز العاملين	28	0.920	0.959
	الاستبانة ككل	76	0.969	0.984

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من الجدول رقم (3) أنَّ معاملي الثبات والصدق الكُلِّي للأداة أكبر من 60% ويقع في المدى بين (0 – 1) وهو ما يُشير إلى إمكانية ثبات وصدق النتائج التي يمكِّن أن تُسفر عنها تطبيق الاستبانة في مجموعة شركات دال بولاية الخرطوم.

ب– الصدق الظاهري لأداة الدراسة الميدانية:

وتحقَّقت الورقة منه بعرض القائمة في صورتها الأولية على عدد (4) من المحكِّمين وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (100%).

ج– الصِّدق البنائي لأداة الدراسة:

بعد أن تأكدت الورقة من الصِّدق الظاهري لأداة الدراسة، قامت بتطبيقها على عيِّنة من المجتمع المزمع إجراء الدراسة عليه بعدد (20) مفردة. واستهُدفت هذه الخطوة التعرُّف على درجة التجانس الداخلي بين عبارات قائمة الاستبيان، باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبيان، وذلك لمعرفة هل البيانات تتَّبع التوزيع الطبيعي أم لا؟، وقد تمَّ استخدام اختبار (Skewness) وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأنَّ معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزع البيانات طبيعياً.

د– التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبانة باستخدام اختبار (Skewness):

جدول رقم (4): اختبار معامل الالتواء لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيِّرات الاستبانة لعيِّنة الدراسة الميدانية التجريبية (حجم العيِّنة 20 مفردة)

الرقم	المتغير	عدد العبارات	معامل الالتواء	الخطأ المعياري	القرار الإحصائي
1	العوامل التحفيزية	26	−0.421	+0.181	يتبع التوزيع الطبيعي
2	دافعية إنجاز العاملين	28	−0.201	+0.181	يتبع التوزيع الطبيعي
	الاستبانة ككل	76	−0.241	+0.181	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

يتضِح من الجدول رقم (4) أنَّ معامل الالتواء محصور في المدى (3±) وقيمة الخطأ المعياري لمعامل الالتواء (0.181+) أي أنَّ البيانات تتّبع التوزيع الطبيعي. حيثُ يتبيَّن أنَّ متغيِّرات الدراسة الميدانية – الاستبانة ككلّ كانت تتبّع التوزيع الطبيعي. حيث كان معامل الالتواء محصور في المدى (3±) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة الميدانية. وأن متغيِّرات الاستبانة المحدَّدة كانت تخضع للتوزيع الطبيعي. وهذا يدل على الارتباط الجيِّد بين متغيِّرات الدراسة، والذي يؤكِّد أنَّ هذه المتغيِّرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

ثانياً: تحليل البيانات

أ- وصف المتغيِّرات الشخصية للعيِّنة:

جدول رقم (5): التوزيع التكراري لأفراد عيِّنة الدراسة وفقاً للنوع والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي

النوع	ذكر	أنثي	المجموع
التكرار	142	38	180
النسبة المئوية (%)	78.9	21.1	100.0
الحالة الاجتماعية	**متزوج**	**غير متزوج**	**المجموع**
التكرار	113	67	180
النسبة المئوية (%)	62.8	37.2	100.0
المؤهل العلمي	**ثانوي**	**جامعي**	**المجموع**
التكرار	16	164	180
النسبة المئوية (%)	8.9	91.1	100.0

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

من بيانات الجدول رقم (5) نجد أنَّ نسبة 78.9% من المبحوثين ذكور, ونسبة 21.1% من الإناث. ونجد أنَّ نسبة 62.8% من المبحوثين حالتهم الاجتماعية (متزوج), ونسبة 37.2% حالتهم الاجتماعية (غير متزوج). كذلك نجد أنَّ نسبة 91.1% من المبحوثين بمجموعة شركات دال مؤهَّلهم العلمي (جامعي), ونسبة 8.9% من المبحوثين مؤهَّلهم العلمي (ثانوي).

جدول رقم (6): التوزيع التكراري لأفراد عيّنة الدراسة وفقاً للعمر وسنوات الخبرة والوظيفة

الفئة العمرية	Less than 25 years	25 and less than 35 years	35 and less than 45 years	45 years and above	Total
التكرار	15	65	84	16	180
النسبة المئوية (%)	8.3	36.1	46.7	8.9	100.0
سنوات الخبرة	**Less than 5 years**	**5 and less than 10 years**	**10 and less than 15 years**	**15 years and above**	**Total**
التكرار	35	36	55	54	180
النسبة المئوية (%)	19.4	20.0	30.6	30.0	100.0
الوظيفة	**إداري**	**مهندس**	**موظف**	**تقني/ فني**	**المجموع**
التكرار	29	49	58	44	180
النسبة المئوية (%)	16.2	27.2	32.2	24.4	100.0

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

من بيانات الجدول رقم (6) نجد أنَّ نسبة 46.7% من المبحوثين أعمارهم في الفئة (35 وأقل من 45 سنة), ونسبة 36.1% أعمارهم في الفئة (25 وأقل من 35 سنة), ونسبة 8.9% أعمارهم في الفئة (45 سنة فأكثر)، ونسبة 8.3% أعمارهم في الفئة (أقل من 25 سنة). ونجد أنَّ نسبة 30.6% من المبحوثين سنوات خبرتهم في الفئة (10 وأقل من 15 سنة), ونسبة 30% من المبحوثين سنوات خبرتهم في الفئة (15 سنة فأكثر)، ونسبة 20% من المبحوثين سنوات خبرتهم في الفئة (5 وأقل من 10 سنوات)، ونسبة 19.4% من المبحوثين سنوات خبرتهم في الفئة (أقل من 5 سنوات). ونجد أنَّ نسبة 32.2% من المبحوثين يشغلون منصب وظيفي (موظف), ونسبة 27.2% يشغلون منصب وظيفي (مهندس)، ونسبة 24.4% يشغلون منصب وظيفي (تقني/ فنِّي)، ونسبة 16.2% من المبحوثين يشغلون منصب وظيفي (إداري).

ب- التكرارات والنّسب المئوية لبيانات الدراسة الأساسية:

1. العوامل التحفيزية:

جدول رقم (7): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات الحوافز المادية والمعنوية في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
1	يُعزِّز الأجر الذي تتقاضاه من الشركة مكانتك الاجتماعية	ت	77	77	18	6	2	180
		%	42.8	42.8	10.0	3.3	1.1	%100
2	تُتيح الشركة للعاملين فرص التطُّور والترقّي	ت	37	69	56	13	5	180
		%	20.6	38.3	31.1	7.2	2.8	%100
3	تتمُّ الترقّية على أساس الأداء والكفاءة والجدارة	ت	31	64	46	19	20	180

	الوظيفية	%	17.2	35.6	25.5	10.6	11.1	%100
4	تجد أنَّ ظروف العمل المادية المتوفرة بالمجموعة مناسبة	ت	66	75	22	11	6	180
		%	36.7	41.7	12.2	6.1	3.3	%100
5	تشعر بعدم القلق تجاه مستقبلك الوظيفي بالمجموعة	ت	30	68	51	19	12	180
		%	16.7	37.7	28.3	10.6	6.7	%100
6	تُوظِّف الشركة الموارد البشرية التي تمتلك مهارات وخبرات وجدارات كافية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة لشغل المناصب الإدارية المهمة	ت	32	71	57	14	6	180
		%	17.8	39.4	31.7	7.8	3.3	%100
7	تؤكِّد الشركة على مبدأ الحرية والاستقلالية	ت	31	65	64	15	5	180
		%	17.2	36.1	35.6	8.3	2.8	%100
8	تستطيع أن تؤدّي عملك بحرفية وجودة عالية	ت	110	58	11	–	1	180
		%	61.1	32.2	6.1	–	0.6	%100
9	تتوافر لديك الخبرة المهنية الكافية لتنفيذ مهامك الوظيفية	ت	108	61	9	1	1	180
		%	60.0	33.8	5.0	0.6	0.6	%100
10	يتوافر لديك المؤهل العلمي المناسب لتنفيذ مهامك الوظيفية	ت	106	57	10	2	5	180
		%	58.9	31.7	5.5	1.1	2.8	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (7) ما يلي:

1. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 154 مفردة ونسبة 85.6% يؤكّدون أنَّ الأجر الذي يتقاضونه من الشركة يُعزِّز مكانتهم الاجتماعية.
2. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 58.9% يرون أنَّ الشركة تُتيح للعاملين فرص التطُّور والترقّي.
3. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 95 مفردة ونسبة 52.8% يرون أنَّ الترقّية تتم على أساس الأداء والكفاءة والجدارة الوظيفية.
4. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 141 مفردة ونسبة 78.4% يؤكّدون أنَّ ظروف العمل المادية المتوفرة بالمجموعة مناسبة.
5. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 98 مفردة ونسبة 54.4% يشعرون بعدم القلق تجاه مستقبلهم الوظيفي بالمجموعة.
6. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 103 مفردة ونسبة 57.2% يرون أنَّ الشركة تُوظِّف الموارد البشرية التي تمتلك مهاراتٍ وخبراتٍ وجدارات كافية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة لشغل المناصب الإدارية المهمة.

7. إنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 96 مفردة ونسبة 53.3% يرون أنَّ الشركة تؤكد على مبدأ الحرية والاستقلالية.
8. إن جُلَّ أفراد العيِّنة بعدد 168 مفردة ونسبة 93.3% يؤكّدون أنهم يستطيعون أن يؤدوا عملهم بحرفيةٍ وجودةٍ عالية.
9. أكثر جُل أفراد العيِّنة بعدد 169 مفردة ونسبة 93.8% يؤكّدون أنّه تتوافر لديهم الخبرة المهنية الكافية لتنفيذ مهامهم الوظيفية.
10. أكثر أفراد العيِّنة بعدد 163 مفردة ونسبة 90.6% يؤكّدون أنَّه يتوافر لديهم المؤهِّلات العلمية المناسب لتنفيذ مهامهم الوظيفية.

جدول رقم (8): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات ظروف العمل في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
11	يتميَّز مكان عملك بالإضاءة المناسبة وعدم الضوضاء والضجيج	ت	78	65	22	12	3	180
		%	43.3	36.1	12.2	6.7	1.7	%100
12	يتسَّم مكان عملك بدرجة الحرارة والرطوبة والتهوية الملائمة للعمل	ت	68	68	27	13	4	180
		%	37.8	37.8	15.0	7.2	2.2	%100
13	تجد أنَّ عدد ساعات العمل بالمجموعة مناسبة	ت	62	77	27	11	3	180
		%	34.4	42.8	15.0	6.1	1.7	%100
14	تقوم الشركة بتحليل محتوي العمل بالاعتماد على جمع المعلومات التفصيلية عن الوظائف	ت	28	61	62	27	2	180
		%	15.6	33.9	34.4	15.0	1.1	%100
15	تقوم الشركة بتوفير المعلومات الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في إعادة تصميم محتوي العمل لغرض تحسين وتطوير طرق وأساليب عملها	ت	21	68	63	26	2	180
		%	11.7	37.8	35.0	14.4	1.1	%100
16	يتمَّ تصميم عمليات وتعليمات عمل الشركة لتقليل فرص الأخطاء لكل عامل	ت	27	55	66	27	5	180
		%	15.0	30.6	36.6	15.0	2.8	%100
17	تعمل الشركة على إثراء وتوسيع العمل	ت	28	62	66	19	5	180
		%	15.6	34.4	36.6	10.6	2.8	%100
18	يتميَّز العمل بالمجموعة بالاستقرار والأمان الوظيفي	ت	40	75	56	7	2	180
		%	22.2	41.7	31.1	3.9	1.1	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (8) ما يلي:

1. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 143 مفردة ونسبة 79.4% يؤكّدون تميُّز مكان عملهم بالإضاءة المناسبة وعدم الضوضاء والضجيج.
2. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 136 مفردة ونسبة 75.6% يؤكّدون اتَّسام مكان عملهم بدرجة الحرارة والرطوبة والتهوية الملائمة للعمل.
3. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 139 مفردة ونسبة 77.2% يؤكّدون أنَّ عدد ساعات العمل بالمجموعة مناسبة.
4. أنَّ نسبة 49.5% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 34.4% محايدون، ونسبة 16.1% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى قيام الشركة بتحليل محتوى العمل بالاعتماد على جمع المعلومات التفصيلية عن الوظائف.
5. إنّ نسبة 49.5% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 35% محايدون، ونسبة 15.5% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى قيام الشركة بتوفير المعلومات الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في إعادة تصميم محتوى العمل لغرض تحسين وتطوير طُرق وأساليب عملها.
6. أنَّ نسبة 45.6% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 36.6% محايدون، ونسبة 17.8% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى أنه يتمُّ تصميم عمليات وتعليمات عمل الشركة لتقليل فرص الأخطاء لكل عامل.
7. أنَّ نصف العيِّنة بعدد 90 مفردة ونسبة 50% يرون أنَّ الشركة تعمل على إثراء وتوسيع العمل.
8. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 115 مفردة ونسبة 63.9% يرون أنَّ العمل بالمجموعة يتميَّز بالاستقرار والأمان الوظيفي.

جدول رقم (9): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات المشاركة بين العاملين والإدارة في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
19	تُتيح القيادة فرصاً متزايدة للمشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات التي تساعد في تحسين بيئة العمل الوظيفية بالمجموعة	ت	46	58	68	8	–	180
		%	25.6	32.2	37.8	4.4	–	%100
20	تُعدُّ القيادة آليات رسمية لضمان مشاركة العاملين في أفضل الممارسات وفي مختلف مجالات وأنشطة العمل ذات الصلة بتخصصاتهم	ت	40	71	53	16	–	180
		%	22.2	39.4	29.5	8.9	–	%100
21	تتبَّني الشركة سياسات العمل بروح الفريق وتتيح الفرصة لإبداء الآراء	ت	48	53	35	25	19	180
		%	26.7	29.4	19.4	13.9	10.6	%100

22	يشجَّعك العمل ضمن مجموعة على العمل	ت	78	75	20	6	1	180
		%	43.3	41.7	11.1	3.3	0.6	%100
23	أشعر بالأمان عند الانضمام لجماعات العمل	ت	78	75	22	4	1	180
		%	43.3	41.7	12.2	2.2	0.6	%100
24	ألتزم بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها نظُمٌ وقوانين ولوائح جماعات العمل	ت	96	66	13	3	2	180
		%	53.3	36.7	7.2	1.7	1.1	%100
25	تمتلك المعرفة والمقدرة الكافية لتنفيذ مهام وواجبات العمل	ت	104	64	10	–	2	180
		%	57.7	35.6	5.6	–	1.1	%100
26	تُشجِّع الشركة العاملين على تحمُّل المسئولية تجاه أعمالهم	ت	37	80	51	7	5	180
		%	20.6	44.4	28.3	3.9	2.8	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (9) ما يلي:

1. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 104 مفردة ونسبة 57.8% يرون أنَّ القيادة العليا تتيح فرص متزايدة للمشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات التي تُساعد في تحسين بيئة العمل الوظيفية بالمجموعة.
2. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 111 مفردة ونسبة 61.7% يرون أنَّ القيادة تعد آليات رسمية لضمان مشاركة العاملين في أفضل الممارسات وفي مختلف مجالات وأنشطة العمل ذات الصلة بتخصصاتهم.
3. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 101 مفردة ونسبة 56.1% يرون أنَّ الشركة تتبَّنى سياسات العمل بروح الفريق وتتيح الفرصة لإبداء الآراء.
4. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 153 مفردة ونسبة 85% يؤكّدون أنَّ العمل ضمن مجموعة يشجَّعهم على العمل.
5. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 153 مفردة ونسبة 85% يؤكّدون شعورهم بالأمان عند الانضمام لجماعات العمل.
6. أنَّ جُل أفراد العيِّنة بعدد 162 مفردة ونسبة 90% يؤكّدون التزامهم بالسلوكيات الإيجابية التي تنصُّ عليها نُظم وقوانين ولوائح جماعات العمل.
7. أنّ جُلَّ أفراد العيِّنة بعدد 168 مفردة ونسبة 93.3% يؤكّدون امتلاكهم المعرفة والمقدرة الكافية لتنفيذ مهام وواجبات العمل.
8. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 117 مفردة ونسبة 65% يرون أنَّ الشركة تُشجِّع العاملين على تحمُّل المسئولية تجاه أعمالهم.

2. دافعية إنجاز العاملين:

جدول رقم (10): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات تحقيق الاهداف في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
1	تضع لنفسك أهدافاً واقعية يمكن تحقيقها	ت	105	62	11	2	–	180
		%	58.4	34.4	6.1	1.1	–	%100
2	تُتاح للعاملين في الشركة المشاركة في إعداد الاهداف	ت	48	61	46	20	5	180
		%	26.7	33.9	25.5	11.1	2.8	%100
3	هناك تطابقٌ مدروسٌ بين أهداف الشركة وأهداف العاملين	ت	48	50	52	23	7	180
		%	26.7	27.7	28.9	12.8	3.9	%100
4	تحظى جميع الاهداف التي تتبنَّاها الشركة بقبول العاملين	ت	44	45	38	33	20	180
		%	24.4	25.0	21.2	18.3	11.1	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (10) ما يلي:

1. أنَّ جُلَّ أفراد العيّنة بعدد 167 مفردة ونسبة 92.8% يضعون لأنفسهم أهداف واقعية يمكن تحقيقها.
2. أنَّ أكثر من نصف العيّنة بعدد 109 مفردة ونسبة 60.6% يرون أنَّه تُتاح للعاملين في الشركة المشاركة في إعداد الاهداف.
3. أنَّ أكثر من نصف العيّنة بعدد 98 مفردة ونسبة 54.4% يرون أنَّه هناك تطابقٌ مدروسٌ بين أهداف الشركة وأهداف العاملين.
4. أنَّ نسبة 49.4% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 21.1% محايدون، ونسبة 29.4% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى أنَّ مُعظم الاهداف التي تتبنَّاها الشركة تُحظي بقبول العاملين.

جدول رقم (11): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات العمل الجماعي في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
5	تسود أجواءٌ مريحةٌ في الشركة لفريق العمل	ت	55	86	25	10	4	180
		%	30.5	47.8	13.9	5.6	2.2	%100
6	تؤكِّد الشركة على إنجاز الاعمال والمهام من خلال استراتيجية فريق العمل	ت	49	77	40	11	3	180
		%	27.2	42.8	22.2	6.1	1.7	%100
7	تحرص الشركة على تفعيل دور كلِّ عضوٍ في فريق العمل	ت	50	64	49	11	6	180
		%	27.8	35.6	27.2	6.1	3.3	%100
8	تدعم سياسات الشركة ممارسة كلِّ عاملٍ لصلاحياته المخَّولة له	ت	43	78	45	11	3	180
		%	23.9	43.3	25.0	6.1	1.7	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (11) ما يلي:

1. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 141 مفردة ونسبة 78.3% يؤكّدون أنَّه تسُود أجواءٌ مريحةٌ في الشركة لفريق العمل.
2. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 126 مفردة ونسبة 70% يقرُّون أنَّ الشركة تؤكِّد على إنجاز الاعمال والمهام من خلال استراتيجية فريق العمل.
3. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 114 مفردة ونسبة 63.4% يرون أنَّ الشركة تحرُص على تفعيل دور كلِّ عضوٍ في فريق العمل.
4. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 67.2% يقرِّون بدعم سياسات الشركة ممارسة كلِّ عامل لصلاحياته المخَّولة له.

جدول رقم (12): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات الفاعلية في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
9	تشعر بالسعادة والنَّشاط في الذهاب للعمل	ت	68	83	20	8	1	180
		%	37.8	46.1	11.1	4.4	0.6	%100
10	تشعر بأنَّ طاقتك تنفجر في العمل	ت	42	75	53	7	3	180
		%	23.3	41.7	29.4	3.9	1.7	%100
11	تُثابر دائماً في عملك حتى عندما لا تسير الأمور بشكلٍ جيِّد	ت	83	61	28	7	1	180
		%	46.1	33.9	15.6	3.8	0.6	%100
12	تشعر بالحماس والحيوية عند القيام بعملك	ت	59	79	33	6	3	180
		%	32.8	43.9	18.3	3.3	1.7	%100
13	تنجز الاعمال الموكلة إليك بشكلٍ صحيح	ت	99	68	10	3	–	180
		%	55.0	37.8	5.6	1.6	–	%100
14	تعمل مدة طويلة بدون تعب	ت	47	74	43	12	4	180
		%	26.1	41.1	23.9	6.7	2.2	%100
15	تقوم بأيِّ عملٍ يُطلب منك مهما كانت درجة صعوبته	ت	46	60	37	19	18	180
		%	25.6	33.3	20.5	10.6	10.0	%100
16	تتمتَّع بدافعية عالية لإنجاز تكاليف ومهامك الوظيفية	ت	47	59	47	21	6	180
		%	26.1	32.8	26.1	11.7	3.3	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (12) ما يلي:

1. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 151 مفردة ونسبة 83.9% يشعرون بالسعادة والنَّشاط في الذهاب للعمل.
2. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 117 مفردة ونسبة 65% يشعرون بأنَّ طاقتهم تنفجِّر في العمل.
3. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 144 مفردة ونسبة 80% يثابرون دائماً في عملهم حتي عندما لا تُسير الأمور بشكلٍ جيد.
4. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 138 مفردة ونسبة 76.7% يشعرون بالحماس والحيوية عند القيام بعملهم.
5. أنَّ جُلَّ أفراد العيِّنة بعدد 167 مفردة ونسبة 92.8% يُنجزون الاعمال الموكلة إليهم بشكلٍ صحيح.
6. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 67.2% يعملون مدةً طويلةً بدون تعب.
7. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 58.9% يقومون بتنفيذ أيَّ عملٍ يُطلب منهم مهما كانت درجة صعوبته.
8. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 58.9% يتمتَّعون بدافعية عالية لإنجاز تكاليف ومهامهم الوظيفية

جدول رقم (13): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات الاتصال والتأثير في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
17	أشعرُ بأنني جزءٌ مهم من جماعة عملي	ت	78	75	21	5	1	180
		%	43.3	41.7	11.6	2.8	0.6	%100
18	تتمتع بحرية في اختيار الطريقة التي تتبَّعها في تنفيذ مهام وتكاليف العمل	ت	22	70	57	20	11	180
		%	12.2	38.9	31.7	11.1	6.1	%100
19	الاتصال في عملك يولِّد لديك الرغبة في التميُّز بإنجاز مهام وتكاليف العمل	ت	38	86	54	2	–	180
		%	21.1	47.8	30.0	1.1	–	%100
20	الاتصال في عملك يجعلك تكُّن مشاعر جميلة تجاه الجميع في بيئة العمل	ت	38	83	57	2	–	180
		%	21.1	46.1	31.7	1.1	–	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (13) ما يلي:

1. أنَّ غالبية أفراد العيِّنة بعدد 153 مفردة ونسبة 85% يؤكّدون شعورهم بأنَّهم جزءٌ مهمٌ من جماعة عملهم.
2. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 92 مفردة ونسبة 51.1% يرون أنَّهم يتمتَّعون بحرية في اختيار الطريقة التي يتبّعونها في تنفيذ مهام وتكاليف العمل.
3. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 124 مفردة ونسبة 68.9% يقرون أنَّ الاتصال في عملهم يولِّد لديهم الرغبة في التميُّز بإنجاز مهام وتكاليف العمل.

4. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 67.2% يقِّرون أنَّ الاتصال في عملهم يجعلهم يكِّنون مشاعر جميلة تجاه الجميع في بيئة العمل.

جدول رقم (14): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات تمكين العاملين في مجموعة شركات دال

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
21	تُفّوض القيادة الصلاحيات الكافية للعاملين لتمكينهم من إنجاز المهام المكَّلفين بها	ت	47	74	53	6	–	180
		%	26.1	41.1	29.5	3.3	–	%100
22	تتميَّز الإجراءات الإدارية المطبَّقة في الشركة بالعدالة	ت	40	55	60	13	12	180
		%	22.2	30.6	33.3	7.2	6.7	%100
23	تطبِّق الشركة عدالة تنظيمية في ممارساتها تجاه كافة مواردها البشرية	ت	33	64	58	15	10	180
		%	18.3	35.6	32.2	8.3	5.6	%100
24	يُتيح تخطيط المسار الوظيفي بالمجموعة التعاقب الإداري بسهولة ويُسر	ت	22	67	63	22	6	180
		%	12.2	37.2	35.0	12.2	3.3	%100
25	تتبَّنى الشركة سياسات وإجراءات تهدف إلى الحد من دوران العاملين	ت	20	61	71	19	9	180
		%	11.1	33.9	39.4	10.6	5.0	%100
26	تتبَّنى الشركة سياساتٍ وإجراءاتٍ تهدُف إلى استبقاء العاملين بالمجموعة	ت	32	74	63	7	4	180
		%	17.8	41.1	35.0	3.9	2.2	%100
27	تُطوِّر الشركة مهاراتٍ ومعارفٍ وكفاءات عامليها من خلال التدريب	ت	44	78	50	7	1	180
		%	24.4	43.3	27.8	3.9	0.6	%100
28	يعكس الاهتمام بتحديد فجوة التدريب إتاحة فرص التدريب لجميع العاملين	ت	38	65	60	14	3	180
		%	21.1	36.1	33.3	7.8	1.7	%100

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (14) ما يلي:

1. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 67.2% يقرِّون بتفويض القيادة الصلاحيات الكافية للعاملين لتمكَّينهم منَّ إنجاز المهام المكلَّفين بها.
2. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 95 مفردة ونسبة 52.8% يرون أنَّ الاجراءات الإدارية المطبَّقة في الشركة تتميَّز بالعدالة.
3. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 97 مفردة ونسبة 53.9% يرون أنَّ الشركة تطبِّق عدالة تنظيمية في ممارساتها تجاه كافة مواردها البشرية.
4. أنَّ نسبة 49.4% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 35% محايدون، ونسبة 15.6% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يُشير إلى أنَّ تخطيط المسار الوظيفي يُتيح التعَّاقب الإداري بسهولة ويُسر.

5. أنَّ نسبة 45% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 39.4% محايدون، ونسبة 15.6% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يُشير إلى تبَّني الشركة لسياساتٍ وإجراءاتٍ تهدُف إلى الحدِّ من دوران العاملين.
6. أن أكثر من نصف العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 58.9% يرون أن الشركة تتبنى سياسات وإجراءات تهدُف إلى استبقاء العاملين بها.
7. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 122 مفردة ونسبة 67.7% يقرُّون بتطُّور الشركة مهارات ومعارف وكفاءات عامليها من خلال التدريب.
8. أنَّ أكثر من نصف العيِّنة بعدد 103 مفردة ونسبة 57.2% يرُون أن الاهتمام بتحديد فجوة التدريب يعكس إتاحة فرص التدريب لجميع العاملين.

ج- المتوسِّط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لمتغيِّرات الدراسة:

جدول رقم (15): المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لمحاور الدراسة الميدانية في مجموعة شركات دال

المتغيِّر	المحور	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	الترتيب
المستقل	العوامل التحفيزية	3.90	0.545	22.191	0.000	مرتفع	1
التابع	دافعية إنجاز العاملين	3.82	0.549	19.986	0.000	مرتفع	2

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

جدول رقم (16): المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوي الأهمية لأبعاد متغيِّرات الدراسة الميدانية في مجموعة شركات دال

المتغيِّر الرئيس	المتغيِّر الفرعي	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	ترتيب
العوامل التحفيزية	الحوافز المادية والمعنوية	3.94	0.551	22.926	0.000	مرتفع	2
	ظروف العمل	3.72	0.675	14.373	0.000	مرتفع	3
	مشاركة العاملين	4.04	0.541	25.734	0.000	مرتفع	1
دافعية إنجاز العاملين	تحقيق الاهداف	3.79	0.859	12.281	0.000	مرتفع	4
	العمل الجماعي	3.87	0.784	14.829	0.000	مرتفع	2
	الفاعلية	3.96	0.587	21.998	0.000	مرتفع	1
	الاتصال والتأثير	3.85	0.613	18.641	0.000	مرتفع	3
	تمكين العاملين	3.62	0.698	11.974	0.000	متوسط	5

المصدر: إعداد الباحث، 2021م، بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا

أظهر الجدول (15) المتوسِّطات الحسابية لمتغيِّرات الدراسة، وكان أعلاها للعوامل التحفيزية، يليه الرضا الوظيفي، وأدناها لدافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال. وأظهر الجدول (16) المتوسِّطات الحسابية لمتغيِّرات العوامل التحفيزية، وكان أعلاها للمشاركة بين العاملين والإدارة، يليه الحوافز المادية والمعنوية، وأدناها لظروف العمل. والمتوسِّطات الحسابية لأبعاد الرضا الوظيفي، وكان أعلاها للعلاقات مع الزملاء، يليه المُرتب المرضِّي، يليه الاندماج في العمل، يليه الحوافز المرضية، وأدناها للعلاقات مع الرؤساء. والمتوسِّطات الحسابية

لأبعاد دافعية إنجاز العاملين، وكان أعلاها للفاعلية، يليه العمل الجماعي، يليه الاتصال والتأثير، يليه تحقيق الاهداف، وأدناها لتمكين العاملين.

د- اختبار محاور الدراسة (اختبار كآي تربيع لدلالة الفروق):

جدول (17) :اختبار كآي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور العوامل التحفيزية في مجموعة شركات دال

المتغيِّر الفرعي	العبارة	قيمة (كآي تربيع)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسِّط الحسابي	دلالة الفروق	مستوى الموافقة
الحوافز المادية والمعنوية	يُعزِّز الأجر الذي تتقاضاه من الشركة مكانتك الاجتماعية	159.500	4	0.000	4.23	توجد فروق	مرتفع جداً
	تُتيح الشركة للعاملين فرص التطُّور والترقّي	82.778	4	0.000	3.67	توجد فروق	مرتفع
	تتمَّ الترقّية على أساس الأداء والكفاءة والجدارة الوظيفية	40.389	4	0.000	3.37	توجد فروق	متوسط
	تجد أنَّ ظروف العمل المادية المتوفِّرة بالمجموعة مناسبة	115.056	4	0.000	4.02	توجد فروق	مرتفع
	تشعر بعدم القلق تجاه مستقبلك الوظيفي بالمجموعة	59.722	4	0.000	3.47	توجد فروق	مرتفع
	تُوظِّف الشركة الموارد البشرية التي تمتلك مهارات وخبرات وجدارات كافية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة لشغل المناصب الإدارية المهمة	85.167	4	0.000	3.61	توجد فروق	مرتفع
	تؤكِّد الشركة على مبدأ الحرية والاستقلالية	84.778	4	0.000	3.57	توجد فروق	مرتفع
	تستطيع أن تؤدي عملك بحرفية وجودة عالية	166.356	3	0.000	4.53	توجد فروق	مرتفع جداً
	تتوافر لديك الخبرة المهنية الكافية لتنفيذ مهامك الوظيفية	249.667	4	0.000	4.52	توجد فروق	مرتفع جداً
	يتوافر لديك المؤهِّل العلمي المناسب لتنفيذ مهامك الوظيفية	225.944	4	0.000	4.43	توجد فروق	مرتفع جداً
ظروف العمل	يتميَّز مكان عملك بالإضاءة المناسبة وعدم الضوضاء والضجيج	124.056	4	0.000	4.13	توجد فروق	مرتفع
	يتَّسم مكان عملك بدرجة الحرارة والرطوبة والتهوية الملائمة للعمل	102.278	4	0.000	4.02	توجد فروق	مرتفع
	تجد أنَّ عدد ساعات العمل بالمجموعة مناسبة	115.333	4	0.000	4.02	توجد فروق	مرتفع
	تقوم الشركة بتحليل محتوى العمل بالاعتماد على جمع المعلومات التفصيلية عن الوظائف	72.278	4	0.000	3.48	توجد فروق	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث، 2021م، بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا

تابع جدول رقم (17) : اختبار كآي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور العوامل التحفيزية في مجموعة شركات دال

المتغيّر الفرعي	العبارة	قيمة (كآي تربيع)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسّط الحسابي	دلالة الفروق	مستوى الموافقة
ظروف العمل	تقوم الشركة بتوفير المعلومات الأساسية التي يُمكن الاعتماد عليها في إعادة تصميم محتوى العمل لغرض تحسين وتطوير طُرق وأساليب عملها	89.833	4	0.000	3.44	توجد فروق	مرتفع
	يتمَّ تصميم عمليات وتعليمات عمل الشركة لتقليل فرص الأخطاء لكلّ عامل	66.222	4	0.000	3.40	توجد فروق	مرتفع
	تعمل الشركة على إثراء وتوسيع العمل	80.278	4	0.000	3.49	توجد فروق	مرتفع
	يتميَّز العمل بالمجموعة بالاستقرار والأمان الوظيفي	109.278	4	0.000	3.80	توجد فروق	مرتفع
المشاركة بين العاملين والإدارة	تُتيح القيادة فرصاً متزايدة للمشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات التي تُساعد في تحسين بيئة العمل	45.956	3	0.000	3.79	توجد فروق	مرتفع
	تعدُّ القيادة آليات رسمية لضمان مشاركة العاملين في أفضل الممارسات وفي مختلف مجالات وأنشطة العمل ذات الصلة بتخصصاتهم	35.689	3	0.000	3.75	توجد فروق	مرتفع
	تتَّبني الشركة سياسات العمل بروح الفريق وتُتيح الفرصة لإبداء الآراء	23.444	4	0.000	3.48	توجد فروق	مرتفع
	يشَّجعك العمل ضمن مجموعة على العمل	157.389	4	0.000	4.24	توجد فروق	مرتفع جداً
	أشعر بالأمان عند الانضمام لجماعات العمل	159.167	4	0.000	4.25	توجد فروق	مرتفع جداً
	ألتزم بالسلوكيات الإيجابية التي تنُّص عليها نظم وقوانين ولوائح جماعات العمل	202.056	4	0.000	4.39	توجد فروق	مرتفع جداً
	تمتلك المعرفة والمقدرة الكافية لتنفيذ مهام وواجبات العمل	153.689	3	0.000	4.49	توجد فروق	مرتفع جداً
	تشَّجع الشركة العاملين على تحُّمل المسئولية تجاه أعمالهم	110.111	4	0.000	3.76	توجد فروق	مرتفع

وضَّح الجدول (17) أنَّ الوسط الحسابي لجميع العبارات المكَّونة لمحور العوامل التحفيزية في مجموعة شركات دال في المدى (3.37 – 4.53) مما يدلُّ على أنَّ استجابات أفراد وحدة المعاينة والتحليل ضمن المستويات المتوسِّط، المرتفع والمرتفع جداً، ويتضِّح أن قيَّم مربع كآي المحسوبة في المدى (23.444 – 249.667) وبدرجاتٍ حريةٍ في المدى (3 – 4) وبمستوياتٍ معنوية مقدارها (0.000) وعند مقارنة مستوى المعنوية بالمستوى المسموح به (0.05) نجد أنَّ مستوى المعنوية في جميع العبارات المكَّونة لمحور العوامل التحفيزية تقل عن المستوى المسموح به مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات محور العوامل التحفيزية ولصالح المستجيبيّن بمستوى موافقة متوسط (محايد) ومرتفع (أوافق) ومرتفع جداً (أوافق بشدة) على جميع عبارات متغيّرات العوامل التحفيزية المعتمدة في الدراسة الميدانية (الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل، والمشاركة بين العاملين والإدارة).

النتائج أعلاه أثبتت أن مجموعة شركات دال من وجهة نظر (المبحوثين) تهتمُّ بالعوامل التحفيزية في ممارسات إدارة الموارد البشرية بنسبة 78%. وهذا من خلال الفروق الموجودة بين آراء المبحوثين تجاه متغيّرات العوامل التحفيزية في مجموعة شركات دال، وهو يعكس الاهتمام بالمشاركة بين العاملين والإدارة بنسبة 80.8%، والحوافز المادية والمعنوية بنسبة 78.8%، وتهيئة ظروف العمل بنسبة 74.4%.

جدول رقم (18) اختبار كآي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور دافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال

المتغيّر الفرعي	العبارة	قيمة (كآي تربيع)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسِّط الحسابي	دلالة الفروق	مستوى الموافقة
تحقيق الاهداف	تضع لنفسك أهدافاً واقعية يمكن تحقيقها	153.200	3	0.000	4.50	توجد فروق	مرتفع جداً
	تُتاح للعاملين في الشركة المشاركة في إعداد الاهداف	57.944	4	0.000	3.71	توجد فروق	مرتفع
	هناك تطابقٌ مدروسٌ بين أهداف الشركة وأهداف العاملين	44.611	4	0.000	3.61	توجد فروق	مرتفع
	تُحظى جميع الاهداف التي تتبَّناها الشركة بقبول العاملين	11.500	4	0.021	3.33	توجد فروق	متوسط
العمل الجماعي	تسُود أجواءٌ مريحةٌ في الشركة لفريق العمل	130.056	4	0.000	3.99	توجد فروق	مرتفع
	تؤكِّد الشركة على إنجاز الاعمال والمهام من خلال إستراتيجية فريق العمل	99.444	4	0.000	3.88	توجد فروق	مرتفع
	تحرص الشركة على تفعيل دور كلِّ عضوٍ في فريق العمل	74.278	4	0.000	3.78	توجد فروق	مرتفع
	تُدعم سياسات الشركة ممارسة كلِّ	100.222	4	0.000	3.82	توجد	مرتفع

	عاملٍ لصلاحياته المخَّولة له					فروق	
الفاعلية	تشعر بالسعادة والنَّشاط في الذهاب للعمل	152.722	4	0.000	4.16	توجد فروق	مرتفع
	تشعرً طاقتك تنفجر في العمل	104.889	4	0.000	3.81	توجد فروق	مرتفع
	تثابر دائماً في عملك حتى عندما لا تسير الأمور بشكل جيّد	137.889	4	0.000	4.21	توجد فروق	مرتفع جداً
	تشعر بالحماس والحيوية عند القيام بعملك	121.556	4	0.000	4.03	توجد فروق	مرتفع
	تُنجز الاعمال الموكلة إليك بشكلٍ صحيح	142.978	3	0.000	4.46	توجد فروق	مرتفع جداً
	تعمل مدةً طويلةً بدون تعب	89.278	4	0.000	3.82	توجد فروق	مرتفع
	تقوم بأيَّ عملٍ يُطلب منك مهما كانت درجة صعوبته	35.833	4	0.000	3.54	توجد فروق	مرتفع
	تتمتَّع بدافعيةٍ عالية لإنجاز تكاليف ومهامك الوظيفية	52.667	4	0.000	3.67	توجد فروق	مرتفع

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

تابع جدول رقم (18): اختبار كآي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور دافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال

	العبارة	قيمة (كآي تربيع)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسّط الحسابي	مستوى الموافقة	دلالة الفروق
الاتصال والتأثير	أشعر بأنني جزء مهم من جماعة عملي	158.222	4	0.000	4.25	مرتفع جداً	توجد فروق
	تتمتَّع بحرية في اختيار الطريقة التي تتبعها في تنفيذ مهام وتكاليف العمل	74.278	4	0.000	3.40	مرتفع	توجد فروق
	الاتصال في عملك يولِّد لديك الرغبة في التميُّز بإنجاز مهام وتكاليف العمل	81.333	3	0.000	3.89	مرتفع	توجد فروق
	الاتصال في عملك يجعلك تكِّن مشاعر جميلة تجاه الجميع في بيئة العمل	77.467	3	0.000	3.87	مرتفع	توجد فروق
تمكين العاملين	تفَّوض القيادة الصلاحيات الكافية للعاملين لتمكينهم من إنجاز المهام المكلَّفين بها	54.000	3	0.000	3.90	مرتفع	توجد فروق
	تتميَّز الإجراءات الإدارية المطبَّقة في الشركة بالعدالة	57.167	4	0.000	3.54	مرتفع	توجد فروق
	تطبِّق الشركة عدالة تنظيمية في ممارساتها تجاه كافة مواردها البشرية	66.500	4	0.000	3.53	مرتفع	توجد فروق
	يُتيح تخطيط المسار الوظيفي بالمجموعة التعاقب الإداري بسهولة ويُسر	82.833	4	0.000	3.43	مرتفع	توجد فروق

	تتبَّنى الشركة سياسات وإجراءات تهدُف إلى الحدِّ من دوران العاملين	86.778	4	0.000	3.36	متوسط	توجد فروق
	تتبَّنى الشركة سياسات وإجراءات تهدُف إلى استبقاء العاملين بالمجموعة	112.611	4	0.000	3.68	مرتفع	توجد فروق
	تُطِّور الشركة مهارات ومعارف وكفاءات عامليها من خلال التدريب	113.611	4	0.000	3.87	مرتفع	توجد فروق
	يعكس الاهتمام بتحديد فجوة التدريب إتاحة فرصِ التدريب لجميع العاملين	83.167	4	0.000	3.67	مرتفع	توجد فروق

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

وضَّح الجدول رقم (18) أنَّ الوسط الحسابي لجميع العبارات المكِّونة لمحور دافعية العاملين في شركة دال في المدى (3.33 – 4.5) مما يدلُّ على أن استجابات أفراد وحدة المعاينة والتحليل ضمن المستويات المتوسِّط، المرتفع والمرتفع جداً، ويتضِّح أن قيم مربع كآي المحسوبة في المدى (11.5 – 158.222) وبدرجات حرية في المدى (3 – 4) وبمستوياتٍ معنويةٍ في المدى (0.000 – 0.021) وعند مقارنة مستوى المعنوية بالمستوى المسموح به (0.05) نجد أن مستوى المعنوية في جميع العبارات المكونة لمحور دافعية إنجاز العاملين تقل عن المستوى المسموح به مَّما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات محور دافعية إنجاز العاملين ولصالح المستجيبيّن بمستوى موافقة متوسط (محايد) ومرتفع (أوافق) ومرتفع جداً (أوافق بشدة) على جميع عبارات أبعاد دافعية إنجاز العاملين المعتمدة في الدراسة الميدانية (تحقيق الاهداف، العمل الجماعي، الفاعلية، الاتصال والتأثير، وتمكين العاملين).

النتائج أعلاه أثبتت أنَّ مجموعة شركات دال من وجهة نظر (المبحوثين) تقيِّم دافعية إنجاز العاملين بنسبة 76.4%. وهذا من خلال الفروق الموجودة بين آراء المبحوثين تجاه أبعاد دافعية إنجاز العاملين في المجموعة، وهو يعكس الفاعلية بنسبة 79.2%، والعمل الجماعي بنسبة 77.4%، والاتصال والتأثير بنسبة 77%، وتحقيق الاهداف بنسبة 75.8%، وتمكين العاملين بنسبة 72.4%.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

أ- اختبار (T) لعيِّنة واحدة لاختبار معنوية محاور الدراسة:

جدول رقم (19): نتائج اختبار T للتحقق من محاور الدراسة في مجموعة شركات دال

م	البيان	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة
1	الحوافز المادية والمعنوية	3.94	0.551	22.926	1.9719	179	0.000
2	ظروف العمل	3.72	0.675	14.373	1.9719	179	0.000
3	مشاركة العاملين	4.04	0.541	25.734	1.9719	179	0.000
4	**العوامل التحفيزية**	**3.90**	**0.545**	**22.191**	**1.9719**	**179**	**0.000**
5	تحقيق الاهداف	3.79	0.859	12.281	1.9719	179	0.000

6	العمل الجماعي	3.87	0.784	14.829	1.9719	179	0.000
7	الفاعلية	3.96	0.587	21.998	1.9719	179	0.000
8	الاتِّصال والتأثير	3.85	0.613	18.641	1.9719	179	0.000
9	تمكين العاملين	3.62	0.698	11.974	1.9719	179	0.000
10	**دافعية إنجاز العاملين**	**3.82**	**0.549**	**19.986**	**1.9719**	**179**	**0.000**

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

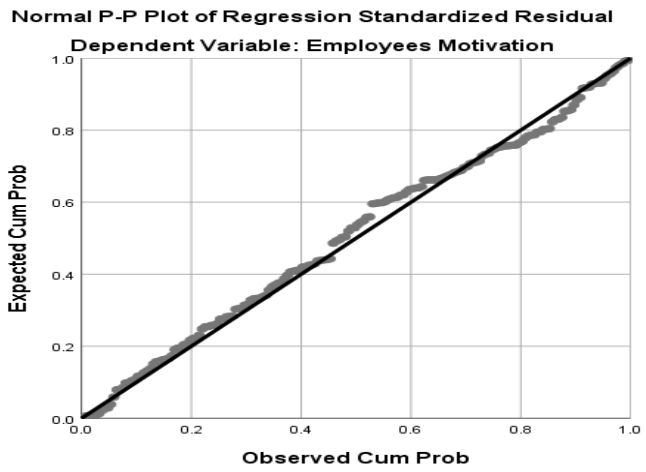
بيَّن الجدول (19) نتيجة محور العوامل التحفيزية بمجموعة شركات دال. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي، أنَّ مستوى تلك العوامل مرتفع، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (22.191) وهي دالة عند ($\alpha \leq$ 0.05). وللتحقُّق من متغيِّرات العوامل التحفيزية على حده، تمَّ تقسيم محور العوامل التحفيزية إلى ثلاثة متغيِّرات، حيث أظهرت نتائج التحليل، أن مستوى الحوافز المادية والمعنوية مرتفعٌ، وأن مستوى ظروف العمل مرتفعٌ، وأن مستوى المشاركة بين العاملين والإدارة مرتفعٌ، إذ بلغت قيم T المحسوبة لتلك المتغيِّرات (22.926، 14.373، 25.734) على التوالي وجميعها دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبيَّن الجدول (19) نتيجة محور دافعية إنجاز العاملين. حيث أظهرت نتائج التحليل، أنَّ مستوى دافعية الإنجاز مرتفعٌ، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (19.986) وهي دالة عند ($\alpha \leq 0.05$). وللتحقُّق من أبعاد دافعية إنجاز العاملين على حده، تمَّ تقسيم محورها إلى خمسة أبعاد، حيث بيَّنت نتائج التحليل الإحصائي، ارتفاع مستوى كلٍ من تحقيق الاهداف، العمل الجماعي، الفاعلية، الاتصال والتأثير، وتوسُّط مستوى تمكين العاملين، إذ بلغت قيم T المحسوبة لتلك الأبعاد (12.281، 14.829، 21.998، 18.974، 11.974) على التوالي وجميعها دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

ب- تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار تحليل الانحدار:

1. اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية:

الشكل (2): مخطط Normal P-P Plots الخاص بمتغيِّري العلاقة بين العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال



المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من خلال الشكل الاحتمالي Normal P–P Plot of Regression Standardized Residual لنموذج الانحدار المتعدِّد (العلاقة بين العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال) أنَّ معظم النقاط تنتشر بمحاذاة الخط المستقيم، مما يُشير إلى أنَّ الأخطاء العشوائية تتّبع التوزيع الطبيعي.

2. اختبار مشكلة الارتباط الذاتي:

جدول رقم (20): اختبار مشكلة الارتباط الذاتي (حجم العيِّنة 180 مفردة)

البيان	قيمة (K)	قيمة (Durbin– Watson) المحسوبة	DI	Du	النتيجة
الفرضية	3	1.848	1.738	1.799	لا يوجد ارتباطٌ ذاتي

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

اتضَّح من النتائج الواردة في الجدول (20) أن قيَّم (Durbin– Watson) المحسوبة للمتغيِّرات في الفرضيات جميعها أكبر من du الجدولية مما يدلُّ على خلوِّ البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي، أيَّ عدم وجود ارتباط بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الانحدار. واستناداً على ما تقدَّم وبعد التحقُّق من عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي، وتمَّ التأكد من أنَّ الأخطاء العشوائية تتّبع التوزيع الطبيعي فقد أصبح بالامكان اختبار فرضيات نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدِّد في مجموعة شركات دال.

