# رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد (39)

# رماح

# للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد 39 كانون ثاني (جانيوري) 2020

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية – رماح / عمان –الأردن

مدير المجلة: الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير: الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

## الهيئة الاستشارية للمجلة



| | | |
|---|---|---|
| أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية) | جامعة البلقاء التطبيقية | الأردن |
| أ.د. دراجي سعيد | جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية | الجزائر |
| أ.د. هناء الحنيطي | جامعة العلوم الإسلامية العالمية | الأردن |
| أ.د. بالقاسم ماضي | جامعة عنابة | الجزائر |
| أ.د. نضال الرمحي | جامعة الزرقاء | الأردن |
| أ.د. كمال رزيق | جامعة بليدة | الجزائر |
| أ.د. سليمان الناصر | جامعة ورقلة | الجزائر |
| أ.د. هوام جمعة | جامعة عنابة | الجزائر |
| أ.د. محمود الوادي | جامعة الشرق الأوسط | الأردن |
| أ.د. سالي محمد فريد | جامعة القاهرة | مصر |
| أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس | جامعة عين شمس | مصر |
| أ.د. رامز طنبور | جامعة جنان | لبنان |
| أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي | جامعة القصيم | السعودية |
| أ.د. وائل جبريل | جامعة عمر المختار | ليبيا |
| أ.د. شاهر عبيد | جامعة القدس المفتوحة | فلسطين |
| أ.د سمير البرغوثي | جامعة الفلاح | الإمارات العربية المتحدة |
| أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو | جامعتي حائل / نواكشوط | موريتانيا |
| أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع | جامعة شقراء | السعودية |
| أ.د. بدر شحدة سعيد حمدان | | |

# شـــروط النشـــر

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط ( Traditional Arabic) قياس14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغةالإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التهميش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث؛أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية ،على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع،أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاجو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبّر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدّمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع
- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

## موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الأمريكية على الموقع
http://isindixing.com/isi/journaldetails.php ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع: http /www. ebsco.com
- قاعدة ULRICHS الالمانية على الموقع:
http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع:
http://www.googlescholars.com
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع **www.mandumah.com** // http
- قاعدة بيانات المنهل **www.almanhal.com** http//
- قاعدة ASKZED على الموقع: http//www.ASKZED.com
- قاعدة معرفة على الموقع: http//www.maarifa.com
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي: http//www.theleambook.com

EBSCO INFORMATION SERVICES

Tim Collins
President
EBSCO Information Services

July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof, Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCO*host*

- *REMAH Journal.*
- *Business Organizations Conference.*

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer revived and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

You are welcome to announce your partnership with EBSCO on your website or in the front matter of your journal as soon as you like

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,

Mari Bergeron
Director of International Content Licensing Manager
EBSCO Information Services
mbergeron@ebsco.com

**Headquarters:** 10 Estes Street P.O. Box 682 Ipswich, MA 01938 USA
**hone:** (978) 356-6500 (800) 653-2726 **Fax:** (978) 356-6565 **E-mail:** information@ebsco.com **Web:** www.ebsco.com

F. Dixon Brooke, Jr.
President & CEO
EBSCO Industries, Inc.

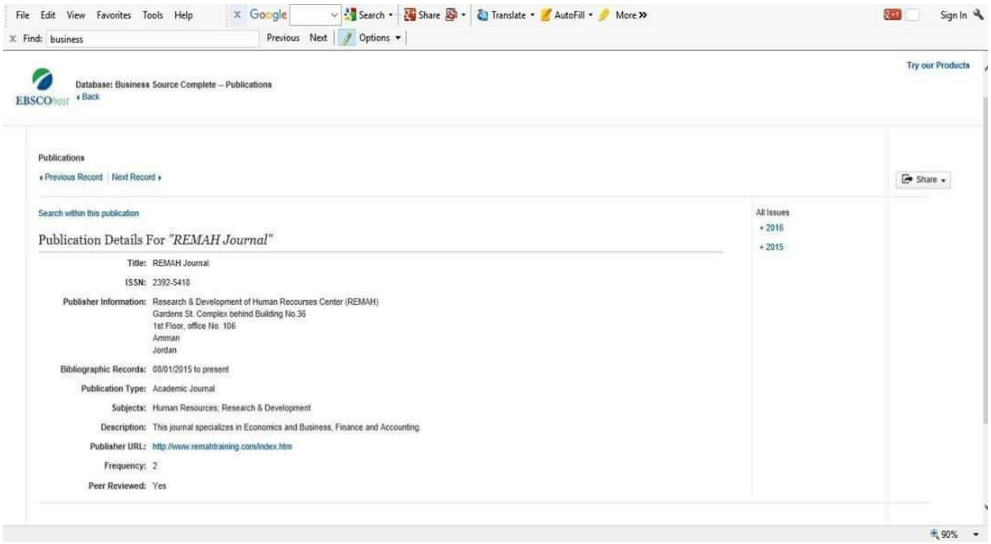
INTERNATIONAL
Scientific Indexing
Fresh Ideas for Growing your Citations

Certificate

This is to certify that **Remah for Research and Development Journal** is indexed in International Scientific Indexing (ISI). The Journal has Impact Factor Value of **1.201** based on International Citation Report (ICR) for the year **2017-18**. The URL for journal on our server is http://isindexing.com/isi/journaldetails.php?id=7707

Editor ICR Team
(ISI)

International Scientific Indexing
(ISI)




| | |
|---|---|
| **Subject** | BUSINESS AND ECONOMICS |
| **Dewey #** | 330 |
| **▼ Additional Title Details** | |
| **Parallel Language Title** | Remah - Review for Research and Studies |
| **Key Features** | Refereed / Peer-reviewed |
| | Website URL |
| **Other Features** | Back issues available |
| **▼ Publisher & Ordering Details** | |
| **Commercial Publisher** | |
| Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center | |
| Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan | |
| Website: http://www.remahtrainingjo.com/ | |
| **Corporate Author** | |
| Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center | |
| Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan | |
| Website: http://www.remahtrainingjo.com/ | |
| **▼ Price Data** | |
| JOD 10.00 subscription per year (effective 2018) | |

شهادة رقم (708-2019)
معامل التأثير العربي
اتحاد الجامعات العربية
مجلة رماح للبحوث والدراسات
ISSN: 2392-5418
قد حصلت على معامل التأثير العربي لعام 2018 وقدرة 1.1
الاستاذ الدكتور محمود عبد العاطي
مدير مشروع معامل التأثير العربي
15 ديسمبر 2018 م

# افتتاحية العدد

الحمد لله، بعون الله وتوفيقه وعليه نزف خبر إئتلافنا وتعاوننا اعتباراً من صدور العدد (38) والأعداد التي تليه مع أكاديمية باشاك (التركية) للعلوم الإسلامية.

كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصدور العدد (39) حيث تم إدخال المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scoler)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح لنا بالدخول إلى القواعد الأخرى بإذن الله علماً بأن المجلة موجودة على قاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على مُعامل التأثير العربي، وحيث أن العدد (39) فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، الإمارات العربية المتحدة، السعودية، وليبيا والكويت والسودان، ومن خلاله سنبدأ بطرح رؤيتنا لـ 2020 وما بعدها كما أننا سنقوم بتطوير الأداء النوعي والإخراج المتميز الذي يليق باسم مجلة رماح.

آملين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

# فهرس المحتويات


| | |
|---|---|
| أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان<br>إسماعيل ناجح إسماعيل الرمحي<br>المملكة الأردنية الهاشمية | 17 |
| أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية: الترويج الإلكتروني كمتغير معدل في المصارف التجارية الأردنية<br>غدير "محمد سعيد" علي أحمد<br>المملكة الأردنية الهاشمية | 51 |
| التحكيم كوسيلة لفض منازعات عقود المالية الاسلامية<br>د. نبيل زيد مقابلة<br>المملكة الأردنية الهاشمية | 97 |
| عيب الاستغلال في القانون المدني الأردني (دراسة مقارنة)<br>الدكتور علي يوسف عوض العبابنة<br>المملكة الأردنية الهاشمية | 121 |
| أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن<br>محمد موسى الزغول<br>المملكة الأردنية الهاشمية | 153 |

| | |
|---|---|
| فاعلية الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية (2013-2018م)<br>دراسة حالة – المملكة العربية السعودية جامعة الملك خالد<br>د. محمد ابو القاسم محمد حسنين<br>د. امنة بابكر حسين محمد<br>المملكة العربية السعودية | 193 |
| اختبار أثر نشر توزيع أرباح قطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في السوق المالية السعودية (تداول) على أسعار أسهمها السوقية<br>د. فتح الإله محمد أحمد محمد<br>المملكة العربية السعودية | 223 |
| دور قطاع الاتصالات في تطور التجارة الإلكترونية في السودان<br>الدكتورة أماني عبد الله السيد ابن عوف<br>السودان | 245 |
| التعليم المقاولاتي كآلية لتنمية الثقافة المقاولاتية في الاوساط الجامعية<br>– نماذج عالمية ناجحة في تبني التعليم المقاولاتي–<br>قريشي كنزة مدوي سامية<br>الجزائر | 267 |
| IT Governance impact on financial reporting quality<br>Using COBIT framework<br>Pr. Dr. Djemaa Haouam<br>Algeria | 281 |

# أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان

إسماعيل ناجح إسماعيل الرمحي
المملكة الأردنية الهاشمية

**الملخص**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح للشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان ولتحقيق هدف الدراسة تم قياس الرافعة المالية من خلال نسبة إجمالي الرفع المالي ونسبة الرفع المالي طويل الأجل ونسبة الرفع المالي قصير الأجل أما إدارة الأرباح فقد تم قياسها من خلال الإستحقاقات الإختيارية وفقا لنموذج (Kothari,2005)، وقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة باستخدام التقارير المالية السنوية لعينة الدراسة التي تكونت من خمسة وعشرين شركة عاملة في صناعات الاغذى‌ة والمشروبات، والصناعات الهندسية والإنشائية، والصناعات الكيمياوية.

بينت نتائج التحليل الاحصائي عدم وجود اثر ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للرافعة المالية على ادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية، كما بينت النتائج عدم وجود اثر دال احصائيا لكل من نسبة الرفع المالي قصير الاجل ونسبة الرفع المالي طويل الاجل على ادارة الارباح

وبناءً على النتائج التي تم التوصل اليها يرى الباحث انها بسبب دور الجهات الرقابية وأبرزها هيئة الاوراق المالية التي تلعب دور رئيسي في مراقبة السياسات والطرق المحاسبية المتبعة التي تحد من ممارسات إدارة الأرباح من قبل إدارة الشركات المدرجة في بورصة عمان، وقد تعود اسباب هذه النتيجة أيضاً لاعتماد الدراسة على نموذج (Kothari,2005) في احتساب المستحقات الاختيارية. بناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدة من التوصيات .

## Abstract

The aim of this study is to identify the impact of financial leverage on the earnings management of the Jordanian industrial companies listed on the Amman Bourse. To achieve the objective of the study, the financial leverage was measured by the percentage of the total financial leverage, the long term financial leverage ratio and the short term financial leverage rate, and earnings management Measured by discretionary accruals according to the model (Kothari, 2005). the data were collected using the annual financial reports of the study sample, which consisted of (25) companies operating in the food and beverage, engineering and construction industries and the chemical industries.

The results of the statistical analysis showed that there is no statistically significant effect at significant level (a=0.05) of financial leverage on earnings management in Jordanian industrial companies.The results also showed that there is no statistically significant effect of short-term financial leverage and long-term financial leverage on earnings managemen , the results shows that there is no significant statistical effect of the size of the company on the relation between the short-term leverage and earnings management. In contrast, the study shows a statistically significant impact on the relationship of size of the company between long-term leverage and earnings management.

Based on the results of the study theresearcher seen, it is because of the role of boards of censorship, notably the Securities Commission which plays a key role in monitoring the policies and accounting methods used to limit earnings management practices by financial managers of companies listed on the Amman Bourse, the reasons for this finding may also be due to the adoption of the study on the model Kothari (2005) in calculating discretionary accruals.

Based on the results of the study, several recommendations were made.

**المقدمة :**

**يشهد الاقتصاد العالمي المعاصر منافسة شديدة بين الشركات الصناعية التي تواجه تحديات عديدة للمحافظة على اداءها المالي، والتنافسي في القطاع ومن أبرزها التحديات الاقتصادية المتعلقة في توفير الاموال اللازمة ومدى كلفتها ودرجة المخاطرة المصاحبة لها واستخدام هذه الاموال بشكل أمثل في الاستثمارات، ويعد الهدف الأساسي للمديرين الماليين المعاصرين زيادة قيمة أرباح الشركة وتعظيم اسعار الأسهم في السوق**(Pertiwi et, al. 2018).

**ونظراً لأهمية وقدرة الشركات الصناعية على الاستجابة للنفقات الغير متوقعة والفرص الاستثمارية والذي يعرف لرافعة المالية بحيث يؤدي استخدام الدين إلى الرفع المالي ويعبر عنه بالتكاليف الثابتة التي تتكبدها الشركات في سبيل زيادة مستوى الدخل، وتعتبر الرافعة المالية أحد أبرز أدوات تقييم الاداء المالي.**

**ان الغرض من هذه الدراسة هو انه عند استخدام الرافعة المالية في الشركات الصناعية الأردنية يؤدي ذلك الى زيادة الدين وبالتالي زيادة بمصروف الفوائد مما يؤدي الى انخفاض الأرباح، وتحاول الشركات ان تمارس مهام غير اخلاقية ولكنها قانونية للتلاعب بالارباح.**

**مشكلة الدراسة :**

**يتصف قطاع الصناعة الأردني بإرتفاع في عملية التمويل وعليه يترتب على إدارة الشركات الصناعية التخطيط بشكل مناسب في الاعتماد على الاقتراض لتمويل انشطتها وسير اعمالها، ويعتبر استخدام الدين واحداً من المصادر الرئيسية للتمويل وعلى ذلك تترتب مسؤولية الوفاء به وتحمل تكاليفه. ويشير الرفع المالي إلى المدى الذي تستخدم فيه الشركات قروضها المالية (تمويل الديون) لزيادة الربحية.**

**من ناحية أخرى تعتبر الرافعة المالية من الظواهر المالية الهامة خاصة في علاقتها وتأثيرها على ارباح الشركة لتأثيرها على الأرباح وانعكاس ذلك على قرارات المستثمرين الحاليين والمستقبليين.**

## أسئلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي الأتي:

السؤال الرئيس: ما أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الاول: ما أثر الرفع المالي طويل الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر الرفع المالي قصير الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر حجم الشركة في العلاقة بين الرفع المالي طويل الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

السؤال الفرعي الرابع: ما أثر حجم الشركة في العلاقة بين الرفع المالي قصير الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

## أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: يعتبر موضوع الرافعة المالية من المواضيع المتداولة منذ زمن حيث يتم البحث في مدى اعتماد المنشأة على الاقتراض لغاية سد احتياجاتها المالية وان تحقق معدل عائد اعلى من معدل الفوائد المدفوعة.

الأهمية العملية: تأتي هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل القائم فيما يتعلق بالرافعة المالية ومدى تأثيرها على ممارسات إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية لمساعدة الأطراف ذات العلاقة من مقرضين ومستثمرين لتقييم حقيقة الأرباح الذي تعرضها الشركة .

## فرضيات الدراسة :

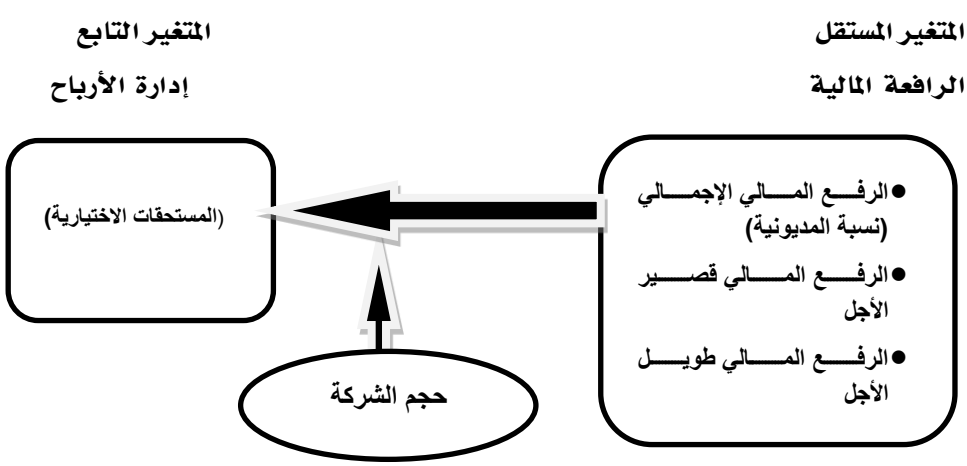
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرافعة المالية على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفع المالي طويل الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفع المالي قصير الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة على العلاقة مابين الرفع المالي طويل الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة على العلاقة مابين الرفع المالي قصير الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

## أنموذج الدراسة :

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة المتعلق بتحديد أثر المتغير المستقل الرافعة المالية باستخدام نسبة المديونية اجمالي الديون ÷ اجمالي الأصول، (الرفع المالي الاجمالي، الرفع المالي قصير الأجل، الرفع المالي طويل الأجل) على المتغير التابع (ادارة الارباح) المستحقات الاختيارية، ويمكن تصور فكرة الأنموذج كما يأتي.




**الشكل رقم (1): أنموذج الدراسة**

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على دراسة Kothari el at (2005)
ودراسة Moghaddam and Abbaspour (2017)

**التعريفات الإجرائية :**

**قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة على النحو الاتي:**

- **الرفع المالي الاجمالي: سيتم قياسها بالمعادلة التالية:**

**الرفع المالي الاجمالي (المديونية) = إجمالي الالتزامات ÷ إجمالي الأصول.**

Shirzad and Haghighi، (2017) Wijesinghe and Kavinda (2015).

- **الرفع المالي قصير الأجل:**

**الرفع المالي قصير الأجل = الالتزامات قصيرة الاجل (المتداولة) ÷ إجمالي الأصول.**

(2014) Caldeira and Loncan

- **إدارة الأرباح: سيتم قياسها وفقاً لنموذج (Kothari,2005). وفقاً للمعادلات التالية:**
- **احتساب المستحقات الكلية:**

**المستحقات الكلية = المستحقات الاختيارية +المستحقات غير اختيارية.**
**(Kothari,2005)**

$$Tai,t = IBELi,t - CFO$$

**TA: تمثل المستحقات الكلية للشركة (i) خلال الفترة (t).**

**IBEI: تمثل الدخل قبل البنود غير العادية،أو البنود بعد الفوائد والضرائب للشركة (i) خلال الفترة (t).**

**CFO: تمثل التدفق النقدي من العمليات التشغيلية للشركة.**

**(i): تمثل الشركة.**

**(t): تمثل السنة التي تخص المتغير وتنحصر خلال (2012-2017).**

**المستحقات غير الاختيارية: جزء من المستحقات الكلية والتي تنتج عن الاحداث الإقتصادية التي تحدث للشركة الصناعية ويمكن القول بأنها المصاريف الإجبارية التي لم تتحقق، ويتم قياسها من خلال المعادلة التالية (Kothari,2005):**

$$TAi,t=B0+B1(1/A)+B2(\blacktriangle REVi,t-\blacktriangle ARi,t/Ai,t-1)+B3(PPEi,t/Ai,t-1)+B4(ROAi,t/Ai,t-1)+€i,t$$

**حيث أن:**

**▲REV i,t = التغير في إيرادات الشركة (i) خلال فترة (t)**

**▲AR i,t = التغير في حسابات تحت التحصيل للشركة (i) خلال فترة (t)**

**PPE i,t = العقارات والممتلكات والآلات للشركة (i) خلال فترة (t)**

**ROAi,t−1 = العائد على الأصول هو مؤشر لمدى ربحية الشركة بالنسبة إلى إجمالي أصولها(i) خلال فترة (t−1)**

**Ai,t−1 = إجمالي أصول الشركة (i) خلال فترة (t−1)**

**المستحقات الاختيارية: جزء من المستحقات الكلية والتي تكون نتيجة لاختيار سياسة وطريقة محاسبية تؤثر على البيانات بمعنى أنها عبارة عن المصاريف غير الإجبارية التي لم تحقق بعد، وسيتم قياسها من خلال المعادلة التالية (Kothari,2005) :**

$$DAi,t = TAi,t - NDAi,t$$

**NDACC i,t: المستحقات غير الاختيارية لكل شركة على حدى.**

- **حجم الشركة: مقاساً باللوغاريتم الطبيعي لمجموع الأصول.**

**حدود الدراسة :**

- **الحدود المكانية: هذه الدراسة تشمل كافة شركات صناعات الاغذية والمشروبات وكافة شركات الصناعات الهندسية والإنشائية وكافة الصناعات الكيماوية في المملكة الأردنية الهاشمية المدرجة في بورصة عمان.**
- **الحدود الزمانية: تم استخدام القوائم المالية المنشورة على موقع البورصة للأعوام (2012-2017)، وتم اعتبار عام 2011 سنة أساس.**
- **الحدود العلمية: قياس مدى تأثير المتغير المستقل (الرافعة المالية) بأبعاده بنسب الرفع المالي الاجمالي (قصير وطويل الأجل) والرفع المالي قصير الأجل والرفع المالي طويل الأجل والمتغير التابع ادارة الارباح (الاستحقاقات الاختيارية) في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.**

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### الجانب النظري

**الرافعة المالية:**

**تشير الرافعة المالية إلى مقدار الديون التي استخدمتها الشركة لتمويل أصولها. والسبب في استخدام الرافعة المالية يختلف بين الشركات. (Brealey, et al, 2017)، هو نقص التدفقات النقدية للديون قصيرة الأجل أو الحاجة إلى المزيد من رأس المال لتمويل الاستثمار.**

**مفهوم الرافعة المالية:**

**الهدف المالي لكل شركة هو تعظيم قيمة الأعمال ويمكن القيام بذلك من خلال زيادة الربح أو صافي القيمة الحالية، ويتم ذلك من خلال تضخيم الأرباح ومن هنا يأتي جوهر الرافعة المالية.**

**ويشار إلى مزيج من التكلفة الثابتة والمتغيرة التي تعظم الأرباح على أنها هيكل التكلفة المناسب.**

**حيث أشار الباحثان (Wardhani & Anggraenni, 2017 ) الى ان الرافعة المالية هي استراتيجية استثمارية لاستخدام الأموال المقترضة، وعلى وجه التحديد، استخدام الأدوات المالية المختلفة أو رأس المال المقترض لزيادة العائد المحتمل لاستثمار ما. توصل الباحث الى تعريف للرافعة المالية وهي اعتماد الشركة على الدين لسد احتياجاتها المالية إما بشكل قروض من البنوك او المؤسسات التمويلية الأخرى، وبالتالي تدفع الشركة فوائد مدينة على هذه القروض.**

**مزايا وعيوب الرافعة المالية:**

**هناك عدة مزايا وعيوب للرافعة المالية:**

**المزايا :**

- **الدين يمكن أن يزيد من إمكانيات العمل للشركة. وترتبط هذه الميزة بالتدفقات النقدية الإيجابية، التي يمكن استخدامها لتمويل أعمال الشركة واستثماراتها (ريم، 2015).**
- **إحدى الميزات للرافعة المالية هي أنها تساعد في زيادة السيولة المتاحة للشركة .**

- من المزايا المهمة للرافعة المالية هي ضمان استمرار سيطرة المساهمين الحاليين على الإدارة وضمان عدم مشاركة مساهمين جدد في الأرباح المحققة Ranjbarian et, al 2017.

العيوب :

- يمكن أن يحدث عيب في الرافعة المالية إذا كانت أعمال الشركة غير مربحة وبالتالي فهي غير قادرة على تسديد الدين أو سعر الفائدة المرتبط بالدين. وقد يؤدي ذلك إلى الإفلاس، وهو عيب مذكور في نظرية المفاضلة. إن نظرية الطلب المتسلل تأخذ هذا المنطق كخطوة أخرى إلى أبعد من ذلك وتدعي أن النفوذ المالي هو فقط لعرض لأداء الشركة ذات الأداء المالي الأقل، ولذلك يتعين على الشركة أن تقرض رأس المال. (Edim et, al, 2014)
- الرافعة المالية تخفض وتقلل من سيطرة المساهمين على الإدارة نتيجة لاحتمال تدخل المقرضين بها (Lazzem & Jilani, 2018).

مقياس الرافعة المالية:

يتم قياس درجة الرفع المالي من خلال حاصل قسمة التغير النسبي في العائد على التغير النسبي في الدخل، وعلى النحو التالي:

الرافعة المالية= الربح قبل الفائدة والضريبة / الربح قبل الفائدة والضريبة – فوائد الديون

DFL = EBIT / EDIT – I

حيث:

DFL: DEGREE OF FINANCIAL LEVERAGE
EBIT: EARNING BEFORE INTEREST & TAXES
I: INTEREST COST

الرفع المالي قصير الاجل:

هو عبارة عن الأموال التي تحصل عليها الشركات من مصادر خارجية سواء كانت من بنوك تجارية أو مؤسسات مصرفية أو شركات تأمين، وتلتزم الشركات بإرجاعها في مدة قصيرة لا تزيد عن سنة مالية. (الجيلاني، 2015).

أما أنواع الرفع المالي قصير الأجل فهو:

أ. الائتمان التجاري: يتمثل الائتمان التجاري بالمشتريات أو البضائع التي يمكن أن تحصل عليها الشركة دون الحاجة إلى دفع قيمتها نقداً .

ب. الائتمان المصرفي: يعد هذا النوع من الائتمان من الوسائل الهامة في الرفع المالي قصير الأجل، كما ان الشركات تعتمد على البنوك اعتماداً كبيراً في ممارسة أنشطتها وعملياتها اليومية، فهي التي تسهل عمليات الدفع والاستيراد والتصدير وتوفير الائتمان اللازم لتمويل احتياجاتها الاستثمارية.

الرفع المالي طويل الأجل:

يتمثل هذا النوع من الديون بسندات الدين غير المضمونة أو العادية بالإضافة إلى سندات الدين المضمونة أو سند الدين نظير الرهن أو سندات الدين القابلة للتحويل. وعادة ما تحصل هذه السندات على نسبة فائدة محددة، كما أنها تمثل عبء مالي يستوجب السداد في تاريخ محدد،وتجدر الإشارة إلى عدم المبالغة في الاعتماد على الديون من أجل تمويل احتياجات المشروع من أجل ان لا تسخر نشاطات الشركة لخدمة الدين فقط.

## نظريات الرافعة المالية:

### نظرية أولويات التمويل (Pecking-Order Theory):

يعود أصل هذه النظرية إلى (Donaldson) والذي قدم دراسة عن ممارسات التمويل في عينة من الشركات الأمريكية الكبيرة، وقد لاحظ أن الإدارة تفضل استخدام المصادر الداخلية للتمويل على المصادر الخارجية وذلك لأن يوجد تفاوت في التكاليف بين مصادر التمويل المتاحة. بالإضافة إلى ان تباين المعلومات بين الشركة والمديرين ومصادر التمويل والمستثمرين يؤدي إلى اختلاف في تكاليف التمويل مما يؤثر على قرار المدير في التفضيل بين المصادر المختلفة المتاحة للتمويل .

### نظرية التوازن الساكن (Static Trade Off Theory):

ينطلق الموقف الكلاسيكي في تفسيره للتوازن الاقتصادي الجزئي منه والكلي عن طريق ألية العمل الاقتصادي التي ترسمها النظرية الاقتصادية لاقتصاد السوق، وينطلق ذلك باختصار من مبادئ ثلاثة كما وصفها الباحث (الزبون، 2019)، تتضمن أمرين يقوم عليهما التفسير الرأسمالي للألية الاقتصادية. نمط السوق وشكله إذا كان يوجد تنافس أو احتكار وما إلى ذلك.

**إدارة الأرباح:**

**الإدارة المثالية مرتبطة دائماً بمعالجة إدارة الأرباح والإبلاغ عن الأمور المالية الاحتيالية مثل المحاسبة الإبداعية وتخفيف الدخل، حيث أن هناك حجج بين الباحثين حول ما إذا كانت إدارة الأرباح جيدة أو سيئة. ومع ذلك، قد لا يكون هذا هو الامر الصائب دائماً لأنه من المستحيل في بيئة المال والأعمال المليئة بالتحديات العثور على شركة لا تمارس إدارة الأرباح لأنه مسموح بها. حيث انه هنالك نوعان رئيسيان لإدارة الأرباح وهما: إدارة الأرباح الوهمية وإدارة الأرباح الحقيقية (ابرهيم و هارون، 2018).**

**مفهوم إدارة الأرباح:**

**أن ظاهرة إدارة الارباح تنتج عن سلوك انتهازي للمديرين. بالاضافة الى ان إدارة الأرباح هي ممارسة إدارية من قبل الإدارة، وفي هذا المنظور يتم تحفيز المديرين للتعامل مع الأرباح من أجل نشر المزيد من المعلومات الإفصاحية للمديرين وغيرهم من شركاء الأعمال. (حمد و الفضل، 2015).**

**كما عرفها (مطر و نور، 2017) التلاعب المفيد في النتائج المحاسبية بهدف خلق تصور مختلف عن الأداء الحقيقي للشركة.**

**توصل الباحث لتعريف إدارة الأرباح على أنها مجموعة من النشاطات والوسائل والإجراءات المتخذة من قبل إدارة الشركة، والتي تكون من خلال استغلال المرونة في المعايير المحاسبية عن طريق التلاعب بالمستحقات أو الأنشطة الحقيقية للشركة، أو عن طريق الخروج عن المبادئ المحاسبية المتعارف عليها من خلال تطبيق ممارسات لا تمتثل لها، وذلك من اجل تعظيم فوائد الإدارة وتحقيق بعض المكاسب الخاصة لها بغض النظر عن مشروعيتها أو طبيعة أثرها على نشاط الشركة.**

**العلاقة بين الرافعة المالية وإدارة الأرباح:**

**توصلت الأبحاث إلى أن الرافعة المالية تزيد من إمكانية إدارة الأرباح عن طريق زيادة الدخل والمستحقات وغيرها من الخيارات المحاسبية لزيادة الدخل. تتوافق هذه النتائج مع الشركات العاملة في إدارة الأرباح لتفادي التخلف عن سداد الديون. بالإضافة الى ذلك أيضًا إن زيادات الرافعة المالية يكون لها التأثير الأكبر على حجم الشركة وإدارة**

الأرباح ذات الصلة في بيئة الشركة ذات النمو العالي وكبيرة الحجم ( Zamri, et al, 2013).

كما أن الرافعة المالية تزيد بشكل ملحوظ بعد عمليات الاندماج بسبب زيادة قدرة الديون.

كما أن حوافز الإدارة المالية بين المديرين في شركات التي المخاطر المالية، يزعمون أن استخدام المستحقات التقديرية هو إقناع لدائنيهم بأن المخاطر المالية هي طبيعة مؤقتة وستكون قادرة على التعافي قريباً (Seraina & Andrianos, 2017).

**الدراسات السابقة:**

**الدراسات باللغة العربية:**

**الخصاونة (2015) أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.**

**هدفت الدراسة لمعرفة أثر الرفع المالي قصير وطويل الآجل على إدارة الارباح لدى الشركات الصناعية المسجلة في بورصة عمان(ASE)، لمدة خمس سنوات تمتد من (2009) الى (2013). واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر المتغيرات الرفع المالي قصير الآجل، الرفع المالي طويل الآجل، وإدارة الأرباح.**

**توصلت الدراسة الى نتائج منها ان الرفع المالي والذي تم قياسه بنسبة المديونية له أثر ذو دلالة إحصائية على ممارسة إدارة الارباح.**

**أبو جبة والذنيبات (2015) أثر الربحية في إدارة الأرباح في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي.**

**هدفت الدراسة لمعرفة أثر الربحية الذي تم قياسها (نسبة هامش الربح، ومعدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، وربحية الأسهم) في إدارة الأرباح الذي تم قياسها باستخدام نموذج جونز (تقدير المستحقات الاختيارية) للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان بحيث كانت حجم العينة (40) شركة، لمدة خمس سنوات تمتد من (2009) إلى (2013). واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر المتغيرات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى عدة**

نتائج منها ان الربحية الذي تم قياسها من خلال (نسبة هامش الربح، ومعدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، وربحية الأسهم) لها تأثير ذو دلالة إحصائية في إدارة الأرباح.

مطر و نور (2017) أساليب إدارة الارباح وتأثيرها على موثوقية البيانات المالية المنشورة للشركات المساهمة العامة الاردنية

هدفت الدراسة لتحديد مدى ممارسة الادارة في الشركات المساهمة العامة الاردنية لأساليب ادارة الأرباح وانعكاسات ذلك على موثوقية بياناتها المالية المنشورة. استخدم الباحثان في دراستهم المنهج الوصفي التحليلي.

أظهرت نتائج الدراسة ان جميع الفئات المشمولة في عينة الدراسة والتي اجمعت على ان الأساليب والاجراءات المتبعة في ادارة الارباح لها آثارا مختلفة على موثوقية البيانات المالية المنشورة التي تصدرها الشركات المساهمة العامة الاردنية وكان اكثرها تأثيرا هي ما تمارسه الادارة في نطاق قيامها بعمليات وهمية تدخل في نطاق الغش والاحتيال واقلها تأثيرا تلك الممارسة في نطاق ما يعرف بتمهيد الدخل.

العمري (2017) أثر الرافعتين التشغيلية والمالية على مكونات نظام ديوبنت حول العائد على الأصول في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي.

هدفت الدراسة لمعرفة أثر الرافعة التشغيلية والمالية على مكونات نظام ديوبنت حول العائد على الأصول في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، لمدة خمس سنوات تمتد من (2013) إلى (2015)، واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر المتغيرات واختبار فرضياتها.

توصلت الدراسة الى نتائج منها ان الرافعة التشغيلية لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية على العائد على الأصول ومعدل دوران الأصول للشركات الاستخراجية والتحويلية وقطاع الصناعة ككل، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرافعة التشغيلية على هامش صافي الربح في شركات الصناعات الاستخراجية وقطاع الصناعة ككل، وانه يوجد تأثير عكسي في الشركات التحويلية.

**الحليق (2019) أثر ممارسات إدارة الأرباح على الرافعة المالية في الشركات المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان**

**هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر ممارسات ادارة الارباح على الرافعة المالية في الشركات المساهمة العامة الاردنية المدرجة في بورصة عمان، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الوثائق كأداة لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة وقد تمثلت الوثائق في القوائم المالية للشركات عينة الدراسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.**

**بناء على نتائج التحليل الاحصائي تبين وجود اثر ذو دلالة احصائية لممارسة ادارة الارباح على الرافعة المالية، كما تبين عدم وجود اثر دال احصائيا لممارسة ادارة الارباح على نسبة الديون طويلة الاجل على حقوق الملكية، وقد بينت نتائج الدراسة وجود اثر دال احصائيا عند مستوى (0.05) لممارسة ادارة الارباح على الديون قصيرة الاجل مقسومة على حقوق الملكية.**

**الدراسات باللغة الإنجليزية:**

**Al Shaher, T. (2012). The impact of determinants of leverage on Capital structure of service companies in Jordan.**

**هدفت الدراسة إلى تحليل المحددات التي تؤثر على هيكل رأس المال في شركات الخدمات الأردنية للفترة 2002-2008. وقد تم قبول الرافعة المالية كمتغير تابع تأثرت بالمتغيرات المستقلة (الربحية، إجمالي مطلوبات السيولة، الديون طويلة الأجل ورأس المال العامل) العلاقة بين المؤشرات التي تم دراستها وشكل البنية المالية للخدمة في الأردن تم تأسيسها باستخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى نتائج منها أن هناك علاقات إيجابية مهمة بين الهيكل المالي متمثلة في الروافع والالتزامات والعمل رأس المال، والديون طويلة الأجل على المستوى المعنوي من 1 ٪.**

**Haghighi and Shirzad (2015) The effect of corporative leverage on earnings management in Drug industry.**

**هدفت الدراسة لمعرفة تأثير الرافعة المالية على إدارة الأرباح لدى شركات صناعة الأدوية في إيران، وقد استهدفت الدراسة الشركات المصنعة للأدوية في الأعوام**

(2001-2014) واستخدمتPanel data من خلال نموذج الانحدار المتعدد للوصول للنتائج. توصلت الدراسة الى نتائج منها وجود علاقة سلبية بين الرافعة المالية التي تم قياسها من خلال نسبة المديونية (اجمالي المطلوبات إلى اجمالي الأصول) وإدارة الأرباح والتي تم قياسها من خلال تقدير المستحقات

**Onyenwe And Glory (2017) Effect Of Financial Leverage On Firm's Performance A Study Of Nigerian Banks.**

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير الرافعة المالية على أداء البنوك النيجيرية، وقد استهدفت العينة ثلاثة عشر بنكاً مدرجة في البورصة النيجيريا للأوراق المالية للفترة (2006-2015) واستخدمت الدراسة نموذج الانحدار المتعدد للتوصل لنتائج الدراسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى نتائج منها ان هناك تأثير ايجابي للرفع المالي .

**Wijesinghe And Kavinda (2017) The Impact Of Leverage On Real Earnings Management: Evidences From Listed Manufacturing Companies In Colombo Stock Exchange**

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير الرافعة المالية على إدارة الأرباح الحقيقية (التي تؤثر على التدفقات النقدية) على الشركات الصناعية السريلانكية، وقد استهدفت العينة خمسة وعشرون شركة مدرجة في البورصة السريلانكية للأوراق المالية للفترة (2010-2015) واستخدمت panel data من خلال نموذج الانحدار المتعدد للوصول للنتائج. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي. توصلت الدراسة الى نتائج منها أن يوجد تأثير ايجابي للرافعة المالية .

**Moghaddam And Abbaspour (2017)The Effect Of Leverage And Liquidity Ratios On Earnings Management And Capital Of Banks Listed On The Tehran Stock Exchange**

هدفت الدراسة لمعرفة أثر نسبة الرافعة المالية والسيولة على إدارة الأرباح ورأس المال لدى البنوك الإيرانية، وقد استهدفت العينة البنوك المدرجة للفترة (2010-2015) في البورصة الإيرانية واستخدمت Panel data من خلال نموذج الانحدار المتعدد للوصول للنتائج.

توصلت الدراسة الى نتائج منها أن التأثير الايجابي للرافعة المالية التي تم قياسها من خلال نسبة المديونية (اجمالي الديون إلى اجمالي الأصول) والسيولة .

**Al-Rdaydeh, M., Almansour, A. Y., & Al-Omari, M. A. (2018). Moderating Effect Of Competitive Strategies On The Relation Between Financial Leverage And Firm Performance: Evidence From Jordan.**

هدفت الدراسة لمعرفة الاستراتيجية التنافسية في العلاقة بين الرافعة المالية وأداء الشركات على أساس عينة من الشركات الصناعية في الأردن بين عامي 2017 و2016. واتبعت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدارسة الى نتائج منها كشفت هذه الدراسة أن التأثير المالي أثر على أداء الشركات على الرغم من الآثار المعتدلة للاستراتيجية التنافسية.

**KhosroKhah, M., Salari, H., & Amiri, A. (2018). Profit Management in Companies Based on Related Party Transactions.**

هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين المتغيرات وإدارة الأرباح للشركات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمترابط. وكانت عينة الدراسة 87 شركة. وأظهرت نتائج الدراسة أن العلاقات مع المتغيرات التابعة تمثل نسبة 55.2 في المائة من إدارة الأرباح.

**ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

أن هناك قلة بالدراسات المحلية السابقة التي تناولت الحديث عن الرافعة المالية بشكل عام، وبشكل خاص لا يوجد دراسات سابقة تظهر أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، وأن الدراسات العربية أدركت مؤخراً مدى أهمية البحث في الرافعة المالية ومجالات استخداماتها وتطويرها ومعرفة دورها على إدارة الارباح في الشركات الصناعية الأردنية .

**منهج الدراسة:**

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: المنهج الوصفي ( Descriptive approach) في عرض البيانات وإعداد الجداول اللازمة لذلك وتم استخدام نموذج تحليل الإنحدار البسيط واستخدام حزمة التحليل الاحصائي SPSS، والمنهج التحليلي (Analytical approach) وذلك لحصر وتحليل البيانات الفعلية للشركات المساهمة العامة المشمولة في عينة الدراسة الاختبارية (Empirical).

**مجتمع وعينة الدراسة:**

**تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المساهمة العامة، والمدرجة في بورصة عمان خلال الفترة من عام (2012) وحتى عام (2017) والتي بلغ عددها (62) شركة من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان في عام (2018).**

**في تقييم المستحقات الاختيارية.**

**مصادر جمع البيانات:**

**المصادر الاولية: تم جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة الخاصة بالشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية من التقارير والقوائم المالية للسنوات عينة الدراسة والمنشورة على موقع بورصة عمان للأوراق المالية.**

**المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب العربية والإنجليزية والمقالات بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بممارسة إدارة الأرباح على الرافعة المالية في الشركات والمواضيع والنشرات اليومية لسوق عمان المالي والمحفوظة في مكتبة السوق، كما تم الاطلاع على أكبر قدر ممكن من الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع في الأردن.**

**التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات**

**يتضمن هذا الفصل عرضا لنتائج التحليل الاحصائي الخاص بالاجابة على اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها من خلال الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات ونتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط ومعامل التضخم للمتغيرات المستقلة ومعامل ارتباط بيرسون بالاضافة الى اختبار قوة نموذج الدراسة وعلى النحو الاتي:**

**إختبار قوة النموذج :**

**لاختبار قوة النموذج تم استعمال عدة اختبارات وكما يلي:**

**1- إختبار الارتباط الخطي**

**للتعرف على مستوى الارتباط بين منتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين هذه المتغيرات والمتمثلة في الرفع المالي والرفع المالي قصير الاجل والرفع المالي طويل الاجل وكذلك حجم الشركة والاستحقاقات الاختيارية. حيث ظهرت النتائج في الجدول ادناه.**

**الجدول (3) : معاملات الارتباط(Pearson correlation) بين متغيرات الدراسة**

| متغيرات الدراسة | نسبة الرفع المالي | نسبة الالتزامات ق الاجل | نسبة الالتزامات ط الاجل | حجم الشركة | الاستحقاقات الاختيارية |
|---|---|---|---|---|---|
| نسبة الرفع المالي | 1 | | | | |
| نسبة الالتزامات ق الاجل | .954 | 1 | | | |
| نسبة الالتزامات ط الاجل | .354 | .059 | 1 | | |
| حجم الشركة | .044 | -.037 | .266 | 1 | |
| الاستحقاقات الاختيارية | .000 | -.028 | .089 | .173 | 1 |

**يبين الجدول اعلاه ان اعلى نسبة ارتباط قد كانت بين نسبة الرفع المالي ونسبة الرفع المالي قصير الاجل حيث بلغت النسبة (.954) وهذه النسبة تشير الى وجود ارتباط ايجابي مرتفع بين هذين المتغيرين، وهذا يدل على ان الالتزامات قصيرة الاجل تشكل نسبة كبيرة من اجمالي الالتزامات وهذا يتسق مع البيانات الظاهره في جداول البيانات المستخرجة من القوائم المالية .**

**وبالنظر الى العلاقة بين حجم الشركة مع بقية المتغيرات نلاحظ ان هناك ارتباط ايجابي بين حجم الشركة ونسبة الرفع المالي اذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (.044) ، وكذلك وجود ارتباط ايجابي لحجم الشركة مع نسبة الالتزامات طويلة الاجل حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (.266) ، اما فيما يتعلق للعلاقة مع نسبة الرفع المالي قصير الاجل فيلاحظ ان معامل ارتباط كان سالبا مما يعني وجود علاقة عكسية بين هذين المتغيرين.**

**2- اختبار معامل تضخم التباين:**

**للتاكد من عدم وجود ارتباط ذاتي مرتفع بين ابعاد المتغير المستقل المتمثلة بالرفع المالي قصير الاجل والرفع المالي طويل الاجل واجمالي الرفع المالي. تم استخراج نسب ( Variance Inflation Factor) وكذلك (Tolerance) لكل بعد من ابعاد المتغير المستقل، حيث انه من المفترض ان لا يكون هناك ارتباط مرتفع بين هذه الابعاد وفقا لاساس متفق عليه في البحث العلمي والمتمثل في ان لا تتجاوز قيم معامل التضخم (10) وان تزيد نسبة التباين المسموح به عن (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لابعاد المتغير المستقل ، ظهرت النتائج كما في الجدول الاتي:**

الجدول (4) : نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

| المتغيرات | معامل تضخم التباين | التباين المسموح به |
|---|---|---|
| الرفع المالي ق الاجل | 1.219 | .820 |
| الرفع المالي ط الاجل | 1.009 | .991 |
| اجمالي الرفع المالي | 1.224 | .817 |

يتضح من واقع الجدول اعلاه إلى أن قيم إختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات قد ظهرت أقل من (10)، في حين كانت قيمة إختبار التباين المسموح به لكافة المتغيرات أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، مما يعزز تطبيق النموذج ويؤكد على سلامة وجود هذه الابعاد.

الاحصاء الوصفي :

للتعرف على طبيعة متغيرات الدراسة وابعادها تم اجراء استخدام الاحصاء الوصفي حيث تم الاعتماد على الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بالاضافة الى المدى بين المشاهدات حيث يحدد من خلاله ادنى قيمة واعلى قيمة تم مشاهدتها في الشركات الصناعية المساهمة العامة مصنفة حسب السنوات التي غطتها الدراسة.

اولاً : المتغير المستقل: الرافعة المالية ولقياس هذا المتغير تم استخدام ثلاثة ابعاد تمثلت في نسبة اجمالي الرفع المالي، نسبة الرفع المالي قصير الاجل ونسبة الرفع المالي طويل الاجل وفيما يلي تفصيلا للاحصاء الوصفي لكل متغير من هذه المتغيرات.

- البعد الأول: نسبة اجمالي الرفع المالي

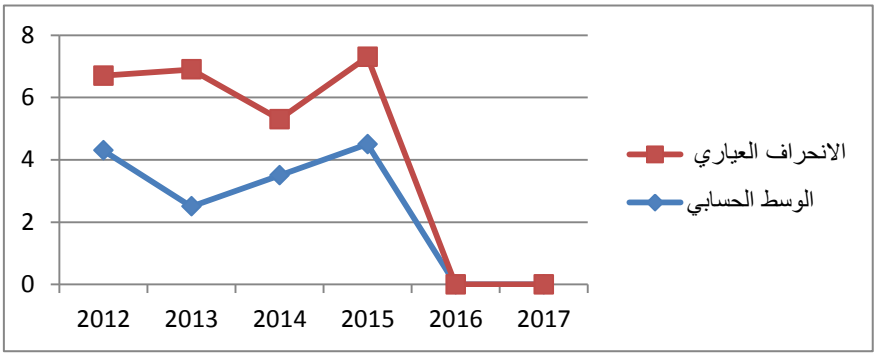
للتعرف على طبيعة بيانات متغير اجمالي الرفع المالي تم استخراج مقاييس النزعة المركزية والمتمثلة في (الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بالاضافة الى ادنى المشاهدات واعلاها) حيث ظهرت النتائج كما في الجدول الاتي:

الجدول (5) : الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للرافعة المالية حسب السنوات

| السنة | المدى | ادنى قيمة | اعلى قيمة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| 2012 | .98 | .02 | 1.00 | .3608 | .24181 |
| 2013 | .80 | .00 | .80 | .3350 | .22156 |
| 2014 | .71 | .00 | .71 | .3145 | .20422 |
| 2015 | .79 | .00 | .79 | .3196 | .21242 |
| 2016 | 2.13 | .01 | 2.14 | .3545 | .41955 |
| 2017 | 1.03 | .01 | 1.04 | .3023 | .22300 |

يتبين من بيانات الجدول السابق ان ادنى مدى بين ادنى قيمة واعلى قيمة للمشاهدات قد بلغ (.79) ويعود للرافعة المالية خلال عام 2015 ويشير هذا الى تقارب مستويات الرفع المالي بين الشركات في هذه السنة اما اعلى مدى فقد بلغ (2.13) ويعود لبيانات عام 2016 وهذا يدل على وجود اختلاف بين مستويات الرفع المالي خلال هذا العام نتيجة لزيادة لجوء بعض الشركات للاقتراض لتمويل عملياتها او مواجهة التزاماتها.

ويلاحظ من الشكل (2) ان هناك تراجع كبير في نسبة الرفع المالي عام 2016 بالمقارنة مع الاعوام السابقة وقد يعود ذلك لانخفاض اجمالي الالتزامات وخاصة انه يلاحظ استقرارا فيهذه النسبة بالعام الذي يليه.




الشكل (2): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرافعة المالية

- البعد الثاني: نسبة الرفع المالي قصير الاجل

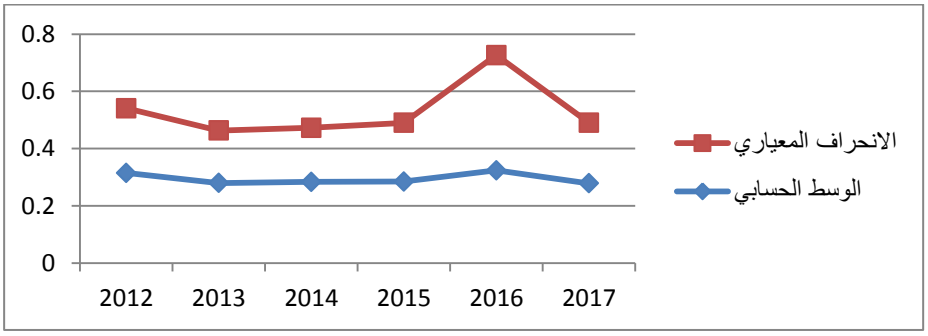
للتعرف على طبيعة بيانات متغير نسبة الرفع المالي قصير الاجل تم استخراج مقاييس النزعة المركزية والمتمثلة في ( الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بالاضافة الى ادنى المشاهدات واعلاها حيث ظهرت النتائج كما في الجدول الاتي:

الجدول (6) : الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للرفع المالي قصير الاجل حسب السنوات

| السنة | المدى | ادنى قيمة | اعلى قيمة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| 2012 | .98 | .02 | 1.00 | .3150 | .22568 |
| 2013 | .63 | .00 | .63 | .2800 | .18297 |
| 2014 | .71 | .00 | .71 | .2839 | .18869 |
| 2015 | .79 | .00 | .79 | .2850 | .20480 |
| 2016 | 2.06 | .01 | 2.06 | .3238 | .40284 |
| 2017 | 1.03 | .01 | 1.04 | .2786 | .21198 |

يظهر من نتائج الاحصاء الوصفي للبيانات الخاصة بالمتغير نسبة الرفع المالي قصير الاجل ان ادنى مدى قد بلغ (.63) ويخص مشاهدات عام 2013 وان اعلى مدى قد بلغ (2.06) ويخص عام 2016 اما ادنى الاوساط الحسابية فقد بلغ (.2786) وبانحراف معياري قدره (.2119) ويعود لبيانات عام 2017 ، وبالمقابل بلغ اعلى الاوساط الحسابية (.3239) وبانحراف معياري قدره (.4028) ويخص الرفع المالي قصير الاجل لعام 2016.

وبشكل عام يلاحظ من الشكل رقم (2) ان هناك استقرار في نسبة الرفع المالي قصير الاجل خلال الاعوام (2013، 2014، 2016) حيث انحصر الوسط الحسابي لكل عام من هذه الاعوام بنسبة (.28)، وان هناك ارتفاعا بسيطا عام 2016 ثم عادت النسبة للانخفاض عام 2017.




الشكل (3): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرفع المالي قصير الأجل

- البعد الثالث: متغير نسبة الرفع المالي طويل الاجل

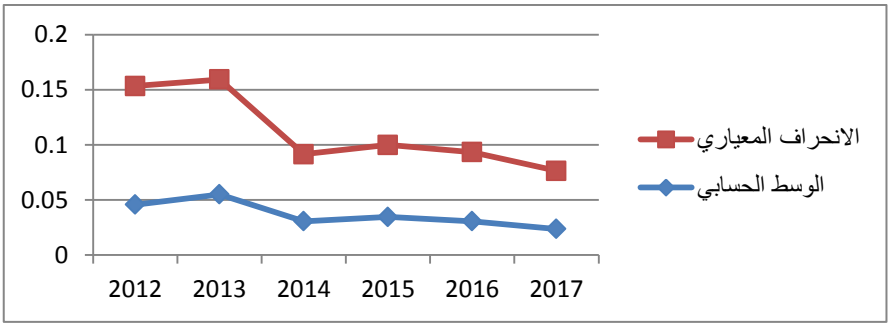
للتعرف على طبيعة بيانات متغير نسبة الرفع المالي طويل الاجل تم استخراج مقاييس النزعة المركزية والمتمثلة في (الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بالاضافة الى ادنى المشاهدات واعلاها حيث ظهرت النتائج كما في الجدول الاتي:

الجدول (7) : الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للرفع المالي طويل الاجل حسب السنوات

| السنة | المدى | ادنى قيمة | اعلى قيمة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| 2012 | .50 | .00 | .50 | .0458 | .10749 |
| 2013 | .43 | .00 | .43 | .0550 | .10424 |
| 2014 | .23 | .00 | .23 | .0306 | .06083 |
| 2015 | .24 | .00 | .24 | .0346 | .06530 |
| 2016 | .22 | .00 | .22 | .0307 | .06266 |
| 2017 | .17 | .00 | .17 | .0237 | .05265 |

يلاحظ من واقع الجدول اعلاه ان اقل مدى بين المشاهدات قد بلغ (.17) ويخص عام 2017 في حين بلغ اعلى مدى بين المشاهدات على مستوى السنوات (.50) ويعود لبيانات عام 2012، وبالنظر الى الاوساط الحسابية لنسب الرفع المالي طويل الاجل يلاحظ ان اعلى وسط حسابي قد بلغ (.055) وبانحراف معياري قدره (.104) ويعود لبيانات نسبة الرفع المالي طويل الاجل خلال عام 2013.

اما ادنى الاوساط الحسابية فقد بلغ (0.0237) وبانحراف معياري (.0526) وبشكل عام يلاحظ ان هناك تفاوت في الاوساط الحسابية لنسب الرفع المالي طويل الاجل عبر السنوات.




الشكل (4): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرفع المالي طويل الأجل

ثانياً: المتغير التابع: إدارة الأرباح ولقياس هذا المتغير تم استخدام نموذج مقاسا بنموذج (Kothari,2005)، (الاستحقاقات الاختيارية). وفيما يلي تفصيلا للاحصاء الوصفي للاستحقاقات الاختيارية.

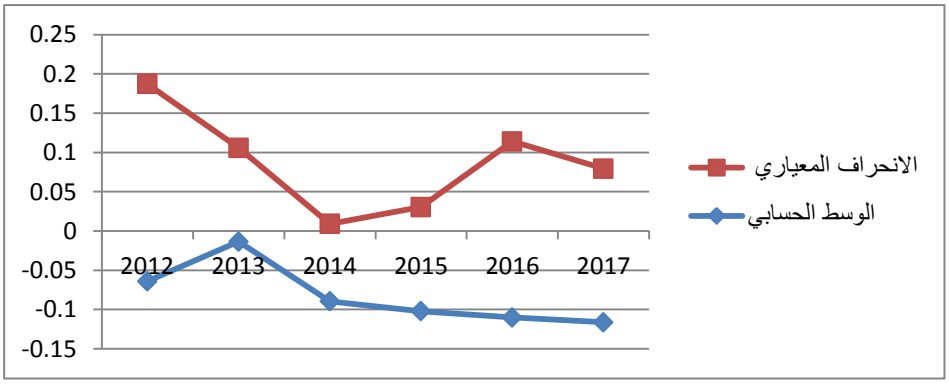
الجدول (8) : الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للاستحقاقات الاختيارية

| السنة | المدى | ادنى قيمة | اعلى قيمة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| 2012 | 1.23 | -.65 | .58 | -.0641 | .25135 |
| 2013 | .59 | -.23 | .36 | -.0136 | .11936 |
| 2014 | .40 | -.29 | .11 | -.0896 | .09872 |
| 2015 | .59 | -.40 | .19 | -.1021 | .13251 |
| 2016 | 1.17 | -.77 | .40 | -.1101 | .22420 |
| 2017 | 1.00 | -.89 | .11 | -.1163 | .19571 |

يتبين من خلال الاطلاع على نتائج الاحصاء الوصفي الظاهرة في الجدول اعلاه والخاصة ببيانات الاستحقاقات الاختيارية في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الاردن ان مدى المشاهدات قد تراوح بين ( 4. الى 1.23 ) حيث جاء ادنى مدى

للمشاهدات عام 2014 واعلى مدى 2012 ، اما اعلى الاوساط الحسابية فقد بلغ (-1163.) وبانحراف معياري (.0987) في حين بلغ ادنى الاوساط الحسابية (-0.0136) وبانحراف معياري قدره (.1196) ، وتدل زيادة نسبة المستحقات الاختيارية على مؤشرا على استخدام ادارة الشركات للبدائل والخيارات المحاسبية المتاحة وفقا للتشريعات والمعايير المحاسبية بحيث يمكن من خلالها توجيه التاثير على الارباح نحو تحقيق اهداف معينة ، وتعتبر نسبة المستحقات الاختيارية مكملة لنسبة المستحقات الاختيارية لتشكلان معا المستحقات الكلية.

ويلاحظ من الشكل (5) ان الاوساط الحسابية للاستحقاقات الاختيارية قد جاءت سالبة وبمستويات مختلفة حيث كان اعلاها بالدرجات السالبة عام 2017 وادنى الاوساط الحسابية عام 2013 بشكل عام تذبذبت الاوساط الحسابية بين الارتفاع والانخفاض خلال سنوات الدراسة.




الشكل (5): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للاستحقاقات الاختيارية

ثالثا: المتغير الضابط حجم الشركة

تم قياس هذا المتغير من خلال حجم الاصول في الشركة ولتلافي مشكلة التباين بين احجام الشركات الصناعية المساهمة العامة تم استخراج اللوغريتم العشري لاصول هذه الشركات والاعتماد عليه في عمليات التحليل الاحصائي وقد ظهرت نتائج تحليل الاحصاء الوصفي لهذا المتغير كما يلي:

الجدول (9) : الاوساط الحسابية لحجم الشركة (اللوغريتم العشري ) حسب السنوات

| السنة | ادنى قيمة | اعلى قيمة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 2012 | 6.07 | 7.98 | 7.1243 | .44881 |
| 2013 | 5.99 | 7.98 | 7.1237 | .47336 |
| 2014 | 6.06 | 7.96 | 7.1749 | .42104 |
| 2015 | 6.01 | 7.93 | 7.1571 | .44280 |
| 2016 | 5.99 | 7.88 | 7.1497 | .45999 |
| 2017 | 5.93 | 7.89 | 7.1480 | .47216 |

يتبين من الجدول السابق ان ادنى المشاهدات قد بلغت (5.93) وتعود لحجم الاصول في عام 2017 في حين كانت اعلى المشاهدات (7.98) وتخص حجم الاصول في الاعوام 2012 و 2013 وتراوحت بقية المشاهدات بين هاتين المشاهدتين حيث بلغ المدى (2.05) ، وبالنظر الى الاوساط الحسابية يتضح ان ادنى الاوساط الحسابية قد بلغ (7.123) ويخص اصول الشركات عام 2013 ثم جاء بالمرتبة قبل الاخيرة الوسط الحسابي المتعلق بحجم الاصول عام 2012 حيث بلغ (7.124) ، كما يتضح ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (7.174) ويخص اصول الشركات عينة الدراسة عام 2014 كما يتضح ان هناك تقارب بالاوساط الحسابية لكافة السنوات وهذا يشير الى وجود استقرار نسبي حيث يوجد هناك بعض التراجع والارتفاع بين بعض السنوات لكنها بنسب بسيطة.

## اختبار فرضيات الدراسة :

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط لكافة فرضيات الدراسة والتي تكونت من فرضية رئيسية واربعة فرضيات فرعية ، حيث ظهرت نتائج تحليل الاحصاء الاستناجي على النحو الاتي:

1- اختبار الفرضية الرئيسية والتي نصت على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرافعة المالية على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار البسيط حيث ظهرت النتيجة كما في الجدول التالي.

الجدول (10) : نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

| Model | Sig | F | Adjusted R2 | R2 | R | Sig. | T | Beta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الرفع المالي | .998[b] | .000 | -.007 | .000 | . 000[a] | .998 | .002 | .000 |

تبين من الجدول اعلاه ان قيمة t قد بلغت (.002) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (.998) وكذلك بلغت قيمة f (000) بمستوى دلالة احصائية (.998) مما يعني عدم وجود اثر دال احصائيا للرافعة المالية على ادارة الارباح مقاسا بالمستحقات الاختيارية في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، وبناء على ذلك يتم قبول الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية للرافعة المالية على ادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان وبالتالي رفض الفرضية البديلة والتاكيد على عدم وجود هذا الاثر عند مستوى معنوية (0.05) وهو المستوى الذي تم اجراء الاختبار بناء عليه.

وكذلك يتبين ان قيمة معامل التحديد ($R^2$) قد بلغت (.000) مما يشير الى ان نسبة الرفع المالي المستخدمة في الشركات الصناعية الاردنية خلال الفترة التي غطتها الدراسة لم تستطع تفسير اية نسبة من تباين متغير ادارة الارباح مقاسا بنموذج (Kothari,2005).

2- اختبار الفرضية الفرعية الاولى التي نصت على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفع المالي طويل الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام الانحدار الخطي البسيط حيث ظهرت نتائج التحليل الاحصائي كما هو مبين في الجدول ادناه:

الجدول (11) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

| Model | Sig | F | Adjusted R2 | R2 | R | Sig. | T | Beta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الرفع المالي ط الاجل | .277b | 1.191 | .001 | .008 | .089[a] | .277 | 1.091 | .089 |

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة t قد بلغت (1.091) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (.277) وكذلك بلغت قيمة f (1.191) بمستوى دلالة احصائية (.277)

مما يعني عدم وجود اثر دال احصائيا للرفع المالي طويل الاجل على ادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان ،لذا يتم قبول الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية للرفع المالي طويل الاجل على ادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان ورفض الفرضية البديلة والتاكيد على عدم وجود هذا الاثر عند مستوى معنوية (0.05) باعتباره اساسا لقبول او رفض الفرضية.

كما يتبين من واقع الجدول ان قيمة معامل التحديد (R2) قد بلغت (.008) مما يشير الى ان نسبة الرفع المالي طويل الاجل قد استطاعت تفسير ما نسبته 8 .0 % من تباين متغير ادارة الارباح الذي تم قياسه باستخدام نموذج (Kothari,2005) . للكشف عن ممارسات ادارة الارباح.

3 – نتئاج اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي نصت على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفع المالي قصير الأجل على إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

الجدول (12) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

| Model | Sig | F | Adjusted R2 | R2 | R | Sig. | T | Beta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الرفع المالي قصير الاجل | .731 | .119 | -.006 | .001 | .028 | .731 | -.345 | -.028 |

تبين من الجدول اعلاه ان قيمة t قد بلغت (-.345) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (.731) وكذلك بلغت قيمة f (.119) بمستوى دلالة احصائية (.731) وهو اكبر من مستوى معنوية (0.05)مما يشير الى انه ليس هناك اثر دال احصائيا للمتغير المستقل (الرفع المالي قصير الاجل ) على المتغير التابع (ادارة الارباح) ،لذا يتم قبول الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية للرفع المالي قصير الاجل على ادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان وعدم قبول الفرضية البديلة.

كما يتبين من واقع الجدول ان قيمة معامل التحديد (R2) قد بلغت (.001) مما يشير الى ان نسبة الرفع المالي قصير الاجل قد استطاعت تفسير ما نسبته 1. % من تباين متغير ادارة الارباح الذي تم قياسه باستخدام نموذج (Kothari,2005) . للكشف عن ممارسات ادارة الارباح.

4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصت على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة على العلاقة مابين الرفع المالي طويل الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط حيث تمثل المتغير المستقل بحجم الشركة الذي تم قياسه من خلال استخراج اللوغريتم الاسي لاجمالي الاصول في الشركات عينة الدراسة وذلك للسيطرة على التباين في حجم الاصول بين الشركات اما العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح فقد تم استخراجها من خلال التفاعل بين هذين المتغيرين وقد جاءت النتيجة كما في الجدول ادناه.

الجدول (13) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| Model | Sig | F | Adjusted R2 | R2 | R | Sig. | T | Beta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| حجم الشركة | .077[b] | 7.621 | .043 | .049 | .221[a] | .007 | -2.761 | -.221 |

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة t قد بلغت (-2.761) ومستوى الدلالة الاحصائية (0.007) ويعد هذا المستوى اقل من مستوى (0.05) المستخدم كمعيار لقبول او رفض فرضيات الدراسة ووفقا لهذه النتيجة يلاحظ وجود اثر دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية ، اي رفض الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر دال احصائيا لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية.

وبالنظر الى قيمة معامل التحديد الواردة في الجدول نجد ان المتغير المستقل حجم الشركة قد استطاع تفسير ما نسبته (.043) من تباين المتغير التابع.

5- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي نصت على:

**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة على العلاقة مابين الرفع المالي قصير الأجل وإدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.**

**الجدول (14) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة**

| Model | Sig | F | Adjusted R2 | R2 | R | Sig. | T | Beta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| حجم الشركة | .077[b] | 3.161 | .014 | .021 | .145[a] | .077 | 1.778 | .145 |

يتضح من الجدول اعلاه ان قيمة t قد بلغت (1.778) ومستوى الدلالة الاحصائية (0.077) ويعد هذا المستوى اكبر من مستوى (0.05) المستخدم كمعيار لقبول او رفض فرضيات الدراسة ووفقا لهذه النتيجة يلاحظ عدم وجود اثر دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي قصيرالاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية، اي قبول الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر دال احصائيا لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية.

كما يلاحظ ان المتغير المستقل قد تمكن من تفسير (.021) من تباين المتغير التابع العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية.

## النتائج والتوصيات

### مناقشة النتائج:

اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اثر دال احصائيا للرافعة المالية على ادارة الارباح مقاسا بالمستحقات الاختيارية في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، حيث تبين ضعف العلاقة بين اجمالي الرفع المالي وادارة الارباح مقاسة بالمستحقات الاختيارية.

وبمقارنة نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة نلاحظ انها اتفقت مع بعضها واختلفت مع اخرى حيث اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (البركات ،2014) التي اشارت الى وجود اثر للرفع المالي على الربحية مقاسة بالعائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية .

كذلك اتفقت نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (العمري،2017) التي اشارت الى عدم وجود اثر للرفع المالي على مكونات نظام ديوبنت حول العائد على الاصول .

كما اظهرت نتائج الدراسة وجود اثر دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية، اي رفض الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود اثر دال احصائيا لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي طويل الاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية.

كذلك اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اثر دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لحجم الشركة على العلاقة بين الرفع المالي قصيرالاجل وادارة الارباح في الشركات الصناعية الاردنية.

### التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات وكما يلي :

- وجود الحاجة الى زيادة الايضاحات حول سياسة الاقتراض المتبعة في الشركات المساهمة العامة وادراجها ضمن التقارير المالية السنوية للشركات.
- ضرورة اعادة تقييم الاصول الثابتة في الشركات المساهمة العامة وفقا لمعايير الابلاغ المالي الدولي لتحسين شفافية النسب المالية ذات العلاقة بالاصول.
- اجراء دراسات مستقبلية للتعرف على اثر عوامل ومتغيرات اخرى على ادارة الارباح في الشركات المساهمة العامة.
- اجراء مقارنات حول نتائج نماذج القياس المستخدمة في اكتشاف ممارسات الشركات لادارة الارباح للتعرف على المناسب منها للشركات الصناعية الاردنية وبيان اسباب الاختلاف بالنتائج.
- ضرورة تبني الشركات الصناعية لمثل هذه الابحاث لما لها من دور في دعم عمليات التحليل المالي وتعزيز القدرة التنبؤية للمعلومات.

## قائمة المصادر والمراجع

### المراجع باللغة العربية:


ابراهيم، الهادي و هارون، مصطفى (2018). المحاسبة القضائية ودورها في الحد من ممارسة ادارة الارباح سوق المال في الخرطوم. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية, 13(55), ص 1-52.

البركات، اسراء (2014)، "أثر الرفع المالي والتشغيلي على العائد والمخاطرة في الشركات الصناعية الأردنية"، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.أبو جبة والذنيبات (2015)، "أثر الربحية في إدارة الأرباح في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (13)، العدد (2)، ص259- 280.

الجيلاني، حسين (2015). أثر العائد على الأصول ودرجة الرفع المالي على الأداء المالي بتطبيق أسلوب التكلفة وفقاً للنشاط في ظل الأزمة المالية العالمية، أطروحة دكتوراه جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

الحليق، أحمد (2019). أثر ممارسات إدارة الأرباح على الرافعة المالية في الشركات المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان. رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

حمد، عبدالمجيد و الفضل، مؤيد. (2015). حوكمة الشركات ودورها في الحد من إدارة الأرباح دراسة اختبارية لحالة العراق. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية, 17(3), 192-221.

الخرسان، محمد. (2016). التحاسب الضريبي بين المحاسبة الإبداعية وضوابط الإدارة الضريبية دراسة تطبيقية في قسم الشركات في الهيئة العامة للضرائب. مجلة كلية اليرموك الجامعة, 8(1), 95-122.

الخصاونة، خالد (2015)، "أثر الرافعة المالية على إدارة الأرباح دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا.

ريم، أسماء (2015). مدى تأثير الرافعة المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية. دراسة عينة من المؤسسات المدرجة في سوق قطر للأوراق المالية خلال الفترة .

الزبون، واصف. (2019). مدى مشروعية نص العقد الإداري على مخالفة نظريات إعادة التوازن المالي: دراسة مقارنة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية, 27(2).

سماش، كمال و عياشي، فاطمة (2018). الرقابة الجبائية كآلية للحد من ممارسات إدارة الأرباح. مجلة الباحث الإقتصادي، 8(1)، 272-294. المنصوري، عبدالله ناصر، خميس. (2017). نظرية الظروف الطارئة وأثر هاي في التوازن لاقتصادي للعقد (دراسة تحليلية في ضوء قانون المعاملات المدنية الإماراتي).

عبدالله، هيثم. (2015). الرافعة المالية وأثرها على القيمة السوقية للشركات المساهمة. أطروحة

دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

عبيد، خالد. (2018). دور الاتجاهات المعاصرة للمراجعة الداخلية في الحد من ممارسات إدارة الأرباح في منظمات الأعمال. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة ام درمان الإسلامية، السودان.

العدي، ابراهيم وعبدالله، حسين. (2019). دور آليات حوكمة الشركات في الحد من ممارسات إدارة الأرباح. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 34(3).

العدي، ابراهيم وعبدالله، حسين. (2019). أثر الضرائب المؤجلة في إدارة الأرباح. سلسلة العلوم

الاقتصادية والقانونية-Print ISSN: 2079-3073, Online ISSN: 2663 4295، 34(1).

العمري، ثابت (2017). أثر الرافعتين التشغيلية والمالية على مكونات نظام ديوبنت حول العائد على الأصول في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

محمد، ابراهيم. (2015). بدائل القياس المحاسبي ودورها في إدارة الأرباح في المنشآت الصناعية (بالتطبيق على المنطقة الصناعية الخرطوم بحري). Journal of Science and Technology، 16(1)

مطر، محمد و نور، عبدالناصر (2017) أساليب إدارة الارباح وتأثيرها على موثوقية البيانات المالية المنشورة للشركات المساهمة العامة الاردنية، مجلة اربد للبحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 2، ص 137-172.

**المراجع باللغة الإنجليزية:**


Azzoz, M., & Khamees, A. (2016). The Impact of Corporate Governance Characteristics on Earnings Quality and Earnings Management: Evidence from Jordan. Jordan Journal of Business Administration, 407(3654), 1-21.

Chen, Z., Harford, J., & Kamara, A. (2019). Operating Leverage, Profitability, and Capital Structure. Journal of Financial and Quantitative Analysis, 54(1), 369-392.

Januarsi, Y., Badina, T., & Febrianti, D. (2017). Leverage, Corporate Strategy and Earnings Management: Case of Indonesia. GSTF Journal on Business Review (GBR), 3(2). 15-33. Journal of Professionals, 3(11), 40.

Kaushik, N., & Kumar, S. (2018). Leverage Effect on Earnings Management: Evidence from India. IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices, 17(4), 50-67.

KhosroKhah, M., Salari, H. & Amiri, A. (2018). Profit Management in Companies Based on Related Party Transactions. Journal of Exploratory Studies in Law and Management**,** 4(4), 17-32.

Lazzem, S., & Jilani, F. (2018). The impact of leverage on accrual-based earnings management: The case of listed French firms. Research in International Business and Finance, 44, 350-358.

Mafrolla, E., & D'Amico, E. (2017). Borrowing capacity and earnings management: An analysis of private loans in private firms. Journal of Accounting and Public Policy, 36(4), 284-301.

Moghaddam, A., & Abbaspour. N (2017). The Effect of Leverage and Liquidity Ratios on Earnings Management and Capital of Banks Listed on the Tehran Stock Exchange. International Review of Management and Marketing, 7(4), 99-107.

Nalarreason, M., Sutrisno, T., & Mardiati, E. (2019). Impact of Leverage and Firm Size on Earnings Management in Indonesia. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, 6(1), 19- 24.

Onyenwe, N., & Glory, L. (2017). Effect of Financial Leverage on Firms Performance: A Study of Nigerian Banks. International Journal of Recent Scientific Research, 8 (7), 18554-18564.

Pertiwi, D., Violita, E. & Author, C. (2018).The Effects of Earning Management and Financial Performance on the Quality of Islamic Banking Social Responsibility Report, Atlantis Press, vol. 126, pp. 76- 79.

Ranjbarian, S., Rezaei, A. & Azizi, A. (2017). A Study on the Relationship between Proprietorship Concentration and Profit Management in the Companies Listed in Tehran Stock Exchange. Management in Dialogue Review, 19, 72-86.

Al-Rdaydeh, M., Almansour, A. & Al-Omari, M. (2018). Moderating effect of competitive strategies on the relation between financial leverage and firm performance: Evidence from Jordan. Business and Economic Horizons, 14(3), 626-641.

Seraina C. & Andrianos E. (2017) The effect of financial leverage on real and accrual-based earnings management. Accounting and Business Research, 47, 191-236.

Wardhani, R., & Anggraenni, D. (2017). The effect of leverage and IFRS convergence on earnings management through real activities manipulation in Asia. Asian Journal of Business and Accounting, 10(1), 87-125.

Wijesinghe, P., & Kavinda, D. (2017). The Impact of Leverage on Real Earnings Management: Evidences from Listed Manufacturing Companies in Colombo Stock Exchange. Kelaniya Journal of Management, 6(1), 63–82.

# أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية: الترويج الإلكتروني كمتغير معدل في المصارف التجارية الأردنية

# The Impact of Intellectual Capital on the Banking Services Quality: E-Promotion as Moderating Variable in the Jordanian Commercial Banks

غدير "محمد سعيد" علي أحمد

المملكة الأردنية الهاشمية

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الترويج الإلكتروني في تحسين أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من الأفراد العاملين في المستويات الإدارية العليا (أعضاء مجلس الإدارة، والمدراء العامين)، والمستويات الإدارية الوسطى (المدراء الماليين، ومدراء التسويق والمبيعات، ومدراء إدارة الموارد البشرية) في البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (13) بنكاً. وقد بلغ عدد الإستبانات الموزعة (383) استبانة، في حين بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (309) إستبانة. ولغرض تحليل بيانات الدراسة تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وتحليل الانحدار الهرمي وذلك لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر معنوي لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها مجتمعة (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في المصارف التجارية الأردنية، كما توصلت الدراسة إلى أن الترويج الإلكتروني يؤدي إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز إدارة البنوك التجارية الأردنية على زيادة مستوى اهتمامها برأس المال الفكري لديها، لما لمكوناته من تأثير هام وكبير على سير عمل المصرف وتحقيق أهدافه، والعمل على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية، وتزويد العملاء بها بشكل دوري ومستمر من خلال طرق ووسائل متنوعة، كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة درجة استخدام البنوك التجارية الأردنية للإعلانات التجارية في التسويق لخدماتها المصرفية، والاعتماد عليها في التفاعل مع المتلقين بصورة مباشرة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، جودة الخدمات المصرفية، الترويج الإلكتروني، المصارف التجارية.

## Abstract

This study aimed at measuring the effect of intellectual capital on the banking services quality in the Jordanian commercial banks. Also, the study aimed at recognizing the role of the electronic promotion in improving the effect of the intellectual capital on the banking services quality of the Jordanian commercial Banks. In order to accomplish the study goals, the descriptive analysis method was implemented.Then, a questionnaire was designed and distributed to samples of 383 participants. The study sample was distributed to employees at the upper managerial positions such as members of administrative board and general managers. In addition, the sample contained middle management levels such as financial managers, sales and marketing managers, in addition to the human resources managers. The survey covered participants selected from 13 Jordan commercial banks. Out of the (383) distributed surveys, a total of (309) valid questionnaire for analysis were received. In order to analyze the study data, a descriptive statistical method was applied using frequencies, percentages, and arithmetic averages. Also, the following analysis methods were used such as: simple regression as well as multiple linear and pyramidal regression analysis. The purpose of these analysis is to test the study assumptions.

The study results indicate a positive effect of the intellectual capital and its components: (human capital, structural capital, and relational capital) on the banking services quality. This positive effect on the banking services quality is indicated by its combined components that cover: (reliability, tangibility, responsiveness, safety, empathy, and professionalism). Further more, the study results believe that the electronic promotion leads to the improvement of the effect of the intellectual capital with its components on the quality of banking services in the Jordanian commercial banks.

This study recomemded that more attention of banks to be given to the intellectual capital due to the important effect of its components on the bank operations and their goals. Also, the intellectual capital helps in providing clients with the recent information pertaining to the most updated banking services technologies. Also, the study urged Jordanian banks to use commercial advertisements to enhance their marketing efforts, and directly communicate with customers.


**Keywords:** Intellectual Capital, Banking Services Quality, Electronic Promotion, Commercial Banks

## 1- المقدمة:

يعد القطاع المصرفي بشكل عام أحد أهم وأبرز القطاعات الاقتصادية للدول، ويؤدي دوراً هاماً في أسواقها، ويمثل عنصراً أساسياً في تحقيق التنمية الاقتصادية، حيث تسهم المصارف في توليد الحصة الأكبر من الإيرادات اللازمة لتحقيق التنمية الاقتصادية مقارنةً بغيرها من القطاعات الاقتصادية الأخرى وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات مالية (سلامة، 2016، 2). ولا يمكن إنكار حقيقة ما أحدثته العولمة من تقدم وتطور علمي وتكنولوجي والتي نجم عنها تحديات كبيرة أدت إلى احتدام المنافسة بين المنظمات والتسارع نحو زيادة وتعظيم حصتها السوقية؛ فنتيجة لعولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية وجدت الإدارة المصرفية أن تحقيق التقدم والتميز وزيادة قدرتها التنافسية يكمن في اتخاذ الإجراءات وتبني الاستراتيجيات التي تمكنها من البقاء والاستمرار (الربيعي، والمحاميد، والشيخلي والعدوان، 2014، 276)، وتدعم قدرتها على التكيف والتأقلم مع هذه التحديات ومواجهة تبعاتها والحد من آثارها السلبية، ومواكبة التقدم والتطور التكنولوجي في الصناعة المصرفية، وتحسين قدراتها وإمكاناتها، والتنوع والتحديث في خدماتها المصرفية التي تولد لها العوائد المالية، وصب الإهتمام الأكبر على تحقيق الجودة فيها (Ahamid, Zade & Karimi, 2015, 361) حيث تعتبر هذه الأخيرة السلاح الذي تستطيع به مجابهة منافسيها والتصدي لكافة أشكال وطبيعة المنافسة، كما أنها تعتبر بوابة العبور نحو الأسواق المالية العالمية.

وحتى يتسنى للمصارف تحقيق أهدافها المادية الملموسة وغير الملموسة في ظل بيئة تسم بارتفاع حدة المنافسة، وجب عليها الاهتمام برأس مالها الفكري، والذي يعد من الركائز الاقتصادية الأساسية.

فمن الأمور المتعارف عليها أن لرأس المال الفكري تأثيراً كبيراً في منظمات بيئة الأعمال في الاقتصاديات الحديثة، وخاصة منذ العقد الأخير من القرن العشرين. حيث باتت تدرك تلك المنظمات أن اللحاق بركب المنظمات المتقدمة والمتطورة والتفوق عليها، واكتساب الميزة التنافسية لا يمكن له أن يتحقق دون المصادر غير الملموسة بعد أن شكلت المصادر المادية الثروة الحقيقية للمنظمات. وفي حقيقة الأمر فإن اكتساب المصادر المادية وتعظيمها وإضافة القيمة لها يأتي من خلال توافر العناصر والمقومات غير الملموسة. ولعل

من أبرز الأمور التي زادت من أهمية المصادر غير الملموسة النجاحات التي حققتها العديد من المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالرغم من تدني مستوى مصادرها المادية كما هو الحال في الشركات اليابانية.

لهذا فقد ارتأت المؤسسات المالية السعي قدماً نحو تعزيز وتطوير قدرتها التنافسية من خلال التحفيز على الإبداع والابتكار في العمل، واعتبار أن الاستثمار في المصادر والأصول الفكرية أحد أهم أهداف الإدارة الفاعلة، لكي تتمكن من البقاء والاستمرار والنمو والمنافسة. ويمثل العنصر البشري وما يمتلكه من خبرات ومهارات وقدرات ذهنية وعقلية، بالإضافة إلى البنية التنظيمية والبرمجيات والتسويق والعلاقات والبحث والتطوير، مواطن رأس المال الفكري للمنظمات.

ونظراً للرواج والانتشار الكبير الذي عرفته شبكات الإنترنت، واتساع نطاق استخدامها من جهة، والتحول الجذري الذي شهدته صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بالبرمجيات والتقنيات من جهة أخرى، فقد أضحى استخدامها مرتكزاً مهماً وأساسياً تستند عليه المنظمات للقيام بمعاملاتها التجارية وعرض منتجاتها وخدماتها عبرها، فكان استعمالها وخاصةً من قبل إدارات التسويق في البنوك التجارية غاية ووسيلة لتقديم خدماتها وضمان جودتها للعملاء، والبحث عن الوسائل والطرق المختلفة التي تساهم في بناء صورة إيجابية عنها، وتعزز من قدرتها وكفاءتها في الوصول إلى رضا العملاء، وبالتالي، المساعدة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وإنجاح أعمالها.

## 2- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يشهد القطاع المصرفي في الأردن احتدام شدة المنافسة في مجال الخدمات المصرفية التي تقدمها مؤسساته المالية المختلفة، وخاصةً في الوقت الذي أضحى فيه تقديم الخدمات المصرفية عبر/5 الإنترنت إحدى السمات المميزة للعصر الحالي، الأمر الذي عدّ دافعاً لها إلى الوصول للميزة التنافسية فيها، وذلك من خلال تحقيق الجودة والتميز، حيث باتت جودة الخدمات المصرفية تشكل سلاحاً استراتيجياً للحصول على الميزة التنافسية والولوج إلى الأسواق العالمية، وضمان التواجد والاستمرار والنمو في العمل المصرفي.

ولهذا بات من المفروض على تلك المصارف وضع رأس المال الفكري في أعلى سلم اهتماماتها، حيث تشكل عناصره ومكوناته محوراً مهماً وأساسياً في تحقيق الجودة في المنتجات والخدمات التي تقدمها. هذا إلى جانب ضرورة مواكبة كل ما هو جديد ومتطور في عالم التكنولوجيا والاتصالات، وذلك باستغلال الوسائل والتقنيات التكنولوجية، وإعداد الخطط والسياسات التسويقية في ضوئها، وتوظيف التسويق الإلكتروني من خلال توفير وتقديم الخدمات بصورة إلكترونية وتطويرها، نظراً لما تتركه من انعكاسات وآثار واضحة على بقائها ونموها واستمرارها، والوصول إلى رضا عملائها.

ولعل الترويج الإلكتروني يعدّ من أبرز الأمور المؤثرة في تحقيق رضا العملاء واتساع نطاق تعاملهم مع المصرف واستفادة المصارف من هذا التعامل، فهو يعدّ أداة اتصال مهمة يستخدمها المصرف مع بيئته الخارجية المحيطة به، ويسعى من خلالها إلى إدراك ما يحدث فيها من متغيرات ومستجدات والتي يستوجب على الإدارة التسويقية الإلمام بها وبالتالي إحكام الضبط والسيطرة عليها.

واعتماداً على الخبرة التي اكتسبتها الباحثة من خلال عملها في العديد من البنوك التجارية الأردينة، لاحظت وجود تنافس شديد بينها. وفي الوقت الذي تتشابه فيه الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية، إلاّ أنها تتفاوت فيما بينها في العديد من الجوانب والتي تتمثل أبرزها في طريقة طرحها لهذه الخدمات من خلال استغلالها للوسائل والتقنيات الإلكترونية وتقديم الخدمات بصورة إلكترونية وتطويرها، وتباين السياسات المتبعة في التعامل مع العملاء وكيفية الاستجابة لطلباتهم وتأمين احتياجاتهم، بالإضافة إلى اختلافها في مستوى اهتمامها بمواردها البشرية وتنميتها وزيادة كفاءتها وقدراتها والارتقاء بمستوى أدائها وآليات الاستفادة منها لتحقيق المزايا التنافسية، ذلك الأمر الذي انعكس على جودة الخدمات المصرفية سلباً أو إيجاباً.

ومن هذا المنطلق، فقد جاءت الدراسة بغرض التعرف على أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية، ودور الترويج الإلكتروني في تحسين ذلك الأثر.

وتتمحور مشكلة الدراسة في طرح التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس الأول: ما مستوى رأس المال الفكري في المصارف التجارية الأردنية؟

**السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية؟**

**السؤال الرئيس الثالث: ما مستوى استخدام الترويج الإلكتروني في المصارف التجارية الأردنية؟**

**السؤال الرئيس الرابع: هل لرأس المال الفكري أثر في جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية ؟**

**السؤال الرئيس الخامس: هل يوجد أثر للترويج الإلكتروني في تحسين أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية؟**

## 3- أهمية الدراسة

**أولاً: الأهمية النظرية: تبرز الأهمية النظرية للدراسة في تناولها لموضوع رأس المال الفكري كونه يعد أحد المواضيع المهمة في المجال الإداري، وعاملاً أساسياً في إنجاح أعمال المنظمات أو فشلها. وتأتي أهمية الدراسة من خلال الإسهام في تعزيز المكانة المصرفية من خلال تناول دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية، والأثر الذي يحققه الترويج الإلكتروني في تحسين هذا الدور، حيث أن الدراسات السابقة تناولت جودة الخدمات المصرفية من زاوية رأس المال الفكري والترويج الإلكتروني بشكل منفصل، إلاّ أنها لم تتناول العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية بوجود الترويج الإلكتروني. وهذا ما يزيد من أهمية الدراسة.**

**ثانياً: الأهمية العملية: تبرز الأهمية العملية للدراسة في تناولها للقطاع المصرفي الأردني والذي يعد أحد الركائز الأساسية والداعمة للاقتصاد الأردني، هذا من جهة. ومن جهة أخرى فإن الأهمية العملية للدراسة تتضح من خلال لفت انتباه إدارات البنوك التجارية الأردنية مراجعة الخطط والاستراتيجيات ذات الصلة برأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية والترويج الإلكتروني، وإجراء التعديلات اللازمة عليها، للاستفادة من رأس المال الفكري في تحسين الأداء المصرفي، والمساهمة في تقديم خدمات مصرفية تتميز بجودة عالية. كما تبرز أهمية الدراسة من ناحية عملية في إثارة اهتمام الإدارة العليا لدور الترويج الإلكتروني في تحسين أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية، وحثها لتبني سياسات وإجراءات جديدة لمواجهة التحديات والتطورات**

المتسارعة في البيئة المحيطة بالبنوك التجارية، ومواكبة متطلباتها. وتزداد أهمية الدراسة العملية من خلال إسهامها في إثراء وتوسيع المعرفة المتعلقة بهذا الموضوع، حيث لاحظت الباحثة ندرة الدراسات التي تناولت أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، ودور الترويج الإلكتروني في ذلك الأثر.

## 4- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يلي :

أولاً: التعرف إلى واقع رأس المال الفكري في المصارف التجارية الأردنية.

ثانياً: التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية.

ثالثاً: التعرف إلى مستوى استخدام الترويج الإلكتروني في المصارف التجارية الأردنية.

رابعاً: قياس أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفيه للمصارف التجارية الأردنية.

خامساً: التعرف إلى دور الترويج الإلكتروني في تحسين أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية.

## 5- فرضيات الدراسة:

من خلال التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة وتوافقا مع أهمية الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة كما يلي :

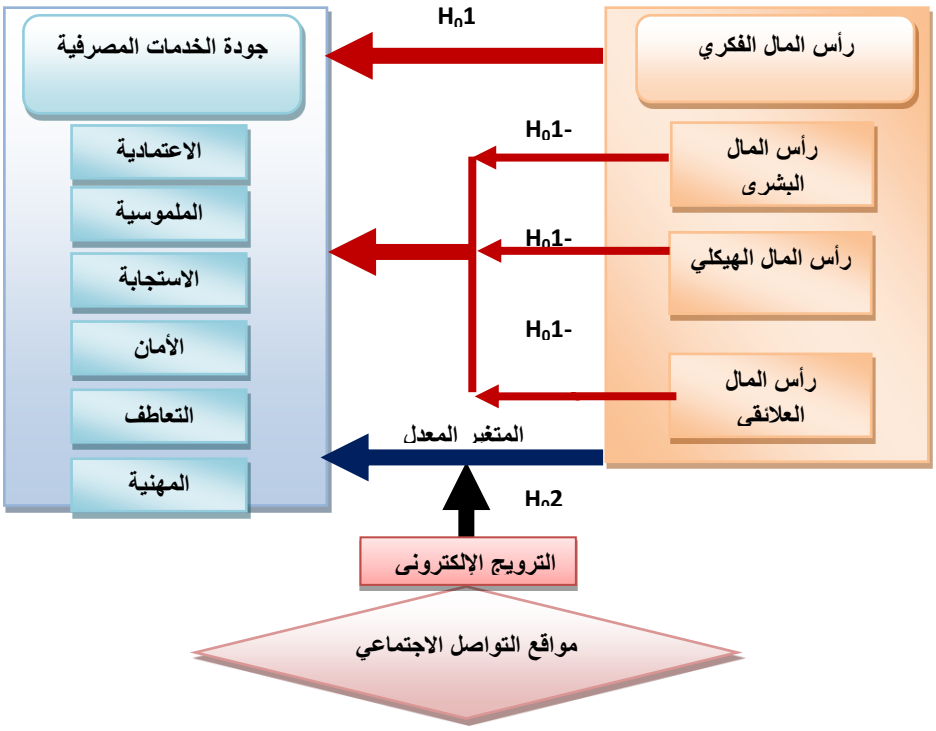
الفرضية الرئيسة الأولى

$H_01$: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في المصارف التجارية الأردنية.

$H_02$: لا يؤدي الترويج الإلكتروني إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية.

## 6- أنموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول الى أهدافها المحددة فقد اعتمدت الباحثة الأنموذج التالي لدراسة علاقات متغيرات الدراسة، والشكل التالي يبين أنموذج الدراسة المقترح:




الشكل (1-1): أنموذج الدراسة (المصدر من إعداد الباحثة)

وقد استندت الباحثة في تحديد أبعاد متغيرات الدراسة على المراجع ومنها:

**المتغير المستقل:** (حسن، 2016)، (عيروط، 2014)، (العنزي وصالح، 2011)، (الطويل والسماك، 2010)، (مراد، 2008)، (Rehman, Chaudhary,Hafeez, & Ayesha, 2011), (Edvinson & Malone, 1997).

**المتغير التابع:** (الملك وعلي، 2016)، (الرياضي، 2016)، (عيروط، 2014)، (النعيمات، 2014)، (الصرن، 2007),(Appannan, Doraisamy, & Hui, 2013) (Abdel Megeid, 2013).

**المتغير المعدل:** (الصميدعي ويوسف، 2001)، (العجارمة، 2005)، (منصور، 2011)، (Todor, 2017).

## 7- التعريفات المفاهمية:

**رأس المال الفكري: إجمالي الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المنظمة والتي تشتمل على العنصر البشري العامل في المنظمة، والأدوات والوسائل التنظيمية والعلاقات القائمة بينها وبين كافة الأطراف الداخلية والخارجة والمرتبطة بعلاقات معها** (Mouritsen & Larsen, 2001, 359).

- **رأس المال البشري: المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات والكفاءات التي يمتلكها العنصر البشري العامل في المنظمة، والتي تعتبر أساس تحقيق المنظمة لأهدافها (الطويل والسماك، 2010، 177).**
- **رأس المال الهيكلي: مجموعة من النظم والسياسات والإجراءات والاستراتيجيات التي تساعد وتوجه المنظمة نحو القيام بمهامها ووظائفها وتقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد** (Rehman et al., 2011, 9).
- **رأس المال العلائقي: العلاقة القائمة والمستمرة بين المنظمة وكافة الأطراف المتعاملة معها من مودعين ومساهمين ومستثمرين وغيرهم، والتي تولد من خلال الوفاء باحتياجاتهم ومتطلباتهم، وإشباع رغباتهم، وتحقيق توقعاتهم، وحل مشاكلهم، والوصول إلى رضاهم (الطويل والسماك، 2010، 178).**

**جودة الخدمات المصرفية: القدرات والإمكانات المتوافرة لدى البنك، والتي تتيح له إمكانية استغلالها والاستفادة منها في تحقيق متطلبات العملاء وتأمين رغباتهم والاستجابة لتوقعاتهم وبالتالي تحقيق رضاهم (العجارمة، 2013، 331).**

- **الاعتمادية: تقديم البنك لخدماته بشكل صحيح وسليم، وفي الوقت المحدد لها، وبما يتوافق مع كيفية تصميمها وإعدادها، والالتزام بتحقيق متطلبات العملاء والوفاء بها (الملك وعلي، 2016، 57).**
- **الملموسية: مجموعة من العناصر والمقومات المادية المدركة بالحواس البشرية، والتي تساعد في بناء صورة ذهنية إيجابية لدى العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك، وتتمثل في البنية الداخلية والخارجية للبنك، والأدوات والتقنيات الحديثة والمطورة المستخدمة في تقديم الخدمات للعملاء (نصيف، 2009، 9).**

وتعرف الملموسية إجرائياً بأنها التسهيلات والمعدات والأفراد ووسائل الاتصالات المعنية بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء. وتم قياسه بالأسئلة (23-28).

- الاستجابة: الرغبة في تقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية، والرد على استفساراتهم، وأخذ شكاويهم ومقترحاتهم على محمل الجد، والسرعة في التعامل معها (الرياضي، 2016، 16).
- الأمان: تقديم البنك للخدمات المصرفية التي تخلو من مظاهر الشك والمخاطرة، وتتمثل في الأمان المادي والمالي، والمحافظة على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء (الملك وعلي، 2016، 58).
- التعاطف: العناية والاهتمام بالعملاء، وإبداء مشاعر الصداقة والود تجاههم، وإدراك رغباتهم ومتطلباتهم، وتقدير أوضاعهم وظروفهم، وتقديم الخدمات لهم حسب احتياجاتهم (الرياضي، 2016، 6).
- المهنية: التزام العاملين بتحقيق وظيفة متطلبات مهنته وتفاعله مع متلقي الخدمة (علي، 2011، 33).

الترويج الإلكتروني: إقناع المجتمع بالمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة، وتسويقها إلكترونياً (Kotler & Keller, 2012, 538)

## الدراسات السابقة

### 8- الدراسات باللغة العربية

دراسة الجبوري، موسى وشعبان (2018)، بعنوان: "عمليات إدارة المعرفة ومدى تأثيرها في بناء رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة "

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري بشأن رأس المال الفكري والكشف عن العلاقة والأثر بين إدارة عمليات المعرفة ورأس المال الفكري وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبالتالي تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من الموظفين الإداريين وذلك في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة والبالغ عددهم (55) موظفاً، بلغ عدد الاستبانات المستردة والقابلة للتحليل الاحصائي (31) استبانه أي ما نسبته (56%) من إجمالي الاستبانات الموزعة. وحتى يتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وقد توصلت الدراسة

إلى عدم اهتمام الإداريين باكتساب المعرفة من الإنترنت أو الحوار والنقاش بين العاملين في الكلية واستعمال المعرفة بالاستناد إلى التجارب السابقة أو استخدام المعرفة الخارجية مما أثر سلباً على رأس المال الفكري، كما أن الكلية لا تهتم بتطبيق المعرفة مما أدى إلى ضعف بناء رأس المال الفكري، بالإضافة إلى أن أي زيادة في مشاركة العاملين المعرفة يؤدي إلى تحسين كبير في رأس المال الفكري. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على الموظفين وتطويرهم الأمر الذي ينعكس إيجاباً على زيادة رأس المال الفكري، وتوظيف إدارة عمليات المعرفة بشكل أكثر فاعلية لتعزيز دورها في التأثير برأس المال الفكري، بالإضافة إلى تنظيم دورات تدريبية عن رأس المال الفكري بمشاركة الإداريين ذوي العلاقة بها. ارتبطت الدراسة الحالية مع دراسة الجبوري وآخرون (2018) في تناولها لموضوع رأس المال الفكري.

دراسة السبئي، (**2017**)، بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء مستهلكي الخدمات المصرفية الإسلاميةفي السعودية حول مستوى جودة هذه الخدمات ومدى تلبيتها لرغبات وتطلعات هؤلاء المستهلكين، وأيضا إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وأهميتها النسبية من وجهة نظر العملاء. ولتحقيق تلك الأهداف فقد استخدم الباحث اسلوب المنهج الوصفي التحليليوقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والمكونة من العملاء المتعاملين مع المصارف الإسلامية التي تمتلك فروعاً في أربع مناطق (جدة، المدينة المنورة، أبها، ونجران) والبالغ عددهم (90) عميلاً. ولغرض تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث أساليب منها الإحصاء الوصفي (التكرارات) ونسب مئوية ومتوسطات حسابية بالاضافة الى انحرافات معيارية،وقد استخدم أساليب الإحصاء الاستدلالي والمتمثل باختبار (One Sample T - Test) وأيضا تحليل التباين الأحادي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة من النتائج أهمها يتمثل في ارتفاع مستوىجودة الخدمات المصرفية للبنوك الإسلامية السعودية المقدمة للعملاء، واختلاف الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدماتها المصرفية من بعد لآخر. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة البنوك الإسلامية بتدريب موظفيها على التميز في الأداء لا سيما فيما يتعلق في كيفية استقبال العملاء والرد على استفساراتهم والاهتمام باحتياجاتهم والسعي

لتحقيقها والمسارعة في تلبية طلباتهم دون تأخير. تتوافق الدراسة الحالية مع دراسة السبئي (2017) في دراسة كل منهما لجودة الخدمات المصرفية.

دراسة محمد، (**2017**)، بعنوان: "معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة وأثرها على الجودة المدركة للخدمة المصرفية الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى تقييم آراء العاملين بالبنوك المصرية والسعودية حول معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة في الخدمات المصرفية الإلكترونية، والمتمثلة في معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والمعوقات الفنية، والمعوقات الأمنية، والمعوقات المالية، ومعوقات خاصة بالعميل، ومعوقات خاصة بالثقافة التنظيمية، فضلاً عن قياس مدى تأثير هذه المعوقات على الجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية. ولتحقيق هذهالأهداف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،فقدتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة منالعاملين بالاضافة الى العملاء بأكبر أربعة بنوك في مصر والسعودية والبالغ عددهم (380) عاملاً و(384) عميلاً، حيث تم استرداد (526) استبانة قابلة للتحليل الاحصائي، أي ما نسبته (73%) من إجمالي الاستبانات الموزعة. ولأغراض التحليل الإحصائي تم استخدام الإحصاء الوصفي، وتحليل مربع كاي، وتحليل التباين، وأسلوب الانحدار الخطي البسيط. أهم النتائج لهذه الدراسة: يوجد اختلافات في تقييم العاملين لمعوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة في الخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة الاختلاف في هوية البنك ونوع العامل، ووجود علاقة عكسية بين معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة والجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعميل، وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورفع ثقافة الأمن المصرفي لدى المتعاملين، ومراعاة احتياجات ورغبات العملاء المنبثقة من البحوث والدراسات السوقية عند تصميم وتقديم الخدمة، وتوفير نصوص الحماية الجنائية لملاحقة أفعال الإعتداء على البيانات المصرفية، والسيطرة على الفيروسات وصور الاختراق والتجسس، وتدريب وتطوير العاملين وتوفير الكفاءات التقنية. ترتبط الدراسة الحالية مع دراسة محمد (2017) في تناولها لجودة الخدمات المصرفية، ويستفاد منها في الوقوف على معوقات التطبيق الفني لجودة الخدمات المصرفية، وإدراك مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعولمة الخدمات المصرفية في تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية.

**دراسة قعيد، (2017)، بعنوان: "الترويج الإلكتروني ودوره في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة الجزائر"**

**هدف هذه الدراسة يتمثل في معرفة دور الترويج الإلكترونيوأثره على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات التي تقدمها المؤسسة الاقتصادية، والتعرف على مستوى استخدام المؤسسات الاقتصادية المحلية للترويج الإلكتروني من وجهة نظر المستهلك. علما بأنه ولتحقيق غايات الدراسة فقد تم استخدام منهج وصفي تحليلي ، وتصميماستبانة وقد تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة البالغة (381) مستهلكاً جزائرياً ممن يستخدمون التكنولوجيا بغرض جمع البيانات الأولية للدراسة بالإضافة إلى استخدام أسلوب المقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة. ولأغراض التحليل الاحصائي تم اللجوء الى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال مقاييس الإحصاء الوصفي والاستنتاجي عن طريق الاختبارات المناسبة لإثبات صحة أو نفي فرضيات الدراسة، ومنها اختبار (T - Test) اختبار تحليل التباين الحادي (ANOVA). أبرز النتائج أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تأثير الترويج الإلكتروني على سلوك المستهلك تبعاً لنوع الوسيلة الترويجية المستخدمة، ويعتبر الموقع الإلكتروني والإعلان الإلكتروني من أبرز عناصر الترويج الإلكتروني المؤثرة في سلوك المستهلك على التوالي. وأوصت الدراسة بضرورة إضافة المؤسسات الاقتصادية عناصر الترويج الإلكتروني إلى المزيج الترويجي المتكامل وإلى استراتيجيتها التسويقية ككل لتحقيق أهدافها الاتصالية مع شريحة مهمة وموسعة من مستخدمي الإنترنت للتعريف بأنشطتها الإنتاجية، وضرورة اهتمام المؤسسات بعملية الترويج الإلكتروني من خلال وضع برامج ترويجية من شأنها أن تحسن من نوعية الرسالة الترويجية عبر الوسائل الإلكترونية المراد إيصالها إلى الجماهير، بالإضافة إلى إطلاق المؤسسات لحملات ترويجية عبر الإنترنت للفت انتباه مستخدمي الشبكة العنكبوتية ومراعاة سلوك المستهلك واتجاهاته ودوافعه الشرائية وإمكاناته المادية. ترتبط الدراسة الحالية مع دراسة قعيد (2017) في تناولها للترويج الإلكتروني، ويستفاد منها في الوقوف على الدور الذي يؤديه الترويج الإلكتروني في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات التي تقدمها المؤسسات، وتحديد أهم تلك الوسائل من جهة، والتعرف على الأدوات والوسائل الترويجية وعناصر المزيج الترويجي للمنتجات والمؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى.**

**9- الدراسات باللغة الانجليزية**

**دراسة (Todor, (2017، بعنوان:**

**"Promotion and Communication through E - Mail Marketing Campaigns"**

**"الترويج والاتصالات من خلال حملات التسويق عبر البريد الإلكتروني"**

**هدفت الدراسة إلى التأكيد على أهمية وكفاءة الحملات التسويقية بالبريد الإلكتروني، ودورها في زيادة التفاعل بين الشركة والعملاء المحتملين وزيادة اهتمامهم بمنتجات الشركة وخدماتها وبالتالي اتخاذ قرار الشراء، كما هدفت الدراسة إلى توضيح كيفية حصول الأعمال التجارية على المنافع عن طريق استخدام أدوات التسويق الإلكتروني مثل حملات التسويق عبر البريد الإلكتروني التي تعتبر في الوقت الحاضر شكلاً من أشكال التسويق المباشر الذي هو أقل تكلفة من بدائل التسويق المباشر التقليدية. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي، حيث تمت مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الإعلان عن حملة التسويق عبر البريد الإلكتروني بشكل إيجابي وفعال يفترض حساب المعدلات ومقارنتها مع البيانات المرجعية، حيث تتمثل هذه المعدلات في سعر الافتتاح، معدل النقر، معدل الارتداد، ومعدل إلغاء الاشتراك. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام مقاييس البريد الإلكتروني الأساسية لفهم كيفية تفاعل المكونات مع رسائل البريد الإلكتروني، وأن على النشاط التجاري فهم نقاط البيانات اللازمة لتعقب أداء البريد الإلكتروني وذلك من أجل الحصول على الأداء المطلوب.**

**تتوافق الدراسة الحالية مع دراسة (Todor (2017 في تناولها لأهمية وكفاءة الحملات التسويقية بالبريد الإلكتروني، ودورها في زيادة التفاعل بين الشركة والعملاء المحتملين وزيادة اهتمامهم بمنتجات الشركة وخدماتها.**

**دراسة (Elberdin, (2017، بعنوان:**

**"Structured Literature Review about Intellectual Capital and Innovation"**

**"مراجعة الأدبيات حول رأس المال الفكري والابتكار"**

**هدفت الدراسة إلى استعراض ونقد الأدبيات التي تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار وتحديد مستقبل هذا المجال البحثي، وذلك باستخدام المنهج الاستقرائي، حيث تمت دراسة الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع رأس المال الفكري والابتكار.**

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أنه لا يزال هناك الكثير الذي ينبغي فهمه فيما يتعلق بمفاهيم رأس المال الفكري والابتكار وفقاً لبيئة الأعمال الحالية، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود توافق في الآراء حول تعزيز الابتكار من خلال تعزيز مكونات رأس المال الفكري، وهذا النقص في توافق الآراء يبرز من الاختلافات المتعلقة بموقع الشركة ومستوى التكنولوجيا والصناعة والحجم. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات لتحليل ما إذا كانت هناك أصول غير ملموسة ممثلة تمثيلاً ناقصاً أو لا تمثلها عناصر رأس المال الفكري التقليدية من ناحية، واعتماد تدابير ابتكارية متعددة الأبعاد تجمع بين عناصر من مختلف الأنواع مع بيانات أخرى. تتوافق الدراسة الحالية مع دراسة Elberdin (2017) في تناولها لموضوع رأس المال الفكري، كما تم الاستفادة من هذه الدراسة في الاطلاع على الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع وعلاقته بالابتكار.

دراسة **Engelman, Fracasso, Schmidt & Zen, (2017)**، بعنوان:

**"Intellectual Capital, Absorptive Capacity and Product Innovation"**

**"رأس المال الفكري، والقدرة الاستيعابية وابتكار المنتجات"**

هدفت الدراسة إلى البحث في تأثير رأس المال الفكري على القدرة الاستيعابية للشركة على ابتكار المنتجات من خلال اتباع برامج التكيف الهيكلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء دراسة كمية شملت 500 شركة من مختلف الأحجام والصناعات والثقافة التكنولوجية الواقعة في جنوب البرازيل، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من الرؤساء التنفيذيين ومديري الموارد البشرية والبحث والتطوير.من نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري يؤثر على القدرة الاستيعابية للشركة، ويتأثر اكتساب المعارف واستيعابها واستغلالها تأثراً حاسماً برأس المال الهيكلي، يليه رأس المال البشري. وتتأثر قدرة تحويل المعرفة بالتساوي برأس المال الهيكلي والبشري، وبصورة أكثر اعتدالاً، من خلال رأس المال الاجتماعي. وأظهرت النتائج أيضاً أن القدرة الاستيعابية تؤثر علىابتكار المنتجات. وأوصت الدراسة بضرورة وضع مقاييس جديدة لرأس المال الفكري، وإدراج عوامل أخرى تؤثر على القدرة الاستيعابية للشركة كالعوامل الملموسة ومتغيرات البيئة الخارجية. ترتبط الدراسة الحالية مع دراسة ( Engelman et al. (2017 في تناولها لموضوع رأس المال الفكري، مما ساهم في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية.

**2-3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

**تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدد من الجوانب، فمن حيث بيئة الدراسة والتطبيق، تم تطبيق الدراسة الحالية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، حيث أجريت غالبية الدراسات السابقة على بنوك تجارية عربية ومنظمات عربية وعالمية. ومن حيث هدف الدراسة، فإن الدراسة الحالية بحثت في أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية بوجود الترويج الإلكتروني كمتغير معدل، حيث لاحظت الباحثة أن الدراسات السابقة - وخاصة الدراسات التي تمت في القطاع المصرفي الأردني - ركزت على تناول موضوع جودة الخدمات المصرفية وربطها بالعديد من المتغيرات كأداء المصارف وتحقيق الميزة التنافسية باستثناء دراسة (عيروط، 2014)، كما أنها بحثت في جودة الخدمة المصرفية من منظور العملاء، باستثناء دراسة (النعيمات، 2014) والتي تناولت العاملين إلى جانب العملاء. إلاّ أن الدراسة الحالية تتميز عن تلك الدراستين بربطها لموضوعي الدراسة بالترويج الإلكتروني، والتركيز على العاملين في الإدارات العليا والوسطى في البنوك التجارية الأردنية. كما تتميز الدراسة الحالية بأنها تعتبر الدراسة الأولى - حسب علم الباحثة - والتي تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري والترويج الإلكتروني.**

**الإطار النظري للدراسة**

**10- تمهيد:**

**يعد رأس المال الفكري أحد أشكال رأس المال المعترف به في الاقتصاد القائم على المعرفة، والذي برز في السنوات الأخيرة نتيجة للتقدم والتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الأساسية للمنظمات الحديثة، ودعامة أساسية لقدرتها على المنافسة، وإمكانية تحقيقها لأهدافها التي أنشئت من أجلها، ومعياراً لنجاحها أو فشلها. لذلك فقد تضاعف اهتمام المنظمات بتنمية الموارد البشرية بما تمتلكه من معرفة وكفاءات ومهارات وقدرات تسهم في توليد أفكار جديدة تدفع بالمنظمة نحو التقدم والازدهار، وتحقيق الإبداع والتطور والنجاح. كما عمدت المنظمات إلى تصميم وتطوير نظم وتقنيات تساعد على إدارة الموارد البشرية بما يسهم في خدمة رأس المال الفكري وتقديم الدعم له.**

وترتبط جودة الخدمات المصرفية بطبيعة الخدمات، ووسائل الحصول عليها، والمنافع النهائية التي يحصل عليها العملاء من تلك الخدمات. فالعميل يمثل دور الحكم على جودة الخدمات المصرفية المقدمة له. حيث يمثل رأيه فيها، وانطباعاته عنها، ومدى استفادته منها، الحُكم على جودتها أو عدم جودتها، ذلك الأمر الذي يستوجب على البنوك الأخذ برأي العميل على محمل الجد، وتوفير جميع احتياجاته ومتطلباته وتحقيق رغباته، وبالتالي فإن رأيه في جودة تلك الخدمات المصرفية المقدمة له يدفع بالبنك إلى تبني أساليب ووسائل واتباع سياسات واستراتيجيات تحقق مستويات جودة عالية في تلك الخدمات، مما يحقق للمصارف ميزة تنافسية كبيرة في تسويق خدماتها المصرفية. وفي عصر المعرفة والتكنولوجيا أضحى استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية في أنشطة وأعمال المنظمات أحد أهم مقومات تميزها وعاملاً مهماً في تحقيق أهدافها، حيث أدى استخدام البنوك للتقنيات ووسائل الاتصال الحديثة إلى تعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها التسويقية والترويجية.

## 11- رأس المال الفكري:

تواجه المنظمات في الوقت الحالي العديد من الصعوبات والتحديات الكبيرة في الكم والنوع، والتي ظهرت نتيجةً لانتمائها لبيئة عمل تتسم بالتعقيد والتغير السريع في كافة المجالات وشدة المنافسة فيها والتي برزت بفعل التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي والعولمة والثورة المعرفية. ولا تنفك حدة هذه الصعوبات والتحديات إلاّ أن تزداد يوماً بعد يوم، الأمر الذي فرض على المنظمات ضرورة اتباع أنماط تنظيمية تمتاز بالمرونة والتركيز على المعرفة والأصول غير الملموسة في بناء الميزة التنافسية وتوليد القيمة (الجبوري وآخرون، 2018، 94).

فبعد أن ساد رأس المال المادي كاحد عناصر ومقومات نجاح وتميز المنظمات تغير الوضع في عصر الاقتصاد المعرفي والمعلومات، وأضحى رأس المال الفكري هو السيد في تحقيق ذلك، إذ عد رأس المال الفكري سلاحاً تنافسياً فاعلاً والمعيار الوحيد لنجاحها أو فشلها وبالتالي ضمان بقائها واستمرارها. لذا ارتأت المنظمات وضع رأس المال الفكري في أعلى سلم اهتماماتها باعتباره المورد الرئيس لأنشطتها وعملياتها والمادة الأساسية للعديد من قراراتها، والعمل على بنائه وتنميته باتخاذ كافة الوسائل الممكنة باعتباره أحد أشكال

المنافسة بين المنظمات، وذلك من خلال الاهتمام بمصادره واستثمار كافة الإمكانات المتاحة لدى المنظمة في تنميته (فرحاتي، 2016، 1).

ويتمثل رأس المال الفكري بالمهارات والقدرات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري العامل في المنظمة والكامنة في عقول الأفراد العاملين فيها، والهياكل التنظيمية والاجراءات والعلاقات القائمة بين المنظمة وعملائها ولعل من أبرز ما يميز هذه المكونات عن رأس المال المادي والمتمثل في الموارد والأصول الملموسة للمنظمة من عقارات وتجهيزات ومخزونات، الموجودة ضمن البيئة الداخلية لها هو عدم خضوعها لعمر زمني محدد، الأمر الذي جعلها الأرضية الصلبة التي تستند عليها المنظمات لبناء وتنمية قدراتها التنافسية وتوليد القيمة لها وتحقيق الميزة التنافسية (مراد، 2008، 75؛ Zerenler et al. 2008) وعليه، فقد أضحى ضعف اهتمام المنظمات في الاستثمار بالموارد البشرية لتأهيلها علمياً وعملياً، ومتابعة التطورات في تقنيات المعلومات والاتصالات، وإحداث تغيير في الإجراءات والهياكل التنظيمية من المسببات الرئيسة لعجز المنظمات عن استغلال مصادرها الإبداعية بكفاءة وفاعلية في تحقيق التميز والتفوق، وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية تجاه عملائها وعملياتها الداخلية، وبالتالي أهدافها المالية مما ينجم عنه اندثارها وزوالها (Bukh et al., 2005, 8).

## 12- نشأة رأس المال الفكري ومراحل تطوره:

على الرغم من حداثة موضوع رأس المال الفكري في الفكر الإداري، والذي بدأ الاهتمام به في منتصف تسعينات القرن الماضي وتحديداً في عام 1995، حيث أدركت المنظمات أن موجوداتها الفكرية تعد الثروة الحقيقية للمنظمات المنافسة والمتميزة بدلاً من موجوداتها المادية (Stewart, 1997, 3)، إلاّ أن هذا لا ينفي حقيقة تداول هذا الموضوع في العديد من البحوث والدراسات قبل ذلك والتي تعود إلى أوائل ثمانينات القرن الماضي (Salleh & Selamat, 2007, 267)، حيث عرف حينها بمصطلح "شهرة المحل (العلامة التجارية)" والذي تضمن كافة الأصول غير الملموسة والمدونة في ميزانية المنظمات (Sullivan, 2001, 23).

وقد عزيت مبررات التأخر في الاهتمام برأس المال الفكري إلى صعوبة قياسه وتقييمه باعتبار أنه رأس مال غير ملموس من جهة، بالإضافة إلى ما ارتأته النظم

المحاسبية بشان رأس المال الفكري على أنه تكاليف قصيرة الأمد من جهة أخرى (همشري، 2013، 240). ومرت عملية ولادة مصطلح رأس المال الفكري وتطور مفهومه والاهتمام به بثلاث مراحل والتي تمثلت فيما يأتي:

المرحلة الأولى: الاهتمام بالمورد البشري: وتقسم هذه المرحلة إلى ثلاث فترات زمنية، تمثلت الفترة الأولى في نهاية القرن السابع عشر وحتى منتصف القرن الثامن عشر، حيث شهدت هذه الفترة ظهور العديد من الأفكار التي نادت بضرورة الاهتمام بالمورد البشري كما برزت العديد من الإسهامات التي أشادت بأهمية العنصر البشري وقيمته في بناء الثروة للمنظمة، ومدى تأثيره على العملية الإنتاجية وجودة المخرجات، ومنها كتاب "ثروة الأمم" لـ (Adam Smith) والذي وضعه في عام 1776. بينما تمثلت الفترة الثانية في نهاية القرن الثامن عشر وحتى منتصف خمسينات القرن العشرين، حيث شهدت هذه الفترة الدعوة نحو الاستثمار برأس المال البشري ومدى أهمية هذا الاستثمار، فهو يعتبر أحد أهم مكونات رأس المال لدى المنظمات، والذي تتعاظم قيمته بزيادة معدل خبراته ومهاراته وكفاءاته، كما شهدت هذه الفترة ولادة نظرية رأس المال البشري ووضع الخطوط العريضة لها. في حين تمثلت الفترة الثالثة في نهاية القرن الثامن عشر وحتى نهاية سبعينات القرن الماضي، حيث شهدت هذه المرحلة تطوراً في نظرية رأس المال البشري وذلك بفصله عن رأس المال المادي ووضوح واستيعاب السلوك الإنساني بشكل أكبر (العنزي وصالح، 2011، 157). وتوصلت الدراسة إلى أن الفترات الزمنية السابقة حملت بين طياتها موضوع رأس المال الفكري وإن لم يكن بصريح العبارة، حيث أنها ركزت على رأس المال البشري، والذي يعد أحد مكونات رأس المال الفكري، وأن البداية الحقيقية لهذا الموضوع تعود إلى أوائل تسعينات القرن الماضي، حيث أضحى بعد ذلك مورداً خصباً للعديد من البحوث والدراسات والنقاشات، وخاصةً بعدما أثبت قدرته على تحقيق الأرباح للمنظمات.

المرحلة الثانية: الاهتمام بالموجودات غير الملموسة والإبداع: مع بداية ثمانينات وحتى أوائل تسعينات القرن الماضي، أدرك العديد من الباحثين والمفكرين والإداريين أن نجاح وتفوق المنظمات مرهون بنوعية موجوداتها غير الملموسة وكمية الإبداع لديها، وقدرتها على استغلال تلك الموجودات والإبداعات في بناء القيمة وتوليد العوائد وتحقيق الأرباح، وتمثلت أبرز اسهامات هذه المرحلة بانتشار العديد من البحوث والدراسات التي

بينت كيفية توليد القيمة من الإبداع (فرحاتي، 2016، 61). وتوصلت الدراسة إلى أن هذه المرحلة تعد نقطة الإنطلاق نحو ولادة مفهوم رأس المال الفكري، حيث أنها ركزت على الموجودات الذهنية لدى المنظمة، وتعد هذه المرحلة مكملة للمرحلة السابقة، فالموجودات الذهنية للمنظمة لا تتواجد إلّا من خلال المورد البشري العامل لديها.

المرحلة الثالثة: ولادة مفهوم رأس المال الفكري: منذ منتصف تسعينات القرن الماضي وحتى الوقت الحالي، بات موضوع رأس المال الفكري محط اهتمام العديد من الباحثين والدارسين حيث عقدت من أجله العديد من الندوات والمؤتمرات إلى جانب إجراء العديد من البحوث والدراسات والتي ركزت جميعها على محاولة بناء مفهوم موحد له وتحديد أهدافه وتفنيد مكوناته الأساسية ومتطلبات بنائه وكيفية قياسه، وقد أتت جميع نتائجها مؤكدة على أن رأس المال الفكري يعدّ من الموجودات غير الملموسة والتي تتجاوز في قيمتها قيمة الموجودات الملموسة بكثير، وهو الأساس في تحقيق الأهداف المالية والاستراتيجية، وأن تراكمه في المنظمة يزيد من حجم انتاجيتها، بالإضافة إلى أن مفهومه يمتاز بالديناميكية وقدرته على التكيف مع التغيرات المحيطة بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وأن الأداء الفعلي هو انعكاس لنتائجه وهو ما جعل من الأداء إلى جانب الإبداع والتجديد أحد متطلبات تحقيقه، وعدم قابلية مكوناته للتجزئة، وإمكانية الاستفادة منه في أي وقت وخلال أية مرحلة، كما ان دوره في توليد القيمة يعتمد على استمرارية عمليتي القياس والتقييم له (العنزي وصالح، 2011، 158). وتوصلت الدراسة إلى أن تعدد الفترات الزمنية التي شهدت ولادة مصطلح رأس المال الفكري يعكس عمق التباين والاختلاف في وجهات النظر التي وجهت نحو هذا الموضوع، وطريقة تناوله والتعبير عنه.