د. اختبار نموذج الانحدار المتعدِّد لفرضية الدراسة:

الفرضية: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التحفيزية وزيادة دافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال:

جدول رقم (21): تحليل الانحدار المتعدِّد للعلاقة بين العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال

المتغيِّر التابع	ملخص الانموذج (Model Summery)			تحليل التباين (ANOVA)		
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المعدل Adjusted R2	DF درجات الحرية	F المحسوبة	دلالة F الإحصائية
دافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال	0.828	0.686	0.681	3 176 179	128.276	0.000
جدول المعاملات (Coefficient)						
	المتغيِّر المستقل		قيمة درجة التأثير β	قيمة درجة التأثير B	T المحسوبة	دلالة T الإحصائية
	الحدّ الثابت		–	0.413	2.193	0.030
	الحوافز المادية والمعنوية		0.419	0.418	5.395	0.000
	ظروف العمل		0.175	0.143	2.200	0.029
	المشاركة بين العاملين والإدارة		0.299	0.304	4.258	0.000

Y1 = 0.413 + 0.418 x1 + 0.143 x2 + 0.304 x3
دافعية الإنجاز = 0.413 + 0.418 * الحوافز المادية والمعنوية + 0.143 * ظروف العمل + 0.304 * المشاركة

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية, دنقلا، 2023م

وضَّح الجدول (21) علاقة العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين في مجموعة شركات دال. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقةٍ معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالةٍ معنوية ($\alpha \leq$ 0.05) بين العوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين. إذ بلغ معامل الارتباط (R) (0.828) عند مستوى دلالة معنوية (0.05)، وهذا يعني أنَّ هناك علاقةٌ طردية (موجبة) قوية بين (العوامل التحفيزية) و(دافعية إنجاز العاملين). وأنَّ قيمة معامل التحديد (R2) قد بلغت (0.686)، أيّ أنَّ ما نسبته (68.6%) من التغيُّرات في زيادة دافعية إنجاز العاملين ناتج عن التغيُّر في التوظيف الفعال للعوامل التحفيزية.

وأظهرت النتائج أيضاً أنّ معامل التحديد المعدل (Adjusted R2) هو (0.681) وهو ما يعكس المستوى الصافي لتأثير العوامل التحفيزية في دافعية العاملين أيّ أنَّ ما نسبته (68.1%) من التغيُّرات في زيادة دافعية إنجاز العاملين تمثّل التأثير الصافي للتوظيف الفعَّال للعوامل التحفيزية في ممارسات إدارة الموارد البشرية في مجموعة شركات دال.

ويُلاحظ أنَّ هناك ما نسبته (31.9%) من التغيُّرات في زيادة دافعية إنجاز العاملين ناتجة عن متغيّرات أخرى لم يتم دراستها في هذا الانموذج وتدخل ضمن متغيّرات المتغيّر العشوائي لهذا الأنموذج مثل (العوامل النفسية، العوامل الاجتماعية، العوامل السلوكية والعوامل التكنولوجية).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأنَّ قيمة الحد الثابت في المعادلة بلغت (0.413) وهي دالةٌ عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq$ 0.05)، وما يؤكِّد هذه الدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (2.193). وقيمة درجة التأثير (β) المعيارية بلغت (0.419) للحوافز المادية والمعنوية و(0.175) لظروف العمل و(0.299) للمشاركة بين العاملين والإدارة وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq$ 0.05)، وما يؤكِّد هذه الدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (5.395) للحوافز المادية والمعنوية و(2.2) لظروف العمل و(4.258) للمشاركة بين العاملين والإدارة. وقيمة درجة التأثير (β) (معامل خط الانحدار) بلغت (0.418) للحوافز المادية والمعنوية و(0.143) لظروف العمل و(0.304) للمشاركة بين العاملين والإدارة وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq$ 0.05)، وما يؤكِّد هذه الدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (5.395) للحوافز المادية والمعنوية و(2.2) لظروف العمل و(4.258) للمشاركة بين العاملين والإدارة. وهذا يعني أنه كلما زاد الاهتمام بالتوظيف الفعَّال للعوامل التحفيزية بدرجة واحدة سوف يؤدي ذلك لزيادة دافعية إنجاز العاملين بمقدار (0.418) وحدة للحوافز المادية والمعنوية و(0.143) وحدة لظروف العمل و(0.304) وحدة للمشاركة بين العاملين والإدارة. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (128.276) وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq$ 0.05). وهذا يؤكِّد صحة قبول الفرضية الأولي، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه تُوجد علاقةٌ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين العوامل التحفيزية

(الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل، المشاركة بين العاملين والإدارة) ودافعية إنجاز العاملين بمجموعة شركات دال عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ولعلَّ تفسير هذه النتيجة يتعلَّق بأنَّ ارتفاع مستوى أهمية العوامل التحفيزية يُعزِّز زيادة دافعية إنجاز العاملين في الشركة. ويستنتج الباحث من ذلك أنَّ الشركات التي تقوم بتوظيف العوامل التحفيزية في ممارسات إدارة الموارد البشرية بفاعلية تتمكَّن من تحسين دافعية إنجاز عامليها على المدى البعيد بشكلٍ أفضل من الشركات المنافسة التي لا تقوم بذلك. وأنَّ مستوى المشاركة بين العاملين والإدارة مرتفعٌ، بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.541). وأن مستوى الحوافز المادية والمعنوية مرتفعٌ، بمتوسط حسابي (3.94) بانحراف معياري (0.551). وأن مستوى ظروف العمل مرتفعٌ، بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.675). وأن مستوى دافعية إنجاز العاملين كان مرتفعٌ أيضاً، إذ بلغ المتوسِّط الحسابي (3.82) بانحراف معياري (0.549)، في مجموعة عيِّنة الدراسة الميداني

مناقشة النتائج:

أ- **نتائج البحث:**

1. تبيَّن أنَّ العوامل التحفيزية (المشاركة بين العاملين والإدارة، الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل) تؤثِّر إيجاباً بنسبة (82.8%) على دافعية إنجاز العاملين، فكُلَّما زاد الاهتمام بتطبيق تلك العوامل انعكس إيجاباً على زيادة دافعية إنجاز العاملين. وهذه النتيجة تتفِّق جزئياً ونتيجة دراسة (بدر الدين عبد الرحيم إبراهيم، 2010م) التي أكَّدت وجود علاقةٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين الحوافز وأداء العاملين بمشروع الجزيرة. وتختلف جزئياً ونتيجة دراسة (حاتم محمد صالح بابكر، 2014م) التي توصَّلت إلى أنَّ حجم الحوافز المدفوعة لا يؤدي إلى رفع كفاءة أداء العاملين في بنك البركة السوداني.
2. بالرغم من أنَّ النتائج بصورة عامة أكَّدت أنَّ مستوى أهمية العوامل التحفيزية في مجموعة شركات دال كان مرتفعاً بمتوسط حسابي عام بلغ (3.9)، إلّا أنَّ تلك العوامل تباينت بين قيّم أعلى وأدنى من المتوسِّط الحسابي العام للعوامل التحفيزية، وجاء ترتيبها على النحو الآتي:
   أ/ مشاركة العاملين أولاً بمتوسط حسابي (4.04) وهو أعلى من المتوسِّط الحسابي العام.
   ب/ الحوافز المادية والمعنوية ثانياً بمتوسط حسابي (3.94) وهو أعلى من المتوسِّط الحسابي العام.
   ج/ ظروف العمل ثالثاً بمتوسط حسابي (3.72) وهو أدنى من المتوسِّط الحسابي العام.
3. تبيَّن أن مستوى دافعية إنجاز العاملين مرتفعٌ بمتوسط حسابي (3.82). وهو ما يؤكِّد أنَّ العوامل التحفيزية (المشاركة، الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل) تعزِّز دافعية إنجاز العاملين.
4. أنَّ مجموعة شركات دال تهتّم بممارسات إدارة الموارد البشرية والتكامل بينها لتحقيق زيادة دافعية إنجاز عامليها (الفاعلية، العمل الجماعي، الاتصال والتأثير، تحقيق الاهداف، تمكين العاملين) من خلال التكامل بين العوامل التحفيزية في تلك الممارسات.

5. لدى العاملين بمجوعة شركات دال وعي كافٍ بالعوامل التحفيزية ودافعية إنجاز العاملين وانعكس ذلك على تطُّور مستوى أدائهم وانعكاسه على تحسين الأداء بالمجموعة.
6. أنَّ العوامل التحفيزية (المشاركة بين العاملين والإدارة، الحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل) هي عوامل مُهمة في ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة وعلى صاحب القرار الذي له دور في تخطيط أعمال الشركة وإدارة الموارد البشرية أن يأخذ بهذه العوامل جميعها.
7. تؤدِّي ممارسات استراتيجية التحفيز دوراً مُهماً في زيادة دافعية إنجاز العاملين، وينعكس ذلك على سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء والقدرة على تطوير الخدمات والمنتجات والتفُّرد في الأداء.
8. أن زيادة دافعية إنجاز العاملين لا تتوقف على التأثير الناتج عن العوامل التحفيزية فقط، بل هنالك عوامل أخري مؤثِّرة أهمها العوامل النفسية والاجتماعية والسلوكية والتكنولوجية.
9. حلّ بُعد تمكين العاملين بالمرتبة الأخيرة ضمن أبعاد دافعية إنجاز العاملين مما يستدعي زيادة الاهتمام بتطبيقه في مجموعة شركات دال لأهميته الكبيرة في زيادة دافعية إنجاز العاملين.

التوصيات:

1. السَّعي لتحقيق مناخٍ تنظيمي يتسِّم بعلاقات تحكمها الثقة والاحترام وحرية الانضمام لجماعات العمل، وذلك لأنَّ تميُّز مناخ العمل بالإيجابيةُ يُسهم في جعل الأفراد أكثر دافعياً واندماجاً مع الشركة.
2. اهتمام الإدارة بتطبيق الأساليب التحفيزية المعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية لتوفير بيئة عمل مشجِّعة على الإبداع والابتكار داعمة لتحقيق دافعية الإنجاز لدى العاملين.
3. العمل على نشر ثقافة العمل الجماعي من خلال البرامج التنموية والتطويرية للموارد البشرية وبالتالي توفير مناخ عملٍ مستقر يُسهم في اكتساب الدافعية العالية لإنجاز تكاليف ومهام العمل.
4. زيادة الاهتمام باستراتيجية تمكين العاملين في مجموعة شركات دال لأهميتها في عملية التطوير التنظيمي، وتحويلها إلى نجاحاتٍ وتميزٍ على المدى البعيد.
5. اهتمام الإدارة بتطبيق الممارسات المعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية كالعوامل التحفيزية وذلك لتوفير بيئة عملٍ دافعةٍ للإنجاز.
6. ضرورة اهتمام الشركة بدعم الخصائص الإيجابية في العوامل التحفيزية والتي ثبت وجود علاقة بينها وبين دافعية الإنجاز للعاملين.
7. ضرورة دعم العوامل التحفيزية التي لم تُحظ بالاهتمام الكافي في علاقتها بدافعية الإنجاز للعاملين.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. حسين حريم، السلوك التنظيمي لسلوك الافراد في المنظمات، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2002م.

2. خالد سليمان المومني، السيد محمد علي القضاة، معالم في الفكر الإداري، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006م.
3. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2003م.
4. سمارة نواف أحمد، عبد السلام موسى العديلي، مفاهيم ومصطلحات في العلوم التربوية، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر وتوزيع، 2008م.
5. نجم العبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010م.

الرسائل الجامعية:

6. أحمد إدريس عبده إدريس، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي في صناعة التأمين، بالتطبيق على خدمات التأمين في السودان، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الاعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، الخرطوم، السودان، 2011م.
7. بدر الدين إبراهيم، أثر الحوافز على أداء العاملين – بالتطبيق على العاملين بمشروع الجزيرة، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال غير منشورة، مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2010م.
8. حاتم محمد صالح بابكر عثمان، الحوافز وأثرها في أداء الموارد البشرية، دراسة حالة بنك البركة، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، الخرطوم 2014م.
9. عصام محمد حسين عابد، أثر الحوافز على أداء العاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال غير منشورة)، مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2011م.
10. ياسين خلف الله السحيمات، فاعلية نظم الحوافز في الأجهزة الحكومية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2002 م.

الدوريات والمجلات:

11. أكثم عبد المجيد الصرايرة، رويده خلف الغريب، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي كما يراها العاملون في شركة الاتصالات الأردنية المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 6 العدد 4، 2010م.

دور التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن في تحسين أداء المصارف (دراسة ميدانية على عيِّنة من المصارف في السودان)

د. عصام عبد المطلب عثمان أحمد
أستاذ المحاسبة المشارك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

د. نفيسة أزهري صالح علي
أستاذ المحاسبة المساعد
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

Abstract:

This study aimed to identify the role of integration between the two methods of based costing and the financial dimension of balanced performance in activity from the advantages achieved improving the performance of banks inorder to benefit by the integration between the two methods in improving the performance of Sudanese banks. The problem of the study was represented by the insufficiency of The.accounting in achieving traditional systems in the field of management requirements of bank departments and the need for modern administrative and accounting methods that take into account the financial and non-financial aspects, which called for studying the integration relationship between the two methods of activity-based costing and the financial dimension of balanced performance To improve the performance of Sudanese banks, the study followed the deductive inductive, and historical methods as wellas the analytical descriptive method.

The study concluded with a set of results, including there is of based a statistically significant relationship between the integration of the activity costing system and the financial dimension of balanced performance and improving performance in banks. Bank accountants also have sufficient awareness of the based costing method and the financial concepts and dimensions of the activity balanced performance, and this has been reflected in the development of dimension of Their performance and its impact on improving the performance of those banks.

The study recommended a number of recommendations, the most important of which is increasing the awareness of decision makers in Sudanese banks about modern cost management methods and techniques and the importance of integration between them, especially the integration between the ABC methods and the financial dimension of balanced performance, and encouraging their financial departments to use these methods to benefit from their many advantages.

مستخلص:

هُدفت هذه الدراسة إلى التعرُّف على دور التكامل بين أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن في تحسين الأداء بالمصارف والاستفادة من المزايا التي يحقِّقها التكامل بين الأسلوبين في تحسين أداء المصارف السودانية، وقد تمثَّلت مشكلة الدراسة في قصور الأنظمة التقليدية في مجال المحاسبة الإدارية في

تحقيق متطلبات إدارات المصارف والحاجة إلى أساليب إدارية ومحاسبية حديثة تأخذ في الاعتبار الجوانب المالية وغير المالية الأمر الذي دعا إلى دراسة علاقة التكامل بين أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن لتحسين أداء المصارف السودانية، تمَّ استخدام المنهج الاستنباطي، المنهج الاستقرائي، المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي.

خلُصت الدراسة إلى مجموعةٍ من النتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل نظام التكاليف على أساس الانشطة والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء بالمصارف،، كما أنَّ لدى المحاسبين بالمصارف وعي كافٍ بمفاهيم وأبعاد أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن وقد انعكس ذلك على تطَّور أدائهم وانعكاسه على تحسين أداء تلك المصارف.

أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها زيادة وعي متّخذي القرارات بالمصارف السودانية بأساليب وتقنيات إدارة التَّكلفة الحديثة وأهمية التكامل بينها خاصة التكامل بين أسلوبي (ABC) والبُعد المالي للأداء المتوازن، وتشجيع الإدارات المالية بها على استخدام هذه الأساليب للاستفادة من مزاياها العديدة.

المقدمة:

تُواجه بيئة الاعمال بصفة عامة والبيئة المصرفية بصفة خاصة العديد من التغيُّرات المتسارعة والمتلاحقة في مجال ابتكار منتجاتٍ جديدة وتقديم خدمات مميَّزة مما فرض على المنشآت تقديم خدماتٍ ومنتجاتٍ عالية الجودة وبأقل تكلفة ممكِّنة خاصة مع ازدياد حدّة المنافسة بين المنشآت.

كما أنَّ أنظمة ومقاييس المحاسبة الإدارية التقليدية لم تعُد قادرة على إعطاء صورة متكاملة عن الأداء التنظيمي للمنشآت إضافة لعدم قدرتها على توفير مؤشرات ومقاييس أداء تمكِّن تلك المنشآت من قياس وتقييم أدائها الداخلي والخارجي على المدى القصير والطويل وفق احتياجاتها الإستراتيجية، لذلك أصبحت هناك حاجة ماسة إلى تبَّني نُظم حديثة للمحاسبة الإدارية كأسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط وبطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة (البُعد المالي ، بُعد العملاء ، بُعد العمليات الداخلية ، بُعد التعلم والنُّمو) وغيرها من الأدوات التي تكون قادرة على مواكبة التغيُّرات في بيئة الاعمال الحديثة، وأيضاً محاولة التكامل بين الأنظمة المحاسبية والإدارية حيث يؤدي التكامل بين الأنظمة إلى تحقيق الاستفادة من مزايا كلِّ نظام من الأنظمة المتكاملة كما يمكِّنها من العمل بصورة أفضل.

كما أن التطُّور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم يستوجب على المؤسسات اجراء مراجعةٍ شاملةٍ ودورية للأداء والاعتماد على مقاييس أداء متطورة تمكِّنها من قياس أدائها على جميع المستويات ومن ثمَّ تقويمه وتحسينه.

مشكلة الدارسة:

قصور الأنظمة التقليدية في مجال المحاسبة الإدارية في تحقيق متطلبات إدارات المصارف والتي أصبحت غير مناسبة لمواجهة التغيُّرات في بيئة الاعمال الحديثة والحاجة إلى أساليب إدارية ومحاسبية حديثة الأمر الذي

دعّا إلى دراسة التكامل بين الأساليب الإدارية الحديثة للاستفادة من المزايا التي يحقِّقها التكامل بين هذه الأساليب وقد تمَّت صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين تكامل أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء بالمصارف؟

ليتفرع منه التساؤلات التالية:

1. هل هناك علاقة بين تخصيص التكاليف على أساس الأنشطة بالتكامل مع البُعد المالي وتحسين الأداء بالمصارف؟
2. هل هناك علاقة بين الرقابة باستخدام التكاليف على أساس النَّشاط بالتكامل مع البُعد المالي وتحسين الأداء بالمصارف.

أهمية الدراسة :

تنبُع أهمية الدراسة من أنها تتناول جوانب حديثة في مجالي الرقابة (التَّكلفة على أساس النَّشاط) وتقييم الأداء (الجانب المالي لبطاقة الأداء المتوازن) بالإضافة إلى دور هذه الأساليب في تحسين الأداء بالمصارف.

أهداف الدراسة:

تهدُف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكامل بين نظام تكاليف الأنشطة والبُعد المالي للأداء المتوازن في تحسين الأداء بالمصارف والتعرُّف على كيفية تحسين الأداء بالمصارف من خلال التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن.

فرضيات الدراسة:

تفترض الدراسة أنَّ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء بالمصارف وتتفرَّع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخصيص التكاليف على أساس الأنشطة بالتكامل مع البُعد المالي وتحسين الأداء بالمصارف؟
2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقابة باستخدام التكاليف على أساس النَّشاط بالتكامل مع البُعد المالي وتحسين الأداء بالمصارف.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: المصارف السودانية.

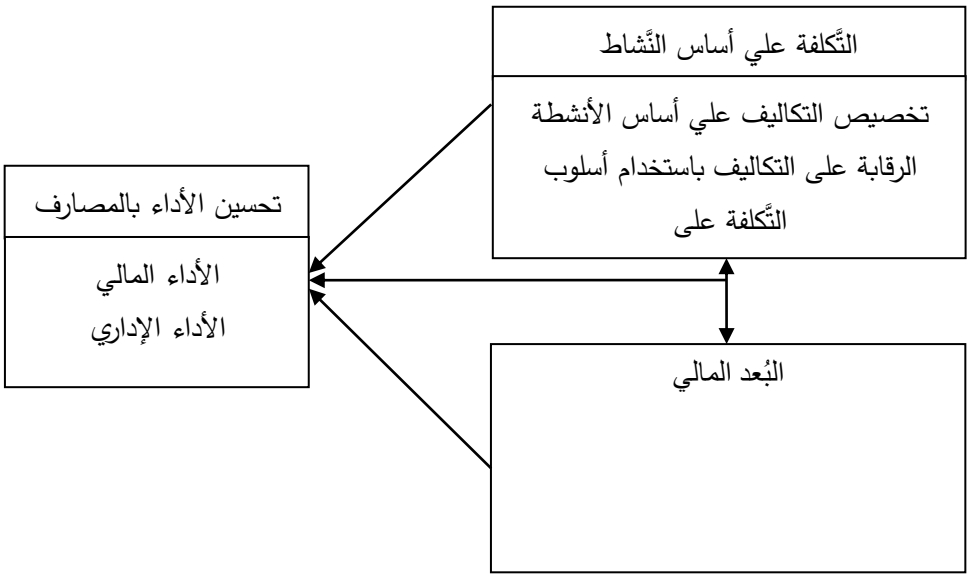
الحدود الزمانية: 2021م

الحدود الموضوعية: التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن لتحسين الأداء بالمصارف .

الحدود البشرية: العاملين بقسم الإدارة المالية وإدارة الجودة والمخاطر والمدراء ورؤساء الأقسام.

نموذج الدراسة:

شكل (1): نموذج الدراسة



المحور الأول : الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط

1/ مفهوم أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

عُرَّف أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بأنَّه ذلك الأسلوب الذي يقوم على فكرة أنَّ الأنشطة التي تستهلك الموارد المتاحة هي التي تسبب التَّكلفة وأنَّ المنتجات تحدث التَّكلفة من خلال الأنشطة التي تحتاجها لتصميم وهندسة وتصنيع وتسويق وتسليم المنتج (أحمد، 2003م، ص64).

أيضاً عّرَّف نظام التَّكلفة على أساس النَّشاط بأنَّه ذلك النظام الذي تُوزّع فيه التَّكلفة على الأنشطة التي تُساهم في إنتاج المنتج مثل اختبارات الجودة وإصلاح الآلات وهندسة المنتج وتوزيع المنتجات ثمَّ يُعاد توزيعها على المنتجات لتحديد تكلفة المنتج (كمال، 2004م، ص32).

كذلك عُرِّف بأنَّه تحليلٌ لعمليات المشروع وإعطاء فكرة شاملة على هيكله الاقتصادي وليس مجرد طريقة أفضل لتحديد تكلفة المنتج وخفض التكاليف فقط، بل أن المعلومات المتولِّدة من هذا النظام تؤدي إلى التحسين المستمر وتخفيض أو حذف الأنشطة التي لا تضيف قيمة للعملية الإنتاجية (سعيد، 2015م، ص 36).

أيضاً عُرِّف بأنَّه منهجٌ لتتبُّع التَّكلفة عن طريق تحديد كل الأنشطة والعمليات الأساسية وتجميع التكاليف على أساس الأنشطة المستهلكة لموارد الشركة وتخفيض أو التخلُّص من الأنشطة غير المضيفة للقيمة، وتحميل تكاليف الأنشطة على المنتجات على أساس محركات التَّكلفة المسببة لكلِّ نشاط (محمد، 2017، ص99).

من التعريفات السابقة يستنتج الباحثان أنَّ نظام التَّكلفة على أساس النَّشاط هو نظامٌ يقوم بتحليل الأنشطة وذلك باستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمةَ للمنتج، أمَّا الأنشطة المضيفة للقيمة فيتم تحديد تكاليفها وتخصيص الموارد على الأنشطة باستخدام مسببات التَّكلفة بهدف الحصول على معلومات دقيقة تساعد الإدارة على الاستغلال الأمثل لمواردها.

2/ أهمية أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط:

تنُبع أهمية أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط من الآتي (هاشم، 2000م، ص24):

أ. تحديد الأنشطة والموارد اللازمة لتحقيق الأنشطة وتحديد مسببات التَّكلفة التي تؤثر في حجم ومقدار استغلال كلِّ مورد داخل كلِّ نشاط لتحقيق خُطة أو موازنة معيَّنة.

ب. يوفِّر نظام التكاليف على أساس النَّشاط معلومات تكاليفية أكثر دقة وتتصف بالموضوعية تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات مثل التسعير، قرارات تقديم منتج أو خدمة جديدة، تحديد مستويات الإنتاج، اختيار قنوات التسويق، قرارات تتعلق بكيفية أداء الأنشطة بطرق أكثر كفاءة.

ج. قياس تكلفة المنتج بشكل أكثر دقة عن طريق قياس تكاليف الأنشطة التي يقوم بها الكيان وتحميل تلك التكاليف على المنتجات باستخدام مقاييس تعبِّر عن احتياجات تلك المنتجات من الأنشطة المختلفة.

د. يُتيح للإدارة معرفة حجم التغيرات التي تطرأ على خدمات نشاط معيَّن نتيجة لاتخاذ قرارات معيِّنة مثل إدخال تحسينات على العمليات الإنتاجية، إجراء تعديل في تصميم المُنتج، إتِّباع أساليب تكنلوجيا حديثة، تُغيِّر نسبة التشكيل البيعي.

مما سبق يستنتج الباحثان أهمية أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط تتمثَّل في تحسين أداء الخدمات المقدمة والمنتجات لأنَّه يوفِّر تصُّور عام لهيكل التَّكلفة وتحقيق الدقة في احتساب تكلفة المنتجات والخدمات كما يُساعد في ترشيد توزيع موارد المُنشأة وذلك بإلغاء الأنشطة عديمة المنفعة أيضاً يُساعد الإدارة في تحقيق الرقابة على عناصر التكاليف لأنَّه يُتيح للإدارة معرفة الأسباب الرئيسية لحدوث التكاليف.

3/ أهداف نظام التَّكلفة على أساس النَّشاط:

يسعى نظام التَّكلفة على أساس النَّشاط إلى تحقيق الاهداف التالية (اسماعيل، 2008م، ص 155):

أ. تحقيق العدالة في توزيع التكَّاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة.

ب. تقديم معلومات مفيدة للإدارة في اتخاذ القرارات وتحديد أسباب ارتفاع التكاليف في قيمة ما.

ج. التخَّلص من العشوائية في توزيع التكاليف غير المباشرة بين المُنتجات المختلفة.

د. يُساعد إدارة المُنشأة في إعطائها صورةً واضحة ودقيقة عن الأنشطة المسبِّبة للتكاليف ومن ثم معرفة نصيب المُنتج من كلِّ نشاط على حدة .

هـ. يُساعد إدارة الشركة في تخفيض التكاليف من خلال تحديد الأنشطة التيُ قيمةً للمنتوج والعمل على تقليل وتخفيض تكاليف مثل تلك الأنشطة.

و. تحديد كُلفة المُنتج بالدقَّة المطلوبة.

مما سبق يرى الباحثان أنه لضمان تحقيق الاهداف التي تم ذكرها سابقاً لأسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط يجب على إدارات المؤسسات وخاصة المصارف التطبيق السليم لهذا الأسلوب حتى يتم تحقيق الاستفادة المرجوة من تطبيقه.

4/ خطوات تصميم وتطبيق نظام (ABC):

لتطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط هناك عددٌ من الخطوات التي يجب إتِّباعها تتمثَّل في (أحمد، 2003م، ص 363-364):

أ. **تجميع الاعمال على هيئة أنشطة:** يتمُّ في هذه الخطوة التعرُّف على الأعمال المختلفة التي تقوم بها المُنشأة وذلك بتجميع الاعمال المتشابهة في نشاطٍ واحدٍ بحيث يُمكن استخدام مسبِّب واحد لتتُّبع تكلفة النَّشاط إلى المنتجات.

ب. **تحديد تكلفة النَّشاط:** وذلك بتحديد مستوى التجميع الذي يُستخدمه النظام عند التقرير عن تكلفة كلِّ نشاط أي تجميع عدد معيَّن من الأعمال في نشاط واحد مع التقرير عن تكاليف هذه الاعمال بصورة مستقِّلة.

ج. **تحديد مراكز الأنشطة:** يُقصد بمركز النَّشاط ذلك القطاع من العملية الإنتاجية الذي يقوم بتأدية عمل معين يخدم في تحقيق وظيفةٍ من وظائف المُنشأة وتهدف هذه الخطوة إلى تحديد كيفية إعداد تقارير التكاليف على مستوى المراكز.

د. **اختيار المستوى الأول لمسببات التَّكلفة:** يُقصد بها المُسبِّبات التي تُستخدم في تخصيص الموارد المُتاحة على الأنشطة .

هـ. **إختيار المستوى الثاني لمسبِّبات التَّكلفة:** ويُقصد بها المسبِّبات التي تُستخدم في تخصيص وتتُّبع تكاليف الأنشطة على المنتجات.

مما سبق يستنتج الباحثان أنَّ نظام التَّكلفة على أساس النَّشاط هو إطارٌ متكاملٌ وشاملٌ حيث تشتمل عملية تصميمه على التحديد والتحليل العميق لكافة الأنشطة في المُنشأة وتحديد تكاليف تلك الأنشطة مع محاولة ربط تلك الأنشطة بمسبِّباتها ومن ثمَّ توزيع تكاليف الأنشطة على المنتجات.

5/ مزايا تطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

هنالك مجموعة من المزايا التي يحققها تطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط أهمها (رشيد، 2010م، ص107):

أ. يُساعد على نجاح جهود الإدارة في مجال خفض التَّكلفة ويتحقَّق من خلال عدد من الآليات أهمها تخفيض الزمن والجهد، استبعاد الأنشطة غير الضرورية، اختيار الأنشطة ذات التَّكلفة المنخفضة، مشاركة الأنشطة ، إعادة توزيع الموارد غير المستخدمة.

ب. يُساعد على ترشيد التَّكلفة وربط نماذج مختلفة للتكلفة بنماذج أو توجهاتٍ مختلفة للربحية، كما أنَّ هذا القياس يُساعد على إمكانية ودقة قياس الإدارة لأداء الأنشطة وتحديد تشكيلةٍ مناسبةٍ من المخرجات.

ج. يُساعد على تحديد الأحداث والأنشطة المسبَّبة للتكلفة تحديداً دقيقاً كما يُساعد على دقة تتُّبع التكاليف خاصة التكاليف غير المباشرة والتي تمثِّل في الوقت الحاضر نسبة كبيرة من التَّكلفة الكلية.

مما سبق يرى الباحثان أن أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط يمثِّل نظاماً استراتيجياً يمكن من خلاله تحقيق الكثير من المنافع والمزايا حيث يُساعد في تحسين أداء الأنشطة المختلفة ورسم السياسات الإنتاجية والسعرية للمنشأة كما يُساعد على التحديد الدقيق للتكاليف .

6/ استخدام وتطبيق نظام التكاليف على أساس النَّشاط في المصارف:

إنَّ تطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بالبنوك يُساعد على التحديد الدقيق لأنشطة البنك وبالتالي التحديد السليم لتكلفة الخدمات المقدَّمة والتمكُّن من إدارة التَّكلفة بصورةٍ فاعلةٍ خاصةً مع الزيادة المضطردة في التكاليف غير المباشرة بوحدات القطاع وتعاظمها بسبب التطُّورات المستمرة في أساليب وتقنيات التشغيل مَّما يستلزم تحليلاً دقيقاً للتكاليف ومحركَّاتها، وأنَّ توظيف أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط يعمل على توفير المعلومات الملائمة في مجال إعادة التنظيم الإداري لكوادر التشغيل بالوحدات المصرفية مع إتاحة الفرصة لتحديد نقاط الاختناق ومواطن ضعف الأداء بالوحدات.

إن التطبيق السليم لأسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط يستلزم وضع إطار للخدمات التي يقدِّمها البنك مع تحديد وتصنيف الأنشطة المعززة لهذه الخدمات حتى يتسَّنى تحديد تكلفتها ومحرِّكات التَّكلفة الملائمة وصولاً للتحديد الدقيق لتكلفة الخدمات البنكية المتعدِّدة (أمل وآخرون، 2016م، ص64).

أيضاً لضمان تطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بصورة سليمة لابُدَّ من الدَّعم المتواصل من قِبل إدارة المصرف وعمل موظفي المصرف فريقاً واحداً وفي البداية يتوجب على الإدارة عمل دوراتٍ تعريفية لنظام تكاليف التكاليف المبني على الأنشطة ومن ثمَّ عمل دوراتٍ لتطبيق هذا النظام تطبيقاً سليماً.

ويُتيح تطبيق أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بالمصارف استخدام الفرص المتاحة استخداماً أمثل ويعتبر هذا الأسلوب أداة فعَّالة لتقييم أداء كلِّ فردٍ في المصرف، ويحفِّز إدارة المصرف على تنويع الخدمات المقدَّمة للعملاء وتطويرها.

إنَّ هذا النظام يحقِّق العدالة ويتخلَّص من العشوائية في توزيع التكاليف غير المباشرة على الخدمات المقدمة للعملاء ويُحدِّد كُلفة الخدمة المقدَّمة للعملاء بالدقة المطلوبة ويخفِّض تكلفة الخدمة المقدمة للعملاء عن طريق

التركيز على الأنشطة التي تُعطي قيمةً مضافة والابتعاد عن الأنشطة التي لا تُعطي قيمةً مُضافة (فراس، 2010، ص22).

ثانياً: البُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن

1/ مفهوم البُعد المالي:

يُعدُّ البُعد المالي أحد أهم محاور تقويم الأداء الشامل للمنظَّمة ويتضَّمن هذا البُعد مقاييس موجَّهة لتحقيق الاهداف للوقوف علي مستوى الأرباح المتحققة من استراتيجية منظمة الاعمال عن طريق العمل علي خفض مستويات التكاليف بالمقارنة مع المنظَّمات المنافسة والتركيز على حجم ومستوى الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال المستثمر الناتج عن الخفض في التكاليف والنُّمو في حجم المبيعات للمنتجات الحالية والجديدة والعائد على حقوق المالكين والعائد على مجموع الموجودات والقيمة الاقتصادية المُضافة والنُّمو في التدفُّقات النقدية المتولِّدة عن نشاطات التشغيل.

يُعرف البُعد المالي بأنَّه المُحصَّلة النهائية لأنشطة المنظَّمة التي تسعى من خلاله إلى تعظيم أرباحها لمقابلة توقُّعات المساهمين، فهو الصورة التي تبيِّن مدى نجاح الاستراتيجيات التي تتبَّعها المنظَّمة لتحقيق ربحية المساهمين من خلال زيادة القيمة لاستثماراتهم. (مسلم، د.ت، ص42).

مما سبق يستنتج الباحثان أن البُعد المالي يشير إلى مدى الإسهام في تنفيذ الإستراتيجية وفي التحسين المستمر لأهداف المنظمة وعملياتها بالشكل الذي يعود على المنظمة بتخفيض تكاليفه أو تلبية رغبات عملائها ورفع مستوى جودة منتجاتها ، وبذلك تتحقق الاهداف المالية التي تسعى إلى تحقيقها (الربحية والنُّمو والقيمة التي يرغبها أصحاب المصالح).

2/ استراتيجيات تطوير البُعد المالي :

تتبع المنظَّمات عدد من الاستراتيجيات لتطوير البُعد المالي تتمثَّل في(أبوعجيلة، 2012م، ص 28):

أ. استراتيجية نمو الإيرادات : يمكن تحقيق النُّمو في الإيرادات من خلال طريقتين:

i. بناء علاقة خدمية مميزة تحقق إيرادات إضافية من الخدمات الجديدة المتعلقة بالأسواق والعملاء الجدد.
ii. زيادة الخدمات للعملاء الحاليين عن طريق تعميق العلاقة معهم ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لتحقيق رغباتهم وإيجاد المزيج الملائم من المنتجات والخدمات المقدمة لتقديمها لهم.

ب. إستراتيجية نمو الإنتاجية : يُمكن تحقيق نمو الإنتاجية المنظَّمة من خلال طريقتين:

i. تحسين هيكل التَّكلفة: عن طريق تخفيض المصاريف المباشرة وغير المباشرة .
ii. كفاءة استخدام الأصول: وذلك من خلال تخفيض رأس المال العامل والثابت بهدف الوصول لمستوى تشغيلي مطلوب .

3/ طرق قياس الأداء المالي :

وتتمثَّل طرق قياس الأداء المالي في الآتي(أبو عجيلة ،2012م، ص29):

أ. الربحية: ويمكن قياسها بالدخل التشغيلي و معدل العائد على الاستثمار والقيمة الاقتصادية المضافة.

ب. الإنتاجية: تُعدُّ الإنتاجية تعبيراً عن علاقات بين المُخرجات المحقَّقة ومقدار المُدخلات المستنفذة ومعنى ذلك أن الإنتاجية يمكن استخدامها كمقياس لقدرة الوحدة الاقتصادية على الإنتاج فهي القُدرة على تحقيق مُخرجات مستهدفة من أحد عناصر المُدخلات والهدف من حسابها هو الحُكم على الكفاءة في استخدام عوامل الإنتاج.

ج. نسبة النُّمو في الإيرادات: يُعطي هذا المقياس مؤشراً عن فاعلية وكفاءة أداء المنظَّمة والايرادات خلال سنوات متتالية.

د. التدفقات النقدية: تُحسب عن طريق طرح المدفوعات النقدية للأنشطة الاستثمارية والتمويلية والتشغيلية من المقبوضات النقدية ويتم تحديد النقدية آخر المدة بإضافة رصيد أول المدة إلى صافي التدفقات النقدية .

مما سبق يستنتج الباحثان أنَّ البُعد المالي يقدِّم مجموعةً من المعايير والمؤشرات التي تُساعد في تحديد الموقف المالي بالنسبة للمُنشأة وبالتالي يُساعد في قياس وتقويم الأداء المالي لديها ووضع الاستراتجيات التي تضمن استمرارها ونمّوها .

ثالثاً: تحسين الأداء بالمصارف

1/ مفهوم الأداء :

يُعَّرف بأنَّه انعكاسٌ لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعَّالية بصورةٍ تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (صباح، 2015م، ص7)

أيضاً يُعرَّف بأنَّه الكيفية التي يُؤدِّي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الانتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج المتاحة ومستلزمات الإنتاج ولإجراء التحويلات الكِّمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الانتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المُسطَّر والأهداف المحدَّدة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة (غانية، 2015، ص 64).

مما سبق يُستنتج الباحثان أنَّ مفهوم الأداء يمثِّل الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.

2/ أهمية قياس الأداء :

إنَّ أهمية قياس الأداء يمكن إيجازها في النقاط التالية (عادل، 2011م، ص13):

أ. يوفِّر مدخلاً واضحاً للتركيز على الخُطة الاستراتيجية للبرنامج، فضلاً عن غاياته ومستوى أدائه، كما أن القياس يوفر آلية معيّنة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.

ب. الاهتمام بما يجب انجازه ويحث المنظَّمات على توفير الموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الاهداف، كما أن القياس يوفر التغذية الراجعة حول مجريات سير التقدم نحو الاهداف، وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الاهداف، حيث يكون بمقدور المنظَّمات أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات.

ج. يُحسِّن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين فضلاً عن الاتصالات الخارجية بين المنظَّمة وعملائها والمتعاملين معها.

د. يُساعد في إعطاء توضيحات حول تنفيذ البرامج وتكاليف هذه البرامج.

هـ. يُشِّجع على التوجُّه بشكلٍ بنّاء نحو حل المشاكل حيث أنَّ القياس يوفِّر بياناتٍ حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة.

و. القياس يزيد من تأثير المنظمة حيث يتمُّ التعرُّف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الايجابي في تلك المحاور.

ز. يمكن أن يكون هناك تحسينٌ من دون قياس فإذا ما كانت المنظَّمة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها، لا يمكن أن تعرف ما هو مستقبلها وبالتأكيد لا يمكن الوصول إلى حيث تريد.

مما سبق يستنتج الباحثان أنَّ قياس الأداء مهمٌ جداً لكافة المنظَّمات على اختلاف نشاطاتها فمن خلاله يُمكن تحديد كفاءة العمل والحكم على مدى فعَّالية الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظَّمات وذلك لتحقيق الأهداف المنشُودة، كما أنَّ قياس الأداء يُساعد في اكتشاف الأخطاء وتحقيق الرقابة على الأنشطة المختلفة بهدف تحسين أدائها.

3/ مفهوم تحسين الأداء:

يقصد به التعرُّف على جوانب الضعف في أداء المؤسسات والعاملين بها وبناءاً عليها يتم وضع خُطط تحسين الأداء، كما يجب على المسؤولين اتخاذ الإجراءات والأفعال والممارسات اللازمة لتصحيح الأخطاء وبالتالي تحسين الأداء (إيمان، 2016م، ص42).

كذلك يُعرَّف على أنَّه فكرةٌ تقوم على أساس علاج القصور والانحراف في الأداء الفعلي والتي قد تعود إلى أيِّ عنصرٍ من عناصر الأداء ومن ثم تتجه إلى علاج القُصور في المُدخلات، العمليات أو مُخرجات نظام إدارة الأداء أو فيها جميعاً وكذلك تتِّجه إلى التعامل مع ذات العناصر بغرض الارتفاع به إلى مستوياتٍ جديدةٍ وأفضل من حيث الكفاءة والفعالية (إيمان، 2016م، ص43).

ممَّا سبق يستنتج الباحثان أنَّ عملية تحسين الأداء هي عمليةٌ إدارية مستمرة ومتكاملة يتمُّ من خلالها المقارنة بين المستوى الفعلي للأداء الحالي والمستوى المطلوب للأداء لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بما يضمن الاستغلال الأمثل للموارد وتحسين المُخرجات.

رابعاً: الدراسات السابقة

تناولت دراسة **كامل (2015م)** موضوع قياس الأداء بالقطاع العام في قطاع غزة، وهُدفت الدراسة إلى بناء نموذجٍ لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن يتناسب مع المؤسسات العامة في قطاع غزة للارتقاء بأدائها، توصَّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثرٍ ايجابيٍ لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن على أداء المؤسسات العامة في قطاع غزة ووجود أثر ايجابي لتطبيق البُعد المالي، وبُعد العملاء، وبُعد العمليات الداخلية

وبُعد النُّمو والتعليم وبُعد المسؤولية الاجتماعية على أداء تلك المؤسسات، وعلى ضوء النتائج أوصَّت الدراسة بضرورة تطبيق بُطاقة الأداء المتوازن على مؤسسات القطاع العام، كما أوصَّت الدراسة باعتماد نموذج بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء مؤسسات القطاع العام، والتركيز على مشاركة موظفي القطاع العام في صُنع القرار داخل مؤسساتهم التي يعملون فيها.

يرى الباحثان أنَّ هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية بتناولها لأحد أهم أبعاد بُطاقة الأداء المتوازن وهو البُعد المالي بهدف قياس وتحسين الأداء، وتختلف عنها في تناول علاقة التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي بهدف تحسين أداء المصارف السودانية.

تناولت دراسة **عبد الله (2016م)** أثر التكامُل بين أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والإدارة على أساس الأنشطة في تعظيم الربحية بقطاع المطاعم، هُدفت الدراسة إلى بيان أثر التكامل بين نظَّام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) ونظام الإدارة المبَّني على أساس الأنشطة (ABM) في تعظيم الربحية في شركات المطاعم، توصَّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنَّه يُوجد فهمٌ واضحٌ للعاملين في شركات المطاعم بأهمية أنظمة المحاسبة الإدارية الاستراتيجية الحديثة وخصوصاً نظامي (ABC) وأنَّه يُوجد أثرٌ ذو دلالةٍ إحصائية للتكامل بين نظام التكاليف حسب الأنشطة ونظام الإدارة حسب الأنشطة في تعظيم الربحية في قطاع المطاعم وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة اهتمام شركات المطاعم بالأساليب الحديثة لإدارة التَّكلفة وخصوصاً أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والإدارة على أساس الأنشطة لما له من الأثر الإيجابي من تحسين عملية صنع القرارات على المستوى التشغيلي والاستراتيجي وتعزيز الموقع التنافسي للشركة.

يرى الباحثان أن هذه الدراسة تتفِّق مع الدراسة الحالية في تناولها لأسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط وفي تطَّبيق استراتيجية تكامل الأنظمة في بيئة الأعمال الحديثة وتختلف معها في ربط أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بالبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن من خلال التكامل بينهما بهدف تحسين أداء المصارف السودانية.

تناولت دراسة **سعدية (2017م)** أثر التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على أثر التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية على أداء المؤسسات الاقتصادية والتعرُّف على واقع المؤسسات الجزائرية من حيث نوع مؤشرات الأداء المطبقة فيها والأدوات المستخدمة في عملية التقييم والتقنيات الحديثة المستعملة للتسيير، توصَّلت الدراسة إلى أنَّ استخدام التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن والمقارنة المرجعية في عملية تقييم الأداء يفي بمتطلبات عملية التقييم في ظل بيئة غير مستقرة وسريعة التغيير، حيث يعمل هذا التكامل على تحسين أداء المؤسسة بصفة مستمرة من خلال الاقتداء بالغير، كما أنَّ تطبيق المؤسسات الاقتصادية للتقنيات الحديثة للتسيير يسهم في عملية استخدام مؤشرات غير مالية لاعتماد هذه الطرق على المعلومات المالية وغير المالية، وعلى ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة أوصت الدراسة بضرورة قيام المؤسسات الاقتصادية بوضع مؤشرات أداءٍ مفهومةٍ وبسيطةٍ وسهلة الاعتماد، مالية وغير مالية، تُعنى بالأمور الداخلية والخارجية للمؤسسة وتكون مشتقة من

استراتيجية المؤسسة، وضرورة تطبيق بطاقة الأداء الحديثة (بطاقة الأداء المتوازن المستدام) في قياس وتقييم أدائها باعتبارها أداةً للتقييم الشامل لأداء المؤسسة الاقتصادية.

يرى الباحثان أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسة السابقة في تناولها للبُعد المالي كأحد بطاقة الأداء المتوازن المعدّلة، وفي تطبيق استراتيجية تكامل الأنظمة في بيئة الاعمال الحديثة بهدف قياس وتحسين الأداء وتختلف عنها في أنها تتناول العلاقة التكاملية بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء المصارف السودانية .

تناولت دراسة **حاتم (2019م)** التكامل بين نظامي التكاليف على أساس الأنشطة وسلسلة القيمة وأثره على دعم الميزة التنافسية بالقطاع الصناعي السوداني، هُدفت الدراسة إلى بيان أثر التكامل بين نظامي التكاليف على أساس الأنشطة وسلسلة القيمة على دعم الميزة التنافسية بالقطاع الصناعي السوداني، توصَّلت الدراسة إلى أنَّ التكامل بين نظام التكاليف على أساس النَّشاط وسلسلة القيمة يعمل على المساهمة في تقليل تكلفة المنتجات حسب الطلب بغرض استراتيجيات الميزة التنافسية في الشركات العاملة بولاية الخرطوم، كما يُساعد على تطوير وتصميم المنتجات، وعلى ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة أوصت الدراسة بضرورة تبَّني تطبيق تكامل نظام التكاليف على أساس النَّشاط وسلسلة القيمة مع أساليب المحاسبة الإدارية الأخرى لدعم الميزة التنافسية بالشركات الصناعية والاهتمام بتحليل وتجديد مدى مساهمة كلِّ نشاطٍ في خلق القيمة للعملاء.

يرى الباحثان أنَّ هذه الدراسة تتفق مع الدراسة السابقة في تناول متغير أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط وفي تطبيق استراتيجية تكامل الأنظمة في بيئة الاعمال الحديثة وتختلف عنها في ربط أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط بالبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن المعدّلة بهدف تحسين أداء المصارف السودانية.

تناولت دراسة **أحلام (2020 م)** دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ومعرفة ما إذا كانت مخرجات بطاقة الأداء المتوازن تعمل على تطوير وتحسين الافصاح المستدام للمؤسسة الاقتصادية، توصَّلت الدراسة إلى أنَّ شركة الأسمنت لعين الكبيرة تعتمد حالياً في قياس أدائها على أدوات تقليدية لا تعطيها النظرة الشمولية الحالية بعيدة المدى حول أدائها المستدام وبالرغم من ذلك تتمتَّع بكلِّ المقِّومات التي تسّهل عليها تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للتحَّكم في أدائها على المدى القصير والبعيد ويُساهم ذلك في أنه يعطي للشركة المدروسة دفعاً كبيراً نحو مراعاة متطلبات أصحاب المصلحة والعمل على تحقيقها بما يتماشى مع أهدافها واستراتيجيتها، أوصت الدراسة بضرورة الإسراع في تبِّني بطاقة الأداء المتوازن لارتباطها المباشر بالاستراتيجية والاعتماد على مؤشرات تسمح بالتطَّبيق الجيَّد لبطاقة الأداء المتوازن لتجسيد استراتيجيتها خاصةً في ظل المنافسة الشديدة.

يرى الباحثان أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسة السابقة في تناول البُعد المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتختلف عنها في تناول علاقة التكامل بين أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن المعدَّلة بهدف تحسين أداء المصارف السودانية.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

1/ مجتمع وعيّنة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين برئاسة المصارف السودانية والبالغ عددهم (300) موظف بكلٍّ من مصرف الادخار، الاسرة، النيل، النيلين، امدرمان الوطني، السلام، بينما تتكَّون عيّنة الدراسة من العاملين بقسم الإدارة المالية وإدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر والمدراء العامين ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام، والبالغ عددهم (180) مفردة، تم اختيارها بطريقة عشوائية بنسبة تمثِّل 60% من مجتمع الدراسة.

2/ صدق وثبات أداة جمع البيانات:

أداة الدراسة:

استخدم الباحثان الاستبانة كأداةٍ رئيسيةٍ لجمع البيانات اللازمة للدراسة وقد قام الباحثان بتوزيع عدد (180) استبانة تمَّ استلام (142) منها، والصالحة للتحليل 133 استبانة وهي تمثِّل نسبة 74% من عيّنة الدراسة، وللتحقُّق من صِدق وثبات الأداة تم التأكُّد من الآتي:

أ- الصِّدق والثبات الظاهري:

للتأكُّد من مدى صلاحية (الاستبانة) ومدى قدرة عبارات الاستبانة في التعبير عن فرضيات الدراسة فقد تمَّ عرضُها على عددٍ من الأكاديميين ذوي الاختصاص بمجال الدراسة، وقد قام الباحثان بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء الملاحظات التي أبدوها عليها.

ب- الصِّدق والثبات الإحصائي:

هو مقياسٌ يُستخدم لمعرفة درجة اتساق إجاباتٍ المبحوثين الذين شملتهم الدراسة ومدى ثبات النتائج إذا ما استُخدمت هذه الأداء أكثر من مرة أو لعيّنةٍ مختلفة من مجتمع الدراسة، وتتراوح قيمة كلٍّ من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، حيث كلَّما اقتربت النتيجة إلى الواحد الصحيح دلَّت على جودة أداة جمع البيانات وقبولها، ومن أجود أساليب معرفة صدق أداة الدراسة هي معادلة (ألفا – كرونباخ) ومن ثمَّ يتمُّ إيجاد معامل الثبات عن طريق إيجاد الجزر التربيعي لمعامل الصدق.

الجدول (1): معاملي الثبات الداخلي والصِّدق الذاتي لمتغيّرات الاستبانة لعيّنة الدراسة الميدانية (حجم العيّنة 133 مفردة)

الرقم	المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات الداخلي (قيمة (α) ألفا)	معامل الصدق الذاتي
1	أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط	15	0.907	0.952
2	البُعد المالي	5	8680.	9070.
3	الأداء بالمصارف	10	0.918	0.958
	الاستبانة ككل	30	550.9	180.9

3/ الطرق والأساليب المستخدمة في التحليل :

يستخدم الباحثان مجموعةً من الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة وهي التكرارات، النّسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار (t) واختبار مربع كاي لجودة التوفيق واختبار معامل الارتباط، تحليل التباين وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ثانياً: تحليل البيانات

1/ تحليل البيانات الشخصية

جدول (2): خصائص عيّنة الدراسة

البيان	الفئات	العدد	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	17	%12.8
	(من 30 سنة واقل من 40 سنة)	38	%28.6
	(من 40 واقل من 50 سنة)	42	%31.6
	50 سنة فأكثر	36	%27
	المجموع	133	%100
المؤهِّل العلمي	ثانوي	5	%3.8
	جامعي	74	%55.6
	فوق الجامعي	54	%40.6
	المجموع	133	100.0
التخصص العلمي	محاسبة	50	%37.6
	إدارة الاعمال	20	%15
	اقتصاد	29	%21.8
	دراسات مالية ومصرفية	19	%14.3
	أخرى	15	%11.3

	المجموع	133	100.0
الدرجة الوظيفية	(من التاسعة – الثامنة)	19	%14.3
	(من السابعة – الخامسة)	58	%43.6
	(من الرابعة – الأولى)	56	%42.1
	المجموع	133	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	14	%10.5
	من 5 وأقل من 10 سنوات	22	%16.5
	من 10 وأقل من 15 سنة	28	%21.1
	من 15 وأقل من 20 سنة	23	%17.3
	من 20 سنة فأكثر	46	%34.6
	المجموع	133	%100
الدورات التدريبية في مجال المحاسبة الإدارية	داخلية	56	%42.1
	خارجية	6	%4.5
	داخلية وخارجية	40	%30.1
	لا توجد	31	%23.3
	المجموع	133	100.0

المصدر: إعداد الباحثان، بيانات الاستبانة 2021م

من بيانات الجدول (2) نجد أنّ نسبة 12.8% أعمارهم في الفئة (أقل من 30 سنة) ونسبة 28.6% أعمارهم في الفئة (30 وأقل من 40 سنة)، و نسبة 31.6% من أفراد عيّنة الدراسة أعمارهم في الفئة (40 وأقل من 50 سنة)، ونسبة 27% أعمارهم في الفئة (50 سنة فأكثر)، كما يوضّح الجدول أيضاً أن نسبة 3.8% من المبحوثين مؤهلهم العلمي (ثانوي) ونسبة 55.6% من المبحوثين مؤهلهم العلمي (جامعي), ونسبة 40.6% من أفراد عيّنة الدراسة مؤهلهم العلمي (فوق الجامعي)، كما يتضِّح من الجدول أنّ معظم المبحوثين تخصصهم (محاسبة) بنسبة 37.6%، ونسبة 15% تخصصهم (إدارة الاعمال)، ونسبة 21.8% تخصصهم (اقتصاد)، ونسبة 14.3% تخصصهم (دراسات مالية ومصرفية)، ونسبة 11.3% يحملون تخصصات (أخرى)، ويتبّين من الجدول أيضاً أنّ نسبة 14.3% درجتهم الوظيفية بين (التاسعة والثامنة) ونسبة 43.6% درجتهم الوظيفية بين (السابعة والخامسة), ونسبة 42.1% درجتهم الوظيفية بين (الرابعة والأولي). كما يتضِّح من الجدول أنّ نسبة 10.5% سنوات خبرتهم في الفئة (أقل من 5 سنوات)، ونسبة 16.5% سنوات خبرتهم في الفئة (5 وأقل من 10 سنوات)، ونسبة 21.1% سنوات خبرتهم في الفئة(10 وأقل من 15 سنة) ونسبة 17.3% سنوات خبرتهم في الفئة (15 وأقل من 20 سنة) ونسبة 34.6 % سنوات خبرتهم في الفئة (20 سنة فأكثر)، أيضاً يتضِّح من الجدول أنّ نسبة 42.1 % تم تدريبهم (داخلياً)، وأنَّ نسبة 4.5% تم تدريبهم

خارجياً وأنَّ نسبة30.1% تم تدريبهم (داخلياً وخارجياً)، وأنّ نسبة 23.3% لم يتلقوا أيّ دورات تدريبية في مجال المحاسبة الإدارية الحديثة.

2/ تحليل البيانات الأساسية :

تحليل عبارات المحور الأول: أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

1. تخصيص التكاليف على أساس الأنشطة:

الجدول (3): التكرارات والنّسب المئوية لعبارات تخصيص التكاليف علي أساس الأنشطة

العبارة		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
يعمل أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط على الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسّبباتها بالمصارف	ت	28	77	28	–	–	133
	%	21.1	57.8	21.1	–	–	%100
تهتم إدارة المصرف بتتُّبع التَّكلفة وتحديد مراكز النَّشاط الخاصة بالتكاليف غير المباشرة	ت	34	69	16	12	2	133
	%	25.6	51.9	12.0	9.0	1.5	%100
يعمل المصرف على تحميل تكلفة النَّشاط على تكاليف الخدمات المصرفية	ت	26	76	21	10	–	133
	%	19.5	57.2	15.8	7.5	–	%100
تهتم إدارة المصرف بالتعرُّف على مسببات حدوث التَّكلفة	ت	30	78	17	7	1	133
	%	22.6	58.6	12.7	5.3	0.8	%100
يتم تحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلى أنشطة مضيفة للقيمة وأنشطةٍ غير مضيفةٍ للقيمة	ت	21	76	25	10	1	133
	%	15.8	57.1	18.8	7.5	0.8	%100
يهتم المصرف بالأنشطة التي تضيف قيمة والتخلص من الأنشطة التي لا تضيف قيمة لتحسين كفاءة أداء الأنشطة	ت	36	70	15	9	3	133
	%	27.1	52.6	11.3	6.7	2.3	%100
يوزِّع المصرف التكاليف غير المباشرة باستخدام موجهات متعددة لحدوث التَّكلفة	ت	31	65	25	9	3	133
	%	23.3	48.9	18.8	6.7	2.3	%100

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

يتضِّح من بيانات الجدول (3) أنَّ نسبة 78.9% من أفراد العيِّنة يوافقون على أنّ أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط يعمل على الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسبباتها بالمصارف، و نسبة 21.1% لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة، كما يوضِّح الجدول أن نسبة 77.5% من أفراد العيِّنة يوافقون على أن إدارة المصرف تهتم بتتُّبع التَّكلفة وتحديد مراكز النَّشاط الخاصة بالتكاليف غير المباشرة ونسبة 10.5% لا يوافقون على ذلك أما أفراد العيِّنة الذين لم يُبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12 %، أيضاً يوضِّح الجدول أنّ نسبة 76.7% من أفراد العيِّنة يوافقون على أن المصرف يعمل على تحميل تكلفة النَّشاط على تكاليف الخدمات المصرفية ، ونسبة 7.5 % لا يوافقون على ذلك ، أما أفراد العيِّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 15.8 %، أيضاً يوضِّح الجدول أن نسبة 81.2% من أفراد العيِّنة يوافقون على اهتمام الإدارة المالية بمصرفهم بالتعرُّف على مسببات حدوث التَّكلفة ونسبة 6.1% لا يوافقون على ذلك أما أفراد العيِّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة

12.7%، ويبيّن الجدول أيضاً أن نسبة 72.9% من أفراد العيّنة يوافقون على أن إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم تقوم بتحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلى أنشطة مضيفة للقيمة وأنشطة غير مضيفة للقيمة ونسبة 8.3% لا يوافقون على ذلك أما أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 18.8%، أيضاً يبيّن الجدول أن نسبة 79.7% من أفراد العيّنة يوافقون على أنّ إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم تهتم بالأنشطة التي تضيف قيمة والتخلص من الأنشطة التي لا تضيف قيمة لتحسين كفاءة أداء الأنشطة، ونسبة 9 % لا يوافقون على ذلك، أما أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 11.3%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 72.2% يوافقون على أن الإدارة المالية بمصرفهم توزع التكاليف غير المباشرة باستخدام موجهات متعددة لحدوث التَّكلفة، ونسبة 9% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 18.8%.

2. الرقابة على التكاليف بإستخدام أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

الجدول (4) التكرارات والنّسب المئوية لعبارات الرقابة على التكاليف بإستخدام أسلوب التَّكلفة علي أساس النَّشاط

العبارة		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
يوجد نظام رقابة داخلية بالمصرف	ت	57	62	11	2	1	133
	%	42.9	46.6	8.2	1.5	0.8	%100
استخدام نظام (ABC) يوفّر مجموعةً من الإجراءات الرقابية على أنشطة المصرف المختلفة	ت	36	67	24	6	–	133
	%	27.0	50.4	18.1	4.5	–	%100
تسعى إدارة المصرف إلى ربط تكلفة الخدمات المصرفية بالأنشطة للتحكُّم في أداء الأنشطة المختلفة	ت	26	77	24	5	1	133
	%	19.5	57.9	18.0	3.8	0.8	%100
تهتم إدارة المصرف بالتحديد الدقيق لتكلفة كل نشاط لاختيار أفضل الطرق لتنفيذ الأنشطة	ت	43	62	18	9	1	133
	%	32.3	46.6	13.5	6.8	0.8	%100
يحرص المصرف على تتُّبع التكاليف وتخطيط الموارد طبّقاً لأهداف كل نشاط	ت	39	69	21	3	1	133
	%	29.3	51.9	15.7	2.3	0.8	%100
تتوفر لدى المصرف معلوماتٍ تفصيلية عن تكلفة الأنشطة تمكّنه من إحكام الرقابة على التكاليف	ت	39	68	19	6	1	133
	%	29.3	51.1	14.3	4.5	0.8	%100
يقوم المصرف بالتأكد من أنّ أنشطة الرقابة	ت	39	71	17	5	1	133

على التكاليف موضوعة لتجنب المخاطر بالمصرف	%	29.3	53.4	12.7	3.8	0.8	%100
يهتم المصرف بتحديد الموارد الفعلية والمخططة لكلّ نشاطٍ لإحكام الرقابة على استخدام الموارد	ت	41	68	16	6	2	133
	%	30.8	51.2	12.0	4.5	1.5	%100

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

يتضِّح من بيانات الجدول (4) أنَّ نسبة 89.5% يوافقون على وجود نظام رقابة داخلية بمصرفهم، ونسبة 2.3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 8.2%، كما يتضِّح من بيانات الجدول أن نسبة 77.4% يوافقون على أنّ استخدام نظام (ABC) يوفِّر مجموعة من الإجراءات الرقابية على أنشطة المصرف، ونسبة 4.5% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 18.1 %، ويبيِّن الجدول أيضاً أن نسبة 77.4% يوافقون على سعي الإدارة المالية بمصرفهم إلى ربط تكلفة الخدمات المصرفية بالأنشطة للتحكم في أداء الأنشطة المختلفة، ونسبة 4.6% لا يوافقون على ذلك، ونسبة18% لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة، كما يبيِّن الجدول أنّ نسبة 78.9% يوافقون أنّ الإدارة المالية بمصرفهم تهتم بالتحديد الدقيق لتكلفة كلِّ نشاط لاختيار أفضل الطرق لتنفيذ الأنشطة، ونسبة 7.6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 13.5%، ويوضّح الجدول أن نسبة 81.2% يوافقون على حرص الإدارة المالية بمصرفهم على تتُّبع التكاليف وتخطيط الموارد طبقاً لأهداف كل نشاط، و نسبة 3.1% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 15.7%، كما يبيِّن الجدول أنّ نسبة 80.4% يوافقون على أنّ الإدارة المالية بمصرفهم تتوافر لديها معلومات تفصيلية عن تكلفة الأنشطة تمكنها من إحكام الرقابة على التكاليف، ونسبة 5.3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 14.3%، أيضاً يبيِّن الجدول أنّ نسبة 82.7% يوافقون على قيام إدارة المراجعة الداخلية بمصرفهم بالتأكّد من أنّ أنشطة الرقابة على التكاليف موضوعة لتجنب المخاطر بالمصرف ونسبة 4.6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12.7% كما يبيِّن الجدول أن نسبة 82% يوافقون على اهتمام إدارة المراجعة الداخلية بمصرفهم بتحديد الموارد الفعلية والمخطّطة لكلِّ نشاط لإحكام الرقابة على استخدام الموارد، نسبة 6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12%.

تحليل عبارات المحور الثاني البُعد المالي :

الجدول (5) التكرارات والنّسب المئوية لعبارات البُعد المالي

العبارة		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
يقوم المصرف بتحديد الاهداف المالية المراد تحقيقها مسبقاً	ت	52	73	6	1	1	133
	%	39.1	54.9	4.4	0.8	0.8	%100
يحرص المصرف على الاستخدام الأمثل لموارده	ت	49	65	13	6	–	133
	%	36.8	48.9	9.8	4.5	–	%100
يسعى المصرف إلى التحديد الدقيق لتكاليف أنشطة الخدمات المصرفية	ت	44	68	14	5	2	133
	%	33.1	51.1	10.5	3.8	1.5	%100
يوازن المصرف بين كُلفة عملياته وخدماته المصرفية والعائد المحقّق	ت	38	67	19	8	1	133
	%	28.6	50.3	14.3	6.0	0.8	%100
يهدف المصرف إلى تحقيق التوازن بين إدارة السيولة ورأس المال العامل حفاظاً على حقوق العملاء والمساهمين	ت	51	66	12	3	1	133
	%	38.3	49.6	9.0	2.3	0.8	%100

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

يتضِّح من بيانات الجدول (5) أنّ نسبة 94% يوافقون على قيام الإدارة المالية بمصرفهم بتحديد الاهداف المالية المراد تحقيقها مسبقاً، ونسبة 1.6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 4.4%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 85.7% يوافقون على حرص الإدارة المالية بمصرفهم على الاستخدام الأمثل لموارده، ونسبة 4.5% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 9.8%، ويبيّن الجدول أنّ نسبة 84.2% يوافقون على سعي الإدارة المالية بمصرفهم إلى التحديد الدقيق لتكاليف أنشطة الخدمات المصرفية، ونسبة 5.3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 10.5%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 78.9% يوافقون على أنّ الإدارة المالية بمصرفهم توازن بين كُلفة العمليات والخدمات المصرفية والعائد المحقَّق ونسبة 6.8% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 14.3%، ويوضِّح الجدول أيضاً أنّ نسبة 87.9% يوافقون على أنّ السياسة المالية لمصرفهم تهدف إلى تحقيق التوازن بين إدارة السيولة ورأس المال العامل حفاظاً على حقوق العملاء والمساهمين، ونسبة 3.1% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 14.3%.

تحليل عبارات المحور الثالث الأداء:

الجدول (6) التكرارات والنّسب المئوية لعبارات الأداء

العبارة		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
يستخدم المصرف آليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفُّق النقدي والمستقبلي بشكلٍ يلبّي متطلبات السياسة المالية له	ت	43	68	19	3	–	133
	%	32.3	51.1	14.3	2.3	–	%100
يتناسب حجم أرباح المصرف مع حجم ونوعية الخدمات المقدمة	ت	30	79	16	8	–	133
	%	22.6	59.4	12.0	6.0	–	%100
يحقِّق المصرف انخفاضاً مستمراً في النفقات غير المباشرة التي تحمل على أنشطته	ت	29	59	31	13	1	133
	%	21.8	44.4	23.3	9.7	0.8	%100
يوجد نمو متوازن لمزيج الإيرادات من النَّشاطات التشغيلية	ت	32	67	26	7	1	133
	%	24.0	50.4	19.5	5.3	0.8	%100
يعتمد المصرف على المؤشرات المالية وغير المالية لقياس ومراقبة الأداء المالي بالمصرف	ت	43	63	20	6	1	133
	%	32.3	47.4	15.0	4.5	0.8	%100
تتميز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بمستوى جودة يلبّي احتياجاتهم	ت	39	69	17	6	2	133
	%	29.3	51.9	12.8	4.5	1.5	%100
تستهدف عمليات التحسين المستمر خفض دورة الوقت	ت	39	72	16	6	–	133
	%	29.3	54.2	12.0	4.5	–	%100
يستجيب المصرف لشكاوي العملاء ويعالج الخلل في وقت قصير	ت	44	63	22	4	–	133
	%	33.1	47.4	16.5	3.0	–	%100
يتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له	ت	35	62	28	8	–	133
	%	26.3	46.6	21.1	6.0	–	%100
عند اختيار قواعد المراجعة والتصحيح لغرض تحسين مستوى الأداء فإن الإدارة تعطي الأولوية للخدمات التي تزيد من رضا العملاء	ت	40	61	26	5	1	133
	%	30.1	45.8	19.5	3.8	0.8	%100

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

يتضِّح من بيانات الجدول (6) أنّ نسبة 83.4% يوافقون على استخدام الإدارة المالية بمصرفهم لآليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفُّق النقدي والمستقبلي بشكلٍ يلبّي متطلبات السياسة المالية للمصرف، ونسبة 2.3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 14.3%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 82% يوافقون على تناسب حجم أرباح مصرفهم مع حجم ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة ونسبة 6% أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12%، أيضاً يوضِّح الجدول أنّ نسبة 66.2%

يوافقون على أنّ الإدارة المالية بمصرفهم تحقق انخفاضاً مستمراً في النفقات غير المباشرة التي تحمل على أنشطة المصرف، ونسبة 10.5% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 23.3%، كما يتبيّن من بيانات الجدول أنّ نسبة 74.4% يوافقون على وجود نمو متوازن لمزيج الإيرادات من النَّشاطات التشغيلية، وأنّ نسبة 6.1% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 19.5%، ويوضّح الجدول أيضاً أنّ نسبة 79.7% يوافقون اعتماد الإدارة المالية بمصرفهم على المؤشرات المالية وغير المالية لقياس ومراقبة الأداء المالي بالمصرف، ونسبة 5.3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 15%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 81.2% يوافقون على أنّ الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من قبل مصرفهم تتميّز بمستوى جودة يلبّي احتياجات ورغبات عملاء مصرفهم، ونسبة 6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12.8%.

كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 83.5% يوافقون على أنّ استهداف عمليات التحسين المستمر التي تقوم بها إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم خفض دورة الوقت، ونسبة 4.5% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 12%، ويوضّح الجدول أنّ نسبة 80.5% يوافقون على أنّ سياسة الجودة بمصرفهم تؤكِّد على الاستجابة لشكاوي العملاء ومعالجة الخلل في وقت قصير، ونسبة 3% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 16.5%، كما يبيّن الجدول أنّ نسبة 72.9% يوافقون على تناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له، ونسبة 6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 21.1% ويوضّح الجدول أيضاً أنّ نسبة 75.9% يوافقون على أنّه عند اختيار قواعد المراجعة والتصحيح لغرض تحسين مستوى الأداء فإن الإدارة تعطي الأولوية للخدمات التي تزيد من إمكانية رضا العملاء، ونسبة 4.6% لا يوافقون على ذلك، أمّا أفراد العيّنة الذين لم يبدوا إجاباتٍ محدَّدة فقد بلغت نسبة 19.5%.

ثالثاً:اختبار الفرضيات :

تتمثَّل الاختبارات الإحصائية المستخدمة في اختبار صحة المحاور ومناقشة النتائج في الآتي:

1. اختبار T لعيّنة واحدة: يستخدم هذا النوع من اختبارات T للحُكم على معنوية الفروق بين متوسط العيّنة أو ما يُسمى بالمتوسّط العيّني ومتوسط المجتمع أو ما يُعرف بالمتوسّط المحكي الذي سُحبت منه، حيث تنصُّ الفرضية الصفرية موضع الاختبار أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسّط العيّني والمتوسّط المحكي، بينما تُؤكِّد الفرضية البديلة وجود فروق ذات دلالة معنوية مصاحبة لدرجة ثقة مرتفعة تُؤكّد توفُر الخصائص موضع الاختبار بمجتمع الاختبار (الدراسة).

يُعد اختبار T لعيّنة واحدة أحد أهم الاختبارات الإحصائية وأكثرها استخداما في الأبحاث والدراسات التي تهدُف للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية، ما يعد من الاختبارات المعلمية حيث تعتمد فكرته على

حساب نسبة انحراف الفُروق بين المتوسِّطات العينية والمتوسِّطات المحكي للتوزيع الإحصائي إلى الخطأ المعياري المصاحب.

تُحسب إحصاءة T باستخدام صيغة وليم كوسيت 1908م وتعرف بإحصاءة Student استطاع من خلالها أن يشتق معادلة التوزيع الاحتمالي T الذي تعطي قيمته $T_{cal} = {X - \mu}/{\sigma}$ يتم تحديد قبول

صحة الفرضية الصفرية أو رفضها بناءاً علي المعيار القائل بأنه إذا كانت القيمة الاحتمالية للمعنوية وحد الثقة الفاصل Sig لإحصاءة اختبار T_{cal}اقل من 5% تتأكّد صحة الفرضية البديلة المنصوصة

عليها عن طريق قياس الاختلاف بين المتوسِّطات العينية والمحكية.

2. اختبار مربع كاي Chi لجودة التوفيق: يهدف هذا الاختبار إلى اختبار فرضية العدم بأن مجموعة المشاهدات تم اختيارها وفق توزيع احتمالي معين أو نظرية معيّنة في مقابل الفرضية البديلة وهو أنّ مجموعة المشاهدات والبيانات لا تتفق مع هذا التوزيع أو النظرية، وتكون البيانات التي يتم تحليلها على شكل تكرارات ممثّلة في جدول اقتران صفي ويكون المتغيّر نوعي، اسمي أو رتبي كما يمكن أن يكون كمي يتم تحويله قيمه إلى فئات.

تُصاغ فرضية الاختبار العدمية بأن التكرارات المشاهدة والمتوقّعة متساوية في حين تنص الفرضية البديلة بعد تساوي التكرارات ووجود فروق لها دلالة إحصائية نسبة إلى درجة المعنوية وحد الثقة الفاصل، وتحسب إحصاءة الاختبار وفق الصيغة الرياضية $X^2 = \sum_{i=1}^{n} (O_i - E_i)^2/E_i$حيث ان O_i

هي التكرارات المشاهدة (المتحصّل عليها من العينة) E_i هي التكرارات المتوقعة، كما أن القيمة

الاحتمالية Sig هي التي تحدد ما إذا كان هناك فروقٌ ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المتوقّعة والتكرارات المشاهدة وذلك بمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوي المعنوية الافتراضي 5% فعندما يقل مستوي الدلالة الاحتمالية Sig عن 5% يؤكد ذلك علي وجود فروقٍ ذات إحصائيةٍ معنوية لصالح استجابة المبحوثين والنتائج المتحصَّل عليها.

3. تحليل التباين: دلّت الأبحاث الإحصائية التي قام بها فيشر على أهمية تحليل التباين في الميادين المختلفة لعلوم الحياة وخاصة في الكشف عن مدى تجانس العيّنات ومدى انتسابها إلى أصلٍ واحدٍ أو أصولٍ متعددة، ويعتمد تحليل التباين في صورته النهائية على قياس مدى اقتراب التباين الداخلي من التباين الخارجي أو مدى ابتعاده عنه وتقاس هذه الناحية بالنسبة التباينية أو النسبة الفائيةF_{cal} من خلال

العلاقة بين التباييني الأكبر و الأصغر.

4. معامل الارتباط: وهو مقياس وصفي لا يتأثر بوحدات القياس يُلخص العلاقة الارتباطية من حيث القوة أو الاتجاه بين ظاهرتين أو متغيرين في رقمٍ واحد يُطلق عليه معامل الارتباط حيث يعطي بـ R.

المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الدراسة الميدانية في المصارف المبحوثة:

محور أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

1. تخصيص التكاليف على أساس الأنشطة :

الجدول (7) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تخصيص التكاليف على أساس الأنشطة

العبارة	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية
يعمل أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط على الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسبّباتها بالمصارف	4.00	.651	17.706	0.000	مرتفع
تهتم إدارة المصرف بتتُّبع التَّكلفة وتحديد مراكز النَّشاط الخاصة بالتكاليف غير المباشرة	3.91	.933	11.245	0.000	مرتفع
يعمل المصرف على تحميل تكلفة النَّشاط على تكاليف الخدمات المصرفية	3.89	.804	12.728	0.000	مرتفع
تهتم إدارة المصرف بالتعرُّف على مسببات حدوث التَّكلفة	3.97	.797	14.032	0.000	مرتفع
يتم تحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلى أنشطة مضيفة للقيمة وأنشطة غير مضيفة للقيمة	3.80	.824	11.161	0.000	مرتفع
يهتم المصرف بالأنشطة التي تضيف قيمة والتخلص من الأنشطة التي لا تضيف قيمة لتحسين كفاءة أداء الأنشطة	3.95	.928	11.864	0.000	مرتفع
يوزِّع المصرف التكاليف غير المباشرة باستخدام موجهات متعددة لحدوث التَّكلفة	3.84	.936	10.374	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثان، بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

أظهر الجدول (7) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تخصيص التكاليف على أساس النَّشاط، وكان أعلاها لعبارة يعمل أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط على الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسبباتها بالمصارف حيث بلغ متوسطها 4.00 بانحراف معياري651. وأدناها لعبارة يتم تحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلى أنشطة مضيفة للقيمة وأنشطة غير مضيفة للقيمة حيث بلغ متوسطها 3.80 بانحراف معياري .824

2. الرقابة على التكاليف باستخدام أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط :

الجدول (8) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الرقابة على التكاليف باستخدام أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط

العبارة	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوي الأهمية
يوجد نظام رقابة داخلية بالمصرف	4.29	4.29	19.978	0.000	مرتفع
استخدام نظام (ABC) يوفِّر مجموعة من الإجراءات الرقابية علي أنشطة المصرف المختلفة	4.00	4.00	14.457	0.000	مرتفع
تسعى إدارة المصرف إلى ربط تكلفة الخدمات المصرفية بالأنشطة للتحكم في أداء الأنشطة المختلفة	3.92	3.92	13.754	0.000	مرتفع
تهتم إدارة المصرف بالتحديد الدقيق لتكلفة كل نشاط لاختيار أفضل الطرق لتنفيذ الأنشطة	4.03	4.03	13.264	0.000	مرتفع
يحرص المصرف على تتبُّع التكاليف وتخطيط الموارد طبقاً لأهداف كل نشاط	4.07	4.07	15.778	0.000	مرتفع
تتوفّر لدى المصرف معلومات تفصيلية عن تكلفة الأنشطة تمكنه من إحكام الرقابة على التكاليف	4.04	4.04	14.427	0.000	مرتفع
يقوم المصرف بالتأكد من أنّ أنشطة الرقابة على التكاليف موضوعة لتجنب المخاطر بالمصرف	4.07	4.07	15.399	0.000	مرتفع
يهتم المصرف بتحديد الموارد الفعلية والمخططة لكل نشاط لإحكام الرقابة على استخدام الموارد	4.05	4.05	14.044	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثان، بيانات الدراسة الميدانية ، 2021م

أظهر الجدول (8) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الرقابة على التكاليف على أساس النَّشاط، وكان أعلاها لعبارة يوجد نظام رقابة داخلية بالمصرف حيث بلغ متوسطها 4.29 بانحراف معياري 4.29 وأدناها لعبارة تسعى إدارة المصرف إلى ربط تكلفة الخدمات المصرفية بالأنشطة للتحكم في أداء الأنشطة المختلفة حيث بلغ متوسطها92 3. بانحراف معياري 3.92 .

محور البُعد المالي:

الجدول (9) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البُعد المالي

العبارة	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوي الأهمية
يقوم المصرف بتحديد الأهداف المالية المراد تحقيقها مسبقاً	4.31	.665	22.691	0.000	مرتفع
يحرص المصرف على الاستخدام الأمثل لموارده	4.18	.787	17.307	0.000	مرتفع
يسعى المصرف إلى التحديد الدقيق لتكاليف أنشطة الخدمات المصرفية	4.11	.846	15.063	0.000	مرتفع
يوازن المصرف بين كُلفة عملياته وخدماته	4.00	.862	13.384	0.000	مرتفع

المصرفية والعائد المحقق					
يهدف المصرف إلى تحقيق التوازن بين إدارة السيولة ورأس المال العامل حفاظاً على حقوق العملاء والمساهمين	4.23	.765	18.478	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثان، بيانات الدراسة الميدانية ، 2021 م

أظهر الجدول (9) المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البُعد المالي، وكان أعلاها لعبارة يقوم المصرف بتحديد الأهداف المالية المراد تحقيقها مسبقاً حيث بلغ متوسطها 4.31 بانحراف معياري665. وأدناها لعبارة يوازن المصرف بين كلفة عملياته وخدماته المصرفية والعائد المحقق حيث بلغ متوسطها 4.00 بانحرافٍ معياري 862.

محور الأداء :

الجدول (10) المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الأداء

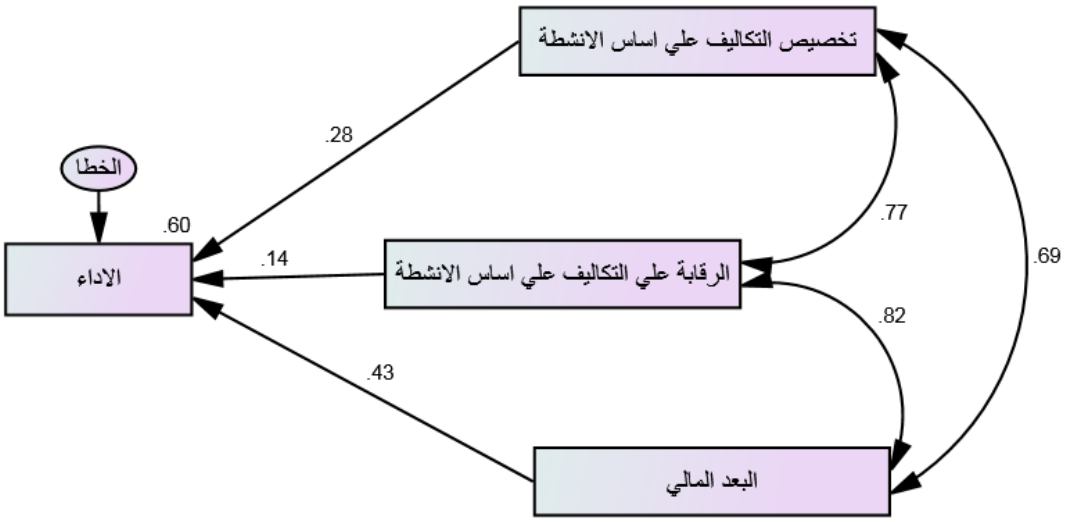
العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوي الأهمية
يستخدم المصرف آليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفُّق النقدي والمستقبلي بشكل يلبّي متطلبات السياسة المالية له	4.14	.736	17.782	0.000	مرتفع
يتناسب حجم أرباح المصرف مع حجم ونوعية الخدمات المصرفية المقدَّمة	3.98	.769	14.780	0.000	مرتفع
يحقِّق المصرف انخفاضاً مستمراً في النفقات غير المباشرة التي تحمل على أنشطته	3.77	.928	9.527	0.000	مرتفع
يوجد نموًّ متوازن لمزيج الإيرادات من النَّشاطات التشغيلية	3.92	.844	12.530	0.000	مرتفع
يعتمد المصرف على المؤشرات المالية وغير المالية لقياس ومراقبة الأداء المالي بالمصرف	4.03	.861	13.795	0.000	مرتفع
تتميّز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بمستوى جودة يلبّي احتياجاتهم	4.08	.769	16.234	0.000	مرتفع
تستهدف عمليات التحسين المستمر خفض دورة الوقت	4.11	.781	16.320	0.000	مرتفع
يستجيب المصرف لشكاوي العملاء ويعالج الخلل في وقت قصير	3.93	.846	12.715	0.000	مرتفع
يتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له	4.01	.848	13.697	0.000	مرتفع
عند اختيار قواعد المراجعة والتصحيح لغرض تحسين مستوى الأداء فإنّ الإدارة تُعطي الأولوية للخدمات التي تزيد من إمكانية رضا العملاء	4.06	.851	14.373	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثان، بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

أظهر الجدول (10) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الأداء، وكان أعلاها لعبارة يستخدم المصرف آليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي والمستقبلي بشكلٍ يلبّي متطلبات السياسة المالية له حيث بلغ متوسطها 4.14 بانحراف معياري 736. وأدناها لعبارة يحقِّق المصرف انخفاضاً مستمراً في النفقات غير المباشرة التي تحمل على أنشطته حيث بلغ متوسطها 3.77 بانحراف معياري 928.

وقد تم اختبار صحة الفرضية الخاصة بمقياس دور التكامل بين أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن في تحسين الأداء، حيث تم اعتماد قيمة محكية لاتجاه الرأي وهي 3.85 حيث تُشير هذه القيمة المحكية للوسط لارتفاع السمة بالعيّنة أيّ نمط الاستجابة التي تم إجراء البحث عليها، وتم تطبيق اختبارات النسبة التائهة T واختبار Chi للفروق المعنوية لبحث الموثوقية ودرجة التطابق وبقية الاختبارات الإحصائية، نجد أنّ الفرضية الرئيسية هنالك علاقة بين تكامل أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء المالي للمصارف، عليه وبناءاً على مخرجات الاختبار الموضوعية واعتماد السمة العامة 3.85 تمت صياغة النُّموذج أدناه:

شكل (2) يوضِّح العلاقات الانحدارية والارتباطية والتفسيرية بين محاور البحث



المصدر: إعداد الباحثان، مخرجات SPSS AMOS V26.0، 2021م.

بتطبيق مجموعة الأساليب الإحصائية تم التوصل للآتي:

جدول (11) يوضِّح مصفوفة الارتباطات بين المتغيِّرات التفسيرية

علاقة المتغيِّرات قيد الاختبار			الاحصاءات		
			درجة الارتباط	درجة المعنوية	الدلالة
التخصيص بنظام ABC	<-->	الرقابة بنظام ABC	0.769	0.000	دالة
التخصيص بنظام ABC	<-->	البُعد المالي	0.685	0.000	دالة
الرقابة بنظام ABC	<-->	البُعد المالي	0.820	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثان، مخرجات تحليل الاستبانة بحزمة SPSS V26، دنقلا، 2021م.

من الجدول (11) أعلاه نجد أنَّ معاملات الارتباط بين المتغيِّرات هي ارتباطاتٌ دالة عند مستوى معنوية 5.0% حيث صحب كلِّ معامل ارتباط مستوى دلالة إحصائية أقل من 5.0% مما يؤكِّد على معنوية وجوهرية هذا الارتباط وأنه بأي حال لا يمكن إيعازها للصدفة أو أي نمط عشوائية في استجابة المبحوثين، كما تدلّل هذه النتيجة على وجود دلالة من الناحية الإحصائية والعلمية حيث يمكن تفسير الارتباط بين المتغيِّرات بالجدول على النحو الآتي:

1. يبلغ معامل الارتباط بين متغيّري التخصيص بنظام ABC والرقابة بنظام ABC 76.9% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيرين مقبولة إحصائياً وتؤكِّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقةٌ لها دلالتها الإحصائية والعلمية بين متغيّري التخصيص بنظام ABC والرقابة بنظام ABC.
2. يبلغ معامل الارتباط بين متغيّري التخصيص بنظام ABC والبُعد المالي 68.5% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيرين مقبولة إحصائيا وتؤكِّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقةٌ لها دلالتها الإحصائية والعلمية بين متغيّري التخصيص بنظام ABC والبُعد المالي.
3. يبلغ معامل الارتباط بين متغيّري الرقابة بنظام ABC والبُعد المالي 82.0% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيّرين مقبولة إحصائياً وتؤكِّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقة لها دلالتها الإحصائية والعلمية بين متغيّري الرقابة بنظام ABC والبُعد المالي.

تُشير في الإجمال هذه النتائج توفِّر علاقة مباشرة بين التخصيص على أساس الأنشطة ABC والرقابة علي التكاليف على أساس الأنشطة ABC والبُعد المالي للأداء المتوازن ويمكن نقل هذه العلاقات لمستوى الأثر والنتيجة وبحث الارتباط بينها ومتغير الأداء، حيث نجد أن الارتباط بين المتغيِّرات التفسيرية والمتغيِّر المفسر الأداء على النحو الآتي:

جدول (12) يوضح مصفوفة الارتباطات بين المتغيّرات التفسيرية والمتغيّر التابع

علاقة المتغيّرات قيد الاختبار			الاحصاءات		
			درجة الارتباط	درجة	الدلالة
التخصيص بنظام ABC	<-->	الأداء	0.679	0.000	دالة
الرقابة بنظام ABC	<-->	الأداء	0.704	0.000	دالة
البُعد المالي	<-->	الأداء	0.733	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثان، مخرجات تحليل الاستبانة بحزمة SPSS V26،2021م.

من الجدول (12) أعلاه نجد أنّ معاملات الارتباط بين المتغيّرات هي ارتباطاتٌ دالةٌ عند مستوى معنوية 5.0% حيث صحب كلّ معامل ارتباط مستوى دلالة إحصائية أقل من 5.0% ممّا يؤكِّد على معنوية وجوهرية هذا الارتباط وأنه بأيّ حالٍ لا يمكن إيعازها للصدفة أو أي نمط عشوائية في استجابة المبحوثين، كما تدلّل هذه النتيجة علي وجود دلالة من الناحية الاحصائية والعلمية حيث يمكن تفسير الارتباط بين المتغيّرات بالجدول علي النحو الآتي:

1. يبلغ معامل الارتباط بين متغيري الأداء والتخصيص بنظام ABC67.9% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيّرين مقبولة إحصائياً وتؤكّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقةٌ لها دلالتها الاحصائية والعلمية بين متغيّري الأداء والتخصيص بنظام ABC.
2. يبلغ معامل الارتباط بين متغيّري الأداء والرقابة بنظام ABC 70.4% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيّرين مقبولة إحصائياً وتؤكّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقة لها دلالتها الاحصائية والعلمية بين متغيّري الأداء والرقابة بنظام ABC.
3. يبلغ معامل الارتباط بين متغيّري الأداء والبُعد المالي73.3% تعد القيمة الارتباطية بين هذين المتغيّرين مقبولة إحصائياً وتؤكّد وجود ارتباط بينهما حيث أنّ هناك علاقة لها دلالتها الاحصائية والعلمية بين متغيّري الأداء والبُعد المالي.

بالنظر لنتائج الارتباطات بين المتغيّرات التفسيرية والارتباطات بين المتغيّرات التفسيرية متغيّر الاستجابة يتضِّح توفر علاقة مباشرة وببحث الخصائص السيمترية والإحصائية للأثر المباشر وبحث التكامل بين نظام التكاليف على أساس الأنشطة ABC والبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن تم التوصُّل للنتائج الخاصة بنمذجة الانحدار كما بالجدول أدناه:

جدول (13) يوضّح الخصائص السيمترية لنموذج البحث

اثر المتغيّرات قيد الاختبار			الاحصاءات			
			الاثر المباشر	درجة المعنوية	الدلالة	معامل التحديد
التخصيص بنظام ABC	<---	الأداء	0.279	0.000	دالة	0.471
الرقابة بنظام ABC	<---	الأداء	0.140	0.000	دالة	0.512
البُعد المالي	<---	الأداء	0.427	0.000	دالة	0.557

المصدر: إعداد الباحثان، مخرجات تحليل الاستبانة بحزمة SPSS V26،2021م.

من الجدول (13) أعلاه نجد أن درجة التأثير المباشر β أي تأثير متغيّرات التكامل (التخصيص بنظام ABC، الرقابة بنظام ABC، البُعد المالي) على متغير الاستجابة الأداء تفسِّر على النحو الآتي:

1. متغيّر التخصيص بنظام ABC يؤثّر على متغيّر الأداء بحجم أثر يبلغ 0.279 وهو أثرٌ معنوي حيث أنّ مستوى الدلالة المصاحب له اقل من 5.0% تؤكّد هذه النتيجة وجود دور وأثر مباشر للتخصيص بنظام ABC على الأداء، يتم تفسير حجم التأثير باستصحاب معلمة معامل التحديد R^2 حيث تبلغ 0.471 وهذه النتيجة يمكن تفسيرها أنّ متغيّر التخصيص بنظام ABC يمكنه تفسير 47.1% من التغيرات الحادثة في متغيّر الأداء، تؤكّد هذه النتائج وجود علاقة بين متغيّري التخصيص بنظام ABC والأداء.
2. متغيّر الرقابة بنظام ABC يؤثّر على متغيّر الأداء بحجم أثر يبلغ 0.140 وهو أثر معنوي حيث أنّ مستوى الدلالة المصاحب له أقل من 5.0% تؤكّد هذه النتيجة وجود دورٍ وأثرٍ مباشرٍ للرقابة بنظام ABC على الأداء، يتم تفسير حجم التأثير باستصحاب معلمة معامل التحديد R^2 حيث تبلغ 0.512 وهذه النتيجة يمكن تفسيرها أنّ متغير الرقابة بنظام ABC يمكنه تفسير 51.2% من التغيُّرات الحادثة في متغيّر الأداء، تؤكد هذه النتائج وجود علاقة بين متغيّري الرقابة بنظام ABC والأداء.
3. متغير البُعد المالي يؤثّر على متغير الأداء بحجم أثر يبلغ 0.427 وهو أثرٌ معنوي حيث أنّ مستوى الدلالة المصاحب له أقل من 5.0% تؤكّد هذه النتيجة وجود دورٍ وأثرٍ مباشرٍ للبُعد المالي على الأداء، يتم تفسير حجم التأثير باستصحاب معلمة معامل التحديد R^2 حيث تبلغ 0.758 وهذه النتيجة يمكّن تفسيرها أنّ متغيّر البُعد المالي يمكّنه تفسير 55.7% من التغيّرات الحادثة في متغيّر الأداء، تؤكّد هذه النتائج وجود علاقة بين متغيّري البُعد المالي والأداء.
4. باستقراء النتائج السابقة وبحث الأثر الكُلّي نجد أنّ حجم الأثر المشترك للتكامل بين التخصيص بنظام ABC والرقابة بنظام ABC والبُعد المالي على متغيّر الاستجابة الأداء يبلغ 0.422 وهو أثرٌ معنوي ودال عند مستوى دلالة 5.0% حيث تبلغ القدرة التفسيرية 0.706 أيّ أنّ التكامل بين نظام التكاليف على أساس الأنشطة والبُعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن له القدرة على تفسير التغيّرات على متغيّر الأداء بنسبة 70.6% من إجمالي التغيّرات البالغة 100.0% وتُشير هذه النسبة لصحة الفرضية القائلة

بأنّ هناك علاقة بين تكامل أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء بالمصارف، ودلالتها من الناحية الاحصائية والتطبيقية.