## 13- مفهوم رأس المال الفكري:

على الرغم من الجدل الواسع الذي دار حول موضوع رأس المال الفكري لتحديد ماهيته، إلاّ أنه لغاية الآن لم يتم بناء مفهوم موحد له، وهذا ما يبرر سبب تعدد وتنوع التعاريف التي طرحت لتوضيحه، كما تعددت المصطلحات التي أطلقت عليه والتي تعد جميعها مرادفة لرأس المال الفكري كمصطلح رأس المال المعرفي والأصول المعرفية

والموجودات المعرفية والأصول الفكرية، والأصول غير المادية، والأصول المعنوية ( Kok, 2007, 184).

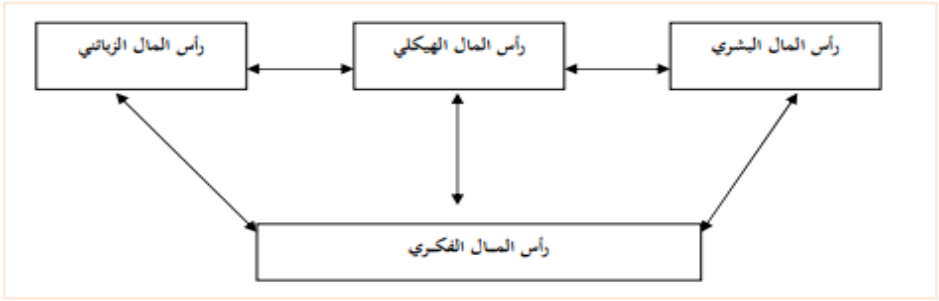
وأيا كانت تعاريفه أو مسمياته فقد اتفقت جميعها في أن المعرفة تعد الأساس الذي يتشكل من خلالها رأس المال الفكري والتي من الممكن أن تؤدي إلى توليد القيمة (Agndal & Nilsson, 206, 92)، وهو ما يظهر جليّاً في المعنى اللغوي لهذا المصطلح، فكلمة فكر في اللغة اللاتينية تتكون من شقين، الأول Inter والتي تعني بيّن وبشكل ضمني العلاقات، أما الثاني Lectio والتي تعني المعرفة والقراءة، وعند إضافة كلمة Capital والتي تعني رأس المال وترتيب المعاني السابقة يتكون مفهوم رأس المال الفكري، والذي يشير إلى مجموع العلاقات التي تبنى على المعرفة والكفاءة وتمتلك القدرة على توليد القيمة وتحقيق التنمية (المعايطة، 2009، 1).

وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري جل ما تمتلكه المنظمة وكادرها البشري من قدرات وإمكانات موثقة أو غير موثقة ، تتمثل في المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات العقلية والذهنية واستراتيجيات وهيكل تنظيمي وعلاقات وصورة ذهنية وسمعة لدى العملاء والمجتمع، والتي من شأنها أن تزيد في القيمة الاقتصادية للمنظمة وتعزز ميزتها التنافسية وتحسين أدائها وتحفيزها نحو الإبداع والابتكار،وتعزيز قدرتها على مواجهة تغيرات وتحديات السوق وتلبية احتياجات ورغبات العملاء وبالتالي مساعدتها على تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها.

## 14- مكونات رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري خلاصة تفاعل مجموعة من المكونات التي ساهمت في تكوينه وتركيبه وإبراز الصورة النهائية له، ويعتبر تحديد مكونات رأس المال الفكري أمراً في غاية الأهمية، إذ أن معرفة المنظمات لمكونات رأس مالها الفكري يمكنها من تطبيق مفهومه على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي، وقياسه وتقييمه، ويتيح لها إمكانية استغلال كافة الفرص لتحقيق التميز والتفوق كذلك التعرف على الطرق المناسبة لتوليد القيمة لها، حيث تتكون قيمة المنظمة من نوعين من رأس المال، الأول: رأس المال المالي بشقيه المادي (المعدات والتجهيزات والممتلكات) والنقدي (الأموال)، أما الثاني فهو رأس المال الفكري (نجم، 2010، 135).

وقد تباينت آراء الباحثين والمفكرين الإداريين والاقتصاديين في تحديد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، مما أدى إلى ظهور العديد من النماذج التي تبرز هذه المكونات، إلا أن أشهرها كان النموذج الذي وضعته (Stewart, 1999) والذي قسم فيه مكونات رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، وباتخاذ المكونات السابقة الذكر تتولد القيمة الحقيقية لإجمالي رأس المال الفكري للمنظمة (شعبان، 2011، 47؛ Donnell et al., 2000; Roos et al., 2005).




الشكل (3-1): مكونات رأس المال الفكري وفق نموذج Stewart (المصدر:
Stewart. T. A.(1997). **Intellectual Capital the New Weath of Organizations Business Quarterly.** Bantam Doubleday Publishing, New York).

وقد اتفقت تلك النماذج في بعض تلك المكونات واختلفت في بعضها الآخر، ويعتبر رأس المال البشري من المكونات التي حصلت على إجماع شبه مطلق على اعتباره من المكونات الأساسية لرأس المال الفكري ويليه في المرتبة الثانية رأس المال الهيكلي. ومن تلك النماذج، نموذج (Edvinsson, 2002) الذي أشار فيه إلى أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، وقد اتفق معه في هذا التقسيم كلاً من ( Despres & Channvel, 2000, 137) وأضافا عليه الموجودات العملية (والمتمثلة بالموجودات والتسهيلات التي تؤدي إلى توليد القيمة) والموجودات الفكرية (والمتمثلة بالموارد الفكرية التي تمتلكها المنظمة)، واتفق معه كذلك كلا من(Mckenzie & Winkelen, 2004) وأضافا عليه رأس المال التنظيمي ورأس مال الإبداع، كما اتفق معه (المعاني، 2011، 234) وأضاف عليه رأس المال الزبائني ورأس المال النفسي. بينما حدد (Xere, 2001, 5) مكونات رأس المال الفكري برأس المال البشري ورأس المال الداخلي ورأس المال الخارجي، وحددها (Brooking, 2001) بالأصول البشرية وأصول الملكية الفكرية وأصول البنية

التحتية وأصول السوق، وحددها (Al Ali, 2001) بالموارد المعرفية والعمليات الإبداعية والملكية الفكرية. كما حددها (Sveibey, 1998) بكفاءة العاملين والهيكل الداخلي والخارجي، وقد اتفق معه في هذا التصنيف كلا من (Guthrie & Petty, 2000). وفيما يأتي توضيح للمكونات الأساسية لرأس المال الفكري:

أولاً: رأس المال البشري: يمثل رأس المال البشري المخزون المعرفي لدى المنظمة والمتولد من الأفراد العاملين لديها، ومصدر الإبداع والابتكار والتحسين والتطوير في المنظمة ويتكون من الكفاءات والمهارات والخبرات والإبداع والتدريب والتعليم والقدرة على أداء المهام وحل المشاكل والقابلية للتعاون والعمل الجماعي ( Shahveis et al., 2017, 3). وقد عرف رأس المال البشري بأنه المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات المتراكمة لدى العنصر البشري العامل في المنظمة (العنزي وصالح، 2011)، وعرف بأنه المساهمات الفردية المقدمة من قبل الكادر البشري العامل في المنظمة والمتمثلة بالمعرفة والأفكار والإبداعات وبراءات الاختراع والتي من شأنها أن تزيد من قيمة الأصول غير الملموسة للمنظمة (مدفوني، 2016). ويمتاز رأس المال البشري بعدم قابليته للتملك من قبل المنظمة (Khalique et al., 2018, 4)، ويعد من العناصر المتجددة حيث يتصف بقابليته للنمو والتطور بتزايد المعرفة والخبرات التي يمتلكها الفرد وتراكمها مع مرور الزمن (عبد الباقي وتريكي، 2009، 6)، ويتصف كذلك بصعوبة قياسه (Donnell et al., 2000).

وتتجلى أهميته في تحقيق التميز والإبداع للمنظمة من خلال طرح صيغ جديدة ومستحدثة من الأفكار والمقترحات والحلول للمشاكل والمعضلات التي تواجهها المنظمة (العدوان وسليمان، 2012، 139) ومساعدته لها في الحفاظ على الميزة التنافسية، كونه يعد من الموارد المتميزة والنادرة وغير القابلة للتغيير أو الاستبدال بمورد آخر مع المنظمات المنافسة (الجبوري وآخرون، 2018، 108). وتتمثل مقاييسه بالمؤشرات المتعلقة بملكات العنصر البشري كمقياس قدرة العاملين والمتضمن لمستوى جودة العاملين وإمكانية التعلم ومدى مساهمتهم في صنع القرارات، ومقياس الإبداع والابتكار والمتضمن قدرة العاملين على الإبداع والابتكار وما يتحقق من عوائد جراء تقديم الأفكار الذكية، ومقياس اتجاهات العاملين والمتضمن مستوى موافقة توجهات العاملين لقيم المنظمة، ودرجة رضاهم، ومعدل دوران العمل، ومتوسط الخدمة في المنظمة (بومنجل ورقايقية، 2011، 11).

**ثانياً: رأس المال الهيكلي: يمثل رأس المال الهيكلي الأصول الفكرية والبنية التنظيمية والإدارية للمنظمة والدعامة الأساسية التي يستند عليها رأس المال البشري (Moghadam et al., 2013)، ويتمثل رأس المال الهيكلي بالبنية التحتية للمنظمة، والعمليات الإدارية والسياسات والإجراءات، ونظم المعلومات وقواعد البيانات، والتقنيات والبرمجيات التكنولوجية، والهياكل التنظيمية، والملكية الفكرية، وبراءات الاختراع والعلامات التجارية (Shahveisi et al., 2017, 3)، والتي تعتمد عليها المنظمة في إعادة صياغة المعرفة ونقلها على أرض الواقع بما يحقق أهداف المنظمة (البشتاوي وبني طه، 2014، 236)، ويعزز من قدرتها على مواجهة الأحداث والتغيرات المحيطة ببيئة العمل الداخلية والخارجية (الحدراوي، 2014، 93).**

**وهناك من ارتأى تقسيم مكونات رأس المال الهيكلي إلى قسمين، عرف الأول برأس مال العمليات والذي يشمل الأنشطة والعمليات الإدارية والتنظيمية والبنى التحتية الداعمة للعنصر البشري. بينما عرف الثاني برأس مال التحديث والتطوير والذي يشمل العلامات التجارية وبراءات الاختراع وأنشطة البحث والتطوير وحقوق الملكية (راتول ومصنوع، 2011، 9).**

**ويمتاز رأس المال الهيكلي بقابليته للتملك من قبل المنظمة، فهو يبقى ضمن حدود المنظمة ولا يغادرها (Khalique et al., 2018, 4)، وتتجلى أهميته بقدرته على إتاحة المجال أمام المنظمة للاستفادة من مكونات رأس المال البشري بالشكل الأمثل في تحقيق أهدافها وتنمية مساعيها (أبو سويرح، 2015، 344)، وهذا يعكس مدى أهمية أن يكون للمنظمة أنظمة وسياسات وإجراءات وهياكل تنظيمية ونظم وتقنيات على أعلى مستوى، حيث أن عدم سلامة ومتانة هذه المكونات من شأنه أن يؤدي إلى عدم تكامل المعرفة والخبرة التي يمتلكها العنصر البشري العامل في المنظمة مع إدارة المنظمة، مما يؤدي إلى فَقْد المنظمة الكثير من قدرتها التنافسية (Salleh & Selamat, 2007, 269). وتتمثل مقاييسه بالمؤشرات المتعلقة بالثقافة التنظيمية والمتضمنة لأساليب وطرق بناء ثقافة المنظمة ومدى مواكبة العاملين لتطورات المنظمة، وبالهيكل التنظيمي والمتضمن مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية للمنظمة وطبيعة العلاقة بين السلطة والمسؤولية ودرجة وضوحها، وبالتعلم التنظيمي والمتضمن مدى جاهزية شبكة المعلومات الداخلية والمحتوى التعليمي للمنظمة ومستوى استخدامهما، وبالعمليات والمتضمن جودة المنتجات ودرجة**

فاعلية وكفاءة الأنشطة والعمليات التشغيلية، وبأنظمة المعلومات والمتضمنة مدى توافر البيانات والمعلومات وطبيعة علاقتها بأنشطة وعمليات المنظمة ومستوى المشاركة في المعرفة (بومنجل ورقايقية، 2011، 12) (ياسين، 2007، 122).

ثالثاً: رأس المال العلائقي: يمثل رأس المال العلائقي أو ما يعرف بـ "رأس مال العلاقات" و"رأس مال العملاء" (عمر ومعمر، 2011، 5) العلاقات القائمة بين المنظمة والأطراف الخارجية التي تربطهم بها مصالح مشتركة كالموردين والموزعين والمنافسين والمنظمات والهيئات الحكومية والخاصة بالإضافة إلى العملاء (Shahveisi et al., 2017, 3). وتعد علاقة المنظمة بهذا العنصر الأخير من أهم العلاقات التي توليها إدارة المنظمات القدر الكبير من التركيز والاهتمام، وهذا عائد لأهمية الآراء والأفكار والمقترحات التي يقدمونها والتي تساهم في تطوير المنظمة وتساعد على نموها وبالتالي ضمان استمرارها (عبد الحميد، 2013، 8).

## 15- جودة الخدمات المصرفية:

تعد الجودة أحد الأسبقيات التنافسية التي حظيت بأعلى درجات الاهتمام من قبل منظمات الأعمال، لما لها من آثار وانعكاسات إيجابية، ففي ظل احتدام شدة المنافسة التي تشهدها بيئة الأعمال أضحت الجودة فلسفةً إدارية ومنهجاً علمياً لدى المنظمات كافة بغض النظر عن طبيعتها. ونظراً لما قدمته تطبيقات الجودة من دلالات إيجابية في أداء عمل المنظمات، فقد باتت المنظمات بشكل عام والمنظمات المصرفية بشكل خاص مدعوة إلى تبني الجودة في أنشطتها وعملياتها من خلال إنتاج وإنجاز خدماتها بصورة متميزة، فتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية يعكس مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التقدم والتطور في كافة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية هذا من جهة. ومن جهة أخرى، فجودة الخدمات المصرفية تعتبر الدعامة الأساسية التي تستند عليها البنوك للتحقق من مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة للعملاء واتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحسينها وتطويرها، فالجودة مسألة بالغة الأهمية لملاءمة توقعات العملاء وتحقيق رضاهم (Amirzadeh & Shoorvarzy, 2013, 65)، وذلك على اعتبار أن المسؤول عن إصدار على مستوى الجودة في الخدمة المقدمة هو العميل، والذي يصرح به من خلال انطباعاته وسلوكه ومواقفه تجاه ما يحصل عليه من خدمات، ومعرفة البنوك لهذه

المواقف والانطباعات يمكنها من اتخاذ التدابير وتخصيص الموارد التي تضمن أداء الخدمات بأعلى درجات التميز والجودة وبما يؤدي إلى رضا العملاء ويولد لديهم الانطباعات والسلوكيات الإيجابية حول أداء البنك وخدماته المختلفة ( Carlson & 'OCass, 2010, 113).

## 16- الخدمات المصرفية:

تعتبر صناعة الخدمات أحد مجالات الصناعة التي باتت تشكل الجزء الأكبر من اقتصاد الغالبية العظمى من المجتمعات، لما تلعبه من دور حيوي وفعال في تقدم الدول وتطور اقتصاداتها، فبفضل العديد من القطاعات الخدمية وفي مقدمتها القطاع المصرفي تطور التبادل التجاري وانتعشت عمليات التصنيع وبات بالإمكان الوصول إلى اقتصاديات متطورة ومتقدمة تتميز بالعديد من الخدمات مقارنةً بغيرها من الاقتصادات الأخرى، وبالتالي فقد أضحى التطور في قطاع الخدمات المرآة التي تعكس تطور الاقتصاد وقطاعاته المختلفة بشكل عام (بودية وقندوز، 2016).

## 17- مفهوم الخدمة المصرفية:

الخدمة مصطلح مرتبط بالأداء وليس بأمر مادي، إلاّ أن تقديمها قد يرتبط بالحصول على منتج مادي (Kotler et al., 2011, 50)، ولهذا فقد جاء في تعريفها بأنها فعل أو أداء غير مرتبط بحدث أو أمر غير مادي بالمعنى الملموس ( Vargo & Morgan, 2005, 49)، وعرفت بأنها عملية أداء لحظية وغير ملموسة وسريعة الفناء يؤديها طرف لطرف آخر تحقيقاً لمنفعة معينة ولا ينجم عنها التملك (Kotler et al., 2011, 50)، وعرفت كذلك بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات غير الملموسة التي تقدم تلبيةً للاحتياجات والمتطلبات وتحقيقاً للرغبات وإيجاد الحلول للعديد من المشاكل والمعضلات (الضمور، 2009، 23).

وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمة نشاط أو فعل مؤقت يؤديها طرف (مقدم الخدمة) لطرف آخر (متلقي الخدمة) تحقيقاً لغايات وأهداف معينة، وتنتج من تفاعل ثلاثة عناصر وهي الأفراد (مقدم ومتلقي الخدمة)، والسلع، والنظم الأساسية. على الرغم من عدم وجود فارق كبير بين مفهوم الخدمة ومفهوم الخدمة المصرفية، إلّا أن هذا الموضوع الأخير يعتبر من المواضيع التي شهدت جدلاً واسعاً في تحديد ماهيته، حيث عقدت من

أجله العديد من الندوات والبحوث والمؤتمرات وأجريت حوله العديد من الدراسات، وهذا عائد لتعدد وتباين وجهات النظر التي تناولت البحث في هذا الموضوع، والتي استندت على آراء ومعتقدات الباحثين والمفكرين وطبيعة النظام الاقتصادي والمدرسة الاقتصادية التي ينتمون لها (حداد، 2015، 3).

## 18- أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

إن ارتباط جودة الخدمة بالعملاء من حيث تحقيقها لرغباتهم وتأمينها لمتطلباتهم جعل العميل هو المسؤول الأول والأخير عن تقييم جودة تلك الخدمة المقدمة له، ويأتي تقييم العميل عن تلك الخدمة بناءً على مدى تطابق النتائج المترتبة على استخدام تلك الخدمة وتوقعاته عنها، والطريقة التي تمكّن من خلالها الحصول على تلك الخدمة (Zeithmal& Bitner, 2003, 93). وتتأثر تلك التوقعات بعدد من المتغيرات كالغاية أو الهدف الذي يسعى العميل للحصول عليها من استخدام تلك الخدمة ، والتجارب والخبرات السابقة التي تعرض لها العميل مع تلك الخدمة أو المنظمة التي تقدمها، وانطباعات الأفراد حول تلك الخدمة أو المنظمة المقدمة لها، والأسلوب والوسيلة التي تُعرض وتقدم تلك الخدمة للعملاء (شعشاعة، 2005). ولذا فإن تحقيق الجودة في الخدمة يتطلب دراسة العوامل والدوافع التي تدفع العميل للحصول على الخدمات وشعوره بالرضا تجاهها، وتصميمها بالكيفية التي تلبي احتياجاته (Awoke, 2015)، وذلك من خلال تبسيط إجراءات تقديم الخدمة، والحد من الأخطاء والتجاوزات التي قد تقع خلال تقديمها، وتقليص مقدار الوقت المستغرق بين الطلب على الخدمة وتقديمها وتوفير البيئة الملائمة لتقدم الخدمة (الضمور، 2009، 435). وقد تمثلت أبعاد جودة الخدمة المصرفية فيما يأتي:

أولاً: الاعتمادية: والتي تتمثل في ثبات الأداء، والقدرة على تقديم البنك لخدماته الموعودة بشكل يمكن الاعتماد عليه، وأدائها بشكل صحيح وسليم من المرة الأولى، وفي الوقت المحدد لها، وبما يتوافق مع كيفية تصميمها وإعدادها (الملك وعلي، 2016، 57). فالعميل ينظر إلى مقدم الخدمة بأنه يقدم له خدمات دقيقة في الوقت والإنجاز كما وعد به (النعيمات، 2014، 82). ويحكم العميل على مستوى الاعتمادية في الخدمات المصرفية من خلال الدقة في الحسابات، والحفاظ على سجلات صحيحة، وإنجاز الخدمات في

المواعيد المحددة (جبلي، 2010، 72). وتوصلت الدراسة إلى أن الاعتمادية تعكس الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمات المصرفية للعملاء من حيث اتصافها بأعلى درجات الدقة وأدائها بالشكل الصحيح ومن الوهلة الأولى، والتزام البنك بالوفاء بالعهود التي قطعها على نفسه في تقديم الخدمات التي تتوافق مع تطلعات ورغبات العملاء وتلبي احتياجاتهم.

ثانياً: الملموسية: والتي تشير إلى الدلائل والظواهر المادية التابعة لمقدم الخدمة، والمتمثلة بمجموعة من العناصر والمقومات المادية المدركة بالحواس البشرية مثل (البنية الداخلية والخارجية للبنك، والأدوات والتقنيات الحديثة والمطورة المستخدمة في تقديم الخدمات للعملاء)، والتي تساعد في بناء صورة ذهنية إيجابية لدى العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك (نصيف، 2009، 9).

وعادةً ما يستند العميل في تقييمه للخدمة المقدمة له في ضوء هذه الدلائل والمظاهر (النعيمات، 2014، 83)، وذلك من خلال التسهيلات المادية التي يحصل عليها، ومظهر الموظفين، والأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة، والشكل المادي للخدمة، وهيئة المتعاملين مع البنك (جبلي، 2010، 74). وتوصلت الدراسة إلى أن الملموسية تعكس التسهيلات المادية والمظاهر المتعلقة بوسائل تقديم الخدمة المصرفية والتي تتمثل في البنية التحتية من أجهزة ومعدات ووسائل اتصال، بالإضافة إلى الكوادر البشرية المعنية بتقديم الخدمة المصرفية والهيئة التي يظهرون بها.

ثالثاً: الاستجابة: والتي تشير إلى الرغبة والاستعداد في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات بصورة فورية، والرد على استفساراتهم، وأخذ شكاويهم ومقترحاتهم على محمل الجد، والسرعة في التعامل معها (الرياضي، 2016، 16). ويحكم العميل على مستوى الاستجابة في الخدمات المصرفية من خلال الاستعداد الفوري للتعامل مع احتياجاته، والرد الفوري على استفساراته وملاحظاته، وتقديم الخدمات الفورية (جبلي، 2010، 72)، وتأتي أهمية توفر عنصر الاستجابة في الخدمات المصرفية في حث العملاء على التعامل المستمر مع البنك (النعيمات، 2014، 82). وتوصلت الدراسة إلى أن الاستجابة تعكس رغبة العاملين في مد يد العون والمساعدة للعملاء في حل مشاكلهم، وتلبية رغباتهم والوفاء باحتياجاتهم بصورة عاجلة وفورية ووفق إطار زمني ملائم.

**رابعاً: الأمان: يمثل الأمان مؤشراً للتعبير عن درجة الشعور بالثقة في الخدمات المقدمة ومن يقدمها، بمعنى ارتباطه بمدى المخاطر المدركة لنتائج الحصول على الخدمات من المنظمة أو من مقدمها أو من كليهما (الملك وعلي، 2016، 58). ويعرف بأنه شعور متلقي الخدمة بالاطمئنان من أن الخدمات المقدمة له تخلو من الأخطاء والانحرافات ومن مظاهر الشك والمخاطرة، وتتمثل في الأمان المادي والنفسي (الطائي وآخرون، 2013). ويرتبط مفهوم الأمان كذلك بشعور العميل بالأمان تجاه الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة به، وضمان عدمم الوصول إليها من قبل الآخرين (Hamadi, 2010). فالعميل يحكم على أمان الخدمة المقدمة له من خلال توافر عنصر الأمن المادي، والأمن المالي، والحفاظ على سرية تعاملاته مع البنك (جبلي، 2010، 74).**

**وتوصلت الدراسة إلى أن الأمان يعكس تحقيق الثقة في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وخلوها من مظاهر الشك والمخاطرة والمجازفة وتوفير الحماية المادية والمالية، والمحافظة على خصوصية وسرية العملاء.**

**خامساً: التعاطف: والذي يشير إلى مقدار العناية والاهتمام الذي يقدمه البنك للعملاء، وإبداء مشاعر الصداقة والود تجاههم، وإدراك رغباتهم ومتطلباتهم، وتقدير أوضاعهم وظروفهم، وتقديم الخدمات لهم حسب احتياجاتهم (الرياضي، 2016، 6). ويشتمل على أدب واحترام موظفي البنك للعميل، والتودد له، ومراعاة ظروفه واحتياجاته (جبلي، 2010، 73). وتوصلت الدراسة إلى أن التعاطف يعكس قدرة إدارة البنك وموظفيه على تقديم الدعم والمساعدة للعاملاء والاهتمام بهم وتفهم احتياجاتهم ورغباتهم، وتوفير الخدمات لهم في الوقت والمكان المناسبين.**

**سادساً: المهنية: والتي تشير إلى التزام العاملين بتحقيق وظيفة متطلبات مهنته وتفاعله مع متلقي الخدمة (علي، 2011، 33). وتشير إلى امتلاك العاملين للمعرفة والمهارات المطلوبة لتقديم الخدمة، وقدرة البنك على البحث وتقصي المعلومات لتقديم أفضل الخدمات (جبلي، 2010، 73). كما تشير إلى مستوى الكفاءة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية التي تساعدهم على إنجاز مهامهم بالشكل الأمثل، ويعتمد تحديد المهنية من قبل العميل على عدد مرات تعامله مع مقدم البنك، فالعميل غالباً ما يبحث عن معايير الكفاءة العلمية وانضمامه لجمعيات مهنية عند تعامله مع مقدم الخمة للمرة الأولى (العلاق والطائي، 2009، 245)، وفي حالة**

تعامله معه لأكثر من مره فغالباً ما يبحث عن مصداقيته، وقدرته على إنجاز الخدمة بالشكل المطلوب. وتوصلت الدراسة إلى أن المهنية تعكس مستوى الجدارة والكفاءة التي يتمتع بها موظفو البنك من مهارات وقدرات ومعرفة تمكنهم من أداء المهام الموكلة إليهم بالشكل الأمثل، والجهد المبذول من قبلهم لإيصال الخدمات المصرفية إلى العملاء بما يتوافق مع طبيعة وظيفته. ومما سبق، فإن الدراسة توصلت إلى أن تحقيق التميز والنجاح لإدارة البنك يتطلب منها السعي نحو توفير متطلبات تطبيق وتنفيذ أبعاد جودة الخدمة المصرفية وتوجيه العاملين على تقديم الأداء الجيد، والاستجابة السريعة لطلبات العملاء، واستيعاب المشاكل التي يواجهونها والتعرف على آرائهم سواء كانت إيجابية أو سلبية وتقديم التسهيلات المناسبة لهم، والالتزام بتنفيذ الوعود التي قطعت لهم.

## 19- الترويج الإلكتروني:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تحولات سريعة وجذرية في الشكل التقليدي لأداء المجتمع للعديد من الأنشطة والأعمال والتي كانت بسبب التطورات التي طالت كافة مجالات المجتمع، التجارية، والاقتصادية، والعلمية، والتكنولوجية، والتي منها ما كان سببها مباشراً، ومنها ماكان انعكاساً ونتيجة حتمية لها، ولعل من أبرزها التقدم والتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أدت تقنياتها وتطبيقاتها إلى إحداث نقلة نوعية في توفير المعلومات وإتاحتها للجميع، وإمكانية الوصول إليها بالسرعة وبالحد الأدنى من التكلفة والوقت والجهد. ويعد الإنترنت والأجهزة النقالة والمحمولة من أبرز ما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أثرت بشكل كبير ومباشر على كيفية إجراء المعاملات بمختلف أنواعها وتحولها من أسلوب الأداء القائم على المخاطبة والتعامل وجهاً لوجه إلى اتباع الأسلوب العصري الإلكتروني، ذلك الأمر الذي دفع العديد من منظمات المجتمع إلى تغيير توجهاتها وتعديل سياساتها واستراتيجياتها في معاملاتها التقليدية ومباشرة الأعمال إلكترونياً سواء بشكل كلي أو جزئي، استجابةً للتغيرات البيئية التي تنشط فيها المنظمات (فزاز، 2014، 18). لقد ظهر تأثير التقدم والتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من الأنشطة والعمليات التي تقوم بها مختلف المنظمات، وقد كان هذا التأثير واضحاً وجليًّا في النشاط التسويقي، إذ أن الخدمات والتطبيقات التكنولوجية الجديدة أتاحت للمنظمات فرصة توظيفها للحصول على نشاط

تسويقي متكامل، وتعد عملية الاتصال أداة رئيسة في نشاط المنظمات لاعتبارها حلقة الوصل بين المنظمة وكافة الأطراف المتعاملة معها ومنهم العملاء، والذين يعتبرون عنصراً هاماً وأساسياً لتطور وتقدم المنظمات ونموها (الحسن والقلع، 2018، 149).

## 20- أدوات الترويج الإلكتروني:

لقد أوجدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة طرقا جديدة للمنظمات في تنافسها مع بعضها، ونظراً لما بات يمثله العميل بأنه أحد جوانب هذا التنافس، فقد بات التنافس بين المنظمات قائماً على استخدام الترويج الإلكتروني للوصول إلى العملاء الحاليين والمرتقبين والتواصل معهم بشأن الخدمات والمنتجات التي تقدمها وإقناعهم بامتلاكها، وذلك من خلال استخدام العديد من الأدوات، التي يمكن عبرها تسويق وترويج وبيع المنتجات وتقديم الخدمات، ومن أبرزها:

أولاً: المواقع الإلكترونية: ينظر إلى المواقع الإلكترونية اليوم بأنها بوابة العبور لممارسة الأعمال الإلكترونية ومفتاح نجاحها، وتعرف بأنها صفحات ويب عالمية واسعة النطاق تحتفظ بها المنظمات والأفراد (Laudon & Laudon, 2006, 19). وتوصلت الدراسة إلى أن المواقع الإلكتروني أداة ترويجية هامة كونها متوافرة باستمرار، ويدخل إليها الملايين من الزوار يومياً، وهذا يشير إلى وجود اهتمام بما تعرضه تلك المنظمات عبر مواقعها الإلكترونية، إذ انها تحمل بين صفحاتها العديد من المعلومات وتحقق التواصل مع العملاء عبر أنحاء العالم، وبالتالي الحصول على التغذية الراجعة منهم والتأثير على قرارهم في التعامل مع المنظمة.

ثانياً: محركات البحث: تعدّ محركات البحث من أبرز وأهم الأدوات الترويجية التي توليها المنظمات أهمية كبيرة، وهذا عائد لضخامة عدد المستخدمين لها، كما أنها تتيح للمستخدمين من خلال بحثهم عن المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات الإطلاع على البدائل المتاحة والمفاضلة فيما بينها. (Arens et al., 2008, 511).

ثالثاً: شبكات التواصل الاجتماعي: إن ظهور شبكات التواصل الاجتماعي ما هو إلّا نتيجة لما أحدثه التطور التكنولوجي في منتصف تسعينات القرن الماضي، والذي نجم عنه انتشار شبكة الإنترنت بشكل واسع، حيث أدت هذه الأخيرة إلى إحداث نقلة نوعية في العلاقات والتفاعلات الاجتماعية (أبو الهدى، 2011، 397).

رابعاً: الهاتف النقال: تعد الهواتف النقالة أحد أشكال أدوات الاتصال التي تعتمد على شبكات الاتصالات اللاسلكية عن طريق النظام الموحد للاتصالات المتنقلة والتي تتكون من أبراج بث موزعة ضمن مساحات محددة (Dominique, 2002, 23). وقد أدى استخدام هذا النظام في شبكات الاتصالات إلى تطور وظيفة الهاتف من مجرد استقبال وإرسال الرسائل والمكالمات إلى استخدامه في العديد من الوظائف بفضل الوسائط المتعددة، وقدرته على تصفح مواقع الإنترنت، الأمر الذي جعله وسيلة ترويجية مميزة. يتّم الترويج عبر الهاتف النقال من خلال العديد من الوسائط الترويجية ومن أهمها الاتصال الشخصي وخدمات الرسائل القصيرة والرسائل السمعية والمرئية (العلاق، 2012، 174).

## منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

### 21- منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لوصف أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، ودراسة ذلك الأثر بوجود الترويج الإلكتروني كمتغير معدل.

### 22- مجتمع وعينة الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة المصارف التجارية الأردنية كافة والبالغ عددها حتى نهاية عام 2017 (13) بنكاً. ونظراً لمحدودية عدد البنوك التجارية الأردنية تم أخذ جميع البنوك بالمسح الشامل، حيث اشتملت وحدة المعاينة على العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في البنوك التجارية الأردنية، والبالغ عددهم (383) مديراً.

### 23- وحدة التحليل:

تتمثل وحدة التحليل في الأفراد العاملين في المستويات الإدارية العليا (المدراء العامين والتنفيذيين)، والمستويات الإدارية الوسطى (المدراء الماليين، ومدراء التسويق والمبيعات، ومدراء إدارة الموارد البشرية) في البنوك التجارية الأردنية، وهي 13 بنكاً. وقد بلغ عددهم (383) موظفاً، وقامت الباحثة بتوزيع (383) استبانة، واسترداد (352) استبانة، وتم استبعاد (43) استبانة لعدم اكتمالها، ليتوفر لدى الباحثة (309) استبانة صالحة للتحليل، وبنسبة استرداد (80.7%)، وهي نسبة مقبولة إحصائياً.

## 24- اختبار ثبات أداة الدراسة

تم اختبار مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient)، حيث تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا أكبرمن (0.60) (Sekaran, 2006, 311)، وكلما اقتربت القيمة من (100%) دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة ، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول التالي فقد جرى قياس معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، لمتغيرات الدراسة ولأبعادها ولأداة الدراسة ككل ،لمعرفة مدى الاتساق في الإجابات ، وذلك على النحو التالي:

الجدول (1): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة

| الرقم | البعد | قيمة ألفا |
|---|---|---|
| 1 | رأس المال البشري | 0.843 |
| 2 | رأس المال الهيكلي | 0.675 |
| 3 | رأس المال العلائقي | 0.672 |
| | رأس المال الفكري | 0.844 |
| 4 | الاعتمادية | 0.692 |
| 5 | الملموسية | 0.790 |
| 6 | الاستجابة | 0.755 |
| 7 | الأمان | 0.881 |
| 8 | التعاطف | 0.660 |
| 9 | المهنية | 0.737 |
| | جودة الخدمات المصرفية | 0.887 |
| 10 | مواقع التواصل الاجتماعي | 0.697 |
| 11 | الإعلانات التجارية | 0.863 |
| | الترويج الالكتروني | 0.848 |
| | جميع الفقرات | 0.939 |

نلاحظ من الجدول (1) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة تراوحت (0.660 – 0.887)، بالإضافة إلى أنَّ قيمة ألفا لجميع الفقرات قد بلغت (0.939)، وبالتالي تكون جميع القيم أكبر من (0.60) وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي .

## 25- اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة نستعرض اختبار الفرضيات، حيث تم اخضاع الفرضية الرئيسة الأولى لتحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression، كما تم إخضاع الفرضية الرئيسة الثانية لتحليل الانحدار الهرمي Hierarchical Regression.

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في المصارف التجارية الأردنية".

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression، حيث كانت النتائج كما يأتي:

الجدول (2): اختبار أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية

| المتغير التابع | ملخص النموذج Model Summary | | | | تحليل التباين ANOVA | | | معاملات الإنحدار | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | معامل التحديد المعدل Adjusted $R^2$ | الخطأ المعياري للنموذج | قيمة F المحسوبة | Sig (F) | Df | المتغيرات المستقلة | المعاملات (B) | الخطأ المعياري | قيمة T المحسوبة | Sig (T) |
| جودة الخدمات المصرفية | 0.524 | 0.275 | 0.267 | 0.380 | 38.490 | 0.000 | 3 | رأس المال البشري | 0.129 | 0.036 | 3.631 | 0.000 |
| | | | | | | | | رأس المال الهيكلي | 0.120 | 0.046 | 2.618 | 0.009 |
| | | | | | | | | رأس المال العلائقي | 0.288 | 0.044 | 6.523 | 0.000 |
| | | | | | | | | ثابت الانحدار | 1.856 | 0.206 | 9.034 | 0.000 |

يظهر الجدول رقم (2) وجود الأثر المعنوي لـ (أبعاد رأس المال الفكري) مجتمعة في (جودة الخدمات المصرفية) حيث كانت قيمة (F = 38.490) وبمستوى دلالة (SigF = 0.000) وهو أقل من 0.05، كما وأشارت قيمة معامل التحديد المعدل ($Adj.R^2$=0.267) إلى أن ما نسبته 26.7% من التباين في (جودة الخدمات المصرفية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (أبعاد رأس المال الفكري) مجتمعة، مع بقاء أي عوامل أخرى ثابتة. كما أشارت

معاملات الانحدار إلى أن قيمة (B = 0.129) إلى أثر (رأس المال البشري)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (3.631) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، كما أشارت قيمة (B=0.120) إلى أثر (رأس المال الهيكلي)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (2.618) وبمستوى دلالة (Sig = 0.009)، وبلغت قيمة (B=0.288) وهي تشير الى أثر (رأس المال العلائقي)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (6.523) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000).

وعليه نرفض الفرضية الرئيسة، ونقبل البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في المصارف التجارية الأردنية.

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية H02: "لا يؤدي الترويج الإلكتروني إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المالي العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية".

ولاختبار الفرضية الرئيسة الثانية تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي Hierarchical Regression، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (3): ❖نتائج الانحدار الهرمي لبيان الدور المعدل للترويج الإلكتروني على أثر أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في جودة الخدمات المصرفية

| المتغير التابع | المتغيرات المستقلة | الخطوة الأولى | | | الخطوة الثانية | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | قيمة t المحسوبة | Sig t | B | قيمة t المحسوبة | Sig t |
| جودة الخدمات المصرفية | رأس المال البشري | 0.129 | 3.631 | 0.000 | 0.096 | 2.760 | 0.006 |
| | رأس المال الهيكلي | 0.120 | 2.618 | 0.009 | 0.053 | 1.155 | 0.249 |
| | رأس المال العلائقي | 0.288 | 6.523 | 0.000 | 0.257 | 6.002 | 0.000 |
| | الترويج الالكتروني | | | | 0.181 | 5.252 | 0.000 |
| | $R^2$ معامل التحديد | 0.275 | | | 0.335 | | |
| | $\Delta R^2$ | 0.275 | | | 0.060 | | |
| | $\Delta F$ | 38.490 | | | 27.584 | | |
| | Sig $\Delta F$ | 0.000 | | | 0.000 | | |

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)

يعرض الجدول أعلاه نتائج الانحدار الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبنية على الخطوة الأولى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد (رأس المال الفكري مجتمعة) على (جودة الخدمات المصرفية)، حيث كانت قيمة (ΔF = 38.490) وبمستوى دلالة (Sig Δ F = 0.000) وهي أقل من 0.05، كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2$= 0.275)، وهذا يشير إلى أن (أبعاد رأس المال الفكري مجتمعه) يفسر ما نسبته 27.5%، من التباين الحاصل في (جودة الخدمات المصرفية).

وفي الخطوة الثانية، تم ادخال متغير (الترويج الالكتروني) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل التحديد $R^2$ بنسبة 6.0%، وهذه النسبة دالة إحصائياً حيث كانت قيمة (Δ F=27.584) وبمستوى دلالة (Sig Δ F = 0.000) وهي أقل من 0.05، كما كانت قيمة (B = 0.181) عند (الترويج الالكتروني)، وبمستوى دلالة (Sig t = 0.000)، وهذا يؤكد الاختلاف في الأثر المعنوي لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية تبعاً لاختلاف الترويج الإلكتروني. وعليه نستنتج أنه: "يؤدي الترويج الإلكتروني إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المالي العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية".

## النتائج والتوصيات

### 26- النتائج:

بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، فقد تم التوصل لما يلي:

- نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسة الأولى: أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P\leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في المصارف التجارية الأردنية. وقد توافقت هذه النتائج مع نتائج دراسة عيروط (2014)، والتي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار برأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية الأردنية. وتوافقت مع نتائج دراسة Engelman, Fracasso, Schmidt & Zen (2017)، والتي توصلت إلى أن رأس المال الفكري يؤثر على القدرة الاستيعابية للشركة على ابتكار المنتجات.

- نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسة الثانية: أظهرت النتائج أن الترويج الإلكتروني يؤدي إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المالي العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية. تؤدي الإعلانات التجارية إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المالي العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية. وقد توافقت هذه النتائج مع نتائج دراسة وهيبة (2016)، والتي توصلت إلى وجود علاقة تأثير بين التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية. كما توافقت مع نتائج دراسة محمد (2013)، والتي توصلت إلى وجود أهمية للتسويق الإلكتروني في التأثير على الخدمة المصرفية في حال تم استخدام التقنيات الوسائل الحديثة في العمل المصرفي. وتوافقت أيضاً مع نتائج دراسة Saeed et al. (2015)، والتي توصلت إلى أن لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الخصوصية، التقييم، التعاطف، وتصميم الموقع) أهمية بالغة في جودة الخدمات المصرفية عبر أجهزة ATM أو الموبايل أو الإنترنت. وتوافقت كذلك مع نتائج دراسة ( Chong et al. (2010، والتي توصلت إلى أن نموذج التسويق الإلكتروني للأعمال إلى الأعمال التجارية يهدف إلى تحسين الأعمال التجارية وتعزيز عرض الأعمال في الأسواق الجديدة.

## 27- الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

- الاستنتاجات المتعلقة برأس المال الفكري: جاءت الأهمية النسبية لمستوى رأس المال الفكري في المصارف التجارية الأردنية مرتفعة، وذلك نتيجة لما يأتي:

1- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية برأس المال البشري، وذلك من خلال تحفيز أفرادها العاملين على المشاركة في البرامج والورش التدريبية لتنمية مهاراتهم وزيادة كفاءاتهم، واتباع أساليب وإجراءات هادفة للاحتفاظ بالكوادر البشرية التي تتمتع بأعلى درجات الكفاءة والمهارة في العمل، وتوفير آليات تواصل تتيح المجال أمام العاملين لتبادل المعرفة والخبرات.

2- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية برأس المال الهيكلي، وذلك من خلال التزامه بإجراء عمليات تقييم ومراجعة مستمرة لأدائه والعمل على تطويره والارتقاء به، وتبني السياسات والإجراءات الملامة لتحسين مستوى خدماته وتعزيز مركزه التنافسي، والاستناد على نظم معلومات تمتاز بالكفاءة، والقدرة على رفد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب.

3- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية برأس المال العلائقي، وذلك من خلال تقديمها لمنتجات وخدمات جديدة ومتنوعة تلبي احتياجات ورغبات كافة شرائح المجتمع، وجمع المعلومات التي تعكس احتياجات ومتطلبات العملاء، وإجراء عمليات تحديث مستمرة للبيانات والمعلومات المتعلقة بهم.

- الاستنتاجات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية: جاءت الأهمية النسبية لمستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية مرتفعة، وذلك نتيجةً لما يأتي:

1- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية بتحقيق صفة الاعتمادية في خدماتها المصرفية، وذلك من خلال تقديمها لكشوفات وسجلات صحيحة خالية من الأخطاء، وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل صحيح ومن المرة الأولى.

2- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية بتحقيق صفة الملموسية في خدماتها المصرفية، وذلك من خلال امتلاك المصرف لتقنيات حديثة ومطورة يستعين بها في تقديم خدماته المصرفية، والملاءمة بين المظهر الخارجي للمصرف وطبيعة الخدمات المصرفية المقدمة.

3- ارتفاع مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية بتحقيق صفة الاستجابة في خدماتها المصرفية، وذلك من خلال استجابة موظفي المصرف لاستعلامات واستفسارات العملاء بشكل واضح ودقيق، وإبداء الاستعداد لمساعدتهم، والعمل على تلبية رغباتهم وتأمين احتياجاتهم بصورة فورية.

- الاستنتاجات المتعلقة بالترويج الإلكتروني: جاءت الأهمية النسبية لاستخدام المصارف التجارية الأردنية للترويج الإلكتروني مرتفعة، وذلك نتيجةً لما يأتي:

1- ارتفاع مستوى استخدام المصارف التجارية الأردنية لمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك نتيجة لدورها في تسريع عملية التواصل مع المشتركين ومع كافة شرائح المجتمع المختلفة، وإمكانية الحصول على المعلومات المتنوعة والشاملة من خلال وسائطها.

2- ارتفاع مستوى استخدام المصارف التجارية الأردنية للإعلانات التجارية، وذلك نتيجة لما تتصف به من قدرة على استقطاب المزيد من العملاء، ومساعدة العملاء في التعريف بالمصرف وخدماته واتخاذ القرارات.

- الاستنتاجات المتعلقة بفرضيات الدراسة

1- يساهم رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية الأردنية، حيث أن اهتمام البنوك التجارية الأردنية

بالعاملين وتطوير كفاءاتهم ومهاراتهم وتحفيزهم على الإبداع والابتكار، وكذلك الاهتمام بأنظمة وسياسات وإجراءات العمل والاعتماد على أنظمة معلومات تمتاز بالحداثة والكفاءة، إلى جانب إيلاء القدر الكافي من الأهمية للعملاء وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم السعي نحو بناء علاقات قوية وجيدة وطويلة الأجل من شأنه أن ينعكس إيجاباً على الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك البنوك ويسهم في تحقيق الجودة فيها.

2- يؤدي الترويج الإلكتروني إلى تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المالي العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية، وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى أن استخدام وسائل الترويج الإلكتروني تسهم في تسهيل عملية التواصل مع العملاء ونقل المعلومات وتبادلها بين البنك والعملاء، وخاصة تلك المتعلقة بالخدمات التي يقدمها، مما يسهم في تزويد إدارة البنوك التجارية الأردنية بالمعلومات اللازمة لتحقيق الجودة في خدماتها المصرفية.

## 28- التوصيات:

بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل، فإن الدراسة توصي بما يأتي:

1- تحفيز إدارة البنوك التجارية الأردنية على زيادة مستوى اهتمامها برأس المال الفكري لديها، لما لمكوناته من تأثير هام وكبير على سير عمل المصرف وتحقيق أهدافه.

2- زيادة مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية برأس المال البشري، والعمل على تنميته وتطويره من خلال الاهتمام بكفاءاته ومهاراته وقدراته، وتحفيزه على الإبداع والابتكار بتقديم الدعم المادي والمعنوي له.

3- العمل على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية، وتزويد العملاء بها بشكل دوري ومستمر من خلال طرق ووسائل متنوعة.

4- على الجهات المتخصصة العمل على إنشاء البنوك التجارية الأردنية في مواقع مناسبة ويسهل الوصول إليها.

5- زيادة درجة استخدام البنوك التجارية الأردنية للإعلانات التجارية في التسويق لخدماتها المصرفية، والاعتماد عليها في التفاعل مع المتلقين بصورة مباشرة.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية


البشتاوي، سليمان حسين وبني طه، إسماعيل أحمد حسين (2014). أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 10 (2)، 229 – 254، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

بومنجل، السعيد ورقايقية، فاطمة الزهراء (2011). مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال. ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، يومي 14-13 ديسمبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.

جبلي، هدى (2010). قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك بركة الجزائري. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

الجبوري، علي جاسم عبيد وموسى، خنساء عبد العال وشعبان، عبد الكريم هادي (2018). عمليات إدارة المعرفة ومدى تأثرها في بناء رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة. *مجلة الكلية الإسلامية الجامعة*، (47)، 93 – 122.

الحدراوي، حامد كريم (2014). الريادة كمدخل لمنظمات الأعمال المعاصرة في ظل تبني مفهوم رأس المال الفكري: دراسة ميدانية في مستشفى بغداد التعليمي. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 9 (27)، 85 – 128.

حسن، سهير حسين (2016). تقويم رأس المال الفكري. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 39 (108)، 252 – 261، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

راتول، محمد ومصنوعة، أحمد (2011). الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته. ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.

الربيعي، ليث والمحاميد، سعود والشيخلي، أسامة والعدوان سامي (2014). أثر إدارة معرفة الزبون وتطوير الخدمات في الأداء التسويقي. *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، 41 (2)، 275 – 294.

الرياضي، سامر فهد سليمان (2016). أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي: دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، الأردن.

السبئي، صادق أحمد عبد الله (2017). قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 23 (97)، 174 – 192.

سلامة، ثامر عبد الحميد عبد الرحمن (2016). أثر المخاطر التسويقية المصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية على قرار التعامل معها: دراسة تطبيقية على عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي – مدينة الزرقاء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، الأردن.

شعشاعة، حاتم (2005). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود من وجهة نظر العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الشورة، محمد (2003). قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان– الأردن. *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية*، 7 (1).

الصرن، رعد حسن (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.

الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينة عثمان (2001). التسويق المصرفي مدخل استراتيجي تحليلي كمي. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الضمور، هاني (2009). تسويق الخدمات. ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الطويل، أكرم احمد وكشمولة، ندى عبد الباسط وأغا، أحمد عوني أحمد عمر (2012). العلاقة بين أبعاد التسويق الإلكتروني وأبعاد إبداع المنتج: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في محافظة بغداد. *مجلة بحوث مستقبلية*، 3 (1)، مركز الدراسات المستقبلية، كلية الحدباء الجامعة، العراق.

الطويل، أكرم أحمد، والسماك، بشار عز الدين (2010). العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإقامة مرتكزات تقانة الإيصاء الواسع دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى. *مجلة تنمية الرافدين*، 32 (98)، جامعة الموصل، الموصل، العراق.

عبد الباقي، روابح، وتريكي، ياسين (2009). رأس المال الفكري وتحديات العولمة. جامعة منتوري قسنطينية، الجزائر.

عبد الحميد، عفاف السيد بدوي (2013). رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية. المؤتمر العربي الأول: رأس المال الفكري العربي نحو رؤية استراتيجية جديدة للاستثمار والتطوير، يومي 28-30 أبريل 2013، معهد الإدارة العامة، مسقط، سلطنة عمان.

عبد الحميد، مسعد رضوان (2010). دور المنظمات المتعلمة في تدعيم بناء رأس المال الفكري والحفاظ على الأصول الفكرية بالمنظمات الحكومية العربية. مؤتمر تطوير رأس المال البشري، يومي 18-20 يناير، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، قطاع التخطيط والتطوير، الكويت.

العجارمة، تيسير (2013). التسويق المصرفي. ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العدوان، عاطف وسليمان، سحر (2012). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية. *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، 39 (2)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

العلاق، بشير عباس (2012). الاتصالات التسويقية الإلكترونية: مدخل تحليلي تطبيقي. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العلاق، بشير والطائي، حميد (2009). إدارة عمليات الجودة. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

علي، خير الدين محمد (2011). دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون: دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 7 (23)، 31 - 45، جامعة تكريت، بغداد، العراق.

عمر، أيت مختار ومعمر، حمدي (2011). طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري. مداخل مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، ضمن المحور رقم (05): مداخل وأساليب قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، يومي 13-14 ديسمبر.

العنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي (2011). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. ط2، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عيروط، رلى مصطفى محمد (2014). أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف الإسلامية والتقليدية الأردنية: دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

فرحاتي، لويزة (2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة – باتنة –. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

فزاز، خالد (2014). تأثير التسويق الإلكتروني على المزيج الترويجي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة المينائية لولاية سكيكدة E. P. S. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

قعيد، إبراهيم (2017). الترويج الإلكتروني ودوره في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة الجزائر. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

محمد، ممدوح عبد الفتاح أحمد (2017). معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة وأثرها على الجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية. *المجلة العربية للإدارة*،37 (1)، 55 – 77، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

مدفوني، هندة (2016). رأس المال البشري في الجامعة بين آليات الاستثمار وإشكالية قياس أدائه: نموذج مقترح للقياس وفقاً لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاد بطاقة التقييم المتوازن. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، (6)، 127 – 147.

مراد، ناصر (2008). الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية. *مجلة الدراسات الاقتصادية*، (10)، 73 – 86، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر.

المعاني، أحمد (2011). قضايا إدارية معاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المعايطة، صالح لافي (2009). علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة. مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الملك، هاجر محمد، وعلي، الطاهر محمد أحمد (2016). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضاالعميل: دراسة ميدانية على بنك الصادرات. *مجلة العلوم الاقتصادية*، 17 (1)، 51 – 70، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

منصور، مجيد مصطفى (2011). علاقة الترويج الإلكتروني الحصة السوقية لدى المصارف في شمال الضف الغربية. *مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية*، 13 (1)، 975– 1014، غزة، فسطين.

نجم، عبود نجم (2010). إدارة اللاملموسيات: إدارة ما لا يقاس. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

نصيف، عمر عبد الله (2009). التسويق المصرفي الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية. *مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية*، 3 (5)، 8 – 15.

النعيمات، سليمان زايد علي (2014).أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء في المصارف الأردنية. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية،عمان،الأردن.

همشري، عمر أحمد (2013). إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ياسين، سعد غالب (2007). إدارة المعرفة: المفاهيم والنظم والتقنيات. ط1، دار المناهج، عمان، الأردن.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

Abdel Megeid, Nevine Sobhy (2013). The Impact of Service Quality on Financial Performance and Corporate Social Responsibility: conventional Versus Islamic Banks in Egypt, ***International Journal of Finance and Accounting,*** 2 (3), 150 - 163.

Agndal, Henrik & Nilsson, Ulf (2006). Generation of Human and Structual Capital: Lessons from Knowledge Management. **The Electronic Journal of Knowledge Management**, 4 (2).

Ahamid, L., Zade, H. & Karimi, O. (2015). Review the Influence of E Banking Service Quality on Cosomer's Commitment Case Study: Persian Bank, Tehran Branches. ***Aula Orientalis,*** (1), 360-369

Ahmadi, S. A. A., Jalilian, H., Salamzadeh, Y., Saiedpour, B., & Daraei,M. (2012). Intellectual Capital and New Product DevelopmentPerformance in Production Firms: A Case Study of KermanshahProduction Firms. ***Global Business and Management Research: AnInternational Journal***, 4(1), 15-20.

Amirzadeh, R., Shoorvarzy, M. R (2013). Prioritizing Service Quality Factors in Iranian Islamic Banking Using a Fuzzy Approach.***International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management,*** 6(1), 64 - 78

Appannan, Santhi, Doraisamy, Barathy & Hui, Teohxin (2013). Customer Perception on Service Quality of Commercial Banks: A Case Study in Penang, Malaysia. ***Academic Research International***, 4 (5), 223 - 245.

Awoke, Habtamu Mekonnen (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Saving Account Customers of Banking Industry. ***European Journal of Business and Management,*** 7(1), 144-164.

Brooking, A. (2001). **Intellectual Capital, Core Assets for the Third Millennium Enterprise.** N.J., U.S.A.

Bukh, P.N., Mouritsen, J.&Larsen, H.T. (2005). Dealing with the Knowledge Economy: Intellectual Capital versus Balanced Scorecard. ***Journal of Intellectual Capital, Bradford***, 6(1), 8-28.

Carlson, J.& O'Cass, A. (2010). Exploring the Relationships between Eservice Equality, Satisfaction, Attitudes and Behaviours in Content- Driven Eservice Web Sites. **Journal of Services Marketing,** 24(2), 112-127.

Despres, C. & Chanvel, D. (2000). **Butter Worth Heinemann**. Boston

Donnell, David, Regan, Philip, & Coates, Brian, Coates (2000). Intellectual Capital: A Habermasian Introduction. ***Journal of Intellectual Capital***, 1 (2), 187-200.

Edvinson, Lief & Malone, M. (1997). **Intellectual Capital. Harper Colins.** New York, USA.

Edvinsson, L. (2002). **Corporate longitude.** Prentice Hall, London.

Elberdin, Marta Buenechea (2017). Structured Literature Review about Intellectual Capital and Innovation**.** ***Journal of IntellectualCapital***, 18 (2), 262 - 285.

Engelman, Raquel Machado, Fracasso, Edi Madalena, Schmidt, Serje & Zen, Aurora Carneiro (2017). Intellectual Capital, Absorptive Capacity and Product Innovation.***Management Decision***, 55 (3), 474 - 490.

Guthrie. J. & Petty, R.(2000). Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting and Management.**Journal of Intellectual Capital**, 2 (1).

Hamadi, C. (2010). **The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment.** IBIMA Publishing, Communications of the IBIMA.

Khalique M., Bontis, N.,&Shaari, Janb(2018).Intellectual Capital and Organisational Performance in Malaysian Knowledge- Intensive SMEs Intellectual Capital.***International Journal of Learning and Intellectual Capital,*** 15 (1),

Kok, A.(2007). Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning.***The Electronic Journal of Knowledge Management,***5 (2), 181 - 192.

Kotler, P., Armstrong, G., Tolba, A.& Habib, A. (2011). **Principles of Marketing.**Arab World Edition, Person Education Limited.

Kotler, Philip & Keller, Kevin (2012). **Marketing Management.** 14th ed., Prentice Hall, New Jersey.

Mckenzie, Jane & Winkelen, Christine Van (2004). **Understanding the Knowledgeable Organization: Nurturing Knowledge Competence.** London, TJ International, Padstow, Cornwall

Moghadam, S. Khayat, Zabihi, M. R., Kargaran, M. & Hakimzadeh, A. (2013).Intellectual Capital and Organizational Learning Capability. ***Journal of Soft Computing and Applications***, 2013 (2013), 1-9.

Mouritsen, J. & Larsen, H. (2001). Reading an Intellectual Capital Statement: Describing and Prescribing Knowledge Management Strategies. ***Journal of Intellectual Capital***, 2 (4), 359-383.

Nawaz, T., Nawaz, T. & Haniffa, R.(2017). Determinants of Financial Performance of Islamic banks: An Intellectual Capital Perspective.***Journal of Islamic Accounting and Business Research,***8 (2).

Rehman, Wasim, Chaudhary, Abdul Rehman, Hafeez, Ul Rehman & Ayesha, Zahid (2011). Intellectual Capital Performance and its Impact on Corporate Performance: an Empirical Evidence from Modaraba Sector of Pakistan. ***Australian Journal of Business and Management Research***, 1 (5), 8-16.

Roos, G., Pike, S., & Fernstrom, L. (2005). **Managing Intellectual Capital inPractice**. Butterworth-Heinemann, Oxford

Salleh, AL & Selamat F. (2007). Intellectual Capital Management in Malaysian Public listed companies. ***International Review of Business Research Papers,*** 3 (1), 266 - 278.

Shahveisi, F., Khairollahi, F. & Alipou, M R(2017). Does Ownership Structure Matter for Corporate Intellectual Capital Performance? An Empirical Test in the Iranian Context - Eurasian Business Review.***Eurasian Business Review,***7 (1), 67-91.

Stewart. T. A.(1997). **Intellectual Capital the New Weath of Organizations Business Quarterly.**Bantam Doubleday Publishing, New York.

Sullivan, P. (2001).**Value – Driven Intellectual Capital: How to Cohvertintangible Corporate Assets in to Market Value.** wiley,New York.

Todor, Raluca Dania (2017). Promotion and Communication through E - Mail Marketing Campaigns. ***Economic Sciences,*** 10 (59), 61 - 67.

Vargo, Stephen, L. & Morgan, Fred, W. (2005). Services in Society and Academic Thought: an Historical Analysis. ***Journal of Macro Marketing***, 25 (1).

Xera, I, A. (2001). A Framework to Audit Intellectual Capital. ***Journal of Knowledge Management Practice***, 2 (August), 1-8.

Zeithmal, V. & Bitner, Mary J. (2003). **Services Marketing.** 3th ed., Mc Graw-Hill Company.

Zerenler, Muammer, Hasiloglu, Selcuk Burak & Sezgin, Mete (2008). Intellectual Capital and Innovation Performance: Empirical Evidence in the Turkish Automotive Supplier. ***Journal Technology Management Innovation***, 3(4), 31-40.