تُشير إحصاءة F لمدى مطابقة وملائمة النُّموذج وقياس المعنوية الكلية للنموذج حيث نجد من الجدول (10) أدناه أنّ قيمة إحصاءة F صحبها مستوى دلالة أقل من 5.0% وتُشير هذه النتيجة لمعنوية وجوهرة النتائج التي تم استنتاجها عبر النُّموذج الذي تمت دراسته وتتأكّد صحة بالنظر للقيّم التقييمية المصاحبة كما بالجدول (14) أدناه:

جدول (14) يوضِّح معايير تقييم النُّموذج المقدّر

النُّموذج	إحصاءة F	معيار X^2	معيار المعلومات AIC
التخصيص بنظام التكاليف علي اساس الانشطة الاداء ← الرقابةبنظام التكاليف علي اساس الانشطة البعد المالي	57.99 0.000	78.00 0.000	397.0

المصدر: إعداد الباحثان، مخرجات تحليل الاستبانة بحزمة SPSS V26، 2021م.

من الجدول (14) أعلاه نجد أنّ معيار ^{2} يشير لجودة توفيق النُّموذج وتبلغ قيمته 78.00 بمستوى دلالة أقل من 5.0% مما يؤكّد على معنوية جودة التوفيق للنموذج، بينما تشير قيمة معيار المعلومات AIC لحجم المعلومات الضائعة بالتالي فإن صِغر قيمة المعيار دليل على جودة التوفيق من الجدول (14) أعلاه نجد أن قيمة AIC تبلغ 397.0 الأمر الذي يشير إلى أنّ حجم المعلومات الضائعة قليلٌ وصغير، تشير النتائج السابقة لجودة توفيق نموذج البحث والاستدلال على مخرجات ذات طابع قيمي من الناحية الاحصائية التطبيقية والعلمية الاستنتاجية.

المحور الثالث : الخاتمة

أولاً: النتائج

1. أسلوب (ABC) يعمل علي الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسبباتها وتحديد مراكز النَّشاط الخاصة بها ومن ثم تحميلها علي تكاليف الخدمات المصرفية، ويوفّر مجموعة من الإجراءات الرقابية على أنشطة المصرف لضمان انجازها بالشكل الصحيح.
2. تطبيق نظام (ABC) أكثر ملائمة لتحديد الموارد الفعلية والمخطّطة لكلّ نشاط مّما يؤدي إلي إحكام الرقابة على استخدام الموارد بدقة وتتبُّع تكاليف الأنشطة وتجنب المخاطر، وهو أيضاً أكثر ملائمة لتحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلي أنشطة مضيفة للقيمة وأخرى غير مضيفة للقيمة.
3. لدى المحاسبين بالمصارف وعيّ كافٍ بتطبيقات أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط وانعكس ذلك على تطور أدائهم وانعكاسه على تحسين أداء تلك المصارف.

4. أنّ البُعد المالي للأداء المتوازن هو بُعد مهم بالنسبة للمصرف نسبةً للدور الكبير الذي يقوم به في تخطيط أعمال المصرف وقياس وتقييم الأداء المالي والإداري للمصرف لما يقدمه من تصور واضح عن مدى التحسن في أداء المصارف.

5. أنّ المصارف التي تقوم بتطبيق أسلوب (ABC) بالتكامل مع البُعد المالي بفاعلية تتمكّن من تحسين مستوى ربحيتها على المدى البعيد.

6. لدى المحاسبين بالمصارف وعيّ كافٍ بمفهوم البُعد المالي للأداء المتوازن وانعكس ذلك على تطور أدائهم وانعكاسه على تحسين أداء تلك المصارف.

7. أثبتت النتائج وجود علاقةٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين تكامل نظام التكاليف على أساس الأنشطة والبُعد المالي للأداء المتوازن وتحسين الأداء بالمصارف، فكلما زاد الاهتمام بتكامل أسلوبي (ABC) والبُعد المالي للأداء المتوازن بدرجة واحدة سوف يؤدي ذلك لزيادة في تحسن الأداء بالمصارف بمقدار 70.6% من إجمالي التغيّرات البالغة 100.0%.

8. أنّ المصارف التي تقوم بربط وتكامل أسلوبي (ABC) والبُعد المالي للأداء المتوازن بفاعلية تتمكّن من تحسين أدائها المالي والإداري.

9. يتحسّن الأداء بالمصارف محل الدراسة بنسبة 80% سواء من ناحية مؤشرات الأداء المالي (79.4%) أو مؤشرات الأداء الإداري (80.4%).

10. أكّدت النتائج على تحسن الأداء المالي بالمصارف بمتوسط حسابي عام (3.97) وانحراف معياري عام (0.660).

11. أنّ تحسين الأداء بالمصارف لا يتوقف على تكامل أسلوبي (ABC) والبُعد المالي للأداء المتوازن فقط بل هناك عوامل أخرى تؤثّر في تحسين الأداء مثل التخطيط المالي، الكفاءة الإدارية، أساليب التَّكلفة الحديثة الأخرى، التكنولوجيا المستخدمة، الأنماط القيادية، إستراتيجية التسويق المتبعة، ونظم العمل المتبعة.

ثانياً: التوصيات

على ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة فإنّ الباحثان يقدمان التوصيات التالية:

1. ضرورة استمرار المصارف السودانية في تطبيق الأساليب المحاسبية الإدارية الحديثة وتعزيزها، ومواكبة المستجدات واختيار ما يناسب المصارف منها وأنّ تعمل إدارات المصارف على الاستغلال الأمثل لمواردها والمحافظة عليها من خلال تطبيق نظام (ABC).

2. الاهتمام بأبعاد نظام (ABC) لما لها من أهمية في تحسين أداء المصارف وتميزها على المدى

من خلال توفير الشروط اللازمة لتطبيقه في قياس وتخصيص وتتّبع التكاليف غير المباشر البعيد سواء من تدريب المحاسبين على استخدامه أو من توفير الأدوات والأساليب اللازمة لتطبيقه.

3. ضرورة تطبيق البُعد المالي للأداء المتوازن، في تقييم أدائها لأنه يعتبر عنصراً حاسماً للمنافسة بهدف تحسين أدائها وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.
4. العمل علي نشر الوعي والتثقيف المحاسبي بين أفراد القيادة العليا في المصارف السودانية وتأهيل وتدريب العاملين بالوحدات المالية والجودة عن طريق برامج التعليم المستمر.
5. إدارة التكاليف بشكلٍ يجعل عملية تخفيضها ممكن في إطار حجم الطلب دون الإضرار بالجودة عن طريق التركيز على استخدام آليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفُّق النقدي وإيجاد مزيج متوازن لإيرادات المصارف من النَّشاطات التشغيلية.
6. ضرورة توافر وتخصيص الموارد المالية اللازمة لاستخدام وتطبيق نظامي (ABC) والبُعد المالي للأداء المتوازن.
7. زيادة وعي متخذي القرارات بالمصارف السودانية بأساليب وتقنيات إدارة التَّكلفة الحديثة وأهمية التكامل بينها خاصة التكامل بين أسلوبي التَّكلفة على أساس النَّشاط والبُعد المالي، وتشجيع الإدارات المالية بها علي استخدام تلك الأساليب للاستفادة من مزاياهما العديدة، وضرورة تدريب المحاسبين علي تطبيقهما.

المصادر والمراجع :

أولاً: الكتب

1- أحمد حسين على، المحاسبة الإدارية المتقدمة، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2003م.

2- أحمد محمد نور، شحاتة السيد شحاتة، مدخل معاصر في مبادئ محاسبة التكاليف، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003م .

3- إسماعيل يحي التكريتي، محاسبة التكاليف المتقدمة قضايا معاصرة، ط2، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008م.

4- رشيد الجمال، محمد عبد الغني، محاسبة التكاليف المتقدمة، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2010م.

5- كمال أبو زيد خليفة،عطية مرعي، مبادئ المحاسبة الإدارية الحديثة، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2004 م.

6- مسلم علاوي وآخرون، بطاقة العلامات المتوازنة مدخل للإدارة المستدامة، بيروت، دار الكتب العلمية، (د،ت).

7- ممدوح عبد الحميد، دراسات في المحاسبة الإدارية عين شمس، (د.ن)، 2002م .

8- هاشم احمد عطية، محاسبة التكاليف في المجالات التطبيقية، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2000م.

ثانياً: المجلات والدوريات العلمية

1- أمل إبراهيم احمد وآخرون، أسلوب التَّكلفة على أساس النَّشاط ودوره في دقة قياس تكلفة الخدمات المصرفية، الخرطوم، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد "17"، العدد "1"، 2016م.

ثالثاً: الرسائل العلمية

1. أبو عجيلة رمضان، مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك التجارية الليبية، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012م.

2- أحلام قراوي، محاولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للتحكم في أدائها المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراة ، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2020 م.

3- إيمان حجاج، دور حوكمة الشركات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر 2016م.

4- سعدية بن أحمد، أثر التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراة، جامعة الجيلالي اليابس، الجزائر، 2017م.

5- سعيد محمد فخري، تصور مقترح لتطبيق نظام التكاليف المبني على الأنشطة ABC على مصنع عصير غزة، رسالة ماجستير, الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2015م.

6- صباح خرخاش، تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية في الجزائر، رسالة دكتوراة، جامعة بوضياف– المسيلة، الجزائر، 2015م.

7- عادل جواد الرفاتي، مدى قدرة المنظَّمات الأهلية الصحية بقطاع غزة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأداء التمويلي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، فلسطين، 2011م.

8- عبد الله مصطفى سلامة، أثر التكامل بين نظام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) والإدارة على أساس الأنشطة (ABM) في تعظيم الربحية في شركات المطاعم، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، 2016م.

9- غانية بوراس، استخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراة، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015م.

10- فراس محمد وشاح، مدى قدرة البنية التحتية للمصارف التجارية الأردنية على تطبيق نظام تكاليف المبني على الأنشطة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010 م .

11- كامل أحمد إبراهيم، قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة دكتوراة، جامعة الجنان، كلية إدارة الأعمال، لبنان، 2015.

12- حاتم سليمان، أثر تكاليف نظامي التكاليف على أساس الأنشطة وسلسلة القيمة على دعم الميزة التنافسية، رسالة دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، السودان، 2019م.

13- محمد بخيت محمد، أنظمة التكاليف الحديثة ودورها في تحديد أساليب قياس تكلفة إنتاج الطاقة الكهرومائية بالسودان، رسالة دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان،2017م.

دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية للفترة من 2015م ــ 2021م

د. هناء أزهري عبد الله عبد المجيد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

أ. د مدثر حسن سالم عز الدين
أستاذ إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة دنقلا

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between implementing principles of total quality management and achieving customers satisfaction applying to Giad industrial group of companies, The problem of the study was the low level of satisfaction of customers in the Giad industrial group of companies in the present time, due to neglecting the application of effective administrative systems such as quality management. The technique of study survey was employed on Giad industrial companies group- So it was done upen 155 participants. Also analytical descriptive methodology was used. The data were collected and analyzed from the study field. Hence, the data were statistically analyzed using (SPSS) program. The study revealed that there is a significant relationship between implementing total quality management and achieving customers satisfaction with a correlation coefficient of (0.919). It was also found that Giad Industrial Group of Companies applies the principles of (TQM) by 82%, both in terms of applying the principle of employee participation by 82.6%, the principles of supporting senior leadership and continuous improvement by 82%, and applying the principle of customer focus by 81.8%. The study recommended, that leadership and employees should be aware of the impact of implementing total quality management on achieving customers satisfaction in Giad industrial companies group.

Key words: Total Quality Management; principles of total quality management; Customers Satisfaction; Giad Industrial Companies Group.

المستخلص:

هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية. وتمثّلت مشكلة الدراسة في ضعف مستوى الرضا بالنسبة للعملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية في هذه الفترة، وذلك ربما يعود لإهمال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث تمّ استخدام أسلوب الدراسة المسحية باستهداف مجموعة شركات جياد الصناعية، وقد مثّلت وحدة المعاينة والتحليل العاملين البالغ عددهم (155) مبحوثاً. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، ومن ثَّم تمّت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصَّلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.919). كما تبيَّن أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تطبِّق مبادئ (TQM) بنسبة 82% سواءٌ من ناحية تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بنسبة 82.6%، ومبدئي دعم القيادة العليا والتحسين المستمر بنسبة 82%، وتطبيق مبدأ التركيز على العميل بنسبة 81.8%. وأوصَّت الدراسة بضرورة توعية القيادة والعاملين بأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.

الكلمات الدالة: إدارة الجودة الشاملة؛ مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ رضا العملاء؛ مجموعة شركات جياد الصناعية.

المقدمة:

مع زيادة العناية بالمجتمع والمتعاملين فإنَّ الجودة الشاملة هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظَّمات في الأسواق، فهي تتطلب أن تحاول كلَّ منظَّمةٍ تجميع كلَّ قدراتها وتوظيف كل موادها وأن تنتهج التحسين والتطوير المستمر لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعّالية. وبذلك أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة اليوم من أهم مفاهيم الإدارة انتشاراً على مستوى العالم للتعامل مع عمليات التطوير والتغيير وأبرز السُّبل الموصلة لتحقيق رضا العملاء. فقد أجرت **(دربة، 2013م)** دراسةً هُدفت لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاستثمارات الأجنبية المباشرة في السودان دراسة لواقع بعض المنشآت في القطاع الصناعي بولاية الخرطوم (2003 م – 2012 م). توصَّلت الدراسة إلى أنَّ تلك المنشآت نالت رضا العملاء والعاملين من خلال تطبيق إدارة الجودة

الشاملة ودراسة حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها من خلال تقديم منتجات جيِّدة وخدمات ما بعد البيع، وإنَّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة أدّى إلى تحسين جودة المنتج وزيادة الأرباح وزيادة الإنتاجية. وأوصت بضرورة اهتمام المنشآت الصناعية موضع الدراسة بعملية التحسين المستمر للمنتجات لتكون ملبيِّة لحاجات ورغبات المستهلك النهائي والاهتمام بشكاوى العملاء والعمل على تقليصها والحدّ منها. وأجريا **(مبارك وعلي، 2015م)** دراسةً هُدفت إلى تناول دور إدارة الجودة الشاملة بالمنظَّمات الإنتاجية، وأثرها في تنمية الموارد البشرية، وبيان الأسس والمتطلبات التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمنظَّمات الإنتاجية. من خلال دراسة ميدانية على مجموعة شركات دال (سيقا–كابو). وتوصّلت نتائج الدراسة إلى أنّ تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة له علاقة ذات دلالة إحصائية بتنمية الموارد البشرية بالمنظَّمات الإنتاجية. وأوصت بضرورة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة بالمنظَّمات الإنتاجية. ضرورة تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمنظَّمات الإنتاجية. أجرى **(بو خلوة، 2016م)** دراسةً هُدفت إلى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك – قسم التكرير على جودة المنتجات النفطية. توصّلت الدراسة إلى أنّ درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك كانت بنسبة متوسطة، ووجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة المنتجات النفطية. وأوصت الدراسة بأنه ينبغي على المؤسسة توفير الفرص الكافية لتدريب وتثقيف العاملين ورفع مستوياتهم مجال الجودة، حيث تمكِّنهم من الإبداع وتقديم الأفكار الجديدة من أجل تحسين أدائهم باستمرار، ضرورة زيادة الاهتمام بثقافة الجودة. وأجرى **(محمد، 2017)** دراسةً هُدفت إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء قطاع الصناعات الغذائية السودانية، والتعرُّف على المعوقات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة بالمجموعة. وتوصّلت إلى أنَّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة العاملين وتطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء بمجموعة شركات معاوية البرير. وأنّ الإدارة العليا لمجموعة شركات معاوية البرير لديها إلمام بمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة. أوصّت الدراسة جميع الباحثين والمهتمين بإدارة الجودة الشاملة بعمل مزيد من الدراسات والبحوث التي تخدم الصناعات التحويلية في السودان وبثّ ثقافة الجودة الشاملة في جميع مؤسسات الدولة. وأوصت الدراسة بأن يجب النظر إلى إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية متكاملة تشمل وتخدم جميع الأنشطة والوظائف على شكل سلسلة وأن أي خلل في أي حلقة يعتبر نقطة ضعف تؤثر في الجودة الكلية للمجموعة. وأجرى **(عمر، 2017م)** دراسً هُدفت إلى معرفة مدى اهتمام الإدارة العليا في الشركة السودانية للاتصالات بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الشركة والتعرُّف على مدى فهم منسوبي شركة سوداتل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وعلاقته بتحسين الأداء. وتوصّلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وترقية أداء العاملين، ووجود علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين

أداء الشركة، وأوصّت بأنّه يجب على الإدارة العليا للشركة السودانية إتِّباع وسائل علمية واضحة ومتوافقة مع مبادئ وقيم إدارة الجودة الشاملة وذلك للتأكد من استمرار تحسُّن جودة خدماتها ويجب على الشركة زيادة استغلال كفاءة الموارد عن طريق التطوير المستمر لمبادئ ومفهوم إدارة الجودة الشاملة. وأجرى **(عثمان، 2020م)** دراسةً هُدفت إلى معرفة مدى إلمام العاملين بالمشروعات بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وأصولها وطرق العمل بها والتعرُّف على مبادئ وأصول إدارة الجودة الشاملة في المشروعات الهندسية ودورها في الأداء المؤسسي والوظيفي والتنظيمي والعملياتي. وتم التوصُّل إلى أنّ للجودة الشاملة أثر ايجابي في كفاءة الأداء في المشروعات الهندسية، وأنّ اهتمام القيادة العليا بالمؤسسات ودعمها للجودة الشاملة يزيد من كفاءة الأداء. وأوصت الدراسة بتطبيق الجودة الشاملة في المشروعات الهندسية بالسودان لتناسبها طردياً مع كفاءة الأداء والاهتمام بالتحسين المستمر. وأجرى **(Mark Budgol, 2005)** دراسَة هُدفت إلى استعراض النماذج المختلفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعين العام والخاص في بولندا، وتحديد أثر جائزة بولندا للجودة على تطبيق الجودة الشاملة. وتوصّلت الدراسة إلى أنّ معظم الشركات البولندية تطبِّق فلسفة الجودة الشاملة في ظلّ النتائج الإيجابية المترتبة على تطبيقها وخصوصاً تطبيق نموذج الآيزو 9001، كذلك توصّلت إلى الدور الإيجابي لجائزة بولندا للجودة في تشجيع الشركات البولندية على تبني وتطبيق مبادئ وفلسفة الجودة الشاملة. وأجرى **(Robin & Dennis, 2006)** دراسة هُدفت إلى التعرُّف على أهم العوامل المؤثرة على تطبيق ونجاح عملية إدارة الجودة الشاملة في منظّمات الأعمال، حيث خلُصت النتائج إلى أن أهم العوامل التي تؤثِّر على تطبيق ونجاح إدارة الجودة الشاملة تتمثَّل في طرق تنفيذ الأعمال، عدد العاملين بالمؤسسة ومستوى تدريبهم على ما هو مطلوب منهم أداءه، ثقافة المنظَّمة والقيَّم المشتركة بين العاملين، أسلوب الإدارة، والهيكل التنظيمي. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا بالعوامل أعلاه حتى تتمكَّن من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بنجاح. وأجرى **(Adediran, 2008)** دراسةً هُدفت إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء ورضا أصحاب المصالح في قطاع الطيران المحلي النيجيري. توصّلت الدراسة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما أنّ إدارة الجودة الشاملة تمثل أداة استراتيجية يمكن للمنظّمات إتِّباعها لتظل في المنافسة، وتوصّل إلى أنه ولنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينبغي مشاركة جميع أفراد المنظَّمة من الإدارة العليا، العاملين وحتى العملاء. وأجري **(Karoline & Anne, 2013)** دراسةً هُدفت للتعرف على العوامل الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة وتقييم أثرها على الأداء التنظيمي لشركات التصنيع الدنماركية الصغيرة والمتوسِّطة. وتوصّلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة إيجابية قوية بين بُعدي التركيز على العملاء ودعم الإدارة العليا وأداء المنظَّمات.

من خلال الدراسات السابقة تم ملاحظة أنّ مُجمل الدراسات لم تتطَّرق للكثير من المتغيّرات مع بعض في دراسة واحدة كما في الورقة، كما اختلفت الورقة عن الدراسات السابقة في الجهة التطبيقية فأغلب الدراسات السابقة تم تطبيقها في بعض الدول العربية، أمّا الدراسة الحالية فتم تطبيقها في السودان بمجموعة شركات جياد الصناعية. إنّ الفجوة البحثية التي تغطيها الورقة تتمثَّل في الربط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأبعاد رضا العملاء، مع تميُّز المكان والزمان.

مشكلة الورقة:

تمثَّلت مشكلة الورقة في ضعف مستوى الرضا بالنسبة للعملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية، وذلك ربما يعود لضعف تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لهذا تحاول هذه الورقة التعرُّف على إمكانية الحل من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية؟، ويتفرَّع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو دور التركيز على العميل في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية؟
2. ما هو دور دعم الإدارة العليا في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية؟
3. ما هو دور مشاركة العاملين في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية؟
4. ما هو دور التحسين المستمر في تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية؟

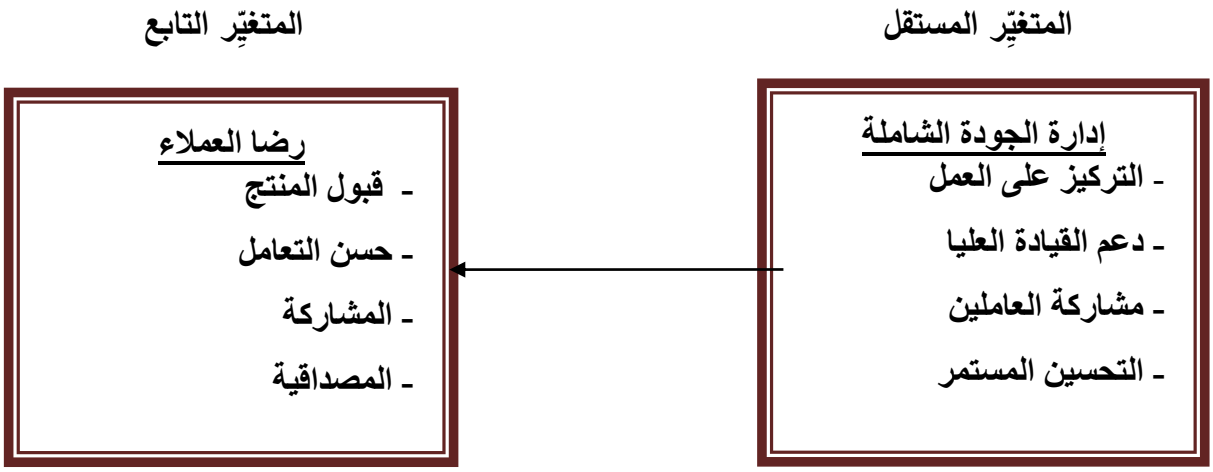
متغيّرات الورقة ونموذجها:

تتكون الدراسة من متغيّرين هي:

1. المتغيِّر المستقل: وهو إدارة الجودة الشاملة وتُقاس بأربعة أبعاد هي: مبدأ التركيز على العميل ومبدأ دعم القيادة العليا ومبدأ مشاركة العاملين ومبدأ التحسين المستمر.
2. المتغيِّر التابع: وهو رضا العملاء ويُقاس بأبعاد قبول المنتج وحسن التعامل والمشاركة والمصداقية.

والشكل التالي يوضّح العلاقة بين هذه المتغيّرات:

شكل (1) يوضّح العلاقة بين متغيّرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث بالرجوع للدراسات السابقة

أهمية الورقة:

1. **الأهمية العلمية:** تُسهم الورقة من الناحية العلمية في توفير مرجعية علمية حول علاقات إدارة الجودة الشاملة برضا العملاء لتُسهم في دعم المكتبة المرئية ويعين الباحثين على تطوير المعرفة في هذا المجال.
2. **الأهمية العملية:** تتمثَّل الأهمية العملية لهذه الورقة في أنها توفر بيانات ومعلومات لمتخذي القرار في مجموعة شركات جياد تُعينهم على ترشيد قراراتهم.

أهداف الورقة:

1. التعرُّف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) بمجموعة جياد الصناعية.
2. التعرُّف على أبعاد قبول المنتج وحسن التعامل والمشاركة والمصداقية بمجموعة جياد الصناعية.
3. التعرُّف على العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأبعاد رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.

فروض الورقة:

الفرض الرئيسي الأول: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية وتتفرع منه الفروض التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز علي العميل وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة العليا وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.

منهج الورقة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعمل على تفسير الوضع القائم للمشكلة قيد الدراسة وتحديد أسبابها، ثم تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها للوصول إلى توصيفٍ دقيقٍ للمشكلة من خلال جمع البيانات الأولية حولها.

طرق جمع البيانات:

تعتمد الورقة في حصولها على المعلومات والبيانات من المصادر الأولية باستخدام أداة الاستبيان المقابلات الشخصية، إضافة إلى المصادر الثانوية المتمثَّلة في الكتب والمراجع والدوريات والرسائل الجامعية والمواقع الالكترونية والبيانات المنشورة.

حدود الورقة:

1. **الحدود المكانية للورقة:** تتناول الدراسة مجموعة شركات جياد الصناعية.
2. **الحدود الزمنية للورقة:** للفترة من 2015م–2021م.
3. **الحدود البشرية للورقة:** العاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية.

الإطار النظري:

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يذكر (Fread & Pesi,Appiah &Amaria,2013) بأنّ فلسفة الجودة الشاملة قابلة للتطبيق في كلا المجالين الصناعي والخدمي، لذلك وجدت قبولاً كبيراً من قِبل الأكاديميين ومنظَّمات الأعمال. وقد قام Steven (Connand Brad Ronald, 1993) بشرح عناصر مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الشكل التالي:

1. الإدارة: وتعني التطوير، والكيفية التي تُمكِّن المنظَّمة من المحافظة على تحسين الجودة بشكلٍ مستمر.
2. الجودة: وتعني الالتزام أو الوفاء باحتياجات الزبون بل وتجاوزها.

3. الشاملة: أيّ الإدارة التي تتبَّنى تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مكان في العمل بدءاً بالتعرُّف على حاجات الزبون وتحديدها وانتهاء بتقييم ما إذا كان العميل راضياً عن المنتج أو الخدمة.

وعرفّها معهد الإدارة بلندن بأنها أسلوبٌ للإدارة يعطي كل شخص في المؤسسة المسؤولية عن تقديم الجودة للعميل النهائيين وتنظر إدارة الجودة الشاملة إلى كلُّ عملٍ في المؤسسة على أنه في الأساس عملية تمثل طرفاً في علاقة عميل أو مورّد مع العملية التالية، ويتمثّل الهدف في كلِّ مرحلة في تحديد وتلبية متطلّبات العميل من أجل زيادة ورضا العميل النهائي بأقل تكلفة. وعرفّها معهد الجودة الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية بأنها القيام بالعمل الصحيح بالشكل الصحيح ومن أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء (لعلي بو كميش، 2011م). وعرفّتها المنظَّمة الدولية للتقييس المواصفة القياسية 8402:1994 (ISO) بأنها: منهج لإدارة المنظمة، محوره الجودة وأساسه مشاركة جميع منتسبي المنظمة، هدفه تحقيق النجاح على المدى البعيد من خلال إرضاء الزبون وتحقيق الفائدة لكافة منتسبي المنظمة والمجتمع (Joseph M. Juran and A. Blanton Godfrey, Juran's, 1999). أمّا المعهد البريطاني للمعايير (BSI) بحسب (محفوظ أحمد جودة، 2014م) فيرى بأنها: فلسفةً إدارية تشمل كافة نشاطات المنظّمة التي من خلالها يتمُّ تحقيق احتياجات وتوقعّات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظَّمة كذلك بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير. ولقد عّرف (Joseph R J ablonski,1991) إدارة الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب المشتركة لكلِّ من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكلٍ مستمر عن طريق فرق العمل. وعرّفها (A.V. Feigenbaum,1991) بأنها نظّام فعّال لتحقيق التكامل بين جهود المجموعات المتنوعة داخل المنظّمة، والتي تتولى تطوير الجودة وصيانتها وتحسينها لتقديم منتوج وخدمة بأكثر المستويات اقتصاداً والتي تحقِّق الرضا الكامل للزبون.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

من أهم المبادئ والقواعد التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة بحسب (خالد الصرايرة وليلى العساف، 2008م):

1. التركيز على العميل: إن ّمعيار النجاح في أيّ منظّمة هو رضا العملاء عن المنتجات والخدمات التي تقدمها، وبالتالي يعدّ العملاء المحور الأساسي لإدارة الجودة الشاملة. ونظراً لأهمية العميل في المنظمة، فإن ّإدارة الجودة الشاملة تركِّز على رضائه من خلال المرتكزات الآتية (أحمد السروي، 2014م):

أ. العميل هو الحكم الأول على الجودة.

ب. حتى تحقِّق المنظَّمات توقُّعات واحتياجات العملاء أو تفوقها، فلابُد ّمن أن تفهُمها أولاً.

ج. يجب على المنظَّمات أن تبني علاقات مع العملاء.

2. التركيز على العمليات والنتائج معاً: تستخدم إدارة الجودة الشاملة النتائج المعيبة كمؤشِّر لعدم الجودة في العمليات، وعليه فلا بُدَّ من إيجاد حلولٍ مستمرةٍ للمشاكل التي تعترض سبيل تحسين جودة المنتجات والخدمات.

3. التحسين المستمر: إن ّاعتماد الأسلوب العلمي الدقيق في استمرارية التحسين والتطوير في الأداء التشغيلي للعمليات الإنتاجية من أكثر الأسس أهميةً في تحقيق الملائمة للتطورات والتغيرات المستمرة في حاجات ورغبات المستهلكين.

وقد أكّد (خضير كاظم حمودة، 2000م) على أنّ عملية التحسين المستمر تتكّون مما يلي:

أ. تنميط وتوثيق الإجراءات.

ب. تعيين فِرق لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين.

ج. استخدام طرق التحليل وأدوات حلِّ المشاكل.

د. استخدام دائرة خطّط، طبّق، افحص، نفِّذ التحسين.

هـ. توثيق إجراءات التحسين.

4. مشاركة العاملين وتكوين فِرق العمل: تعتبر إدارة الجودة الشاملة العنصر البشري أهم عناصر هذه المنهجية الجديدة وبالتالي أهم عنصر في المنظَّمة، فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميُّز وهو أيضاً من سيتولى عملية القيادة والتنفيذ لهذه المنهجية، لذلك يجب معاملته كشريك وليس كأجير، كما تتطّلب إدارة الجودة الشاملة:

أ. تأهيل وتدريب العنصر البشري على تطبيق هذه المنهجية الجديدة.

ب. تبنّي سياسة حوافز سليمة قائمة على التحفيز المادي والمعنوي في آن واحد، تحقيقاً لغاية هامة وهي زرع الولاء والانتماء لدى العنصر البشري وجعله متقبلاً لكلِّ شيء جديد بأدنى حد من المقاومة.

ت. تشجيع الإبداع والابتكار.

ث. زرع روح المشاركة والتعاون لدى العاملين والعمل في فريق.

5. التزام الإدارة العليا: إنّ القرارات المتعلقة بالجودة تعتبر من القرارات الإستراتيجية ولذا فإن التزام الإدارة العليا في دعّمها وتطويرها وتنشيط حركة القائمين عليها يعد ّمن المهام الأساسية التي تؤدي إلى نجاحها. ويتمثّل التزام الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة وتوفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم للمنظَّمة وأهدافها وكذلك تعزيز وتطوير إمكانيات العاملين لتحسين أدائهم.

6. الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: إنّ تطبيق نظام الجودة الشاملة يتطّلب استخدام معايير مقبولة لقياس جودة المنتجات والخدمات أثناء عملية الإنتاج، بدلا ًمن الاقتصار على استخدام المعايير بعد وقوع الأخطاء وتبديد الموارد المتوفرة لدى المؤسسة من دون عائدٍ يُذكر.
7. القرارات المبنّية على الحقائق: إنَّ اتخاذ القرارات الصائبة يتحقَّق بالاعتماد على الحقائق الواقعية، مَّما يتطلب توفُر نظامٍ معلوماٍت فعّال، وقوى بشرية أكثر قدرةً في إدراك الحقائق، فهذا هو السبيل الوحيد من أجل الوصول إلى الجودة الشاملة التي هي من متطلبات التنافس في السوق العالمي في الوقت الراهن.
8. المسؤولية الاجتماعية: والتي أصبحت من الاهداف الاجتماعية الأساسية ضمن الاهداف العامة للمؤسسة، فلم يعدُّ تحقيق الاهداف الاقتصادية هدف المؤسسة وإنما بقدر مماثل إقناع الرأي العام بدور المؤسسة في قضايا التطوير، الابتكار، القضاء على التلوث، والمساهمة في مشروعات المجتمع حتى تزيد من رفاهيته.

رضا العملاء:

يُعدُّ رضا العميل أو المستفيد رضا المستفيد أو العميل من الألفاظ المهمة في علم التسويق والإدارة، ويقوم الكثير بمحاولة معرفة رضا العميل عن طريق ملاحظة ردود الأفعال والأقوال عن المنتج أو الخدمة، وفي تخصص التسويق يمكن قياسها علمياً عن طريق مقارنة الفارق بين مستوى جودة المنتج أو الخدمة مع توقُّعات العميل.

يبيّن (محمد فريد الصحن، 2002م) أن الرضا هو مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته. أو إدراك الزبون مستوى تلبية مطالبه. كما يُعّرف الرضا على أنّه الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند· الشراء، من خلال التعريف يتضِّح بأن الزبون عند عملية شراءه المنتوج يخرج بقيمةٍ ايجابيةٍ وشعوره بالرضا إذا زادت الخصائص الفعلية للمنتوج عن توقُّعاته أو تتطابق معها، أو بقيمة ٍسلبيةٍ وعدم الرضا إذا زادت توقُّعاته لخصائص المنتوج عن الخصائص الفعلية له.

مجموعة شركات جياد الصناعية:

تأسَّست مجموعة جياد الصناعية في العام 1993م على رؤيا أن تكون كُبرى المجموعات الصناعية في أفريقيا، وفق رسالة مفادها قيادة النهضة الصناعية والزراعية والتنموية وأن تكون من رواد الصناعة في المنطقة. تستند مجموعة جياد الصناعية على إمكانات وقُدرات تقنية وصناعية كبيرة متنوعة تشتمل على كوادر بشرية جديرة ومدربة. ويبن (http://www.giad.com/ar/Info/aTopics/?aTop=900) بأنّ المجموعة تحوز على قدرات هندسية وتصنيعية متطِّورة تتمثَّل في:

1. التصميم الهندسي في معامل متطِّورة مزّودة ببرمجيات متخصصة في مجال التصميم.

2. التصنيع الهادف لتوطين الصناعات والتقانات والمعدات والتجهيزات الحديثة وذلك بالتالي:

أ. التشغيل الميكانيكي المبرمج.

ب. صهر وتشكيل المعادن.

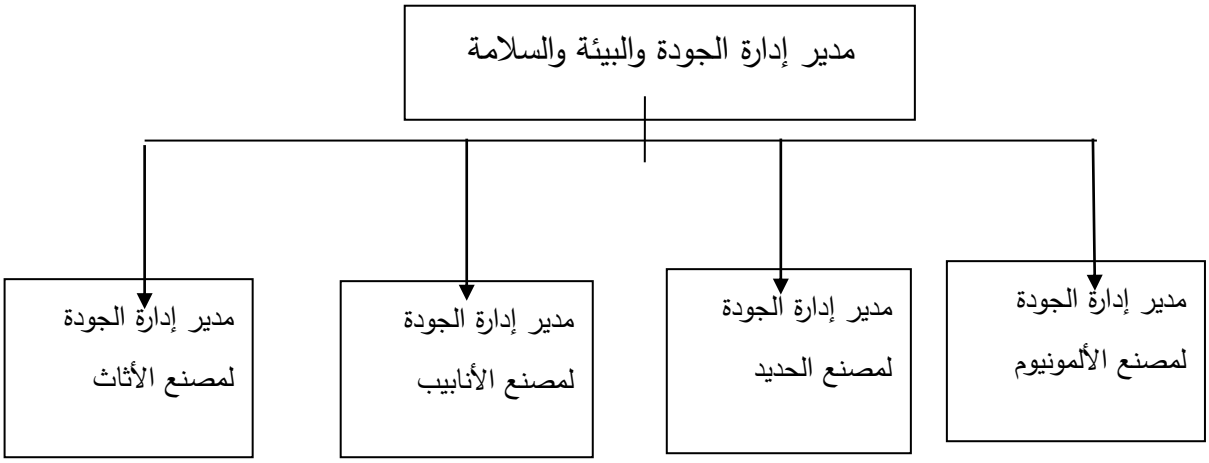
ت. صناعة السبائك المعدنية – السباكة المستمرة والسباكة عبر القوالب والسباكة الدقيقة.

ث. تقنية اللحام المتقّدم لمختلف الاستخدامات.

ج. الطلاء باستخدام أحدث الأساليب والتقانات.

وأنشأت المجموعة لكلِّ مصنعٍ قسماً خاصاً بالجودة منفصل، كما هو موضَّح بالشكل التالي:

شكل رقم (2) يوضِّح إدارات إدارة الجودة المستقلة لكلِّ مصنع



المصدر: عبد القادر سيف الدولة أحمد، مدير قسم الجودة، مقابلة عبر الهاتف، بتاريخ 2022/10/23م.

ومُهِمة كلِّ إدارة للجودة الاهتمام بتطوير المنتجات، ضبط المنتج بالمواصفات المعتمدة فإذا لم يمر المنتج بإدارة الجودة فإنّه لا يصل إلى المخازن، وتعمل إدارة الجودة بمعايير محدَّدة حيث هنالك معامل يجب أن يمرُّ عبرها للفحص والتفتيش حيث يُؤخذ عيِّنة عشوائية للتأكّد من مطابقتها للمعايير، وكلّ مصنع له معمل خاص به. أمّا دور الشئون المالية والإدارية فيتمثّل في التدريب الداخلي والخارجي لموظفي الجودة، وتوفير السيولة الدائمة لمعينات الجودة من الأجهزة والمحاليل وغيرها (الفاضل حسن أبو شنب، 2021م).

ولقياس رضا العملاء يتمُّ عمل استبيانات تُوضع في المعارض وفي مواقع التواصل والموقع الإلكتروني للشركة، نجد أنّ المعلومات تكون كافية بنسبة 90% ويرجع ذلك لأنّ بعض الزبائن جدد ويستخدمون المنتج لأول مرة وبعض الأسئلة تحتاج إلى إجابة بعد استخدام المنتج، من خلال الاستبيان يُعرف هل العميل راضي أم لا ومن أين يأتي عدم الرضا هل من ناحية سعر أم الحاجة إليه، ويتمُّ تحقيق رضا العملاء من خلال الاستبيان يتمُّ

تحديد الخلّل والمشكلة ويتمُّ معالجتها، ولمعالجة هذه المشاكل يتمُّ عمل حلقة جودة يوضِّح خطة معيّنة إذا كانت في السعر يتمُّ الجلوس مع الإدارة المالية لمناقشة التَّكلفة ووضع السعر المناسب، وأيضاً يوجد خدمات ما بعد البيع مثل ترحيل المنتج خصوصاً الأثاثات لضمان وصولها سليمة (الشيخ أحمد الطاهر، 2021م).

الدراسة الميدانية:

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع وعيّنة الدراسة: يتكّون مجتمع الدراسة من العاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية وعملائها وقد بلغ عدد العاملين (1050) يشمل كلّ الموظفين والفنيين والعاملين والمهندسين من مختلف فروع المجموعة، منهم (700) عمّال وفنيين مهرة وغير مهرة في المصانع. ولقد قامت الورقة باختيار عيّنة قصديةٍ من العاملين ضمن فئات (الإداريين، المهندسين، الموظفين)، وبلغ عدد مفرداتها (155) مفردة، والجدول التالي يوضِّح ذلك.

جدول (1) التوزيع التكراري لمجموع الاستمارات الموَّزعة والمستَّردة والصالحة للتحليل لعيّنة الدراسة

الفئات	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	الاستمارات الصالحة للتحليل
الإداريين	70	50	40
المهندسين	100	70	67
الموظفين	80	60	48
المجموع الكلي للعاملين	250	180	155

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

أداة الدراسة: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة لتحقيق أهدافها لجأت الورقة إلى استخدام الاستبيانات لجمع البيانات الأولية من عيّنة الدراسة، وتكَّونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء، تضمَّن الجزء الأول المتغيِّرات الديموغرافية لأفراد عيّنة الدراسة من (الإداريين، المهندسين، والموظفين) بمجموعة شركات جياد الصناعية من خلال (6) متغيِّرات، والمتضَّمنة (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في الشركة، الموقع الوظيفي). أما الجزء الثاني فتضّمن مقياس إدارة الجودة الشاملة عبر أربعة أبعاد رئيسة، وهي (التركيز على العميل، دعّم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر). أما الجزء الثالث فتضّمن رضا العملاء وفق مقاييس قبول المنتج ورضا العملاء عن التعامل بصدق وشفافية. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (2) عدد الفقرات في الاستبيان الأول الموجَّه للعاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية

الرقم	البيان	عدد المتغيرات
1	المتغيِّرات الديموغرافية	6
2	إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة	36
3	رضا العملاء	24
4	الجملة	66

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

لقد تمَّ تصميم الاستبانة بحيث تكون استجابة المبحوث وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وأعطيت لكل خيار درجة من (5) إلي (1) (أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق درجتان، ولا أوافق بشدة درجة واحدة).

الطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها لجأت الورقة إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) الإصدار (25) – V.25– SPSS وقد قام الباحث من خلال البرنامج الإحصائي بتطبيق الأساليب التالية:

أ. أساليب الإحصاء الوصفي، والمتضمنة:

1. التكرارات والنّسب المئوية (Frequencies & Percent) بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص وحدة المعاينة والتحليل ديموغرافياً.
2. المتوسّطات الحسابية (Mean) لتحديد مستوى استجابة أفراد وحدة المعاينة والتحليل عن متغيِّراتها.
3. الانحراف المعياري (Standard Deviation) لقياس درجة تباعد استجابات أفراد وحدة المعاينة والتحليل عن متغيراتها.
4. معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيِّرات الدراسة، والذي تمَّ وفقاً للمعادلة التالية:

مدى التطبيق = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل)/ عدد المستويات = (5–1)/3 = 1.33

وبناءً على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي: الأهمية المنخفضة من 1 – أقل من 2.33؛ الأهمية المتوسّطة من 2.33 – إلى 3.66؛ الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر.

ب. أساليب الإحصاء الاستدلالي، والمتضمنة:

1. معامل كرونباخ ألفا (Cronpach Alpha) لقياس ثبات أداتي الدراسة (الاستبانتين) ومقدار الاتِّساق الداخلي لها ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الاستبانة.

2. اختبار (Skewness) وذلك باحتساب معامل الالتواء (Skewness) لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور أداتي الدراسة الميدانية.

3. اختبار (T) لعيِّنة واحدة (One Sample T Test)، وذلك للتحقُّق من معنوية فقرات الاستبانة المعدَّة مقارنة بالوسط الفرضي بالنسبة للمحاور وذلك عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) هي (1.9719).

4. اختبار معامل الارتباط لبيان قوة العلاقة بين المتغيِّرات، ولحساب معامل التحديد. حيث تمّ اعتماد اختبار معامل ارتباط (Pearson)، والذي يُرمز له بالرمز (R) ويستخدم هذا المقياس لمعرفة نوع ودرجة قوة الارتباط بين متغيِّرين.

5. معامل تضّخم التباين (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) للتأكُّد من عدم وجود تعددية ارتباط (Multicollinearity) بين المتغيِّرات المستقلة.

6. استخدام اختبار نموذج الانحدار لدراسة العلاقة بين المتغيِّرات والقيام بعملية التحليل. وذلك باستخدام تحليل الانحدار المتعدِّد للتحقُّق من أثر مجموعة من المتغيِّرات على متغيِّر واحد، تحليل الانحدار البسيط لبيان تأثير متغيِّر واحد على متغيِّر آخر واحد، ويُعتبر نموذج الانحدار من الأدوات التي تركِّز على دراسة العلاقة بين متغيِّرٍ تابعٍ وبين واحد أو أكثر من المتغيِّرات المستقلة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

أ. الصدق الظاهري:

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكِّمين تألّفت من (5) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال والمحاسبة والاقتصاد وأسماء المحكِّمين بالملحق رقم (4)، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وتمّ إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة.

ب. ثبات أداة الدراسة:

قامت الورقة بتطبيق صيغة (Cronpach Alpha) لغرض التحقُّق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة. وكانت النتائج في جميعِ محاورِ الدراسة أكثر من 60% مّما يدلُّ على أنّ عبارات الاستبانة تتمتّع بدرجةِ ثباتٍ عالية تتراوح ما بين (0.877 – 0.970) كما يوضّحه الجدول التالي:

جدول رقم (3)

معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمتغيّرات الاستبانة الموزعة على موظفي مجموعة شركات جياد الصناعية

المتغيّر	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
إدارة الجودة الشاملة بأبعادها	36	0.970
رضا العملاء	24	0.938

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

ثانياً: عرض وتحليل البيانات

وصف عيّنة الدراسة:

الجدول التالي يبيّن وصف عيّنة الدراسة الموجّه للعاملين من حيث (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهِّل العلمي، سنوات الخبرة في الشركة، الموقع الوظيفي).

جدول رقم (4) يوضّح توزيع أفراد عيّنة الدراسة بمجموعة شركات جياد الصناعية وفقاً للمتغيّرات الديموغرافية

النوع/ العمر	ذكر	أنثي	أقل من 25	25 – 35	35 – 45	45 فأكثر
التكرار	146	9	57	69	25	4
%	94.2	5.8	36.8	44.5	16.1	2.6
الحالة/ الخبرة	متزوج	غير متزوج	أقل من 5	5- 10	10 – 15	15 فأكثر
التكرار	85	70	31	87	31	6
%	54.8	45.2	20.0	56.1	20.0	3.9
المؤهل/ الوظيفة	ثانوي فأقل	جامعي	فوق الجامعي	إداري	مهندس	موظف
التكرار	63	81	11	40	67	48
%	40.6	52.3	7.1	25.8	43.2	31.0

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

إذ يوضِّح الجدول رقم (4) وصفاً مفصَّلاً للعاملين. حيث شكَّل الذكور ما نسبته 94.2%، والإناث ما نسبته 5.8%. وهذا يدلُّ على الاعتماد على الذكور بدرجةٍ أكبرٍ من الإناث في مجموعة شركات جياد الصناعية. وأنَّ 44.5% تتراوح أعمارهم ما بين (25 – 35 سنة)، وأنَّ 36.8% تقلُّ أعماهم عن 25 سنة، وأن 16.1% تتراوح أعمارهم ما بين (35 – 45 سنة)، وأنَّ 2.6% تزيد أعمارهم عن 45 سنة. وهذا يدلُّ على توزيع العاملين على أغلب الفئات العمرية. كما شكَّل المتزوِّجون ما نسبته 54.8%، والغير متزوجين ما نسبته 45.2%. وهذا

يعكس مدي استقرار أفراد العيّنة النفسية والعاطفية. وبالنسبة للمؤهِّل العلمي فقد بيَّنت النتائج أنّ 52.3% مؤهِّلهم العلمي جامعي، وأنَّ 40.6% مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل، وأنَّ 7.1% مؤهِّلهم العلمي فوق الجامعي، وهذا يدلُّ على الكفاءة العلمية للعاملين. وبالنسبة لمتغيّر سنوات الخبرة العملية في الشركة، فقد تبيّن أنَّ 56.1% تتراوح سنوات خبرتهم بين 5 – 10 سنوات، وأنّ 20% تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 – 15 سنة وتقلُّ سنوات خبرتهم عن 5 سنوات على التوالي، وأنّ 3.9% تزيد سنوات خبرتهم عن 15 سنة، وهذا يُظهر توزيع العاملين على مستويات الخبرة العملية بشكلٍ جيَّد. وبالنسبة لمتغيّر الموقع الوظيفي، فقد تبيّن أنَّ ما نسبته 43.2% هم من المهندسين، فيما شكَّل ما نسبته 31% موظفين، وأخيراً، شكَّل ما نسبته 25.8% من الإداريين، وبالتالي تتمُّ الموازنة بين أفراد عيّنة الدراسة وإشراك الإداريين كجزء من العيّنة. ولدى تفحُّص الخصائص الديموغرافية لعيّنة الدراسة الأولى يمكن الاستنتاج بأنّ تلك النتائج في مُجملها توّفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية العاملين للإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة الأولى ومن ثمّ يمكن الاعتماد على إجاباتِهم كأسّاس لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة الميدانية.

تحليل بيانات الدراسة الأساسية بمجوعة شركات جياد الصناعية باستخدام التكرارات والنّسب المئوية:

لمعرفة التكرارات والنّسب المئوية لمتغيّر (إدارة الجودة الشاملة)، لجأت الورقة إلى استخدام طريقة الإجراء الإحصائي (Frequencies) لاستخراج التكرارات والنّسب المئوية، وذلك عن طريق سؤال العاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية عن عبارات محاور الدراسة التّابعة لها وتمّ إعطائهم الخيارات وفق مدرج ليكرت الخماسي، كما بالجداول التالية:

أ- **مبادئ إدارة الجودة الشاملة:** تشتمل مبادئ إدارة الجودة الشاملة على التركيز على العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين والتحسين المستمر.

جدول رقم (5)

التكرارات والنّسب المئوية لعبارات التركيز علي العميل في مجموعة شركات جياد الصناعية

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
1	تضع مجموعة شركات جياد الصناعية رضا العميل فوق كلِّ اعتبار	ت	92	42	17	4	-	155
		%	59.4	27.1	11.0	2.5	-	%100
2	تتمَّتع القيادة العليا بمجموعة شركات جياد	ت	55	65	27	8	-	155

	الصناعية بالشفافية تجاه العملاء	%	35.5	41.9	17.4	5.2	–	%100
3	تعتمد مجموعة شركات جياد الصناعية برنامجاً لتبسيط العمليات والإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبَّعة لتقديم المنتجات للعملاء	ت	52	61	38	4	–	155
		%	33.5	39.4	24.5	2.6	–	%100
4	لدى مجموعة شركات جياد الصناعية السرعة والقدرة في تطوير منتجاتها من الفكرة وحتى المنتج النهائي المقَّدم للعملاء	ت	53	64	32	6	–	155
		%	34.2	41.3	20.6	3.9	–	%100
5	عمليات إدارة العلاقات مع العملاء تتمُّ بصورةٍ جيدةٍ	ت	52	67	30	6	–	155
		%	33.5	43.2	19.4	3.9	–	%100
6	توفِّر ميزانية مجموعة شركات جياد الصناعية مخصصاتٍ ماليةٍ لترسيخ مبادئ الجودة	ت	39	69	40	6	1	155
		%	25.2	44.5	25.8	3.9	0.6	%100
7	الهيكل التنظّيمي لمجموعة شركات جياد مرن وملائم للتكيّف مع حاجات العملاء المتغيّرة	ت	63	54	30	8	–	155
		%	40.6	34.8	19.4	5.2	–	%100
8	النظَّام الإداري والتِّقني المتَّبع بمجموعة شركات جياد الصناعية ملائم لمتطلبات العملاء	ت	52	64	33	6	–	155
		%	33.5	41.3	21.3	3.9	–	%100

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (5) ما يلي:

2. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 134 مفردة ونسبة 86.5% يؤكّدون أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تضع رضا العميل فوق كل اعتبار.
3. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 120 مفردة ونسبة 77.4% يؤكّدون أنَّ القيادة العليا بمجموعة شركات جياد الصناعية تتمتّع بالشفافية تجاه العملاء.
4. أنّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 113 مفردة ونسبة 72.9% يقرُّون باعتماد مجموعة شركات جياد الصناعية برنامجاً لتبسيط العمليات والإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبّعة لتقديم المنتجات للعملاء.

5. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 117 مفردة ونسبة 75.5% يؤكّدون أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية لديها السرعة والقدرة في تطوير منتجاتها من الفكرة وحتى المنتج النهائي المقدَّم للعملاء.
6. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 119 مفردة ونسبة 76.7% يؤكّدون أنّ عمليات إدارة العلاقات مع العملاء تتمُّ بصورةٍ جيدة.
7. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 108 مفردة ونسبة 69.7% يقرُّون بتوفر ميزانية مجموعة شركات جياد الصناعية مخصصات مالية لترسيخ مبادئ الجودة.
8. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 117 مفردة ونسبة 75.5% يؤكّدون أنَّ الهيكل التنظِّيمي لمجموعة شركات جياد مرن وملائم للتكيّف مع حاجات العملاء المتغيِّرة.
9. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 116 مفردة ونسبة 74.8% يقرُّون أنَّ النظام إداري والتقني المتَّبع بمجموعة شركات جياد الصناعية ملائم لمتطلبات العملاء.

جدول رقم (6)

التكرارات والنّسب المئوية لعبارات دعم القيادة العليا في مجموعة شركات جياد الصناعية

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
9	تؤكِّد القيادة العليا بمجموعة شركات جياد علي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	ت	76	60	14	5	–	155
		%	49.0	38.7	9.1	3.2	–	%100
10	لدى مجموعة شركات جياد الصناعية آليات واضحة للاستماع لملاحظات وشكاوى العملاء	ت	48	70	32	5	–	155
		%	31.0	45.2	20.6	3.2	–	%100
11	تقوم القيادة العليا بمجموعة شركات جياد الصناعية بمراجعة العمليات والأنشطة المعمول بها باستمرار	ت	51	58	37	9	–	155
		%	32.9	37.4	23.9	5.8	–	%100
12	تهتمُّ القيادة العليا بمجموعة شركات جياد الصناعية بالفحص والمراجعة لجميع المواد والخامات الموردة	ت	52	54	42	7	–	155
		%	33.5	34.9	27.1	4.5	–	%100

13	تستخدم مجموعة شركات جياد الصناعية تكنولوجيا متطِّورة من أجل تحسين منتجاتها	ت	45	70	31	9	–	155
		%	29.1	45.2	20.0	5.8	–	%100
14	تقدِّم مجموعة شركات جياد الصناعية تصاميم/ منتجات متعدِّدة ومبتكرة باستمرار	ت	43	69	35	4	1	155
		%	27.8	44.5	24.5	2.6	0.6	%100
15	القيادة العليا بمجموعة شركات جياد فاعلة تؤكِّد فرص نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة	ت	88	49	18	–	–	155
		%	56.8	31.6	11.6	–	–	%100
16	يتمُّ بناء إستراتيجية للجودة تعبِّر عن الرؤى والتوجهات المستقبلية لمجموعة شركات جياد	ت	54	68	27	6	–	155
		%	34.8	43.9	17.4	3.9	–	%100

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

اتضَّح من بيانات الجدول رقم (6) ما يلي:

9. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 136 مفردة ونسبة 87.7% يؤكّدون أنّ القيادة العليا بمجموعة شركات جياد تؤكِّد علي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

10. أنّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 118 مفردة ونسبة 76.2% يؤكّدون أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية لديها آليات واضحة للاستماع لملاحظات وشكاوي العملاء.

11. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 109 مفردة ونسبة 70.3% يقرُّون بقيام القيادة العليا بمجموعة شركات جياد الصناعية بمراجعة العمليات والأنشطة المعمول بها باستمرار.

12. أنّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 68.4% يقرُّون باهتمام القيادة العليا بمجموعة شركات جياد الصناعية بالفحص والمراجعة لجميع المواد والخامات الموردة.

13. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 115 مفردة ونسبة 74.2% يقرُّون باستخدام مجموعة شركات جياد الصناعية تكنولوجيا متطِّورة من أجل تحسين منتجاتها.

14. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 112 مفردة ونسبة 72.3% يقرُّون بأنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تقدِّم تصاميم/ منتجات متعدِّدة ومبتكرة باستمرار.

15. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 137 مفردة ونسبة 88.4% يؤكّدون أنَّ القيادة العليا بمجموعة شركات جياد فاعلة تؤكِّد فرص نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

16. أنّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 122 مفردة ونسبة 78.7% يؤكّدون أنَّه يتمُّ بناء إستراتيجية للجودة تعبِّر عن الرؤى والتوجُّهات المستقبلية لمجموعة شركات جياد.

جدول رقم (7)

التكرارات والنّسب المئوية لعبارات مشاركة العاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
17	تتعامل مجموعة شركات جياد الصناعية مع العاملين كشركاء ملتزمون بإنجاز هدف مشترك	ت	57	56	37	5	–	155
		%	36.8	36.1	23.9	3.2	–	%100
18	تشرك الإدارة العاملين في عملية اتخاذ القرار وتؤكِّد علي الجماعية في العمل	ت	55	63	28	8	1	155
		%	35.5	40.6	18.1	5.2	0.6	%100
19	تعمل مجموعة شركات جياد الصناعية على رفع مهارات وكفاءة العاملين من أجل الحصول على خدمات متكاملة	ت	50	62	36	7	–	155
		%	32.3	40.0	23.2	4.5	–	%100
20	تؤكِّد مجموعة شركات جياد الصناعية على إنجاز الأعمال والمهام من خلال إستراتيجية فريق العمل	ت	53	53	40	9	–	155
		%	34.2	34.2	25.8	5.8	–	%100
21	يلتزم العاملون بمعايير الأداء المقرّرة في مجموعة شركات جياد الصناعية	ت	87	45	22	1	–	155
		%	56.1	29.1	14.2	0.6	–	%100
22	يتمتَّع العاملون بدرجةٍ عاليةٍ من الأمان الوظيفي في مجموعة شركات جياد الصناعية	ت	67	64	23	1	–	155
		%	43.2	41.3	14.9	0.6	–	%100
23	يثق العاملون بمجموعة شركات جياد الصناعية في الإدارة	ت	60	61	28	5	1	155
		%	38.7	39.4	18.1	3.2	0.6	%100
24	توفِّر مجموعة شركات جياد التدريب الملائم لتنفيذ مهام واختصاصات الوظائف المختلفة	ت	64	59	24	8	–	155
		%	41.3	38.1	15.5	5.2	–	%100

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

يتضِّح من بيانات الجدول رقم (7) ما يلي:

17. أنّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 113 مفردة ونسبة 72.9% يقرُّون بتعامل مجموعة شركات جياد الصناعية مع العاملين كشركاء ملتزمون بإنجاز هدفٍ مشترك.
18. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 118 مفردة ونسبة 76.1% يؤكّدون أنّ الإدارة في مجموعة شركات جياد الصناعية تُشرك العاملين في عملية اتخاذ القرار وتؤكِّد على الجماعية في العمل.
19. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 112 مفردة ونسبة 72.3% يقرُّون بعمل مجموعة شركات جياد الصناعية على رفع مهارات وكفاءة العاملين من أجل الحصول على خدماتٍ متكاملة.
20. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 106 مفردة ونسبة 68.4% يقرُّون بأنّ مجموعة شركات جياد الصناعية تؤكِّد على إنجاز الأعمال والمهام من خلال إستراتيجية فريق العمل.
21. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 132 مفردة ونسبة 85.2% يؤكّدون أنَّ العاملين يلتزمون بمعايير الأداء المقرَّرة في مجموعة شركات جياد الصناعية.
22. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 131 مفردة ونسبة 84.5% يؤكّدون أنَّ العاملين يتمتَّعون بدرجة عالية من الأمان الوظيفي في مجموعة شركات جياد الصناعية.
23. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 78.1% يؤكّدون أنَّ العاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية يثقون في الإدارة.
24. أنّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 123 مفردة ونسبة 79.4% يؤكّدون أنّ مجموعة شركات جياد الصناعية توفِّر التدريب الملائم لتنفيذ مهام واختصاصات الوظائف المختلفة.

جدول رقم (8)

التكرارات والنّسب المئوية لعبارات التحسين المستمر في مجموعة شركات جياد الصناعية

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
25	يُوجد وضوحٌ كاملٌ للأدوار والمسئوليات والصلاحيات بمجموعة شركات جياد	ت	81	52	22	–	–	155
		%	52.3	33.5	14.2	–	–	%100
26	علاقات العمل واضحة لدى العاملين	ت	71	66	16	2	–	155

	بمجموعة شركات جياد الصناعية	%	45.8	42.6	10.3	1.3	–	%100
27	تشـجِّع الإدارة بمجموعـة شـركات جيـاد الصناعية روح الابتكار والإبداع	ت	60	59	25	10	1	155
		%	38.7	38.1	16.1	6.5	0.6	%100
28	يُمنح الفرد صلاحيات لتحديد أسلوب تنفيذ مهامه الوظيفية في مجموعة شركات جياد	ت	52	63	29	11	–	155
		%	33.6	40.6	18.7	7.1	–	%100
29	يتمُّ الحصول على المعلومات الضرورية في الوقت المناسب في مجموعة شركات جياد	ت	57	55	39	4	–	155
		%	36.8	35.5	25.3	2.6	–	%100
30	تسـعى الإدارة بمجموعـة شـركات جيـاد الصناعية لتوفير الوقت والجهد والتَّكلفة	ت	53	66	30	6	–	155
		%	34.2	42.6	19.5	3.9	–	%100
31	تُبـذل الإدارة جهـداً للتعُّـرف علـى الفـرص والتهديدات التـي تواجهها مجموعـة شركات جياد الصناعية	ت	58	63	27	7	–	155
		%	37.5	40.6	17.4	4.5	–	%100
32	يـتمُّ إنجـاز خطـط العمـل والاهـداف المحـدَّدة بكفاءة وفاعلية في مجموعة شركات جياد	ت	52	63	28	12	–	155
		%	33.6	40.6	18.1	7.7	–	%100
33	تتميَّـز مجموعـة شـركات جيـاد الصـناعية ببساطة الإجراءات	ت	63	65	25	2	–	155
		%	40.7	41.9	16.1	1.3	–	%100

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

تابع جدول رقم (8)

التكرارات والنّسب المئوية لعبارات التحسين المستمر في مجموعة شركات جياد الصناعية

م	العبارة		مستوى الإجابة					المجموع
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
34	هناك تحسينٌ مستمرٌ في عمليات مجموعة شركات جياد الصناعية	ت	50	63	32	10	–	155
		%	32.3	40.6	20.6	6.5	–	%100
35	تحرص مجموعة شركات جياد الصناعية علي انتشار روح الفريق	ت	51	57	37	10	–	155
		%	32.9	36.8	23.8	6.5	–	%100
36	تتميّـز مجموعـة شـركات جيـاد الصـناعية بفعّاليـة الاتصال بين الوحدات التنظيمية	ت	47	65	35	8	–	155
		%	30.3	41.9	22.6	5.2	–	%100

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

يتضِّح من بيانات الجدول رقم (8) ما يلي:

25. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 133 مفردة ونسبة 85.8% يؤكّدون وجود وضوحٌ كاملٌ للأدوار والمسئوليات والصلاحيات بمجموعة شركات جياد الصناعية.
26. أنّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 137 مفردة ونسبة 88.4% يؤكّدون أنَّ علاقات العمل واضحة لدى العاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية.
27. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 119 مفردة ونسبة 76.8% يؤكّدون أنّ الإدارة بمجموعة شركات جياد الصناعية تُشجِّع روح الابتكار والإبداع.
28. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 115 مفردة ونسبة 74.2% يقرُّون بمنح الفرد صلاحيات لتحديد أسلوب تنفيذ مهامه الوظيفية في مجموعة شركات جياد الصناعية.
29. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 112 مفردة ونسبة 72.3% يقرُّون بالحصول على المعلومات الضرورية في الوقت المناسب في مجموعة شركات جياد الصناعية.
30. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 119 مفردة ونسبة 76.8% يؤكّدون أنَّ الإدارة بمجموعة شركات جياد الصناعية تسعى لتوفير الوقت والجهد والتَّكلفة.
31. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 121 مفردة ونسبة 78.1% يؤكّدون أنَّ الإدارة تبذل جهداً للتعرف على الفرص والتهديدات التي تواجهها مجموعة شركات جياد الصناعية.
32. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 115 مفردة ونسبة 74.2% يقورُن بإنجاز خطط العمل والاهداف المحدَّدة بكفاءة وفاعلية في مجموعة شركات جياد الصناعية.
33. أنَّ أكثر من ثلاثة أرباع العيِّنة بعدد 128 مفردة ونسبة 82.6% يؤكّدون أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تتميّز ببساطة الإجراءات.
34. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 113 مفردة ونسبة 72.9% يقرُّون بأنَّ هناك تحسينٌ مستمرٌ في عمليات مجموعة شركات جياد الصناعية.
35. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 108 مفردة ونسبة 69.7% يقرُّون بحرص مجموعة شركات جياد الصناعية على انتشار روح الفريق.
36. أنَّ أكثر من ثلثي العيِّنة بعدد 112 مفردة ونسبة 72.3% يقرُّون بتميُّز مجموعة شركات جياد الصناعية بفعَّالية الاتصال بين وحداتها التنظيمية.

المتوسِّط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لمتغيِّرات الاستبانة الموجَّهة للعاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية:

الجدولان التاليان يوضِّحان المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمتغيِّرات في الاستبانة الموجهة للعاملين بمجموعة شركات جياد الصناعية.

جدول رقم (9)

المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لمحاور الاستبانة الموجهة للعاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية (حجم العيِّنة 155 مفردة)

المتغيِّر	المحور	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	الترتيب
المستقل	إدارة الجودة الشاملة	4.10	0.584	23.538	0.000	مرتفع	3
التابع	رضا العملاء	4.16	0.552	26.125	0.000	مرتفع	1

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

أظهر الجدول (9) المتوسِّطات الحسابية لمتغيِّرات الاستبانة الموجهة للعاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية، وكان أعلاها لرضا العملاء، يليها إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (10)

المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأبعاد محاور الاستبانة الموجهة للعاملين في مجموعة شركات جياد الصناعية (حجم العيِّنة 155 مفردة)

المتغيِّر الرئيس	المتغيِّر الفرعي	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	ترتيب
إدارة الجودة الشاملة	التركيز علي العميل	4.09	0.618	21.963	0.000	مرتفع	4
	دعم القيادة العليا	4.10	0.599	22.893	0.000	مرتفع	2
	مشاركة العاملين	4.13	0.614	22.909	0.000	مرتفع	1
	التحسين المستمر	4.10	0.635	21.544	0.000	مرتفع	2
رضا العملاء	قبول المنتج	4.12	0.671	20.719	0.000	مرتفع	4
	حسن التعامل	4.18	0.614	23.823	0.000	مرتفع	1
	المشاركة	4.18	0.626	23.406	0.000	مرتفع	1
	المصداقية	4.17	0.537	27.096	0.000	مرتفع	3

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

أظهر الجدول (10) المتوسِّطات الحسابية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة، وكان أعلاها لمشاركة العاملين، يليه دعم القيادة والتحسين المستمر، وأدناها للتركيز على العميل. والمتوسِّطات الحسابية لأبعاد رضا العملاء،

وكان أعلاها لحسن التعامل والمشاركة، يليهما المصداقية، وأدناها لقبول المُنتج في مجموعة شركات جياد الصناعية

ثالثاً: اختبار الفرضيات

تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قامت الورقة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تمّ التأكُّد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيّرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام معامل تضّخم التباين المسموح به (Variance Inflation Factor) (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغيّر من متغيّرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضَّخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأنَّ تكون قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05). وتمّ التأكُّد أيضاً من إتّباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، إذ أنَّ البيانات تتبّع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (±1)، والجدول رقم (22/4) يبيّن نتائج هذه الاختبارات.

جدول (11)

نتائج اختبار تضخُّم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	المتغيّرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
1	التركيز علي العميل	6.439	0.155	-0.315
2	دعم القيادة العليا	4.762	0.210	-0.283
3	مشاركة العاملين	6.765	0.148	-0.285
4	التحسين المستمر	5.754	0.174	-0.311

المصدر: إعداد الباحثان، 2022م، بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا

يتضِّح من النتائج الواردة في الجدول رقم (11) عدم وجود تداخل خطي متعدِّد (Multicollinearity) بين أبعاد المتغيّر المستقل (إدارة الجودة الشاملة)، وإن ما يؤكِّد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخُّم التباين (VIF) للأبعاد المتمثَّلة بـ (التركيز على العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) والبالغة (6.439؛ 4.762؛ 6.765؛ 5.754) على التوالي والتي تقل عن (10). كما يتضِّح أن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.155 – 0.210) وهي أكبر من (0.05) ويعدّ هذا مؤشراً على عدم

وجود ارتباطٍ عالٍ بين المتغيّرات المستقلة. وقد تمَّ التأكُّد من أنَّ البيانات تتبّع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (1±).

وتأسيساً على ما تقدَّم وبعد التأكُّد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغيّر المستقل، وإن بيانات متغيّرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية:

باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدِّد تمَّ التحقُّق من العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها وبُعدي رضا العملاء كما يلي:

جدول رقم (12)

نموذج الانحدار المتعدِّد لبيان العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية

المتغيّر المستقل	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)
الثابت	0.690	5.561	0.000	0.919	0.844	203.412	0.000
التركيز علي العميل	0.063	0.883	0.379				
دعم القيادة العليا	0.213	3.374	0.001				
مشاركة العاملين	0.437	5.945	0.000				
التحسين المستمر	0.130	1.982	0.049				

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

يتضِّح من الجدول السابق أنَّ هذا النُّموذج يتمتَّع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العملاء، حيث بلغت قيمة (F) (203.412) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مَّما يعني أنَّ هذا النُّموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغيّر التابع (رضا العملاء)؛ ويتضِّح أيضاً أنَّ معامل التحديد (R^2) بلغ (0.844) وهذا يعني أنَّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة يفسِّر ما مقداره (84.4%) من التباين الحاصل على رضا العملاء وهي قوةٌ تفسيريةٌ جيدةٌ جداً، وأنَّ نسبة (15.6%) تعود إلي متغيّرات أخرى لم تكن موضع الدراسة؛ كما يتضِّح أيضاً أنَّ أبعاد (دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في إدارة الجودة الشاملة تؤثِّر طرداً على تحقيق رضا العملاء بمستوى معنوية أقل من (0.05)، مّما يقتضي قبول

الفرضية الرئيسة الأولي والتي تنصُّ على أنه تُوجد علاقة دالة إحصائياً بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) وتحقيق رضا العملاء. ويعود ذلك إلى أنّ تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة تعتبر من أدوات نجاح الشركات الصناعية في تحقيق رضا عملائها.

وللتحقُّق من دور المتغيِّرات الفرعية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء، قام الباحث بتجزئة الفرضية الرئيسة الأولى إلى أربعة فرضيات فرعية، وتم استخدام اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية على حده، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولي: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على العميل وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية:

جدول (13) نموذج الانحدار البسيط لبيان العلاقة بين التركيز على العميل ورضا العملاء في مجموعة شركات جياد

المتغيِّر	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)
الثابت	1.131	7.356	0.000	0.850	0.722	397.149	0.000
التركيز علي العميل	0.741	19.929	0.000				

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

يتضِّح من الجدول السابق أنّ هذا النُّموذج يتمتَّع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية للتركيز على العميل على تحقيق رضا العملاء، حيث بلغت قيمة (F) (397.149) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النُّموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغيِّر التابع (رضا العملاء)؛ ويتضِّح أيضاً أنَّ معامل التحديد (R^2) بلغ (0.722) وهذا يعني أنَّ التركيز علي العميل يفسِّر ما مقداره (72.2%) من التباين الحاصل على رضا العملاء وهي قوةٌ تفسيريةٌ جيدة، وأنَّ نسبة (27.8%) تعود إلى متغيِّراتٍ أخرى لم تكن موضع الدراسة؛ كما يتضِّح أيضاً أنَّ التركيز على العمل يؤثِّر طرداً على تحقيق رضا العملاء بمستوى معنوية (0.000)، ممّا يقتضي قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنصُّ على أنه تُوجد علاقةٌ دالة إحصائياً بين التركيز على العميل وتحقيق رضا العملاء. ويعود ذلك إلى أنَّ تطبيق مبدأ التركيز على العميل في إدارة الجودة الشاملة يعتبر من أدوات نجاح الشركات الصناعية في تحقيق رضا عملائها.

الفرضية الفرعية الثانية: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة العليا وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية:

جدول (14) نموذج الانحدار البسيط لبيان العلاقة بين دعم القيادة العليا ورضا العملاء في مجموعة شركات جياد

المتغير	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)
الثابت	0.997	6.418	0.000	0.857	0.735	423.851	0.000
دعم القيادة العليا	0.771	20.588	0.000				

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

يتضِح من الجدول السابق أن هذا النُموذج يتمتَّع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لدعم القيادة العليا على تحقيق رضا العملاء، حيث بلغت قيمة (F) (423.851) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مّما يعني أنَّ هذا النُموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغيِّر التابع (رضا العملاء)؛ ويتضِح أيضاً أنَّ معامل التحديد (R^2) بلغ (0.735) وهذا يعني أنَّ دعم القيادة العليا يفسِّر ما مقداره (73.5%) من التباين الحاصل على رضا العملاء وهي قوةٌ تفسيريةٌ جيدة، وأنَّ نسبة (26.5%) تعود إلى متغيِّرات أخرى لم تكن موضع الدراسة؛ كما يتضِح أيضاً أنَّ دعم القيادة العليا يؤثِّر طرداً على تحقيق رضا العملاء بمستوى معنوية (0.000)، مّما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنصُّ على أنه تُوجد علاقةٌ دالة إحصائياً بين دعم القيادة العليا وتحقيق رضا العملاء. ويعود ذلك إلى أنَّ تطبيق مبدأ القيادة في إدارة الجودة الشاملة يعتبر من أهم أدوات نجاح الشركات الصناعية في تحقيق رضا عملائها.

الفرضية الفرعية الثالثة: تُوجد علاقةٌ ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية:

جدول (15) نموذج الانحدار البسيط لبيان العلاقة بين مشاركة العاملين ورضا العملاء في مجموعة شركات جياد

المتغيِّر	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)
الثابت	0.890	6.975	0.000	0.902	0.814	670.904	0.000
مشاركة العاملين	0.792	20.902	0.000				

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

يتضِح من الجدول السابق أنَّ هذا النُموذج يتمتَّع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لمشاركة العاملين على تحقيق رضا العملاء، حيث بلغت قيمة (F) (670.904) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مّما يعني أنَّ هذا النُموذج صالح للتنبؤ بقيّم المتغيِّر التابع (رضا العملاء)؛ ويتضِح أيضاً أنَّ معامل التحديد (R^2) بلغ (0.814) وهذا يعني أنَّ مشاركة العاملين تفسِّر ما مقداره (81.4%) من التباين الحاصل على

رضا العملاء وهي قوةٌ تفسيريةٌ جيدة جداً، وأنَّ نسبة (18.6%) تعود إلى متغيّرات أخرى لم تكن موضع الدراسة؛ كما يتضِح أيضاً أنّ مشاركة العاملين تؤثِّر طرداً على تحقيق رضا العملاء بمستوى معنوية (0.000)، مّما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنصُّ على أنَّه تُوجد علاقةٌ دالة إحصائياً بين مشاركة العاملين وتحقيق رضا العملاء. ويعود ذلك إلى أنَّ تطبيق مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة يعتبر من الأدوات المهمة لنجاح الشركات الصناعية في تحقيق رضا عملائها.

الفرضية الفرعية الرابعة: تُوجد علاقةٌ ذات دلالة إحصائية بين دعم التحسين المستمر وتحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية:

جدول (16) نموذج الانحدار البسيط لبيان العلاقة بين دعم التحسين المستمر ورضا العملاء في مجموعة شركات جياد

المتغيِّر	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)
الثابت	1.203	8.028	0.000	0.850	0.723	398.974	0.000
التحسين المستمر	0.722	19.974	0.000				

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

يتضِح من الجدول السابق أنَّ هذا النُّموذج يتمتّع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية للتحسين المستمر على تحقيق رضا العملاء، حيث بلغت قيمة (F) (398.974) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مّما يعني أنَّ هذا النُّموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغيِّر التابع (رضا العملاء)؛ ويتضِح أيضاً أنَّ معامل التحديد (R^2) بلغ (0.722) وهذا يعني أن التحسين المستمر يُفسِّر ما مقداره (72.2%) من التباين الحاصل على رضا العملاء وهي قوةٌ تفسيريةٌ جيدة، وأنَّ نسبة (27.8%) تعود إلى متغيّراتٍ أخرى لم تكن موضع الدراسة؛ كما يتضِح أيضاً أنّ التحسين المستمر يؤثِّر طرداً على تحقيق رضا العملاء بمستوى معنوية (0.000)، مّما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنصُّ على أنَّه تُوجد علاقةٌ دالة إحصائياً بين التحسين المستمر وتحقيق رضا العملاء. ويعود ذلك إلى أنَّ تطبيق مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة يعتبر من الأدوات المهمة لنجاح الشركات الصناعية في تحقيق رضا عملائها.

رابعاً: أهم النتائج والتوصيات

أ. النتائج:

1. تبيّن أنَّ مبادئ إدارة الجودة الشاملة (دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) تؤثِّر طرداً (91.9%) على تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية.

2. ثبت أنّ مبدأ التركيز على العميل في إدارة الجودة الشاملة يؤثِّر طرداً (85%) على تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية.
3. تأكَّد أنَّ مبدأ دعم القيادة العليا في إدارة الجودة الشاملة يؤثِّر طرداً (85.7%) على تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية.
4. تبيّن أنَّ مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة يؤثِّر طرداً (90.2%) على تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية.
5. اتضّح أنَّ مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة يؤثِّر طرداً (85%) على تحقيق رضا العملاء في مجموعة شركات جياد الصناعية.
6. اتضَّح أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تطبِّق مبادئ (TQM) بنسبة 82% سواء من ناحية تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بنسبة 82.6%، ومبدئي دعم القيادة العليا والتحسين المستمر بنسبة 82%، وتطبيق مبدأ التركيز على العميل بنسبة 81.8%.
7. اتضّح أنَّ مجموعة شركات جياد الصناعية تضع رضا عملائها في قمة هرم أولوياتها وتتعامل مع عامليها كشركاء ملتزمون بإنجاز هدفٍ مشترك وتؤكِّد على الجماعية في العمل.
8. يتمُّ نشر ثقافة وسياسة الجودة والتوعية بأسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في كافة الوحدات التنظيمية بمجموعة شركات جياد الصناعية.
9. أنَّ مستوى أهمية أبعاد رضا العملاء مرتفعٌ من وجهة نظر العاملين بمتوسط حسابي كلي (4.16)، وجاء ترتيبهما على النحو التالي؛ حسن التعامل والمشاركة، يليهما المصداقية، يليه قبول المنتج.
10. أنَّ مستوى أهمية بُعدي رضا العملاء مرتفعٌ من وجهة نظر العملاء بمتوسطٍ حسابي كلي (4.19)، وجاء ترتيبهما على النحو التالي؛ حسن التعامل، يليه المصداقية، يليه قبول المنتج، يليه المشاركة.
11. أنّ جميع فقرات أبعاد رضا العملاء مرتفعةٌ سواء من وجهة نظر العاملين أو العملاء ودون فروق عالية تذكر، بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.18). تميّزت هذه النتيجة بالجمع بين العاملين والعملاء في عيِّنة الدراسة.
12. أنَّ (التركيز علي العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، التحسين المستمر) هي مبادئ مهمةٌ في إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تطوير ثقافة الجودة وتحقيق رضا العاملين والعملاء وعلي صاحب القرار الذي له دور في تطبيق تلك الفلسفة أن يأخذ بها جميعها.

13. يؤدي تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً في تحقيق رضا العملاء، وينعكس ذلك على مستويات رضا العملاء عن الشركة ومنتجاتها وزيادة أرباحها وحصتها السوقية وجودة منتجاتها.
14. أنّ الشركات الصناعية التي تتمكَّن من تحقيق رضا عامليها بمهنية تتمكَّن من تحقيق رضا عملائها على المدى البعيد بشكلٍ أفضلٍ من الشركات الصناعية المنافسة لها التي لا تهتم برضا عامليها.
15. أنَّ تحقيق رضا العملاء في الشركات الصناعية لا يتوقف على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، دعم القيادة العليا، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) والثقافة التنظيمية ورضا العاملين فقط بل هناك عوامل أخرى تؤثِّر على تحقيقه وأهمها تلبية التوقعات وعدم الشعور بخيبة الأمل.

ب. التوصيات:

1. يتعيَّن على مجموعة شركات جياد الصناعية تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة بشكلٍ متكاملٍ، لأنها تعتبر عنصراً حاسماً لتحسين الأداء بهدف تطوير ثقافة الجودة وتحقيق رضا عملائها.
2. ضرورة العمل على تعزيز مبدأ التركيز على العميل، لأنهم يشكِّلون المحور الأساس في إدارة الجودة الشاملة، ويمكن أن يكون ذلك من خلال جودة المنتجات، وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.
3. تبنّي مفهوم مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار من خلال المقترحات الجيِّدة التي يقدمونها وهذا يؤدي إلى تجنُّب مقاومتهم للأفكار والنُظّم الإدارية الجديدة مثل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. العمل على توفير الموارد المالية لضمان تطبيق فاعل للجودة الشاملة وتحسينها وزيادة الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا لأهميتها في توفير المعلومة بسرعةٍ أكبر، وتحويلها إلى نجاحات وتميُّز على المدى البعيد.
5. تدريب العاملين على آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتحقُّق من مستويات نجاح المجموعة في تنفيذ سياساتها تجاه كافة فئات المتعاملين معها.
6. التأكيد على أهمية ودور مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة كأحدِ المبادئ التي يمكّن تبنيّها من قبل المجموعة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للرقي بمستوي سمعة المجموعة.
7. ضرورة توعية القيادة والعاملين بأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية على تحقيق رضا العملاء بمجموعة شركات جياد الصناعية.
8. ضرورة وضع لوائح تنظيمية وخلق ثقافةٌ تنظيميةٌ حول أهمية إدارة الجودة الشاملة والدور الذي تلعبه في تحقيق الجودة الشاملة الذي يقود إلى تحقيق رضا العملاء.

9. العمل على نشر ثقافة وسياسة الجودة والجماعية في العمل من خلال البرامج التنموية والتطويرية للموارد البشرية وبالتالي توفير مناخ عملٍ مستقرٍ يُسهم في تحقيق أداءٍ جيّد للمجموعة.
10. إشاعة ثقافة الأداء المتميّز في مجموعة شركات جياد الصناعية محل الدراسة والبحث، والاعتداد بمقياسه المعتمد في الدراسة الحالية لتفحُّص مستوياته مستقبلاً وبما يُتيح لها تقييم نفسها وتحسين فرص نجاحها وتحديد موقعها بين بقية الشركات الصناعية العاملة بنفس القطاع الصناعي.
11. التركيز على تطوير ثقافة الجودة والتميُّز، لدورها الداعم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء.
12. قيام الشركات الصناعية بالتوجُّه نحو الربحية طويلة الأمد الناتجة من نيل رضا العملاء وزيادة ولائهم، وحساب الأرباح المتحقَّقة من الاحتفاظ بهم كإستراتيجيةٍ على المدى الطويل.
13. ضرورة الاهتمام بدعم الخصائص الايجابية في أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتي ثبت وجود علاقة بينها وبين تحقيق رضا العملاء.
14. ضرورة دعم أبعاد إدارة الجودة الشاملة التي لم تُحظ بالاهتمام الكافي في علاقتها بتحقيق رضا العملاء.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية

1. أحمد السروي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2014م.
2. خضير كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، عمان: الأردن: دار المسيرة، 2000 م.
(القاهرة: كنوز للنشر والتوزيع،2009 م).
3. لعلي بوكميش، إدارة الجودة الشاملة آيزو9000، الطبعة الأولى، عمان: الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع،2011م.
4. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2004م.
5. محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، مصر: الدار الجامعية، 2002م.

الرسائل الجامعية:

6. بوخلوة باديس، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية بالتطبيق على مؤسسة سوناطراك، قسم التكرير، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة، 2016م.
7. درية حيدر صديق موسى، تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الاستثمارات الأجنبية المباشرة في السودان، بالتطبيق على بعض منشآت القطاع الصناعي بولاية الخرطوم، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال غير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013م.
8. عثمان محمد إبراهيم أحمد، إدارة الجودة الشاملة في كفاءة الأداء دراسة على المشروعات الهندسية بالسودان، بحث تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة النيلين، 2020م.
9. عمر عبد القادر أحمد محمد، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركة السودانية للاتصالات بالخرطوم، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017م.
10. محمد نور الله آدم عبد الوهاب، أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء قطاع الصناعات الغذائية السودانية، بالتطبيق على مجموعة شركات معاوية البرير، جامعة النيلين، رسالة دكتوراه منشورة، 2017م.

المجلات:

11. خالد الصرايرة وليلى العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد1، الشارقة،2008م.
12. مبارك داؤود سليمان وعلي عبدالله الحاكم، دور إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تنمية الموارد البشرية بالمنظَّمات الإنتاجية دراسة حالة مجموعة شركات دال (سيقا –كابو)، ورقة علمية منشورة، مجلة ادارة الجودة الشاملة ، مجلد 16 عدد رقم(1) ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية التجارة، 2015م.

الإنترنت:

13. http://www.giad.com/ar/Info/aTopics/?aTop=900

المراجع الأجنبية:

14. A.V. Feigenbaum, Total Quality Control.3rd ed.McGraw–Hill Book company. New York, 1991.
15. Adediran, Total Quality Management – A test of the effect of total quality management on performance and stakehoalder satisfaction,2008.

16. Fread & Pesi,Appiah &Amaria, Linkage between TQMand Organizational Survival in manufacturing companies in china, International Journal of business and social sciences VOL 4, NO 10, 2013.

17. Joseph M. Juran and A. Blanton Godfrey, Juran's Quality Handbook, 5th Ed New York: McGraw-Hill, 1999.

18. Joseph R J ablonski, Implementing Total Quality Management: An Overview, Pfeiffer& Company, California, 1991.

19. Karoline & Anne, the Effects of Total Quality Management Critical Success Factors on Organizational Performance. An empirical study on small and medium sized Danish manufacturing companies, 2013.

20. Mark Budgol ,The implementation of the TQM, Magazine,vol.17,no.2, 2005.

21. Robin & Dennis, Factores affecting the implementation and success of TQM, International Jouenal of Quality and Researche VI12, 2006.

22. Steven Connand Brad Ronald, Total Quality Management in Government: A Practical Guid for the Real Word, M B C,Scan Francisco,1993.

المقابلات الشخصية:

23. الفاضل حسن أبوشنب، مدير إدارة الشئون المالية والإدارية بشركة جياد، مقابلة عبر الهاتف، عن جهود إدارة الشئون المالية والإدارية لقسم الجودة وإسهاماتهم، 2021م.

24. الشيخ أحمد الطاهر، مدير إدارة خدمة العملاء، مقابلة عبر الهاتف، عن كيف يحققون رضا العملاء وكيف يقيسون رضاهم، 2021م.

25. عبدالقادر سيف الدولة أحمد مصطفى، مدير إدارة الجودة، مصنع الألمونيوم، شركة توباز، مقابلة عبر الهاتف، عن المعايير والمتطلبات المستخدمة في الجودة وشهاداتهم للآيزو، 2021م.

أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر (بالتطبيق على فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا)

د. الوليد مصطفى إبراهيم موسى
أستاذ المحاسبة المشارك
جامعة دنقلا بالولاية الشمالية (جمهورية السودان)

Abstract:

The study aimed to demonstrate the impact of accounting disclosure on attracting foreign direct investment in the branches of the banking system in the city of Dongola. The study followed the descriptive analytical approach, and the study sample represented employees from all administrative levels with a number of (91) individuals. The study concluded that there was a statistically significant effect of accounting disclosure on attracting foreign investment with a determination factor value of (0.091), the study recommended that the banking system in Dongola should develop appropriate plans and procedures that would properly overcome the obstacles facing attracting foreign investment.

Keywords: accounting disclosure; Attracting foreign investment; The banking system in Dongola.

المستخلص:

هُدفت الدراسة إلى بيان أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، واتبَّعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثَّلت عيِّنة الدراسة في الموظفين من جميع المستويات الإدارية بعدد (91) مفردة، وتوصَّلت الدراسة إلى وجود أثرٍ ذو دلالةٍ إحصائية للإفصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي بقيمة معامل تحديد (0.091)، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا بوضع الخُطط والإجراءات المناسبة التي من شأنها التغلُّب على المعوِّقات التي تواجه جذب الاستثمار الأجنبي بشكلٍ صحيحٍ.

الكلمات المفتاحية: الافصاح المحاسبي؛ جذب الاستثمار الأجنبي ؛ الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

1. مقدمة:

موضوع الدراسة:

يعِّرف (مندور، 2013، 20) المصرف بأنّه هو الذي ينفرد بوظيفة الوسيط المالي، والنقدي دون غيره من المؤسسات المالية الأخرى، ويأخذ دور الوسيط النقدي عندما يقوم بوظيفة خلق النقود المصرفية عن طريق منح القروض في شكل ودائعٍ إضافيةٍ.

ذكرا (عبد المحمدي والهيتي، 2020، 424) أن المصرف يأخذ شكل الوسيط المالي عندما يبتكر عدة طرائق لتوزيع وإعطاء القروض بمعنى المفاضلة في منح القروض بين رؤوس الأموال التي تبحث عن مجالات الاستثمار وبين مجالات الاستثمار التي تبحث عن رؤوس الأموال بما يحقق له أفضل ربح.

بحسب (حمزة، 2007، 119) لقد فرضت التغيُّرات الدولية المتسارعة في مجالي المعلومات، والاتصالات ضرورة قيام منظمات الأعمال بالافصاح عن نتائج خُططها الاستثمارية بشفافية عالية ضمن المحتوى المعلوماتي للتقارير المحاسبية، وذلك كمدخل لجذب الاستثمار في المصارف.

تذكرُ (عبده، 2020) تمارس المصارف دوراً محورياً في العمليات التجارية المتعلقة بجذب الاستثمار الأجنبي، حيث يوصف الافصاح على أنه إجراءٌ يتم من خلاله اتصال المصرف بالعالم الأجنبي، وأن المحصلة النهائية للإفصاح إنما تتمثَّل في القوائم المالية، والبيانات، والمعلومات التي تظهر من خلالها، وكما أنه يمثّل إعلام مستخدمي التقارير المالية، بشكلٍ يساعدهم على اتخاذ قراراتهم الاقتصادية السليمة، والتي تتطلب أن تكون قرارات رشيدة.

يذكرُ (شتات، 2014، 41) يُعدُّ الاستثمار الأجنبي مهماً في اقتصاديات الدول، فهو يُسهم في زيادة الدخل القومي، وخلق فرص عمل جديدة، كما أنه يدعم عملية التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، ويعمل على زيادة الإنتاج، ودعم الميزان التجاري، وميزان المدفوعات.

يُعد الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا من الأجهزة التي تهتمُ بجذب الاستثمار الأجنبي ، ويشكِّل الافصاح المحاسبي محوراً مهِماً ترتكز عليه مختلف نشاطاتها، وفي ظل تشعب أعمالها، وتعّقدها أصبحت الحاجةُ ملحةٌ لإحداث التطوير الملائم بالشكل الذي يضمن لها جذب مزيد من الاستثمارات الأجنبية، وهذه مهمة لا تتحقّق إلا في ظل تطبيق الافصاح المحاسبي بشكلٍ أوسع (عبده: 2020).

مشكلة الدراسة:

بحسب (شتات، 2014)، و(عبد المكرم، 2023)، تُعدُّ متغيِّرات الافصاح المحاسبي، والاستثمار الأجنبي جوانب مهمة من المنظور المحاسبي، والاقتصادي التي تستدعي مزيد من التقصِّي والبحث، فالدراسات في البيئة العربية بصفةٍ عامةٍ، والبيئة السودانية بصفةٍ خاصةٍ – في حدودِ علم الباحث– لم تُعط اهتماماً كافياً لدراسة أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي في المصارف السودانية.

يُعدُّ الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا من الأجهزة التي لها تجربتها في تطبيق النُظّم الإدارية، والمحاسبية، والتقنية الحديثة، ولعلّ المشكلة تتمثَّل في أنَّ مستوى المعلومات المفصح عنها في القوائم المالية المنشورة يعاني من ضعفٍ أدىّ بدوره إلى خلل في جذب الاستثمار الأجنبي، ولعل ذلك يرجع إلى وجود ضعف في تطبيق الافصاح المحاسبي في القوائم المالية بأسس علمية بالجهاز المصرفي.

مّما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال المحوري: ما أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا؟ ويندرج تحت هذا السؤال المحوري عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

1/ ما مستوى الأهمية النسبية للإفصاح المحاسبي في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا؟

2/ مـا مسـتوى الأهميـة النسـبية لجـذب الاسـتثمار الأجنبـي فـي فـروع الجهـاز المصـرفي بمدينـة دنقـلا؟

3/ هل توجد فروقٌ جوهريةٌ دالة إحصائياً تجاه الافصاح المحاسبي تُعزى للمتغيِّرات الديموغرافية للمبحوثين في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا؟

4/ هل توجد فروقٌ جوهريةٌ دالة إحصائياً تجاه جذب الاستثمار الأجنبي تُعزى للمتغيِّرات الديموغرافية للمبحوثين في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا؟

أهداف الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة بشكلٍ رئيسٍ رصد الأثر المباشر بين الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي المباشر وذلك لعيّنة من العاملين في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، وينبثق منه الاهداف الفرعية التالية:

- التعرُّف على مستوى الأهمية النسبية للإفصاح المحاسبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

- التعرُّف على مستوى الأهمية النسبية لجذب الاستثمار الأجنبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

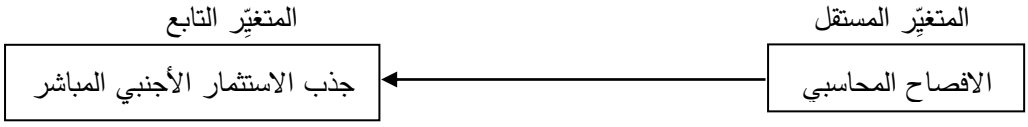
- تحديد الفروق الجوهرية بين المبحوثين تجاه الافصاح المحاسبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

- إبراز الفروق الجوهرية بين المبحوثين تجاه الاستثمار الأجنبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

نموذج الدراسة وفرضيتيها:

المخطَّط الفرضي للدراسة:

شكل (1) مخطط الدراسة الفرضي



المصدر: من إعداد الباحث بالرجوع للدراسات السابقة، 2023، دنقلا.