# التحكيم كوسيلة لفض منازعات عقود المالية الاسلامية

د. نبيل زيد مقابلة

المملكة الأردنية الهاشمية

## ملخـــص

يعتبر التحكيم بما يتمتع به من مزايا ومرونة كبيرة وسيلة من وسائل فض المنازعات التجارية الدولية على مستوى العالم , ويمكن لنا في اطار المعاملات المالية الاسلامية والصيرفة – التي تعتبر الممول الاساسي للاقتصاد الاسلامي المتسارع في النمو على مستوى عالمي – استخدام هذه الوسيلة بشيء من الخصوصية لهذا النوع من المعاملات وتطوير نظم قانونية وأحكام يمكن أن تؤهل الاقتصاد الاسلامي لمزيد من الاستثمارات والارتقاء به والمحافظة على هذا النوع المتميز من المعاملات والتي لها طابع يميزها عن غيرها من المعاملات المتعارف عليها حاليا بالنسبة لغيرها .

فهل التحكيم له مزايا تخدم هذه المعاملات ؟ وهل ستستفيد منه المالية الاسلامية, وكيف ذلك ؟ وماذا يميز التحكيم اذا تم اعتماده كوسيلة لفض هذه المنازعات ؟ .

كل هذه الاسئلة والاستفسارات سنحاول الاجابة عليها في هذا البحث وسنعمل على بيان الخصوصية للمعاملات المالية الاسلامية وملائمتها مع التحكيم كوسيلة بديلة معترف بها عربيا ودوليا, ومميزات وسيلة التحكيم والعوائق العملية التي قد تعترضنا في الواقع التطبيقي .

# Arbitration as a means of settling disputes of Islamic financial contracts


## Abstract

Arbitration with its advantages and flexibility is a great means of means In the context of Islamic financial transactions and banking, which is considered the main financier of the fast-growing Islamic economy on a global level, we can use this method with a certain degree of privacy for this type of transaction and develop legal systems and provisions that could qualify the Islamic economy for more. Of investments and upgrading it and maintain this distinctive type of transactions, which have a distinctive character from other transactions currently recognized for others.

Does arbitration have advantages to serve these transactions? Will it benefit Islamic finance, and how? What distinguishes arbitration if it is adopted as a means of resolving these disputes. ?

All these questions and inquiries we will try to answer in this research and we will work on the statement of privacy of Islamic financial transactions and suitability with arbitration as an alternative means recognized by the Arab and international, and the advantages of arbitration and practical obstacles that may be encountered in practice.


**Keywords**: **alternative methods, arbitration, Islamic transactions**

ومن أجل الإحاطة بالموضوع فقد رأينا تقسيمه إلى مبحثيّن رئيسين ويتخللهما عدة مطالب حسب الحاجة الفعلية للموضوع :

المبحث الأول : وسائل فض المنازعات المالية الإسلامية والطرق البديلة

المطلب الاول :ما هي المنازعات المالية الاسلامية وطبيعتها

المطلب الثاني : ماهية التحكيم ومشروعيته في المعاملات الاسلامية

والمبحث الثاني : ملائمة التحكيم كوسيلة لفض المنازعات الاسلامية

المطلب الأول : التحكيم ومدى ملائمته لفض المنازعات المالية الاسلامية .

المطلب الثاني : اجراءات التحكيم وشروط تنفيذ الاحكام .

## المبحث الأول

## وسائل فض المنازعات المالية الإسلامية والطرق البديلة

لا شك بأن القضاء هو الوسيلة الأساسية لفض المنازعات المالية سواء الإسلامية أو غيرها من المعاملات بشكل منظم من السلطة القضائية في كل دولة، ولكن التطور القانوني أنشأ عدداً من النظم والوسائل المعترف بها داخلياً ودولياً كوسائل بديلة لفض المنازعات في أي معاملة كان نوعها مثل التحكيم والوساطة والتوفيق والمساعي الحميدة تحمل المشرع الوطني من خلال القوانين الناظمة لهذه الوسائل على معالجة مشروعيتها وساوى أحكامها بالأحكام القضائية الصادرة عن المحاكم النظامية ، فكانت هناك قوانين مثل قانون التحكيم الأردني رقم ( 31) لسنة 2001 وقانون التحكيم التونسي رقم (42 ) لسنة 1993 وقانون الوساطة الأردني رقم ( 12) لسنة 2006 والقانون الجزائري رقم (8-9 ) لسنة 2008. و غيرهما من وسائل التشريع الوطنية ، وعلى المستوى الدولي عُقدت إتفاقيات دولية مهمة مثل اتفاقية نيويورك للاعتراف وتنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية 1958 والتي كانت بديلاً عن بروتوكول فينيا لسنة (1927 ) ، وكانت هذه الوسائل حسب وجهة نظرنا ملجأ للمعاملات المالية الإسلامية كوسيلة للإحكام إليها وتطبيق اتفاقيات وعقود هذه المعاملات بما يسمح لها بتطبيق القانون الإسلامي الأفضل لهذه المعاملات ، بعيداً عن تطبيق قوانين وضعية قد لا تتناسب في كثير من الأحيان مع المعاملات الإسلامية وقد تطبق عليها قوانين غريبة عمّا يتوقعه المتعاقدان .

**ولهذا قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين :**

**الأول نتحدث فيه عن الطبيعة الخاصة للمعاملات الإسلامية وماهيتها والثاني عن ماهية التحكيم ومشروعيته في المعاملات الإسلامية .**

**المطلب الاول : ما هي المعاملات المالية الاسلامية وعقودها**

**لا شك بان المعاملات المالية الاسلامية تشتمل على جميع المعاملات المصرفية والمالية المتعارف عليها حاليا في النظم الاقتصادية العالمية وغيرها ايضا مما هي خاصة بالنظام المالي الاسلامي مثل الزكاة والصدقات والتبرعات , وبالتالي هي أشمل من موضوع هذه الدراسة , وحقيقة أننا كباحثين في المعاملات المالية الاسلامية اقتصرنا في كثير من الاحيان على بحث المناظر والشكلية لهذه المعاملات في البنوك والمؤسسات المالية دون تسليط الضوء على كثير من العقود المالية الاسلامية الموجودة لدينا وهذا يعتبر أن فيه قصور كبير في ايجاد بدائل للازمات المالية العالمية ومشاكل السوق والمجتمعات .**

**أثار الانتشار السريع والواسع للصناعة المصرفية الإسلامية خاصة في السنوات الأخيرة والتي تزامنت مع الأزمة المالية العالمية التي عصفت باقتصاديات العالم منذ العام 2008 وما تزال إرهاصاتها وآثارها على العديد من الدول ، أثار هذا التطور الحديث والهمس وأحيانا اللمز حول ضعف الكوادر العاملة في الصناعة المصرفية الإسلامية واعتمادها على الكوادر القادمة من المصارف التقليدية بنسبة كبيرة ، ونستمع إلى آراء وتحليلات "الخبراء والحريصين " ومنهم من يبدي قلقه الشديد على هذه الصناعة كما يبدو لنا من وجهات نظرهم "[1] .**

**ولا شك ان نمو وتعدد السلع والخدمات في المالية الاسلامية وتحقيقها لاقتصاد حقيقي هي الركيزة التي يجب ان يعتمد فيها هذا النوع من المعاملات والتي ستحقق بالنهاية اقتصادا حقيقيا لا وهميا , لاعتمادها على انتقال الملكية الفعلية والعقود الحقيقية التي يتم ابرامها , لذلك أرى أن أمامنا طريق طويلة لتعداد وتنظيم هذه العقود**

---

[1] - مقال منشور على موقع
http://www.arabnak.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%B1%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A1-%D9%88%D8%B3 / - تاريخ الدخول للموقع 2018/12/21 .

وتفصيل بنودها والتزامات الاطراف وطرق تنفيذها وتبسيط إجراءات عقودها مع المحافظة على خاصيتها الإسلامية .

وبالتالي نجد ان غالبية ما يتم تقديمه من الصكوك الاسلامية والقروض البنكية والتوريق لا يكفي لاستبدال النظام الحالي بنظام اقتصادي اسلامي متكامل , وهذا يعود الى عدة امور منها , عدم الرغبة لدى كثير من الاقتصاديات العربية والإسلامية بالخروج عن التبعية الرأسمالية الغربية أو على الاقل عدم قدرتها على ذلك , وثانيا عدم وضع الحلول الشاملة لجميع المعاملات من قبل رجال الاقتصاد الاسلامي لأن هذا العمل يحتاج الى نفس طويل وجهات تنظيمية قابلة للاستمرار , " وتهدف مؤسسات الإقراض متعددة الأطراف إلى إطلاع السوق على كيفية توحيد المواصفات من خلال تطبيق الهياكل القياسية ، أو توحيد الوثائق ، أو الخطوات الواجب على المُصدرين اتباعها لجعل عملية إصدار الصكوك أسهل وأكثر كفاءة.

ونعتقد أيضا بأنه في حال توحيد المواصفات ، سيحظى أصحاب المصلحة بمزيد من الوقت لتعزيز الابتكار ولابتداع أدوات جديدة في قطاع التمويل الإسلامي ، مما سيسهم في تعزيز النمو. وتكمن الفرصة الثالثة في تعزيز توحيد القطاع للانتقال به من وضعه الحالي كمجموعة من القطاعات الصغيرة إلى قطاع عالمي حقيقي " [1] , ونتفق مع الباحث في هذه الجزئية وخاصة توحيد المواصفات ووضع الحلول الشاملة ثم الانطلاق بشكل مؤسسي ليكون هناك نظام مالي اسلامي بديل .

ولذلك فمن أساسيات المالية الاسلامية العقود بكافة أنواعها واستعمالاتها وبالتالي نجد أن كثير من القوانين العربية وخاصة في القانون المدني والقانون التجاري أخذت بتعريف للعقود وأحكامها من الفقه الاسلامي مباشرة مثل القانون المدني الاردني , وبعض القوانين مثل القانون المدني المصري والذي وضع استنادا للقانون المدني الفرنسي والذي كان مستمدا من الفقه المالكي وخاصة المدونة الاولى له وهي مدونة نابليون , لذلك لا نجد حاجة إلا الى وضع عقود نموذجية لعقود خاصة بالمالية الاسلامية مثل عقود

[1]) - مقال منشور للباحث وائل اللبابيدي على موقع : http://www.arabnak.com/%D9%81%D8%B1%D8%B5-%D9%86%D9%85%D9%88-%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%82%D8%A8%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D9%86%D8%AA%D8%B8%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7/

المزارعة والمصانعة والمساقاة والمضاربة ثم الانتقال الى العقود الحديثة مثل عقد الاستثمار العقاري وعقد نقل التكنولوجيا والمقاولات والإيجار المنتهي بالتمليك وعقود المشاركة بالوقت ( share time contracts)وغيرها من العقود وتنظيم احكامها بما يتناسب مع العقود في المعاملات الاسلامية .

وبعد تحديد العقود وأركانها يرى الباحث تعداد وحصر أهم المعاملات الاسلامية المالية والتي يجوز اجرائها وبيان المعاملات المحرمة شريعة وبيان اسباب تحريمها عمليا لما لها اثر على فشل التنمية الاقتصادية الشاملة مثل الربا والقمار والاحتكار والرشوة وغسيل الأموال والغبن في المعاملات مع فتح المجال لجميع المعاملات المالية للتعامل بها إلا ما وجد بها نصوص صريحة وتفعيل الفقه فيما يستحدث من معاملات مثل الشركات والحقوق المعنوية والأسهم والأسواق المالية والتامين بأنواعه وعقود التجارة الالكترونية e-trade ( contracts ) وتشعباتها العملية في شتى المواضيع الحياتية, حتى تلبي المالية الاسلامية اشباع الحاجات الفردية والجماعية بشكل عصري ومقبول .

حينها سوف نجد أن المعاملات المالية الاسلامية ستكون بديلا حقيقيا لكثير من المعاملات ومقوماً من مقومات الاقتصاد الحقيقي وليست مجرد عبارات عاطفية كما عند بعض المهتمين بالاقتصاد الاسلامي " فلسفة النظام الاقتصادي الإسلامي يخطئ البعض حين يتصور أن المذهب الاقتصادي الإسلامي والنظام الاقتصادي النابع منه مزاج مركب بين الرأسمالية والاشتراكية يأخذ من كل منهما جانباً, وحقيقة الأمر أن الاقتصاد الإسلامي له فلسفة اقتصادية متفردة تقوم على مبادئ عقائدية تنبني على كون الإنسان مستخلف من الله في الأرض كما جاء في قوله تعالى : "وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلاَئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً"[1], والخلافة في الأرض تكون لعمارتها واستثمار خيراتها التي سخرها الله له لقوله تعالى: "وَإِلَى ثَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُواْ اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا "[2] ، وعليه وهو يمارس دوره في عمارة الأرض أن يأتمر بأوامر الله وينتهي عن نواهيه لقوله تعالى : " أَلاَ لَهُ الْخَلْقُ وَالأَمْرُ " [3]، وبذلك يتم الجمع بين الروح والمادة في الاقتصاد ، فتنشأ خاصية الإحساس بالله تعالى

[1] سورة البقرة – أية 30.

[2] سورة هود -- أية 61.

[3] سورة الأعراف _ أية 54.

ومراقبته في كل نشاط اقتصادي. وذلك بهدف إقامة مجتمع المتقين وتحقيق الغاية الأسمى وهي العبودية لله لقوله تعالى: "وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالإِنسَ إِلا لِيَعْبُدُون [1][2] .

فنحن نريد من خلال تميّز المعاملات الإسلامية وإبراز خصائصها إلى إقناع المتعاملين بها من مسلمين وغير مسلمين عملياً ، ومن أهم خصائص المعاملات الإسلامية هي :-

1- أنها تقوم على اقتصاد حقيقي سواء من طرف البائع أو المشتري أو البنك والعميل أو أية علاقة ناشئة بين الاشخاص ، بخلاف المعاملات المالية ( غير الإسلامية ) في كثير من الاحيان والتي تعتمد على اقتصاد وهمي يعتمد على الربا واحياناً الربا الفاحش .

2- الهدف من المعاملات الإسلامية هو تحقيق الازدهار الاقتصادي وتلبية حاجات الأفراد بحيث يكونوا مجرد أرقام على الهامش لا تؤدي أي انجاز .

3- إفادة جميع الأطراف ومساواتهم في إجراء وصياغة العقود وليس عقد اذعان فيه طرف قوي وطرف ضعيف .

4- تلبية الاحتياجات الفردية الأساسية للأفراد من خلال عقود قد يشارك الفرد في صياغتها وليست عقود جامدة أو نموذجية دائماً ، وإنمّا قد يكون هناك عقود وشروط تكتب من قبل الطرفين وليس من طرف واحد .

5- الالتزام دائماً بالضوابط الإسلامية مثل تحريم بعض البيوع مثل الخمور والخنزير والمخدرات أو ما تشمله المعاملات من ربا .

6- إمكانية تطبيق المعاملات المالية الإسلامية وشمولها لكثير من المعاملات المعروضة حالياً، وحتى في بعض الأحيان وجود معاملات إسلامية غير معروفة في كثير من النظم المالية والاقتصادية الحالية، وبالتالي يمكن العمل على تقنينها وتنظيمها وإخراجها بثوب مالي جديد مثل شركات التأمين الإسلامية على القروض والحياة والرواتب التقاعدية عند الشيخوخة وغيرها بغير ما هو مطبق من أشكال المعاملات الحالية وبضوابط جديدة .

---

[1] سورة الذاريات _ أية 56.

[2] - د .عبد الفتاح صلاح . مدخل لدراسة الاقتصاد الاسلامي . مقال منشور على موقع :
http://www.arabnak.com/%D9%85%D8%AF%D8%AE%D9%84-%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A-%D8%AC-1/ تاريخ الدخول للموقع 2018/12/21 .

7- تعتمد المالية الإسلامية والاقتصاد الإسلامي على جانبين هما الجانب المالي ( الأرباح ) والجانب المعنوي ( العبادة ) بينما المالية الحالية تعتمد على الجانب المادي فقط دون الجانب الروحي المعنوي .

8- ابتعاد هذه المعاملات عن كثير من الصفات السيئة التي قد تقع في غيرها من المعاملات كالاحتكار والغبن والغش وسوء النية وعدم جواز بيع ما ليس في يد أحد الأطراف، فهذه الصفات لا توجد بالمعاملات التي يُطلق عليها الإسلامية مع وجودها في غيرها[1].

بهذا نكون قد تعرفنا على الخصائص والمميزات للمعاملات الإسلامية وفي المطلب التالي سنبحث وسائل فض منازعاتها بالطرق البديلة ( التحكيم ).

## المطلب الثاني : ماهية التحكيم ومشروعيته في المعاملات الاسلامية

التحكيم وسيلة من الوسائل البديلة عن اللجوء للقضاء الرسمي في الدولة, ويعتمد أساسا في وجوده ومشروعيته للاتفاق بين الأطراف المتعاقدين واعتراف الدولة بإمكانية اللجوء إلى التحكيم بديلا عن محاكمها المختصة.

وقد يكون التحكيم اتفاق الأطراف على اللجوء للتحكيم في شكل شرط في عقد الإبرام بينهما على صفقة تجارية مثلا ويسمى الاتفاق في هذه الحالة بشرط التحكيم , وقد يكون في شكل عقد مستقل لاحق للاتفاق الأصلي على تجارة معينة بين الطرفين ويسمى في هذه الحالة ب " مشارطة التحكيم "

ونلاحظ أنه في غالبية العقود النموذجية يكون شرط التحكيم كشرط من شروط العقد , وغالبا ما ينص شرط التحكيم على مركز تحكيم معين أو غرفة تجارة متخصصة في مجال هذه العقود التجارية مثل غرفة تجارة باريس ICC أو محكمة لندن للتحكيم التجاري الدولي ( L'acia) أو مركز الإكسيد (Icsd)[2] .

---

1 لمزيد من المعلومات أ.د محمد رواس قلعه جي ، المعاملات المالية المعاصرة في ضوء الفقه والشريعة – دار النفائس – دون دار نشر ،2017 ، و د. عبدا لله المصلح و د. صلاح العماوي – دراسات في فقة المعاملات المالية – مطبوعات الجامعة الأمريكية المفتوحة – مكتبة القاهرة ، 2001، د. حسن ايوب – فقه المعاملات المالية في الاسلام – دار السلام –القاهرة ، 2003.

2 أنظر تفصيلاً حول التحكيم وموضوعاته الرئيسية ، مؤلفنا ، تنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية ، د. نبيل زيد مقابلة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2006 .

والتحكيم له خصائص وميزات عديدة تشجع في اللجوء إليه , وهذا لا يمنع من بعض العيوب والتي سنذكرها في سياق تعداد الميزات والخصائص ومنها :-

1. السرعة في إجراءات الفصل في النزاع حيث انه محدد في الوقت اللازم لإتمامه .
2. السرية حيث أن إجراءات وجلسات التحكيم وحكم التحكيم يحاط بسرية ولا يمكن الكشف عنها إلا بالسماح بإعلانها من أطراف النزاع جميعا .
3. السرعة في تنفيذ حكم التحكيم الصادر في النزاع مقارنة بتنفيذ الأحكام القضائية , حيث لا يعرف التحكيم الوسائل المعتادة في الطعن بأحكام المحاكم الرسمية من استئناف أو تمييز وغيرها .
4. إن أهم ميزة أن أطراف التحكيم يختاروا قضاتهم بعكس المحاكم الرسمية التي لا يعرف الخصوم من هم قضاتهم ولا خبراتهم .

والتحكيم بشكل قانوني يتم بناء على قوانين الدولة فمثلا صدر قانون التحكيم الاردني رقم (31) لسنة 2001 , والقانون رقم (27) لسنة 1994 المصري , قانون التحكيم السعودي بالمرسوم الملكي رقم م/ 34 بتاريخ 1433/5/24 والذي حل بموجب المادة (57) منه محل نظام التحكيم رقم م/46 لعام 1403, حيث أن القانون هو المصدر الأساس للاعتراف بالتحكيم وجواز اللجوء اليه فجميع الدول العربية والإسلامية إضافة إلى باقي دول العالم تعترف بالتحكيم وأحكامه بقوانينها الداخلية .

والدول في الوقت الحاضر تشجع اللجوء للتحكيم للفصل في المنازعات لاسيما اذا كان التحكيم في علاقات دولية خاصة, تشجيعا منها للشركات والمستثمرين لجلب الاستثمارات وبناء المرافق الحيوية في الدولة بشكل عام , وتحسين بيئة الاستثمار بشكل مرغوب فيه .

ولا فرق في هذا الامر بين الدول الغنية او الدول الفقيرة فكلتاهما ترغب باستقطاب رؤوس الاموال وجذب التقنية المتطورة الى بلادها , لكن عندما تكون الدولة او احدى جهاتها طرفا في النزاع فغالب الدول تضع شروطا للقبول بإجراء التحكيم ولعل اهمها هي عدم جواز ابرام اتفاق التحكيم – الذي يعتبر البداية في عملية التحكيم – إلا بعد اخذ الموافقة من جهات حكومية معينة فيما يتعلق بالقطاع العام , كمثل موافقة رئيس مجلس الوزراء وهو الملك في السعودية حسب المادة (2/10 ) من نظام التحكيم السعودي الجديد حيث تنص المادة على " لا يجوز للجهات الحكومية الاتفاق على التحكيم إلا بعد

موافقة رئيس مجلس الوزراء, ما لم يرد نص نظامي خاص يجيز ذلك". ولا شك ان النص الخاص يكون في نظام تشكيل الشركات والهيئات المستقلة التي تتبع الدولة , وهذا لا ينطبق على الوزارات بشكل قطعي .

فإذا وافق رئيس مجلس الوزراء على قبول التحكيم فان المواد القانونية الاخرى في التحكيم تطبق على النزاع بشكل كلي ودون تمييز ، أمّا القطاع الخاص فهذه الموافقات الأخرى من غير الأطراف غير موجودة ما دام الموضوع يجوز حله بالتحكيم .

ولما للتحكيم من أهمية وفوائد على الدولة والقطاع الخاص ومواطنيها نجد أن كثير من الدول العربية ان لم يكن جميعها وكذلك الدول الاسلامية من أنشط الدول في المصادقة والتوقيع على المعاهدات والاتفاقيات الدولية الخاصة بالتحكيم ولعل ابرزها اتفاقية نيويورك للاعتراف وتنفيذ احكام التحكيم 1958, واتفاقية الرياض العربية للتعاون القضائي لعام (1983) , واتفاقية الإنابات والإعلانات بين دول الخليج لعام 1416, واتفاقية الامم المتحدة بشان استخدام الخطابات الالكترونية في العقود الدولية (نيويورك 2005) في 2007/11/12 [1] , واتفاقية واشنطن لتسوية منازعات الاستثمار بين الدول ورعايا الدول الاخرى (ICSID) لعام 1965 , هذا ما عدا الاتفاقيات العربية ضمن نطاق جامعة الدول العربية , والاتفاقيات الثنائية بين كل دولة والدول الاخرى باتفاقيات ثنائية .

ولا شك ان التحكيم في الوقت المعاصر يغلب عليه الطابع المؤسسي كبديل للتحكيم الفردي , ولذلك فقد قررت دول مجلس التعاون الخليجي إنشاء مركز خليجي للتحكيم التجاري الدولي ومقره في مملكة البحرين .

" وتوفر آلية التحكيم بالمركز تحكيماً مؤسسياً يخضع لقواعد خاصة .ومع أن التحكيم المؤسسي آخذ بالانتشار في الدول الأعضاء في مجلس التعاون من خلال مراكز تحكيم تابعة لغرف التجارة والصناعة تحت « المركز السعودي للتحكيم التجاري » وكان آخرها إنشاء مركز باسم مظلة مجلس الغرف السعودية في مايو 2014 ، إضافة لخطط إنشاء هيئات ومراكز تحكيم تابعة للدول الأعضاء مثل إنشاء غرفة البحرين لتسوية المنازعات الاقتصادية والمالية والاستثمارية في يونيو2009 بمملكة البحرين ، فإن التحكيم

[1]) انظر موقع اليونسترال :
http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention_status.html

بالمركز له خصوصية ، حيث إن قواعده مستمدة من النظام المنشئ للمركز والذي تم إقراره كاتفاقية دولية في إطار مجلس التعاون .ويكفل نظام المركز الاعتراف بحكم التحكيم وتنفيذه في الدول الأعضاء في حين أن أحكام التحكيم الصادرة عن جهات أخرى تبقى خاضعة لأحكام قوانين التحكيم الوطنية أو اتفاقية تنفيذ الأحكام بين دول مجلس التعاون " [1] .

وبالنسبة للمشروعية الخاصة بالتحكيم من منظور الشريعة الإسلامية فلم نجد نصاً يمنع إجراء فض النزاع بالتحكيم ، بل أن الغالب في التاريخ الإسلامي يطلعنا على أن كثيراً من المتخاصمين قد عملوا على فض منازعاتهم باختيار المحكمين بأنفسهم ونعتقد بأن الأصل هو التحكيم والاستثناء هو القضاء خاصةً في المعاملات المدنية والتجارية وقضايا الاسرة والشقاق والطلاق وغيرها .

قال تعالى " فلا وربك لا يؤمنون حتى يحكموك فيما شجر بينكم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجاً ممّا قضيت ويسلّموا تسليما " [2] .

وقال النووي رحمه الله شارحاً لحديث نزول بني قريظة على حكم سعد ين معاذ ومقرراً الإجماع الذي وصل إليه كثيراً من فقهاء المذهب من إباحة ومشروعية التحكيم [3] " فيه جواز التحكيم في أمور المسلمين وفي مهماتهم العظام ، وقد أجمع العلماء عليه ولم يخالف فيه إلّا الخوارج ، فإنهم أنكروا على عليّ التحكيم وأقام الحجة عليهم ..... وإذا حكم بشي لزم حكمه ولا يجوز للإمام ولا لهم الرجوع عنه ولهم الرجوع قبل الحكم [4].

---

[1] د. محمد حسين البشايرة . تسوية المنازعات وفق آلية مركز التحكيم التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي . منشورات مركز التحكيم التجاري لدول الخليج العربي . البحرين . 2014 . صفحة 12 .

[2] سورة النساء ، أية 65 .

[3] لمزيد حول اجتماع المذاهب أنظر ،بحث د. معن خالد القضاة بعنوان التحكيم في الشريعة الإسلامية .

[4] صحيح مسلم بشرح النووي ، باب جواز قتال من نقض العهد ، ج 12 ، ص 92 ، أسم المؤلف أبو زكريا يحيى بن شرف النووي ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، الطبعة الثانية عام 1392 هـ .

## المبحث الثاني

## ملائمة التحكيم كوسيلة لفض المنازعات في عقود المالية الإسلامية .

نظراً لطبيعة المنازعات المالية الإسلامية وتميزها الذي وضحناه في المبحث الأول مفصلاً ، فإننا نرى أن خيار التحكيم وقضائه يمكننا من تجنب كثير من المسائل المخالفة لأحكام الشريعة الشريعة الإسلامية مثل اختيار من المحكم المسلم واختيار القانون الأقرب إلى الشريعة الإسلامية أو مبادئ الشريعة وحتى أنهم يستطيعوا وضع القانون المرغوب بتطبيقه مع أنها تتطلب وقتاً وجهداً كبيراً .

وللإحاطة بملائمة التحكيم كوسيلة لفض المنازعات المالية الإسلامية سنقسم هذا المبحث إلى مطلبين هما :-

المطلب الأول : ميزات اختيار التحكيم لفض المنازعات المالية الإسلامية وإمكانيته .

المطلب الثاني : إجراءات التحكيم وشروط تنفيذ الأحكام .

### المطلب الأول : ميزات اختيار التحكيم لفض المنازعات المالية الإسلامية .

إلى جانب المميزات الأساسية المعروفة للتحكيم ، مثل سرعة فض المنازعات بشكل بمواعيد محددة وفترات زمنية قصيرة ، وحرية اختيار المحكمين من طرفي النزاع واختيار القانون الواجب التطبيق على النزاع وحرية اختيار مكان التحكيم وغيرها حقيقة من المميزات ونجد أن التحكيم وسيلة ملائمة لفض منازعات المالية الإسلامية لعدة أوجه :-

1- أن يكون المحكم مسلماً ، لأن المحكم الذي سيطبق أحكام الشريعة يجب أن يكون مطلعاً ومؤمناً بها ، وعنده الإمكانية لتطبيقها ،إضافة إلى الرغبة في ذلك ويجب أن يكون لديه فهم لمثل هذه الأحكام حتى لو كان هذا الفهم بالمبادئ العامة إضافة إلى معاني ومباني هذه الأحكام .

2- التغلب على ما يتعارض مع الشريعة الإسلامية من مبادئ وقوانين وضعية لأن التحكيم كوسيلة اختيار لفض المنازعات يعطي لطرفي التحكيم حرية تكاد لا توجد في القضاء كوسيلة أصلية لفض المنازعات فالأطراف يستطيعوا وفقاً لهذه الإمكانية اختيار قانون دولة معينة يعترف قانونياً من الشريعة الإسلامية ، أو اختيار مذهب فقهي لإنهاء هذه الخصومة .

كما يمكن لهم كتابة القواعد القانونية كاملة التي يجب فض النزاع بموجبها ومع أن هذه الطريقة صعبة إلّا أن المؤسسات المصرفية والمالية الإسلامية تستطيع وضع مثل هذا التقنين مع اختيار قانون أو مذهب فقهي في حال نقص التشريع في هذه التقنين .

ولذلك يفضل الباحث إيجاد غرف تحكيم أو مراكز تحكيم مقدسة أسلامية يكون لديها مثل هذا التقنين أو على الأقل النص في التحكيم لعدم تطبيق أي نص مخالف للشريعة الإسلامية .

3- إمكانية اختيار القانون الواجب التطبيق على حكم التحكيم الصادر في المنازعات المالية الإسلامية ليتوافق مع الشريعة الإسلامية وحتى يتم فحص الأحكام الصادرة من هيئات التحكيم ومراقبتها بما ينسجم مع الشريعة الإسلامية ، وهنا نجد أن انشاء غرف التحكيم أو مراكز التحكيم الإسلامية التي يمكن أن تُنشأ في الغرف التجارية الإسلامية أو منظمة التعاون الإسلامي أو الغرف التجارية والصناعية العربية والإسلامية سيكون افضل لوضح نظام متكامل للتحكيم .

ويرى الباحث أن وجود تحكيم مؤسسي من خلال مركز تحكيم إسلامي متكامل في نشأته أفضل لما يتم فيه من خطوات إصدار الأنظمة والتعليمات والإجراءات التي يعمل بها المركز بما يتناسب مع المالية الإسلامية وكيفية اختيار الخبراء والمحكمين والوسطاء وقبول الثقافي لدى المركز وحتى نهاية إصدار الحكم ومراقبة تنفيذه .

بينما في التحكيم (ad- hoc) فالأمر قد يكون غيراً لدى المحكم المفرد لإقناع الخصوم بالتحكيم وفقاً للشريعة ، وقد يكون العكس أي الصعوبة بإقناع المحكم بالتحكيم وفقاً للشريعة الإسلامية لعدم تخصصه أو سهولة تطبيق القوانين الوضعية أو عدم معرفته بأحكام الشريعة الإسلامية وخصوصية المعاملات المالية الإسلامية .

لذلك فأن من أهم ما نوصي به في هذا البحث هو أنشاء مراكز تحكيم إسلامية تابعة للغرف المالية التجارية العربية والإسلامية ومنظمة التعاون الإسلامي والمعاهد الاقتصادية والمالية الإسلامية .

**المطلب الثاني :إجراءات التحكيم في المنازعات المالية الإسلامية وشروط تنفيذ الأحكام**

**نظرياً لا نرى خلافاً كبيراً في الإجراءات التي ستتبع في التحكيم في مثل هذه المنازعات أو شروط تنفيذ أحكامها على إجراءات التحكيم المتعارف عليها في باقي المنازعات.**

**لكن في مثل هذه المنازعات نجد أن إجراءات التحكيم ومن بدايتها في اختيار مركز تحكيم إسلامي متخصص أو محكم فردي لفض النزاع يجب مراعاة المنازعات المالية وطابعها الإسلامي الخاص ، وهذا العبء يكون غالباً على عاتق أطراف النزاع ( الخصوم ).**

**فمثلا لم تعد البنوك الإسلامية في سلطنة عُمان مجرد إضافة لتنويع نشاط النظام المصرفي؛ فخلال السنوات القليلة الماضية تطوّرت هذه المصارف ونافست نظيرتها التقليدية وحقّقت أرباحاً هائلة وباتت تتمتّع بجودة أصول عالية.**

**وتمكّنت البنوك الإسلامية في عُمان من وضع بصمتها في القطاع المصرفي منذ تبنّيها في السلطنة ، نهاية العام 2012.**

**وخلال السنوات الماضية ، سجّلت المصارف والنوافذ المصرفية الإسلامية حضوراً قوياً عبر شبكة فروع موزّعة على مختلف محافظات السلطنة ؛ حيث بلغ إجمالي عدد فروع البنوك والنوافذ المصرفية الإسلامية العاملة 77 فرعاً مرخّصاً ، في نهاية مارس 2018 ، وفق البيانات المنشورة على موقع البنك المركزي العماني.**

**وتتبع هذه الفروع مصرفين إسلاميين هما " نزوى " و"العز الاسلامي "، فضلاً عن 6 نوافذ إسلامية تابعة لبنوك تقليدية.**

**وأظهرت بيانات حديثة نشرها البنك المركزي العُماني ، نهاية الشهر الماضي ، أن إجمالي أصول الصيرفة الإسلامية في البلاد أرتفع من 3 مليارات و299 مليون ريال عُماني ( 8 مليارات و570 مليون دولار) بالعام 2017 ، إلى 3 مليارات و991 مليون ريال ( 10 مليارات و370 مليون دولار) في الربع الثالث من 2018بنسبة نمو بلغت 12%**

**وارتفعت الودائع لدى المصارف الإسلامية لتصل إلى 3 مليارات و158 مليون ريال (8.20 مليارات دولار) بنهاية مارس 2018 ، من مليارنين ، من مليارنين و 385 مليون ريال (6.20 مليارات دولار ) في 2017 بنسبة نمو بلغت 4.32% بحسب ذات البيانات .**

واستحوذت الوحدات المصرفية الإسلامية مجتمعة على ما نسبته 12.4 من إجمالي الأصول للقطاع المصرفي في العُماني في نهاية مارس الماضي .

في حين بلغ حجم التمويل المقدم لمؤسسات وشركات القطاع الخاص من المصارف والنوافذ المصرفية الإسلامية مليارين و 747 مليون ريال ( 7.14 مليارات دولار) وهو ما يعادل نسبة 1.3 % من إجمالي التمويل المقدم للقطاع الخاص من البنوك [1].

- نمو متواصل

وفي مايو 2018 ، أعلن بنك نزوي ، وهو أول بنك إسلامي في عُمان خلال الاجتماع السنوي لجمعيته العمومية ، تحقيق تمو بنسبة 3.343% بصافي أرباح بلغت 3.8 ملايين ريال عُماني (9.87 ملايين دولار).

كما حقق البنك زيادة بإجمالي أصوله بنسبة 35% حيث وصلت قيمتها إلى 697 مليون ريال ( 1.8 مليار دولار) مقارنة ب 516 مليون ريال (1.3 مليار دولار خلال العام السابق .

وكان طاهر بن سالم العمري ، الرئيس التنفيذي للبنك المركزي العُماني ، قد قال في تصريحات نشرتها وكالة الأنباء العُمانية الرسمية ، الشهر الماضي : أن " المصارف والنوافذ المصرفية الإسلامية سجلت حضوراً جيداً من خلال شبكة فروع موزعة على مختلف السلطنة ، محققة نمواً جيداً خلال الفترة الماضية ".

وأشار العمري إلى أن البنوك والنوافذ الإسلامية في السلطنة استحوذت على ما نسبته 13.2 % و 13% من إجمالي التمويل والودائع بالقطاع المصرفي العُماني على التوالي ، حتى نهاية مارس من العام الجاري .

وأوضح أن البنوك والنوافذ الإسلامية تحتاج لفترة تتراوح ما بين 3 و4 سنوات لتحقيق نتائج جيدة ، ولتصل إلى نقطة التعادل مع بقية المصارف .

وأوضح أن تبنّي السلطنة للصيرفة الإسلامية في العام 2013 ، جاء بهدف تنويع الخدمات المصرفية في السوق المحلية ، وزيادة التعمّق والشمول الماليين من أجل تطويعها في خدمة الاقتصاد الوطني العُماني .

[1] ) هذه المعلومات من موقع مجلس الاعمال الاردني الفلسطيني .

- نالت ثقة العملاء

من جانبه توقع المحاضر في قسم الدراسات العليا للاقتصاد الإسلامي في جامعة اسطنبول ، عبد الله بن عيسى أن يستمر ارتفاع حجم أصول البنوك الإسلامية في سلطنة عُمان والمنطقة العربية خلال الأعوام القادمة .

وقال بن عيسى ل" الخليج أون لاين " : إن " البنوك الإسلامية في سلطنة عُمان ما زالت تشهد طلباً كبيراً وتنمو بشكل متسارع . ولا استبعد أن يصل حجم أصولها مع بداية العام المقبل إلى 15% من إجمالي أصول البنوك في البلاد " [1].

وأضاف : إن " عالمنا المعاصر يتطلع إلى نظام مالي موثوق وحافظ لحقوق المجتمع، والصيرفة الإسلامية تُلبي هذا الطموح ".

وتابع :" المصارف الإسلامية في سلطنة عُمان حققت نتائج متميزة ، وباتت تمتلك حصة جيدة من سوق المصارف ، رغم أن نشأتها ترجع إلى ما قبل 5 سنوات فقط . الأمر الذي يعكس تفضيلات المُودعين في بقاء أموالهم لدى هذا النوع من البنوك ".

وعلى الصعيد الخليجي ، رأى بن عيسى أن المصارف الإسلامية في الخليج عملت خلال الفترة الماضية على زيادة كفاءتها وفاعليتها ، وبذلت جهوداً كبيرة لزيادة جذب العملاء وقد نجحت في ذلك بشكل جيد .

ومن وجهة نظر المختص الاقتصادي ، فإن البنوك الإسلامية في سلطنة عُمان تملل أساسيات مالية وأصولاً قوية وسليمة ، وقد نجحت في التغلب على الكثير من تداعيات التباطؤ الاقتصادي ، وحافظت على معدلات نمو أعمالها وأرباحها المتميزة .

جدير بالذكر أن البنوك الإسلامية في منطقة الخليج العربي تستحوذ على نحو ثلث أصول نظيرتها على مستوى العالم ، بحسب دراسة لصندوق النقد العربي أصدرها في يونيو 2017.

وذكرت الدراسة ذاتها أن الفترة التي تلت الأزمة المالية العالمية عام 2008 ، شهدت نمواً ملحوظاً لنشاط الصيرفة الإسلامية بمعدل نمو مركب يبلغ 17% خلال تلك الفترة ، ما يعكس اهتماما عالمياً واسع النطاق بفرض التمويل المصرفي الإسلامي .

[1]) موقع الخليج اون لاين . gulf on line

ويبلغ عدد المؤسسات المصرفية الإسلامية على مستوى العالم نحو 700 مؤسسة منها 250 مؤسسة تعمل في منطقة الخليج .

## إجراءات التحكيم التجاري الدولي

من المفترض أن إجراءات التحكيم يجب أن تكون بسيطة، وهذه الإجراءات يجوز أن يحددها الأطراف بأنفسهم، ولكن في العادة تكون لمؤسسة التحكيم إجراءاتها الخاصة التي يتفق عليها الأطراف عندما يختارون هذه المؤسسة، وفي أي من الحالتين السابقتين لا يمكن للأطراف ألا يأخذوا في الاعتبار النظام العام والقواعد الإلزامية في القانون الإجرائي و اجب التطبيق بشأن التحكيم [1] .

وتجدر الإشارة إلى أنه كلما كان التحكيم معقدا كلما كانت الإجراءات أكثر تعقيدا ، وهناك بعض قضايا التحكيم تستغرق سنوات لتسويتها .

## القانون الواجب التطبيق بشأن إجراءات التحكيم

إن المستثمرين هم في حاجة إلى جو من الأمن القانوني ، يعطي لهم رؤية واضحة بخصوص التشريع الواجب التطبيق و الذي يطمئنهم بخصوص حل نزاعاتهم.

إن القانون واجب التطبيق يتوقف على مكان التحكيم، ويكون هو القانون الوطني لمحل التحكيم الذي يجب أن يتم الاتفاق عليه بين الأطراف، وتضمن مؤسسة التحكيم شرطا في اتفاقها النموذجي بشأن القانون الإجرائي واجب التطبيق، وعلاوة على ذلك لا يمنع تطبيق قانون وطني معين من المحكمين الاستماع إلى شاهد في أي دولة أخرى .

والاتجاه الثاني يفترض أن المحكمين يجب أن يتوصلوا إلى القانون واجب التطبيق وفقا لقواعد تنازع القوانين إلى القانون الأكثر ارتباطا بالعلاقة بين أطراف النزاع و هذا شائع في التحكيم .

### تشكيل هيئة التحكيم

تباشر هيئة التحكيم اختصاصها بحضور طرفي النزاع ، فإذا تخلف أحدهما عن حضور إحدى الجلسات أو عن تقديم ما طلب منه من مستندات جاز لهيئة التحكيم الاستمرار في إجراءاته، وإصدار حكم في النزاع تستند فيه إلى ما توافر لديها من عناصر إثبات.

[1] ) لمزيد من المعلومات ؛ انظر كتاب " تنفيذ احكام التحكيم الاجنبية " للدكتور عصام الدين القصبي . دار الثقافة للنشر والتوزيع . القاهرة 2003 . ص 9 وما بعدها

يحكم تشكيل هيئة التحكيم مبدأين أساسيان :

- أن تكون إرادة الخصوم هي المرجع الأول في اختيار الهيئة، فإذا اتفق الأطراف على طريقة اختيار المحكمين، فإنه يجب الالتزام بما تم الاتفاق عليه، وغالبا ما يختار الخصم محكما يكون هناك تقارب بينهما في الآراء وعلى دراية بموقفه أكثر من القاضي، وأن الثقة في حسن تقدير المحكم و عدالته و حياديته هي بواعث الاتفاق على التحكيم[1].
- مراعاة المساواة بين طرفي النزاع من حيث اختيار المحكمين ، فلا يكون لأحدهما أفضلية على الآخر بمعنى أنه لا يجوز أن يسند إلى احدهما اختيار جميع المحكمين دون الآخر.

ولهيئة التحكيم سماع شهادة شهود دون تحليفهم اليمين كما أن بوسعها تعيين خبيرا أو أكثر لتقديم تقرير مكتوب أو شفهي في النزاع ، حيث تقوم بدورها بإخطار طرفي النزاع بما حواه التقرير مع إتاحة الفرصة لهما لإبداء ما يعن لهما من ملاحظات على ما ورد بهذا التقرير .

ولهيئة التحكيم أن تقرر عقد جلسة بحضور طرفي النزاع لسماع ومناقشة الخبير فيما ورد بتقريره، مع كفالة الحق لكل من الطرفين في الاستعانة بخبير أو أكثر لتنفيذ ما جاء بتقرير الخبير المنتدب بواسطة هيئة التحكيم ما لم يتفق طرفين التحكيم على خلاف ذلك .

وتصدر هيئة التحكيم حكمها مكتوبا مشتملا على أسماء الخصوم وعناوينهم وكذا أسماء المحكمين وجنسياتهم وصفاتهم وصورة من اتفاق التحكيم مع ملخص لأقوال وطلبات ومستندات الخصوم ومنطوق الحكم وتاريخه ومكان إصداره، وتسلم هيئة التحكيم صورة من حكم التحكيم للطرفين موقعة من المحكمين الموافقين عليه خلال ثلاثين يوما من تاريخ صدوره[2] .

2- إجراءات تنفيذ الحكم التحكيمي

يتعين أولا إثبات وجود الحكم التحكيمي بتقديم الأصل مرفقا باتفاقية التحكيم أو بتقديم نسخ تتوفر فيها الشروط المطلوبة لإثبات صحتها ، و تودع الوثائق لدى الجهة

[1] ) لمزيد من المعلومات : انظر كتاب " تنفيذ احكام التحكيم الاجنبية " للدكتور عصام الدين القصبي . دار الثقافة للنشر والتوزيع . القاهرة 2003 . صفحة 17 .

[2] ) د. نبيل زيد مقابله . تنفيذ احكام التحكيم الاجنبية . دار النهضة العربية . 2006 . صفحة 57 .

القضائية المختصة من أحد المحكمين أو الطرف المعني بالتنفيذ ، وعلى الأطراف أن يتحملوا المصاريف التي تترتب على إيداع العرائض و الوثائق و تكون أحكام التحكيم قابلة للتنفيذ بمقتضى أمر صادر من المحكمة المختصة بذيل أصل الحكم أو بهامشه و يتضمن الإذن لكاتب الضبط بتسليم نسخة رسمية منه حاملة للصيغة التنفيذية ، و يصدر الأمر من رئيس المحكمة التي يقع مقرها بمكان التنفيذ ، إن كان مقر محكمة التحكيم خارج الدولة .

ثانيا : الطعن في حكم التحكيم التجاري الدولي

إن الطعن قد يكون في القرار أو الحكم الذي يرفض الاعتراف أو التنفيذ لحكم التحكيم ، و قد يكون الطعن في الحكم الذي يقر باعتراف حكم التحكيم أو بتنفيذه ، و يكون الطعن عن طريق الاستئناف ، كما أن الطعن قد يكون عن طريق الطعن بالبطلان في غالب الاحيان .

## تنفيذ أحكام التحكيم وفقا لاتفاقية نيويورك

بعد اتفاقية جنيف لسنة 1927 الخاصة بتنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية ,ولتحقيق الغاية المرجوة من التحكيم , ومن أجل وضع قواعد دولية جديدة تسهل الاعتراف بأحكام التحكيم وتُعجل في تنفيذها ، تبنى المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الأمم المتحدة مشروعاً جديداً لاتفاقية دولية وقرر في عام 1956 عقد مؤتمر دولي لإقرار اتفاقية دولية جديدة حول الاعتراف وتنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية بدلا عن اتفاقية تنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية ( جنيف 1927 ). و أنعقد المؤتمر في نيويورك بتاريخ 30 آذار مارس عام 1958 وخلُصت مناقشات المشاركين القانونيين ومندوبي الدول في 10 حزيران يونيو 1958 إلى إقرار اتفاقية جديدة بشأن الاعتراف وتنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية والمعروفة باسم " اتفاقية نيويورك 1958 ." وبتاريخ 1959/6/7 دخلت الاتفاقية حيز التدقيق.

لقد لاقت اتفاقية نيويورك قبولاً واسعاً للانضمام إليها من مختلف البلدان حيث بلغ عدد الدول الأعضاء في هذه الاتفاقية حتى تاريخ 27 /2012/10 (147) دولة منها

(15 (دولة عربية هي ( الأردن ، الإمارات ، البحرين ، تونس ، الجزائر ، سوريا ، جيبوتي ، عُمان ، قطر ، الكويت ، لبنان ، مصر ، المغرب ، السعودية ، موريتانيا [1].

نصت اتفاقية نيويورك في المادة (3) منها على أن " تعترف كل الدول المتعاقدة بحجية حكم التحكيم ، وتأمر بتنفيذه طبقاً لقواعد المرافعات المتبعة في الإقليم المطلوب إليه التنفيذ ، وطبقاً للشروط المنصوص عليها في المواد التالية . "

وبذلك تكون اتفاقية نيويورك قد أحالت تنفيذ حكم التحكيم الأجنبي إلى قواعد المرافعات في بلد التنفيذ ، ولكنها أضافت إلى ما كان عليه الحال في اتفاقية جنيف 1927 تكملة أساسية وجوهرية وفرت لحكم التحكيم الدولي فرصاً أفضل للتنفيذ ، إذ نصت " ولا تفرض للاعتراف أو تنفيذ أحكام المحكمين التي تطبق عليها أحكام الاتفاقية الحالية شروطاً أكثر شدة ولا رسوماً قضائية أكثر ارتفاعاً بدرجة ملحوظة من تلك التي تفرض للاعتراف وتنفيذ أحكام المحكمين الوطنيين . " [2]

إن اتفاقية نيويورك وهي تقر بتنفيذ الأحكام التحكيمية الأجنبية وفقاً لقواعد المرافعات المطبقة في البلد المطلوب التنفيذ فيه ، إنما تكون قد حالت بهذا النص أي تفريق بين حكم التحكيم الأجنبي وحكم التحكيم الداخلي ، فوجود هذا النص الذي أصبح يطبق على حكم التحكيم الداخلي هو نفس ما يطبق على حكم التحكيم الأجنبي من قواعد للتنفيذ أي أن اتفاقية نيويورك حققت مساواة أحكام التحكيم الداخلية بأحكام التحكيم الأجنبية .

وبموجب اتفاقية نيويورك فإن أحكام التحكيم لا تقتصر على تحكيم الحالات الخاصة (ad hoc) فحسب بل تشمل كذلك التحكيم التي تتم لدى مراكز ومؤسسات التحكيم الدائمة ، حيث نصت الاتفاقية على أنه " يقصد بأحكام المحكمين ليس فقط الأحكام الصادرة من محكمين معينين للفصل في حالات محددة بل أيضا الأحكام الصادرة من هيئات تحكيم دائمة يحتكم إليها الأطراف ( المادة.1-فقرة 2 ) . [3]

[1] - http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/NYConvention_status.html

[2] - انظر : د. نبيل زيد مقابلة – المرجع السابق – ص 53 وما بعدها .

[3] - http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/NYConvention.html

**النتائج :-**

**خلصنا في هذا البحث إلى المزايا الخاصة بالمعاملات الإسلامية وطبيعة التعامل معها خاصة بالفصل في قضاياها ، وتوصلنا أن التحكيم هو وسيلة قانونية بديلة مناسبة للحكم في هذه المعاملات لما يتميز به من مرونة واستجابة كبيرة لخصائص المعاملات الإسلامية .**

**ومن خلال هذا البحث توصلنا إلى أن وجود تحكيم مؤسسي أفضل من التحكيم الفردي لوجود ضوابط في التعامل مع المنازعات في المالية الإسلامية بشكل منتظم .**

**التوصيات :-**

1- **يوصي الباحث بالاعتماد على الوسائل البديلة لفض المنازعات المالية الإسلامية وخاصةً التحكيم التجاري الدولي والتحكيم في العمليات المصرفية والمالية الإسلامية .**
2- **إنشاء مراكز تحكيم إسلامية تابعة للغرف التجارية العربية والإسلامية ومنظمة المؤتمر الإسلامي والبنك الإسلامي للتنمية وما شابهها من منظمات .**
3- **توفير قاعدة بيانات شاملة للمعاملات المالية المصرفية الإسلامية وللجزاء في مثل هذه المعاملات .**

# المراجع


1 - مقال منشور على موقع

http://www.arabnak.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%B1%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A1-%D9%88%D8%B3 / - تاريخ الدخول للموقع 2018/12/21 .

2- - مقال منشور للباحث وائل اللبابيدي على موقع :

http://www.arabnak.com/%D9%81%D8%B1%D8%B5-%D9%86%D9%85%D9%88-%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%82%D8%A8%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D9%86%D8%AA%D8%B8%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7/

4- د .عبد الفتاح صلاح , مدخل لدراسة الاقتصاد الاسلامي , مقال منشور على موقع :

http://www.arabnak.com/%D9%85%D8%AF%D8%AE%D9%84-%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A-%D8%AC-1. 2018/12/21 / تاريخ الدخول للموقع

5- لمزيد من المعلومات أ.د محمد رواس قلعه جي ، المعاملات المالية المعاصرة في ضوء الفقه والشريعة - دار النفائس – دون دار نشر ،2017 ، ود. عبدا لله المصلح ود. صلاح العماوي – دراسات في فقة المعاملات المالية – مطبوعات الجامعة الأمريكية المفتوحة – مكتبة القاهرة ، 2001، د. حسن ايوب – فقه المعاملات المالية في الاسلام – دار السلام –القاهرة ، 2003.

6- أنظر تفصيلاً حول التحكيم وموضوعاته الرئيسية، مؤلف، تنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية، د. نبيل زيد مقابلة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2006 .

7- انظر موقع اليونسترال :

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention_status.html

8- د. محمد حسين البشايرة , تسوية المنازعات وفق آلية مركز التحكيم التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي , منشورات مركز التحكيم التجاري لدول الخليج العربي , البحرين , 2014 , صفحة 12 .

9- لمزيد حول اجتماع المذاهب أنظر :بحث د. معن خالد القضاة بعنوان التحكيم في الشريعة الإسلامية .

10- صحيح مسلم بشرح النووي ، باب جواز قتال من نقض العهد، ج 12، ص 92، أسم المؤلف أبو زكريا يحيى بن شرف النووي، دار إحياء التراث العربي، بيروت ، الطبعة الثانية عام 1392 هـ.

11- هذه المعلومات من موقع مجلس الاعمال الاردني الفلسطيني http://www.pjf.jo/ .

12- موقع الخليج اون لاين . gulf on line

13- لمزيد من المعلومات: انظر كتاب "تنفيذ احكام التحكيم الاجنبية" للدكتور عصام الدين القصبي, دار الثقافة للنشر والتوزيع , القاهرة 2003 ,

14- http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/NYConvention_status.html

# عيب الاستغلال في القانون المدني الأردني
## (دراسة مقارنة)

الدكتور علي يوسف عوض العبابنة

المملكة الأردنية الهاشمية

**ملخص**

يتناول هذا البحث بأسلوب مقارن مسألة في غاية الأهمية في القانون المدني الأردني ومقارنته بالقوانين الأخرى، وهي إستغلال أحد طرفي العقد تجاه الطرف الآخر نتيجة حالة الضعف التي يكون فيها والتي تهيئت أسبابها بظروف خارجه عن الطرف المُستغِل، الذي انتهز هذه الظروف وقام بفرض شروطٍ قاسية ومجحفة أدت إلى عدم تعادل فادح في الالتزامات المتقابلة بين الأطراف، ومكانةَ هذا العيب هل باعتباره عيبًا من عيوب الإرادة أم باعتباره خارج عن نطاقها، وضرورة توافر اركانه الركن المادي والركن النفسي حتى يتحقّق عيب الاستغلال، والآثار التي ترّتب على تحقّقه، من وجهة نظر القانون المدني الاردني وغيره من القوانين الأخرى، وتقدير موقف المُشّرع الأردني من ذلك.

## مقدمة

يُعتبر العقد المصدر الرئيسي للحقوق والالتزامات التي تنشأ بين الأفراد، وقد كان له النصيب الأكبر من اهتمام فقهاء القانون، ونّظمَتهُ التشريعات المدنية المختلفة وبينت أركانه وشروط صحته، وذلك حماية للمصلحة العامة ومصالح الأفراد خاصة، فكان أساس الالتزام العقدي أن تكون العلاقة القانونية صادرة عن إرادة حرة واعية وجادة، وأن لا تتعرض إلى إكراه أو غلط أو تدليس أو إستغلال، فالالتزامات الناتجة عن هذه العلاقة تكون رهن ونتيجة هذه الارادة.

والعقود المالية تقوم في الأساس على التعادل والتكافؤ في الالتزامات المتقابلة، فإذا ما اختّل هذا التوازن فليس من العدل أن يتحمل الطرف الضعيف هذه الالتزامات الباهظة ما كان ليرضى بها لولا وقوعه تحت تأثير ظُروف مُعينة جعلته يقبل بهذا العقد على الرغم من التفاوت الباهظ فيه، وبالتالي لا بد من تدّخل قانوني لإعادة التوازن العقدي إليه، وبالنظر إلى القانون المدني الأردني، نجد أنه اعتبر عيوب الارادة "الاكراه والغلط والتغرير مع الغبن الفاحش"، ولم يتطرق إلى عيب الاستغلال إلا في بيع السلم وتصرفات السفيه وذو الغفلة.

ومن أجل الحديث عن هذه المسألة قمت بتقسيم هذا البحث إلى مبحثين رئيسين فقد تناولت في المبحث الأول ماهّية الاستغلال، وقد تناولت في المبحث الثاني شروط عيب الاستغلال.

## أهمية البحث

تأتي أهمية هذه الدراسة لتحديد وبيان عيب الاستغلال وموقف المُشّرع الأردني من ذلك في ظل عدم تبّنيه لنظرية عامة في الاستغلال بخلاف معظم التشريعات المدّنية للدول الأخرى على الرغم من اهميته في تنظيم العلاقة التعاقدية بين المتعاقدين على أساس من العدل والتراضي الحر المتبادل.

## إشكالية البحث

تتمثل إشكالية الدراسة في تحديد وبيان موقف المشرع الأردني من نظرية الاستغلال في القانون المدني الأردني، من خلال الاجابة على التساؤل، هل تبنى المشرع

الأردني نظرية عامة للاستغلال؟ وهل كان موقف المشرع الأردني كافياً لتوفير الحماية القانونية للطرف المستغل من قبل المتعاقد الآخر.

## أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحديد وبيان عيب الإستغلال وموقف المشرع الأردني من ذلك ومقارنته بتشريعات المدنية للدول الأخرى نظراً لأهميته في المساعدة على تنظيم العلاقات المالية بين الأفراد على أساس من العدل والمساواة والرضا المتبادل، وأن تكون العلاقة العقدية متعادلة أو لا يكون فيها تفاوت فادح حتى لا يطغى القوي على الضعيف في العقد.

## منهجية البحث

سيتبع الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة من خلال الإستقراء والتحليل والتفسير الدقيق للنصوص بهدف تحديد المفاهيم العامة لنظرية عيب الاستغلال، والاستعانة بالمنهج المقارن من خلال دراسة التشريعات المدنية المنظمة لعيوب الارادة وبيان موقفها من تنظيم عيب الاستغلال ومقارنته بموقف المشرع الاردني.

## خطة الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد قمت بتقسيمها وفق الخطة التالية

المبحث الأول: ماهية الإستغلال.

المطلب الأول: تعريف عيب الإستغلال.

المطلب الثاني: الأساس القانوني لعيب الإستغلال.

المطلب الثالث: مكانة عيب الإستغلال ضمن نطاق عيوب الإرادة.

المبحث الثاني: شروط عيب الإستغلال.

المطلب الأول: الركن المادي للإستغلال.

المطلب الثاني: الركن النفسي للإستغلال.

المطلب الثالث: الآثار المترتبة على عيب الاستغلال.

## المبحث الأول

## ماهيّة الاستغلال

عرف الفقه التصرفات القانونية بأنها إتجاه الإرادة إلى إحداث أثر قانوني مُفترضًا بأن تكون هذه الإرادة حُرّة سليمة خالية من العيوب، وأن تكون الالتزامات القانونية المترتبة على هذا التصرف متعادلة، فإن كان عدم التعادل في الالتزامات بين أطراف العلاقة نتيجة انتهاز أحد الطرفين لنواحي الضعف والحاجة لإرادة الطرف الآخر بإبرام عقد بشروط قاسية ومجحفة، يتحّقق عيب الاستغلال، وإن لم يقم المُتعاقد المُستغِل بأي إكراه أو تدليس، وإنما كان موقفه سلبياً بانتهاز حالة الضعف لدى الطرف الآخر ونيّة الاستفادة من ذلك.

ولقد تباينت التشريعات المدّنية في موقفها تجاه ذلك، فمنها من اعتبره عيباً من عيوب الإرادة، فقام بتنظيمة والنص عليه بصورة مستقلة، ومنها من قام بتنظيمه بصورة محدودة ومُقّيدة ومنها من لم يقم بالنص عليه بالنظر إلى تقاربه مع العيوب الأخرى للإرادة.

وهذا ما يتطلب من الباحث بيانه، الاستغلال مفهومه والأساس القانوني الذي يستند إليه، وبيان هل الاستغلال يمكن اعتباره عيبًا من عيوب الإرادة واختلافه عن عيوب الإرادة الأخرى، وموقف المشرع الأردني من عيب الاستغلال ومقارنته بالقوانين الأخرى.

### المطلب الأول: تعريف عيب الاستغلال

لم تضع التشريعات القانونية تعريفًا للاستغلال كغيره من المفاهيم القانونية وتركت الأمر للفقه كالعادة الذي إهتم في وضع تعريفات له، فقد عرفه[1] بأنه "عدم تعادل واضح أو غير مألوف في التعامل بين ما يعطيه أحد المتعاقدين وبين ما يأخذه مُقدرًا وقت العقد وينشأ عن استغلال الطرف الآخر لحالة الضعف التي وُجد فيها هذا المتعاقد.

وعرفه آخرون[2] "أن يرى شخص ناحية ضعف عند شخص آخر، وينتهز هذه الفرصة، ويعمد إلى إبرام عقد معه يغبنه فيه غُبناً فاحشاً، بحيث يختل التوازن بين

---

[1] فرج، توفيق حسن، 1966، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، منشأة المعارف، الاسكندرية ص10.