فرضيات الدراسة:

وفقاً لما انتهت إليه دراسة (عرعراوي، 2023) في أنّ الافصاح المحاسبي يُساعد في جلب الاستثمارات الأجنبية، وما توصّل إليه (Ahmed, et al, 2014) في أنه لا يوجد ارتباطٌ دالٌ إحصائياً بين زيادة العائد على الأصول والافصاح الاختياري، وما أكَّدته دراسة (عبد المكرم، 2023) في وجود فروقٌ ذات دلالةٌ إحصائية تُعزى

للخبرة العملية، وعدم وجود فروق تبعاً لكلٍّ من: (العمر، المؤهل، الوظيفة، التدريب) تجاه الاستثمار الأجنبي المباشر، وعليه؛ أمكن صياغة فرضيات الدراسة، كما يلي:

1/ لا يوجد أثرٌ ذو دلالةٍ إحصائيةٍ للإفصاح المحاسبي ببُعديه (مستويات الافصاح المحاسبي، المعلومات الواجب توافرها) على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

2/ لا توجد فروقٌ جوهرية دالةٌ إحصائياً تجاه الافصاح المحاسبي تُعزى للمتغيّرات الديموغرافية للمبحوثين في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

3/ لا توجد فروقٌ جوهرية دالةٌ إحصائياً تجاه جذب الاستثمار الأجنبي تُعزى للمتغيّرات الديموغرافية للمبحوثين في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تُساهم الدراسة في سدِّ فجوةٍ بحثيةٍ لم تتطَّرق لها الدراسات السابقة على حدِّ علم الباحث، وذلك من خلال التعُّرض للعلاقة بين الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي، والتي نذُر تناولها في البحوث المصرفية (عبده، 2020)، وهي قضية لم تتعَّرض لها الدراسات السابقة بكامل أبعادها كما تعرضّت له هذه الدراسة، فضلاً عن أنَّ الدراسة تُسهم من الناحية العلمية في توفير مرجعية علمية حول علاقات المتغيّرات المبحوثة لتُسهم في دعم المكتبة المرئية، وتُعين الباحث على تطوير المعرفة في هذا المجال.

الأهمية العملية: تتمثَّل الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها تُوفر بيانات، ومعلومات لمتخذي القرار في الجهاز المصرفي السوداني تُعينهم على ترشيد قراراتهم، فضلاً عن أنّ الدراسة تسِّلط الضوء على أهمية دراسة أثر الافصاح المحاسبي في جذب الاستثمار الأجنبي، وتعزِّز أهمية المعلومات المفصح عنها في القوائم المالية المنشورة في المصارف السودانية بشكلٍ أفضل.

حدود الدراسة:

تمثّلت حدود الدراسة في حدود زمنية في العام 2023، وحدود مكانية في فروع المصارف بمدينة دنقلا، وحدود بشرية متمثلة في العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالجهاز.

2. أدبيات الموضوع والدراسات السابقة:

أدبيات الموضوع:

المتغيّر المستقل (الافصاح المحاسبي):

يعرِّف (حماد، 2012) الافصاح بوجه عام بأنَّه إتِّباع سياسة الوضوح الكامل، والشفافية في إظهار جميع الحقائق المالية العامة عند إعداد وعرض التقارير المالية للمنشأة مّما يُساعد متخذي القرارات، وأصحاب المصالح على اتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة التي تكفل الأداء الأكثر لأسواق رأس المال، حيث يوجد ثلاثة أنواع من أنواع الافصاح، وهي الافصاح (الكافي، العادل، الكامل)، وبحسب (أبو طالب، 2014) يفترض الافصاح الكافي

أدنى مقدار من الافصاح حتى يتوافق مع هدف جعل القوائم المالية غير مضلِّلة للمستفيدين، ويذكر (أبو نصار وحميدات، 2013) يركِّز الافصاح العادل على تقديم المعلومات التي تفي باحتياجات الأطراف المعنية على قدم المساواة، وبالتالي ينطوي هذا النوع على جانب أخلاقي، بينما يُشير الافصاح الكامل إلى عرض جميع المعلومات المتاحة سواء كانت مهمة أو غير مهمة (عوض، 2016)، ويصنِّف (Hendrickson, 2009, 211) المعلومات الواجب الافصاح عنها في مجموعتين هما: (1) معلومات كمِّية (مالية) ويمكن تحديد أربع قوائم أساسية يتمُّ من خلالها الافصاح عن المعلومات الكمِّية، وهي الميزانية العمومية، وقائمة الدخل، وقائمة التغيُّر في حقوق الملكية، وقائمة التدفقات النقدية؛ (2) المعلومات غير الكمِّية (غير المالية) ويتمُّ الافصاح عنها من خلال الإيضاحات، والجداول التكميلية، بالإضافة إلى تقارير الإدارة (قرباص، 2013، 38).

المتغيِّر التابع (الاستثمار الأجنبي المباشر):

يعِّرف (مطر، 2013: 20) الاستثمار بأنَّه التضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاكي حالي من أجل الحصول على منفعة مستقبلية يمكن الحصول عليها من إشباع استهلاكي مستقبلي أكبر، وبحسب (عبد المكرم، 2023، 66) تُحظى عملية الاستثمار من بين العديد من الفعاليات الاقتصادية بأهميةٍ كبيرة كون الاستثمار يمثِّل العنصر الحيوي، والفعَّال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية، إذا أخذنا بعين الاعتبار أنّ أيّ زيادة أولية في الاستثمار سوف تؤدي إلى زيادة في الدخل من خلال مضاعفة الاستثمار، ويذكر (الداوود، 2005، 69) لقد أولت الدول المتقدمة اهتماماً كبيراً للاستثمار من خلال قيامها بإصدار القوانين، والتشريعات المشجّعة للاستثمار، واللازمة لانتقال رؤوس الأموال، ويرى (شتات، 2014: 42) أن الاستثمار الأجنبي يعني الإضافة إلى رصيد المجتمع من رأس المال كتشييد مبانٍ سكنية جديدة، ومصانع جديدة، وآلات جديدة، فضلاً عن أنه إضافة إلى المخزون من المواد الأولية، والسِّلع تامة الصنع أو نصف المصنعة، فالاستثمار هو الإضافات إلى المحزون، فضلاً عن رأس المال الثابت، ويُضيف (طه، 2023، 55) نظراً لأهمية الاستثمار فإنّ القرارات الاستثمارية تعتبر من أخطر القرارات الإدارية لأن آثارها تتعلَّق بفترةٍ زمنيةٍ طويلة ربما تمتد إلى سنوات عدة، فهي قرارات تتعلق باستثمار أموال الآن، والحصول على عائد في المستقبل البعيد نسبياً.

نبذة تعريفية عن الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا:

بحسب (عبد الحميد ومحمود، 2023، 131) يتكّون الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا من فرع لبنك السودان المركزي، و(11) فرعٍ مصرفٍ منها (8) فرع مصرف مشترك هي: (المزارع التجاري، أم درمان الوطني، الخرطوم، البلد، الأسرة، النيل، البركة السوداني، الإسلامي السوداني، والزراعي السوداني)؛ ومصرف حكومي واحد هو (النيلين)، ومصرف متخصص واحد هو (الادخار والتنمية الاجتماعية).

الافصاح المحاسبي، وجذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا:

بحسب (تقرير مجلس الإدارة السنوي لبنك البركة، 2022) في إطار مساعي البنك المركزي لجذب موارد بالنقد الأجنبي تمّ تطبيقُ آليةٍ يتمُّ بموجبها منح حافز تشجيعي يضاف لأسعار الشراء، والبيع المعلنة لدى المصارف، وذلك لقطاع السودانيين بالخارج، والمصدرين كما تمّ تحديد أولويات استغلال الموارد المشتراه من النقد الأجنبي في استيراد مدخلات صناعة الأدوية، ومدخلات الإنتاج للقطاع الزراعي، والحيواني، كما تمَّ تحديد استخدامات حصائل صادر الذهب، وبحسب (سالم، مقابلة شخصية، 24 ديسمبر، 2023) يحوى تقرير مجلس الإدارة السنوي لبنك البركة أداء البنك للسنة المالية المنتهية، وقائمة المركز المالي للسنة، وقائمة الدخل للسنة، وقائمة التدفُّقات النقدية للسنة، وقائمة التغيُّر في حقوق الملكية للسنة، إيضاحات حول القوائم المالية للسنة، بالإضافة إلى تقريري المراجع الخارجي وهيئة الرقابة الشرعية، ورسوماتٍ بيانيةٍ لإجمالي النَّشاط، وإجمالي الودائع، وعمليات الاستثمار والتمويل، إجمالي حقوق المساهمين، الدخل التشغيلي، المصروفات التشغيلية، وصافي الأرباح، والتي تُسهم بشكلٍ فعّالٍ في جلب وتشجيع المستثمرين الأجانب على الاستثمار في السودان بالخرطوم أو الولايات.

2.2. الدراسات السابقة:

دراسة :(Latridis,2011)

هُدفت الدراسة إلى البحث في دوافع الشركات المدرجة في سوق لندن للأسواق المالية عند الافصاح المحاسبي العالي والمنخفض الجودة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصَّلت إلى أنَّ الشركات التي تفصح عن معلوماتها المحاسبية بجودةٍ عاليةٍ تحقِّق أرباحاً وسيولة أعلى من تلك التي تفصح عن معلوماتها المحاسبية بجودة أقل، وأوصت الشركات كافة بالافصاح عن معلوماتها المحاسبية بجودة عالية.

دراسة (شتات، 2014):

هُدفت الدراسة إلى تحديد أثر ربحية السهم والافصاح المحاسبي عنها على قرار المستثمر في بورصة عمان، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصّلت إلى عدم وجود أثر للإفصاح المحاسبي عن ربحية السهم على قرار المستثمرين في بورصة عمان، وأوصت بالتأكيد على أهمية توافُر الافصاح المحاسبي عن المعلومات المتعلقة بربحية السهم ضمن القوائم المالية، وإيضاحاتها المتمِّمة بالشكل الذي يُساعد المستثمرين في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية المتعلقة بالأسهم.

دراسة : (Ahmed, et al, 2014)

هُدفت الدراسة إلى دراسة تأثير هيكل المساهمين وخصائص الشركة على الافصاح الاختياري للشركات الماليزية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصّلت إلى لا يوجد ارتباطٌ دالٌ إحصائياً بين زيادة العائد على الأصول والافصاح الاختياري،

وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات في مجال الافصاح المحاسبي بصفةٍ عامةٍ ومجال الافصاح المحاسبي الاختياري بصفةٍ خاصةٍ، وعلاقة ذلك بحوكمة الشركات.

دراسة (عبده، 2020):

هُدفت الدراسة إلى تحديد أثر الافصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الأجنبية بأفرع المصارف العاملة بمدينة دنقلا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصَّلت إلى ارتفاع مستوى أهمية الافصاح المحاسبي، ووجود أثرٌ دالٌ إحصائياً للإفصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الخارجية، وأوصَّت بتشجيع الوعي المحاسبي لدى المصرفيين لطبيعة الخدمات التي يقدمها الافصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الخارجية.

دراسة (عرعراوي، 2023):

هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على الافصاح المحاسبي ودوره في جذب الاستثمارات الخارجية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصّلت إلى يُساعد الافصاح المحاسبي في جلب الاستثمارات الأجنبية، وساعد شركات الاستثمار الأردنية في تخفيض درجة المخاطرة عند اتخاذ قرارات استثمارية، وأوصت بضرورة اعتماد إدارات الشركات كافة على الافصاح المحاسبي، وأدواته لما له من دور في جذب الاستثمارات الأجنبية.

دراسة (طه، 2023):

هُدفت الدراسة إلى إبراز أثر التوجَّه التسويقي على جذب الاستثمار – دراسة حالة مفوضية الاستثمار بالولاية الشمالية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصّلت إلى ارتفاعِ مستوى الأهمية النسبية لجذب الاستثمار، ووجود أثرٌ دالٌ إحصائياً للتوجّه التسويقي على جذب الاستثمار، وأوصت بزيادة الاهتمام بالاستثمار الأجنبي.

دراسة (عبد المكرم، 2023):

هُدفت الدراسة إلى تحديد دور الاستثمار الأجنبي المباشر على النُّمو الاقتصادي في الولاية الشمالية بالتطبيق على وزارة الاستثمار والصناعة بالولاية الشمالية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات استبانة الدراسة إحصائياً، وتوصَّلت إلى ارتفاعِ مستوى الأهمية النسبية للاستثمار الأجنبي المباشر، ووجود علاقةٍ دالةٌ إحصائياً بين الاستثمار الأجنبي المباشر والنُّمو الاقتصادي، ولا توجد فروقٌ تُعزى للمتغيّرات الديموغرافية تجاه الاستثمار الأجنبي المباشر وأوصت بأن تضع حكومة الولاية الشمالية سياسات اقتصادية مرنة تعمل على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

التعليق العام على الدراسات السابقة:

تتفِّق هذه الدراسة مع عدد من الدراسات السابقة في نقاط تتمثَّل فيما يأتي:

– اتجاهها إلى الوقوف على العلاقة بين متغيّرين، وهي في ذلك تشترك مع بعض الدراسات السابقة، ومنها على سبيل المثال: (طه، 2023)، و(عرعراوي، 2023)، و(عبده، 2020).

– اهتمامها باستخدام أداة الاستبانة لقياس متغيّرات الدراسة، وهي في ذلك تشترك مع معظم الدراسات السابقة، ومنها مثلاً (شتات، 2014)، و(Ahmed, et al, 2014)، و(Latridis, 2011)،.

– أخيراً، وكما سبق ذكره فإنَّ هذه الدراسة تُضيف إلى الدراسات السابقة عبر تناولها للعلاقة المباشرة بين الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، والتي لم يتأت لأيّ من الدراسات السابقة العربية أو الأجنبية التركيز عليها.

3. المنهجية (إجراءات وطريقة البحث):

منهج الدراسة:

تم إتّباع المنهج الوصفي التحليلي بجانبيه النظري والميداني، إذ استخدم الوصف، والتحليل المنطقي في الجانب النظري، والاستطلاع، والتحليل الإحصائي في الجانب الميداني.

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية، والمتمثَّلة في المبحوثين، والخبراء، وتستخدم الاستبانة، والمقابلة الشخصية كأدواتٍ لجمع البيانات على التوالي، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، والبحوث العلمية، والدراسات، والتقارير، والمجلات والصحف، والندوات، والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

أورد (الفادني، 2008: 30) أنّ مجتمع الدراسة يُقصد به جميع الأشخاص الذين لهم خصائص واحدة أو مشتركة يمكن ملاحظتها، وتعمّم نتائج الدراسة عليها، ويُعد تحديد مجتمع الدراسة من الأمور بالغة الأهمية لأنه يقدِّم المعلومات الضرورية لتشكيل الإجاباتِ حول الأسئلة الدراسية من أجل الإجابة عليها، واختبار الفرضيات، وتتمثَّل وحدة المعاينة في جميع العاملين بالجهاز المصرفي بمدينة دنقلا على اختلاف تخصصاتهم، وفئاتهم الوظيفية، والبالغ عددهم (123).

عيّنة الدراسة:

بحسب (سليمان، 2006: 68) يُقصد بعيّنة الدراسة بأنها عددٌ محددٌ نسبياً من أفراد المجتمع الأصلي، ويتم التعامل معه في حدود الوقت المتاح، والإمكانيات المتوافرة، ويبدأ بدراستهم ثم يُعمم النتائج على المجتمع الأصلي شريطة أن تمثِّل المجتمع بأفضل شكل، ونظراً لطبيعة مجتمع البحث تمَّ الاعتماد على العيّنة القصدية، والتي توافرت فيها أن يكون أفراد العيّنة من شريحة الموظفين، والتي تمثَّلت في (مديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، والموظفين) بالجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، ولتحديد حجم العيّنة استخدمت الدراسة التطبيق الإلكتروني الجاهز لمعادلة روبرت ماسون لتحديد حجم العينة، والتي تنص على (Mason, et al, 1989).

$$n = \frac{N}{1 + [S^2 \times (N - 1) \div (p \times (1 - p))]}$$

حيث أن: (n) = حجم العينة؛ و(N) = إجمالي عدد العاملين بالجهاز المصرفي محل الدراسة، ويساوي (145) مفردة؛ و(p) = نسبة عدد المفردات التي تتوافر بها الخصائص موضوع الدراسة، ويفترض أن هذه النسبة تساوي (50%)؛ بوصفه يمثِّل أكبر احتمال ممكن للحصول على أكبر حجم ممكن للعينة؛ و(S) = قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة: أيّ قسمة نسبة الخطأ (0.05) على (1.96)، وبتطبيق المعادلة السابقة؛ فإنَّ حجم العيِّنة يساوى (94) مفردة، لذلك قام الباحث بتوزيع (100) قائمة على عيِّنة الدراسة تحسباً لأخطاء التوزيع، وقد بلغ العدد الإجمالي للقوائم المستردة (96)، بنسبة 96% من إجمالي القوائم الموّزعة، وبعد فرز القوائم الواردة ومراجعتها استبعدت (5) قوائم منها؛ لعدم استكمال البيانات الخاصة بها، ومن ثم أصبح عدد القوائم الصحيحة التي فرغت وحلَّلت (91) قائمة بنسبة 91% من إجمالي القوائم المرسلة، ويُعد معدّل الاستجابة هذا من المعدلات المرتفعة باعتباره يفوق الحد الأدنى لمعدلات الاستجابة، والذي يُقدّر بـ 75% (الشهري ومرسي، 2021: 116)، وفيما يلي التوزيع التكراري لمجموع الاستمارات الموزّعة والمستردة والصالحة لتحليل لعيِّنة الدراسة، وفقاً لفرع المصرف بمدينة دنقلا.

جدول (1) التوزيع التكراري لمجموع الاستمارات الموزّعة والمستردّة والصالحة للتحليل لعيِّنة الدراسة

جهة التوزيع	الاستمارات المؤزعة	الاستمارات المستردَّة	الاستمارات الصالحة للتحليل	النسبة المئوية
المزارع التجاري	7	5	5	%5.5
أم درمان الوطني	10	10	9	%9.8
النيلين	10	10	10	%11.0
الخرطوم	12	12	11	%12.1
البلد	8	8	8	%8.8
الادخار	8	8	7	%7.7
الأسرة	8	6	5	%5.5
النيل	8	8	7	%7.7
البركة	7	7	7	%7.7
الإسلامي السوداني	11	11	11	%12.1
الزراعي السوداني	11	11	11	%12.1
المجموع الكلي	100	96	91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات توزيع استبانة الدراسة الميدانية، 2023، دنقلا.

أداة الدراسة:

بعد تناول أدبيات متغيِّرات الدراسة، تمَّ تطوير استبانة لغايات الدراسة، حيث تكونت من جزأين، تناول الجزء الأول البيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فتناول البيانات الموضوعية، حيث اشتملت على

(15) فقرة توزّعت على محورين للدراسة؛ تناول المحور الأول الافصاح المحاسبي، وتناول المحور الثاني جذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

مقاييس أداة الدراسة:

الافصاح المحاسبي: تمَّ التعبير عن المتغيّر المستقل باستعمال مقياس (عبده، 2020) الذي يتضّمن بُعدين بما يخدم متغيّرات الدراسة الحالية في (10) فقرات ذات مقياس خماسي الاستجابة.

جذب الاستثمار الأجنبي المباشر: تم التعبير عن المتغيّر التابع باستعمال مقياسي (طه، 2023)، و(عبد المكرم، 2023)، والذي يتضَّمن بُعد واحد بما يخدم متغيّرات الدراسة في (5) فقرات ذات مقياس خماسي الاستجابة، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) تبويب فقرات الاستبانة وفقاً لمتغيّرات الدراسة

م	البُعد/ المتغير	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
1	مستويات الافصاح المحاسبي	1 – 5	5
2	المعلومات الواجب توافرها في القوائم المالية المنشورة	6 – 10	5
3	الافصاح المحاسبي	1 – 10	10
4	جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	11 – 15	5

المصدر: من إعداد الباحث، 2023، دنقلا.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة، واختبار صحة فرضياتها على مجموعة من أساليب التحليل الإحصائي، تضّمنها البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتضمّنت هذه الأساليب، التحليل العاملي وذلك للكشف عن قوة الفقرات من خلال نسب التشّبع لكل فقرةٍ من فقرات الاستبانة؛ ومعاملات الثبات، وذلك للوقوف على ثبات أداة الدراسة باستخدام معاملات ألفا كرونباخ، والثبات المركب، ومتوسط قيم التباين المستخرجة؛ واختبارات (Kolmogorov–Smirnov Test)، و(Skewness)، و(Kurtosis)، وذلك للتحقُّق من مدى خضوع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي من عدمه؛ والتكرارات والنّسب المئوية، وذلك بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة، وتحليل خصائص وحدة المعاينة والتحليل ديموغرافياً؛ والإحصاءات الوصفية، وذلك للوقوف على اتجاهات مفردات العيّنة نحو متغيّرات الدراسة، وتضمَّنت المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية النسبية؛ معامل ارتباط (Person)، وذلك للوقوف على معاملات الارتباط بين متغيّرات الدراسة؛ ومعامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) للتأكّد من عدم وجود تعددية ارتباط (Multicollinearity) بين المتغيّرات المستقلة؛ وتحليل الانحدار، وذلك لتبيان أثر بُعدي الافصاح المحاسبي (مستويات الافصاح المحاسبي، والمعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم

المالية المنشورة) مجتمعين على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر؛ واختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لقياس الفروق الشخصية بين المبحوثين تجاه متغيّري الدراسة.

التحليل العاملي:

تمَّ في هذا التحليل الكشف عن قوة فقرات الاستبانة باعتماد أسلوب تحليل العوامل الأساسية، وقد اعتمدت الدراسة على النّسب المستخرجة بأسلوب (Principals Component Analysis) باستخدام البرنامج الإحصائي ((SPSS Ver. (26) لبناء نموذج التحليل العاملي التوكيدي للتحقُّق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة (أداة الدراسة)، كما نستطيع من خلاله الحكم على صحة الأبعاد الفرعية التي تُقيس المتغيِّر الرئيس، فضلاً عن عملية تحديد نسب التشبّع لكلِّ فقرةٍ من فقرات الاستبانة، إذ أنّ نسبة التشبُّع محدَّدة إحصائياً بـ (0.30) بحسب رأى الإحصائيين (زغلول، 2003: 174)، وهي النّسب المعتمدة في الدراسة الحالية، كما بالجدول رقم (3) التالي.

جدول (3) نسب التشبُّع لفقرات متغيّري الدراسة

البُعد	رقم الفقرة	التشبع	البُعد	رقم الفقرة	التشبع	المتغيّر	رقم الفقرة	التشبع
مستويات الافصاح المحاسبي	1	0.345	المعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم	6	0.749	جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	11	0.553
	2	0.794		7	0.736		12	0.251
	3	0.791		8	0.747		13	0.750
	4	0.775		9	0.565		14	0.664
	5	0.743		10	0.806		15	0.791

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023، دنقلا.

اتضح من الجدول (3) أنَّ جميع فقرات الاستبانة حقَّقت نسب تشبُّع كافية لكل متغيّر من متغيّري الدراسة، مّما يعني أن فقرات المقياس جاءت متناسقة، وأن نسب تشبُّع المتغيِّر المستقل (الافصاح المحاسبي) ببُعديه (مستويات الافصاح المحاسبي، والمعلومات الواجب الافصاح عنها) تعكس قدرتها على إحداث التأثير في المتغيِّر التابع (جذب الاستثمار الأجنبي المباشر) في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة:

الصدق الظاهري:

للتحقُّق من صدق المقياس اعتمد الباحث على الصدق الظاهري باستخدام أسلوب شمولية محتوى قائمة الاستقصاء، وذلك بعرض مسودة أداة القياس على مجموعة من المحكِّمين ملتمسين منهم مراجعة المقاييس التي تشتمل عليها أداة القياس، وذلك للتحقُّق من صدق مضمونها، وقد أسفر هذا التعديل عن إعادة تعديل صياغة بعض الفقرات لتأخذ قائمة الاستقصاء شكلها النهائي (Sekaran, 1992).

اختبار ثبات قائمة الاستقصاء:

تعبِّر خاصية الثبات عن مدى قدرة الأداة على إعطاء النتائج نفسها إذا ما تمَّ تكرار القياس على الشخص نفسه عدة مرات في الظروف نفسها، وقد اعتمد الباحث في تقييم ثبات أداة القياس على مؤشرات ألفا كرونباخ، والثبات المركب Composite Reliability (CR)، ومتوسط قيم التباين المستخرجة Average Variance Extracted (AVE)، التي توضّح نتائجها بيانات الجدول رقم (4) التالي:

جدول (4) نتائج اختبار ثبات المقياس

م	البُعد/ المتغيِّر	ألفا كرونباخ	(CR)	(AVE)
1	مستويات الافصاح المحاسبي	0.516	0.828	0.506
2	المعلومات الواجب توافرها في القوائم المالية المنشورة	0.529	0.846	0.526
3	الافصاح المحاسبي	0.613	0.911	0.516
4	جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	0.384	0.751	0.400

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS) و(CR-AVE Calculator)، 2023، دنقلا.

بمراجعة النتائج الواردة في جدول (4) يتضِّح أنَّ معاملات الثبات لمقاييس الدراسة قد تجاوزت الحد الأدنى المطلوب لاختبارات الثبات المعروفة 0.5 و0.6 و0.7، وأشارت النتائج أيضاً إلى أنَّ قيم ألفا كرونباخ راوحت ما بين 0.384 و0.613؛ أيّ أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحاها (Hu & Bentler, 1999) وتساوي أو تفوق 0.50، وبالمثل أيضاً راوحت قيم الثبات المركب (CR) ما بين 0.751، و0.911؛ أيّ أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحاها (Fornell & Larcker, 1981) وتساوي أو تفوق 0.70، وبالمثل أيضاً راوحت قيم متوسط التباين المستخرجة (AVE) ما بين 0.400، و0.529؛ أيّ أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحاها كل من (Malhotra & Dash, 2011) وتساوي أو تفوق 0.5، وهو ما يُشير إلى تمتُّع مقاييس الدراسة بدرجة ثبات جيدة؛ إضافة إلى صلاحية استخدامها كمقاييس للدراسة الحالية لتحيد العلاقة بين متغيِّري الدراسة.

التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبانة:

بادئ ذي بدء، وقبل التحقّق من صحة فرضيات الدراسة الحالية (الثلاثة) عمد الباحث إلى استخدام اختبارات (Kolmogorov-Smirnov Test)، و(Skewness)، و(Kurtosis)، للتحقّق من مدى خضوع البيانات الخاصة بالدراسة للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو ما توضحه بيانات جدول (5):

جدول (5) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

البيان	K.-S. T.	Sig.	Skewness	Std. Error	Kurtosis	Std. Error
مستويات الافصاح	0.161	0.000	-0.718	+0.253	+0.279	+0.500
المعلومات	0.159	0.000	-0.529	+0.253	-0.092	+0.500
الافصاح المحاسبي	0.128	0.000	-0.716	+0.253	+0.106	+0.500
الاستثمار الأجنبي المباشر	0.133	0.000	-0.526	+0.253	+0.047	+0.500

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023، دنقلا.

بالنظر إلى البيانات الواردة في جدول (5) يتضِّح أنّ جميع القيم الاحتمالية لمتغيِّرات الدراسة تقل عن مستوى الدلالة (0.05)، وأنّ معاملي الالتواء والتفلطح محصورين في المدى (±1)، وهو ما يدلِّل على أنَّ توزيع البيانات الخاصة بمتغيِّري الدراسة يخضعان للتوزيع الطبيعي؛ لذا فقد جرى الاعتماد على الاختبارات المعلمية للتحقُّق من صحة فرضيات الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016: 186).

4. عرض النتائج ومناقشتها:

وصف البيانات الشخصية للعيِّنة المبحوثة:

جدول (6) وصف متغيِّر العمر لافراد عيِّنة الدراسة الميدانية (حجم العيِّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغيِّر	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	العمر	أقل من 25 سنة	33	%36.3
		25 وأقل من 35 سنة	53	%58.2
		35 وأقل من 45 سنة	3	%3.3
		45 سنة فأكثر	2	%2.2
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضَّح من الجدول (6) أنَّ ما نسبته (58.2%) تتراوح أعمارهم ما بين 25 – 35 سنة، وأنّ ما نسبته (36.3%) من أفراد العيِّنة هم من الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة، وأنَّ ما نسبته (3.3%) من أفراد العيِّنة هم من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 35 – 45 سنة، وأخيراً، فقد تبيّن أنَّ (2.2%) هم من أفراد العيِّنة الذين تزيد أعمارهم عن 45 سنة، وهذا يدلُّ على توزيع أفراد العيِّنة على جميع الفئات العمرية المستقصى عنها في هذه الدراسة.

جدول (7) وصف متغيِّرات المؤهل العلمي لأفرد عيِّنة الدراسة الميدانية (حجم العيِّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغيِّر	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
2	المؤهل العلمي	ثانوي	–	–
		جامعي	52	%57.1
		ماجستير	37	%40.7
		دكتوراه	2	%2.2
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضّح من الجدول (7) أن (57.1%) من حملة المؤهِّل العلمي الجامعي (الدبلوم، البكالوريوس) في اختصاصاتهم، وأنَّ (40.7%) من أفراد عيِّنة الدراسة هم من حملة المؤهِّل العلمي فوق الجامعي (الماجستير)

في اختصاصاتهم، وأنّ (2.2%) من أفراد عيّنة الدراسة هم من حملة المؤهِّل العلمي فوق الجامعي (الدكتوراه)، بينما خلت عيّنة الدراسة من حملة الشهادة الثانوية، وهذا يدلُّ على الكفاءة العلمية لأفراد عيّنة الدراسة.

جدول (8) وصف متغيّر التخصص العلمي لأفراد عيّنة الدراسة الميدانية (حجم العيّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغيّر	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
3	التخصص العلمي	محاسبة	14	%15.4
		إدارة الاعمال	43	%47.2
		اقتصاد	26	%28.6
		بنوك ومصارف	8	%8.8
		آخر	–	–
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضَّح من الجدول (8) أنَّ (47.2%) من أفراد عيّنة الدراسة هم من المتخصصين بإدارة الأعمال، وأن (28.6%) هم من المختصين بالاقتصاد، وأنَّ (15.4%) من أفراد عيّنة الدراسة هم من المختصين بالمحاسبة، وأخيراً، أنَّ ما نسبته (8.8%) هم من المختصين بعلم البنوك والمصارف، بينما خلت عيّنة الدراسة من الذين لديهم تخصص علمي آخر، وتمكّن هذه التخصصات أفراد عيّنة الدراسة من إدراك واجبات مصارفهم نحو عملائها.

جدول (9) وصف متغيّر المسمى الوظيفي لأفراد عيّنة الدراسة الميدانية (حجم العيّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغيّر	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
4	المسمي الوظيفي	مدير فرع	8	%8.8
		رئيس قسم	29	%31.9
		صراف	46	%50.5
		آخر	8	%8.8
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضَّح من الجدول (9) أنَّ ما نسبته (50.5%) من أفراد عيّنة الدراسة من الصرافين، فيما شكَّل ما نسبته (31.9%) من أفراد عيّنة الدراسة من رؤساء الأقسام، وأخيراً، شكَّل ما نسبته (8.8%) من أفراد عيّنة الدراسة من مديري الأفرع وبنفس النسبة الذين لديهم مسمي وظيفي آخر، وبالتالي تتمُّ الموازنة بين أفراد عيّنة الدراسة وإشراك معظم مديري الأفرع كجزءٍ من العينة.

جدول (10) وصف متغيّرات سنوات الخبرة لأفرادعيّنة الدراسة الميدانية (حجم العيّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
5	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	%31.9

		5 وأقل من 10 سنوات	58	%63.7
		10 وأقل من 15 سنة	4	%4.4
		15 سنة فأكثر	–	–
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضَّح من الجدول (10) أنَّ (63.7%) هم من الذين تتراوح سنوات خبرتهم العملية بين 5 – 10 سنوات، وأنَّ (31.9%) هم من الذين تقلُّ سنوات خبرتهم العملية عن 5 سنوات، وأخيراً، أنّ ما نسبته (4.4%) هم من الذين تتراوح سنوات خبرتهم العملية بين 10 – 15 سنة، بينما خلت العيِّنة من الذين فاقت سنوات خبرتهم العملية 15 سنة وهذا يُظهر توزيع أفراد العيِّنة على مستويات الخبرة العملية بشكلٍ جيد.

جدول (11) وصف متغيِّر الدورات التدريبية لأفراد عيِّنة الدراسة الميدانية (حجم العيِّنة 91 مفردة)

الرقم	المتغيِّر	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
6	الدورات التدريبية	داخلية	40	%43.9
		خارجية	7	%7.7
		لا توجد	14	%15.4
		داخلية وخارجية	30	%33.0
المجموع			91	%100.0

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضّح من الجدول (11) أنَّ ما نسبته (43.9%) من أفراد العيِّنة تلقوا تدريباً داخلياً، وأنَّ (33%) من أفراد العيِّنة تلقوا تدريباً داخلياً وخارجياً، وأنَّ ما نسبته (15.4%) من أفراد العيِّنة لم يتلقوا أيِّ تدريب، وأخيراً، ما نسبته (7.7%) من أفراد العيِّنة تلقوا تدريباً خارجياً، وهذا يدلُّ على التركيز على التدريب الداخلي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

لدى تفحُّص النتائج المشار إليها أعلاه بخصوص الخصائص الديموغرافية لعيِّنة الدراسة يُمكن الاستنتاج بأنّ تلك النتائج في مُجملها توفِّر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية أفراد العيِّنة للإجابة علي الأسئلة المطروحة في الاستبانة، ومن ثمَّ يمكن الاعتماد على إجاباتِهم كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة الميدانية في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

التحليل الوصفي لمتغيِّري الدراسة:

لتحديد مستوى استجابة أفراد العيِّنة عن متغيِّريها، تمّ استخدام معادلة طول الفئة، والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية النسبية للمتغيِّرات والذي تمَّ وفقاً للمعادلة التالية (Hair, et.al., 2010)، و(Valentine, et.al., 2014): مدى التطبيق = (الحدَّ الأعلى للبديل – الحدَّ الأدنى للبديل)/ عدد المستويات (مرتفعة؛ متوسطة؛

منخفضة) = (5-1)/3 = 1.33، وبناءً على ذلك يكون القرار للأهمية النسبية على النحو التالي: الأهمية المنخفضة من 1 – أقلَّ من (2.33).

الأهمية المتوسِّطة من (2.33) – إلى (3.66).

الأهمية النسبية المرتفعة من (3.67) فأكثر.

متغيِّر الافصاح المحاسبي:

بُعد مستويات الافصاح المحاسبي:

جدول (12) التحليل الوصفي لمستويات الافصاح المحاسبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا

م	مستويات الافصاح المحاسبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	يقوم المصرف بالافصاح الكافي عن قوائمه المالية المنشورة	4.57	0.617	مرتفع	3
2	يقوم المصرف بالافصاح العادل عن قوائمه المالية المنشورة	4.63	0.551	مرتفع	1
3	يعكس الافصاح التام المزيد من الثقة في القوائم المالية المنشورة	4.60	0.575	مرتفع	2
4	يركِّز الافصاح الوقائي على حماية المستثمر الذي له خبرة محدودة في استخدام المعلومات المالية	4.49	0.705	مرتفع	5
5	يفيد الافصاح التثقيفي أغراض اتخاذ القرارات الاستثمارية	4.55	0.563	مرتفع	4
	المتوسِّط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للبُعد	4.57	0.353		

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

يوضِّح الجدول (12) مستوى الأهمية النسبية لبُعد مستويات الافصاح المحاسبي، حيث تراوحت المتوسِّطات الحسابية لهذا البُعد بين (4.49-4.63)، وبلغ المتوسِّط الحسابي العام (4.57)، ويلاحظ أن المتوسِّط الحسابي الأعلى للعبارة (يقوم المصرف بالافصاح العادل عن قوائمه المالية المنشورة) بمتوسط حسابي (4.63)، وهو أعلى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحراف معياري (0.551)، وأن المتوسِّط الحسابي الأدنى للعبارة (يركز الافصاح الوقائي على حماية المستثمر الذي له خبرة محدودة في استخدام المعلومات المالية) بمتوسِّط حسابي (4.49)، وهو أدنى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحرافٍ معياري (0.705)، وبشكلٍ عام يتضِّح أن مستوى الأهمية النسبية لبُعد مستويات الافصاح المحاسبي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا من وجهة نظر عيِّنة الدراسة كان مرتفعاً.

المعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم المالية المنشورة للمصرف

جدول (13) التحليل الوصفي للمعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم المالية المنشورة للمصرف

م	المعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم المالية المنشورة للمصرف	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	يتمُّ الافصاح عن معلوماتٍ كميةٍ كافية في الميزانية العمومية وقائمة الدخل بالقوائم المالية المنشورة للمصرف	4.41	0.699	مرتفع	3

2	يتمُّ الافصاح عن معلومات كمية في قائمة التغير في حقوقِ الملكيةِ بالقوائم المالية المنشورة للمصرف	4.45	0.671	مرتفع	1
3	يتمُّ الافصاح عن مبالغٍ فعليةٍ في قائمة التدفقات النقدية بالقوائم المالية المنشورة للمصرف	4.37	0.661	مرتفع	4
4	يتمُّ الافصاح عن معلوماتٍ غير كميةٍ من خلال الإيضاحات والجداول التكميلية بالقوائم المالية المنشورة للمصرف	4.36	0.768	مرتفع	5
5	يتمُّ الافصاح عن معلوماتٍ غير كميةٍ من خلال تقرير إدارة المصرف	4.43	0.617	مرتفع	2
المتوسِّط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للبُعد		4.40	0.403		

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

يوضِّح الجدول (13) مستوى الأهمية النسبية لبُعد المعلومات الواجب الافصاح عنها في القوائم المالية المنشورة، حيث تراوحت المتوسِّطات الحسابية لهذا البُعد بين (4.36–4.45)، وبلغ المتوسِّط الحسابي العام (4.40)، ويُلاحظ أنَّ المتوسِّط الحسابي الأعلى للعبارة (يتمُّ الافصاح عن معلومات كمية في قائمة التغيُّر في حقوق الملكية بالقوائم المنشورة) بمتوسِّط حسابي (4.45)، وهو أعلى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحرافٍ معياري (0.671)، وأنَّ المتوسِّط الحسابي الأدنى للعبارة (يتمُّ الافصاح عن معلومات غير كمية من خلال الإيضاحات والجداول التكميلية بالقوائم المنشورة) بمتوسِّط حسابي (4.36)، وهو أدنى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحرافٍ معياري (0.768)، وبشكلٍ عام يتضِّح أنّ مستوى الأهمية النسبية لبُعد المعلومات الواجب الافصاح عنها من وجهة نظر عيِّنة الدراسة كان مرتفعاً.

جذب الاستثمار الأجنبي المباشر:

جدول (14) التحليل الوصفي لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا

م	جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	هناك زيادةٌ في عدد المستثمرين الأجانب	3.63	1.071	متوسطة	4
2	تُصمِّم المصارف برامج حديثة لجذب الاستثمار الأجنبي بمدينة دنقلا	3.22	1.228	متوسطة	5
3	يسعى الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا لتوفير مناخٍ استثماري آمن	4.16	0.837	مرتفع	1
4	هناك فوائدٌ تنموية من الاستثمار الأجنبي في مدينة دنقلا	3.95	0.901	مرتفع	3
5	توفِّر المصارف فرص استثمارية محفِّزة لجذب المستثمرين الأجانب	3.78	0.896	مرتفع	2
المتوسِّط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجذب الاستثمار		3.75	0.530		

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

يوضِّح الجدول (14) مستوى الأهمية لجذب الاستثمار، حيث تراوحت المتوسِّطات الحسابية لهذا المتغيِّر بين (3.22–4.16)، وبلغ المتوسِّط الحسابي العام (3.75)، ويُلاحظ أنَّ المتوسِّط الحسابي الأعلى للعبارة

(يسعى الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا لتوفير مناخٍ استثماري آمن) بمتوسِّط حسابي (4.16)، وهو أعلى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحرافٍ معياري (0.837)، وأنّ المتوسِّط الحسابي الأدنى للعبارة (تُصمِّم المصارف برامج حديثة لجذب الاستثمار الأجنبي بمدينة دنقلا) بمتوسِّط حسابي (3.22)، وهو أدنى من المتوسِّط الحسابي العام، وانحرافٍ معياري (1.228)، وبشكلٍ عام يتضِّح أنّ مستوى أهمية جذب الاستثمار الأجنبي في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا من وجهة نظر عيِّنة الدراسة كان مرتفعاً.

التحليل الوصفي العام لمتغيِّري الدراسة:

جدول (15) التحليل الوصفي العام لمتغيِّري الدراسة

المتغيِّر	المحور	المتوسِّط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	الترتيب
مستويات الافصاح المحاسبي	الأول	4.57	0.353	42.446	0.000	مرتفع	1
المعلومات الواجب توافرها		4.40	0.403	33.219	0.000	مرتفع	2
الافصاح المحاسبي		4.49	0.305	46.470	0.000	مرتفع	1
جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	الثاني	3.75	0.530	13.453	0.000	مرتفع	2

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023، دنقلا.

أظهر الجدول (15) المتوسِّطات الحسابية لمتغيِّري الدراسة، وكان أعلاهما للمتغيِّر المستقل الافصاح المحاسبي، وأدناهما للمتغيِّر التابع جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، ممّا يعني اهتمام أفراد وحدة المعاينة والتحليل الموظفين العاملين في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا بمتغيِّري الدراسة بمستوى أهمية نسبية مرتفع، وعلى صاحب القرار الذي له دورٌ في تخطيط أعمال الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا أن يأخذ بمتغيِّري الدراسة جميعهما.

اختبار فرضيات الدراسة:

تمَّ إخضاع الفرضية الأولى لتحليل الانحدار الخطي المتعدِّد، وإخضاع الفرضيتين الثانية والثالثة لتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج على النحو التالي:

تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضية الدراسة الأولى:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضية الدراسة الأولى قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تمَّ التأكُّد من عدم وجود ارتباطٍ عالٍ بين المتغيِّرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام معامل تضخُّم التباين المسموح به (Variance Inflation Factor) (VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكلِّ متغيِّر من متغيِّرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخُّم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10)، وأنَّ تكون قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05)، والجدول رقم (17) يبيِّن نتائج هذه الاختبارات (Hair, et.al., 2010).

جدول (17) نتائج اختبار تضخُّم التباين والتباين المسموح به

ت	المتغيّرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance
1	مستويات الافصاح المحاسبي	1.100	0.909
2	المعلومات الواجب توافرها في القوائم المالية المنشورة	1.100	0.909

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023، دنقلا.

يتضِّح من النتائج الواردة في الجدول (17) عدم وجود تداخل خطي متعدِّد (Multicollinearity) بين بُعدي المتغيّر المستقل (الافصاح المحاسبي)، وإنّ ما يؤكِّد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخُّم التباين (VIF) للبُعدين والبالغة (1.100) لكلٍ، والتي تقلُّ عن (10)، كما يتضِّح أنَّ قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) للبُعدين، والبالغة (0.909) لكلٍ، وهي أكبر من (0.05)، ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباطٍ عالٍ بين المتغيّرين المستقلين، وتأسيساً على ما تقدَّم وبعد التأكُّد من عدم وجود تداخل خطي بين بُعدي المتغيّر المستقل، فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضية الدراسة الأولى كما يلي:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثرٌ ذو دلالةٍ إحصائيةٍ للافصاح المحاسبي ببُعديه (مستويات الافصاح المحاسبي، المعلومات الواجب توافرها) على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر:

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختباري تحليل الانحدار المتعدِّد، ومعامل ارتباط (Person) للتحقُّق العلاقة الارتباطية بين الافصاح المحاسبي ببُعديه والاستثمار الأجنبي، ويتمُّ الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (الفتلاوي، 2017، 33)، و(Cohen & Cohen, 1983) كالآتي:

- علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقلَّ من (0.10).
- علاقة الارتباط معتدلة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط ضمن المدى (0.10–0.30).
- علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط أعلى من (0.30).

جدول (18) نتائج اختبار أثر بُعدي الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي

البُعد	B	(T)	Sig*. T	(R)	(R^2)	(F)	Sig*. F
الثابت	3.072	3.820	0.000	0.302	0.091	4.400	0.015
مستويات الافصاح	0.425	2.657	0.009				
المعلومات	−0.288	−2.058	0.043				
$Y = 3.072 + 0.425\ x_1 - 0.288\ x_2$							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، 2023م، دنقلا.

تظهر نتائج جدول (18) أنَّ قيمة معامل الارتباط (R) (0.302) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويظهر أنَّ معامل الارتباط بين المتغيّر المستقل (الافصاح المحاسبي)، والمتغيّر التابع (الاستثمار الأجنبي) قد تجاوزت عتبة (30%) مّما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيّر المستقل (الافصاح المحاسبي)، والمتغيّر التابع

(الاستثمار الأجنبي)، وكما يشير إلى أنّ أثر بُعدي المتغيّر المستقل الفرعيين (الافصاح المحاسبي) على المتغيّر التابع (الاستثمار الأجنبي) دالةٌ إحصائياً، حيث كانت قيمة (F) المحسوبة هي (4.400)، وبمستوى (Sig = 0.015) وهو أقلّ من (0.05)؛ كما أظهر الجدول أنّ قيمة معامل التحديد (R^2=0.091) مّما يعني أنذ ما نسبته (9.1%) من التباين في جذب الاستثمار الأجنبي يفسِّر من خلال التباين في بُعدي المتغيّر المستقل (الافصاح المحاسبي) مجتمعين، كما أظهر الجدول أن قيمة **T** المحسوبة عند بُعدي المتغيّر المستقل بمستويات معنوية أقلّ من (0.05) مّما يشير إلى معنوية أثرهما، وعليه تمَّ رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنصُّ على: يوجد أثرٌ ذو دلالةٍ إحصائيةٍ للإفصاح المحاسبي ببُعديه (مستويات الافصاح المحاسبي، المعلومات الواجب توافرها في القوائم المنشورة) على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا.

الفروق الجوهرية بين متوسط استجابات المبحوثين حول متغيّري الدراسة للفرضيتين الثانية والثالثة:

جدول (19) نتائج تحليل اختبار (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق

المتغيّر الحكمي	مستويات الإفصاح		المعلومات		الافصاح المحاسبي		الاستثمار الأجنبي	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
العمر	0.518	0.671	2.158	0.089	1.949	0.128	0.047	0.987
المؤهّل العلمي	1.290	0.280	0.097	0.908	0.681	0.509	0.254	0.776
التخصص العلمي	0.775	0.511	0.308	0.819	0.321	0.810	0.398	0.755
المسمى الوظيفي	0.626	0.600	0.417	0.741	0.755	0.523	0.729	0.501
سنوات الخبرة	0.112	0.894	1.999	0.142	1.006	0.370	0.511	0.602
الدورات التدريبية	2.293	0.084	0.945	0.423	1.953	0.127	0.744	0.529
فرع المصرف	1.817	0.071	1.625	0.115	1.800	0.074	1.284	0.254

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023، دنقلا.