[2] الزرقا، مصطفى، 1964، شرح القانون المدني السوري، نظرية الالتزام العامة،ج1، المصادر، العقد والإرادة المنفردة، الطبعة الرابعة، مطبعة الحياة، دمشق، ص206، و عبد الباقي، عبد الفتاح، 1984، موسوعة القانون المدني المصري، نظرية العقد والإرادة المنفردة، دراسة معمقة ومقارنة بالفقه الإسلامي، ص402.

الالتزامات العقدية، على أن يكون هذا الإختلال مقدراً وقت إبرام العقد، وبحيث أن العقد لم يكن ليبرم لولا استغلال حالة الضعف عند المتعاقد المغبون".

وعرفه آخرون[1] بأنه "اتجاه إرادة شخص إلى استغلال الحاجة أو الظروف التي أحاطت بشخص آخر فيحمله على إبرام عقد أو إجراء تصرف قانوني بغبن فادح ما كان ليقبله أو يقدم عليه بهذه الشروط لولا الحاجة أو تلك الظروف".

من خلال دراسة التعريفات المتقدمة نلاحظ أن عدم التعادل والتفاوت الفاحش بين الإلتزامات المتقابلة يمثل جوهر الاستغلال وهي النقطة التي تجتمع عليها هذه التعريفات، ويمكن القول بأن عيب الاستغلال يعود إلى أساس أخلاقي[2]، إذ يرمي إلى منع اختلال التعادل غير المألوف، بين الالتزامات المتقابلة للمتعاقدين، ويرتبط بفكرة العدل كونه يسعى إلى تحقيق التوازن العقدي من خلال محاربته للعقود التي تبرم بغبن فاحش تحت تأثير ضعف إرادة الطرف الآخر المغبون. [3]

وهو بهذا الرأي لا يؤثر على اهلية المتعاقد وسلامته في إبرام التصرف القانوني حيث يبقى يتمتع بكامل الأهلية في إبرام التصرفات القانونية دون وصاية من أحد، بالرغم من اعتبار تصرفه يكون معيبًا في العقد الذي تم إبرامه لتخلف الإرادة الكاملة الخالية من العيوب.

وبالرغم من أن الاستغلال والغبن يتشابهان في عدم التعادل بين التزامات طرفي العقد فينظر إلى عدم التعادل هذا في الغبن من ناحية مادية فقط، أما في الاستغلال، فينظر إلى عدم التعادل هذا من خلال الحالة النفسية التي يكون عليها المتعاقد المغبون ونية الطرف المتعاقد "المُستغِل" إلى الاستفادة من هذه الحالة[4].

ونلاحظ هنا أن عيوب الإرادة التقليدية –الإكراه والتغرير مع الغبن الفاحش والغلط– عجزت عن توفير الحماية القانونية للطرف المغبون، فأصبح من الضرورة تناول

---

(1) عيسى، المحمدي أحمد، 2003، النظرية العامة للاستغلال في الفقه الإسلامي، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، ص293.

(2) أورد الدكتور عبد الفتاح عبد الباقي في مؤلفه، نظرية العقد والارادة بأنه" (يقوم الاستغلال على التنكر لشرف التعامل تنكراً مزدوجاً يشمل الوسيلة والغاية معاً في آن واحد وهو يقوم على الاستغلال من أجل الحصول على منافع باهظة دون وجه حق).

(3) عبدالباقي، عبد الفتاح، نظرية العقد والارادة المنفردة، مرجع سابق، ص73.

(4) سوار، محمد، 1978، شرح القانون المدني، النظرية العامة للالتزام،ج1، المصادر الإرادية، العقد والارادة المنفردة، المطبعة الجديدة، دمشق، ص141.

الاستغلال بصورة متكاملة، بداية من عدم التعادل بين الالتزامات العقدية مرورًا في البحث بإرادة الطرف المُستغَل، ونية الطرف المُستغِل الذي استغل هذه الحالة وأبرم عقدًا بغبن فاحش لا حق له فيه ولا عدل ولذا يرى جانب من الفقه[1]، بان التشريعات الحديثة اتجهت إلى الاخذ بنظرية عامة في الاستغلال، من أجل حماية إرادة المتعاقد من الاستغلال في إبرام العقود، وصنّفتها ضمن عيوب الإرادة، بحيث جعلت من الاستغلال نظرية عامة تنطبق على جميع التصرفات القانونية واطلقت عليها "نظرية الاستغلال"، وبهذه النظرية لم يقتصر على مواجهة المشكلة في نتيجتها وهي الغبن، وإنما مواجهتها أيضًا من حيث مصدرها وهو الاستغلال.

وقد تناولت التشريعات الحديثة مفهوم الاستغلال بعبارات مختلفة ومتباينة، فقد تبّنى القانون المدني الالماني لسنة 1896 نظرية عامة للإستغلال في نص المادة[2] (138) منه، الذي وصف الاستغلال بانه عمل مخالف للآداب، إذ إعتبر نية المتعاقد المستغِل هي المحور الرئيسي لتحديد هذا الوصف، ورتب البطلان لهذا التصرف القانوني، ليس عيباً في الارادة وإنما لمُحاربة الاستغلال.

أما قانون الالتزامات السويسرية فبموجب نص المادة (21) أنه يمكن رفع الغبن عن الشخص الذي وقع ضحية إكراه ناشئ من الظروف، بشرط توافر الشروط القانونية التي يتطلبها القانون بأن يكون عدم التناسب الظاهر على درجة من الجسامة.

أما القانون المدني الفرنسي لم ينص على نظرية عامة للاستغلال (فلم يعتد بالغبن ) فالأصل هو استبعاده كوسيلة للطعن في العقود كما نصت المادة (1118) منه بأنه (الغبن لا يعيب الاتفاقات إلا بالنسبة لعقود معينة، أو بالنسبة لأشخاص معينين)، وكرر هذا الموقف في نص المادة(1313) والتي اشارت (البالغين لا يمكنهم الرد بسبب الغبن إلا في

---

[1] طه، غني، 1971، الوجيز في النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، مطبعة المعارف، بغداد ، ص211.

[2] أنظر المادة 138 من القانون المدني الألماني والمنشور على الموقع الالكتروني(www.fd.ulisboa.pt ) والتي نصت بأنه ( 1.A legal transaction contrary to public policy ;void.2. In particular, a legal transaction is void by which a person, by exploiting the predicament, inexperience, lack of sound judgement or considerable weakness of will of another, causes himself or a third party, in exchange for an act of performance, to be promised or granted pecuniary advantages which are clearly disproportionate to the performance)

(1. كل عمل قانوني يخالف الاداب يعتبر باطلاً 2. ويعتبر باطلاً بوجهٍ خاص العمل القانوني الذي يستغل فيه الشخص حاجة الغير أو طيشه أو عدم خبرته، ليحصل لنفسه أو لغيره على منافع ماليه تزيد على قيمة المنافع التي يقدمها، بحيث يتبين من الظروف أن هناك اختلالاً فادحاً في التعادل بين قيمة تلك المنافع).

الحالات والشروط التي يقتضيها هذا القانون بوجه خاص)، فلابد أن يصل الغبن إلى رقم محدد حتى يخفف الغبن دون أن يعتد بإرادة المتعاقد المُستغِل ونيته الاستفادة من حالة الضعف والحاجة التي يكون عليها الطرف الاخر، ولهذا نجد أن القضاء الفرنسي لجأ إلى عيب الإكراه لإبطال التصرفات القانونية التي تعقد في ظروف ظل ظروف إضطرارية[1].

أما القانون المدني المصري فعبر عن الاستغلال في المادة(129) التي نصت بأنه "1. إذا كانت التزامات أحد المتعاقدين لا تتعادل البته مع ما حصل عليه هذا المتعاقد من فائدة بموجب العقد أو مع التزامات المتعاقد الآخر، وتبين أن المتعاقد المغبون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشاً بيناً أو هوىً جامحاً، جاز للقاضي بناء على طلب المتعاقد المغبون أن يبطل العقد أو أن ينقص التزامات هذا المتعاقد...." ونجد أن المشرع المصري قد حصر عيب الاستغلال في حالتي الطيش البين والهوى الجامح بخلاف التشريعات الأخرى[2].

لم يدرج المشرع الأردني عيب الاستغلال ضمن نصوص القانون، ولم يتبناه بصورة عامة ولكنه أشار اليه بتصرفات السفيه وذو الغفلة في المادة (129\2) من القانون المدني التي نصت بأنه (أما تصرفاته قبل الحجر فمعتبره إلا إذا كانت نتيجة استغلال أو تواطؤ)، وفي نص المادة (1/538) من القانون المدني على أنه "إذا استغل المشتري في السلّم حاجة المزارع فاشترى منه محصولاً مستقبلاً بسعر أو بشروط مجحفة إجحافًا بَيّنًا كان للبائع حين الوفاء أن يطلب إلى المحكمة تعديل السعر أو الشروط بصورة يزول معها الاجحاف[3]، في حين أن الشريعة الإسلامية والتي هي مصدر رئيسي للقانون المدني الأردني عالجت الغبن في نظرية عامة وفق تطبيقات فقهية فهي لا تجيز الاستغلال وتحاربه أيًا كانت الطريقة التي يتم فيها، ولذلك فقد نهّت عن عدد من البيوع التي قد يشوبها الاستغلال

---

[1] فرج، توفيق حسن، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق،ص202.

[2] فرج، توفيق حسن، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق، ص203.

[3] الزرقاء، مصطفى، 1954، محاضرات في القانون المدني السوري القيت على طلبة قسم الدراسات القانونية بمعهد الدراسات العربية العالية، ص154.

ويحتويها الغش لأنها من قبيل أكل مال الناس بالباطل كبيع تلقي الركبان وبيع الحاضر للباد والنهي عن الاحتكار والنهي عن بيع المُضطر[1].

وبالرغم من ذلك، نجد أن محكمة التمييز الأردنية قد عرفت الاستغلال في حُكمها[2]، بأنه" .....، وحيث إن المقصود بالاستغلال أن يكون الغير عالماً بحالة السفه فيعمل على الاستفادة منها وذلك بأن يدفع السفيه إلى تصرفات يستغله بها كي يحصل على ميزات تجاوز الحد المعقول....."

المطلب الثاني: الأساس القانوني لعيب الاستغلال

كما رأينا فإن نظرية الاستغلال تتكون من عناصر متعددة (العنصر المادي والنفسي)، فالجانب المادي الذي يتمثل في عدم التعادل بين الالتزامات المتعادلة في العقد والجانب النفسي الذي يتمثل في استغلال حالة الضعف لدى أحد المتعاقدين بواسطة المتعاقد الأخر، فلا يمكن النظر إلى هذه العناصر كلٍ على حده، بل لا بد من اجتماعها حتى نكون امام عيب الاستغلال، وهذا يعتبر وضعاً خاصاً يتصف به عيب الاستغلال من خلاله يمكن تميّيزه عن غيره من العيوب (الغبن)، وخاصة فيما يتعلق بتحديد الجانب الذي يمكن بواسطته الطعن في العقد"، إذ تجد أنه من الصعوبة بمكان تركيز العيب في الجانب النفسي أو المادي له ولذلك تباينت مواقف التشريعات المدنية نتيجة ذلك[3].

فنجد أن المشرع الألماني إعتبر الاستغلال بأنه عمل منافٍ للآداب، واعتبر العقد باطلاً من هذا الجانب ولا يتعلق الأمر بالرضا في هذه الحالة، ولكنه يتعلق بمُحاربة الاستغلال ذاته، فما يجب إثباته مقدار الاستغلال الذي يعتبر كافيًا لمنافاة الآداب وليس مقدار التهديد المعنوي الذي يكفي ليعيب الرضا، وبالتالي نجده نظر إلى مركز المتعاقد المُستغِل، ولم ينظر إلى " أن المغبون قد خضع لتأثير لم يستطع التغلب عليه بإرادته"، وهذا يترتب عليه عدم إعتباره من عيوب الرضا، ولكن يعنيه أمر مختلف كل الاختلاف هو أن الطرف الآخر قد استغل فيمن تعاقد معه ما قام به من ضعف وما اشتد عليه من حاجة، فليس

---

[1] الزرقاء، مصطفى، محاضرات في القانون المدني السوري القيت على طلبة قسم الدراسات القانونية بمعهد الدراسات العربية العالية، مرجع سابق، ص155.

[2] أنظر حكم محكمة التمييز الأردنية " حقوق" رقم 2014/346 ( هيئة عادية) تاريخ 2014/8/7 منشورات مركز عدالة.

[3] الجميعي، عبد الباسط ، 1990، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ص270.

ينطوي الأمر على عيب في الرضا، بل هو ينطوي على عمل مخالف للآداب صدر من المتعاقد الذي حصل على منفعة لا تتناسب مع التزاماته".

أما موقف المُشرّع المصري، فهو يضع حماية الطرف المتعاقد المُستغَل في المقام الأول، ويبحث ما إذا كان الضرر الذي أصابه من العقد كان بسبب طيشه البين أو هواه الجامح وإن كان لا يتغاضى سواءاً عن موقف الطرف الغابن أو وجود عدم التعادل في أداءات أطراف التعاقد،، وهذا يتماشى مع المبدأ الذي وجدت من أجله نظرية الاستغلال وهو حماية الطرف الضعيف، انطلاقًا من مبدأ سلطان الإرادة، فاعتبر الاستغلال عيبًا من عيوب الإرادة في القانون المدني المصري إلى جانب الإكراه والتدليس والغلط .[1]

وأخذ المشرع اللبناني في نص المادة (214) من قانون الموجبات والعقود اللبناني بعيب الاستغلال" 1. إذا كانت التزامات أحد المتعاقدين لا تتعادل البتة مع ما حصل عليه المتعاقد من فائدة بموجب العقد أو مع التزامات الطرف الآخر وتبين أن المتعاقد المغبون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشًا بينًا أو هوى جامحًا...".

كما أخذ المشرع العراقي في نص المادة(125) من القانون المدني العراقي[2] بأنه "إذا كان أحد المتعاقدين قد استغلت حاجته أو طيشه أو هواه أو عدم خبرته أو ضعف إدراكه فلحقه من تعاقده غبن فاحش، جاز له في خلال سنة من وقت العقد أن يطلب رفع الغبن عنه إلى الحد المعقول، فإذا كان التصرف الذي صدر منه تبرعاً جاز له في هذه المدة أن ينقضه".

وأخذ بذلك القانون المدني الكويتي[3] في نص المادة "159" "إذا استغل شخص في أخذ حاجة ملجئة أو طيشًا بينًا، أو ضغط ظاهرًا أو هوى جائحًا، أو استغل فيه سطوته الأدبية عليه، وجعله بذلك يبرم لصالحه أو لصالح غيره، عقدًا ينطوي عند إبرامه، على عدم تناسب باهظ بين ما يلتزم بأداته بمقتضاه وما يجده عليه من نفع مادي أو أدبي، بحيث يكون إبرامه تنكرًا ظاهرًا لشرف التعامل ومقتضيات حسن النية، كان للقاضي بناء على طلب ضحية الاستغلال ووفقًا للعدالة، ومراعاة لظروف الحال، أن ينقص من التزاماته أو أن يزيد من التزامات الطرف الأخر، أو أن يبطل العقد".

---

[1] توفيق، فرج حسن، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق، ص209.

[2] أنظر المادة 125 من القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 وتعديلاته.

[3] أنظر المادة 159 من القانون المدني الكويتي رقم 67 لسنة 1980 والمنشور على الموقع الالكتروني www.e.gov.kw.

ويأتي قانون الالتزامات والعقود المغربي مشابهًا في موقفه للقانون المدني الأردني، فنصت المادة (878) منه أنه "من يستغل حاجة شخص آخر أو ضعف إدراكه أو عدم تجربته فيجعله يرتضي من أجل الحصول على قرض أو لتجديد قرض قديم عند حلول أجله فوائد أو منافع أخرى تتجاوز إلى حد كبير السعر العادي للفوائد وقيمة الخدمة المؤداه، وفقاً لمقتضيات المكان وظروف التعامل..."[1].

أما المشرع الأردني فإنه وإن لم يتبنى نظرية عامة للاستغلال من ضمن نصوص القانون إلا أنه أخذ به في موضعين:

1. تصرفات السفيه وذي الغفلة.
2. بيع السلم الزراعي.

فقد نصت المادة (2/129) من القانون المدني على أنه "أما تصرفاته قبل الحجر فمعتبره إلا إذا كانت نتيجة استغلال أو تواطؤ"، فالمشرع بهذا النص أراد توفير الحماية القانونية للسفيه وذو الغفلة نتيجة حالة الضعف التي يكون فيها ويتم استغلالها من قبل الغير سيء النية، وذلك بإجازة الطعن في العقود التي تم إبرامها ولو كانت قبل الحكم بالحجر، وبهذا نرى أن المشرع قد اعتبر أن إرادة الطرف السفيه وذو الغفلة المستغل إرادة غير واعية وغير سليمة، إذا تم انتهاز حالة الضعف والطيش وعدم الخبرة، فاعتبره استغلالاً واعتبره عيباً من عيوب الارادة ورتب عليه جزاءاً قانونياً[2].

وهذا ما أشارت إليه محكمة التمييز الأردنية في حُكمها[3]، بأنه " من المقرر في المادة (129) من القانون المدني أنه يسري على تصرفات المحجور للسفه ما يسري على تصرفات الصبي المميز من أحكام وأما تصرفاته قبل الحجر فمعتبره إلاّ إذا كانت نتيجة (استغلال أو تواطؤ)". وكذلك نجد موقفًا آخر للمشرع الأردني من خلال بيع السلم وهو ما نصت عليه المادة 1/538 من القانون المدني الأردني على أنه: "إذا استغل المشتري في السلم حاجة المزارع فاشترى منه محصولاً مستغلاً بسعر أو بشرط مُجحفه اجحافًا بينًا كان للبائع حينما يحين الوفاء أن يطلب إلى المحكمة تعديل السعر أو الشروط بصورة يزول

---

[1] أنظر نص المادة 878 من قانون الالتزامات والعقود المغربي لسنة 1913 وتعديلاته.

[2] الجبوري، ياسين،2013، الوجيز في شرح القانون المدني الأردني، نظرية العقد، الجزء الأول، المجلد الأول، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،ص324.

[3] أنظر حكم محكمة التمييز الأردنية "حقوق" رقم2014/346(هيئة عادية) تاريخ 2014/8/7 منشورات مركز عدالة.

معها الإجحاف" فالمشرع الأردني من خلال هذا النص أراد توفير الحماية القانونية للمزارع باعتباره الطرف الأضعف تبعاً للحاجة وحالة الضعف التي يكون فيها وتدفعه إلى إبرام عقود بشروط قاسية ومجحفة ويستغلها الطرف الآخر.

ويرى الباحث بأن وإن لم يتّبنى المشرع الأردني نظرية عامة للاستغلال، إلا أنه نص على هذا العيب من ضمن المادتين (2/129 و1/538) واعتبر أن الاستغلال عيبًا من عيوب الإرادة يتفق وموقف المشرع المصري، ويختلف مع التشريعات الأخرى.

## المطلب الثالث: مكانة الاستغلال في نطاق عيوب الإرادة

### التمييّز بين عَيب الاستغلال وعَيب الإكراه

عرف القانون المدني الأردني الإكراه في المادة (135) بأنه "إجبار شخص بغير حق على أن يعمل عملاً دون رضاه ويكون ماديًا أو معنويًا"، وعرفه الفقه[1] بأنه "ضغط تتأثر به إرادة الشخص، فيندفع إلى التعاقد"، وعرفه جانب آخر[2] بأنهُ "استخدام وسائل ضغط غير مشروعه تحدث في نفس المتعاقد رهبة تحمله على التعاقد دون رضًا فالإكراه وسيله ضغط وإجبار (مادية أو معنوية) يقوم بها أحد المتعاقدين، تبعث في نفس المتعاقد رهبة تدفعه إلى إبرام العقد وقد يمارس هذا الضغط والإجبار من قبل المتعاقد أو غيره، وقد يتحقق الإكراه من ظروف خارجية لا يد لأحدٍ فيها.

ولا تثور الصعوبة في التمييّز بين الإكراه والاستغلال عندما يقوم بالإكراه من أحد المتعاقدين أو من الغير فموقف المُكْرِه يكون إيجابيًا، بينما في الاستغلال يكون المتعاقد المُستغِل سلبيًا.

ولكن تثور صعوبة التمييّز عندما توجد وتتهيأ أعمال الإكراه نتيجة ظروف خارجية لا يد لأحد فيها فينتهز أحد المتعاقدين هذه الظروف كوسيلة ضغط على المتقاعد الآخر ويحمله على إبرام عقد بغبن فاحش، فالطرف المُسْتَغِل لم يقم بأي إكراه ولكن استغل الظروف التي تهيأت واجبرت الطرف الآخر على التعاقد، فاستغلال حاجة الطرف الآخر هل تكون إكراهاً ام استغلالاً.

---

[1] السنهوري، عبد الرزاق،2003، الوسيط في شرح القانون المدني، تنقيح أحمد المراغي، الجزء الأول نظرية الالتزام بوجه عام، الاثبات، آثار الالتزام، منشأة المعارف، الاسكندرية، ص102.

[2] السرحان، عدنان، خاطر، نوري. (2005). شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية "الالتزامات". الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص142.

لم يعالج القانون المدني الإكراه الناشئ عن ظروف خارجية، على الرغم من أن الفقه الإسلامي والذي يُعد مَصدرًا ثانيًا من مصادر التشريع في القانون قد تناول هذا النوع من الإكراه على أن لا يكون المتعاقد الآخر عالمًا بالإكراه وهو ما يسمى "بيع المضغوط"، واعتبره باطلاً إلاّ أن القانون المدني يستبعد حالة الإكراه الناشئ من ظروف خارجية لا يد لأحد فيها من نطاق عيب الإكراه، فهو يشترط لاعتباره عيبًا من عيوب الرضا أن يكون المتعاقد المكره قد أجبر على إبرام العقد، وبالتالي فإن هذا الإجبار المُتعّمد ينبغي أن يكون من الطرف الآخر"[1].

**التمّييز بين عيب الاستغلال وعيب التغرير**

عرفت المادة (143) من القانون المدني التغرير بأنه: "أن يخدع أحد العاقدين بوسائل احتيالية قولية أو فعلية تحمله على الرضا بما لم يكن ليرضى به بغيرها"، فالمُتعاقد في عيب التغرير يمارس طرق وأساليب احتيالية يقوم على أثرها الطرف الآخر بإبرام التصرف القانوني، فهو يقوم بنشاط ايجابي، بينما في الاستغلال يقوم الطرف المُستغِل بإنتهاز الظروف ويُبرم عقدًا فيه تفاوت فاحش ويكون دوره سلبيًا. [2]

**التمييز بين عيب الاستغلال وعيب الغلط**

عرف الغلط بأنه "وهم يقوم في ذهن الشخص يحمله على إبرام العقد"، فقد يقع الغلط في صفة جوهرية للشيء محل العقد وهنا يكون سببًا لبطلان العقد، فالغلط لا يعتبر سببًا لإبطال العقد إلا إذا بلغ حدًا من الجسامة بحيث يمتنع معه التعاقد عن إبرام العقد لو لم يقع في هذا "الغلط الجوهري"، وقد يقع الغلط في صفة غير جوهرية كقيمة الشيء فلا يكون سبباً ببطلان العقد، فهو ليس إلا نوعًا من الغبن[3]، والقانون المدني الأردني اعتبر الغلط في القيمة في إطار عيب الغبن وفق القاعدة العامة التي لا تعتد بالغبن إلا يكون فاحشًا ونتيجة تغرير .

وعليه فإن ما يعتبر طيشًا أو عدم خبره بسبب الإرادة غير الواعية والتي كانت دافعاً للتعاقد فإن ذلك يخرج من نطاق الغلط ويدخل إلى حدود منطقة الاستغلال إن كان فيها عدم تعادل باهظ أو شرط مجحف، فالطرف المُستغَل يدرك ما يحيط به من غبن، فهو

---

[1] السرحان، عدنان، خاطر، نوري، شرح القانون المدني، مرجع سابق، ص142.

[2] الجبوري، ياسين، الوجيز في شرح القانون المدني الأردني، مرجع سابق، ص460.

[3] السنهوري، عبد الرزاق، الوسيط في شرح القانون المدني، مرجع سابق، ص102.

يرضى بالعقد لأنه لم يستطع أن يفعل غير ذلك إما بسبب حاجته أو هواه وليس لأنه وقع في الغلط[1]. وبالتالي يرى الباحث أنه ليس من الصواب أن يُقال بأن الاستغلال بالجانبين المادي والنفسي يختلط بالغلط، أو أنه يكشف عن غلط وقع فيه الطرف المُستَغَل فهما مفهومان مستقلان.

## المبحث الثاني

## شروط عيب الاستغلال وآثاره

لتحّقق عيب الاستغلال لا بد من توافر عنصر مادي يتمثل في التفاوت الفاحش بين الإداءات والالتزامات المتقابلة لطرفي العقد وعنصر نفسي يتمثل في استغلال أحد المتعاقدين لحالة الضعف التي كان يوجد بها الطرف الآخر، وعليه فإنه سوف يتم دراسة: الركن المادي في المطلب الأول والركن النفسي في المطلب الثاني، وآثاره في المطلب الثالث.

### المطلب الأول: الركن المادي

لا بد من توافر الركن المادي المتمثل بالاختلال الباهظ في الالتزامات المتبادلة بين طرفي العقد حتى يمكن القول بأننا أمام عيب الاستغلال، إذ تشترط التشريعات أن يكون إختلال التعادل بين التزامات طرفي العقد فادحاً وإن اختلفت العبارات المؤدية إلى هذا المعنى إلا أنها تختلف فيما بينها فيما يتعلق بمدى اعتدادها بحالات ضعف الإرادة وهي المُكوّنة للركن النفسي لهذا العيب.

وتأتي أهمية هذا الركن كونه المُحور الذي يُبنى حوله وعليه مفهوم الاستغلال، فعدم التعادل الواضح بين الالتزامات المتقابلة في التّصرف القانوني هو الذي يثير الانتباه إلى الظروف غير العادية التي أحاطت بإبرامه، وهذا من شأنه أن يُؤشر على وجود استغلال حالة الضعف لدى المتعاقد الآخر. [2]

ولا بد من الإشارة إلى أن عدم التعادل لا يكون دائماً نتيجة استغلال، فقد يكون بسبب أحداث أو ظروف خارجية أخرى، إلاّ أنه ذو أهمية لبناء قناعة القاضي على وجوده، وحتى نتمكن من تحديد عدم التعادل لا بد من المقارنة بين الأداءين لنعرف ما إذا

---

[1] الجبوري، ياسين، الوجيز في شرح القانون المدني الأردني، مرجع سابق، ص460.

[2] توفيق، فرج حسن، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق، ص 216.

كان أحد الطرفين "المُستغِل" قد حصل على فائدة، وما إذا كان الطرف الآخر (المُستغَل) قد لحق به ضرر، وأن هذا الضرر شأنه في ذلك شأن الفائدة التي حصل عليها المستغل، قد نشأ من نفس العقد، وبينهما تعادل غير واضح، ويثور التساؤل هنا عن المعيار الذي ينبغي تحديده لبيان عدم التعادل في الالتزامات، فالمعاملات التجارية تفترض حسب منطقها الطبيعي بترك مجال المساومة لأطراف التعاقد لتحديد الثمن العادل سواء أكان ذلك بالزيادة أو النقص وأن يكون هناك تفاوتًا فيها من منطلق الربح والخسارة وهذا ما أخذته التشريعات المدنية بعين الاعتبار من خلال عدم قبول الغبن في العقود إلا إذا كان فاحشًا سببًا للطعن فيه ومنها المشرع الأردني الذي اشترط أيضًا أن يكون مصحوبًا بالتغرير وهذا من أجل استقرار المعاملات والمراكز القانونية في المجتمع، وإلاّ تردد الأفراد في القيام بها.[1]

وبالتالي فإن مفهوم "الركن المادي" لا يعني أن يكون هناك عدم تعادل بين الالتزامات ولكن لا بد أن يكون على درجة من الجسامة بحيث يثير الانتباه، أي يعرف مباشرة ويبدو ظاهرًا للعيان، ولا يحتاج إلى عمليات حسابية لبيانه.

وقد يكون الاستغلال في صورة شروط مُجحفة وجائرة على المتعاقد الآخر تؤدي إلى انعدام التكافؤ بين المتعاقدين بحيث يُرّجح أحدهما الآخر، ولا يكون أمام المتعاقد الآخر إلا الانقياد لهذه الشروط التي يتم فرضها من الطرف الآخر مُستغلاً بذلك مركزه بالنسبة إليه، وهذا ما نصت عليه المادة(1/538) من القانون المدني الأردني (....بسعر أو شروط مجحفة إجحافا بيناً) بينما لم تذكر في نصها "عدم التعادل".

إلا أننا نلاحظ بأن نص المادة قد قّصر تطبيقها على عقود بيع السلم وأن يكون البائع مزارعًا مما يجعل تطبيقها نادرًا في هذه الأيام لنُدرة هذا النوع من العقود، ولا يرى الباحث أي حكمة في هذا النص لحصرها على عقود السلم وأن يكون البائع مزارعًا فقط، دون غيرها من العقود التي ينبغي في أن يكون النص مفتوحًا على غيره من العقود والتي يمكن أن يشوبها الإستغلال[2].

أما المادة(2/129) من القانون المدني فنصت (أما تصرفاته قبل الحجر فمعتبره إلا إذا كانت نتيجة استغلال او تواطؤ)، فاعتبرت تصرفات السفيه أو ذو الغفلة صحيحة

---

[1] الجبوري، ياسين، الوجيز في شرح القانون المدني، مرجع سابق، ص322.

[2] السرحان، عدنان، خاطر نوري، شرح القانون المدني / الالتزامات، مرجع سابق، ص120.

ونافذه وترتب آثارها قبل قرار المحكمة بالحجر عليه إلا إذا كانت نتيجة استغلال او تواطؤ .

ويرى الباحث إن اعتبار المشرع لعيب الاستغلال هُنا إذا ترتب عليه غبن فاحش يلحق بالسفيه أو ذي الغفلة، وهذا ما يمكن اعتباره الركن المادي لهذا العيب، وهذا ما أشارت إليه محكمة التمييز الأردنية في حكمها "وحيث تبين ومن خلال البينات المقدمة لا سيما البينة الشخصية التي بينت أن حالة السفه كانت واضحة على شقيق المدعية لا سيما والمدعي عليه من جيرانه والمتعاملين معه منذ فترة طويلة، وقد أجمعت آراء الفقه بأن (الغبن) هو المظهر المادي للاستغلال"[1]، وهنا نرى أن المشرع الأردني ومن توفير الحماية القانونية لهما قد أخذ بعين الاعتبار بعيب الاستغلال في تصرفات السفية وذو الغفلة قبل الحجر عليهما من قبل المحكمة المختصة[2]، ويمكن اعتباره مُؤشرًا واضحًا من المشرع الأردني على اعتبار عيب الاستغلال عيبًا من عيوب الإرادة لاعتباره تصرفات السفيه أو ذو الغفلة صحيحة ومُعتبره ونافذه قانونًا ومرتبه لآثارها إذا كانت قبل صدور قرار الحجر، ويمكن الطعن بها إذا كانت نتيجة استغلال أو تواطؤ من قبل الغير.

وقد اجمع الفقه على شمول عُقود المعاوضة المُحدّدة لعيب الاستغلال، حيث أنها تشكل النسبة الأكبر من المعاملات في الحياة العملية. وأما عقود المعاوضة الاحتمالية (عقود الغرر)، فثار خلاف بين الفقه حولها، إذ هناك رأي يرى إمكانية تحديد عدم التناسب في الالتزامات المتبادلة في هذه العقود وبالتالي إمكانية خضوعها لعيب الاستغلال، بينما كان الرأي الآخر يرى صعوبة في تحديد عدم التناسب هذا وبالتالي لا تخضع لعيب الاستغلال. [3]

ويرى الباحث أن بالإمكان إخضاع العقود الاحتمالية لعيب الاستغلال إذا كان فيها نوعًا من الإفراط في استغلال حاجة المتعاقد ونزواته الشخصية.

---

[1] انظر حكم محكمة التمييز الأردنية رقم 2014/346 "هيئة عادية" تاريخ 2014/8/7 منشورات مركز عدالة.

[2] انظر نص المادة 946، من مجلة الأحكام العدلية " السفيه هو الذي يصرف ماله في غير موضعه ويبذر في مصارفه ويضيع أمواله ويتلفها بالاسراف والذين لا يزالون يفعلون في أخذهم وإعطائهم ولم يعرفوا طريق تجارتهم وتمتعهم بحسب بلاهتهم وخلو قلوبهم يعدون أيضاً من السفهاء".

[3] توفيق، حسن فرج، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، ص437.

وأما عقود التبرع وهي العقود التي لا يأخذ فيها العاقد مقابلاً لما يعطي، ومثالها الواضح والمتكرر هو عقد الهبة، فالمتبرع يتنازل عن ماله دون مقابل، كما أن الموهوب له لا يعطى مقابلاً لذلك وهذا ما يميز عقود التبرع وهو انعدام العوض، وبالتالي فلا نستطيع المقارنة بين الأداءات المتقابلة لتحديد توافر الركن المادي الذي يتطلبه تحديد عيب الاستغلال.

ويرى جانب من الفقه أن الركن المادي في عيب الاستغلال يتوافر من باب أولى في عقود التبرع، ذلك أن هذا الركن يقوم على عدم تعادل الالتزامات المتقابلة، وفي هذا النوع من العقود لا يوجد تعادل أصلاً، فالمتبرع يتنازل عن مال من ماله لآخر بلا مقابل من الطرف الآخر[1]، ويرى الجانب الآخر من الفقه بعدم تحقق الركن المادي في عقود التبرع وبالتالي لا يمكن قيام توافر عيب الاستغلال في هذا النوع من العقود. [2]

ويرى الباحث بالأخذ بعين الاعتبار في هذا النوع من العقود والظروف المحيطة بها، وإن جاءت نتيجة تأثير غير مشروع، أو استهواء واستقواء وتسلط، وطرق احتياليه أثّرت على المتبرع وجعلته يقوم بالتنازل عن ماله الخاص بدون مقابل، آخذين في الاعتبار شخصيته ومدى درجة مقاومتها فيقوم هنا عيب الاستغلال، ولا نستطيع الحديث هنا عن موقف المشرع الأردني الغائب والمُقيّد بنص المادة(1/538) من القانون المدني.

ويثور التساؤل هنا عن العقود التجارية وهي التي يكون موضوعها عملاً تجاريًا، سواء أكان بطبيعته أم بنص القانون أو كان عملاً تجاريًا بالتبعية أي يقوم به التاجر لغايات تجارية، هل تخضع لنظرية الاستغلال أم أنها ذو طبيعة خاصة.

لم ينظم المشرع الأردني هذا الأمر سواء أكان في قانون التجارة الأردني أو القانون المدني بخلاف المُشرع المصري الذي أورد في نص المادة (52) من قانون التجارة المصري رقم 17 لسنة م1997 أنه "لا يجوز بسبب الاستغلال أو الغبن أن يطلب التاجر إبطال العقود التي يبرمها لشؤون تتعلق بأعماله التجارية أو انقاص الالتزامات التي تترتب عليه بمقتضاها".

---

[1] السنهوري، عبد الرزاق، 1952، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام، القاهرة ص364، وسلطان، انور 1955، النظرية العامة في الالتزام ،الجزء الأول، الطبعة الأولى، ص220.

[2] حجازي، عبد الحي،1954، الالتزام، النظرية العامة في الالتزام، الجزء الثاني، ص 316، وفرج، وديع، 1959، مذكرات في الالتزامات لطلبة السنة الثانية بكلية الحقوق /جامعة القاهرة، ص136.

وكانت وجهة نظر المشرع المصري بذلك بأنه من يمارس التجارة يفترض أن يكون على قدر من الخبره والدراية فيها، تحميه من استغلال الآخرين له، وهذا ما ذهب إليه الفقيه (بوتيه) "اعتبار الغبن عيبًا في الإرادة، ويمكن على أساسه الطعن في صحة العقود، إلا العقود التجارية، لأن مصلحة التجارة تتطلب التضحية بمصلحة هذا التاجر لضمان أمنها وحريتها، وستسبب بعدم استقرار المعاملات التجارية"[1].

وقد استعملت التشريعات المدنية تعبيرات مختلفة عن عدم التعادل (عدم تعادل فادح، واضح، غير عادي، بشكل ظاهر، لا تتعادل البتة)، أي أن يكون على درجة من الجسامة، أو حسب تعبير الاستاذ "Osep" "لا شك فيه" "بسعر أو بشروط مجحفة اجحافًا بينًا" فكل الصيغ المستعملة تؤدي إلى معنى واحد تقريبًا هو أن الغبن ينبغي ألا يكون من ذلك الغبن المألوف أو المسموح به في المعاملات، هو ذلك الغبن الذي يحس فيه كل ذي ذوق سليم[2].

وثار خلاف بين الفقهاء والتشريعات حول كيفية تحديد درجة الجسامة في عدم التعادل، فذهب الاتجاه الأول[3] إلى تحديد رقم معين إن تم تجاوزها في العقد يتحقق الاستغلال واعتبر أن عدم التعادل يتحقق إذا كان الغبن (يزيد عن النصف)، ولتطبيق هذا المعيار لا يتطلب الأمر سوى عملية حسابية تقدر قيمة الشيء المادية وتقارن بها الثمن، فإن زاد عن النصف تحقق الغبن ولا يكون هناك سلطة للقاضي إلا بتطبيق هذه العملية الحسابية. (توفيق، فرج، ص222).

وأما الرأي الآخر فكان في منح القاضي السلطة التقديرية لبيان فيما إذا كان هناك استغلالاً في كل حالة على حده حسب ظروف التعاقد. وقد حاولت التشريعات المدنية مساعدة القضاء لتحديد معايير الموضوعية في ذلك فنجد التشريع الألماني على سبيل المثال يتطلب "بأن يكون هناك عدم تعادل فادح يتأذى منه الشعور العام ويخرج عما هو مألوف ومتعارف عليه حسب العرف والعادة[4].

---

[1] حسن فرج، توفيق، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق، ص238.

[2] حجازي، عبد الحي، الالتزام، النظرية العامة في الالتزام، مرجع سابق، ص 316،

[3] حسن فرج، توفيق، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري،ص230، وأبو ستيت، أحمد حشمت،1954، نظرية الالتزام في القانون المدني المصري، الطبعة الثانية، القاهرة، ص244.

[4] حجازي، عبد الحي، الالتزام، النظرية العامة في الالتزام، مرجع سابق، ص198، و، فرج، وديع، مذكرات في الالتزامات لطلبة السنة الثانية بكلية الحقوق /جامعة القاهرة، مرجع سابق، ص222.

وأما قانون الالتزامات السويسري فذكر "عدم تعادل واضح" أي أن يكون واضحًا بذاته لا يمكن النزاع فيه، أما القانون المصري فنص "لا تتعادل البته" أي أن تكون بعيدة عن كل تعادل وتكافؤ، وأما القانون العراقي، فاستخدم مصطلح "عدم تناسب باهظ بين ما يلزم بأدائه بمقتضاه وما يجده عليه من نفع مادي أو أدبي".

وعلى القاضي أثناء تقدير درجة الجسامة أن يأخذ بعين الاعتبار القيمة الشخصية التي تحدد وفقًا لتحّكم الشخص على ما يخوله الشيء للمتعاقد من منفعة، فما يعتبر عيبًا يطبق عليه القانون في حالة من الحالات قد لا يعتبر كذلك في غيرها، وذلك ما دام العنصران الآخران (الاستغلال وحالة التعسف) قد توافرا.

فقد يكون الشيء ذو قيمة بسيطة، ولكن نظرًا لأسباب شخصية فأصحاب الهوايات مثلاً، والذي قد يدفع ثمن مضاعفًا لقيمة الشيء من أجل اقتناء هذا الشيء، ويكون على بينة من أمره، غير مخدوع ولا مضطر، فقد يكون مغبونًا طبقًا للنظرية المادية، ولكن لا يعتبر كذلك طبقًا للنظرية الشخصية، فإرادة المتعاقد حره سليمة ما دام يتصرف بكامل وعيه ورغبته وإدراكه، وعلى القاضي احترام ذلك[1].

ونجد أن القانون المدني الأردني لم يُحدّد رقمًا معينًا لعدم التعادل وإنما ترك الأمر لسلطة القاضي التقديرية، الذي يُحدّد ذلك تبعًا للظروف والعرف والعادة والاستعانة برأي الخبراء إن تطلب الأمر ذلك.

## المطلب الثاني: الركن النفسي

حتى يكتمل مفهوم عيب الاستغلال كعيب من عيوب الرضا، فبجانب ضرورة توافر الركن المادي لا بد من توافر الركن النفسي والذي سبق الإشارة إليه والذي يتشكل من عنصرين فيتمثل العنصر الاول في الضعف الذي يؤثر على إرادة المُستغَل ويدفعه إلى التعاقد والعنصر الثاني استغلال حالة الضعف هذه من قبل الطرف المتعاقد الآخر أو الغير.

ويتمثل العنصر النفسي في حالتين أو صورتين بالنسبة للمستغل، ويتمثل في الطمع والجشع والأنانية، حيث تتجه إرادته ورغبته عمدًا إلى الاستفادة من حالة الضعف التي أحاطت في المتعاقد المستغَل. [2]

---

[1] فرج، وديع، مذكرات في الالتزامات لطلبة السنة الثانية بكلية الحقوق /جامعة القاهرة، مرجع سابق، ص238.

[2] حسن فرج، توفيق، نظرية الاستغلال في القانون المدني،مرجع سابق، ص315.

وليس بالضرورة أن يشترك أو يساهم المستفيد في خلق وإيجاد حالة الطرف الآخر، وغالبًا ما تبدأ الخطوات الأولى من جهة المغبون مدفوعًا في هذا بحالته التي وجد فيها وما هو عليه من ضعف والتي تختلف اختلافًا تامًا عما إذا كنا نتحدث عن عيب الإكراه والتغرير مع الغبن الفاحش والتي تحتاج إلى نشاط إيجابي من الطرف الآخر إما بإتباع الرهبة من قبله أو استخدام وسائل احتيالية للتأثير على إرادة الطرف الآخر، بينما هنا لا نتحدث عن أي نشاط من قبل المتعاقد المستغِل، ولكن ما دفع المتعاقد المستغَل إلى طيشه أو هواه (الحالة التي كان بها، ولكنه عمد إلى الإفادة وإبرامًا من حالة الضعف وإبرام التعاقد بشروط باهظة ومجحفة[1].

ويكفي فقط هنا بأن يعلم المُستغِل حالة الطرف الآخر عن إدراك لذلك، ويكاد يُجمع الفقه والتشريع إلى وجود نيّة حقيقية لا نيّة مُبيّتة لاستغلال الطرف الآخر، أمّا إذا كان المستفيد حَسن النية، ولم يكن يقصد من وراء تصرفه القانوني إلا اسداء معروف للمُتعاقد الآخر، ولا يعلم بالظروف المُحيطة فيها، فلا يقوم الاستغلال هنا حتى لو كان هناك غُبن فاحش في التصرف القانوني، ويُعتبر هذا الرُكن ضمانًا تجاه ما قد ينشأ من بُطلان للتصرفات القانونية وتأثيرها في عدم استقرار المراكز القانونية.

وذهب الفقه[2] بالقول أنه بالإمكان أن تعود المنفعة من الاستغلال أو أن يقع الاستغلال على شخص غير المتعاقد الآخر كما في حالة استغلال الذي تتعرض له الأم بالنظر إلى الحاجة التي يكون فيها مُجحفًا.

ويمكن القول أيضًا بأن المنفعة التي يحصل عليها المُستغل من الطرف الآخر من العقد يمكن أن تفيد شخصًا آخر كأن يشترط الفائدة لزوجته أو ابنه أو شريكه في العمل، وفي جميع الحالات فإنه يمكن الطعن ببطلان هذه التصرفات نتيجة للاستغلال الذي وقع.

وهنا تبرز أهمية الركن النفسي، فهو يميز بين الاستغلال المعيب للرضا في جميع العقود وبين الغبن المادي الذي ينطبق على بعض الحالات أو لبعض الأشخاص باعتباره عيبًا في العقد دونما نظر إلى الحالة النفسية، أما الثانية فهو يعتبر ضمانًا لاستقرار

---

(1) حسن فرج، توفيق، نظرية الاستغلال في القانون المدني، مرجع سابق، ص316-318.

(2) السنهوري، عبد الرزاق، الوسيط في شرح القانون المدني، مرجع سابق ص313، ومرقس، سليمان، 1957، نظرية العقد، دار النشر للجامعات المصرية، ص276، الصدة، عبد المنعم فرج، 1974، الاستغلال كسبب لإبطال العقد، منشورات جامعة بيروت العربية، ص213.

المعاملات إذ لا يتحقق الاستغلال بمجرد عدم التعادل بين الأداءات، بل لا بد أن يخفي الغبن وراءه خللاً في نفس المتعاقد وكان هو السبب في حدوثه.

أولاً: حالة الضعف

يتّميز عيب الاستغلال بأنه ذو نزعة أخلاقية تحارب انتهاز أحد المتعاقدين لحالة الضعف عند الطرف الآخر وإبرامه عقدًا بشروط قاسية وعدم تعادل واضح في الالتزامات المتبادلة بين الطرفين.

ويثور التساؤل هنا كيف يمكن تحديد حالة الضعف هذه، وما هي ظروفها، وعلى ماذا تعتمد، فنجد أن لا يوجد هناك موقفاً موحداً من تحديد مفهوم حالة الضعف في التشريعات المَدّنية فمنها من توّسع ومنها من ضيّقها وأحاطها بقُيود عديدة، ويمكن القول بأن هذا يُعتبر مُؤشراً على مدى اهتمام المشرع وعنايته بالإرادة والتأكد من خلوها من أي عيب قد يعتريها عند إبرام التصرف، كونها هي الأساس في سلامة الالتزامات العقدية.

ونشير بداية إلى موقف القانون الألماني في ذلك وهو صاحب الريادة في تبني نظرية الاستغلال واعتبر في نص مادته (2/138) بأن حالة الضعف تشمل (الحاجة والطيش وعدم الخبرة).

فالحاجة هي الضائقة التي تحدد حياة الإنسان في وجوده أو في صحته أو في شرفه أو في ماله وقد تكون الحاجة شخصية مادية أو أدبية، وقد تكون اقتصادية[1]، وقد تكون الحاجة مؤقتة أو دائمة، وقد تكون حقيقية أو متخيلة، وقد تكون حاجة الشخص نفسه أو أحد أبنائه أو أحد أقربائه، وقد تكون للشخص المعنوي كما هي للطبيعي، ويجب أن تكون الحاجة حقيقية لا وهمية[2].

وأما الطيش حالة من يُقدم على عمل دون مبالاة أو اكتراث بما قد ينجم عن تصرفاته من نتائج، وكذلك الإقدام على إبرام التصرف حتى دون قصد الحصول على منفعة وذلك في وقت من أوقات التحمس والاستفزاز، ويمكن اعتباره بأنه عيباً طارئاً على

---

[1] الزبيدي، زهير،1976، الغبن والاستغلال بين الشريعة الاسلامية والقوانين الوضعية، دراسة مقارنة، مطبعة دار السلام، بغداد، ص149.

[2] وتأسيساً على ذلك لم توافق المحكمة العليا الألمانية على حكم محكمة (كيل) قضى بقيام الغبن على أساس استغلال حاجة وهمية، وقد بنى هذا الحكم قضائه أن الحاجة إنما توجد بصفة عامة ومجردة، وتبعاً لذلك قررت المحكمة العليا الألمانية أن الحاجة الوهمية ليست هي التي يتطلبها القانون.

الإرادة، وهو ليس حالة مستمرة كالسفه والغفلة ويمكن أن يوجد بالنسبة للتصرف دون آخر[1].

وتقدير الطيش يدخل في سلطة القاضي المطلقة وعليه أن يدخل في الاعتبار كل ما يمكن أن يوضح له قيام الطيش، حيث يمكن البحث عن وجود الطيش في العقد، حيث يمكن اعتبار قبول الطرف المستغل بشروط قاسية أو وجود عدم تعادل فادح دليلاً واضحاً على الطيش.

أما الصورة الأخرى لحالة الضعف هي "حالة عدم الخبرة" وهي تخلف المعرفة لدى الشخص في نطاق المعاملات لدرجة لا يستطيع معها أن يدرك حقيقة مدى التزاماته، وتحقق إذا ما التزم المتعاقد بشروط لم يفهمها أو إذا لم يُكن يدرك مداها على وجه تام، وعدم الخبرة قد يكون عاماً بأن يتعلق في شؤون الحياة نتيجة صغر سن المتعاقد، وقد يكون خاصاً بشؤون مهنة معينة كالجهل في العادات. [2]

وأما بالنسبة لموقف المشرع الأردني وإن كان لم يتبّنى نظرية الاستغلال بصفة عامة، نجد في المادة (538) أشار إلى حالة من حالات الضعف فقط، وهي استغلال الحاجة للمزارع وإن كان مفهوم الحاجة مفتوحًا فقد يحتاج المزارع مالاً، وقد تكون الحاجة دائمة أو مؤقته، ولا يشترط أن تكون الحاجة شخصية سواء كانت مالية أو أدبية[3]، وإن كان مفهوم الحاجة مفتوحًا فقد تكون اقتصادية، كان يحتاج المزارع المال للضرورة وقد تكون الحاجة شخصية كأن يحتاج لعملية جراحية له، أو لأبنه أو زوجته.

ونجد بأن المُشرّع المصري لم يتطرق إلى الحاجة وعدم الخبرة، وأضاف قيداً على الطيش بأن يكون بيناً اي أن يكون ظاهراً جلياً، وهذا ما أوضحته المادة (2/129) مدني مصري (وتبين أن المتعاقد المضمون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشاً بيناً أو هوى جامحاً والمشرع المصري قد اقتصر في تحديده لحالات الضعف في حالتي "الطيش البين، والهوى الجامح"[4].

---

(1) حسن فرج، توفيق، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، مرجع سابق، ص199.

(2) الشيباني،علي غانم،2018، نحو تنظيم قانوني لعيب الاستغلال كعيب من عيوب الارادة في القانون المدني الأردني والقانون المدني اليمني، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الاسلامية، الاردن، ص67، والمنشورة على الموقع الالكتروني http://search.mandumah.com-/record/918323.

(3) سوار، محمد،1978، الغبن والاستغلال في القانون المدني الأردني، عدل العقد، عمان ، الاردن، ص210.

(4) وهذا ما نصت به محكم النقض المصرية بتاريخ 1983/3/22، وفي حكم لها قضى بأن "النص في الفقرة الأولى من المادة 129 من القانون المدني يدل على أن لا يكفي لإبطال العقد بالغبن أن تكون التزامات أحد المتعاقدين غير متعادلة مع ما حصل عليه من فائدة بموجب العقد أو مع التزامات المتعاقد الآخر بل يتعين فضلاً عن ذلك أن يكون التعاقد المغبون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشاً بيناً أو هوى جامحاً بمعنى أن يكون هذا الاستغلال هو الذي دفع المتعاقد المجنون إلى التعاقد، مجموعة أحكام النقض، رقم 34، ص718، 1983.

وأما الهوى الجامح فهو "رغبة شديدة تقوم في نفس الشخص، ولو لم يكن معروفاً بالطيش تجعله يفتقد سلامة الحكم على أعمال معنية هي موضوع هذه الرغبة[1]، وحتى يكون الهوى جامحاً ينبغي ألا يكون بالإمعان مقاومته أو بلاغته، وذلك بأن يكون من الجسامة والتأثير الذي من شأنه أن يؤدي إلى إضعاف إرادة المتصف بالرغبة الشديدة والهوى الجامح.

ويمكن تفسير هذا الهوى الجامح[2]، بأنه نوع من الإكراه الذاتي الذي وقع على الشخص نفسه من نفسه وأثر في إرادته ما دفعه إلى التعاقد بشروط قاسية.

وتتسع فكرة الاستغلال في القانون المدني العراقي، وفق المادة (125) منه لتشمل حالة انتهاز المغبون أو طيشه أو هواه أو عدم خبرته أو ضعف إدراكه، ونلاحظ أن النص جاء رحباً حيث ذكر الطيش والهوى والحاجة وضعف الإدراك ولم يقيد الطيش بأن يكون بيناً والهوى بأن يكون جامحاً، فكان أكثر شمولاً من القانون المدني المصري[3]، وغيرها من القوانين العربية والأجنبية[4]، كالقانون المدني الألماني الذي يُبطل التصرف القانوني الذي يستغل به الشخص حاجة الغير أو ضعفه أو عدم تجربته.

ويعتبر القانون المدني الكويتي الأكثر حداثة ورحابة، حيث نظمت المادة (159) منه الحاجة الملجئة والطيش البين والضعف الظاهر والهوى الجامح والسطوة الأدبية...".

والقانون المدني البحريني في نص المادة (69) "إذا استغل شخص في آخر هوى جامحاً أو طيشاً بيناً أو ضعفاً ظاهراً أو حاجة ملحة أو إذا استغل سطوته الأدبية...". التي تدعو التعاقد إلى إبرام العقد تحت وطأة الحاجة.

---

[1] حسن توفيق، فرج، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، ص289.

[2] أنظر قرار محكمة النقض الصادر بتاريخ 2 ايار 1983 في الطعن رقم 723 سنة 46 قضائياً والذي نص الهوى الجامح يؤثر في إرادة الشخص فيبيعها دون أن يعد بها ومن ثم فإن إرادة المغون يمكن اعتبارها واقعة تحت نوع من الأداة يقع عليه من نفس على ذات نفسه فتؤثر على إرادته إذا ما استغل المتعاقد هذا الهوا الجامح".

[3] وتأسيساً على ذلك رفضت محكمة النقض المصرية الطعن الموجه ضد حكم رفض دعوى الطاعن المبنية على الغبن (.... لأن لم يدعي أن المطعون ضده قد استغل فيه طيشاً بيناً أو هوىً جامحاً بل كانت الدعوى محصورة في تسغلال الحاجة، وعدم الخبرة، وهذه الصورة لا تدخل في رحاب نص المادة 129 الذي اقتصر على حالتين فقط هي الطيش المبين والهوى الجامح"، انظر النقض الصادر 1981/12/31، مجموعة أحكام النقض الصادرة عن المكتب الفني سنة 32، ص2508.

[4] انظر المادة 21 من قانون الالتزامات التركي حيث نصت على الضائقة والخفة وعدم الخبرة، ونص المادة 21 من قانون الالتزامات السويسري التي عبرت عن حالة الضعف بالعسر والخفة وعدم الخبرة، والمادة 22 من المشروع الفرنسي الإيطالي أوضحت حالة الضعف بعبارة جامعة حيث نصت على أن حالات الضعف يدخل فيها كل رضا لم يصدر عن اختيار كافٍ.

ويرى الباحث أن التشريعات التي قامت بالنص على الحماية القانونية من الاستغلال بسبب الطيش والهوى الجامح وترتب على ذلك غبن فاحش، فيمكن تلافي ذلك إذا أبدى الطائش أو صاحب الهوى شيئاً من الحذر، إلاّ أنه من باب أولى في هذه التشريعات توفير الحماية لمن وقع تحت تأثير ظروف خارجية لا بد له في إيجادها.

ثانياً: قصد الاستغلال

لا بد أن تتوافر نية الاستغلال لدى الطرف المُستغِل لحاله الضعف التي يعاني منها، وتكون الدافع انتهاز هذه الحالة وإبرام التصرف القانوني بغبن فاحش وشروط مجحفة وقاسية، فإذا لم يكن سيء النية فلا نكون أمام عيب الاستغلال.

وحتى تتوافر نية الاستغلال يكفي الإفادة من حالة الضعف التي يعاني منها الطرف الآخر لإبرام التصرف القانوني، ولا تتطلب النية هذه الحاق الضرر بالطرف الآخر، فلا بد وجود رابطة سببيه بين إبرام العقد وبين استغلال حالة الضعف بحيث أن العقد لم يكن ليبرم لولا هذا الاستغلال[1].

وكان موقف المشرع الأردني في نص المادة (1/538)، بأنه "إذا استغل المشتري في السلم حاجة الزارع فاشترى منه محصولاً مستقبلاً بسعر أو بشروط مجحفة" فاشترط علم المُتعاقد المستغل لحاجة المزارع ليشتري محصوله منه بثمن بخس أو بشروط قاسية، وفي نص المادة(2/129 ) من القانون المدني في اشتراطه أن يتوفر قصد الاستغلال لتحقق عيب الاستغلال في تصرفات السفيه وذي الغفلة وذلك بأن يعلم الغير سيء النية بحالة الضعف عند السفيه وذو الغفلة ويستغلها بإبرام عقد غير متوازن في الالتزامات المتقابلة وبشروط مجحفة وقاسية.

وهذا ما سار عليه المشرع المصري في نص المادة 129 من القانون المدني المصري "... وتبين أن المتعاقد المغبون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشًا بينًا أو هوى صالحًا".

---

[1] الخشروم، عبدالله حسين، 1992، عيب الاستغلال في القانون المدني الأردني وفقه الشريعة الإسلامية( دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الاردن ،ص103-105، والمنشورة على الموقع الالكتروني //:http search. Mandumah.com/record/551201.

ولكن يثور التساؤل هنا عن موقف المشرع الأردني إذا كان صادرًا من الغير، كأن يطلب الطرف المستغل من الطرف الآخر نتيجة حالة الضعف التي يكون فيها بإبرام عقد بشروط مجحفة لصالح ابنه أو أقربائه.

لم يرد ضمن نصوص القانون المدني ما يشير إلى التعامل مع مثل هذه الحالة، إلاّ أنه يمكن الأخذ بعين الاعتبار المادة (148) والقياس عليها حيث نصت "إذا صدر التغرير من غير المتعاقدين وأثبتت الغرور أن المتعاقد الآخر كان يعلم بالتغرير وقت العقد جاز له فسخه".

وهذا يعني أن على المتعاقد المستغل أن يقيم البّينة على توافر نية الاستغلال لدى الطرف الآخر، فإذا لم يستطيع إثبات إدعائه يبقى العقد صحيحًا، ولا يمكن الطعن به على الرغم مما فيه من استغلال، وحبذا لو أن المشرع الأردني قد اتخذ لنفسه موقفًا واضحًا باعتماد نظرية الاستغلال لجميع العقود وعدم قصرها على عقد السلم وتصرفات السفية وذو الغفلة وتنظيم أحكامها[1].

**موقف المشرع الأردني من الاستغلال**

يخلو القانون المدني الأردني من نظرية عامة للاستغلال، بخلاف معظم التشريعات العربية والأجنبية التي قامت بتنظيمها كما وسبق ذكرنا ذلك، وعندما نظم المشرع الأردني الغبن قام بتنظيمه إعتماداً على تفاوت القيم بين التزامات طرفي العقد دون اعتبار لحالة الضعف في إرادة المتعاقد المغبون، وكان ذلك في نص المادة(147) من القانون نفسه بأنه "إذا أصاب الغبن ولو كان يسيراً مال المحجور عليه للدين أو المريض ومن الموت وكان دينهما مستغرقًا لما لهما كان العقد موقوفاً على رفع الغبن أو إجازته من الدائنين وإلا بطل"، إذ اعتدت هذه المادة بالغبن اليسير إذا كان في مال المحجور عليه للدين أو المريض مرض الموت.

وأخذ المشرع بالاعتبار الغبن الفاحش دون تغرير إذا ما أصاب مال المحجور ومال الوقف ومال الدولة، وذلك في نص المادة(149) "ولا يفسخ العقد بالغبن الفاحش بلا تغرير إلا في مال المحجور ومال الموقف وأموال الدولة".

---

(1) ابو دلو، محمد قالط بديوي،2006، الغبن والاستغلال في نطاق عيوب الإرادة وفقاً للقانون الأردني(دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الاردن، ص 115، والمنشورة على الموقع الالكتروني http://search.mandumah.com/record/572023.

وهذا يعني أن الغبن الفاحش إذا كان في الأموال في غير هذه الحالات دون اقترانه بالتغرير فلا تتوفر له الحماية القانونية، فالمشرع الأردني لم يعتد بالغبن الفاحش إلا إذا رافقه تغرير حسب ما نصت عليه المادة (145) بأنه "إذا غرر أحد العاقدين بالآخر وتحقق أن العقد تم بغبن فاحش كان لمن غرر به فسخ العقد".

وعليه فإن نجد أن المشرع الأردني قد اشترط لتوفير الحماية القانونية للغبن الفاحش اقترانه بالغرر، وعليه فإن أي عقد يترتب عليه غبن فاحش ولم يقترن به تغرير فلن يجد المتعاقد المغبون أية حماية قانونية تعطيه الحق بفسخ مثل هذا العقد حتى لو أن هذا الغبن جاء نتيجة استغلال ضعف معين في إرادة المتعاقد بالمغبون.

وهنا نلاحظ بأن المشرع الأردني، لم يأخذ بالاعتبار حالة الضعف لدى الطرف المغبون وإن اعتد بالغبن اليسير والفاحش وفق حالات محددة قانوناً، وعلى سبيل العموم عند اقترانها بالتغرير.

ويأتي هذا نتيجة عدم تبني المشرع الأردني لنظرية عامة في الاستغلال، وإن أورد لها تطبيقات على سبيل الحصر في نص المادة(2/129 و538) في استغلال السفيه وذو الغفلة وفي عقد بيع السلم وقيدهما وحصرهُما في حالات مُحدّدة، جعلتها قاصرة عن حماية المتعاقد المغبون الذي يُبرم عقدًا نتيجة استغلال ضعف في إرادته كالحاجة أو الطيش أو الهوى أو عدم الخبرة أو ضعف الإدراك.

ويرى الباحث أن تنظيم المشرع الأردني للغبن، واشتراطه أن يكون فاحشًا ومقترناً بالتغرير غير كاف خاصة مع عدم تنظيمه لنظرية عامة للاستغلال، وبالتالي يمكن تغطية حالات الاستغلال التي تتّحقق في المعاملات بين الأفراد دون اقترانها بالغرر أو نتيجة حالات الضعف التي يكون فيها المتعاقد المُستغَل.

ونجد أن المشرع الأردني قد تطرق إلى عيب الاستغلال في تصرفات السفيه وذي الغفلة في نص المادة (2/129) بأنه " أما تصرفاته قبل الحجر فمعتبرة إلا إذا كانت نتيجة استغلال أو تواطؤ".

وفي نص المادة (1/538) " إذا استغل المشتري في السلم حاجة المزارع فاشترى منه محصولاً مستقبلاً بسعر أو بشرط بحجفه إحجافاً بيناً ...".

ولم يبين المشرع الأردني في نص المادة(2/129) حالة الضعف التي تؤخذ في عين الاعتبار ويكون عليها السفيه وذو الغفلة، ويرى الباحث بأن المشرع أراد إكمال الحماية

القانونية للسفيه وذو الغفلة والتي لا تتوفر إلا بعد صدور قرار الحجر بحقهما، فتصرفاتهما قبل الحجر تكون صحيحة ونافذة قانونية وتترقب عليها الآثار القانونية لا يمكن الطعن فيها إلا بالاستغلال متى توافرت فيه أركانه المادية والنفسية.

وإذا ما صدر قرار الحجر بحق السفيه وذو الغفلة فإن ذلك يجعلهما ناقصي الأهلية، وتصبح إرادتهما سلفاً غير سليمة بأي تصرف يقوما به، أما قبل صدور قرار الحجر، فتكون إرادتهما معتبرة قانوناً وتكون تصرفاتهما صحيحة إلا إذا كانت غير سليمة بصورة استثنائية في ظرف معين "نتيجة استغلال أو تواطؤ"، وبالتالي لهذا تكون حالة السفه وذو الغفلة مستمرة ما دام صدر قرار الحجر بحقهما وتزول إذا زال قرار الحجز بعكس حالة الضعف في الاستغلال التي تكون مؤقتة، عابرة، طارئة وغير مستمرة، فيمكن أن تكون في أحد التصرفات دون غيرها. [1]

أما فيما يتعلق ببيع السلم والتي عرفته المادة (532) من القانون المدني الأردني "على أنه مؤجل التسليم بثمن معجل"، فقد أورد المشرع الأردني حالة الضعف "حاجة المزارع" فقط دون غيرها والحاجة هنا تكون إما حاجة المزارع المال يقاس بأعماله الزراعية كالزراعة واستراد البذور والأسمدة، وقد تكون لسبب غير زراعي كحاجته المال لإجراء عملية جراحية لابنه، فالحاجة هنا ليست مقيدة فإن تكون بأعراض زراعية ولكن مؤادها حماية إرادة المزارع والتي تكون غير سليمة نتيجة حالة الضعف التي يكون فيها واستغلالها وانتهازها من قبل الطرف الآخر. [2]

### المطلب الثالث: آثار عيب الاستغلال

تباينت مواقف القوانين المدنية تجاه الجزاء المترتب على توافر عيب الاستغلال في العقود والتصرفات القانونية، وذلك باختلاف وجهات النظر التي تقوم عليها هذه القوانين بالنسبة للأساس القانوني الذي يقوم عليه عيب الاستغلال، فجاء الجزاء الذي نص عليه القانون الألماني لعيب الاستغلال لا يتفق واعتباره عيباً من عيوب الإرادة فالفلسفة وراء إقرار هذا العيب في القانون الألماني هو اعتباره مُنافياً للأخلاق والآداب العامة وليس كعيب من عيوب الإرادة[3].

---

[1] سوار، محمد، الغبن والاستغلال في القانون المدني الأردني، مرجع سابق، ص207.

[2] الزبيدي، زهير، الغبن والاستغلال بين الشريعة الاسلامية والقوانين الوضعية، مرجع سابق، ص111.

(3) نصت م 138 من هذا القانون على أنه: "1. العمل القانوني المخالف للآداب يعتبر باطلاً".

وهذا ما كان المشرع المصري في اعتبار الاستغلال عيباً من عيوب الإرادة وذلك بأن جعل الجزاء عليه في العقود المدنية دون التجارية، إبطال العقد أو إنقاص الالتزامات المترتبة على الطرف المستغل بناءاً على طلب أو وفق تقدير المحكمة المختصة التي تنظر الدعوى، وهذا ما نصت عليه المادة 1/129، منه "إذا كانت التزامات أحد المتعاقدين لا تتعادل البتة... جاز للمتعاقد بناء على طلب المتعاقد المغبون أن يبطل العقد أو ينقص التزامات هذا المتعاقد" فكان النص أن جزاء عيب الاستغلال إبطال العقد، أو إنقاص الالتزامات وذلك على اعتبار أن الاستغلال هو عيب من عيوب الإرادة، وهذا أيضاً يعتبر اختلافاً عن الجزاءات المترتبة على عيوب الإرادة الأخرى التي تقتصر على إبطال التصرف، ومنع المشرع المصري دعوى الاستغلال في العقود التجارية بخلاف المشرع الاردني الذي لم يتعرض لذلك.

أولاً: جزاء الاستغلال في القانون المدني الأردني:

أما المشرع الأردني فقد اختلف الجزاء في حالات الاستغلال التي أخذ بها في تصرفات السفيه وذي الغفلة وبيع السلم الزراعي.

- بيع السلم الزراعي.
- نصت المادة (2/538) بأنه ".... كان للبائع حينما يحين الوفاء أن يطلب إلى المحكمة تعديل السعر أو الشروط بصورة يزول معها الإجحاف وتأخذ المحكمة ذلك بعين الاعتبار الحروف الزمان والمكان ومستوى الأسعار العامة وفروقها بين تاريخ العقد والتسليم طبقاً لما جرى عليه العرف 2. وللمشتري الحق في عدم قبول التعديل الذي تراه المحكمة واسترداد الثمن الحقيقي الذي سلمه فعلاً للبائع أن يبيع محصوله ممن يشاء".

وبالتالي نجد أن وفق النص يستطيع البائع حين يحين الوفاء أن يتقدم بدعوى للمحكمة المختص من أجل تعديل السعر أو الشروط المجحفة، وتأخذ في اعتبارها ظروف العقد والزمان والمكان ومستوى الأسعار وما جرى عليه الفرق.

كما منح المشرع الأردني للمشتري في عقد السلم عقد فسخ العقد وعدم قبول تعديل المحكمة، فإذا لم يقبل رب السلم حكم المحكمة من تعديل السعر أو الشروط المجحفة التي تضمنها العقد، جاز له فسخ العقد وعدم قبول حكم المحكم واسترداد الثمن.

ويرى الباحث أن منح المشتري هذا الحق فيه نوع من الحماية القانونية وهو في الاتجاه الغير صحيح إذ توفير هذه الحماية للشخص المستغل مع الأخذ بعين الاعتبار تبدأ النية لا يتفق ومبدأ المحافظة على الآداب والأخلاق العامة التي جاء فيها القانون الألماني بإبطال التصرفات التي تقع تأتي نتيجة الاستغلال فكان الأولى بالمشرع الأردني توفير مزيد من الحماية للشخص المستغَل وهذا الذي يتفق مع المبدأ العام من إقرار عيب الاستغلال وحماية إرادة التعاقد.

تصرفات السفيه وذي الغفلة

نصت المادة (2/129) " أما تصرفاته قبل الحجر فمعتبرة إلا إذا كانت نتيجة استغلال أو تواطؤ" ففي تصرفات السفيه وذي الغفلة جاء النص القانوني غامضاً حيث ذكر بأنها تكون "غير معتبرة"، واتجه الفقه[1] على اعتبارها كتصرفات الصبي المميز، باطلة إذا كانت ضارة ضرراً محضاً، وموقوفة على الإجازة إذا كانت دائرة بين النفع والضرر[2]

ثانياُ: ميعاد دعوى الاستغلال

لم يُشر القانون المدني الأردني على مده زمنية محددة ترفع خلالها دعوى الاستغلال في بيع السلم الزراعي أو تصرفات السفيه وذي الغفلة على حد سواء، فالمادة (538) من القانون نفسه أشارت أن دعوى الاستغلال في بيع السلم، ترفع حين يحين الوفاء بنصها "حينما يحين الوفاء"، وهذا النص القانوني يمثل قيداً على المتعاقد المستغل بأن يرفع دعواه حينما يحين الوفاء، وبعبارة أخرى حتى تكتمل أركان الاستغلال، وذلك بثبوت الأسعار والتسليم وتكون بينه دامغة على تحققه يستند إليه في دعواه.

ونجد أنه لا بد من العودة إلى المادة (449) من القانون نفسه "لا ينقضي الحق بمرور الزمان ولكن لا تسمع الدعوى به على المنكر بانقضاء خمسة عشرة سنة بدون عذر شرعي مع مراعاة ما وردت فيه بأحكام خاصة".

وبالتالي فإن دعوى الاستغلال يمكن رفعها من قبل المتعاقد المستغل قبل إنقضاء المدة المحددة قانوناً وهي خمسة عشر عاماً إذا لم يتوافر عذر شرعي، وهي مدة طويلة نسبياً.

---

[1] الجبوري، ياسين، 2002، المبسوط في شرح القانون المدني، نظرية العقد، الجزء الثاني، المجلد الأول، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، ص238 .

[2] انظر نص المادة 538 من القانون المدني الأردني.

أما المشرع المصري، فقد نصت المادة( 2/129) من القانون المدني المصري على أنه "ويجب أن ترفع الدعوى بذلك خلال سنة من تاريخ العقد وإلا كانت غير مقبولة".

فنجد أن المشرع المصري قد حدّد مدة معينة سنة من تاريخ العقد توضح فيها الدعوى، ويسقط هذا الحق بمجرد مرور هذه المدة أياً كانت الأسباب والغاية من تحديد هذه المدة هي الفصل في النزاعات التي يشوبها عيب الاستغلال في اسرع وقت يمكن ذلك استقراراً للمراكز القانونية، وحتى لا تبقى هذه الفقرة تحت طائلة البطلان أو التهديد به".

ويرى الباحث أن موقف المشرع المصري كان أكثر حسماً وإيجابية في تحديد المدة الزمنية التي يستطيع فيها المتعاقد المستغل أن يرفع دعواه، بخلاف المشرع الأردني الذي لم يحدد مثل هذه المدة.

## الخاتمة

لم يقم المشرع الأردني بتنظيم عيب الاستغلال باعتباره عيباً من عيوب الإرادة وقد اكتفى بالإشارة إليه حصراً في المادة (538) من القانون المدني بخصوص بيع السلم الزراعي، واقتصر في ذلك على أن يكون الطرف المستغل مزارعاً، وأن يتقدم برفع الدعوى حين يحين الوفاء، وكذلك في المادة (2/129) في التصرفات الصادرة عن السفيه وذي الغفلة إذا كانت نتيجة تواطؤ أو استغلال، بخلاف المشرع المصري الذي تبنى نظرية واضحة في الاستغلال.

ويرى الباحث ضرورة أن يتجه المشرع الأردني إلى تبني تنظيم لعيب الاستغلال واعتباره مؤثراً في صحة العقد، فعيوب الرضا(الاكراه والغلط والتغرير) غيركافية على استيعاب حالات الاستغلال التي يتضمنها عيب الاستغلال، فالطرف المستغل الذي يقوم بابرام تصرف قانوني نتيجة ضعف في إرادته، بنية وعلم الطرف الآخر بحالة الضعف واستغلالها، لا يتوافر له الحماية القانونية اللازمة.

## قائمة المصادر والمراجع

ابو ستيت، أحمد، 1945، نظرية الالتزام في القانون المدني المصري، مطبعة مصر، القاهرة.

الجبوري، ياسين، 2002، المبسوط في شرح القانون المدني، الجزء الأول، مصادر الحقوق الشخصية، المجلد الأول، نظرية العقد، القسم الأول، انقضاء العقد، دراسة موازنة، القسم الاول انعقاد العقد، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن.

الجبوري، ياسين،2011، الوجيز في شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، مصادر الالتزامات، دراسة موازنة، الطبعة الثانية، دار الثقافة، عمان، الاردن.

الجميعي، عبدالباسط، وآخرون، 1979، الوسيط في شرح القانون المدني الأردني، الجزء الثاني، القسم الأول، الدار العربية للموسوعات.

حجازي، عبد الحي،1954، الالتزام، النظرية العامة في الالتزام، الجزء الثاني، مطبعة نهضة مصر، القاهرة.

فرج، توفيق، 1966، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، منشأة المعارف، الاسكندرية.

فرج، وديع،1959، مذكرات في الالتزامات لطلبة السنة الثانية بكلية الحقوق، جامعة القاهرة.

الزبيدي، زهير،1976، الغبن والاستغلال بين الشريعة الاسلامية والقوانين الوضعية، دراسة مقارنة، مطبعة دار السلام، بغداد.

الزرقا، مصطفى، 1964، شرح القانون المدني السوري، نظرية الالتزام العامة، المصادر والعقد والارادة المنفردة، الطبعة الرابعة، مطبعة الحياة، القاهرة.

الزرقا، مصطفى، 1954، محاضرات في القانون المدني السوري، القيت على طلبة قسم الدراسات القانونية بمعهد الدراسات العربية العالية.

الزعبي، محمد، 2004، العقود المسماه / شرح عقد البيع في القانون المدني، الطبعة الأولى مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

السرحان عدنان، خاطر نوري، 2005، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، الالتزامات، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

سلطان، أنور، 1965، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام دار المعارف، القاهرة.

السنهوري، عبدالرزاق،1998، الوسيط في شرح القانون المدني، نظرية الالتزام بوجه عام مصادر الالتزام، الجزء الأول، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.

سوار، محمد،1987، شرح القانون المدني، النظرية العامة للالتزام،ج1، المصادر الارادية، العقد، الارادة المنفردة، المطبعة الجديدة، دمشق.

الصدة، عبدالمنعم، 1974، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، بيروت.

طه، غني، 1971، الوجيز في النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، مطبعة المعارف، بغداد.

العامري، هائل حزام، 2009، النظرية العامة للاستغلال، دراسة مقارنة بين القانون الوضعي والفقه الاسلامي، المكتب الجامعي الحديث، جامعة تعز، الجمهورية اليمنية.

عبد الباقي، عبد الفتاح، 1984، نظرية العقد والارادة المنفردة، دراسة معمقة ومقارنة بالفقه الاسلامي ضمن موسوعة القانون المدني المصري، دار النهضة العربية، القاهرة.

العدوي، جلال، 1997، أصول الالتزامات، مصادر الالتزام، منشأة المعارف، الاسكندرية.

العساف، عدنان، 2004، عقد بيع السلم وتطبيقاته المعاصرة، دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، الطبعة الأولى، جهينة للنشر والتوزيع.

عيسى، المحمدي أحمد، 2003، النظرية العامة للاستغلال في الفقه الاسلامي، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة.

مرقس، سليمان، 1957، نظرية العقد، دار النشر للجامعات المصرية، القاهرة.

ناصيف، إلياس، 1986، موسوعة العقود المدنية والتجارية، الجزء الأول، أركان العقد، دار النشر، بيروت.

**الرسائل:**

**الخشروم، عبدالله، 1993، عيب الاستغلال في القانون المدني الأردني وفق الشريعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، والمنشورة على الموقع الالكتروني** www.mandumah.com .

**ابو دلو، محمد قالط بديوي، 2006، الغبن والاستغلال في نطاق عيوب الارادة وفقاً للقانون الاردني( دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الاردن، والمنشورة على الموقع الالكتروني**http://search.mandumah.com/record

**الشيباني، علي غانم،2018، نحو تنظيم قانوني لعيب الاستغلال كعيب من عيوب الارادة في القانون المدني الاردني والقانون المدني اليمني، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الاسلامية العالمية، الاردن، والمنشورة على الموقع الالكتروني**
.http://search.mandumah.com/record/918323

**القوانين والتشريعات:**

- **القانون المدني الأردني رقم**(43) **لسنة** 1976.
- **القانون المدني المصري رقم**(131) **لسنة** 1948.
- **القانون المدني العراقي رقم**(40) **لسنة** 1951.
- **القانون المدني الكويتي رقم** (67) **لسنة** 1980.
- **قانون الموجبات والعقود اللبناني لسنة** 1932.
- **قانون الالتزامات والعقود المغربي لسنة** 1913.
- **القانون المدني الفرنسي لسنة** 1804.
- **القانون المدني الالماني لسنة** 1896.
- **قانون الالتزامات السويسري لسنة** 1911.

# أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن

محمد موسى الزغول

المملكة الأردنية الهاشمية

**الملخص**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة أستُخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال تطوير إستبانة مكونة من (35) فقرة موزعة على خمس مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة، أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات) وزعت على عينة مكونة من (80) مدققاً داخليا للبنوك التجارية الأردنية، بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها، لتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم معالجة البيانات بإستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، والمتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وإختبار (T-Test) وإختبار تحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA).

وأظهَرَت نتَائِج هذه الدراسة إلى وجود أثر لجودة التدقيق الداخلي بأبعادها مجتمعة (الإلتزام بمعيار الصفات والإلتزام بمعيار الخصائص والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) تعزئ حسب المتغير (العمر، الشهادة المهنية، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق والمركز الوظيفي). وفي ضوء هذه النتَائِج قام الباحث بتقديم عدد من التوصيات والتي كان من أهمها حث البنوك التجارية على الإلتزام بجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية وذلك .

الكلمات المفتاحية: جودة التدقيق، تقرير الجودة، المدقق الداخلي، الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، البنوك التجارية الأردنية.

## Abstract

The study aimed to uncover the impact of the quality of internal auditing on the qualitative characteristics of information in commercial banks operating in Jordan. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was developed through the development of a questionnaire consisting of (35) paragraphs divided into five areas (relevance, true representation, consistency, comparability, quality of internal audit on the specific characteristics of accounting information) distributed to a sample of (80) Internally for Jordanian commercial banks, having been verified for their sincerity and stability.

The results of the study showed that the quality of the internal audit in its dimensions combined (adherence to the standards of character and commitment to the standards of characteristics and compliance with the performance standard) affects the specific characteristics of the accounting information in its combined dimensions (relevance, true representation, consistency, comparability) in commercial banks operating in Jordan in Jordanian commercial banks. And the absence of statistically significant differences at the level of significance ($\alpha = 0.05$) in the fields of (relevance, true representation, stability, comparability) due to the variable (age, professional certificate, academic qualification, number of training courses,. In light of these results, the researcher made several recommendations, the most important of which were To urge commercial banks that do not apply the quality of the internal audit report in its dimensions together to the qualitative characteristics of accounting information in Jordanian commercial banks on its application.


**Keywords: Auditing Standard, Quality Report, Internal Auditor, Qualitative Characteristics of Accounting Information, Jordanian Commercial Banks.**

## المقدمة

شهدت نظم المعلومات المحاسبية تطور هائل في السنوات الأخيرة كغيرها من نظم المعلومات المختلفة، حيث أصبحت المعلومات ذات أهمية، وحيوية لإدارة المنظمة، وأصبحت عملية الإدارة وإعداد التقارير والبيانات المالية وتوصيلها لمستخدميها أكثر تعقيدا، فظهرت التطورات ذات الصلة بالخصائص النوعية للمعلومات بإنتقال نظم المعلومات المحاسبية من مستوى مسك الدفاتر، وتسجيل المعاملات، وإعداد التقارير المالية إلى نظام يمثل جزءاً أساسياً من منظومة متكاملة للمعلومات داخل المنظمة.

إن الهدف من التدقيق الداخلي هو العمل على مساعدة الإدارة وترشيد قراراتها من خلال تقديم تأكيدات مستقلة وموضوعية إضافة إلى النشاط الإستشاري الذي يهدف إلى زيادة وتحسين قيمة العمليات من خلال المراجعة المستقلة، والعمل على تقييم فعالية العمليات والضبط وتزويد الإدارة بالتحليل الموضوعي والاقتراحات البناءة. ونظراً لدور التدقيق الداخلي وأهميته في ضمان صحة البيانات، والمعلومات، والتقارير، والقوائم المالية التي تفرزها نظم المعلومات، وتعزيز المصداقية والإعتمادية فيها، وللتأكد من السياسات والإجراءات الموضوعة خالية من المخالفات والأخطاء، جاءت هذه الدراسة للوقوف على أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن لتقديم المقترحات والتوصيات المناسبة.

### مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية العاملة في الأردن على الخصائص النوعية للمعلومات، بهدف التعرف على المدى الذي وصلت إليها في مجال التطبيق والتعرف على المعوقات التي تحول دون ذلك ومساعدة الإدارات في النشاط الإستشاري الذي يهدف الى زيادة وتحسين قيمة العمليات من خلال المراجعة المستقلة، وتقييم فعالية العمليات والضبط وتزويد الإدارة بالتحليل الموضوعي والاقتراحات البناءة بناءا على الخصائص النوعية للمعلومات.

**أسئلة الدراسة:**

**ولتحقيق هذا الغرض ستحاول الدراسة الإجابة على السؤال التالي:**

**السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:**

**السؤال الفرعي الأول:**

1. **هل يؤثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**السؤال الفرعي الثاني:**

2. **هل يؤثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**السؤال الفرعي الثالث:**

3. **هل يؤثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**السؤال الفرعي الرابع:**

4. **هل يؤثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**السؤال الرئيس الثاني:**

**هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**أهمية الدراسة**

**الأهمية العلمية:**

**تظهر من خلال إبراز أهمية جودة التدقيق الداخلي على المعلومات المحاسبية وأثره في البنوك التجارية العاملة في الأردن حيث سيوجه الجهود المستقبلية لإدارات البنوك الأردنية لإتخاذ الإجراءات التطويرية والتصحيحية في نظم المعلومات وإستغلال الفرص المتاحة في هذه النظم .**

**الأهمية التطبيقية:**

**تتمثل في محاولة استكشاف واقع التدقيق الداخلي في البنوك التجارية العاملة في الأردن والتعرف على المعوقات التي تعيق أدائها، حيث ستسهم هذه الدراسة في وضع التوصيات اللأزمة التي تؤدى إلى تعزيز مكانة هذه البنوك وزيادة حجمها مما يعزز مكانتها في المنافسة وبالتالي زيادة حجم ودائعها وإستثماراتها مما يدعم الاقتصاد الوطني.**

**فرضيات الدراسة:**

**سعياً لتحقيق اهداف الدراسة فقد تم صياغة الفرضية الرئيسة والوحدات الفرعية التالية التي سيجرى إستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها وذلك على النحو التالي:**

**H0 الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على (الإلتزام بمعيار الصفات، والإلتزام بمعيار الخصائص، والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية: الفرضيات الفرعية التالية**

**الفرضية الفرعية الأولى:**

**H0:1:1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الفرضية الفرعية الثانية:**

**H0:1:2: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

**H0:1:3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده المجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

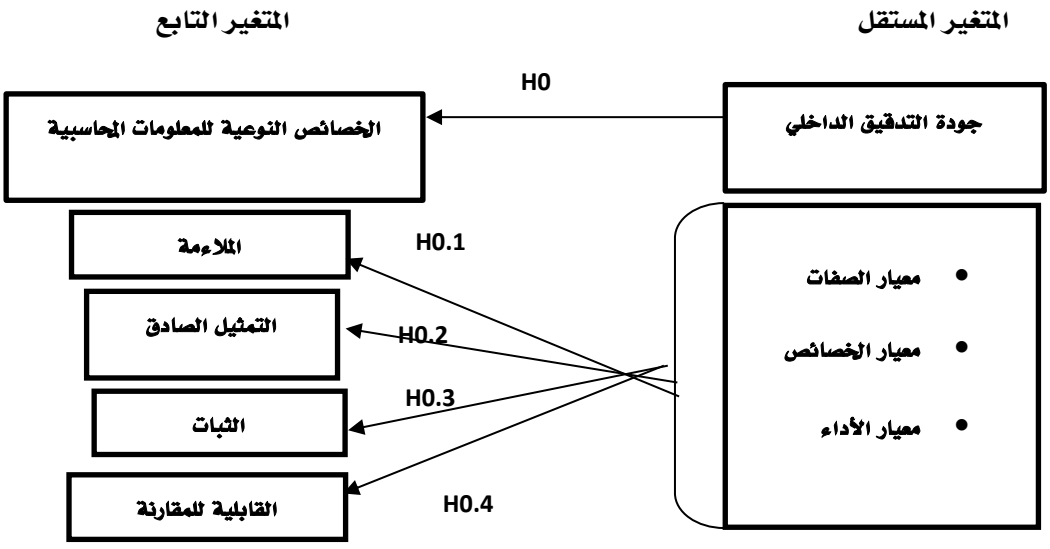
**الفرضية الفرعية الرابعة:**

**H0:1:4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده المجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الفرضية الرئسية الثانية:**

**H02 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على (الإلتزام بمعيار الصفات، والإلتزام بمعيار الخصائص، والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن. تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق والمركز الوظيفي).**

**أنموذج الدراسة:**




**الشكل (1) أنموذج الدراسة**

**المصدر: من إعداد الباحث .**

**المفاهيم العلمية (مصطلحات الدراسة):**

**التدقيق الداخلي: هو عبارة عن وظيفة تقييمية مستقلة تنشأ داخل تنظيم معين بغرض فحص وتقييم الأنشطة التي يقوم بها هذا التنظيم وذلك بإستخدام طريقة مخططة ومنظمة لتقييم وتحسين العمل في تلك المؤسسات (جمعة، 2012: 25)**

**جودة التدقيق الداخلي: هي القدرة على إكتشاف الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية، والحد من عدم تماثل المعلومات بين الإدارة والمستفيدين من القوائم المالية من خلال جودة المعلومات التي تتضمنها القوائم المالية عبد الرحمن، 2012: 240).**

**جودة المعلومات: مجموعة من الموارد المالية والبشرية في المنظمة والمسؤولة عن تحضير المعلومات المالية بالإضافة إلى المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات التي تم تجميعها، لأغراض التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة إلى جانب الأطراف الخارجية التي تربطها علاقات مع المنظمة عبد الرحمن، 2012 :124).**

**محددات الدراسة وحدودها:**

**تمثلت حدود الدراسة الحالية في الآتي:**

**الحدود المكانية: تتمثل بإدارات البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**حدود زمانية: سيقتصر تطبيق الدراسة على الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2019 /2018.**

**الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل من كافة المدراء الماليين، والمحاسبين، ومدققين الحسابات الداخليين، ولجان التدقيق العاملين في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الحدود العلمية: ستقتصر هذه الدراسة على درجة قياس أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الإطار النظري والدراسات السابقة**

**التدقيق الداخلي**

**تمثل قضية التدقيق الداخلي أحد القضايا الهامة التي تشغل الفكر المحاسبي في الآونة الأخيرة على كل من الصعيدين المحلي والعالمي، وقد أثيرت هذه القضية واكتسبت إهتماماً واسع النطاق مع بداية القرن الحادي والعشرين إستناداً إلى أن معلومات التقارير**

المالية المستقاة من القياس المحاسبي للأحداث المالية التي قد فقدت فعاليتها، وأصبح لها انعكاساتها السلبية الخطيرة على عملية إتخاذ القرارات في منظمات الأعمال من قبل المستثمرين.

**مفهوم التدقيق الداخلي:**

أن كلمة تدقيق Audit مشتقة من الكلمة اللاتينية Audire، و معناها يستمع (سواد، 2009: 152).

تعددت التعاريف التي تناولت التدقيق الداخلي وتدرجت حسب التطور التاريخي الذي لحق بهذه الوظيفة، فقد قام معهد المدققين الداخليين بتقديم أول تعريف عام 1941 في النشرة الأولى التي أصدرها المعهد بعنوان "statement of responsibilities of the internal auditor ويعرف "بأنه النشاط التقييمي المحايد الذي يتم داخل المنشاة بقصد مراجعة العمليات المحاسبية والمالية كأساس لتقديم الخدمات الوقائية للإدارة" (المطارنة، 2013: 80).

عرف معهد المحاسبين القانونيين الأمريكيين ( Association of International Certified Professional) التدقيق الداخلي بأنه "إجراءات منظمة لأجل الحصول على الأدلة المتعلقة بالإقرارات أو بالأرصدة الإقتصادية والأحداث، وتقييمها بصورة موضوعية، لتحديد درجة العلاقة بين هذه الإقرارات ومقياس معين، وإيصال النتائج إلى المستفيدين" (المطارنة، 2013: 85).

لقد جاء تعريف الجمعية المحاسبية الأمريكية ( American Accountin Associator) للتدقيق كما يلي: "التدقيق هو عملية منظمة ومنهجية لجمع وتقييم الأدلة والقرائن بشكل موضوعي، التي تتعلق بنتائج الأنشطة والأحداث الإقتصادية، وذلك لتحديد مدى التوافق والتطابق بين هذه النتائج والمعايير المقررة، وتبليغ الأطراف المعنية بنتائج المراجعة" (Salehi & other, 2017:182).

وفي أحدث التعاريف الصادرة عن معهد المدققين الداخليين (Institute of IIA Internal Auditors) بأن التدقيق "نشاط إستشاري موضوعي مستقل مصمم لغرض إضافة قيمة وتحسين العملية التشغلية للوحدة الإقتصادية، وأنه يساعد التنظيم في إنجاز(تحقيق) أهدافه من خلال إستعمال مدخل منظم لتقييم وتحسين فاعلية الادارة في

مواجهة المخاطر وفرض الرقابة وأحكام العمليات" (Salehi, M& other ,2017، 192).

كما نلاحظ من التعاريف السابقة أنها ركزت على ثلاث نقاط أساسية هي:الفحص ، التحقيق ، التقرير.(الحدرب، 2010).

يجب الإشارة إلى أن الفحص والتحقيق عمليتان مترابطتان، ينتظر من خلالهما تمكين المدقق من إبـداء رأي فني محايد، فيما إذا كانت عملية القياس للأحداث الإقتصادية أدت إلى إنعكاس صورة صـحيحة وسليمة لنتيجة ومركز المنشأة الحقيقي أم لا.

أما بموجب المفهوم الحديث فإن التدقيق الداخلي يشتمل على وظيفتين وهما:

- خدمة التأكيد الموضوعي: وهي عبارة عن فحص موضوعي للأدلة بغرض توفير تقويم مستقل لفاعلية وكفاية إدارة المخاطر والأنظمة الرقابية وعمليات الحوكمة بالإدارة.
- الخدمات الإستشارية: وتتمثل بعمليات المشورة التي تقدم لوحدات تنظيمية داخل المنشأة أو خارجها، وتحدد طبيعة نطاق هذه العمليات بالإتفاق مع تلك المنشآت، والهدف منها إضافة قيمة للوحدة وتحسين عملياتها.

وهناك العديد من العوامل التي ساعدت نشأة وتطور التدقيق الداخلي منها :يوجد العديد من العوامل التي ساعدت على تطور مهنة التدقيق الداخلي منها ما يلي (الشحنة، 2015):

1. تطور حجم الشركات وإنتشارها جغرافياً على نطاق واسع
2. وظهور الشركات المساهمة وحاجة الجمعية العمومية إلى ضمانات لسلامة إستثمار أموالهم وصحة وعدالة بيانات القوائم والحسابات الختامية المنشورة
3. وإهتمام الإدارة بنتائج الأداء أولاً بأول والعمل على متابعتها بشكل مستمر
4. حاجة المجتمع إلى البيانات والمعلومات المثبتة في التقارير.
5. شمول التنظيم الحديث لخطوط الإتصال الرئيسة وحاجة التغذية والتغذية العكسية (التعليمات والتقارير) إلى مسؤولين يتولون التدقيق لأجل إطمئنان الإدارة إلى سلامة هذه التقارير وواقعيتها.

**أهمية التدقيق الداخلي:**

**يشير (العزب، 2012) أن أهمية التدقيق تتمثل في كونه وسيلة تخدم جهات كثيرة ذات مصلحة مع المنشأة سواء كانت طرفاً داخلياً أو خارجياً، إذ تعتمد إلى حد كبير على البيانات المحاسبية لإتخاذ قرارات ورسم خطط مستقبلية، وكما اشار ابو نصار (2016) أن من بين المستفيدين من التدقيق نجد الفئات التالية: إدارة المنشأة ، الملاك والمساهمين، الدائنين والموردين، العاملين ، البنوك ومؤسسات الإقراض الأخرى،**

**وتظهرأهمية دور التدقيق الداخلي بتقديم العديد من الخدمات داخل المنشأة (دحدوح، 2009).كالخدمات الوقائية لحماية الاصول والممتلكات من السرقة، الإختلاس أو الهدر والخدمات التقيمية التي تتمثل في الأساليب والإجراءات التي يستخدمها المدقق الداخلي في مجال قياس وتقييم مدى فاعلية نظم وإجراءات الرقابة الداخلية المطبقة في المنشأة. والخدمات الانشائية التي تتمثل في مساعدة المدقق الداخلي لإدارة المنشأة بتوفير البيانات الملاءمة في مجال تحسين الأنظمة الموضوعة داخل المنشأة والخدمات العلاجيةوتتمثل في الإجراءات والأساليب التي يستخدمها المدقق الداخلي في مجال تصحيح أي أخطاء قد كتشفها أو التوصيات التي يتضمنها تقرير تدقيقه**

**أهداف التدقيق الداخلي**

**يتوقف نجاح أي نشاط على تحديد الأهداف بدقة ووضوح وتحديد الوسائل لتحقيق هذه الأهداف مع مراعاة الفاعلية والكفاءة الإقتصادية. وقد حدد معهد المدققين الداخليين الأمريكي.من أهداف التدقيق الداخلي التأكد من أن السياسات والخطط والإجراءات الموضوعة من قبل الإدارة تنفذ كما هي دون أي انحراف.**

**وتدقيق وتقييم مدى كفاءة وفاعلية وسائل الرقابة المالية والمحاسبية التي تتبعها المنشأة ( الذنيبات 2010) بمجموعة**

**وبصورة عامة فإن الهدف الأساسي للتدقيق الداخلي هو مساعدة الإدارة في أدائها لمسؤولياتها بشكل فاعل، وذلك عن طريق تزويدها بتقارير موضوعية وتوصيات وملاحظات بناءة تختص بنشاط الوحدة بشكل عام.**

**أنواع التدقيق الداخلي:**

**قسم معهد المدققين الداخليين الامريكي التدقيق الداخلي الى ثلاثة أنواع أساسية كالأتي (عبد ربه، 2010):-**

1. **التدقيق المالي: ويقصد به تحليل نشاط المنشأة الإقتصادي وتقويم الأنظمة المحاسبية وأنظمة المعلومات والتقارير المالية ومقدار الإعتماد عليها.**
2. **تدقيق الإلتزام: وهو تدقيق الضوابط الرقابية والمالية والعمليات التشغيلية للحكم على جودة الأنظمة وملاءمتها التي وضعت للتأكد من الإلتزام بالأنظمة والتشريعات والسياسات والإجراءات.**
3. **التدقيق التشغيلي: وهو تدقيق شامل للوظائف المختلفة داخل المنشأة للتأكد من كفاءة هذه الوظائف وفاعليتها وملاءمتها عن طريق تحليل الهيكل التنظيمي وتقويم حجم كفاءة الأساليب الأخرى المتبعة للحكم على مقدار تحقيق أهداف المنشأة عن طريق هذه مجموعة من الوظائف.**

**جودة التدقيق الداخلي**

**تعريف جودة التدقيق الداخلي:**

**عرفت الجودة على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات، إذ تسعى المنظمات إلى مراقبة الأداء والأنشطة والأعمال اليومية للوصول إلى أعلى درجة من درجات الجودة، وذلك من خلال تقليل الأخطاء وكشف الإنحرافات بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية إحتياجات الإدارة. وتستند جودة التدقيق الداخلي إلى الأداء الجيد لنظام الرقابة الداخلية، وكذلك مدى ملاءمة النظام المحاسبي المطبق، للوصول إلى الفاعلية والكفاءة المناسبة في العمليات والقيود وبشكل مستمر ضمن المنظمة لغرض خدمة أهدافها وحماية الأصول (الداية، 2009: 152).**

**ومن الناحية المهنية عرفت جودة التدقيق على أنها قدرة التدقيق على إكتشاف نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية، وتقديم التوصيات لمعالجتها، أو الحد منها، وإمكانية تحقيق أقصى منفعة ممكنة للمنظمة، أما من الناحية الأكاديمية فقد عرفت على أنها الإلتزام بمعايير التدقيق، وقواعد السلوك المهني أثناء القيام بمهمة التدقيق (التميمي،2013: 79).**

وبناءاً على ما ذكر أعلاه؛ نستنتج أن جودة التدقيق تعني مدى رضا العميل عن نتائج عملية التدقيق التي تتحقق من خلال الإلتزام بمعايير التدقيق وتوافر الخصائص الشخصية لدئ فريق التدقيق العامل في منشأة .

كما تحدثت معايير التدقيق الداخلي والخارجي عن العوامل الضرورية لتحديد جودة التدقيق الداخلي وضمانها، فقد أشارت قائمة معايير التدقيق رقم خمسه وستون (65) الصادر عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA, 1991) إلى أن عوامل جودة وظيفة التدقيق الداخلي تتضمن الأهلية والتي تقاس من خلال المؤهل العلمي والشهادات المهنية. في إطار إهتمام المجامع والمنظمات المهنية في العديد من دول العالم بموضوع جودة الأداء المهني لمكاتب المحاسبة والتدقيق، أصدر مجمع المحاسبين القانونيين الأمريكي عام 1974م قائمة معايير التدقيق رقم (4) والتي افترضت بصورة ضمنية أن جودة التدقيق تتمثل في الإلتزام بمعايير التدقيق، كما أصدرت لجنة معايير الرقابة على جودة الأداء التابعة لمجمع المحاسبين القانونيين الأمريكي في عام 1979م نشرة المعايير رقم (1) والتي تغطي عمليات مكاتب المحاسبة والتدقيق (عبد العزيز، 2016).

أهمية جودة التدقيق الداخلي

إن إدارة التدقيق تسعى بشكل دائم إلى تحقيق مستوى عالي من جودة التدقيق وذلك لأخلاء مسؤوليتها أمام الأطراف المستفيدة من نتائج التدقيق، إذ إنها تساعد في تجنب العقوبات المهنية والقانونية جراء أية مخالفة أو تقصير في أعمالهم من خلال التأكيد على الإلتزام بمعايير التدقيق المحلية والدولية وقواعد السلوك المهني والتعليمات والقوانين ذات الصلة ومن خلال تقويم المدقق لمخاطر العمل لدى العميل وإتباع سياسات ذات كفاءة للتعيين والترقيات والتي ستركز على إستقطاب الكوادر المهنية ذات المستوى العالي من التأهيل والخبرة وفي تخصصات متعددة مع إمتلاكهم الموضوعية اللأزمة، وعلى نحو مماثل للسعي لتحديث وتطوير القدرات الفنية والمهنية لكوادرها من خلال التخطيط الجيد لبرامج التدريب المهني المعدة.(راضي، 2010).

معايير جودة التدقيق الداخلي

لقد تم إصدر مجلس المعايير الدولية للتدقيق الداخلي في يناير 2013 ووافق المجلس على التغييرات النهائية فيها. حيث وفرت هذه المعايير إطاراً لأداء وتعزيز عملية

التدقيق الداخلي، وتنقسم المعايير الدولية للتدقيق الداخلي إلى عدت أقسام كما ذكرت في المرجع (جميل، 2014):

أ- معايير الصفات (السمات).

ب- معايير الأداء.

ت- معايير التنفيذ.

معايير الصفات

وهي مجموعة من المعايير التي تعمل على تحديد الصفات الواجب توافرها في كل من قسم التدقيق الداخلي في المنشأة، والقائمين بممارسة أنشطة التدقيق الداخلي .

معايير الأداء

تتعلق معايير الأداء بتحديد طبيعة أنشطة التدقيق الداخلي وتضع المقاييس النوعية التي يمكن أن يقاس بها، كما تصنف طبيعة الخدمات التي يقدمها، مع أهمية وضع معيارا للجودة يمكن من خلاله قياس أداء تلك الخدمات. كما تعطي وصفا لتطبيق المعايير في أنواع معينة من مهام التدقيق الداخلي عن طريق النشاطات التأكيدية والإستشارية التي يقوم عليها المدققين الداخليين.

معايير التنفيذ

تحدد معايير (التنفيذ والتطبيق) الضوابط والإجراءات الواجب مراعاتها لمتابعة الأداء من خلال تقديم إرشادات واجراءات ملزمة حول تطبيق مجموعة من هذه المعايير وفقاًلاختبارات الإلتزام والتحقيق بالغش والإحتيال والتقييم الذاتي للرقابة.

## الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية:

وأوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة العليا في البنوك التجارية الأردنية بإنشاء وحدات تنظيمية مستقلة للتدقيق الداخلي، وألا تتبع لجنة التدقيق لأي دائرة أو قسم داخل البنك وأن تتصل مباشراً بمجلس إدارة البنك.

دراسة العفيفي (2009)، بعنوان " مدى قدرة المراجع الداخلي من خلال تطبيق معايير الأداء المهني للمراجعة الداخلية الدولية على مواجهة ظاهرة الفساد المالي في المؤسسات الاقتصادية" (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة العاملة في قطاع غزة).

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة المراجع الداخلي من خلال تطبيق معايير الأداء المهني للمراجعة الداخلية في كشف ظاهرة الفساد المالي في الشركات المساهمة العامة في قطاع غزة.وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد انخفاض في أهمية المراجعة الداخلية في الشركات المساهمة العامة بدرجة كبيرة، وأن ارتفاع تكاليف تطبيق معايير الأداء المهني يحول دون تطبقها. وأهم ما أوصت به الدراسة هو ضرورة أن تحظى المراجعة الداخلية بأهمية كبيرة في الشركات المساهمة العامة وتخفيض تكاليف تطبيق معايير الأداء المهني لكي يتم تطبيقها لمواجهة.

دراسة خداش واخرون (2011) بعنوان: "أثر تعديلات مِعيار التَدقيق الدولي رقم (700) المُعدَل والخاص بتقرير المُدقِق على تضييق فجوة التوقعات دراسة ميدانية: آراء مُدقِقي الحِسابات ومعدي القوائم الماليّة في شركات القطاع المالي والمستثمرين المؤسسيين والأكاديميين".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية التعديلات التي تم أجراؤها على هذا المعيار (700) ومدى إسهامها في تطوير مستوى إبلاغات في التقرير. تم استخدامالمنهج الوصفي التحليلي , وقد بينت الدراسة أن هذه التعديلات التي أجريت على التقرير تعد تعديلات هامة في رأي الفئة المشمولة بالدراسة، وقد اتضح أن التعديلات عملت على تطوير مستوى الإبلاغ في تقارير المدققين.

دراسة المطيري (2012) بعنوان: "قواعد سلوك وآداب مهنة التَدقيق وأثرها على جودة عملية التَدقيق في الشَرِكات الصناعية الكويتية"

هدفت الدراسة بيان قواعد وسلوك وآداب مهنة التَدقيق وأثرها على جودة عملية التَدقيق في الشَرِكات الصناعية الكويتية.

أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبعد ذلك عمل إعداد إستبانة مكونة من (53) فقرة، بينت النتائج أن هناك أثراً للموضوعية والاستقلالية وللأمانة وللأستقامة وللمصداقية وللنزاهة وللشفافية وكذلك للسرية وللكفاءة على جودة عملية التدقيق من زاوية نظر المدراء والمدققين الداخليين وكذلك المدققن الخارجيين.

دراسة عبد الله (2013) "مدى الالتزام بمنهج سيجما ستة (Six sigma) في ضبط جودة التدقيق الداخلي: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على منهج ستة سيجما six sigma ودوره في تحسين أداء المصارف من خلال ضبط جودة التدقيق وتقليل عيوبه وكذلك بيان أثر معايير six sigma في ضبط جودة التدقيق الداخلي في المصارف العاملة في قطاع غزة.حيث أتبع الباحث المنهج الوصفي وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على عينة من موظفي قسمي التدقيق والجودة في المصارف العاملة في قطاع غزة.

توصلت الدراسة أن المصارف العاملة في قطاع غزة تلتزم بمعايير (six sigma) بدرجة كبيرة وكذلك تلتزم بمعايير التدقيق الداخلي بدرجة كبيرة جدا. وقد اوصت الدراسة الى ضرورة تخصيص موارد مالية لاستخدام وتطوير منهج six sigma والاهتمام بتدريب وإكساب العاملين المعرفة الأساسية بهذا المنهج .

دراسة عبد النبي (2017) بعنوان: إثر المحتوى المعلوماتي لفقرة امور المراجعة الاساسية في تقرير الجديد لمراقب الحسابات على قرار الاستثمار بالسهم.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثار المحتويات المعلوماتية لفقرة أمور المراجعة الرئيسية في تقرير المدقق على تضييق الفجوتين، وهما البيانات والاتصال، وبعد ذلك التأثير على قرار الاستثمار بالأسهم في البيئة المصرية.

أتبع الباحث المنهج الوصفي، توصلت الدراسة أن هناك إتفاقاً عاماً لإصدارات المهنية، وبينت الدراسات السابقة فيما يتعلق بمفهوم أمور المراجعة الرئيسية.

**الدراسات باللغة الإنجليزية:**

**Gras-Gil, Marin-Hernandez & Garcia-Perez de Lema (2012). Internal Audit & Financial Reporting in the Spanish Banking Industry.**

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين وظيفة التدقيق الداخلي (IAF) وجودة التقارير المالية في البنوك الإسبانية.

إعتمد على أداة الدراسة وهي الإستبانة وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لإستخراج النتائج.خلصت الدراسة إلى نتائج مهمة أهمها أن البنوك التي تمتلك تقارير مالية عالية الجودة لديها قدرة أكبر على التعاون بين المدققين الداخليين والخارجيين في عملية تدقيق الحسابات السنوية.

**(2014) Almbaidin. The Effectiveness of Accounting Information System in Jordanian Banks: From the Management Perspective.**

هدفت الدراسة إلى فحص مدى فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في البنوك الأردنية.حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال إستخدام أداة الدراسة الإستبانة.أظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية فعال في تطبيق إحتياجات عمليات التخطيط، وإحتياجات عمليات الرصد، وإتخاذ القرارات.

**Zubek, F. (2016). External Aubitor's Compliance with ISA 700 in Qatari corporations.**

تهدف هذه الدراسة إلى فحص الشكل والمضمون في تقارير التدقيق المنشورة من قبل الشركات المحاسبية عند الحكومة القطرية.تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى تقارير التدقيق عند الشركات المطبقة . بينت النتائج أن تقارير التدقيق تتوافق مع المعايير العالمية، وأن التقارير المنشورة تتطابق مع العناصر المرتبطة مع عنوان التاريخ وتقريره.

**Anna & Emelie (2016) "the revised audit report: revision of international standards and its impact on communicationbetween auditors and users in Sweden.**

تهدف إلى تحليل أثارها في جودة التواصل فيما بين المدققين في السويد والمستخدمين للتقرير.حيث أستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال إستخدام أداة الدراسة الإستبانة. خلص الباحث إلى أن تقرير المدقق الذي أجري عليه التعديل من المتوقع أن يخفض من الفجوة بين مطالب المستخدمين وما يقدم فعلياً في تقارير التدقيق في دولة السويد, حيث تم تخفيض فجوة المعلومات وسيتم تطوير جودة التواصل بين الجهتين بصورة كبيرة .

**أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.**

**من حيث بيئة الدراسة تم تطبيق الدراسة الحالية على البنوك الأردنية الواقعة ضمن نطاق العاصمة الأردنية عمان.وهدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر تضمين جودة التدقيق على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك الأردنية وبشكل خاص من خلال الدور الوسيط لخصائص المعلومات المحاسبية في البنوك الأردنية.**

**منهج الدراسة:**

**اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي (القائم على الأسلوب المسحي) .**

**مجتمع الدراسة:**

**تكون مجتمع الدراسة من عدد من المدققين الداخليين عددهم (80) موظف في البنوك التجارية الاردنية عدد13 تم إستعادة (70) إستبانة وتبن بوجود (63) استبانة صالحة للتحليل .**

**عينة الدراسة**

**توزع عينة الدراسة حسب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق)**

**الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية**

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| العمر | أقل من 30 سنة | 20 | %32 |
| | من 30-40 سنة | 22 | %35 |
| | من 40-50 سنة | 13 | %20 |
| | 50 سنة فأكثر | 8 | %13 |
| | **المجموع** | **63** | **%100** |
| المؤهل العلمي | بكالوريوس | 30 | %47 |
| | ماجستير | 23 | %37 |
| | دكتوراه | 10 | %16 |
| | **المجموع** | **63** | **%100** |
| | المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ACPA | 19 | %21 |
| | JCPAD | 40 | %63 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ACCA, CA بريطانية | 4 | %6 |
| | المجموع | 63 | %100 |
| عدد سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | 7 | %11 |
| | من 5-10 سنوات | 19 | %30 |
| | من 10 -20 سنة | 25 | %40 |
| | 20 سنة فأكثر | 12 | %19 |
| | المجموع | 63 | %100 |
| عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق | 4 -1 | 30 | %48 |
| | 8-5 | 20 | %32 |
| | 8 دورات | 9 | %14 |
| | لايوجد | 4 | %6 |
| | المجموع | 63 | %100 |
| المركز الوظيفي | مدير تدقيق | 15 | %24 |
| | نائب مدير | 15 | %24 |
| | مدقق داخلي | 23 | %37 |
| | أخرى | 10 | %15 |
| | المجموع | 63 | %100 |

**يظهر من الجدول (3) بالنسبة لمتغير العمر: فيما يتعلق بعدد المدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية شكلت فئة العمر30- 40 سنة" (22) وبنسبة مئوية (35%) وهي النسبة الاعلى ،بينما بلغت اقل فئة "50 سنة فأكثر "(8) وبنسبة مئوية (13) وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغ عدد المدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية من فئة" بكالوريوس"(30) وبنسبة (47%) وهي الاعلى ،وكانت اقلها هي فئة "دكتوراه" (10) وبنسبة (16%). وبالنسبة لمتغير الشهادة المهنية : بلغ عدد المدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية من فئة JCPAD" (40) وبنسبة مئوية (63%) وهي الاعلى، بينماشكلت فئة "ACCA, CA بريطانية " (4) وبنسبة مئوية (6%) وهي الاقل، وبالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة: شكلت فئة "أقل من 5 سنوات" (7) وهي اقل فئة وبنسبة مئوية (11%) ، بينما الاعلى من حيث الخبرة كانت من نصيب الفئة من 10 – 20 سنة" (25) وبنسبة مئوية (40%)، . وبالنسبة لمتغير عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق: بلغ عدد المدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية**

من فئة "1- 4" (30) وبنسبة مئوية (48%) وهي الاعلى، بينما النسبة الاقل في هذا المتغير كان في فئة من فئة "لايوجد" (4) وبنسبة مئوية (6%) ،وبالنسبة لمتغير المركز الوظيفي من فئة "مدير تدقيق" (15) وبنسبة مئوية (24%)، بلغ العدد من فئة " نائب مدير" (15) وبنسبة مئوية (24%)، شكلت اعلى مركزمن فئة "مدقق داخلي" (23) وبنسبة مئوية (37%)، واقل فئة من حيث المركز فئة " أخرى" عدد (10) وبنسبة مئوية (15%).

**أداة الدراسة:**

أستخدمت الدراسة أداة (الإستبانة) والتي تتألف من قائمة أبعاد جودة التدقيق الداخلي وقد بلغ عدد فقرات الأداة بصورتها الأولية (23) .

**المعالجة الإحصائية:**

لتحقيق أهداف الدراسة، تم معالجة البيانات بإستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، والمتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وإختبار (T-Test) وإختبار تحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA)، ولتحليل البيانات، والإجابة عن أسئلة الدراسة، تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي .

**مصادر جمع المعلومات:**

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المصادر الأولية والثانوية لجمع البَيانات المناسبة لغايات تحقيق غرض الدراسة وإختبار فرضياتها، وهي:

- المصادر الأولية: تم رصد البيانات الأولية بواسطة الإستبانة بوصفها أداة رئيسية في البحث المقصود.
- المصادر الثانوية: وقد تم فيها معاينة الجزء النظري من البحث، ومعاينة مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في الكتب والمصادر الأجنبية والعربية المتخصصة، وكذلك المقالات في الدوريات والدراسات السابقة، والبحث المستمر في الإنترنت.

## تحليل النتائج.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:**

**ما هو أثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة (الإلتزام بمعيار الصفات، والإلتزام بمعيار الخصائص، والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن؟**

**للإجابة عن هذا السؤال، تم إستخراج المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة من المعلمين لمجالات الدراسة، والأداة ككل.**

**الجدول (5): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات مقياس " أثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها مجتمعة " والمقياس ككل (ن=63) مرتبة تنازليا.**

| رقم المجال | رتبة المجال | مجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | التمثيل الصادق | 4.67 | 0.71 | مرتفعة |
| 4 | 2 | القابلية للمقارنة | 4.52 | 0.61 | مرتفعة |
| 1 | 3 | الملاءمة | 4.35 | 0.59 | مرتفعة |
| 3 | 4 | الثبات | 4.35 | 0.61 | مرتفعة |
| 5 | 5 | أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية | 4.10 | 0.85 | مرتفعة |
| | | المجموع الكلي | 4.40 | 0.67 | مرتفعة |

**يظهر من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات أثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة (الإلتزام بمعيار الصفات، والإلتزام بمعيار الخصائص، والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن تراوحت بين (4.10-4.67)، وبانحرافات معيارية تراوحت بين (0,59 – 0.85)، حيث جاء اعلاها وفي المرتبة الاولى مجال "التمثيل الصادق" بمتوسط حسابي (4.67)، وإنحراف معياري (0.71) وبدرجة تقييم مرتفعة، أما اقلها وفي المرتبة الأخيرة جاء في مجال " اثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص**

النوعية للمعلومات "بمتوسط حسابي (4.10) وإنحراف معياري (0.85) وبدرجة تقييم مرتفعة.

ولمعرفة أثر جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن التي جاءت في أداة الدراسة وفقراتها، تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات أداة الدراسة كلًا على حده، والجداول المدرجة أدناه من خلال:

المجال الأول: مجال الملاءمة

لتقدير متوسطات استجابة أفراد العينة على مجال الملاءمة، تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية والدرجة.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال"الملاءمة "مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 7 | للمعلومات المالية أهمية نسبية عند حذفها أو تحريفها. (يمكن أن يؤثر على القرارات الإقتصادية التي يمكن أن يتخذها المستخدمون اعتماداً على القوائم المالية المستخرجة من النظام المحاسبي). | 4.70 | 0.53 | مرتفعة |
| 2 | 1 | بيانات القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبية ملاءمة لحاجات البنوك التجارية في الأردن. | 4.60 | 0.61 | مرتفعة |
| 3 | 4 | يساهم نظام المعلومات المحاسبي بتوفير معلومات بالوقت المناسب. | 4.50 | 0.59 | مرتفعة |
| 4 | 6 | ترتبط ملاءمة المعلومات المستخرجة من النظام المحاسبي من أهميتها النسبية لصنع القرار. | 4.47 | 0.60 | مرتفعة |
| 5 | 5 | المعلومات المالية المعروضة ذات صلة بالقرار وتؤثر على قرارات المستخدمين. | 4.40 | 0.60 | مرتفعة |
| 6 | 3 | تتضمن التقارير المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي مؤشرات حول بناء التوقعات والتنبؤات (الموازنات). | 4.38 | 0.60 | مرتفعة |
| 7 | 2 | توفر بيانات القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي الخدمات البنكية من خلال التغذية الراجعة عن نتائج ونشاطات الموظفين (الخدمات البنكية). | 4.36 | 0.59 | مرتفعة |
| المجموع الكلي | | | 4.35 | 0.59 | مرتفعة |

يظهر من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من المدققين في البنوك التجارية العاملة في الاردن على فقرات مجال " الملاءمة " قد تراوحت بين (4,31 – 4.70) وبدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات حيث كان اعلاها للفقرة (7)." بمتوسط حسابي (4.70) وبانحراف معياري (0.53) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت الفقرة (2) بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.59) ودرجة تقييم مرتفعة وبأقل درجة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (4.35) وبانحراف معياري بلغ (0.59) وبدرجة تقييم مرتفعة.

المجال الثاني: التمثيل الصادق

لتقدير متوسطات إستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التمثيل الصادق، تم إستخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والدرجة.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والرتبة، والدرجة لفقرات مجال التمثيل الصادق تنازليًا

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | القوائم المالية المستخلصة تعبر عن كافة المعلومات الضرورية لفهم مستخدمي المعلومات عن الأحداث التي يتم التعبير عنها، بما في ذلك المعلومات الوصفية والتوضيحية (الإيضاحات والإفصاحات). | 4.80 | 0.55 | مرتفعة |
| 2 | 2 | بيانات القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي خالية من التحيز. | 4.65 | 0.58 | مرتفعة |
| 3 | 3 | أوظف التعلم النشط في رفع المسؤولية لدى الطلبة في التفكير والتأمل. | 4.36 | 0.54 | مرتفعة |
| 4 | 1 | بيانات القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي تتميز بالدقة. | 4.26 | 0.62 | مرتفعة |
| 5 | 5 | تتميز خلو البيانات المالية من الأخطاء (يقصد بها ان لا تكون هناك أخطاء أو حذف في وصف وبيان الأحداث الاقتصادية، ولا يوجد أخطاء في عملية معالجة المعلومات المالية المعلن عنها). | 4.24 | 0.62 | مرتفعة |
| 6 | 6 | يمتلك التدقيق الداخلي القدرة على تقديم تقرير حول مدى صحة ودقة المعلومات المحاسبية وذلك لاعتمادها على معايير محاسبية موحدة ومعلنة. قدرة عملية التدقيق على اكتشاف التقارير عن الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية | 4.20 | 0.81 | مرتفعة |
| 7 | 7 | التدقيق الداخلي يساعد على تقديم المعلومات المحاسبية التي تزيد من كفاءة تنبؤات إدارات البنوك التجارية حول أنشطتها الاقتصادية المستقبلية. | 4.20 | 0.81 | مرتفعة |
| المجموع الكلي | | | **4.39** | **0.65** | مرتفعة |

يظهر من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من المدققين في البنوك التجارية العاملة في الأردن على فقرات مجال "التمثيل الصادق "قد تراوحت بين (4.80 –4.20) وبدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات حيث كان اعلاها للفقرة (4) والتي نصها " القوائم المالية المستخلصة تعبر عن كافة المعلومات الضرورية لفهم مستخدمي المعلومات عن الأحداث التي يتم التعبير عنها، بما في ذلك المعلومات الوصفية والتوضيحية. (الإيضاحات والإفصاحات). "بمتوسط حسابي (4.80) وبإنحراف معياري (0.55) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت الفقرة (7) بأقل درجة والتي نصها "التدقيق الداخلي يساعد على تقديم المعلومات التي تزيد من كفاءة تنبؤات إدارات البنوك التجارية حول أنشطتها الاقتصادية المستقبلية." بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.81) ودرجة تقييم مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (4.39) وبانحراف معياري بلغ (0.65) وبدرجة تقييم مرتفعة.