اتضّح من الجدول (19) لا توجد فروقٌ جوهرية دالةٌ إحصائياً تجاه الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي تُعزى للمتغيّرات الديموغرافية للمبحوثين في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، مّما يؤكِّد أهمية الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي في الجهاز المصرفي.

5. الخلاصة والتوصيات:

الخاتمة:

اهتمَّت هذه الدراسة بإثراء المعرفة حول الاستثمار الأجنبي، وتعّرف ممهِّدات جذبه، وبمعنى آخر فإنها اهتمّت بتحديد الآلية التي من خلالها يؤثِّر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في

المصارف من خلال الافصاح عن المعلومات بالقوائم المالية المنشورة، وعلى ذلك تكون هذه الدراسة قد سلّطت الضوء، ووسعت دائرة الاهتمام بكيفية تدعيم هذه المتغيّرات المحاسبية في المصارف السودانية.

النتائج:

انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج تمثَّلت فيما يأتي:

1. أنَّ مستوى الأهمية النسبية لمؤشِّرات الافصاح المحاسبي، وجذب الاستثمار الأجنبي، مرتفعٌ طبقاً لآراء مفردات العيِّنة المبحوثة بالجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، وجاءت متسِّقة مع (عبده، 2020) في ارتفاع مستوى الافصاح المحاسبي، و(طه، 2023) في ارتفاع مستوى جذب الاستثمار.
2. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدِّد وجود تأثير إحصائي مُهم للإفصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي، وبمعامل تحديد قدره (0.091)، وهو يفسِّر (9.1%) من التباين في جذب الاستثمار الأجنبي، وتتماشى هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العرعراوي، 2023)، والتي أظهرت نتائجها وجود دور إيجابي للإفصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الأجنبية في الأردن.
3. بيَّنت نتائج التحليل لا توجد فروقٌ جوهرية دالةٌ إحصائياً تجاه الافصاح المحاسبي تُعزى للمتغيّرات الديموغرافية للمبحوثين في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، وتميّزت هذه النتيجة باختبار الفروق تجاه الافصاح المحاسبي بخلاف الدراسات السابقة التي لم تتَّطرق إلى ذلك في اختبار فرضياتها.
4. بيَّنت نتائج التحليل لا توجد فروقٌ جوهرية دالةٌ إحصائياً تجاه الاستثمار الأجنبي تُعزى للمتغيِّرات الديموغرافية للمبحوثين في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، واتفقت مع (عبد المكرم، 2023).

التوصيات:

في ضوء ما انتهت إليه الدراسة من نتائج يمكن التقدُّم بالتوصيات الآتية:

1. ضرورة تطوير عملية الافصاح المحاسبي في المصارف السودانية لتصبح القوائم المالية المعِّدة، والقابلة للنشر قادرةٌ على تلبية احتياجات المستثمرين الأجانب، ويتمُّ ذلك عن طريق:

أ. إعداد المعلومات المحاسبية التي يتمُّ الافصاح عنها في الوقت الملائم لتعزيز ثقة المستثمر الأجنبي بالافصاح المحاسبي الصادر عن المصرف.

ب. التأكيد على أهمية توافُر الافصاح المحاسبي عن المعلومات المتعلِّقة بالقوائم، والتقارير المالية، وإيضاحاتها المتمِّمة بالشكل الذي يُساعد المستثمرين في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.

ح. القيام بالافصاح عن كافة المعلومات المالية وغير المالية في التقارير السنوية بشفافية أكبر لها من الأهمية في جذب الاستثمار الأجنبي، والذي يقود إلى تحقيق التنمية الاقتصادية.

2. أنَّ يسعى الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا نحو زيادة حجم الاستثمار الأجنبي، ويكون ذلك بتصميم برامج حديثة جاذبة، وتوفير فرص استثمارية محفِّزة، وتنظيم ملتقيات لمعرفة قضايا الاستثمار.

3. ضرورة قيام الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا بوضع الخُطط، والاجراءات المناسبة التي من شأنها التغلُّب على المعوقّات التي تواجه جذب الاستثمار الأجنبي بشكلٍ صحيح.

محددات الدراسة:

من الطبيعي وجود قصور في أي دراسة قد يحدُّ من تعميم النتائج، وكذلك صعوبة أنّ تشمل الدراسة كلّ الجوانب، والابعاد ذات الصلة بموضوع الدراسة إذ الوقت، والتَّكلفة لا يسمحان بذلك، ويمكن تلخيص محددات هذه الدراسة في الآتي:

1. ركَّز مجتمع وعيّنة الدراسة على الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا مّما يحدُّ من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.
2. تمَّ استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وهي أداة تعاني من العديد من أوجه القصور المتعلّقة بتردُّد أفرع المصارف في إعطاء الإجاباتٍ أو قد تحتاج الأسئلة إلى توضيح أو إزالة الغموض عنها.
3. تم الاعتماد في الاستبانة على نوعية الأسئلة المغلقة، والتي لا تسمح للمبحوث بالإجابة على أسئلة الاستبانة حسب نمطه، وأسلوبه الشخصي، وحصره في عدد من الإجاباتٍ المحدَّدة مسبقاً.
4. استخدمت الدراسة العلاقة التأثيرية بين الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي دون التطُّرق للمتغيّرات المُعدِّلة والوسيطة.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

في ضوء محدِّدات الدراسة يمكن الإشارة إلى الدراسات المستقبلية المقترحة على النحو التالي:

1. اهتمت هذه الدراسة بالتطبيق على الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، وبالتالي يمكن أن تتناول الابحاث المستقبلية هذه الدراسة باستخدام مجالات أخرى للتطبيق، ومقارنة النتائج مع الدراسة الحالية مما يشكِّل إضافةً للأدبيات البحثية في هذا المجال.
2. اهتمَّت الدراسة الحالية بالعلاقة التأثيرية المباشرة بين الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الاجنبي التطُّرق للمتغيّرات المُعدِّلة والوسيطة للعلاقة التأثيرية غير المباشرة، ويمكن تناول:
   أ. الدور المُعدِّل للرقابة الداخلية في تحسين أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار.
   ب. الدور الوسيط للمراجعة الداخلية في تحسين أثر الافصاح المحاسبي على جذب الاستثمار.

6. قائمة المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أبو نصّار، محمد، وحميدات، جمعة، (2013)، معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. الداوود، حسام، (2005)، مبادئ الاقتصاد الكُلّي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
3. الفادني، أبو الحسن محمد أحمد الشيخ، (2008)، البحث العلمي ومناهجه، مكتبة الشريف الأكاديمية للنشر والتوزيع، الخرطوم، السودان.

4. حمّاد، طارق، (2012)، التقارير المالية: أسس الإعداد والعرض والتحليل وفقاً لأحدث الإصدارات والتعديلات في معايير المحاسبة الدولية والبريطانية والعربية والمصرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
5. زغلول، سعد، (2003)، دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS، ط10، المعهد العربي للتدريب والعلوم الإحصائية، بغداد، العراق.
6. سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم، (2006)، مناهج البحث العلمي في العلوم الانسانية، مطبعة جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
7. قرباص، رسمية، (2013)، أسواق المال، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
8. مطر، محمد، (2013)، إدارة الاستثمارات: الإطار النظري والتطبيقات العلمية، ط 6، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
9. مندور، عصام عمر، (2013)، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.

البحوث في المجّلات العلمية:

10. أبو طالب، أحمد محمد، (2014)، نموذجٌ مقترحٌ لقياس مستوى الافصاح والعوامل المؤثِّرة فيه للشركات المتداولة في البورصة المصرية: دراسة تطبيقية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد (01)، ص 181-228.
11. الشهري، فيصل على، ومرسي، مرفت محمد، (2021)، الدور الوسيط للهوية الأخلاقية في العلاقة بين استقامة القائد وصنع القرار الأخلاقي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، المجلد (28)، العدد (01)، ص 103-137.
12. الفتلاوي، ميثاق هاتف، (2017)، العلاقة بين القيادة الرشيقة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي: بحث تحليلي لآراء عيّنة من العاملين في الوزارة العامة لصناعة السيارات، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد (07)، العدد (04)، ص 19-41.
13. حمزة، محي الدين، (2007)، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد قرارات الاستثمار في سوق عمان للأوراق المالية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (23)، العدد (01)، ص 119-141.
14. عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، ومحمود، ماجدة جمال حسين، (2023)، تحليل مسار دور الوسيط للمعلومات الإستراتيجية والتحليل البيئي في العلاقة بين القيادة التحويلية واتخاذ القرار في الجهاز المصرفي بالولاية الشمالية بالسودان، المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (17)، الجزء (2)، ص 126-145.
15. عبد المحمدي، ناظم عبد الله، والهيتي، سوري ياسين حسين، (2020)، قياس وتحليل العوامل المحدَّدة للربحية في المصارف التجارية العراقية باستعمال نموذج العائد على حقوق المساهمين للمدة (2010 – 2017)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (17)، العدد (29)، ص 421- 450.
16. عرعراوي، أنور عطا، (2023)، الافصاح المحاسبي ودوره في جذب الاستثمارات الخارجية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، الأردن، المجلد (11)، العدد (07)، ص 102-115.
17. عوض، محمد محمود، (2016)، أثر مستوى الافصاح الاختياري على العلاقة بين نمط الملكية وعدم تماثل المعلومات في البيئة المصرية: دراسة إمبريقية،، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (38)، العدد (02)، ص 245-267.

الرسائل الجامعية:

18. شتات، تامر سمير أحمد، (2014)، أثر الافصاح المحاسبي عن ربحية السهم على القرار الاستثماري: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
19. طه، عبد العزيز سليمان عبد الرحمن، (2023)، أثر التوجه التسويقي على جذب الاستثمار – دراسة حالة مفوضية الاستثمار بالولاية الشمالية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، الخرطوم، السودان.
20. عبد المكرم، ميرفت عبد الرزاق، (2023)، دور الاستثمار الأجنبي المباشر على النُمو الاقتصادي في الولاية الشمالية – بالتطبيق على وزارة الاستثمار والصناعة – الولاية الشمالية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دنقلا، السودان.
21. عبده، وسام خالد مرتضي، (2020)، أثر الافصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الخارجية بأفرع المصارف العاملة بمدينة دنقلا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دنقلا، السودان.

المصادر الأخرى:

22. تقرير مجلس الإدارة السنوي لبنك البركة للعام (2022).
23. سالم، طلال عبد الوهاب عبد الحميد، (2023)، الافصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الخارجي في الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا، مقابلة شخصية مع موظف مصرفي شامل بفرع بنك البركة بمدينة دنقلا.

المراجع باللغة الإنجليزية:

24. Ahmed,I, et al, (2014), Impact of Shareholder Structure on Voluntary Disclosure in Malaysian Companies, An International Journal, Vol. (09), No. (01), PP 142-152.
25. Cohen, J. & Cohen, P., (1983), Applied Multiple Regression/ Correlation Analysis for the Behavioral Sciences. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
26. Fornell, C. & Larcker, D. F., (1981), Structural Equation Models with Unobservable and Measurement Error: Algebra and Statistics, Journal of Marketing Research, Vol. (18), PP 382-388.
27. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E., (2010), Multivariate Data Analysis, 7th Edition, Pearson, New York, United States of America.
28. Hendrickson, S., (2007), Accounting Theory, Third Edition, Homewood, Illinois, Richard D. Irwin, Inc.
29. Hu, L. & Bentler, P.M., (1999), "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versos New Alternatives" SEM, Vol. (06), No. (01), PP 1-55.
30. Latridis. G. M., (2011), Accounting Disclosures, Accounting Quality and Conditional and Unconditional Conservatism, International Review of Financial Analysis, Vol. (20), No. (02), PP 88-102.
31. Malhotra, N.K. & Dash, S., (2011), Marketing Research an Applied Orientation, Pearson Publishing, London, United Kingdom.
32. Mason, R. L., Gunst R. F. & Hess J. L., (1989), Statistical Design & Analysis of Experiments: With Applications to Engineering & Science, 18th Edition, John Wiley & Sons Publishing Company, United States of America.
33. Sekaran, Uma & Bougie R., (2016), Research Method for Business,, John Wiley & Sons, United States of America.
34. Sekaran, Uma, (1992), Research Method for Business: A Skill Building Approach, John Willy & Sons, United States of America.
35. Valentine, S.; Nam, S. H.; Hollingworth, D. & Hall, C., (2014), Ethical Context & Ethical Decision Making: Examination of an Alternative Statistical Approach for Identifying Variable Relationships, Journal of Business Ethics, Vol. (124), No. (03), PP 509-526.

أثر لا مركزية الإدارة على تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية بالتطبيق على صناعة الأسمنت

د. أحمد علي أحمد فقير
أستاذ المحاسبة المشارك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة وادي النيل

Abstract:

The study problem represented in the argument that the adoption of managerial the through decentralization system leads to effectiveness of planning budgets application of planning budget principles . The study aimed to clarify the impact of managerial decentralization on the application of planning budgets principles . To attain the main study objective the researcher formulated a questionare distributed among a sample of fifty respondents selected randomly . The study concluded with results the important of which is the adoption of management decentralization in Sudan is helpful for the application of planning in the industrial companies system budgets principles which may lead accordingly to effectiveness of planning budget system . The study suggested a number of recommendations the important of which that the industrial companies in Sudan should decentralize their management systems with well clarified organizing function which includes accurate job description .

المستخلص:

تمثّلت مشكلة الدراسة في أنَّ إتّباع النَّهج الإداري اللامركزي يؤدي إلى فاعلية نظَّام الموازنة التخطيطية من خلال تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية. هُدفت الدراسة إلى معرفة أثر لا مركزية الإدارة على تطبيق مبادئ الموازنات التخطيطية. لتحقيق هدف الدراسة الأساسي قام الباحث بتصميم استبانة وتوزيعها على عدد خمسين مبحوثاً تم اختيارهم عشوائيا. توصَّلت الدراسة إلى نتائج أهمها : إتّباع النَّهج الإداري اللامركزي في إدارة المشروعات الصناعية في السودان يُساعد على تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية والذي بدوره يؤدي إلى فاعلية نظَّام الموازنة التخطيطية. قدَّمت الدراسة عدة توصيات أهمها: ضرورة تطبيق النَّهج الإداري اللامركزي بالمشروعات الصناعية مع بناء هياكل تنظيمية مرنة وواضحة وتشتمل على توصيف وظيفي دقيق.

مقدمة:

النَّهج اللامركزي في الإدارة يُساعد كثيراً في الالتزام بمبادئ الموازنة التخطيطية عند إعدادها وتنفيذها, مّما يؤدي بدوره إلى فاعلية الموازنة التخطيطية. والفاعلية هنا تعني نجاح الموازنة في تحقيق أهدافها المتمثَّلة في التخطيط, الرقابة, التنسيق, التحفيز, تقييم الأداء, والاتصال الجيّد بين المستويات الإدارية المختلفة. وتأتي أهمية هذه الدراسة من أنَّ نظَّام الموازنة إذا ما تم إعدادها وتطبيقها بفاعلية حتما سوف يؤدي إلى ترقية وتحسين الأداء بالمشروعات الصناعية.

مشكلة الدراسة:

لكي تكون الموازنة التخطيطية فاعلة أيّ قادرة على تحقيق أهدافها المتمثَّلة في: التخطيط, التنسيق, الاتصال, التحفيز, تقييم الأداء والرقابة لا بُدَّ من الالتزام بمبادئ محدَّدة عند إعدادها وتنفيذها. فلا مركزية الإدارة تُساعد كثيراً في تطبيق مبادئ الموازنة المتمثَّلة في الواقعية, المرونة, الشمول, اقناع العاملين بخطة الموازنة, ارتباط خطة الموازنة بالهيكل التنظيمي, ارتباط خطة الموازنة بفترات رقابية واشراك العاملين في تحديد أهداف الموازنة. ويعتقد الباحث أن عدم فاعلية نظام الموازنة التخطيطية في واقع السودان يرجع إلى النَّهج المركزي في إدارة المشروعات القائم على عدم تفويض السلطات والصلاحيات الى المستويات الدنيا في الإدارة. والباحث من خلال هذه الدراسة يحاول الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1/ هل تؤدي لامركزية الإدارة إلى تطبيق مبدأ شمول الموازنة التخطيطية واقع المشروعات الصناعية بولاية نهر النيل؟

2/ هل تتيح النَّهج الإداري اللامركزي إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة ومناقشتها؟

3/ هل يؤدِّي تطبيق النَّهج الإداري اللامركزي إلى واقعية الموازنة التخطيطية؟

4/ هل يؤدّي إتِّباع النَّهج الإداري اللامركزي إلى مرونة نظام الموازنة التخطيطية؟

5/ هل تُساعد لامركزية الإدارة إلى التصاق خُطة الموازنة بالهيكل التنظيمي للشركة؟

6/ هل تُساعد لا مركزية الإدارة على ارتباط خُطة الموازنة بفترات رقابية؟

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1/ التعرُّف على أثر لامركزية الإدارة على تطبيق مبادئ الموازنات التخطيطية.

2/ التعرُّف على أثر تطبيق مبادئ الموازنة على فاعليتها أيَّ تحقيق أهدافها.

3/ التعرُّف على أثر لامركزية الإدارة على فاعلية الموازنة التخطيطية بالمشروعات الصناعية.

4/ تقديم توصيات كمقترحاتٍ لحلِّ الإشكاليات التي تحول دون فاعلية نظّام الموازنة التخطيطية بالمشروعات الصناعية.

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالةٍ إحصائية بين لامركزية الإدارة وتطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية.

الدراسات السابقة:

دراسة جبر والنجار (2004): بعنوان مدى تأثير المشاركة في إعداد الموازنات التخطيطية على أسلوب الرقابة على الأداء والرضا الوظيفي. هُدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير المشاركة في إعداد الموازنات التخطيطية وأسلوب الرقابة على الأداء من جهة وعلاقتها بالرضا الوظيفي من جهة أخرى. توصّلت الدراسة نتائج أهمها: مع زيادة مشاركة العاملين وعمقها تزداد دوافع الأفراد وترتفع درجة طموحهم تجاه تحقيق أهداف الموازنة. كما اوضحت الدراسة أنه مع زيادة درجة المشاركة تزداد درجة الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

دراسة زياد (2009): بعنوان أهمية استخدام الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء. هُدفت الدراسة إلى بيان أهمية استخدام الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء ومدى استخدام القواعد والأسس العلمية في عملية التخطيط. توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: غالبية شركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية تقوم بتطبيق الموازنات التخطيطية وإعدادها بشكلٍ منتظم. وكذلك تتمتَّع إدارات شركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية بدرجةٍ عاليةٍ من الوعي بأهمية توفر المعلومات الكافية والبيئة المناسبة داخل الشركات من أجل إعداد تلك الموازنات. إضافة إلى ذلك أنّ نسبة عالية من شركات الدراسة تستخدم نتائج الموازنات التخطيطية في معالجة انحراف الأداء الحالي. كما أوصَت الدراسة بالآتي: العمل على مراعاة النواحي السلوكية عند إعداد الموازنات التخطيطية ومحاولة إشراك جميع الأفراد بالأقسام المختلفة والتي تعنى بعملية التحضير للموازنات التخطيطية، وضرورة إنشاء قسم خاص يُعنى بالموازنات التخطيطية من حيث التحضير لها وتنفيذها.

دراسة وليد (2010):

بعنوان دور الموازنات التخطيطية في الرقابة على الأداء المالي لمؤسسات المجتمع المدني. تمثّلت مشكلة الدراسة في ما هو مستوى التوافق بين نظام الموازنات التخطيطية المطبّق في هذه المنشآت والأصول العلمية لنظام الموازنات التخطيطية. هُدفت الدراسة إلى المساهمة في معالجة النقص وملء الفراغ في موضوع استخدام الموازنات كأداة تخطيط في مؤسسات المجتمع المدني في السودان. توصَّلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج أهمها: معظم مؤسسات المجتمع المدني السوداني تقوم بإعداد خطط طويلة الأجل وأيضاً تقوم بإعداد موازنات سنوية. كما تمثِّل أهم توصيات الدراسة ضرورة إتِّباع المدخل السليم في إعداد الموازنات التخطيطية لأنّه يؤدّي إلى موازناتٍ متناسقة وضرورة قياس وتحليل الانحرافات الخاصة ببنود التكاليف والايرادات .

دراسة أسامة (2014) : بعنوان أثر إعداد الموازنات التخطيطية على الأداء الإداري. هُدفت الدراسة إلى معرفة أثر إعداد الموازنات التخطيطية بواسطة المستويات الإدارية الدنيا على الأداء الإداري بمؤسسات التعليم العالي الأردنية. حيث تمَّ تقسيم مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى مجموعتين, مجموعة مركزية الإدارة ومجموعة لامركزية الإدارة معتمداً على وجود محاسب موازنة ولجنة موازنة.

وأظهرت النتائج بأن الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي التي تتبَّنى نهجاً إدارياً لامركزياً أفضل من تلك التي تتبّنى نهجاً إدارياً لامركزياً.

دراسة نضال (2015): بعنوان استخدام الموازنات التخطيطية في تحسين التخطيط والرقابة وتقييم الأداء بالشركات الصناعية الأردنية المساهمة. هُدفت الدراسة إلى التعرُّف على استخدام الموازنات التخطيطية في تحسين التخطيط والرقابة وتقييم الأداء، توصّلت الدراسة إلى أن استخدام الموازنات التخطيطية يؤدي إلى تحسين التخطيط والرقابة وتقييم الأداء في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان بدرجةٍ كبيرة. ومن ضمن توصيات الدراسة ضرورة أن تدرك الإدارة العليا أهمية الموازنة التخطيطية في توفير بيانات دقيقة واستخدامها كمؤشّراتٍ لتقييم الأداء.

دراسة تيسير (2017): بعنوان الموازنات التخطيطية وأثرها على وظيفة الإدارة وقياس الأداء في البنوك. هدُفت الدراسة إلى التعرُّف على قياس الموازنات التخطيطية وأثرها على وظيفة الإدارة وقياس الأداء في البنوك. توصّلت الدراسة إلى وجود أثرٍ لاستخدام الموازنات التخطيطية في البنوك التجارية الأردنية وذلك من خلال رفع الكفاءة الإدارية.

الإطار النظري:

مفهوم اللامركزية:

اللامركزية تعني تفويض للسلطات وحرية في اتخاذ القرارات ووجود أقل حدٍّ من القيود (ليلى فتح الله واخرون ,2000)

ويرى (ظريف,2016) أنَّ اللامركزية الإدارية تعني تقسيم المُنشأة إلى مراكز مسئولية وأن يتمَّ اتخاذ القرارات .

أما بالنسبة(Al_Sheriefi,2012) المستويات الإدارية الدنيا.

مزايا تطبيق اللامركزية:

هناك عَّدة مزايا لتطبيق اللامركزية (ليلى فتح الله وآخرون,2000) تتمثَّل في:

1/ توفير وقت للإدارة العليا للتخطيط واتخاذ القرارات غير الروتينية .

2/ توزيع اتخاذ القرارات على عددٍ من المديرين بالشكل الذي يتيح لهم قدراً كافٍ من المعلومات التي تُساعدهم على اتخاذ قراراتٍ أفضل في المجالات الخاضعة لهم.

3/ تمنح المديرين الشعور بالاستقلالية.

4/ تُساعد المديرين على اكتساب المهارة والخبرة في تطوير المشروعات بما يمكِّنهم الوصول لأعلى المستويات الإدارية.

5/ المنافسة بين الوحدات الداخلية ذات الاستقلال الذاتي.

6/ تحسين وسيلة الاتصال الداخلي بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمشروع.

7/ تحسين وسيلة الاتصال بين الإدارة والمحيط الخارجي (أحمد حسن,2008).

و يضيف (Atu,Omimi,and others, 2014) إلى ما ذُكر عن فوائد اللامركزية، سرعة اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الدنيا، المساعدة على تحديد شكل محتوى وأساس فعّال لإعداد الموازنات التخطيطية.

ويرى (مورقان , 2008) إذا تمَّ تفويض السُلطات بالنسبة للقرارات اليومية إلى مستوى إداري أدنّى فانّ الإدارة العليا ستكون لها فرصة أكبر للتركيز على التخطيط الإستراتيجي.

مفهوم الموازنة التخطيطية:

عَّرف (أسامة مهدي, 2014) الموازنة بأنها تعبير كمَّي عن خُطة مقترحة بواسطة الإدارة لنشاط المشروع عن فترة مستقبلية وهي تُساعد على تنسيق وتنفيذ الخطة. ويعرفِّها أيضاً (السيد,1999) بأنها بمثابة تعبير كمِّي عن أهداف الإدارة, كما أنها وسيلة يمكن بمقتضاها تحديد خطوط سير النَّشاطات المختلفة في المشروع لتحديد تلك الأهداف. كما يرى (اتش جارسون وأريك نورين,2008) الموازنة هي خطةٌ تفصيليةٌ للحصول على واستخدام الموارد خلال فترة مقبلة. وعّرف (أبو رضاء,2005) على أنها تعبير رقمي عن الخطط والبرامج التي تضعها الإدارة والتي تتضّمن كل العمليات والنتائج المتوقعَّة في فترة معيّنة مستقبلية.

أهداف الموازنات التخطيطية

يتم استخدام نظام الموازنة التخطيطية في الشركات لتحقيق الأهداف الآتية: (أستيفان,2014) :

1/ مساعدة الإدارة في تحقيق أهداف الشركة.

2/ توجيه المدراء لصرف مبلغ معيّنة من المال.

3/ التنبؤ بالأحداث التي لا يمكن التنبؤ بها.

4/ المساعدة على تسهيل عملية الاتصال الإداري بين المستويات المختلفة لتحقيق الأهداف وتسهيل التنسيق بين مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام.

5/ تحفيز المدراء الذين يحقِّقون أداء ينسجم مع توقعُات المنظَّمة عن طريق إنشاء الحد الأدنى للأداء.

6/ تقييم أداء الإدارة لفترة ماضية عن طريق تقديم معايير لتقييم الأداء.

ويرى (طارق,2005) بأنَّ الموازنات التخطيطية تعمل على المساعدة في تحقيق وظيفتين أساسيتين من الوظائف الإدارية وهي: التخطيط ورسم السياسات والرقابة.

مبادئ الموازنات التخطيطية:

يرى (حسين ,2006) بأنّ أهم مقوِّمات نجاح الموازنة تتمثَّل في المبادئ الآتية:

1/ مبدأ الخطة الشاملة : يجب أن تغطِّي تقديرات الموازنة جميع أوجّه النَّشاط في المشروع , لأنها تعبِّر عن خُطة شاملة لفترة معيّنة .

2/ مبدأ ارتباط خُطة الموازنة بالهيكل التنظيمي : يرتبط نجاح الموازنة بربط تقديرات الأنشطة الفرعية والرئيسية بالمسئولين بالإدارات والأقسام.

3/ مبدأ مشاركة المستويات الإدارية: مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في وضع الخطة يعني تنمية الشعور بالمسئولية خلال تنفيذها.

4/ مبدأ إقناع المنفذين بالأهداف وتأييدهم للخطة : نجاح الموازنة يعتمد على مدى تقبُّل وتفهُّم الخُطة بمعرفة جميع المستويات الإدارية والمنفذين.

5/ مبدأ الارتباط بفتراتٍ رقابية: والأمر يتطّلب تقسيم فترة الموازنة إلى فترات رقابية.

يضيف (العلاوي,2000) إلى ما ذكر مبدأ المرونة, وتعني المرونة مدى قدرة نظام الموازنات التخطيطية على التكيُّف والأحداث والظروف المحيطة. وكذلك مبدأ توفير نظَّام للحوافز المادية والمعنوية لتحريك دوافع العاملين في المُنشأة نحو الالتزام بالموازنة التخطيطية والعمل على زيادة الإنتاج وتحقيق الأهداف المطلوبة.

إجراءات الدراسة الميدانية:

يتناول الباحث في هذا الجزء وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبّعها في تنفيذ هذه الدراسة, يشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينته, وطريقة إعداد أداتها, والطريقة التي اتبّعت لتطبيقها, والمعالجة الإحصائية التي تمَّ بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج, كما يشمل تحديداً ووصفاً لمنهج الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

انتهج الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي القائم على اختبار الفرضيات, وأنَّ البحوث الوصفية ترمي إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي, أيَّ وصف ما هو كائن وتفسيره, أو تحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها هذه الظاهرة في ظل معايير محدَّدة مع تقديم توصيات ومقترحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه هذه الظاهرة.

ثانياً: مجتمع وعيّنة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمصانع الأسمنت بولاية نهر النيل, أما عيّنة الدراسة فقد تمَّ اختيارها بطريقةٍ عشوائيةٍ من مجتمع الدراسة وتتمثَّل في عدد 50 من العاملين بتلك المصانع.

للخروج بنتائج دقيقة قدر الامكان حرص الباحث على تنّوع عيّنة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

1/ الأفراد حسب المؤهل العلمي.

2/ الأفراد حسب التخصص العلمي.

3/ الأفراد حسب سنوات الخبرة.

4/ الأفراد حسب الوظائف التي يشغلونها.

وفيما يلي وصفا مفصلا لأفراد عيّنة الدراسة وفقا لخصائص عيّنة الدراسة:

1/ المؤهل العلمي

الجدول رقم (1) يوضّح المبحوثين وفقاً لمتغيّر المؤهِّل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
شهادة سودانية	6	12
بكلاريوس	28	56
دبلوم عالي	6	12

ماجستير	10	20
	50	100

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023 .

من الجدول رقم (1) يتضِح للباحث أنَّ عدد المبحوثين الحاصلين على مؤهل ثانوي 6 بنسبة 12% والحاصلين على بكلاريوس 28, بنسبة 56% ودبلوم عالي 6, بنسبة 12%, وماجستير 10 بنسبة 20%. ولا يوجد مؤهل بخلاف ما ذكر, مّما سبق نستنتج أن معظم أفراد العيِّنة مؤهلهم العلمي بكلاريوس .

2/ التخصص العلمي

الجدول رقم (2) يوضِّح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغيّر التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة %
محاسبة	44	88
ادارة الاعمال	4	8
هندسة	2	4
المجموع	50	100

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023م

من الجدول رقم (2) يُلاحظ الباحث أنّ عدد المبحوثين الذين تخصصهم محاسبة 44, بنسبة 88%, وعدد المبحوثين بتخصص إدارة الأعمال 4 بنسبة 8%, وعدد المبحوثين بتخصص هندسة 2 بنسبة 4%. مّما سبق نستنتج أنَّ الغالبية العظمى من أفراد العيِّنة بتخصص محاسبة.

3/ سنوات الخبرة

الجدول رقم (3) يوضِّح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغيّر سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	14	28
من 5 – 10 سنوات	22	44
من 11 – 15 سنة	6	12
من 16 – 20 سنة	0	0
أكثر من 20 سنة	8	16
	50	100

المصدر إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023م .

من الجدول رقم (3) يُلاحظ الباحث أنّ عدد 14 مبحوثاً بنسبة 28%, بخبراتٍ أقل من 5 سنوات, وعدد 22 مبحوثاً, بنسبة 44% خبراتهم تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات, وعدد 6 مبحوثين بنسبة 12% خبراتهم تتراوح بين

11 إلى 15 سنة. بينما نجد عدد 8 مبحوثين بخبراتٍ أكثر من 20 سنة. مما سبق نستنتج أنَّ معظم المبحوثين أفراد العيّنة خبراتهم تتراوح بين 5 الى 10 سنوات .

4/ الوظيفة

الجدول رقم (4) يوضِّح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغيّر الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
محاسب	30	60
رئيس قسم	10	20
مدير ادارة	4	8
مراجع داخلي	6	12
المجموع	50	100

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023 .

من الجدول رقم (4) يُلاحظ الباحث أنّ عدد 30 مبحوثاً من أفراد عيّنة الدراسة بنسبة 60% يعملون كمحاسبين, وعدد 10 مبحوثين بنسبة 20% يعملون كرؤساء أقسام, وعدد 4 مبحوثين بنسبة 8% يعملون كمدراء إدارات. بينما نجد عدد 6 مبحوثين بنسبة 12% يعملون كمراجعين داخليين. مما سبق نستنتج أنَّ معظم المبحوثين أفراد عيّنة البحث يعملون كمحاسبين.

ب/ التحليل الوصفي لعبارات الاستبانة الاساسية

فرضية الدراسة: (هناك علاقة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين لامركزية الإدارة وتطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية)

الجدول رقم (5) يوضِّح التكرارات والنّسب المئوية لعبارات فرضية الدراسة

العبارة	أوافق التكرار النسبة	محايد التكرار النسبة	لا أوافق التكرار النسبة
1/ إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى واقعية الموازنة التخطيطية	26 %52	22 %44	2 %4
2/ إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة	36 %72	8 %16	6 %12
3/ إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يُساعد على إمكانية إجراء تعديلات على بعض بنود الموازنة إذا دعت الضرورة لذلك	36 %72	10 %20	4 %8

4/ لامركزية الإدارة تُساعد في تقسيم الموازنة السنوية إلى موازنات ربع سنوية	26 %52	10 %20	14 %28
5/ لامركزية الإدارة تُساعد على ربط نظام الموازنة التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة	24 %48	22 %44	4 %8
نتيجة الفرضية	148 59.2	72 28.8	30 12.0

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023 .

من الجدول رقم (5) يتضِّح للباحث الاتي :

1 / أنّ (52%) من أفراد العيِّنة يوافقون على العبارة رقم (1) وهي أن إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى واقعية الموازنة, وأن (4%) من أفراد العيِّنة لا يوافقون على العبارة رقم (1), بينما (44%) منهم محايدون.

2/ أنّ (72%) من أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (2) وهي (إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة), وأن (12%) من أفراد عيِّنة الدراسة لا يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (2), بينما (16%) من أفراد العيِّنة محايدون.

3/ أنّ (72%) من أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على جاء بالعبارة رقم (3) وهي (إتِّباع النَّهج اللامركزي يُساعد على إمكانية إجراء تعديلات على بعض بنود الموازنة إذا ما دعّت الضرورة إلى ذلك وأن (8%) من أفراد العيِّنة لا يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (3), بينما (20%) من أفراد العيِّنة محايدون.

4/ أنَّ (52%) من أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (4) وهي (إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يُساعد في تقسيم الموازنة السنوية إلى موازنات ربع سنوية, و أن (28%) من أفراد العيِّنة لا يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (4), بينما (20%) من أفراد العيِّنة محايدون.

5/ أنَّ (48%) من أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (5) وهي (إتِّباع النَّهج الإداري المركزي يُساعد على ربط الموازنات التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة, و أن (44%) من أفراد عيِّنة الدراسة لا يوافقون على ما جاء بالعبارة رقم (5), بينما (8%) من أفراد العيِّنة محايدون.

بالنسبة لجميع عبارات الفرضية هناك (59.2%) من أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على فرضية الدراسة وهي (هناك علاقة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين لامركزية الإدارة وتطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية.

تحليل البيانات وتفسير النتائج:

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من عيِّنة الدراسة.

وصف الاستبانة:

احتوت الاستبانة على قسمين رئيسين :

القسم الأول: تضّمن أسئلة عن البيانات الشخصية لأفراد عيّنة الدراسة, حيث يحتوي هذا الجزء على أسئلة حول المؤهل العلمي, التخصص العلمي, سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي .

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على عدد (5) أسئلة, طلب من أفراد عيّنة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكارت الثلاثي المتدِّرج الذي يتكَّون من ثلاثة مستويات (أوافق, محايد, لا أوافق) .

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقُّق من فرضيتها, تمَّ استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

1/ التوزيع التكراري للإجابات.

2/ النّسب المئوية.

3/ الوسط الحسابي.

4/اختبار مربع كاي لدلالة الفروض.

للحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان, تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى Statistical Package For Social Sciences .

تطبيق أداة الدراسة:

لجأ الباحث بعد توزيع الاستبانة على عيّنة الدراسة المقرّرة إلى تفريغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعّدها لهذا الغرض, حيث تمّ تحويل المتغيّرات الاسمية (أوافق, محايد, لا أوافق) حسب الأوزان الآتية :

أوافق	وزنها	1
محايد	وزنها	2
لا أوافق	وزنها	3

ويمكن حساب الوسط الفرضي كالآتي :

الوسط الفرضي يساوي = مجموع الاوزان = 1+2+3 = 2

عددها 3

الوسط الحسابي يستخدم البيانات أيّ لوصف اتجاه المبحوثين نحو العبارة هل هو سلبي أم ايجابي للعبارة فإذا زاد الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الحسابي الفرضي (2) فهذا يعني أن اتجاه إجابات المبحوثين سلبي تجاه العبارة أيّ يعني عدم الموافقة على العبارة, أمّا إذا كان الوسط الحسابي الفعلي أقل من الوسط الحسابي الفرضي دلَّ ذلك موافقة أفراد العيّنة على العبارة, أمّا إذا كان الوسط الحسابي الفعلي مساوٍ للوسط الفرضي أو قريباً منه في هذه الحالة لا يمكن معرفة اتجاه المبحوثين حول العبارة بصورةٍ قاطعةٍ, كم يتضِّح أنها تمثِّل القيمة الوسطى

لخيارات الإجابة أي عبارة المحايدة. و لاختبار تكرارات إجابات المبحوثين هل هي في الاتجاه السلبي أم في الاتجاه الايجابي استخدم اختبار مربع كاي لجودة التطابق (ديويلوفان دالين, 1987).

كما يتمُّ الحصول على درجة الحرية وهي (عدد الإجابات في السؤال – 1) ولمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين الإجابات المتوقعَّة والمشاهدة لكل عبارة (سؤال) على حدة تتمُّ مقارنة قيمة اختبار كاي تربيع المحسوبة بالجدولية (المستخرجة من جدول كاي تربيع عند درجة حرية تلك العبارة) فإذا كانت قيمة الاختبار المحسوبة أكبرُ من الجدولية دلّ ذلك على وجود فروقٌ بين المتوقع والمشاهد, كما أنَّ القيمة الاحتمالية (Sig) بصورةٍ مباشرة تحدِّد ما إذا كانت هنالك فروقاً ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين التكرارات المتوقَّعة والتكرارات المشاهدة وذلك بمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوى معنوية (0.05) (حيث أنّ القيمة الاحتمالية تمثل قيمة الخطأ المسموح بها في نتائج الاختبار والقيمة 5% هي القيمة المستخدمة في معظم البحوث). فإذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من (0.05) فهذا يدلُ على أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقّعة, وفي هذه الحالة نقارن الوسط الحسابي الفعلي للعبارة بالوسط الفرضي, فإذا كان الوسط الحسابي الفعلي (أيّ المحسوب من الإجابات الفعلية للمبحوثين) أقل من الوسط الفرضي هذا يعني أن الفروق لصالح العبارة الايجابية (أوافق) لأنها تأخذ الوزن الأقل وهذا يمثّل دليلاً كافٍ على موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا كان الوسط الحسابي الفعلي أكبر من الوسط الفرضي فهذا دليلٌ على عدم موافقة المبحوثين على العبارة أيّ أنّ الفروق لصالح عبارات عدم الموافقة (لا أوافق).

مناقشة واختبار صحة الفرضية:

الجدول رقم (6) يوضِّح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كاي المعنوية لعبارات فرضية الدراسة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الاتجاه	الاستنتاج
إتّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى واقعية الموازنة التخطيطية	1.52	0.586	0.007	أوافق	دالة احصائيا
إتّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة	1.40	0.707	0.000	أوافق	دالة احصائيا
إتّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يُساعد على إمكانية إجراء تعديلات على بعض بنود الموازنة اثناء التنفيذ إذا دعت الضرورة لذلك	1.36	0.683	0.000	أوافق	دالة احصائيا
لامركزية الإدارة تُساعد في تقسيم الموازنة السنوية إلى	1.76	0.879	0.125	أوافق	غير دالة

موازنات ربع سنوية					احصائيا
لا مركزية الإدارة تُساعد على ربط نظام الموازنة التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة	1.60	0.645	0.026	أوافق	دالة احصائيا
نتيجة الفرضية			0.000	أوافق	دالة احصائيا

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبانة 2023 .

من الجدول رقم (6) نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية للعبارة الأولى (0.007) أقل من مستوى المعنوية (0.05), وهذا يعني أنّه توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية في توزيع استجابات أفراد العيّنة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق, محايد, لا أوافق), وبالرجوع إلى الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي, وهذا يدلُّ على أن إجابات أفراد العيّنة كانت تتحيّز لعبارة الموافقة أيّ أنّ معظم أفراد العيّنة كانوا موافقين على العبارة (إتّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى واقعية الموازنة التخطيطية). كما نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية للعبارة الثانية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية في توزيع استجابات أفراد العيّنة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق, محايد, لا أوافق) وبالرجوع إلى الوسط الحسابي نجده أقل من الوسط الفرضي وهذا يدلُّ على أن إجابات أفراد العيّنة كانت تتحيّز لعبارة أوافق أيّ أنّ معظم أفراد العيّنة كانوا موافقين على العبارة (إتّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة).

نلاحظ أيضاً أنّ القيمة الاحتمالية للعبارة الثالثة (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية في توزيع استجابات أفراد العيّنة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق, محايد, لا أوافق) , وبالرجوع إلى الوسط الحسابي نجده أقل من الوسط الفرضي وهذا يدلُّ على أن إجابات أفراد العيّنة كانت تتحيّز لعبارة أوافق أيّ أنّ معظم أفراد العيّنة كانوا موافقين على العبارة (إتّباع النَّهج اللامركزي يُساعد على إجراء تعديلاتٍ على بعض بنود الموازن اثناء التنفيذ اذا دعت الضرورة لذلك). يلاحظ الباحث أن القيمة الاحتمالية للعبارة الرابعة (0.125) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية في توزيع استجابات أفراد العيّنة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق, محايد, لا أوافق). وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً. كما نلاحظ أيضاً أنّ القيمة الاحتمالية للعبارة الخامسة (0.026) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية في توزيع استجابات أفراد العيّنة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق, محايد, لا أوافق) وبالرجوع إلى الوسط الحسابي نجده أقل من الوسط الفرضي وهذا يدلُّ على أنّ إجابات أفراد العيّنة كانت تتحيّز لعبارة أوافق, أي أنّ معظم أفراد العيّنة موافقين على العبارة (لامركزية الإدارة تُساعد على ربط الموازنة التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة).

كما نجد أنّ الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.879–0.586) وهذا يُشير إلى تجانس إجابات المبحوثين. ما سبق يؤكِّد صحة فرضية الدراسة والتي تنصُّ على (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين لامركزية الإدارة وتطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية)

نتائج الدراسة:

توصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1/ إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة في المشروعات الصناعية يؤدي إلى واقعية الموازنة التخطيطية أيّ أنّ الموارد المرصودة للموازنة تكفي لتحقيق أهداف الموازنة دونما إسراف. ويعني ذلك إزالة الفجوة بين الموارد والأهداف.

2/ إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة يؤدي إلى إشراك العاملين في وضع تقديرات الموازنة أيّ تحديد أهداف الموازنة لفترة مقبلة.

3/ لامركزية الإدارة تُساعد على مرونة الموازنة أي إجراء تعديلات بشكلٍ سريعٍ على بعض بنود الموازنة أثناء التنفيذ إذا دعت الضرورة إلى ذلك.

4/ لامركزية الإدارة يُساعد على ربط نظام الموازنة التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة.

5/ لامركزية الإدارة يؤدي إلى تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية.

6/ تطبيق مبادئ الموازنة التخطيطية يؤدي إلى فاعلية نظام الموازنة التخطيطية أيّ تمكِّنها من تحقيق الأهداف التي وضعت الموازنة من أجل تحقيقها.

7/ لامركزية الإدارة يؤدي إلى فاعلية نظّام الموازنة التخطيطية.

التوصيات:

أوصَّت الدراسة بالآتي:

1/ ضرورة بناء هياكل تنظيمية مرنة مع وضوح خُطوط السلطة والمسئولية وتشتمل على توصيف وظيفي دقيق.

2/ ضرورة إتِّباع النَّهج اللامركزي في الإدارة والذي يتضَّمن تفويضاً للسلطات والصلاحيات ويؤدي إلى:–

أ/ واقعية الموازنة التخطيطية والتي بدورها تؤدّي إلى فاعلية التخطيط والرقابة المالية في المشروعات الصناعية.

ب/ إشراك العاملين في تحديد أهداف الموازنة لفترة مقبلةٍ مع ضرورة وضع نُظم فعّالة للحوافز المادية والتي بدورها ستؤدي إلى ربط أهداف الأفراد بأهداف المنظّمة.

ج/ التحلِّي بالمرونة أثناء تنفيذ الموازنة خاصة في بيئةٍ اقتصاديةٍ متغيّرة باستمرار وصعوبة التنبؤ بما يحدث في المستقبل القريب.

د/ ربط نظّام الموازنة التخطيطية بالخريطة التنظيمية للشركة مّما يُساعد على فاعلية التخطيط والرقابة.

هـ/ تقسيم الموازنة السنوية إلى ربع سنوية أو شهرية ومقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المُخطّط على أساس شهري أو ربع سنوي ومعالجة الانحرافات.

3/ ضرورة تدريب العاملين على كيفية إعداد وتنفيذ الموازنات وكيفية الرقابة عليها.

المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1/ الكرزازي, محمد السيد, العوامل المؤثرة في فاعلية استخدام الموازنات التخطيطية في الشركات الصناعية اليبية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة ال البيت, الأردن, 2005.

2/ السعيدات, زياد محمد, الموازنات المرنة وأثرها في الرقابة على التكاليف الصناعية غير المباشرة, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة عمان العربية, الأردن, 2003.

3/ المومني, تيسير علي, الموازنة التخطيطية وأثرها على وظيفة الإدارة وقياس الأداء في البنوك, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, العدد السابع, المجلد الأول, سبتمبر 2017 .

4/ عليان, السيد زيد, مدى أهمية استخدام الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة والتقويم, بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, 2012 .

5/ عتيقة, كواشي, اللامركزية الإدارية في الدول المغربية, رسالة ماجستير غير منشورة,2011.

ثانيا : الأوراق العلمية باللغة الانجليزية

1l Cosmass.M and Henry Mollel , Decentralization and Financial Management in Tanzania, Public and Administration Research Vol.4, No.12,2014 .

2l Diether W.Beuer Man, and Maria Amelina,does participatory Budgeting improve Decentralized Public Service Delivery .

3l Rosella Levaggi and Peter Smith , Paper prepared for Conference on Economics and Health Policy Centre for Health Economics , University of York, 2003 .

4l Osama Mahd , Decentralized Budget impact on Managerial Performance in Jordan , International Review of Management and Business Research , Vol.3,1ssue.2, 2014 .