**المجال الثالث: الثبات:**

**لتقدير متوسطات استجابة افراد العينة على فقرات مجال الثبات، تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والدرجة لفقرات مجال الثبات.**

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الثبات مرتبة تنازليًا

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | لا يسمح للبنوك التجارية بتغيير السياسات المحاسبية إلا في ظروف محددة تحقق خاصية الملاءمة والموثوقية أو كمتطلب لتشريع محلي أو متطلب لمعيار دولي. | 4.63 | 0.51 | مرتفعة |
| 2 | 7 | جودة التدقيق الداخلي يوفر معلومات محاسبية تعطي نفس النتائج عند احتسابها من مختلف الأطراف المستفيدة. | 4.60 | 0.55 | مرتفعة |
| 3 | 6 | جودة التدقيق الداخلي يساعد على تقديم معلومات محاسبية يمكن بسهولة التحقق من صحتها ومصداقيتها. | 4.42 | 0.58 | مرتفعة |
| 4 | 5 | جودة التدقيق الداخلي يعزز من ثبات الأساليب والإجراءات المتبعة بالقياس والإفصاح من قبل البنوك التجارية في الأردن. | 4.36 | 0.54 | مرتفعة |
| 5 | 2 | يحافظ المدقق على نزعة الشك المهني وأداء أعمال التدقيق وفقاً لمبادئ وأخلاق المهنة. | 4.26 | 0.62 | مرتفعة |
| 6 | 1 | القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبية تتميز بالوضوح والشفافية. | 4.18 | 0.63 | مرتفعة |
| 7 | 4 | استخدام الطرق المحاسبية المتماثلة التي تؤدي إلى مقارنة النتائج لنفس البنك لفترات مالية مختلفة. | 4.17 | 0.81 | مرتفعة |
| المجموع الكلي | | | **4.37** | **0.61** | مرتفعة |

يظهر من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من المدققين في البنوك التجارية العاملة في الاردن على فقرات مجال " الثبات "قد تراوحت بين (4.17 – 4.63) وبدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات حيث كان أعلاها للفقرة (3) بمتوسط حسابي (4.63) وبانحراف معياري (0.51) وبدرجة تقييم مرتفعة، تلتها الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (4.60) وبانحراف معياري (0.55) وبدرجة تقييم مرتفعة. بينما جاءت الفقرة (4) بأقل درجة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.81) ودرجة تقييم مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (4.37) وبانحراف معياري بلغ (0.61) وبدرجة تقييم مرتفعة.

المجال الرابع: القابلية للمقارنة:

لتقدير متوسطات استجابة أفراد العينة على فقرات هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة.

الجدول (9) :المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال القابلية للمقارنة مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | يبين نتائج فحص وتقييم أنظمة الرقابة المطبقة في بيان نقاط القوة والضعف والتوصيات اللازمة لمعالجة نواحي القصور القائمة. | 4.70 | 0.50 | مرتفعة |
| 2 | 5 | يمكن توظيف المعلومات المحاسبية من إجراء المقارنة لأغراض اتخاذ القرارات المتعلقة بقرارات الاستثمار والتمويل وتتبع أداء البنك ومركزها المالي من فترة لأخرى. | 4.67 | 0.54 | مرتفعة |
| 3 | 1 | المعلومات المالية المعروضة تعمل على إحداث فرق في القرارات وتعمل على تقييم الأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية وتعديل عملية التقييم السابقة. | 4.55 | 0.55 | مرتفعة |
| 4 | 2 | القوائم المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي تتميز بقابليتها للتحقق والوصول لنفس النتائج. | 4.53 | 0.62 | مرتفعة |
| 5 | 4 | إمكانية مقارنة القوائم المالية لفترة مالية معينة مع القوائم المالية لفترة أو فترات أخرى سابقة لنفس المنشأة، أو مقارنة القوائم المالية للبنك مع القوائم المالية لبنوك أخرى ولنفس الفترة. | 4.50 | 0.61 | مرتفعة |
| 6 | 6 | التدقيق الداخلي يوفر المعلومات المحاسبية التي تسهل من إجراء المقارنات بين بيانات البنك لسنوات مختلفة. | 4.48 | 0.71 | مرتفعة |
| 7 | 7 | تعتمد المنشأة على نفس طرق التقييم المحاسبي خلال عدة سنوات. | 4.26 | 0.73 | مرتفعة |
| المجموع الكلي | | | **4.52** | **0.61** | مرتفعة |

يظهر من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من المدققين في البنوك التجارية العاملة في الاردن على فقرات مجال " القابلية للمقارنة "قد تراوحت بين (4.70 – 4,26) وبدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات حيث كان اعلاها للفقرة (3)." بمتوسط حسابي (4.70) وبانحراف معياري (0.50) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت الفقرة (7) بأقل درجة بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.73) ودرجة تقييم مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (4, 52) وبانحراف معياري بلغ (0.61) وبدرجة تقييم مرتفعة.

**المجال الخامس: أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات:**

لتقدير متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والدرجة.

**الجدول (10): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات مرتبة تنازلياً**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 7 | يتوفر لدى قسم التدقيق الداخلي في البنك دليل تدقيق إجرائي للأليات العمل. | 4.42 | 0.63 | مرتفعة |
| 2 | 3 | يؤدي قسم التدقيق الداخلي في البنك أعماله التدقيقية وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات التنظيمية اللازمة المحلية والدولية. | 3.89 | 0.86 | مرتفعة |
| 3 | 1 | يقوم قسم التدقيق الداخلي بتوثيق كافة الإجراءات التي قام بتنفيذها. | 3.85 | 0.90 | مرتفعة |
| 4 | 4 | يقوم قسم التدقيق الداخلي في البنك على التشديد على الإجراءات الرقابية لضمان أليات رقابة الجودة. | 3.82 | 0.88 | مرتفعة |
| 5 | 6 | يوجد لدى قسم التدقيق الداخلي في البنك سياسات وإجراءات تؤكد على ضرورة توفر مؤهلات للمدقق. | 3.45 | 1.21 | متوسطة |
| 6 | 2 | يطبق قسم التدقيق الداخلي في البنك سياسات وإجراءات واضحة لمعالجة الاختلافات بين أعضاء فريق التدقيق. | 3.40 | 1.28 | متوسطة |
| 7 | 5 | يقوم قسم التدقيق الداخلي في البنك على توجيه كافة العاملين بشكل مستمر الى البحث والتحري عن مسببات الأخطاء والانحرافات. | 3.30 | 1.28 | متوسطة |
| المجموع الكلي | | | **3.70** | **0.85** | مرتفعة |

يظهر من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من المدققين في البنوك التجارية العاملة في الاردن على فقرات مجال "أثر جودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات "قد تراوحت بين (4.42 – 3.30) وبدرجة تقييم مرتفعة لأربع فقرات، وباقي الفقرات متوسطة والمجال ككل جاءت بدرجة مرتفعة، وجاءت أعلى الفقرات للفقرة(7) بمتوسط حسابي (4.42) وبانحراف معياري (0.63) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت الفقرة (3) بأقل درجة بمتوسط حسابي (3.30) بينما جاءت الفقرة (5) بأقل درجة والتي نصها "يقوم قسم التدقيق الداخلي في البنك على توجيه كافة العاملين بشكل مستمر الى البحث والتحري عن مسببات الأخطاء والانحرافات." بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.28) ودرجة تقييم متوسطة، وانحراف معياري (1.28) ودرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.70) وبانحراف معياري بلغ (0.85)، وبدرجة تقييم مرتفعة.

## 2.4 نتائج الفرضيات

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على (الإلتزام بمعيار الصفات والإلتزام بمعيار الخصائص والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

وللكشف عن الدلالة الإحصائية للمتوسط الحسابي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على (الإلتزام بمعيار الصفات والإلتزام بمعيار الخصائص والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن. تم تطبيق اختبار (One Sample t-Test).

**الجدول (11): نتائج اختبار (One Sample t-Test) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة**

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة .t | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| أبعاد جودة التدقيق على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية | 3.24 | 0.70 | 169 | 60.69 | 0.000 |

يظهر من الجدول (11) أن قيمة t بلغت (60.69) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) مما يدل على وجود دور كبير ودال إحصائيا لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

مما سبق تقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) ان تطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

ويعزو الباحث ذلك الى ان تطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. قد ساهمت في إزلة الغموض الذي كان يحيط بتقرير المدقق وذلك من خلال ما تم إحداثه من تغييرات على شكل ومحتوى ولغة تقرير مدقق الحسابات مما ساهم في تحسين نتيجة التدقيق إلى مستخدمي التقرير وبالتالي في تضييق الفجوة بين جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. و"تفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية:

**H0** الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق بأبعاده مجتمعة على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق اختبار(One Sample t-Test) لدراسة لجودة التدقيق بأبعاده مجتمعة على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

الجدول (12): نتائج إختبار (One Sample t-Test) للكشف عن أثر جودة التدقيق بأبعاده مجتمعة على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة .t | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الملاءمة | 3.37 | .752 | 157 | 75.36 | 0.000 |

يظهرالجدول (12) أن قيمة t بلغت (75.36) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) يدل على وجود أثر كبير ودال إحصائيا عن أثر تطبيق لجودة التدقيق بأبعاده مجتمعة على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن

مما سبق تقبل الفرضية الاولى والتي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق لجودة التدقيق بأبعاده مجتمعة على الملاءمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

ويعزو الباحث ذلك الى افراد تقرير مدقق الحسابات لمسؤولية المدقق واضافة بعض المسؤوليات والتي لم يحتوها التقرير القديم، حيث من الممكن تسليط الضوء على ملاءمة درجة التقرير من خلال ابراز المسؤوليات والواجبات بشكل واضح مما يساهم في وضوح وسهولة والقدرة على فهم تقرير المدقق ومستخدمي البيانات وملاءمته لطبيعة البيانات المالية المستخدمة مما وتجعل عملية قبول التعديلات وامكانية تحقيق الاجماع على تأثيراتها المختلفة.

H0 الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق اختبار(One Sample t-Test) لدراسة لتطبيق لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

الجدول (13): نتائج اختبار (One Sample t-Test) لتطبيق لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة .t | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| التمثيل الصادق | 3.61 | .653 | 169 | 69.63 | 0.000 |

يظهر من الجدول (13) أن قيمة t بلغت (69.63) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) مما يدل على وجود أثر كبير ودال إحصائيا عن أثر لتطبيق لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

مما سبق تقبل الفرضية الثانية والتي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) لتطبيق لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على التمثيل الصادق في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

ويعزو الباحث ذلك الى أن التمثيل الصادق للبيانات المالية في تقرير المدقق يساهم بشكل كبير في توفير الوقت والمراجعات السريعة للبيانات والقدرة على اكتشاف الأخطاء وتقديم طرق في إيجاد الحلول المناسبة لها وكذلك اتخاذ قرارات تساهم في تطوير عمل البنوك التجارية في الأردن.

**H0:1:3 الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (One Sample t-Test) لدراسة لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

**الجدول (14): نتائج اختبار (One Sample t-Test) لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن**

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة .t | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الثبات | 3.34 | .653 | 169 | 69.63 | 0.000 |

يظهر من الجدول (14) أن قيمة t بلغت (69.63) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) مما يدل على وجود أثر كبير ودال إحصائيا عن أثر لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن .

**مما سبق تقبل الفرضية الثالثة والتي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الثبات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**ويعزو الباحث ذلك الى ان الثبات في قيم البيانات المالية في علمية التدقيق تؤدي الى زيادة الثقة في قدرة المدقق على توفير كل ما تحتاجه البنوك التجارية في الاردن من معلومات دقيقة وكذلك عدم التلاعب بالأرقام او بالبيانات مما يؤدي الى رفع جودة التقرير لدى المدقق الخارجي والقدرة على تقديم بيانات وارقام صادقة تؤدي الى اكتشاف اماكن الخلل او تطوير اماكن القوة لدى هذه البنوك.**

**H0 الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق اختبار(One Sample t-Test) لدراسة لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**الجدول (15): نتائج اختبار (One Sample t-Test) لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة .t | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| القابلية للمقارنة | 3.34 | .653 | 169 | 66.96 | 0.000 |

**يظهر من الجدول (15) أن قيمة t بلغت (66.96) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على وجود أثر كبير ودال إحصائيا عن أثر لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

**مما سبق تقبل الفرضية الرابعة والتي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على القابلية للمقارنة في البنوك التجارية العاملة في الأردن.**

ويعزو الباحث ذلك الى قوة وصحة التقدير وقابلية المقارنة للبيانات المالية بدقه تعكس بصورة ايجابية واقع البنوك التجارية في الاردن وكذلك قوة المدقق على ابراز الارقام والقيم المتعلقة بكل ما يرد داخل التقرير وبالتالي يؤدي الى القدرة على تطوير البيانات والرجوع اليها في حال حدوث اخطاء وكذلك عدم القدرة على التلاعب او تغيير البيانات وكذلك تبرز قدرة البنوك التجارية ومكانتها المالية اضافة الى قدرة المدقق في تقديم المعلومة والقيمة الصحيحة للمسؤولين واصحاب العلاقة والقدرة على التطوير واكتشاف القدرة الصحيحة لقوة البيانات المالية من خلال فترات زمنية واكتشاف الخلل ومعالجته.

**H02 الفرضية الرئيسية الثانية:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha$=0.05) لجودة التدقيق الداخلي على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في الأردن. تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي إلتحقت بها في مهنة التدقيق والمركز الوظيفي).

للإجابة عن هذا السؤال تم إستخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وتحليل التباين الرباعي لاستجابات عينة الدراسة حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مهنة التدقيق، المركز الوظيفي.

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمجالات لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. حسب المتغيرات في الجدول.

| المتغير | الفئات | | الملاءمة | التمثيل الصادق | الثبات | القابلية للمقارنة | الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| العمر | اقل من 30 سنة | س | 1.60 | 1.80 | 1.70 | 1.75 | 1.71 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.47 |
| | 30-40 سنة | س | 1.70 | 1.82 | 1.66 | 1.58 | 1.69 |
| | | ع | 0.58 | 0.46 | 0.68 | 0.63 | 0.59 |
| | 40-50 سنة | س | 1.89 | 1.83 | 2.03 | 1.83 | 1.89 |
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.51 |
| | 50 سنة فأكثر | س | 1.73 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.78 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.51 |
| الكلي | | س | 1.73 | 1.82 | 1.80 | 1.74 | 1.77 |
| | | ع | 0.54 | 0.42 | 0.59 | 0.51 | 0.52 |
| المؤهل العلمي | بكالوريوس | س | 1.86 | 1.82 | 2.005 | 1.9 | 1.89 |
| | | ع | 0.57 | 0.43 | 0.63 | 0.56 | 0.55 |
| | ماجستير | س | 1.70 | 1.82 | 1.66 | 1.58 | 1.69 |
| | | ع | 0.58 | 0.46 | 0.68 | 0.63 | 0.59 |
| | دكتوراة | س | 1.73 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.78 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.47 |
| الكلي | | س | 1.76 | 1.82 | 1.82 | 1.75 | 1.79 |
| | | ع | 0.54 | 0.44 | 0.60 | 0.55 | 0.53 |
| | ACPAالمجمع العربي للمحاسبين القانونيين | س | 1.70 | 1.82 | 1.66 | 1.58 | 1.69 |
| | | ع | 0.58 | 0.46 | 0.68 | 0.63 | 0.59 |
| | JCPAD | س | 1.89 | 1.83 | 2.03 | 1.83 | 1.89 |
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.51 |
| | ACCA, CA بريطانية | س | 1.73 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.78 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.46 |
| الكلي | | س | 731. | 821. | 801. | 741. | 1.77 |
| | | ع | 0.54 | 0.43 | 0.58 | 0.50 | 0.52 |
| عدد سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | س | 1.73 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.78 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.47 |
| | من 5-10 سنوات | س | 1.97 | 1.88 | 2.01 | 2.04 | 1.98 |
| | | ع | 0.63 | 0.64 | 0.59 | 0.56 | 0.60 |
| | من 10-20 سنة | س | 1.85 | 1.85 | 1.9 | 1.91 | 1.88 |
| | | ع | 0.56 | 0.42 | 0.63 | 0.60 | 0.55 |
| | 20سنة فأكثر | س | 1.72 | 1.76 | 1.50 | 1.57 | 1.64 |
| | | ع | 0.49 | 0.50 | 0.53 | 0.52 | 0.51 |
| الكلي | | س | 1.82 | 1.83 | 1.81 | 1.82 | 1.82 |
| | | ع | 0.54 | 0.50 | 0.57 | 0.53 | 0.53 |
| عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مهنة التدقيق | 4-1 | س | 1.60 | 1.80 | 1.70 | 1.75 | 1.71 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.67 |
| | 8 -5 | س | 1.70 | 1.82 | 1.66 | 1.58 | 1.69 |
| | | ع | 0.58 | 0.46 | 0.68 | 0.63 | 0.59 |
| | 8 دورات | س | 1.89 | 1.83 | 2.03 | 1.83 | 1.90 |
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.51 |
| | لا يوجد | س | 1.73 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.79 |
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.50 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الكلي | | س | 1.73 | 1.82 | 1.80 | 1.74 | 1.77 |
| | | ع | 0.55 | 0.42 | 0.60 | 0.52 | 0.52 |
| المركز الوظيفي | مدير تدقيق | س | 1.60 | 1.80 | 1.70 | 1.75 | 1.71 |
| | | ع | 0.48 | 0.42 | 0.51 | 0.45 | 0.47 |
| | نائب مدير | س | 1.89 | 1.83 | 2.03 | 1.83 | 1.90 |
| | | ع | 0.56 | 0.40 | 0.59 | 0.49 | 0.51 |
| | مدقق | س | 1.72 | 1.76 | 1.50 | 1.57 | 1.64 |
| | | ع | 0.49 | 0.50 | 0.53 | 0.52 | 0.51 |
| | أخرى | س | 1.70 | 1.82 | 1.66 | 1.58 | 1.69 |
| | | ع | 0.58 | 0.46 | 0.68 | 0.63 | 0.59 |
| الكلي | | س | 1.73 | 1.8 | 1.72 | 1.69 | 1.74 |
| | | ع | 0.53 | 0.45 | 0.58 | 0.53 | 0.53 |

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

**يبين الجدول (16) تباينًا ظاهريًا في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر لمجالات لتطبيق جودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على (الإلتزام بمعيار الصفات والالتزام بمعيار الخصائص والالتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن. تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مهنة التدقيق والمركز الوظيفي).**

**الجدول (17): نتائج تحليل التباين (4-Way ANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعاً للمتغيرات الشخصية.**

| مصدر التباين/المتغير | المتغير التابع/المجالات | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | F | الدلالة الإحصائية | حجم الأثر |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| العمر<br>Wilks' Lambda=<br>0.70<br>Hotelling'sTrace=<br>0.41 | الملاءمة | 7.11 | 3 | 2.37 | 9.73 | 0.00 | 0.02 |
| | التمثيل الصادق | 11.72 | 3 | 3.91 | 7.64 | 0.00 | |
| | الثبات | 13.73 | 3 | 4.58 | 10.10 | 0.00 | |
| | القابلية للمقارنة | 11.71 | 3 | 3.90 | 5.82 | 0.00 | |
| المؤهل العلمي<br>Wilks' Lambda=<br>0.81 | الملاءمة | 3.05 | 4 | 0.76 | 3.13 | 0.02 | |
| | التمثيل الصادق | 4.57 | 4 | 1.14 | 2.24 | 0.07 | |
| | الثبات | 4.89 | 4 | 1.22 | 2.70 | 0.03 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hotelling'sTrace=<br>0.23 | القابلية للمقارنة | 1.17 | 4 | 0.29 | 0.44 | 0.78 | |
| الشهادة المهنية Wilks' Lambda=<br>0.80<br>Hotelling'sTrace=<br>0.45 | الملاءمة | 0.71 | 3 | 0.35 | 0.98 | 0.58 | |
| | التمثيل الصادق | 0.51 | 2 | 0.3 | 1.3 | 0.88 | |
| | الثبات | 1.66 | 2 | 0.83 | 2.03 | 0.14 | |
| | القابلية للمقارنة | 1.09 | 2 | 0.59 | 1.65 | 0.20 | |
| سنوات الخبرة Wilks' Lambda=<br>0.79<br>Hotelling'sTrace=<br>0.23 | الملاءمة | 0.12 | 1 | 0.59 | 1.6 | 0.85 | |
| | التمثيل الصادق | 0.13 | 1 | 0.63 | 0.31 | 0.73 | |
| | الثبات | 0.37 | 1 | 0.19 | 0.45 | 0.67 | |
| | القابلية للمقارنة | 0.97 | 1 | 0.48 | 1.46 | 0.24 | |
| عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مهنة التدقيق<br>Wilks' Lambda=<br>0.81<br>Hotelling'sTrace=<br>0.23 | الملاءمة | 11.349 | 2 | 0.203 | 0.203 | 0.62 | |
| | التمثيل الصادق | 22.941 | 2 | 0.401 | 0.63 | 0.69 | |
| | الثبات | 18.598 | 2 | 0.332 | 1.04 | 0.52 | |
| | القابلية للمقارنة | 18.643 | 2 | 0.333 | 0.28 | 0.48 | |
| المركز الوظيفي=Wilks' Lambda<br>0.80<br>Hotelling'sTrace=<br>0.45 | الملاءمة | 0.12 | 1 | 0.59 | 1.6 | 0.85 | |
| | التمثيل الصادق | 0.13 | 1 | 0.63 | 0.31 | 0.73 | |
| | الثبات | 0.37 | 1 | 0.19 | 0.45 | 0.67 | |
| | القابلية للمقارنة | 0.97 | 1 | 0.48 | 1.46 | 0.24 | |
| الخطأ | الملاءمة | 34.60 | 142 | 0.24 | | | |
| | التمثيل الصادق | 72.59 | 142 | 0.51 | | | |
| | الثبات | 64.36 | 142 | 0.45 | | | |
| | القابلية للمقارنة | 95.15 | 142 | 0.67 | | | |
| المجموع المصحح | الملاءمة | 62.16 | 169 | | | | |
| | التمثيل الصادق | 122.78 | 169 | | | | |
| | الثبات | 114.15 | 169 | | | | |
| | القابلية للمقارنة | 121.92 | 169 | | | | |

❖ **ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

**يظهر من جدول (17) ما يلي:**

- **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (F) لمجال الملائمة (9.73) وبدلالة إحصائية (0.00)، وبلغت قيمة (F) لمجال التمثيل الصادق (7.64) وبدلالة إحصائية (0.00)، وبلغت قيمة (F) لمجال**

الثبات(2.70) وبدلالة إحصائية (0.03)، وبلغت قيمة (F) لمجال القابلية للمقارنة (5.82) وبدلالة إحصائية (0.00).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (F) لمجال الملاءمة (3.13) وبدلالة إحصائية (0.02)، وبلغت قيمة (F) لمجال التمثيل الصادق (2.24) وبدلالة إحصائية (0.07)، وبلغت قيمة (F) لمجال الثبات (2.70) وبدلالة إحصائية (0.03)، وبلغت قيمة (F) لمجال القابلية للمقارنة (0.44) وبدلالة إحصائية (0.78).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغير الشهادة المهنية، حيث بلغت قيمة (F) لمجال الملاءمة (0.98) وبدلالة إحصائية (0.58)، وبلغت قيمة (F) لمجال التمثيل الصادق (1.3) وبدلالة إحصائية (0.88)، وبلغت قيمة (F) لمجال الثبات (2.03) وبدلالة إحصائية (0.14)، وبلغت قيمة (F) لمجال القابلية للمقارنة (1.65) وبدلالة إحصائية (0.20).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغير عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مهنة التدقيق، حيث بلغت قيمة (F) لمجال الملاءمة (1.6) وبدلالة إحصائية (0.85)، وبلغت قيمة (F) لمجال التمثيل الصادق (0.31) وبدلالة إحصائية (0.73)، وبلغت قيمة (F) لمجال الثبات (0.45) وبدلالة إحصائية (0.67)، وبلغت قيمة (F) لمجال القابلية للمقارنة (1.46) وبدلالة إحصائية (0.24).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغير المركز الوظيفي، حيث بلغت قيمة (F) لمجال الملاءمة (1.6) وبدلالة إحصائية (0.85)، وبلغت قيمة (F) لمجال التمثيل الصادق (1.3) وبدلالة إحصائية (0.73)، وبلغت قيمة (F) لمجال الثبات (0.45) وبدلالة إحصائية (0.67)، وبلغت قيمة (F) لمجال القابلية للمقارنة (1.46) وبدلالة إحصائية (0.24).

## النتَائج والتوصيات

### النتَائج

1) أظهَرَت النتَائج وجود أثر لجودة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة (الإلتزام بمعيار الصفات، والإلتزام بمعيار الخصائص، والإلتزام بمعيار الأداء) على الخصائص النوعية للمعلومات بأبعادها مجتمعة (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) في البنوك التجارية العاملة في الأردن".
يعزو الباحث هذه النتيجة إلى توفير معلومات ملائمة وذات مصداقية وموثوقية لمستخدمي البيانات المالية المُدقِقة والتي تتمتع بالشفافية.

2) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05) في مجالات (الملاءمة، التمثيل الصادق، الثبات، القابلية للمقارنة) لمتغيرات: المؤهل العلمي، الشهادة المهنية، عدد الدورات التدريبية، المركز الوظيفي.

### التوصيات

1. حث البنوك التجارية التي في العمل على أثر جودة تقرير التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية على تَطبيقه وذلك لما له من أهمية في تحسين جودة التَقرير عن البيانات المالية المُدقِقة.
2. تنفيذ دورات تدريبية بهدف توعية المُدقِقين والمدراء والموظفين المعنيين في البنوك التجارية الاردنية حول كيفية تَطبيق وأثر جودة تقرير التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية.
3. إطلاع المستثمرين والمهتمين والمعنيين وغيرهم من متخذي القرارات على نتَائج الدراسة الحالية بهدف مساعدتهم على ترشيد قراراتهم الإستثمارية وتوعيتهم حول أثر جودة تقرير التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية.
4. تفعيل جانب التنسيق بين التدقيق الداخلي في البنك ومجلس الإدارة والمُدقِق الداخلي، بهدف ادارة المخاطر وكيفية التعامل معها، والتَعرُف على مدى تأثيرها على الاداء المالي والاقتصادي للبنوك التجارية الاردنية.
5. إجراء دراسات تخص أثر تَطبيق جودة تقرير التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية في رفع جودة تقرير المُدقِق الداخلي والخارجي الأردني في البنوك التجارية الأردنية تأخذ متغيرات أخرى غير متغيرات الدراسة الحالية.
6. إجراء دراسات تخص أثر جودة تقرير التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية تأخذ عينات أخرى غير البنوك التجارية.

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية:

أبو نصار، محمد، وحميدات، جمعه (2016). *معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية*، ط2، عمان: دار وائل للنشر.

الأغا، تامر (2013). *أهمية القياس المحاسبي المستند إلى القيمة العادلة في تعظيم الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

التميمي، جمانة (2013). العوامل المؤثرة في جودة العملية التدقيقية دراسة ميدانية في الكليات والمراكز البحثية في جامعة البصرة، *مجلة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة البصرة*،5، (10) 194-219.

جميل، ماجد بطرس (2014). تقييم أداء أجهزة التدقيق الداخلي في ضوء معايير التدقيق الداخلي الدولية المتعارف عليها دراسة ميدانية، *مجلة زنكو للعلوم البحتة والتطبيقية*، (56)،11-26.

جويلس، أحمد (2016). *أثر عوامل تغيير مُدقِق الحِسابات الخارِجي على جودة التَّدقيق من وجهة نظر مُدقِقي الحِسابات والعملاء في الشَّركات الصناعيَّة الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن.

خداش، حسام والزوي، إبراهيم ونصار، محمود (2011). أثر تعديلات مِعيار التَّدقيق الدولي رقم (700) المُعدَل والخاص بتقرير المُدقِق على تضييق فجوة التوقعات دراسة ميدانية: الراء مُدقِقي الحِسابات ومعدي القوائم الماليّة في شركات القطاع المالي والمستثمرين المؤسسيين والأكاديميين. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 4(7)، 594-624 .

الذنيبات، رامي محمد الزبدية وعلي عبدالقادر (2013). أثر تقرير المُدقِق الخارِجي في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية الأردنية. *المجلة الاردنية في ادارة الاعمال*، 3(8)، 465-494.

الذنيبات، على (2013). *تدقيق الحسابات في ضوء المعايير الدولية: نظرية وتطبيق*، ط8، عمان: الجامعة الأردنية.

الزبيدي، فراس. (2014). العوامل المؤثرة في جودة أعمال التدقيق من وجهة نظر مراقبي الحسابات العراقيين، *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية بالعراق*، 3، (7)، 64-50.

الشحنة، رزق (2015). *تدقيق الحسابات، مدخل معاصر وفقا لمعايير التدقيق الدولية*، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

صباح، حسام محمد عبد المطلب (2018). *أثر التعديلات الخاصة بتقرير مُدقِق الحِسابات وفقا لِمعيار التَّدقيق والتوكيد الدولي رقم (701) في تَحسين جودة تقرير المُدقِق وجودة البَيانات الماليّة المُدقِقة دراسة تحليلية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

عبد العزيز، جعفر (2016). مدى مساهمة التخصص المهني للمراجع الخارجي في تحسين جودة عملية التدقيق، *مجلة العلوم الاقتصادية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*، 17، (1)،155-167.

عبد الله، هبة (2013). مدى الالتزام بمنهج سيجما ستة في ضبط جودة التدقيق الداخلي، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*،21(2)، 57-100.

عبد النبي، فرقد (2017). *دور المُدقِق الخارجي في الحد من مخاطر التدقيق في البنوك التجارية الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.

العطاونة، ربا (2016). *العوامل المحددة لتركز سوق مهنة التَّدقيق الخارِجي في الأردن وأثرها على جودة التقارير الماليّة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط: عمان.

قمر الدين، نسرين (2014). *التأهيل المهني للمراجع الخارجي وأثره علي جودة التدقيق*، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

محمود، سلامة (2013). علم تدقيق الحسابات، ط1، عمان: دار زمزم للطباعة والنشر والتوزيع.

المطارنه، غسان (2013). *مدخل الى تدقيق الحسابات*، ط1، عمان: دار زمزم للطباعة والنشر.

موسى، فتحي (2013). دور المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية الآلية، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 1(15)، 205-236.

نجم، بان (2013). الدور التكاملي للتدقيق الداخلي في فاعلية التحكم المؤسسي دراسة استطلاعية في عينة من المصارف والشركات العراقية، *مجلة الاقتصادي الخليجي*، 30، (24)، 256-299.

نجم، بان (2013). الدور التكاملي للتدقيق الداخلي في فاعلية التحكم المؤسسي دراسة استطلاعية في عينة من المصارف والشركات العراقية، *مجلة الاقتصادي الخليجي*، 30، (24)،256-299.

هنية، شبابي (2016). *العوامل المؤثرة في جودة مهنة محافظي الحسابات في الجزائر*، *رسالة ماجستير*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية.

**ثانياً: المراجع باللغة الأنجليزية:**

Adrian-Cosmin, C. (2015). *Accounting information system-qualitative characteristics and the importance of accounting information at trade entities*. Annals-Economy Series, 2, (1), 168-174.

Almbaidin, T. H. (2014). The Effectiveness of Accounting Information System in Jordanian Banks: From the Management Perspective. *International Bulletin of Business Administration*. ISSN, 135-147.

Bertin, E. (2013). *Manuel Comptabilité & Audit*. Berti Editions, Alger, algerie, 3 (7), 525-539.

Nakhaei, H., Nakhaei, K., & Ahmadimousaabad, A. (2014). Surveying the Effect of Qualitative Characteristics of Accounting Information on Improvement of Management Decisions. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, *8*(6), 645-648.

Salehi, M., Jafarzadeh, A., & Nourbakhshhosseiny, Z. (2017). The Effect of Audit Fees Pressure on Audit Quality during the Sanctions in Iran. *International Journal of Law and Management*, 59(1), 66-81.

Spiceland, J. D., Sepe, J. F., Nelson, M. W., & Thomas, W. B. (2016). *Intermediate Accounting*, (8th ed.), New York: McGraw-HillEducation.

Wallin, A, & Jörlöv E, (2016). *The Revised Audit Report: Revision of International Standards and Its Impact on Communication between Auditors and Users in Sweden***,** Unpuibleshed Master Thesis, Lund University.

Weil, R. L., Schipper, K., & Francis, J. (2014). *Financial Accounting: an Introduction to Concepts, Methods and Uses*, (14th ed.), Manson: Cengage Learning.

Zubek, F. (2016). External Aubitor's Compliance with ISA 700 in Qatari corporations. *International Journal of Economics*, 4 (11), p 202-2018.

# فاعلية الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية (2013-2018م)

## دراسة حالة

## المملكة العربية السعودية جامعة الملك خالد

# The effectiveness of strategic human resource management practices in achieving competitive advantage

د. محمد ابو القاسم محمد حسنين د. امنة بابكر حسين محمد

المملكة العربية السعودية

**مستخلص الدراسة**

هدفت هذه الدراسة الي معرفة اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية تكمن مشكلة الدراسة في تفاقم المشكلات الادارية بالمنظمات مما يعوق تحقيق الميزة التنافسية ، تنبع اهمية الدراسة من قلة البحوث والدراسات التي تناولت استراتيجية الموار البشرية وبذلك يمكن اعتبارها مساهمة في اثراء المكتبة العربية بدراسات حول ادارة الموارد البشرية كما وضحت الدراسة نتائج وتوصيات ستؤدي الي ترقية الاداء في جامعة الملك خالد اتبعت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الاستنباطي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج الحزم الاحصائي SPSS لإدخال بيانات الدراسة تم استخدام النسب المئوية والانحراف المعياري واختبار كاي تربيع لإجابات مجتمع الدراسة تم جمع بيانات الدراسة بواسطة إستبانه توصلت الدراسة الي عدد من النتائج أهمها اثبات صحة جميع الفرضيات

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الاستقطاب والتعيين, استراتيجية التدريب والتطوير, استراتيجية المشاركة, استراتيجية التعويض, الميزة التنافسية, جامعة الملك خالد.

## Abstract

This study aims at understanding the impact of human resources management practices in achieving competitive advantage. The Case Study of King Khalid University in Saudi Arabia The problem of the study is to exacerbate administrative problems in organizations which hinders the achievement of competitive advantage. The study stems from the lack of research and studies that dealt with the human resources strategy. The study also explained the results and recommendations that will lead to the promotion of performance at King Khalid University. The study followed the historical approach, the deductive approach and the case study methodology The descriptive approach using the SPSS program for the introduction of the study data was used in percentages, standard deviation and quasi-square test for the responses of the study society. The study data were collected by questionnaire. The study reached a number of results, the most important of which is to prove the validity of all hypotheses


**Keywords:** strategy of polarization and recruitment, strategy of training and development, strategy of participation, compensation strategy, competitive advantage, King Khalid University

## المقدمة

تلعب ممارسات ادارة الموارد البشرية دورا مؤثرا في تحقيق التميز المؤسسي وهو ما أكسبها أهمية وحيوية فقد تزايدت الحاجة إلى التوجه نحو تطبيق الميزة التنافسية في ظل ما يشهده العصر الحالي من متغيرات وتحديات عديدة تمثلت في الثورة المعرفية والمعلوماتية و الفجوة الرقمية والعولمة وتداعياتها المختلفة وما نتج عن هذه التحديات من حدوث تحول نوعي واضح في تركيبة الموارد البشرية العاملة في مختلف المنظمات

كما دعت الحاجة إلى إدخال التقنية الحديثة والاعتماد عليها في أنشطة ومهام إدارة الموارد البشرية من تدريب واستقطاب واختيار وتعيين وتحفيز وغيره.

اما الميزة التنافسية فهي ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعملي. فأكاديمياً لم يعد ينظر للإدارة كهم داخلي أو كمواجهة وقتية مع مشاكل ليست ذات بعد إستراتيجي ولكن أصبح ينظر للإدارة كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف معالجة الكثير من الهموم الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق المستمر للمنظمة على الآخرين أي على المنافسين والموردين وغيرهم من الأطراف الذين تتعامل معهم ، وبطبيعة الحال لن يكون تحقيق التفوق هذا عملاً وقتياً أو قصير المدى ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن المنظمة تجاه الأطراف الأخرى في السوق.

وعملياً يحرص المديرون حسب المفهوم الجديد على العمل الدءوب والمستمر والتحليل والاكتشاف والمحافظة على الاستثمار في الميزة التنافسية للمؤسسة.

## المبحث الأول

## منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

**اولا : منهجية البحث**

### 1- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في تفاقم المشكلات الادارية في المنظمات مما يعوق تحقيق الميزة التنافسية ولكون المنحني الاستراتيجي للموارد البشرية يتمثل بصنع القرارات بعيدة المدي بشان العاملين علي كافة المستويات التنظيمية حيث يكون توجه كافة الادارات تحت مظلة الادارة العليا بالمنظمة والتي تعبر عن الاتجاه العام للمنظمة لبلوغ اهدافها وتحقيق التميز من خلال مواردها البشرية التي تسهم بجهودها في تنظيم اعمال ونشاطات المنظمة.

وتتمحور مشكلة الدراسة في السؤال التالي :-

ماهو اثر الممارسات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية؟ وتتفرع منه مجموعة من الاسئلة وهي:

1- إلي أي مدي يؤثر التدريب والتطوير في تحقيق الميزة التنافسية؟

2- هل لنظم التعويض اثر علي تحقيق الميزة التنافسية؟

3- هل للاستقطاب والتعيين دور في تحقيق الميزة التنافسية؟

4- الي أي مدي تؤثر مشاركة العاملين في تحقيق الميزة التنافسية؟

## 2- اهداف الدراسة :

أ. بيان مدي تأثير الممارسات الاستراتيجية علي تحقيق الميزة التنافسية بالمنظمات.

ب. معرفة الاثر غير المباشر للممارسات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية بالمنظمات.

ت. بيان المقترحات الكفيلة بنجاح وتفعيل الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية بالمنظمات.

## 3- اهمية الدراسة :

تظهر أهمية البحث في قلة البحوث والدراسات التي تناولت استراتيجية ادارة الموارد البشرية لذلك يرى الباحثان أن هذه الدراسة سوف تسهم في إثراء المكتبة العربية بمزيد من الدراسات حول ادارة الموارد البشرية. وذلك بما تعطيه الدراسة من مؤشرات ومعلومات تكون منطلقاً لدراسات جديدة .كما

تكمن الأهمية العملية في إمكانية خروج هذه الدراسة بنتائج وتوصيات تؤدي إلى ترقية الأداء في جامعة الملك خالد وذلك من خلال تحديد فعالية الممارسات الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية .

## 4- فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات البحث في الفرضية الرئيسية التالية: (توجد علاقة ذات دلاله احصائية بين الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وتحقيق الميزة التنافسية). وتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وتحقيق الميزة التنافسية.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم التعويض وتحقيق الميزة التنافسية.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقطاب والتعيين وتحقيق الميزة التنافسية.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين وتحقيق الميزة التنافسية.

## 5- نموذج الدراسة:

متغير مستقل — متغير تابع

| ممارسات ادارة الموارد البشرية | الميزة التنافسية |
|---|---|
| تدريب وتطوير | الابداع والتميز علي المنافسين |
| استقطاب وتعيين | |
| نظم التعويض | |
| مشاركة العاملين | |

المصدر : إعداد الباحثان

تحقيقاً لأهداف الدراسة المشار إليها في فقرة سابقة قام الباحثان بإعداد أنموذج الدراسة الموضح في الشكل أعلاه من أجل ربط متغيرات الدراسة المستقلة بالمتغيرات التابعة وعلاقة كل منهما بالأخر وقد شملت عملية بناء الأنموذج نوعين من المتغيرات.

1- المتغير المستقل ممارسات ادارة الموارد البشرية المتمثل في التدريب والتطوير الاستقطاب والتعيين , نظم التعويض ومشاركة العاملين.

2- المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية ويشتمل على الابداع والتميز علي المنافسين

## 6- منهجية الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج التاريخي في عرض الدراسات السابقة والإطلاع على المصادر والمراجع العلمية ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة والمنهج الاستنباطي في دراسة مشاكل وفرضيات الدراسة والمنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل مؤشرات البيانات

للدراسة الميدانية، كما اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة الذي يعمل على توفير المعلومات الضرورية ويبين التغييرات التي تتطلبها الدراسة الشاملة، والتي تؤدي إلى اكتشاف مجالات بحث جديدة وتكون فرضيات لدراسات في المستقبل، كما يعمل على توضيح الفوائد المختلفة للنتائج الاحصائية وربط ذلك بالعوامل والمؤثرات المختلفة التي أدت إلى النتائج الحالية. واستخدمت الدراسة برنامج (spss) الاحصائي لتحليل ومعالجة البيانات الواردة في الدراسة واختبار صحة الفرضية

## 7- مصادر جمع المعلومات:

أولاً المعلومات الأولية وأهم مصادرها مايلي :

- المقابلات الشخصية مع العاملين في الجامعة موضع الدراسة والملاحظة والتقارير كما استندت على الاستبانة التي تم اجراؤها لاستخلاص نتائج البحث

ثانياً المعلومات الثانوية:

اعتمد الباحثان في جمع المعلومات الثانوية على المصادر المختلفة من كتب ودوريات ومجلات وأوراق عمل وتقارير ودراسات سابقة بالإضافة إلى مواقع مختلفة في الشبكة العنكبوتية ( الانترنت ) .

## ثانيا : الدراسات السابقة:

أولا : دراسات المتغير المستقل (ممارسات ادارة الموارد البشرية).

من خلال اطلاع الباحثان على الكتب وشبكة الانترنت تم العثور على عدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث .

دراسة كل من احمد مهدي عبد القادر واحمد ابراهيم أبوسن 2012 "اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية علي الانتاجية بالقطاع الصناعي السوداني "

هدفت هذه الدراسة الي تسليط الضوء علي تأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية علي الانتاجية بالقطاع الصناعي. لهذا الغرض تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي وتم جمع البيانات عن طريق استخدام اداة الاستبيان ومن ثم معالجتها احصائيا. اظهرت نتائج الدراسة ان هنالك علاقة ايجابية بين ممارسات ادارة الموارد البشرية وإنتاجية العاملين , اوصت الدراسة بضرورة الربط بين ممارسات ادارة الموارد البشرية وفعالية اداء الموارد البشرية وان يؤخذ ذلك ضمن معايير تقييم اداء ادارات الموارد البشرية بالقطاع الصناعي

, هذا الربط سيمكن مديري الموارد البشرية من تصميم البرامج التي من شانها تحقيق افضل نتائج للعمليات لتحقيق انتاجية للمنظمات.

**ثانيا : دراسات المتغير التابع (الميزة التنافسية).**

دراسة فوزي علي العتوم 2009 " رسالة المنظمة وإثرها في تحقيق الميزة التنافسية " هدفت هذه الرسالة الي بيان اثر رسالة المنظمة ومكوناتها في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع صناعة الادوية الاردني وتوصلت الدراسة الي عدد من النتائج أهمها يوجد اثر لرسالة المنظمة في تحقيق ميزة تنافسية وخلصت الي نتائج اهمها ان لا تكون الرسالة مجرد شعارات لا معني لها بل يجب ان يتم تحويلها الي برامج وأفعال بحيث يلمس نتائجها عملاء هذه الشركات.

## المبحث الثاني

## الاطار النظري

سنتطرق في هذه الدراسة علي متغيرين رئيسيين هما ممارسات ادارة الموارد البشرية والميزة التنافسية واللذان سيجيبان علي تساؤلات الدراسة وتحقيق الاهداف المستوحاة منها اذ سنتطرق الي بعض الجوانب النظرية المتعلقة بهذه المتغيرات.

### 1/2 ممارسات ادارة الموارد البشرية

#### 1/1/2 تعريف ادارة الموارد البشرية:

تعرف ادارة الموارد البشرية بأنها الانشطة الادارية المتعلقة بحصول المنظمة علي احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الاهداف التنظيمية بادني مستويات الكفاءة والفعالية .(جمال الدين محمد المرسي , 2003 ، 16)

#### 2-2 الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية:

هي عمليات متعلقة باختيار العاملين ، وتدريبهم وتقييمهم وتعويضهم وتحفيزهم للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفاعلية من خلال تصميم العمل, وضمان المساواة بينهم، والمحافظة على مستوى عال في جودة العمل, والمفاهيم الحديثة للموارد البشرية تشكل تحولا مهما في وقتنا الحاضر ويشير الباحثون الي مجموعات معينة ومختلفة من ممارسات ادارة الموارد البشرية ذات التأثير المباشر بإدارة الموارد البشرية بأنها افضل الممارسات, او عالية الاداء (Huselid 1995) كما وصفت بالرسمية

(Heneman and Berkley, 1999 Aldrich and Langton,1997; de Kok and de Kok and Uhlaner,2001;) **ووصفت ايضا بالمعقدة / المتطورة** (Golhar and Deshpande,1997; Hornsby and Kuratko, 1990; Goss et al; 1994 Wagner,1999) **أو المهنية** (Gnan and Songini,2003; Matlay,1999)

**وتعتقد ان ربط بعض الممارسات لإدارة الموارد البشرية , سواء كان منفردا ام بالاشتراك مع بعضها يسهم في تحسين اداء المنظمات كما أشار** (Guest, 1997;263) **الي وجود ثلاثة نظريات تفسر ممارسات ادارة الموارد البشرية:**

1. **النظريات الاستراتيجية: وهي العلاقة بين عدد محتمل من التأثيرات الخارجية وممارسات ادارة الموارد البشرية, والهدف الاساسي لهذه النظرية هو تأثير العوامل الخارجية علي ممارسات ادارة الموارد البشرية.**
2. **النظريات الوصفية: وهي النظريات التي تحاول وصف ممارسات الموارد البشرية بشمولية اكثر , وتكمن الفكرة في الحصول علي علاقات مختلفة.**
3. **النظريات المعيارية: تصف وتعكس المعرفة الكافية الموجودة لمجموعة من ممارسات هذه النظرية, وتشير ايضا الي انه عند اتحاد ممارسات الموارد البشرية لتحقيق الاهداف فان النتيجة ستكون اداء عالي للعاملين وبالتالي اثرا ايجابيا علي اداء المنظمات.**

**ومما ذكر يتضح ان النظريات الاستراتيجية والوصفية لا تقدم الكثير من التوضيح حول قدرة ممارسات ادارة الموارد البشرية للوصول الي الاداء العالي. فقد اشارت النظريتان الي ان ادارة الموارد البشرية تعد جزءا من النظام مقارنة مع الانظمة المتعددة.**

**بينما تفترض النظرية المعيارية ان الممارسات المناسبة لإدارة الموارد البشرية, تسهم في التحفيز والالتزام لدي العاملين. وعلى الرغم من ان هذه النظريات تختلف في كيفية تأثيرها علي اداء المنظمات فانه توجد علاقة بين ممارسات ادارة الموارد البشرية وأداء المنظمات بطريقة مباشرة وغير مباشرة** (Balgobind,2007;14)

**ويمكن تصنيف ممارسات ادارة الموارد البشرية علي اساس ثلاث ممارسات رئيسية هي :** (**العزاوي وجواد** 2010)

1. **الممارسات الاختصاصية: وهي الممارسات التي تزاولها ادارة الموارد البشرية في المنظمة سواء كانت هذه المنظمة تابع لقطاع الدولة او القطاع الخاص, ويختلف**

عدد هذه الممارسات من منظمة لاخري تبعا لفلسفة الادارة العليا, وحجم المنظمة ونوع التكنولوجيا المستخدمة, وخصائص سوق العمل,وكفاءة ومهارة العاملين, وتتمثل اهم هذه الممارسات بالاتي (تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف – تخطيط الموارد البشرية – التوظيف ).

2. الممارسات الإدارية: وهي الممارسات التي تحتاجها ادارة الموارد البشرية في انجاز اعمالها ووظائفها الاختصاصية.
3. الممارسات ألاستثمارية: وتتمثل بتقديم المشورة للعاملين ولكافة الادارات العامة في المنظمة.

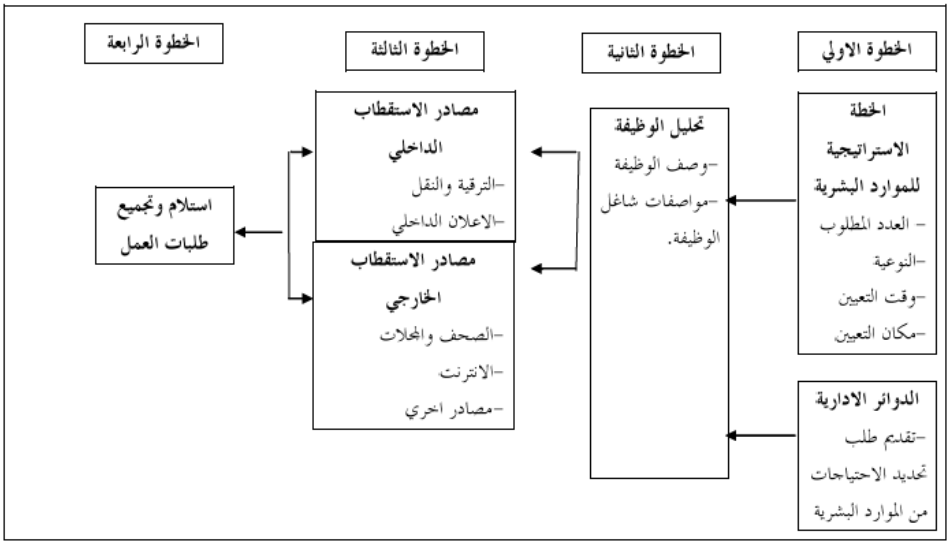
**2/1/2 الاستقطاب والتعيين:**

ان عملية توظيف العاملين في المنظمة تتألف من ألاختيار والتقييم, والتعيين, وقد وجد (Harel and Tzafrir, 1996) علاقةة ايجابية كبيرة بين اتساع نطاق التعيين والتحقق من صحة الاستقطاب ومدي استخدام اجراءات الاستقطاب من جهة, وأرباح المنظمات من جهة اخري, ان فعاليات وأنشطة ادارة الموارد البشرية التي تسعي الي الوصول الي الشخص المناسب في المكان المناسب (مهارات العاملين والهيكل التنظيمي), ستسهم في زيادة الانتاجية (Huselid,1996). بالإضافة الي ذلك فقد اظهرت الدراسات ان تنفيذ عملية التعيين الفعال (الانتقائية في التوظيف) يرتبط ارتباطا ايجابيا مع اداء المنظمة (Delaney and Huselid, 1996),كما وجد (Koch and McGrath, 1996)) ان الاجراءات المتشددة والمتطورة في الاستقطاب والتعيين ترتبط بصورة ايجابية بإنتاجية العمل.

خطوات عملية الاستقطاب: تمر عملية الاستقطاب بخطوات محددة يمكن توضيحها بالشكل التالي

**شكل رقم (2-1)**

**خطوات عملية الاستقطاب**




**المصدر: جودة**, 2010:124.

**يبين الشكل (2-1) مراحل عملية الاستقطاب كما يلي:**

**الخطوة الأولي: تبدأ العملية بمراجعة صياغة الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية والتي توضح العدد المطلوب والنوعية المطلوبة, بالإضافة الي مكان التعيين (في أي دائرة او فرع) وكذلك وقت التعيين المطلوب والذي سيحدد لنا وقت البدء بعملية الجذب الفعلي للموارد البشرية.**

**الخطوة الثانية: اجراء التحليل الوظيفي والاطلاع علي مخرجاته من وصف الوظيفة وكذلك مواصفات شاغل الوظيفة وذلك فيما يتعلق بالوظائف المطلوبة.**

**الخطوة الثالثة: دراسة الوضع من قبل ادارة الموارد البشرية وتحديد مصادر الحصول علي احتياجات المنظمة من الموارد البشرية والتي اما ان تكون مصادر داخلية او مصادر خارجية.**

**الخطوة الرابعة: استلام طلبات المتقدمين للعمل سواء باليد او من خلال البريد العادي او الالكتروني, وتتضمن طلبات التوظيف التي تكون علي شكل نموذج محدد يملؤه المتقدم بخط يده او من خلال الانترنت, ويرفق مع الطلب صورة المتقدم الشخصية**

والمستندات الرسمية المطلوبة كصورة عن جواز السفر او البطاقة المدنية وصور الشهادات الدراسية وشهادات الخبرة ورسائل التعريف من معرفتين, اضافة الي التعهد بصحة المعلومات المقدمة. وفي حالة التقدم بطلب من خلال الانترنت فانه يمكن استخدام Scanners لإرفاق المستندات اعلاه كما انه يمكن استخدام التوقيع الالكتروني للتعهد بصحة المعلومات المقدمة. (جودة، 2010, 125)

مصادر الاستقطاب : حددت مصادر الاستقطاب بمصدرين اساسيين (داخلية وخارجية).

اولا: المصادر الداخلية : تتألف مصادر الاستقطاب الداخلية مما يلي:

1- الترقية Promotion

الترقية هي نقل الموظف من وظيفة محددة الي وظيفة اخري ذات مستوي اداري اعلي حيث الصلاحيات اكثر اهمية والمسؤولية اعلي واشمل وينبغي التأكيد في هذا الخصوص علي ضرورة وجود معايير موضوعية وتوفر اسس عادلة للترقية.

2- النقل Transfer

النقل هو عملية نقل الموظف من وظيفة الي وظيفة اخري بنفس المستوي الاداري سواء في نفس الوحدة الادارية او في وحدة ادارية أخري, في نفس الفرع او في فرع اخر للمنظمة.

3- الاعلان الداخلي Internal advertising

قد يكون من المفيد احيانا نشر حاجة المنظمة الي وظائف محددة في لوحات الاعلانات الداخلية او من خلال رسائل داخليةا الي مديري الدوائر

مزايا الاستقطاب الداخلي:

1- معرفة الموظف بمنتجات المنظمة وعملائها.
2- وجود معلومات مؤكدة لدي ادارة الموارد البشرية عن اداء المتقدم للوظيفة
3- معرفة الموظف بموظفي المنظمة مما يسهل عملية التنسيق وعمل الفريق.
4- رفع معنويات الموظفين من خلال فتح باب الترقية امامهم.
5- يوفر تكاليف وجهود الاعلان وإجراء الاختبارات والاختيار وتعريف الموظف بالمنظمة ومنتجاتها

على الرغم من كل ذلك فان هنالك مآخذ علي الاستقطاب الداخلي من اهمها احتمال وجود صراع بين الموظفين المرشحين لشغل الوظيفة الجديدة ذات المستوي الاعلي بالإضافة الي عدم دخول دماء جديدة وخريجين جدد للعمل في المنظمة بالإضافة الي ذلك قد يؤدي التعيين من الداخل الي جمود الافكار وإعاقة الابتكار والإبداع.حريم حسين, شقيق حداد, ونظام سويدان, وظاهر كلالدة, ومحفوظ جودة,: 1998, 246-247)

ثانيا: المصادر الخارجية : تتمثل فيما يلي:

1- الاعلان من خلال الصحف والمجلات المحلية والعربية والأجنبية.
2- الاعلان من خلال الانترنت سواء عن طريق الموقع الالكتروني للمنظمة او عن طريق مواقع متخصصة لإعلانات الشواغر.
3- وكالات التوظيف التي تلعب دور الوساطة بين المنظمة والراغبين في العمل.
4- النقابات العمالية حيث تشترط بعض النقابات العمالية ألا تتم أي عملية توظيف لأعضائها إلا من خلالها
5- الجامعات والمعاهد المتخصصة فكثيرا ما تأتي الشركات الكبيرة وتجري مقابلات مع المتوقع تخرجهم والمتميزين وذلك بهدف استقطابهم.
6- اقرباء ومعارف الموظفين.
7- معارض التوظيف: ابتدأت في الاونه الاخيرة الكثير من المنظمات والجامعات بإقامة او الاشتراك في معارض التوظيف اذ يعطي ممثلو الموارد البشرية الطلاب وغيرهم ان يتقدموا بتعبئة طلبات التوظيف, وذلك لتسهيل ايجاد فرص العمل.
8- مؤسسات البحث عن مديرين تنفيذيين: هي طريقة معروفه لاستقطاب الادارة العليا (Denisi, & Griffen,2001: 180)

وهناك اهمية ظهرت في الاونة الاخيرة بسبب التكنولوجيا الحديثة, وكان للانترنت دور مهم للاستقطاب وذلك بسبب زيادة نسبة المنظمات التي تعتمد علي شبكة الانترنت في استقطاب مايلزمها من كفاءات بشرية, ومن اهم المزايا المترتبة علي استخدام المنظمات لشبكة الانترنت , مساهمتها في تخفيض التكاليف بالإضافة الي ان الاستقطاب عادة ما يكون فوريا, كذلك سهولة البحث عن الوظائف عبر الانترنت (ديسلر, 2009 184-185)

**3/1/2 نظم التعويضات** Compensation System

**التعويضات تبدأ بعقد التعيين الذي يتمثل في اتفاقية بين المنظمة والموظف علي ان يقوم الموظف بالالتزامات المذكورة بالعقد فيما يتعلق بأداء المهمات الموكلة اليه والتقييد بمواعيد العمل والمحافظة علي ممتلكات المنظمة, وبالمقابل تقوم المنظمة بدفع تعويضات مالية ومزايا اخري محددة في العقد ويشير مصطلح التعويضات الى اجمالي ايرادات الموظف التي قد تكون علي شكل مكافآت مالية ومزايا. ويمكن تصور التعويضات علي انها:**

1- **نظام مكافآت لتحفيز الموظفين علي الاداء.**
2- **اداة تستخدم من قبل المنظمة لغرس القيم والثقافة وتشجيع السلوك الجديد.**
3- **اداة تمكن المنظمات من تحقيق اهدافها**

**تعد تعويضات الموارد البشرية من اهم العناصر المؤثرة في جذب واستقطاب الموارد البشرية, بالإضافة الي الحفاظ عليها ومنع تسربها الي داخل المنظمة.** (Cupta ,S.C 2009: 239)

**كما يؤكد** (Kauanui, 2004) **ان نظام التعويض الذي تقدمه المنظمات للعاملين لديها تلعب دورا رئيسيا في زيادة تحفيزهم, ورفع الاداء والإنتاجية لديهم.**

**يمكن القول بان خطط التعويض تنقسم الي ثلاثة اقسام:** (Gatibaldi P. 2006)

1- **الخطة القادمة علي المدخلات البحثية: هذه الخطة تحدد المدفوعات الثابتة لكل وحدة من الوقت بشكل مستقل من الانتاج : المنتج, والمباع.**
2- **خطة المكافآت: تتكون من مكافآت ثابتة بالإضافة الي مكافآت متغيرة تتناسب مع الانتاج.**
3- **خطة الامتياز: في هذه الحالة يتم اعطاء كل دخل اضافي للعامل, حتي انه يصبح يطالب بما تبقي من المشروع.**

**وقد وجدت العديد من الدراسات التي بحثت في تأثير التعويضات علي اداء المنظمات وان نظم التعويضات المتطورة يمكن ان تكون مصدرا محتملا لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة,** (Batt, 2002, Tessema and Soeters, 2002)

**4/1/2 التدريب والتطوير** Training and Development

**يعرف التدريب علي انه تلك العملية المنظمة والمستمرة التي تهدف الي تزويد وإكساب الفرد معارف وقدرات ومهارات جديدة اوتغيير وجهات النظر والأفكار, والأسس**

السابقة لدي الافراد بما ينسجم مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل وخاصة في الجوانب التكنولوجية والتنظيمية, وبذلك فان التدريب يهدف الي تعميق المعرفة المتخصصة لدي الفرد لانجاز عمل او عدة اعمال معينة او اداء وظيفة ما. ولا تقتصر اهداف التدريب علي تطوير قدرات الافراد العاملين وتنمية مهاراتهم في الأداء وإنما تمتد لتشمل تطوير الجوانب السلوكية لديهم في علاقاتهم مع جماعة العمل في ألمنظمة, ومع فئات العاملين معها في البيئة المحيطة. (ابوسنينة والفرسي, 2003: 201)

كما يعد التدريب استثمارا في الاصول البشرية للمنظمة بالإضافة لذلك ينظر للتدريب علي انه وسيلة مفيدة مع التغيرات التي ترعاها الابتكارات التكنولوجية, والمنافسة في السوق والهيكلة التنظيمية والتحولات الديموغرافية (Hoque, K, 1999)

اذ ان التدريب يشكل ثلاثة انشطة رئيسيه: التدريب, والتعلم, والتطوير, والمنظمات التي تقدم التدريب للعاملين لديها, انما يقومون بالاستثمار المجدي في العاملين.