Identifying Medical Students Needs Analysis for ESP English

(Faculty of Medicine, Dongola University as A case study 2021 - 2022)

By: Dr.Yassir Mohammed Osman Ibrahim

Assistant Professor ,Faculty of Education ,Dongola University

المستخلص:

هُدفت هذه الدراسة تحديد الاحتياجات في مجال اللغة الإنجليزية لطلاب كلية الطب والعلوم الصحية بجامعة دنقلا، وذلك لأن المنهج الحالي لا يلبي حاجة الطلاب المعرفية في مجال اللغة الإنجليزية ولا يساعدهم في التطُّور في مجال تخصصهم الذي يحتاج لمنهج يناسبهم وهو اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة.

اتبع الباحث المنهج التحليلي الوصفي لتنفيذ هذه الدراسة التي كانت دراسة حالة متخذة من طلاب كلية الطب والعلوم الصحية عيّنة لتطبيق أداة البحث التي تمثلت في الاستبيان، وتمثلت مشكلة البحث في تطوير منهج يلبي حاجة طلاب الطب المعرفية في مجال اللغة الإنجليزية لمساعدتهم في دراستهم لبرامج كلية الطب التي تُدرس باللغة الإنجليزية.

خلصت الدراسة إلى أن المنهج الحالي به قصور في بعض الجوانب ويحتاج لتكميل خاصة مهارات التواصل والاستماع وبعض الجوانب النحوية في التعريف والتصنيف للمصطلحات الطبية، إلى جانب الاهتمام بالاختصارات وتدريس الرموز الصوتية لتسهيل عملية نطق المصطلحات الطبية.

في نهاية الدراسة أوصى الباحث بضرورة الاستمرار في عملية تطوير مناهج اللغة الإنجليزية لتلبية حاجة الطلاب المعرفية في مجال اللغة الإنجليزية حتى يكون عوناً لهم في فهم مجالات تخصصاتهم، والسعي لتطوير مناهج اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة لأنها تلبي احتياجات طلاب الطب.

الكلمات المفتاحية: تحليل الحوجة – معرفي – اللغة الانجليزية للأغراض الخاصة

Abstract:

The aim of this study is to identify the cognitive needs analysis for the medical students ,Faculty of Medicine and Health Sciences University of Dongola .This is because the current course does not satisfy the students cognitive need in English language and does not help develop students in their medicine study which, requires appropriate ESP course .

The researcher followed the descriptive analytical method , taking the medical students as a sample and the data of the study was collected by the study instrument (a questionnaire) .

The findings of the study state that ,the current English course for medical students needs improvement in some parts ,particularly ,the communicative and listening skills as well as grammatical rules concerning rhetorical functions such as

definition and classifications to medical terms .Besides considering the medical abbreviations and the phonetic symbols to facilitate reading medical terms.

The study recommended that , the importance of keeping in improving and modifying ESP courses in all specialties , because they satisfy the learners cognitive needs and because English for Specific Purposes is the best solution to the students who specialized in other subjects.

Key words

Needs analysis- cognitive –English for specific purposes .

Introduction

1.0 Background to the study problem

The study has been concerned with the appropriate English course that should be taught to medical students since joining Dongola University and started teaching English for medical students. The observation led the researcher to the conclusion that English courses which have been taught in Faculty of Medicine for long time based on grammatical structures and general vocabulary away from the field of specialization of the learners which can be of harmful consequences in learners motivation i.e. the learners can become disincline and poor interested in learning English Considering the needs and requirements of the learners in the cornerstone in teaching learning process because engaging students in learning process increases their attention and focus, motives them to practice high – level critical thinking skills and promotes meaningful learning experiences. Instructors who adopt a student-centered approach to instruction increase opportunities for student engagement ,which then helps everyone more successfully achieve the course's learning objectives so begin by considering the purpose of the course as a roadmap the instructor and the students can follow throughout the semester can lead to the effectiveness of teaching and learning .Students come to formal education with a range of prior knowledge, skills, believes ,and concepts that significantly influence what they notice about the environment and how they organize and interpret it. This in turn. Affects their abilities to remember, reason, solve problem, and acquire new knowledge' Branford, and Cocking How People Learn (2000, p. 10)

New knowledge is built on existing knowledge. Thus, to plan a course, it is important to determine what your students are likely to know coming into the course. However, teaching English for medical students to achieve its goals and objectives the materials taught should be carefully prepared to include the basic knowledge required in the field of medicine and their specialist subjects. The most agonizing problem for education is how to avoid so–called irrelevant courses that produce incompetent graduates who fail to employ the skills of the language in their field of specialization so in this cases the impact of the course lead to students detriment not students benefit. medical students need to improve their English language skills, so to be highly accurate and clear in their communication because they need to discuss information in English during their study to increase awareness of specialized terminology analyzed

real case scenario and learned how to deal with challenging situation in a variety of context. One of the best ways to clarify such communication is through course syllabus, which is given little serious attention. But as Rubin (1985)has pointed out "We keep forgetting that what we know–about our disciplines ,about our goals, about our teaching- is not known (or agreed upon)by everyone ".A poorly written and incomplete syllabus can frustrate both students and teachers and disrupt the whole learning process. One of the easiest ways to improve teaching is to increase the communication effectiveness of the syllabi is the understanding of the purpose of the course syllabus and its essential elements. The purpose of the course syllabus serve sat least seven basic purposes (Rubin, 1985). Some of these directly serve the students and readily apparent to them. However, the syllabus should serve the teacher nee das well. A syllabus helps plan and clarify the course. The very process of writing a well–constructed syllabus forces to crystallize articulate, organize ,and communicate the thoughts about a course. This thought and writing produces what Gabbanesch (1992) calls the enriched syllabus which compels to publicly reveal previously well concealed assumptions. In other words, it makes explicit that which was implicit, and it is the implicit that often confuses and frustrates students. Teachers can easily overlook important matters or be unclear about them in their syllabi ,even after they have taught the course for years. The syllabus reveals how the course is structured (e.g. simple to complex or chronologically) and should include the purpose of the organization. Syllabi tell the students if the parts of the course are mutually exclusive or whether success in its later stages depends upon skills mastered earlier. The purpose of learning a course because the course may be a prerequisite for more advanced in certain subject or specialization. The course should explain what skills the students will develop and what attitudes, values, and feelings may change as a result of taking the course including such information will help to develop some considered course objectives.

The process of developing a syllabus can be a reflective exercise, leading the instructor to carefully consider the philosophy of teaching, why the course is important, how the course fits in the discipline ,as well as what topics will be covered, when assignment will be due, and so on (Eberly, Newton, and Wiggins,2001;Grurert,1997).This ca be an enlightening experience that results in an improved course .In addition, by making sure expectations are clearly communicated, instructors can circumvent a whole host of student grievance and misunderstandings during the semester. The syllabus is, thus, both a professional document and a personal document, one that reflects the instructor's feelings, attitude, and beliefs about the matter ,teaching , learning ,and students, as well as setting out the "nuts and bolts" of the course. When so constructed, the syllabus can serve as a guide to the instructor as much as a guide to the class (Parkes and Harris,2002).

1.1 Statement of the study problem

The present study aims to state outlines that help in developing ESP course for medical students at the Faculty of Medicine, who are in need of developing English language communicative skills and functions in order to help them express themselves and understand texts in the field of their specialization "medicine "since the courses taught to them have never developed correctly. That is to say, the available English courses for medical students are irrelevant and ineffective.

1.2 Objectives of the study

This study is intended to achieve specific objectives stated as follows

1. To identify medical students ESP needs as a foundation for developing an ESP outlined course.
2. To develop ESP course framework for medical students at the Faculty of Medicine to enable those students with the due ESP skills and rhetorical functions which can help them communicate and respond efficiently in the field of specialization
3. To develop a course outline that emphasize the medical English to deepen and maintain the horizons of a medical students in medical English

1.3 **Questions of the study**

1-To what extent does the present course encourage medical students to practice verbal communication in medical discourse.

2-How does the present course helps the medical students develop listening skills in medical discourse and reading comprehension in medical texts.

3- To what extent does the present course provides medical students with the writing cohesive medical texts

1.4 Hypothesis of the study

Medical students are in need of ESP oriented-course that satisfy their study needs and tries to overcome the deficiency in the current English syllabus.

1.5 Population of the study

Since the study is a case –study intended for identifying the needs for medical students University of Dongola Faculty of Medicine and Health Sciences so, the population of the study upon which the application and evaluation has been carried out is the medical students Faculty of Medicine and Health Sciences during the academic year 2021/2022so the results are likely to be generalized in the right of other population which do not have ESP courses at first .

2.0 Literature Review

Review of the related literature that connected with this study, which is divided into four broad sections. The first section is the definition of ESP and its characteristics including the several views and opinions of many scholars and schools. The second section is the history of ESP when it begins and how it develops through ages and during times ,then the characteristics of ESP course, as well as the types of syllabi. The third section is the needs analysis in ESP and how to determine the learners needs in order to meet their requirement of the language in the sphere of specialization and diagnosing the area which is demanded. The fourth section is

English for medical purposes and how it is different from other types of English in terms of words formation and the syntactic features of medical discourse, stacked or compound nominal phrases and nominalization. The last section in this chapter is the previous studies which occurred before this study in the same topic.

2.1.0 ESP Definitions and Characteristics

Defining ESP has proven to be problematic to researchers that producing a simple and straightforward definition of ESP is not an easy task (Stevens1987,p 109).ESP ,generally speaking refers to a particular group of students learning English for fields or a professional career. In contrast to General English (GE), which normally addresses great topics .ESP focuses on specifics and skills ESP learners need a particular subject area. Hutchison and Waters (1987) attempted at only constructing a workable definition since they believe that ESP is to be deemed a process approach rather than a product

Some researchers(Flowerdew and Peacock, 2001: Streven, 1987)endeavored to produce other workable definitions and characteristics of ESP. Most of them agree that ESP is intended to cater for learners specific needs in particular disciplines, it employs a specific different methodology from GE as it focuses on some activities in a particular area of study or discipline with its special discourse, semantics, syntax etc.

Richard (2001) proposed some features of ESP teaching. He argued that ESP is to help those who are already fluent learners and immigrants to properly and appropriately in their workplace and to use English in their engineering ,science and nursing careers, for instance. He believed that special instruction materials were to be devised to meet learners" particular technical purposes when working and studying in English-medium academic and professional contexts. Any design of an ESP course, therefore, needs to be tailor-made and goal–oriented while keeping in mind the learners" specific needs.

It is also noticeable that almost all ESP definitions are circled around two areas; the ESP participants or learners needs (e.g. medical English) and the language use in the real - life context (e.g. hospital) the two features of ESP are closed related to every aspect of ESP teaching in order for utilitarian purpose to be achieved. What seems problematic in describing ESP in the meticulous effort in deciding the kind of discourse, such as vocabulary, jargon or register that is to be taught and to reflect accurately the communicative purpose in specific context the learners need (e.g. patient –need talk). Discourse diversity can be so overwhelming and confusing to ESP course design, as the learners need analysis can yield a large number of needs and purposes discourse.

English for specific purposes, however, is that kind of English teaching that builds upon what has been acquired earlier in EGP with a more restricted focus. It aims at acquiring learners with the kind of language needed in a particular domain

,vocation, or occupation .In other words; its main objective is to meet specific needs of the learners. Of course, this indicates that there is no fixed methodology of ESP that can be applicable in all situations, but rather each situation and particular needs of learners belonging to particular domain impose a certain methodology of teaching.

Dudley-Evans and St John (1998) address three of the most widely recognized definition in the field in their book Development in ESP a multidisciplinary Approach. The first is the one provided by Hutchinson and Waters (1987), who reviewed ESP as an approach, not a product, meaning that it "does not involve a particular kind of language teaching material, or methodology "(p, 2). This might be considered the most general of the definition. Dudley –Evans (2011) also cited Strevens definition ,which aims at defining ESP by distinguishing both its absolute and variable characteristics. Among some of the absolute feature, he mentioned ESP`s relationship with other disciplinary areas and occupational by using their methodologies and activities, its focus on and analysis of the language related to a particular area; and its contrast to General English Anothony (1997) stated that, during Japan`s conference on ESP, Dudley-Evans included another feature within this definition that "ESP is defined to meet specific needs of the learners`"(p .2).In addition the two variable characteristics are its restriction in terms of skills to be learned and the lack of pre- established methodology. Moreover, Dudley – Evans (2001) briefly explained Robinson`s views of ESP as a goal-directed approach that has a limited time period and is aimed at adults in homogeneous learning environments. According to Anthony (1997). Dudley-Evans also stated that ESP is usually aimed at professionals or tertiary–level students with some target language basic knowledge but is not limited to these populations exclusively. All these absolute and variable features emphasize the purposeful nature of ESP as an approach that shapes itself according to the learners` needs.

All the previous definitions and statements have contributed , at some point or another through the history of the field, to be better delimit the scope and aim of ESP. They have all built ESPs` niche within foreign language teaching and they have all emphasized that "in ESP ……..the purpose for learning is paramount and related directly to what the learners needs to do in their vocation or job"(Harding 2007, p. 6). ESP was born and will continue to address the learners` needs and purpose to learn a language that will most likely help them to communicate in a globalized world where the sense of immediacy of need can best be fulfilled by English for Specific Purposes instruction.

The early beginnings of English for Specific Purposes (ESP) in the 1960s emphasized the grammatical analysis of technical texts. By the end of the decade, discourse analysis gained relevance and in the 1970s,emphasis on students` necessary skills resulted in the development of needs analyses. During the 1980s, the learner-centered approach gather strength and materials development productions attempted to

respond to this trend. The last twenty years have been seen the spur of ESP as a vast theoretical and research ground.

The definitions of ESP have also evolved; each of them has evidenced the changes in theoreticians`, researchers` and practitioners` views. However, all the definitions given have had common elements, sometimes referred to as "absolute features", that that embrace ESP`s aim at meeting the very specific needs of a very specific group of learners.

With this in mind and taking into account that change is a constant in our globalized world, ESP will continue to build on its history by tracing its path in the years to come.

ESP seems quite flexible discipline and different people have defined it differently, so many definitions as the number of linguists who have defined it. All these definitions appear to cover various characteristics of this approach (Sifakis 2003 of Rogers 1999, Roger, 1996). Anthony(1997, p.1) mentioned the clear difference in how people interpreted the meaning of ESP at Japan conference. He pointed out the participant were divided into two groups. One group held the view that ESP was teaching of English for any purpose used in academic studies or the teaching of English for vocational or professional purpose(ibid.,p.1) This particular example of differing views regarding its definition offers clear insight about the general truth in relation to this controversy. Hutchison and Walters (1987) have defined ESP as an approach rather than a product meaning that ESP does not necessarily involve any particular kind of language ,teaching material or methodology.

3.0. Methodology of the study

The present study is prepared to identify the cognitive needs for medical Students; A case study of first year , first and second semesters ,year 2021-2022,in the Faculty of Medical and Health Sciences ,University of Dongola .The descriptive method was used in this study .It started with stating the problem of the study ,asking questions about how to do this .Next; appropriate hypotheses were stated as tentative solutions to the problems .Afterwards, the sample of the study and the research instrument ,which was improved by checking its validity and reliability .Then the collection of the data ,was carried out by the means of the questionnaire which was designed for this purpose. Outlines for the developed course will be given .The last step is to analyze the data and interpret the results to reach the conclusion concerning the research problem

3.1 Testing validity

Validity refers to the accuracy or truthfulness of a measure ,so to achieve this the questionnaire is revised and checked by arbitrators who are experienced teachers in the Faculties of education ,in addition to the some who specialized in statistical analysis to benefit from their experience to make the measure more accurate and objective .

3.2 Testing reliability

(A)-Pilot sample

To verify the measure for data collection for the present study ,the researcher distributed the questionnaire among twenty students as a pilot sample in two different periods, in order to check to what extent the phrases of the questionnaire are suitable to the population of the study, before the final application of the tool of the study to check whether the content of the questionnaire is clear and understandable .Besides the application of the measure for the second time in the pilot sample for the purpose of checking reliability. The Cronbach Alpha was used for this purpose as the below table shows the result.

Table 3.5.1

Cronbach's Alpha	N phrases	Option
The first	26	0.871
The second	26	0.811

The table above shows that the reliability coefficient is high in the two tests The total coefficient of reliability in all the phrases directed to the respondents in the first test according to Cronbach Alpha is (%87.1), which is considered as a very good ratio and the questionnaire has a high degree of reliability to accept the result of this study , while the total coefficient of the reliability to the phrases directed to the same respondents according to Cronbach Alpha(%81.1),which is a very good percentage to accept the result of this study ,because the accepted percentage to generalize the results of this study is (%60),and that indicates the questionnaire has a high degree of reliability.

(B)-Internal reliability

For checking the internal reliability of the phrases of the measure, the evaluation was done according to Cronbach Alpha ,although there were no appropriate values for Al pha, but from application prospective ,it is considered (a>0.60) reasonable in the social sciences researches, the table number (3,5.2) shows the internal coefficient reliability for the questionnaire (Cronbach Alpha) for the sample of the population .

Table 3.5.2

N	Axis	Number of Phrases	Value of Alpha Cronbach
1	Student's interest in English language	4	0.601
2	Students awareness of English international status	4	0.639
3	Language skills in the course with which you are working now	4	0.731
4	Others aspects of language skills and material	5	0.659
5	Main language Scientific Rhetorical Function	5	0.689
6	Activities and Tasks	4	0.651
All Questionnaire		26	0.876

The coefficient of the reliability shows that the instrument has a high coefficient reliability to achieve the objectives of the present study .The table number (4,1.8) indicates that the highest coefficient reliability on the questionnaire axes achieved by the axis (Language skills in the course with which you are working now) with value (0.731) ,next to it is the axis (Main language scientific rhetorical function) ,with value (0.689).While the lowest value for the reliability was in the axis (Students interest in English language) with value (0.876) which implies the possibility of the reliability of the outcomes in the application of the questionnaire

4.1 Data analysis

Statement (1) - You are interested in English language:

Table 4.1.1 Frequencies and Percentage of Students Responses to Statement (1)

Table (4.i.1)

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	59	59.0
Agree	36	36.0
Uncertain	2	2.0
Disagree	2	2.0
Strongly Disagree	1	1.0
Total	100	100.0

The above table shows that strongly agree has received 59%, agree 36%, uncertain 2%, disagree 2% and strongly disagree1%.This result indicates that most of the respondents are interested in English language.

Statement (2) - You like to improve your English communication skills:

Table (4.1.2) Frequencies and Percentage of Subjects Responses to Statement (2)

Table (4.1.2)

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	74	74.0
Agree	22	22.0
Uncertain	4	4.0
Total	100	100.0

The above table shows that strongly agree has received 74%, agree 22% and uncertain 4%. This result indicates that most respondents like to improve their English communication skills.

Statement (3(- You prefer studying Medicine in English:

Table 4.1.3 Frequencies and Percentages of Students Responses to Statement (3).

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	44	44.0
Agree	42	42.0
Uncertain	8	8.0
Disagree	3	3.0

Strongly Disagree	3	3.0
Total	100	100.0

The above table shows that strongly agree has received 44%,agree42, uncertain 8%,disagree 3% and strongly disagree 3%.This result indicates that most of the respondents prefer studying Medicine in English.

.

Statement. (4)- You prefer studying medicine in Arabic:

Table 4.1.4 Frequencies and Percentages of Subjects Responses to Statement (4).

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	10	10.0
Agree	13	13.0
Uncertain	11	11.0
Disagree	46	46.0
Strongly Disagree	20	20.0
Total	100	100.0

The table above shows that strongly agree has received 10%, agree 13%, uncertain11%, disagree46% and strongly dis agree 20%.This result indicates that most of the respondents do not prefer studying Medicine in Arabic.

Statement (5) - English is the world's most widely used language:

Table 4.1.5 Frequencies and Percentages of Subjects Responses to Statement (5).

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	45	45.0
Agree	47	47.0
Uncertain	6	6.0
Disagree	1	1.0
Total	99	99.0
Missing	1	1.0
Total	100	100.0

The above table shows that strongly agree has received 45%,agree 47%uncetain 6%,disgree1%and strongly disagree (zero),This result indicates that majority of the respondents think that English is the world most wildly used language .

Table 4.1.5 Frequencies and Percentages of Subjects Responses to Statement (5).

Alternatives	Frequency	Percent (%)
Strongly Agree	45	45.0
Agree	47	47.0
Uncertain	6	6.0
Disagree	1	1.0
Total	99	99.0
Missing	1	1.0
Total	100	100.0

The above table shows that strongly agree has received 45%,agree 47%uncetain 6%,disgree1%and strongly disagree (zero),This result indicates that majority of the respondents think that English is the world most wildly used language .

4.2Testing the Hypothesis of the Study

Comparing the above weighted means, it could be decided that the degree of "agreement" outmatched "disagreement" and "uncertain", hence these results support the main hypothesis of the study.

Note: The significant difference between these means is not available since the sample of the study (quota sample) has not been selected randomly from the population.

6.1 Findings

At the end of this study, which is conducted to develop an ESP English course, for medical students by diagnosis the problems in the current course and suggesting solutions by introducing new topics and lessons that enable the medical students to cope with their study in the field of medicine and make the maximum use of English course to contribute effectively to understand other subjects in medicine which are taught in English language .The researcher has come to these findings.

1. An effective ESP English course for medical students at the Faculty of Medicine and Health Sciences is required, because English is the medium of instruction in the Faculty and all subject related to medicine are taught in English.
2. Medical students are well aware of English international status and they like to improve their skills in the language especially the communicative skill.
3. The English course with which the students are working now ignores some important skills and grammatical devices such as rhetorical function and others aspects of language, the medical students need it badly.
4. The previous course ignores the learner's personal interests, which, leads to low motivations and poor performance later when they use English in their future professions.
5. Speaking and listening skills are not given what must be given to these essential skills that serve communication in real situation.
6. Medical students reported weak competence in writing medical discourse
7. Students seemed to recognize the importance of reading but did not actively practice constructive reading habits or did they have positive attitude when it comes to reading.
8. Students under investigation agree that the current English course should be enhanced and improved to satisfy their study needs in the area of medicine, and they want to pronounce medical terms fluently and with accuracy.

6.2 Recommendations

1. The Faulty of Requirements need to design and developed ESP courses that can best prepare learners for future professional communication.
2. Designing effective ESP course involve issues such as what to teach for what sort of learners based on integrated approaches and skill.
3. Analyzing the specific needs of a particular learner's group series as a prelude to an ESP course design, because it determines the needed topics and material to be taught.
4. ESP courses should regard the learners' needs in all specialties of knowledge and each field should be given different courses that suited its specialty.

5. References

Allen,J,P,&Widdowson,H.G(1974).Teaching the communicative use of English.International Review of Applied linguistics.X11(1).

Allwright,R.l.(1982).Perceiving and pursuing learner` needs .In M.Geddes.& G.Coffey,B.(1997).ESP-English for specific purpose.Language Teaching ,17(1)

Capham,C.(1996).The development of IELTS: a study of the effect of background knowledge on reading comprehension .Cambridge University Press.

Carver,D.(1983).Some proposition about ESP.English for Specific Purpose ,2,131-137.

Close,R.A(1992).Ateachers`grammar:The central problem of English .Hove:Language Teaching Puublications.

Douglas,D.(2000).Assessing language for specific purposes.Cambridge :Cambridge University Press.

Dudley-Evans,T.(1998).An Overview of ESP in the 1990s .Paper presented at the Japan Conference on English for Specific Purposes.Fukushima.

Experiencing Speech Anxiety at Tertiary Level

By: Mohamed Abdalla Ibrahim
Prof: Gubara M. Alhassan

المستخلص:

يلاحظ بصورة عامة أن طلاب الجامعات يحتاجون للغة الإنجليزية للأغراض الأكاديمية، لأن معظم المراجع باللغة الإنجليزية ومعظم المواد تُدرس باللغة الإنجليزية. علاوة على ذلك استعمال اللغة الإنجليزية في التدريس يتطلب من الطلاب إجادة اللغة الإنجليزية. وبالرغم من أن الطلاب قد درسوا اللغة الإنجليزية لمدة سبع سنوات في المراحل الدراسية، إلا أنهم يواجهون صعوبات في استخدام اللغة الإنجليزية بفعالية وأنّ معظم الطلاب يواجهون صعوبات في استعمال اللغة الأجنبية بفعّالية، ومعظم الطلاب يواجهون مشاكل في التحدث باللغة الإنجليزية في حُجر الدراسة خاصة عندما يتوقع منهم أن يتحدثوا باللغة الإنجليزية قبل إجادتها.

Abstract:

It is generally observed that Students at tertiary level need to use English for their academic purposes. Most of the books are in English and some of the subjects are taught in English. Moreover, the use of English language as the medium of instruction in class requires students to be proficient in English. Despite having learned English for 7 years in schools, students still have difficulty to use the language effectively. Most of the students have problems in speaking foreign languages especially in the English class. It can be more stressful when they are expected to speak in English before the fluency is achieved.

Key words: tertiary academic purposes medium of instruction stressful

Background

It goes without saying that English Language is the language of international communication; it is widely used in Sudan as a foreign language. It is anticipated that the trend of globalization has generally affected language learning tremendously and a consequently Sudan will face more stiff competition from other foreign countries. Thus, Sudanese students should be well equipped with a social education foundation and in training to remain competitive, including the ability to communicate in English. As the second most important language in Sudan, English is extensively used in educational system from the primary up to tertiary level. It is also widely used in various professions such as the medical, engineering, legal and business. Therefore, it is very critical for Sudanese

students to be proficient in English, so that they can use the language efficiently for academic purposes and later in professional settings.

Students who are proficient in English shall have better chances to be employed by multinational companies after they graduate. It is because the employers do not simply look at their excellent academic results, but also their proficiency in English language. Companies nowadays do not only select the best graduates who can deliver technical skills but also those that possess soft skills. These soft skills include the ability to communicate in. English efficiently. In fact, even job interviews are now conducted in English. Thus, confidence in speaking is very important for graduates because it can prove that they are the suitable candidates applying for the job.

Anxious students are often concerned about the impressions that others form of them. When such students are confronted in a classroom with a learning situation that makes them uncomfortable, they may choose to withdraw from the activity. Some learners believe they cannot perform in English and consequently form negative expectations, which lead to decreased effort and the avoidance of opportunities to enhance their communication skills. This study replicates Horwitz and Cope's (1991, p. 70) Foreign Language Classroom Anxiety Scale (FLCAS). This study suggests that learners' level of motivation and encouraging students to assess their performance in a positive light can raise effort when teachers use communicative strategies and adopt a language-facilitating role.

Statement of the Problem

The question of speaking anxiety is partly cultural and partly academic or pedagogical. Sudanese students are generally shy and a bit hesitant to make attempts that call for standing up and speaking before even their peers. A student who believes that one must never says anything in English until it can be said correctly will probably avoid speaking most of the time. Indeed, some learners prefer to keep quiet during English lessons because they are reluctant to speak in English. Anxious learners tend to think about negative evaluations from other people and the situation becomes worse if they can’t control their anxiety. In order to overcome this problem, teachers should make Learners’ context less stressful for the students and use suitable teachings methods that can help learners to minimize their speaking anxiety in English classroom.

The Concept of Anxiety

Everyone feels anxious at some time or another. Fear and worries are common in children, teenagers and even for adults.

This is a normal part of development. According to Horwitz et al. (1986), MacIntyre and Gardner (1991), Tang (2005) anxiety is the subjective sense of suspense, apprehension, nervousness, and worry related to appeal of the autonomic nervous system.

Mesri (2012: 148) stated that there are three types of perspectives from which research studies on anxiety are conducted. They are trait anxiety, state anxiety, and situation specific anxiety. According to Scovel (1978), trait anxiety is an aspect of personality trait that is more permanent disposition to be anxious. It could be concluded that trait anxiety is a part of one's character and such students have a general predisposition

to become anxious in various situations. Spiel berger (1983) stated that state anxiety is thoughtfulness experienced at a particular moment or situation. It means that state anxiety is a nervous feeling at any situation that happens only particular moment.

Finally, Ellis (1994) stated that situational anxiety is related to apprehension felt at specific situation and event. Unlike trait and state perspective, situation-specific perspective requires the respondents to ascribe their anxiety to particular sources.

According to Horwitz et al. (1986), there are three components of foreign language anxiety namely communication apprehension, test anxiety, and fear of negative evaluation.

Communication apprehension refers to worry about oral communication (Horwitz et al., 1986). The basic cause of communication apprehension is some personality traits such as shyness, quietness or reticence. Test anxiety is an apprehension towards academic evaluation. Horwitz et al., (1986) stated that test anxiety refers to learners' negative expectations about their performance in an upcoming test. Fear of negative evaluation is observed when foreign language learners feel incapable of making the proper social impression and it is apprehension towards evaluations by others and avoidance of evaluative situations.

Horwitz et al., (1991) stated fear of negative evaluation refers to individuals' worries about what others think about them and believe that those thoughts are usually negative. Speaking Anxiety in a Psychological Context Samuelsson (2011) cites the cognitive-behaviorist approach which views speaking anxiety as the most common form of social anxieties. He defines speaking anxiety as difficulty to speak in group. These difficulties are very in the cases of prepared speeches, oral presentations, answering questions or simple presentation.

Samuelsson (2011) also claims that speaking anxiety is a specific social phobia that 15-20 % of human population suffers, and it could be a hindrance in

studies and life in general. This opinion in forms the reader that speaking anxiety is becoming human suffers and as a hindrance for reaping the students' success in speaking test.

2.2 Anxiety Definitions and Instruments

Anxiety is one of the most well documented psychological. phenomena. The definition of anxiety ranges from an amalgam of overt behavioral characteristics that can be studied scientifically to introspective feelings that are epistemologically inaccessible. Broadly speaking, anxiety is the subjective feeling of tension, apprehension, nervousness, and worry associated with an arousal of the automatic nervous system (Spiel berger, 1983). Traditionally, the nature of anxiety has been differentiated into trait anxiety, situational anxiety, and state anxiety. Though no clear delineation between these three categories can be claimed, the differences can roughly be identified on a continuum from stability to transience, with trait anxiety related to a generally stable predisposition to be nervous in a wide range of situations on one end, and a moment-to-moment experience of transient emotional state on the other. Situational anxiety falls in the middle of the continuum, representing the probability of becoming anxious in a particular type of situation.

To recognize language anxiety in a broader context of research on anxiety, Maclntyre (1998) observed that language anxiety is a form of situation-specific anxiety, and research on language anxiety should employ measures of anxiety experienced in particular second foreign language contexts conceived of language anxiety as "the worry and negative emotional reaction aroused when learning or using a second language". Similarly, Horwitz and Cope (1991, p. 125) conceptualized foreign language anxiety as a "distinct complex of self-perceptions, beliefs, feelings, and behaviors related to classroom language learning arising from the uniqueness of the language learning process".

The recent history of studies on anxiety in the language learning area is remarkably influenced by two seminal papers. First, Scovel (1978, pp.28-129-142) identified that early perspectives of anxiety generated very in consistent results concerning the relationship between anxiety and second language achievement. Scovel attributed the conflicting and mixed results to different anxiety measures and different conceptualizations of anxiety. He claimed that ambiguous experimental results can be resolved if the distinction between facilitating and debilitating anxiety is drawn. Facilitating anxiety occurs when the difficulty level of the task triggers the proper amount of anxiety. However, although a certain level of anxiety may be beneficial, too much anxiety can lead to a debilitating effect, which may lead to avoidance of work orinefficient work performance.

Horwitz and Cope's (1986, p. 70) paper is also influential. The authorsclearly articulated the concept of foreign language anxiety. Placing languageanxiety in the framework of related concepts of anxiety, the authorsrecognized that language anxiety is a situation-specific anxiety construct,largely independent of the other types of anxiety. One major contribution oftheir paper is, it offers a Foreign Language Classroom Anxiety Scale. This self-report instrument, eliciting responses of anxiety specific to foreign language classroom settings, triggered an avalanche of similar studies. The results of these studies demonstrated that language anxiety exerts a debilitating role in the second/foreign language classroom in different contexts.

The complexity of anxiety is also reflected in the means of its measurement. There are three major ways of measuring anxiety in research, including behavioral observation or rating; physiological assessment such aheart rates or blood pressure tests; and participants' self-reports, in which internal feelings and reactions are measured (Daly, J. A. 1991; pp. 3-13).Participants' self-reports are utilized most often in examining the anxiety phenomenon in educational studies. Summarizing the above discussions, it is recognized that language anxiety, a type of situational specific

psychological phenomenon bearing its own characteristics from language learning contexts, is a relatively distinctive form of anxiety. Language anxiety is also intricately intertwined with other individual differences such as personality traits, emotion, and motivation.

2.3 Factors Contributing to FL Anxiety

The components of foreign language anxiety have been identified (Horwitz, et al., 1986; MacIntyre& Gardner, 1989) to narrow down this concept into researchable issues: (1) communication apprehension or anxiety. (2) Fear of negative evaluation. (3) Test anxiety. The consolidation of these factors thus leads to the creation of anxiety in language learners.

Communication apprehension generally refers to a type of anxiety experienced in interpersonal communicative settings (McCroskey, 1987) which is obviously relevant to second/foreign language learning contexts. More particularly, in the language classroom where the learners have little control of the communicative situation, and their performance is constantly monitored by both their teacher and peers(Horwitz, et al., 1986), communication apprehension seems to be augmented in relation to the learners' negative self-perceptions caused by the inability to understand others and make themselves understood (MacIntyre& Gardner, 1989). The particular manifestation of communication apprehension in the classroom includes oral communication anxiety, such as difficulty in speaking in matched-gender/mixed-gender dyads and groups as well as the anxiety related to stage fright. In fact, communication apprehension is generally a type of shyness characterized by fear of anxiety about communicating with people in any given situations.

Concerning the fear of negative evaluation, as Young (1991) argues, "students are more concerned about how (i.e., when, what, where, or how often) their mistakes are corrected rather than whether error correction should be administered in class" (p. 429). In this sense, it seems that teachers' beliefs about language teaching

may act as some obstacles for L2 learners and thus create language anxiety in them because the assumptions of the teachers as to their role in the language classroom may not always correspond to the individual needs or expectations that L2 learners would consider for their teachers.

Test anxiety refers to a type of performance anxiety stemming from a fear of failure. Test anxiety is likewise believed to be one of the most important aspects of negative motivation. It can be defined as "unpleasant feeling or emotional state that has physiological and behavioral concomitants and that is experienced in formal testing or other evaluative situations" (Dusek 1980, p. 88). T est-anxious students often put unrealistic demands on themselves and feel that anything less than a perfect test performance is a failure. Students who are test-anxious in a foreign language class probably experience considerable difficulty since tests and quizzes are frequent and even the brightest and most prepared students often make errors (Horwitz, et al., 1986).

Anxiety in Relation to Other Affective Factors

Research has shown that affective variables do not operate independently of one another; instead, the causal relationships among them are complicated and warrant further investigation (Gardner, Tremblay and Masgoret, 1997; pp.81-344-362). It is always intriguing, yet difficult, to determine how these affective variables are interrelated and how they impact on one another. For example, personality traits, such as introversion and extraversion, are associated with, anxiety arousal (Macintyre and Charos, 1996). The underlying assumption is that introverts are more likely to be anxious than extraverts (Brown, Robson, and Rosenkjar, 2001). Introverts usually prefer individual work more than group work, so they may easily become anxious if they are put in more communication- oriented classroom settings. Extraverts, on the contrary, may feel uncomfortable if they are asked to work on their own ail the time.

Gregersen and Horwitz (2002; pp. 562-570) found that some students' language anxiety may stem from their perfectionist tendencies. They concluded that anxious students share many similar manifestations with perfectionists and these similarities have the potential for making language learning unpleasant. Evidences of this conclusion include the fact that anxious learners were not easily satisfied with their accomplishments and had a higher level of concern over the errors they made than non-anxious learners who tended to celebrate small victories accomplished.

Moreover, learners' stylistic preferences may possibly be in conflict with those of their teacher's, therefore, result in anxious feelings among certain students, Oxford (1999; pp. 260-278) elaborated from her case studies on how classroom style conflicts can exacerbate anxiety in the language classroom. She contended that style conflicts can take different forms: examples can include personality conflicts (e.g., introvert vs. extravert), and teaching and learning style conflicts (e.g.; global and intuitive-random learning style vs. analytic and concrete-sequential teaching style).

The concept of language anxiety is also closely associated with attitudes and motivation. For example, the instrument used in Gardner's socio-educational model (the Attitude/Motivation Test Battery) includes a classroom anxiety scale that measures students' embarrassment or anxiety level within the paradigm of attitudes and motivation. Choi (1988) found a significant relationship between foreign language anxiety and emotional intelligence skills

Methodology

This part will provide a full description of the study adopted methodology. It describes the population of the study, the samples and the tools used for the data collection as well as the procedures that followed and how validity and reliability were applied for the study.

The Study Population and Sample

The population of this study is EFL teachers and learners from three Universities (Sudan University of Science and Technology, Al-Neelain University and Khartoum University). In the academic year 2019/2020. The sample of the study consists of 150 learners. It also includes 50 English language teachers who are teaching at Sudan University of Science and Technology (College of Languages), Al-Neelain University (Faculty of Arts) and Khartoum University (Faculty of Arts).

Tools of the study

Research methodologies vary according to the purpose and the nature of the problems under the study; generally, they could be quantitative research or qualitative ones. Also, method of educational research are divided into historical method, the descriptive method and excremental method. The researcher adopts the descriptive methodology which is carried out by means of case study where a questionnaire, interviews and audio recording messages constitute the method of the data collection.

Questionnaire Analysis

Table (1)

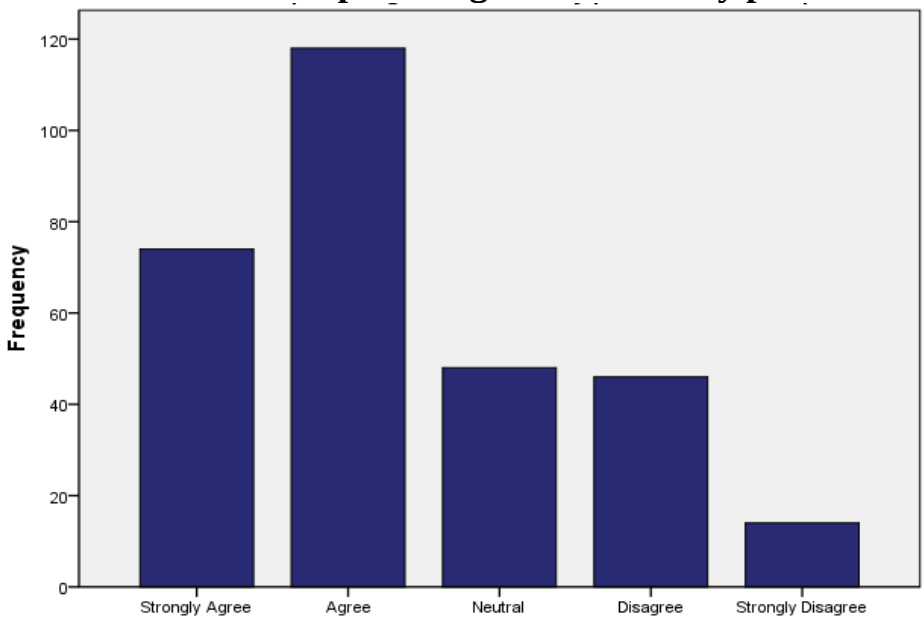
Level	Frequency	Percent
First	264	88.0
Second	13	4.3
Third	8	2.7
missing	15	5.0
Total	300	100.0

The table (1) the results show that 88% of the respondents are in the first level, 4.3% of them are in the second level, 2.7% are in the third level, while 5% are missing data.

Table (2) feel anxious when I speak English because my pronunciation is poor.

Item	Frequency	Percent
Strongly Agree	74	24.7
Agree	118	39.3
Neutral	48	16.0
Disagree	46	15.3
Strongly Disagree	14	4.7
Total	300	100.0

Figure (1.1) feel anxious when I speak English because my pronunciation is poor.



The above table and diagram show that 39.3% of the total participation are agree to "I feel anxious when I speak English because my pronunciation is poor", and 24.7% are strongly agree to this statement. 16% are neutral. While 15.3% are disagree, 4.7% are strongly disagree. This means 64% are agree to this statement.

Summary and Conclusion

The main purpose of this study was to gain insight into teachers and students' beliefs about speaking anxiety. It also aimed of investigating how to minimize speaking anxiety in the classroom. The study finally had the purpose of improving speaking skills in the classroom.

The hypotheses underpinning this research are ELT teachers and students at tertiary level. It was hypothesized that "making errors, ignoring motivation and encouragement effect on student's speaking, and the lack of oral practice led to speaking anxiety. In chapter two, literature review provided support for these hypotheses. The current discussion focuses on the significant patterns which have emerged in teachers' and student' beliefs about speaking anxiety.

Bibliography

Action, W. (1984). Changing fossilized pronunciation. TESOL Quarterly, 18(1), 71-86.

Aida, Y. (1994) Examination of Horwitz, Horwitz, and Cope's Construct of ign Language Anxiety: The case of students of Japanese. The Modern Language Journal, 78, 155-167.

Brown, G., & Yule, G. (1983).Teaching the spoken language: An approach based analysis of conversational English. New York: Cambridge University Press.

Brown, H. D. (2000). Principle of Language Learning and Teaching. (4ni ed). Plains, N.Y. Longman.

Chambers, F. (1997). What do we mean by fluency? System 25, 535-544.

Cheng, Y., Horwitz, E. K., &Schallert, D. L. (1999). Language anxiety:

Differentiating writing and speaking components. Language Learning, 49, 417-446.

Choi, I. (1988). The necessity of teaching English fast speech phenomena for a- aural comprehension skill in the Korean context.Unpublished master's thesis.The University of Illinois at Urbana-Champaign, Urbana, IL.

Dale, P., & Wolf, J. C. (1988). Speech communication for international students, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Daly, J.A. (1991). Understanding Communication apprehension: an introduction language educators. In E. Horwitz& D. J. Young (Eds), Language Anxiety: From try

and research to classroom implications (pp. 3-13). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ejzenberg, R. (2000). The Juggling Act of oral fluency: A psycho-sociolinguistic metaphore. In H. Riggenbach (Ed.) perspective on fluency (pp. 287-314).Michigan University Press.

Ely, C.M. (1986). An analysis of discomfort, risk taking, sociability, and motivation in the L2 classroom. Language Learning, 36, 1-25.

Fillmore, C. (1979). On Fluency. In C. Fillmore, D. Kempler, & W. Wang (Eds.1), Individual differences in language ability and language behavior (pp. 85-102). New York, New York: Academic Press.

Freed, B. F. 2000. Is Fluency like beauty, in the eyes (and ears) of the beholder? In PL Riggenbach (Ed.), perspectives on fluency, (pp. 243-256). Michigan: the University of Michigan Press.

Gardner, R. C. (1985). Social psychology and second language learning: the role of attitudes and motivation. London: Edward Arnold.

Gardner, R. C., &Maclntyre, P. D. (1991, p. 4). An instrumental motivation in language study.Studies in Second Language Acquisition, 13, SI-12.

Gardner, R. C., Moorcroft, R., &Metford, J. (1989).Second language learning in an immersion program.Factors influencing acquisition and retention.Journals of language and Social Psychology, 8, 287-305.

Gardner, R. C-., Tremblay, P. F., &Masgoret, A. (1997). Towards a full model of second language learning: an empirical investigation. The modern language journal, SI, 344-362.

Gregersen, T., &FForwitz, E. K. (2002) 'Language Learning and Perfectionism: \nxious and Non-anxious Lansuaee Learners' Reactions to Their Own Oral performance', The Modern Language Journal, Vol. 86(4), pp.5,62-570.

Gregerson, T (2003). To err is human: A reminder to teachers of language-anxious undents. Foreign language Annals. 36(1), 25-32.

HO, J. 19-2 The effects of L2 reading assessment methods on anxiety level. fESOL Quarter \ 2 : .. 172-176.

Horwitz, E. (1986). "Preliminary evidence for the reliability and validity of a reign Language anxiety scale". TESOL Quarterly, 20, 559-562.

Horwitz, E. K, Horwitz, M. B., & Cope, J. (1986). Foreign language classroom dety. The Modern Language Journal, 70, 125-132.

Horwitz, E.K., & Young, D. J. (1991) Language Anxiety: From Theory and research to Classroom Implications. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Horwitz, K. (2001). Language anxiety and achievement.Annual review of applied linguistics, 21, 112-126.

Horwitz, K. (2002). Language anxiety and achievement.Annual review of applied linguistics, 21.http://) ournal?cambrredge. Org pttp://www.eltnews.comyfeatures/special/2005/02/the-teacher-as-facilitator-red.html.

Hu Hongyan. (2003). The influence of anxiety and self-confidence on English learning. Teaching English in China, Yei It. i. 5 6-4 i

Kitano, K. (2001). Anxiety in the college Japanese bgnguagrcb&siuasLThe

v ai'S Oxford Pergamon. Krashen, S. (1981). Second Language

acquisition theory' in Gass. Krashen, S. (1983) 'Nev.mark £ gn :r:t .. : yjx .v i

Lee, W. R., &Coppen, H. E. (19 3 triple audio-visual aids to KifipiTneinR teaching. London: Oxford University .

Lennon, P. (1990). Investigating Fluency in EFL: a quantitative approach.

Language learning, 40, 387-412.

Littlewood, W. (1984). "Why do many siticrnts appear reluctant to participate in 78 rat learning discourse?".System, 3.371-384.

MacIntyre, P, D. (1995) "How Dees Arz.ier. Affect Foreign Language Learning: A 'to Sparks and Ganschow". The Modem Language Journal, Vol. 79(1), pp.90-99.

MacIntyre. P. D.,& Gardner. R. (1991). Methods and results in the study of anxiety and language learning: a review of the literature. Language Learning, 41, 85-117.

MacIntyre , P. D., Gardner, R. C. (1989). Anxiety and second language learning: Towards theoretical clarification. Language Learning, 39, 251 275.

MacIntyre.P. D, & Gardner.R. (1991). Language anxiety: Its relationship to other anxieties and processing in native and second languages. Language Learning, 2 3-534.

MacIntyre. P. D.,& Gardner. R. (1991).'Investigating Language Class Anxiety using the Focused Essay Technique', The Modern Language Journal, Vol. 75(3), pp. ' 296-304.

Maclntyre, P.D. (1998). Language anxiety: A review of the research for language teachers. In D. J. Young (Ed.), Affect in foreign language and second learning (pp.-

25). Boston: McGraw-Hill.

Maclntyre.P.D. (1999). Language anxiety: A review of the research for language teacchers. In D. J. Young (Ed.) Affect in foreign language and second language irning: A practical guide to creating a low-anxiety classroom atmosphere (pp. 14-25). Boston: McGraw-Hill.

Masgoret, A, -M., & Gardner, R. C. (2003), Attitudes, motivation, and iguage learning: A meta- analysis of studies conducted by Gardner and associates language Learning, 53, 1, 123-163.

Foreign .Onwuegbuzie, A, J., Bailey, P., & Daley, C, E. (1999) 'Factors Associated Language Anxiety', Applied Psycholinguistics, Vol. 20(2).

Oxford, R. (1999). Anxiety and language learner: new insights. In J. Arnold, (ed.), in Language Learning (pp. 260-278). Cambridge University Press, Parish, C. (1977).A practical philosophy of pronunciation. TESOL Quarterly.

Pennington, M. C., & Richards, J.C. (1986). Pronunciation revisited. TESOL rly, 20(2), 207-226.

Philips, E. (1992). The effects of language anxiety on students' oral testing performance and attitudes. The Model Language Journal, 14, 26 17.

Richard, A. P. (1996) Making it happens: Interaction In the second language From theory to practice. White Plains, NY: Longman.