عادة ما يميز الاقتصاديون نوعين من التدريب:

1- التدريب الخاص: وهو يوفر للعامل مهارات محددة او المهارات التي من شانها زيادة انتاجية العامل فقط مع صاحب العمل الحالي.
2- التدريب العام: وهذا النوع من التدريب يسهم في راس مال العامل البشري عامه, ويزيد من انتاجية العامل الذي يصلح للمنظمات المشابهة (Garibaldi. 2006) وهذا النوع من التدريب ربما يزيد من مخاطر المنظمة, لأنه وبعد التدريب قد يقرر العامل ترك المنظمة لإيجاد وظيفة افضل في منظمة اخري. نظريات التدريب (العزاوي, 2006):

1- النظريات السلوكية: اذ ان اساس هذه النظريات ينطلق من وجود علاقات ترابط بين المثيرات والاستجابة السلوكية لهذه المثيرات أي ان التعلم يتحقق عندما يصبح المثير قادرا علي التحكم في الاستجابة السلوكية وضبطها.
2- النظريات العقلية (المعرفة الادراكية): اذ ان اساس هذه النظريات ان التعلم عملية عقل داخلية تقوم بتشكيل وإعادة تنظيم للبني المعرفية الناتجة عن التفاعل الحاصل بين الفرد والبيئة التعليمية.
3- النظريات الانسانية الكلية: وأساس هذه النظريات ان التعلم عملية انسانية كلية لا تقتصر علي السلوك الظاهرى للإنسان ولا علي بناء العقلية فقط وإنما علي

كيانه وشخصيته الفردية والاجتماعية والإنسان يتطور بصورة كلية ومترابطة وتتفاعل في احداث هذا التطور والتغيير جميع المقومات السلوكية والعقلية والقيم والاتجاهات والنزاعات الاجتماعية الفردية, فالتعلم والتدريب من وجهة نظر رواد النظريات الانسانية عملية كلية تعني بجسم الانسان وأعضائه وعقله وتؤهله للتكيف والنجاح.

4- نظريات تعليم الكبار: اذ ان اساس هذه النظريات الافراد الراشدون يتميزون بسمات كثيرة يجب علي مصممي البرامج التعليمية والتجريبية ان يأخذوها في الحسبان عند الاعداد الي مثل هذه البرامج.

5- نظريات ديناميك الجماعة وتوظيفها في العملية الإدارية: اذ ان اساس هذه العملية يعتمد علي العلاقات والشروط السيكولوجية التي يحقق افراد الجماعة بواسطتها ادراكا مشتركا, يقوم علي القيم المشتركة ومنظومة العواطف الشخصية التي تحمي افراد الجماعة.

### 5/1/2 مشاركة العاملين Employee Participation

الادارة التشاركية هي اسهام المرؤوسين وعلي نطاق واسع في صنع القرار مع قادتهم (Ford and Randogph, 1992) ايضا هي العملية التي تسمح للموظفين بممارسى بعض السيطرة علي اعمالهم والظروف التي يعملون فيها. (Strauss,2006)

انواع مشاركة العاملين: تنقسم مشاركة العاملين الي نوعين (Marchington et al , 2010)

1- المشاركة المباشرة: وتتطلب المشاركة في حل مشكلات الافراد او بناء الفريق.

2- المشاركة غير المباشرة : وذلك من خلال لجان العمل.

لمشاركة العاملين دور مهم في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات وذلك من خلال تشجيع العاملين لزيادة الانتاج (Zwick ,20004) وأشارت الابحاث الي ان برامج تقاسم الارباح هي الاكثر نجاحا عندما تقترن بمشاركة العاملين في الادارة. (Blider, 1990)

توسعت اشكال المشاركة المباشرة والتي لاقت اهتمام المديرين وذلك بغيى كسب ولاء العاملين للمنظمة (Waltion, 1985) وعليه لقيت ممارسة مشاركة العاملين اهتماما في ادارة الموارد البشريى من قبل الدراسات التي ظهرت كفعاليات تشجع علي الاستخدام الفعال للامكانيات البشرية لزيادة اداء المنظمة.(Callie, et al., 2001)

**2/2 الميزة التنافسية :**

**1/2/2 مفهوم الميزة التنافسية :**

**يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم ادارة الاعمال علي المستوي الاكاديمي والعملي. وتشير الميزة التنافسية الي الخاصية التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة وتحقق لهذه المؤسسة موقفا قويا تجاه الاطراف المختلفة. ويري (Heizer and Render) ان الميزة التنافسية تعني ايجاد ميزة متفردة تتفوق بها المؤسسة علي المنافسين, أي ان الميزة التنافسية تجعل المؤسسة فريدة ومتميزة عن للمنافسين الاخرين. وعرفها (Jean Jackes Lambin)بانها مجموع الخصائص او الصفات التي يتصف بها المنتج او العلامة, والتي تعطي للمؤسسة بعض التفوق علي منافسيها المباشرين .**

**الجدول التالي يبين ابرز التعاريف التي تناولها الباحثين من خلال وجهات نظر مختلفة وعبر التركيز علي جانب معين:**

**جدول رقم (1/2) وجهات النظر المختلفة للميزة التنافسية**

| الباحث | التعريف | التوجه او التركيز |
|---|---|---|
| Hofer | هي المجالات التي تتفوق بها المؤسسة علي منافسيها | الانشطة |
| Fahey | أي شئ يميز المؤسسة او منتجاتها بشكل ايجابي عن منافسيها من وجهة نظر الزبون النهائي | المكانة الذهبية |
| Roppaport | قدرة المؤسسة علي تقليص كلفتها الاقلية وتحقيق فوائد اعلي من خلال السعر مقارنة بالمنافسين وتحقيق قيمة اكبر للزبون | الكلفة |
| Evans | القابلية علي تقديم قيمة متفوقة للزبون | قيمة الزبون |
| Macmall Andtamppo | هي الوسيلة التي تمكن المؤسسة من تحقيق التفوق في ميدان منافستها مع الاخرين | المنافسة |

**المصدر : نوري منير , مداخلة بعنوان "ادارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال المتطلبات والتوصيات"**

**2/2/2 خصائص الميزة التنافسية : من اهم خصائص الميزة التنافسية مايلي : (طاهر محسن)**

1- **ان تكون مستمرة ومستدامة بمعني ان تحقق المؤسسة السبق علي المدي الطويل**
2- **ان الميزة التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة مع المنافسين او مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الصفة تجعل فهم الميزات في اطار منطلق صعب التحقق.**

3- ان تكون محددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة اخري

4- ان تكون مرنه بمعني يمكن احلال ميزات تنافسية باخري بسهوله ويسر.

5- ان يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الاهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في المدي الطويل والقصير

3/2/2 مصادر الميزة التنافسية: 0نوري منير)

تتعدد مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة ونذكر منها مايلي:

1- الإبداع: ان الانحدار المتزايد في عدد المؤسسات والذي صاحبه انفجار تنافسي علي المستوي الوطني والعالمي أدى إلى تصاعد اهتمام المؤسسات بالإبداع والتركيز علي درجة اعتباره الحد الادني من الاسبقيات التنافسية الي جانب التكلفة والجودة وأصبحت القدرة علي الابداع مصدرا متجددا للميزة التنافسية.

2- الزمن: يعتبر الوقت سواء في ادارة الانتاج او في ادارة الخدمات ميزة تنافسية اكثر اهمية مما كان عليه في السابق, فالوصول الي الزبون اسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية. وهنا نشير الي اهمية الزمن في تحقيق ميزة تنافسية كالتالي:

- تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة الي الاسواق من خلال اختصار دورة حياة المنتج.
- تخفيض زمن دورة التصنيع للمنتجات.
- تخفيض زمن الدورة للزبون ( الفترة الفاصلة بين طلب المنتج والتسليم).
- الالتزام بجداول الجودة لتسليم المكونات الداخلة في عملية التصنيع

3- المعرفة: اذا كانت المعرفة حصيلة خبرة ومعلومات وتجارب ودراسات فرد او مجموعة من الافراد في وقت محدد فاننا نعيش حتما حالة " انفجار المعرفة حيث اصبحت هذه الاخيرة المورد الاكثر اهمية في خلق الميزة التنافسية ومنه فان المؤسسات الناجحة هي التي تخلق بشكل مسبق المعرفة الجديدة وتجسدها من خلال تكنولوجيا وأساليب وسلع وخدمات جديدة.

وهنالك مجموعة مصادر اخري منها : (طاهر محسن)

- ✓ المصادر الداخلية والمرتبطة بموارد المؤسسة الملموسة والغير ملموسة مثل العوامل الاساسية للإنتاج , الطاقة والموارد الاولية , قنوات التوزيع , الموجودات .... وغيرها , كذلك قد تاتي الميزة التنافسية من النظم الادارية المستخدمة والمطورة , اساليب التنظيم الاداري , طرق التحفيز, مردودات البحث والتطوير, والإبداع والمعرفة.
- ✓ المصادر الخارجية وهي كثيرة ومتعددة وتتشكل من متغيرات لبيئة الخارجية وتغيرها مما يؤدي الي ايجاد فرص وميزات يمكن ان تستغلها المؤسسة وتستفيد منها, كظروف العرض والطلب علي المواد الاولية, المالية, الموارد البشرية المؤهلة وغيرها.
- ✓ يمكن للمؤسسة ان تبني ميزة تنافسية من خلال خياراتها الاستراتيجية والعلاقة مع الاخرين.

4/2/2 الميزة التنافسية المستدامة:

وهي ألا تهدف الاستراتيجية الي تحقيق مركز في السوق تستطيع المؤسسة ان تحقق من خلاله هامش ربح اعلي من منافسيها فقط بل تستطيع ايضا المحافظة علي ذلك المركز لفترة طويلة (فليب سادلر)

5/2/2 المحيط العام للمنافسة:

ان وجود المنافسة في أي قطاع صناعي يتعلق بالبنيات الاقتصادية التحتية, كما ان شدة هذا النزاع تتعلق بالمنافسين الكامنين وبالتهديدات من السلع البديلة الخ .... , وحسب بورتر Porter توجد خمس قوي تحدد مستويات المنافسة وهي (شدة المنافسة , التحديات من الداخلين الجدد , قوة المفاوضة من قبل الزبائن , قوة المفاوضة من طرف المونين (عبد الرازق حبيب)

## المبحث الثالث

## الاطار العملي للدراسة خلفية تاريخية عن الجامعة موضع الدراسة, عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

**اولا: خلفية تاريخية عن الجامعة موضع الدراسة**

**المطلب الأول: جامعة الملك خالد (النشأة والتطور)**

**في يوم الثلاثاء ٩\١\١٤١٩هـ أعلن خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبد العزيز آل سعود -رحمه الله تعالي عندما كان وليًا للعهد إنشاء جامعة الملك خالد وتشييدها بالأمر السامي رقم م/٧/٧٨ في ١١\٣\١٤١٩هـ المتضمن استكمال الإجراءات النظامية اللازمة لذلك. وبناءً عليه صدرت الميزانية الأولى للجامعة في ١٤\١\١٤١٩هـ ضمن الميزانية العامة للدولة لتنضم جامعة الملك خالد إلى منظومة الجامعات السعودية.**

**وتقع الجامعة في منطقة عسير في الجزء الجنوبي الغربي من المملكة العربية السعودية. وتبلغ مساحة منطقة عسير حوالي ٨٠,٠٠٠ كيلومتر مربع، يعيش عليها أكثر من ١,٦٠٠,٠٠٠ نسمة؛ ينتشرون في ثمانٍ وسبعين محافظة ومركزًا.**

**رؤيتها: جامعة الملك خالد ضمن أفضل ٢٠٠ جامعة عالمياً بحلول عام ٢٠٣٠م**

**رسالتها: توفر بيئة أكاديمية جاذبة للتعليم والتعلم والبحث العلمي والإسهام المجتمعي بالتوظيف الأمثل لمواردنا**

**أهدافها: تطوير جودة التعليم والتعلم ,توفير بيئة أكاديمية جاذبة , تعزيز الشراكة الفاعلة مع المجتمع , دعم البحث العلمي وتطويره ,تطوير الدراسات العليا,تطوير الأداء ألمؤسسي تنمية الموارد المالية.**

**قيمها: الأمانة , الالتزام , الاحترام , التميز , الابتكار , الشفافية**

**المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها**

1\2\3 **فيما يلى جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعيارى لإجابات افرد عينة الدراسة عن المحور الاول .**

**جدول رقم (2/3 ) عرض ومناقشة نتائج المحور الاول (استراتيجية الاستقطاب والتعيين)**

| الرقم | العبارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| 1 | تستقطب جامعة الملك خالد موظفيها وفق استراتيجية معينة | 3.4844 | 1.32128 |
| 2 | تستخدم جامعة الملك خالد الانتقائية في الاستقطاب والتعين | 3.5156 | 1.20833 |
| 3 | تقارن جامعة الملك خالد بين مواصفات الوظيفة ومواصفات شاغلها | 3.2969 | 1.19097 |
| 4 | تقوم جامعة الملك خالد بتخطيط القوى العاملة لتحديد احتياجاتها من العمالة في ضوء خطط الإنتاج والعمل مستقبلاً | 3.4531 | 1.15373 |
| 5 | تضمن جامعة الملك خالد استمرارية تدفق القوي البشرية | 3.5781 | 1.12412 |

**المصدر: اعداد الباحث من نتائج التحليل**

**يتضح من الجدول رقم (2/3)**

1/ **أن العبارات التى تعبر عن عبارات محور (الاستقطاب والتعيين) جميعها وسطها الحسابي اكبر من 3 مما يدل علي موافقة كل افراد عينة الدراسة عليها.**

2/ **أهم عبارة من عبارات محور (الاستقطاب والتعيين) هى العبارة(تضمن جامعة الملك خالد استمرارية تدفق القوي البشرية) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.5781) بانحراف معيارى (1.12412) تليها في المرتبة الثانية من حيث الموافقة العبارة (تستخدم جامعة الملك خالد الانتقائية في الاستقطاب والتعين) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.5156) بانحراف معيارى (1.20833).**

**وأقل عبارة هى (تقوم جامعة الملك خالد بتخطيط القوى العاملة لتحديد احتياجاتها من العمالة في ضوء خطط الإنتاج والعمل مستقبلاً) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.4531) بانحراف معيارى (1.15373) .**

**استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square لدلالة الفروق)**

**ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق بين الاجابات على عبارات الاستقطاب والتعيين وفيما يلى نتائج الاختبار:**

**جدول رقم (3/3 ) يوضح نتائج اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق لإجابات المحور الاول (استراتيجية الاستقطاب والتعيين)**

| الرقم | العبارة | قيمة مربع كاي | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| 1 | تستقطب جامعة الملك خالد موظفيها وفق استراتيجية معينة | 9.438 | .051 |
| 2 | تستخدم جامعة الملك خالد الانتقائية في الاستقطاب والتعين | 27.094 | .000 |
| 3 | تقارن جامعة الملك خالد بين مواصفات الوظيفة ومواصفات شاغلها | 11.469 | .022 |
| 4 | تقوم جامعة الملك خالد بتخطيط القوى العاملة لتحديد احتياجاتها من العمالة في ضوء خطط الإنتاج والعمل مستقبلاً | 30.531 | .000 |
| 5 | تضمن جامعة الملك خالد استمرارية تدفق القوي البشرية | 28.656 | .000 |

**المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان**

**يتضح من الجدول قم (3/3)**

1- **قيمة مربع كاي للعبارة الاولي تساوي 9.438 والقيمة الاحتمالية تساوي 051. وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

2- **قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي 27.094 والقيمة الاحتمالية تساوي 000. وهي اقل من مستوي المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

3- **قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي 11.469 والقيمة الاحتمالية تساوي 022. وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

4- **قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي 30.531 والقيمة الاحتمالية تساوي 000. وهي اقل من مستوي المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة.**

5- **قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي 28.656 والقيمة الاحتمالية تساوي 000. وهي اقل من مستوي المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة.**

2\2\3 فيما يلى جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعيارى لإجابات افرد عينة الدراسة عن المحور الثاني .

جدول رقم (4/3 ) عرض ومناقشة نتائج المحور الثاني (استراتيجية نظم التعويض)

| الرقم | العبارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| 1 | يحصل العاملين بجامعة الملك خالد على مكافآت عادلة مقابل خدماتهم | 2.6563 | 1.31196 |
| 2 | توزع الأجور بين العاملين بجامعة الملك خالد بطريقة منصفه كلا حسب عمله. | 2.9375 | 1.20679 |
| 3 | تقدم جامعة الملك خالد تعويضات غير مباشرة عادلة لعامليها (سكن – تامين طبي – ..الخ) | 3.4063 | 1.29368 |
| 4 | نظام التعويض بجامعة الملك خالد يمنحها امانا داخليا | 3.2188 | 1.24044 |
| 5 | تيسر جامعة الملك خالد الاجراءات المتعلقة بنظم التعويض | 2.9375 | 1.25831 |

المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (4/3)

1/ أن العبارات التى تعبر عن عبارات محور (نظم التعويض) متباينة من حيث الموافقة وعدم الموافقة فالعبارتين الثالثة والرابعة يزيد وسطهما الحسابي عن 3 مما يعني موافقة جميع افراد العينة عليهما اما بقية العبارات فيقل وسطهما الحسابي عن 3 مما يدل علي عدم موافقة جميع افراد العينة عليهم

2/ أهم عبارة من عبارات محور (نظم التعويض) هى العبارة(تقدم جامعة الملك خالد تعويضات غير مباشرة عادلة لعامليها (سكن – تامين طبي – ..الخ)) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.4063) بانحراف معيارى (1.29368) تليها في المرتبة الثانية من حيث الموافقة العبارة (نظام التعويض بجامعة الملك خالد يمنحها امانا داخليا) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.2188) بانحراف معيارى (1.24044).

وأقل عبارة هى (تيسر جامعة الملك خالد الاجراءات المتعلقة بنظم التعويض) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.6563) بانحراف معيارى (1.31196) .

استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square لدلالة الفروق) :

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق بين الاجابات على عبارات نظم التعويض وفيما يلى نتائج الاختبار:

**جدول رقم (5/3 ) يوضح نتائج اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق لإجابات المحور الثاني (استراتيجية نظم التعويض)**

| الرقم | العبارة | قيمة مربع كاي | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| 1 | يحصل العاملين بجامعة الملك خالد على مكافآت عادلة مقابل خدماتهم | 6.625 | .157 |
| 2 | توزع الأجور بين العاملين بجامعة الملك خالد بطريقة منصفه كلا حسب عمله. | 7.563 | .109 |
| 3 | تقدم جامعة الملك خالد تعويضات غير مباشرة عادلة لعامليها (سكن – تامين طبي – ..الخ) | 16.313 | .003 |
| 4 | نظام التعويض بجامعة الملك خالد يمنحها امانا داخليا | 6.625 | .157 |
| 5 | تيسر جامعة الملك خالد الاجراءات المتعلقة بنظم التعويض | 7.250 | .123 |

**المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان**

**يتضح من الجدول رقم (5/3):**

1- **قيمة مربع كاي للعبارة الاولي تساوي 6.625 والقيمة الاحتمالية تساوي 157 وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

2- **قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي 7.563 والقيمة الاحتمالية تساوي 109. وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

3- **قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي 16.313 والقيمة الاحتمالية تساوي 003. وهي اقل من مستوي المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

4- **قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي 6.625 والقيمة الاحتمالية تساوي 157. وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

5- **قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي 7.250 والقيمة الاحتمالية تساوي 123. وهي اعلي من مستوي المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

3\2\3 فيما يلى جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعيارى لإجابات افرد عينة الدراسة عن المحور الثالث .

جدول رقم (6/3 ) عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث (استراتيجية التدريب والتطوير)

| الرقم | العبارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| 1 | تصمم جامعة الملك خالد دليلا تدريبيا لتدريب عامليها | 3.4688 | 1.25949 |
| 2 | تحدد جامعة الملك خالد الاحتياجات التدريبية الفردية | 3.2188 | 1.25317 |
| 3 | تخطط جامعة الملك خالد وتقيم البرامج التدريبية | 3.5469 | 1.24632 |
| 4 | تقيس جامعة الملك خالد اثر فاعلية التدريب | 2.8438 | 1.28753 |
| 5 | تعمل جامعة الملك خالد علي تشكيل وإعادة تكوين اتجاهات العاملين الجدد | 3.1719 | .98488 |

المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان

من الجدول رقم (6/3) يتضح:

1/ أن العبارات التى تعبر عن عبارات محور (التدريب والتطوير) وسطها الحسابي اكبر من 3 مما يدل علي موافقة افراد عينة الدراسة عليها عدا العبارة الرابعة والتي يقل وسطهما الحسابي عن 3 مما يعني عدم موافقة افراد العينة عليهما

2/ أهم عبارة من عبارات محور (التدريب والتطوير) هى العبارة(تخطط جامعة الملك خالد وتقيم البرامج التدريبية) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.5469) بانحراف معيارى (1.24632) تليها في المرتبة الثانية من حيث الموافقة العبارة (تصمم جامعة الملك خالد دليلا تدريبيا لتدريب عامليها) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.4688) بانحراف معيارى (1.25949).

وأقل عبارة هى(تقيس جامعة الملك خالد اثر فاعلية التدريب) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.8438) بانحراف معيارى (1.28753)

استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square لدلالة الفروق)

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق بين الاجابات على عبارات التدريب والتطوير وفيما يلى نتائج الاختبار:

**جدول رقم (7/3 ) يوضح نتائج اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق لإجابات المحور الثالث (استراتيجية التدريب والتطوير)**

| الرقم | العبارة | قيمة مربع كاي | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| 1 | تصمم جامعة الملك خالد دليلا تدريبيا لتدريب عامليها | 14.750 | .005 |
| 2 | تحدد جامعة الملك خالد الاحتياجات التدريبية الفردية | 15.687 | .003 |
| 3 | تخطط جامعة الملك خالد وتقيم البرامج التدريبية | 22.719 | .000 |
| 4 | تقيس جامعة الملك خالد اثر فاعلية التدريب | 9.125 | .058 |
| 5 | تعمل جامعة الملك خالد علي تشكيل وإعادة تكوين اتجاهات العاملين الجدد | 33.812 | .000 |

**المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان**

**من الجدول رقم (7/3) يتضح:**

1- **قيمة مربع كاي للعبارة الاولي تساوي** 14.750 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 005. **وهي مساوية لمستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

2- **قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي** 15.687 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 003. **وهي اقل من المستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

3- **قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي** 22.719 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 000. **وهي اقل من المستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

4- **قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي** 9.125 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 058. **وهي اكثر من المستوي المعنوية** 0.05 **لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

5- **قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي** 33.812 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 000. **وهي اقل من المستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

4\2\3 **فيما يلى جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعيارى لإجابات افرد عينة الدراسة عن المحور الرابع .**

جدول رقم (8/3 ) عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث (استراتيجية مشاركة العملين)

| الرقم | العبارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| 1 | تقوم جامعة الملك خالد بإشاعة مبدأ المشاركة بين موظفيها | 3.1250 | 1.21499 |
| 2 | مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تحقق الرضا الوظيفي | 3.4375 | 1.29560 |
| 3 | تشارك جامعة الملك خالد كل من يتأثر بالقرار في عملية اتخاذه | 2.7813 | 1.20144 |
| 4 | مشاركة العاملين في عملية صنع القرار يوفر مناخا صحيا ويساهم في إطلاق الطاقات الكامنة | 3.6875 | 1.12511 |
| 5 | تشارك جامعة الملك خالد المرؤوسين في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات | 2.9219 | 1.08824 |

المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان

من الجدول رقم (8/3) يتضح:

1/ أن العبارات التى تعبر عن عبارات محور (مشاركة العاملين) بها ثلاثة عبارات وسطها الحسابي اكبر من 3 مما يدل علي موافقة افراد عينة الدراسة عليها وعبارتين يقل وسطهما الحسابي عن 3 مما يعني عدم موافقة افراد العينة عليهما وهما (5.3)

2/ أهم عبارة من عبارات محور (مشاركة العاملين) هى العبارة(مشاركة العاملين في عملية صنع القرار يوفر مناخا صحيا ويساهم في إطلاق الطاقات الكامنة) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.6875) بانحراف معيارى (1.12511) تليها في المرتبة الثانية من حيث الموافقة العبارة (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تحقق الرضا الوظيفي) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.4375) بانحراف معيارى (1.29560).

وأقل عبارة هى (تشارك جامعة الملك خالد كل من يتأثر بالقرار في عملية اتخاذه) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.7813) بانحراف معيارى (1.20144)

استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square لدلالة الفروق)

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق بين الاجابات على عبارات مشاركة العاملين وفيما يلى نتائج الاختبار:

**جدول رقم (9/3 ) يوضح نتائج اختبار (كاى تربيع Chi-Square) لدلالة الفروق لإجابات المحور الرابع (استراتيجية مشاركة العاملين)**

| الرقم | العبارة | قيمة مربع كاي | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| 1 | تقوم جامعة الملك خالد بإشاعة مبدأ المشاركة بين موظفيها | 15.531 | .004 |
| 2 | مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تحقق الرضا الوظيفي | 14.281 | .006 |
| 3 | تشارك جامعة الملك خالد كل من يتأثر بالقرار في عملية اتخاذه | 8.031 | .090 |
| 4 | مشاركة العاملين في عملية صنع القرار توفر مناخا صحيا ويساهم في إطلاق الطاقات الكامنة | 21.156 | .000 |
| 5 | تشارك جامعة الملك خالد المرؤوسين في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات | 19.281 | .001 |

**المصدر : اعداد الباحث من نتائج الاستبيان**

**من الجدول (9/3) يتضح:**

1- **قيمة مربع كاي للعبارة الاولي تساوي** 15.531 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 004. **وهي اقل من مستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

2- **قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي** 14.281 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 006. **وهي اقل من مستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

3- **قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي** 8.031 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 090. **وهي اعلي من مستوي المعنوية** 0.05 **لذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

4- **قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي** 21.156 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 000. **وهي اقل من مستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

5- **قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي** 19.281 **والقيمة الاحتمالية تساوي** 001. **وهي اقل من مستوي المعنوية** 0.05 **لذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة**

## المبحث الرابع

## النتائج والتوصيات

**اولا النتائج:**

- ✓ **اللجؤ الي الانتقائية في مسالة الاستقطاب والتعيين يساعد في تحقيق الميزة التنافسية.**
- ✓ **لتحديد الاحتياجات التدريبية دور كبير وفاعل في تحقيق الميزة التنافسية من خلال مورد بشري مدرب ومؤهل كما هو الحال بالجامعة.**
- ✓ **يحصل العاملون بالجامعة علي مكافآت عادلة مقابل خدماتهم مما يساعد في تحقيق الميزة التنافسية.**
- ✓ **توزع الجامعة الاجور بطريقة منصفة كل حسب عمله مما يساعد علي تحقيق الميزة التنافسية.**
- ✓ **تخطيط القوي العاملة وفق خطط الانتاج والعمل مستقبلا لتحديد الاحتياجات من العمالة يساعد في تحقيق الميزة التنافسية.**
- ✓ **مشاركة كل من يتأثر بالقرار في عملية اتخاذه يساعد علي تحقيق الميزة التنافسية.**

**التوصيات :**

- ✓ **لابد من اهتمام ادارة الموارد البشرية بالجامعة بصورة اكبر بالممارسات الاستراتيجية للموارد البشرية باعتبارها الضامن الاول لتحقيق الميزة التنافسية.**
- ✓ **استمرار تقديم التعويض المناسب يضمن استمرارية تدفق القوي البشرية مستقبلا بالتالي لابد من التركيز بصورة اكبر علي هذا الجانب.**
- ✓ **اللجوء الي الانتقائية في الاستقطاب والاختيار والتعيين باعتبارها تامين للمورد البشري المتميز.**
- ✓ **لابد من قيام الجامعة بتخطيط القوي العاملة في ضوء العمل المستقبلي لتحديد احتياجاتها المناسبة من العمالة.**
- ✓ **لابد من مشاركة المتأثرين بالقرارات من العاملين في اتخاذها.**

## المراجع

### أولا: المراجع باللغة العربية.

1) بوسنية, الصديق, منصور, وسليمان افارسي, الموارد البشرية: أهميتها, تنظيمها, مسؤوليتها, مهامها, اكاديمية الدراسات العليا, طرابلس, الجماهيرية العربية الليبية 2003.

2) جودة محفوظ احمد, ادارة الموارد البشرية, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان الاردن:2010.

3) حريم حسين, وشفيق حداد, واخزون, اساسيات الادارة, دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان : 1998.

4) حاجي حسن, عبد الحميد احمد ,ممارسات ادارة الموارد البشرية وإثرها في تحقيق التميز المؤسسي, دراسة تطبيقية شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية, رسالة ماجستير, جامعة الشرق الاوسط , عمان , الاردن: 2010.

5) العزاوي, نجم عبدالله , وآخرون , تطور ادارة الموارد البشرية, دار البازوري للنشر, عمان, الأردن: 2010.

6) العزاوي, نجم , التدريب الاداري , دار البازوري للنشر, عمان, الأردن: 2006.

7) عبد الرازق بن حبيب, اقتصاد وتسيير المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعة الجزائرية, الجزائر: 2006

8) عقيلي, عمر وصفي, ادارة الموارد البشرية المعاصرة, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الأردن: 2006.

9) عودة, احمد سليمان, وآخرون, اساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية, مكتبة الكناني, عمان: 1992.

10) طاهر محسن منصور الغالبي, وائل محمد صبحي ادريس, الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل, دار وائل للنشر, عمان الاردن: 2009.

11) زياد مفيد القاضي, علاقة الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وإثرها علي اداء المنظمات, رسالة ماجستير, عمان: الاردن 2012.

12) نوري منير, مداخلة بعنوان "ادارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال المتطلبات والتوصيات"

**ثانيا : المواقع الالكترونية:**

1- البوابة السعودية لإدارة الموارد البشرية https://www.saudihr.sa ›Arabic

2- افضل تطبيقات الويب لإدارة الموارد البشرية https://aitnews.com›2018/11/24

3- وفاء كامل ابادير، تطبيقات الادارة المعاصرة اسلوب بيرت والمسار الحرج.
Q1KsGT2CYjoMrT1AGxwiQhttp://www.isc-egypt.com/details_ar.aspx?Page_ID=489

**ثالثا : المراجع باللغة الاجنبية:**

1- Balgobind, Prabeen, The relationship between human resources management Practices and organization Performance in the manufacture sector of the beer industry in south Africa, University of Pretoria, (2007 , P 14).

2- Batt , Rescmary , and List Moyniha ,The viability of Alternative Call Center Production Models , Human Resources Management Journal : (2002 , P 10)

3- Cnan , L , L , Role of Agency Cost Control Mechanisms; FBN Proceedings (2003 PP. 141- 172)

4- Golhar , D . Y. and Deshpande , HRM Practices of Large and Small Canadian Manufacturing Firms , Journal of Small Business Management , Vol 35 , No.3 ,: (1997, pp 263 275)

5- Goss , D , D . Adam- smith and A. Gilhbert , 1994, Small Firms and HRM: Exceptions that prove the Rule, Journal of Small Busineess and Enterprise Development , Vol .l.No.2 (1994, pp 2-8).

6- Guest , D. E. Human Resource Management and performance: A Review and Research Agenda. International Journal of Human Resource Management ,8(3) , (1997 .263-276).

7- Harel , G.H. & Tzafrir,S.S. The Effeet of Human Resource Management practices on the perceptions of organizational and Market performance of the firm" , Human Resource Management , Vol.38 , (1999: pp.185-200).

8- Human , H. & Berkley , R. Applicant attraction practices and outcomes among small businesses. Journal of small business Management , Vol. 37, No.l (1999: pp. 53-74).

9- Huselid, M. The impact of Human Resource Management practices on turnover, productivity, and corpo e financial performance" , Academy of Management journal,vol. 38 No.3,(1995: pp. 635-7 rat).

# اختبار أثر نشر توزيع أرباح قطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في السوق المالية السعودية (تداول) على أسعار أسهمها السوقية

# Test the Impact of the Dividend in the Banking and Financial Services Sector listed at Saudi Financial Market (Tadawul) on its Shares Prices

د. فتح الإله محمد أحمد محمد

المملكة العربية السعودية

## الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر نشر توزيعات الارباح في قطاع البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية على أسعار أسهم تلك البنوك وذلك بالاعتماد على المؤشرات السنوية والقوائم المالية المدققة والمعتمدة خلال الفترة من 2009-2018م والمنشورة على موقع السوق المالية السعودية (تداول)، حيث تمثلت عينة الدراسة في سبعة بنوك من أصل (11) بنكاً مدرجاً بالسوق. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك ارتباط معنوي قوي بين المتغيرات المستقلة (صافي الدخل من العمليات، المحول من صافي الدخل للاحتياطيات، نصيب السهم من الارباح، ومعدل العائد على السهم) والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية ماعدا الارباح النقدية المقترح توزيعها فلا يوجد ارتباط معنوي بينها وسعر السهم خلال فترة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: سياسات توزيع الارباح، نظريات توزيع الارباح، سعر السهم السوقي، قطاع البنوك والخدمات المالية

## Abstract

This study aimed to test the impact of dividend in the Saudi financial market on the prices of bank shares listed on the market during the period from 2013-2018 AD. The Study sample consisted of seven banks out of eleven banks listed on the market. The main findings of the study are that there is a correlation significant between the independent variables (Net income from operations, Transfer of net income for the reserves, earnings per share, and rate of return on the stock) with the market price of the shares of banks listed on the Saudi financial market, Except dividend, there is no significant correlation between them and the stock price during the study period.

**Key words**: Dividend policies, Dividend theories, Market share price, banking and financial services sector.

**المقدمة:**

**تعتبر سياسة توزيع الارباح من أهم القرارات التمويلية في الشركات لعلاقتها المباشرة بالمساهمين وانعكاساتها المتوقعة على سعر السهم في سوق الأوراق المالية حيث تقوم بإعطاء إشارات للمستثمرين الحاليين والمرتقبين حول وضع وأداء الشركة الحالي والمستقبلي وهو ما يجعل هذه السياسة ذات أهمية بالغة للجمهور والمستثمرين والمحللين الماليين وغيرهم. واستناداً لنماذج تسعير الاسهم فإن سعر السهم في سوق الأوراق المالية يتأثر بسياسة توزيع الارباح التي تتبعها الشركة وكذلك بمعدل نمو الشركة الذي يرتبط بمقدار الارباح التي تعمل على احتجازها بغرض اعادة استثمارها الامر الذي قد ينعكس على سعر السهم.**

**يرى عبدالقادر وعيسي (2013م) ان هناك زاويتين لتوزيع الارباح، تتمثل الأولى في تأثير قرار التوزيع علي التمويل الذاتي للشركة ومن ثم تمويل الاستثمارات من مصدر رخيص الثمن، في حين تتمثل الزاوية الثانية في دراسة قرار توزيع الارباح من وجهة نظر السوق المالي حيث يعطي ذلك إشارات لجمهور المستثمرين الحاليين والمرتقبين حول وضعية وأداء الشركة والتي تندرج في إطار ما يعرف بنظرية الاشارة Signal Theoryاو المحتوى الاعلامي Information Containحيث تؤثر على الخطط الاستثمارية والتمويلية مما يجعل هذه القرارات ذات اهمية بالغة لمالكي الشركة والمحللين الماليين وجمهور المستثمرين في السوق المالي الذين يهتمون بالأرباح الموزعة كمؤشر لتوجيه قراراتهم الاستثمارية.**

**تتنوع أهداف ورغبات المستثمرين في السوق المالي ما بين الرغبة في تحقيق ارباح عن طريق المضاربة في السوق، أو عن طريق الرغبة في الاستثمار في المدى الطويل ومن ثم كسب توزيعات الارباح السنوية التي توزعها الشركات على حملة اسمهما مما يجعل توزيعات الارباح السنوية في هذه الحالة ذات اهمية بالغة في تعزيز رغبة المستثمرين الحاليين وتوجيه المستثمرين المحتملين الراغبين في تنمية استثماراتهم وتعظيم ثرواتهم مما قد ينعكس على أسعار تداول أسهم الشركات في السوق المالي.**

**كما اشارت السنيدي (2017م) الى ان قرار توزيع الأرباح من القرارات المهمة التي تؤثر على قيمة المنشأة وتقوم بإعطاء إشارات للمستثمرين الحاليين والمحتملين حول وضعية الشركة فيما يعرف بنظرية الاشارة او المحتوى الإعلامي Signaling Theory**

والتي يتم من خلالها التقييم والحكم على ادائها المستقبلي مما يؤثر على السعر السوقي الشركة.

**مشكلة الدراسة:**

تعتبر السوق المالية السعودية من أسواق رأس المال الناشئة ( Emerging Financial Market) التى تتميز بسعي المستثمرين إلى تحقيق الربح السريع وبالتالي اللجوء الى عمليات المضاربة المحفوفة بالمخاطر المالية العالية، وذلك على الرغم من قيام الشركات المدرجة بالسوق من توفير المعلومات المختلفة التى تعينهم على توجيه قراراتهم الاستثمارية حيث تعتبر سياسات توزيع الارباح واحدة من الموجهات التى تشتمل على العديد من المعلومات المحاسبية التى لها آثار متوقعة على سلوك المستثمر والقيمة السوقية لأسهم الشركات المدرجة في السوق المالية وبالتالي يمكن أن تمثل مؤشر للمستثمرين نحو توجيه استثماراتهم وترشيد قراراتهم، انطلاقاً من ذلك تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

1- هل توجد علاقة بين صافي الدخل من العمليات والاسعار السوقية لأسهم البنوك خلال فترة الدراسة؟
2- ما هي العلاقة بين المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات والسعر السوقي لأسهم البنوك خلال فترة الدراسة؟
3- ما هو أثر الارباح النقدية المقترح توزيعها على أسعار أسهم البنوك خلال فترة الدراسة؟
4- هل يؤثر نصيب السهم من الارباح على القيمة السوقية لأسهم البنوك خلال فترة الدراسة؟
5- هل توجد علاقة بين معدل العائد على السهم والسعر السوقي لأسهم خلال فترة الدراسة؟

**أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسية إلى توضيح العلاقة بين سياسات الارباح في قطاع البنوك والخدمات المالية في السوق المالية السعودية وسعر السهم السوقي للسهم من خلال الآتي:

1- بيان العلاقة بين المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية.
2- بيان أثر الارباح النقدية المقترح توزيعها على السعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية.
3- توضيح أثر نصيب السهم من الارباح على القيمة السوقية لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية.
4- التعرف على العلاقة بين معدل العائد على السهم والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية.

## أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من ضرورة التعرف على أهم سياسات توزيع الارباح التي قد تؤثر على القيمة السوقية للأسهم العادية المتداولة في سوق الأوراق المالية بصفة عامة والسوق المالية السعودية بصفة خاصة لعدة أسباب وهي:

- أن توزيعات الارباح من أهم وأكثر القرارات التى تتم بصورة دورية في أسواق الأوراق المالية مما يفرض ضرورة التعرف على ردود أفعال المستثمرين تجاهها وانعكاس ذلك على الأسعار السوقية للأسهم.
- وجود علاقة مباشرة بين القيمة السوقية للأسهم العادية وقيمة المنشأة في سوق الاوراق المالية.
- اختلاف سياسات توزيع الارباح من شركة إلى أخرى واختلاف تفضيلات المستثمرين بين هذه السياسات تبعاً لذلك والتأثير المتوقع على القيم السوقية لأسهم هذه الشركات.

## الإطار النظري:

### مفهوم سياسة توزيع الارباح:

أوضح قنون (2013) أن توزيعات الارباح هي معدل التدفق النقدي (وقد يكون غير نقدي) الذي يتلقاه المساهمون كمردود ملموس على استثماراتهم في أسهم المؤسسة التي يحملونها، وتمثل هذه الارباح بالنسبة للمستثمرين دخلاً جارياً ينتظره ويتوقعه العديد

من المستثمرين لينفقوه على استهلاكهم الجاري من السلع والخدمات، كما تؤثر سياسة توزيع الارباح على السعر السوقي للسهم.

يتضح مما سبق أن توزيعات الارباح هي المبالغ التي يتقرر توزيعها على المساهمين في مقابل استثمار أموالهم وعلى العاملين مقابل الجهد المبذول في تحقيق هذه الارباح، وذلك بعد التحديد الدقيق للربح الذي حققته الشركة ثم تحديد الفائض الذي يمكن توزيعه إما توزيعاً نقدياً أو توزيعاً عينياً.

## نظريات توزيع الارباح:

هناك عدة نظريات لسياسة توزيع الارباح من أهمها :(Brown,Stephen,2004)

1- نظرية عدم أهمية العائد:

تقوم هذه النظرية على افتراض عدم وجود أية علاقة بين مقدار العائد الموزع وبين سعر السهم او معدل العائد المطلوب على الاستثمار في السهم، أي أن مقدار الارباح التي تحققها الشركة نتيجة استخدام مواردها المختلفة هي التي تؤثر على سعر السهم وليست الكيفية التي يتم بها تقديم تلك الارباح بين أرباح موزعة أخرى محتجزة.

2- نظرية تفضيل العائد (عصفور في اليد):

تقوم هذه النظرية على أن هناك علاقة مباشرة بين سياسة الشركة في توزيعات الارباح وقيمتها السوقية حيث ان المستثمرين يرون توزيعات الارباح الحالية اقل مخاطرة من توزيعات الارباح المستقبلية والأرباح الرأسمالية وبالتالي يفضلون الحصول على هذه الأرباح الحالية. .(Azeez,2015)

3- نظرية التفضيل الضريبي:

طبقاً لها فأن المستثمرون يفضلون الشركات التي تقوم باحتجاز أكبر مقدار من الارباح بدلاً عن توزيعها على المساهمين- بسبب التمييز الضريبي نتيجة انخفاض معدل الضرائب على الارباح الرأسمالية عن الضرائب على التوزيعات – حيث تؤدي هذه السياسة إلى اعادة استثمار تلك الارباح في انشطة الشركة مما يؤدي إلى ارتفاع معدل النمو وبالتالي ارتفاع سعر السهم. (نصر،2015م).

**أنواع سياسات توزيع الارباح:**

**تتاح أمام المؤسسات المالية عدة خيارات فيما يتعلق بتوزيعات الأرباح حيث تحدد كل مؤسسة ما يصب في مصلحتها لاتخاذه كسياسة لتوزيع الارباح مثل :(طه، 2008م)**

1- **سياسة توزيع الفائض:**

**في ظل هذه السياسة تقوم الشركات ذات معدلات النمو المرتفعة باحتجاز الارباح وإعادة استثمارها مرة أخرى في مشروعات استثمارية تحقق عوائد مرتفعة. وان المساهمين لا يمانعون من قيام الشركة باحتجاز الارباح واعادة استثمارها في الشركة وتحقيق معدل العائد المطلوب يفوق فيما لو تم استثمار الارباح الموزعة في مجال استثماري آخر خارج الشركة ولكن بتساوي المخاطر. (النعيمي، 2014م).**

2- **سياسة توزيع نسبة ثابتة من الارباح (نموذج النمو الثابت):**

**وفقاً لهذه السياسة يتم توزيع نسبة مئوية ثابتة من الارباح كعائد نقدا على المساهمين لكن هذا العائد معرض لتذبذب من سنة لأخرى وفقاً لتذبذب الارباح.**

3- **سياسة استقرار الارباح (نموذج النمو الصفري)**

**حيث يحصل حامل السهم على مقدار ثابت من التوزيعات عبر الزمن بتساوي توزيعات في العام الحالي مع التوزيعات الدورية التي يحصل عليها في السنوات التالية. وتستخدم هذه السياسة عندما يمكن التنبؤ بإمكانية تحقيق الأرباح في السنوات التالية. (الربيعي، 2008م).**

4- **توزيع مقدار نقدي منخفض مع اضافة مبلغ آخر في سنوات الرواج:**

**حيث تقوم الشركة بتوزيع مقدار نقدي منخفض كعائد للمساهمين بصورة منتظمة كل عام مع امكانية توزيع مقدار نقدي آخر كعائد إضافي يتم توزيعه في السنوات التي تزداد فيها أرباح الشركة بصورة كبيرة. (مشكور، 2018م).**

5- **سياسة التوزيعات على أساس الارباح المتبقية:**

**تعتمد هذه السياسة على توزيع ما تبقى من الأرباح بعد احتجاز ما يلزم لتمويل الشركة للموازنة الرأسمالية وبالتالي فإن الأموال التي توجه للتوزيعات هي المتبقية بعد تغطية الاحتياجات المالية. (النعيمي وآخرون،2014م).**

6- سياسة عدم توزيع أرباح على المدى القصير:

يتم اتباع هذه السياسة عندما يكون الاقتراض صعباً أو تكاليف الاقتراض عالية، او عندما يفضل المساهمين الارباح الرأسمالية على الارباح الحالية او عندما تكون الشركة حديثة النشأة ونموها سريع.

العوامل المؤثرة في تقرير سياسة توزيع الارباح:

توجد العديد من العوامل التي تؤثر في قرار توزيع الارباح أو احتجازها منها:

1- القواعد القانونية: حيث تختلف القواعد القانونية التي تؤثر في سياسة توزيع الارباح من دولة لأخرى ومن فترة لأخرى. ففي المملكة العربية السعودية يحدد نظام الشركات (القانون النظامي للشركات المساهمة) كيفية التصرف في الارباح التي تحققها هذه الشركات حيث نصت المادة (125) على الآتي:

- يجنب مجلس الإدارة كل سنة 10% من الارباح الصافية لتكوين الاحتياطي النظامي ويجوز أن تقرر الجمعية العمومية العادية وقف هذا التجنيب متى ما بلغ الاحتياطي المذكور نصف رأس المال. كما يجوز النص في نظام الشركة على تجنيب نسبة من الارباح لتكوين احتياطي يسمى الاحتياطي الاتفاقي يخصص لأغراض يحددها نظام الشركة.
- للجمعية العمومية أن تكون من الارباح احتياطيات أخرى ترى أن اغراضها تخدم الشركة وتحافظ على استقرارها وأن تقتطع من الارباح ما تساهم به في إنشاء مؤسسات اجتماعية تخدم الشركة وعمالها.

كما بينت المادة (127) أنه بعد تجنيب الاحتياطي النظامي والاحتياطي الاتفاقي أن النسبة التي يجب توزيعها على المساهمين يجب ألا تقل عن 5% من رأس المال المدفوع ويستحق المساهم حصته في الارباح بمجرد صدور قرار الجمعية العمومية بالتوزيع.

أما المادة (114) فقد نصت أنه يجوز أن يمنح حملة حصة التأسيس حصة من الارباح الصافية لا تزيد عن 10% بعد توزيع نصيب على المساهمين لا يقل عن 5% من رأس المال المدفوع.

2- مركز السيولة: يجب تحديد وضع السيولة في الشركة وحاجات الشركة المستقبلية من السيولة ومن ثم تقرير حجم الارباح المبقاة والأرباح التي توزع على المساهمين.

3- **الحاجة إلى تسديد الديون: يجب على الشركة أن تنظر إلى الارباح ليست على أنها فقط مورد يمكن استعماله في الاستثمار والتوسع ولكن كذلك كوسيلة لتسديد القروض وبالتالي وضع معدلات التوزيع على هذا الأساس.**

4- **القيود على عقود الدين: حيث تحد عقود الديون طويلة الاجل التي تهدف إلى حماية الدائنين من حرية الشركة في توزيع الارباح نقداً.**

5- **معدل الفرص الاستثمارية المتاحة أمام الشركة: في بعض الأحيان تتوفر أمام الشركة فرص استثمارية مربحة مما يجعلها تستخدم الارباح المتحققة في تمويلها.**

6- **معدل النمو في الأصول (معدل التوسع): حيث توجد علاقة طردية ما بين معدل النمو في الأصول والحاجة إلى التمويل فكلما كانت الاحتياجات المالية في المستقبل كبيرة كلما شجع ذلك الشركة على احتجاز الارباح بدلاً عن توزيعها.**

7- **الشروط التعاقدية: قد تتضمن الاتفاقيات بين الشركة وحملة الأسهم الممتازة او السندات ألا توزع الشركة أي أرباح على المساهمين إلا بعد الوفاء بجميع التزاماتها تجاههم.**

**في نظام الشركات في المملكة العربية السعودية تنص المادة (103) على أنه يجوز أن ترتب الأسهم الممتازة لأصحابها أولوية في قبض ربح معين.**

**أشكال الارباح الموزعة:**

**توجد عدة أشكال يمكن أن تستخدمها الشركة لتوزيع أرباحها على المساهمين وهي:**

1- **أسهم الخزينة:**

**تنشأ أسهم الخزينة عندما يتاح للشركة أموال نقدية لتوزيعها على المساهمين ويتم توزيع هذه الأموال من خلال شراء الاسهم او إصدار سندات واستخدام حصيلتها في اعادة شراء الأسهم عندما ترى إدارة الشركة أن نسبة حقوق الملكية مرتفعة في هيكل رأس المال (الحناوي، العبد،2002م)**

2- **توزيع أسهم مجانية:**

**تلجأ الشركة لهذه السياسة عندما ترفع القيمة السوقية للسهم بدرجة يخشى معها تناقص المستثمرين الراغبين في شراء أسهمها مما يزيد من عدد الأسهم التي يتكون**

منها رأس المال والنتيجة هي انخفاض ربحية السهم وانخفاض قيمته السوقية بالتبعية. (الهندي،2003م)

3- توزيع أرباح نقدية:

يتم توزيع الارباح بصورة نقدية أما بعد الضرائب على مدار السنوات، كما قد تتضمن هذه الطريقة عدم توزيع أرباح على الإطلاق (إذا كان القانون يسمح بذلك) او توزيع جميع الارباح الصافية بعد الأخذ في الاعتبار جميع المتطلبات القانونية.

المعلومات التي تعكسها سياسة توزيعات الارباح:

ينظر المستثمرون إلى التوزيعات على أنها تحتوي على معلومات عن الربحية المستقبلية للمنشأة حيث ينظرون إليها على أنها إشارات مالية تعكس مدى النجاح المتوقع. فعندما تتبع المنشأة سياسة ثابتة بشأن الارباح الموزعة ثم تجرى عليها تعديل فسوف يفهمه المتعاملون في السوق على أنه اشارات للتوقعات بشأن الربحية المستقبلية مما يؤثر بالتبعية على القيمة السوقية للسهم. (الهندي، 2003م)

يتضح من ذلك أن التغير الذي يطرأ على القيمة السوقية هو نتيجة للمعلومات الضمنية التي يمكن استنتاجها من سياسة توزيع الارباح دون الحاجة إلى الإفصاح عن ذلك صراحة في التقارير التي تصدر عن الشركة خوفاً من أن يستفيد منها المنافسين او خوفها من الاعلان عن توقعات مبشرة ولم تحقق تلك التوقعات بشكل قد يؤدي إلى إلحاق أضرار بالمستثمرين ولكل تلك القيود تعمل الشركة على إبلاغ المستثمرين بطريقة غير مباشرة عن نيتها زيادة نسبة الارباح الموزعة.

كذلك بالنسبة للشركات التي تعاني من عدم استقرار في الارباح تعمل على وضع سياسة توزيع نسبة صغيرة من الارباح لرغبة المنشأة في تجنب الآثار السلبية لمحتوى المعلومات التي تعكسها سياسة التوزيعات وذلك في حالة قيام الإدارة بتخفيض نسبة الارباح الموزعة في حالة انخفاض الارباح. كذلك قد يساعد نمط التوزيعات الثابتة على جذب المستثمرين الذين يعتمدون على التوزيعات كمصدر رئيسي مما يترك أثراً ايجابياً على القيمة السوقية للسهم. اما المستثمرين الذين يستخدمون التوزيعات في تغطية نفقات المعيشة يفضلون التوزيعات التي تتميز باستقرار نسبي وان التخفيض الكبير في التوزيعات قد يضطر المستثمر إلى بيع جزء من أسهمه والعكس فإن حالة الزيادة في التوزيعات بما يفوق حاجة المستثمر قد يضطره إلى اعادة استثمارها في شراء المزيد من الأسهم.

**الدراسات السابقة:**

**هدف البراجنة (2009م) في دراسته الى معرفة أثر التوزيعات على القيمة السوقية والقيمة الدفترية للأسهم المتداولة في سوق فلسطين للأوراق المالية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين معدل توزيع الارباح والقيمة السوقية للأسهم المتداولة.**

**دراسة دادن وبديدة(2012م) هدفت إلى معرفة القدرة التفسيرية لسياسة توزيع الارباح على أسعار الاسهم، وذلك من خلال اجراء دراسة اختبارية على (33) مؤسسة مدرجة في مؤشر CAC 40 خلال الفترة ما بين 2008- 2010م، حيث كشفت الدراسة عن عدم تأثير سياسة الارباح المحتجزة سياسة اعادة شراء الاسهم، وان سياسة التوزيعات النقدية هي المحدد لسعر السهم السوقي أكثر من المتغيرات الاخرى لسياسة توزيع الارباح.**

**تناولت دراسة (Alrawashdeh,2013) أثر سياسة توزيع الأرباح على أسعار الأسهم عن طريق عينة من (54) شركة مدرجة في سوق عمان المالي خلال الفترة من 2001 – 2009م. وتوصلت الدراسة إلى أن إعادة شراء الأسهم له تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية على سعر الأسهم، بينما نسبة توزيع الارباح، توزيعات الأسهم وعوائد توزيعات الأسهم ليس لها أي تأثير على أسعار الأسهم.**

**هدفت دراسة داوود (2013م) إلى التعرف على العوامل المؤثرة على سياسات توزيع الأرباح للبنوك المدرجة بالبورصة المصرية وقياس مدى تأثيرها على الأداء السعري لاسهم تلك البنوك وذلك من خلال عينة من تسعة بنوك خلال الفترة من 2003-2011م. وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل كل من العائد على الأصول وربحية الملكية وربحية السهم وفرص الاستثمار ومخاطر الربحية والسيولة (المعدل النقدي) والرافعة المالية لها تأثير معنوي على الأداء السعري للسهم.**

**هدفت دراسة (الصرايرة، 2015م) إلى التعرف على أثر سياسات توزيع الأرباح على القيمة السوقية للشركات المساهمة في القطاع الصناعي الأردني من خلال عينة من (35) شركة مدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية. وقد أظهرت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسياسات توزيع الأرباح مجتمعة على القيمة السوقية للشركات الصناعية**

الأردنية، وأن لكل من سياسات توزيع الأرباح النقدية والأسهم أثر ذو دلالة إحصائية على القيمة السوقية.

هدفت دراسة Ul-hag &all,2015 إلى اختبار تأثير سياسة توزيع الأرباح على تقلب أسعار الاسهم في بورصة كراتشي بباكستان من اختبار بيانات السلاسل الزمنية من الفترة 2001 – 2014م لعينة طبقية تحتوي شركات في القطاعات ذات الصلة برسملة السوق. وتوصلت الدراسة إلى أن سياسة توزيع الأرباح لم تؤثر على تقلبات أسعار الاسهم في بورصة كراتشي.

هدفت دراسة إبراهيم وبشارة (2017م) إلى توضيح طرق توزيع الأرباح في شركات المساهمة العامة ومعرفة أثر توزيعات الأرباح على قيمة السهم في شركات المساهمة العامة من خلال دراسة حالة البنك السوداني الفرنسي خلال الفترة من 2005م – 2010م. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية بين سياسة توزيع الأرباح للبنك سعر السهم السوقي له.

بعد استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها اهتمت بتناول العديد من العوامل والمتغيرات المتعلقة بسياسات توزيع الأرباح ومدى تأثيرها على الأسعار السوقية للأسهم من خلال التطبيق على أسواق رأس المال في بلدان مختلفة وقد تباينت نتائج بعض هذه الدراسات على الرغم من استخدامها نفس المتغيرات واتفقت في بعض النتائج. وتتميز هذه الدراسة بتركيزها على قطاع البنوك والخدمات المالية مما يكسبها خصوصية من خلال طبيعة مجتمع الدراسة والفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة وخصوصية بيئية من خلال السوق المالية السعودية.

## فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة فقد تمت صياغة الفرضيات كما يلي:

1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين صافي دخل العمليات والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الارباح النقدية المقترح توزيعها والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

4- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نصيب السهم من الارباح والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

5- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معدل العائد على السهم والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

## الدراسة التطبيقية:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من قطاع المصارف والخدمات المالية بالسوق المالية السعودية والذي يشمل إحدى عشر مصرفاً تمثل جملة المصارف المدرجة بالسوق. ونظراً لطبيعة هذه الدراسة تم استبعاد شركات باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى بسبب وجود اختلافات ليست بسيطة بين القطاعات المختلفة على صعيد متغيرات مثل الحجم، والسعر السوقي للسهم، والخبرة، ومجال النشاط. يتمثل مجتمع الدراسة من المصارف التالية:

جدول (1) المصارف المدرجة بالسوق المالية السعودية

| مسلسل | اسم المصرف | رمز المصرف بالسوق |
|---|---|---|
| 1 | البنك السعودي البريطاني | 1060 |
| 2 | البنك السعودي الفرنسي | 1050 |
| 3 | البنك السعودي الهولندي | 1040 |
| 4 | البنك السعودي للاستثمار | 1030 |
| 5 | البنك العربي الوطني | 1080 |
| 6 | بنك البلاد | 1140 |
| 7 | بنك الجزيرة | 1020 |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | بنك الرياض | 1010 |
| 9 | مجموعة سامبا العالمية | 1090 |
| 10 | مصرف الإنماء | 1150 |
| 11 | مصرف الراجحي | 1120 |

**عينة الدراسة:**

**تم اختيار سبعة بنوك لتمثل عينة الدراسة وذلك لعدم اكتمال البيانات لبقية البنوك خلال سنوات الدراسة مما قد يؤثر على نتائج الدراسة مما حدا بالباحث إلى استبعادها من العينة. وتمثلت العينة في سبعة البنوك شملت بنك الرياض، بنك الجزيرة، البنك السعودي الفرنسي، البنك العربي الوطني، مجموعة سامبا العالمية، مصرف الراجحي، البنك السعودي البريطاني.**

**حدود الدراسة:**

- **اقتصرت الدراسة على قطاع البنوك والخدمات المالية بالسوق المالية السعودية (تداول).**
- **غطت الدراسة الفترة من عام 2013م – 2018م.**
- **اقتصرت الدراسة على المتغيرات التالية (صافي الدخل من العمليات، المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات، الارباح النقدية المقترح توزيعها، نصيب السهم من الارباح، ومعدل العائد على السهم) والخاصة بعينة الدراسة وبالتالي لم تتطرق الدراسة لمتغيرات محاسبية أخرى أو العوامل الاقتصادية والسياسية الخارجية.**

**منهج الدراسة:**

**اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة أثر سياسات توزيع الارباح على سعر السهم السوقي، والمنهج الاستقرائي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.**

**مصادر البيانات:**

**تعتمد الدراسة على المسح المستندي وذلك من خلال المعلومات المنشورة والموثقة من الجهات الرسمية والتي يتم نشرها وتداولها في السوق المالية السعودية (تداول) والتي**

تتمثل في المؤشرات المالية السنوية والقوائم المالية المدققة والمعتمدة خلال الفترة من العام 2013م وحتى 2018م والتي اشتملت على صافي الدخل العمليات، المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات، الارباح النقدية المقترح توزيعها، نصيب السهم من الأرباح، معدل العائد على السهم.

## متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: السعر السوقي لأسهم البنوك موضوع الدراسة.

المتغيرات المستقلة: على ضوء أهداف الدراسة تم الاعتماد على المتغيرات الأساسية والتي شملت صافي دخل العمليات، المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات، الارباح النقدية المقترح توزيعها، نصيب السهم من الأرباح، معدل العائد على السهم.

## أسلوب معالجة وتحليل البيانات:

تعتمد الدراسة على استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغيرات المستقلة (Xi) على المتغير التابع ($y_i$) هو سعر السهم، وقياس نسبة التغير الحادث في ($y_i$) بتقدير معامل الانحدار البسيط (B) ومستوى المعنوية sig حيث تمت مقارنة أسعار الأسهم في يوم النشر وبعد النشر عن المتغيرات المستقلة بأسعار الأسهم قبل النشر عن المتغيرات المستقلة.

## نموذج اختبار الفرضيات:

تعتمد اختبار الفرضيات على نموذج الانحدار الخطي البسيط التالي:

Simple Linear Regression Model

$y_i = \beta o + \beta 1 X_i + \varepsilon_i$ $_{i=}$ 1, …., n,

حيث:

$y_i$: المتغير التابع (أسعار أسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية).

Bo،β1، ....،β6 : معاملات الانحدار.

Xi: المتغيرات المستقلة.

$\varepsilon_i$: خطأ التقدير العشوائي.

## تحليل البيانات:

### اولاً: معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (سعر السهم)

**جدول (2) معامل الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات المستقلة وسعر السهم**

| المتغيرات المستقلة | قبل يوم من النشر | | في يوم النشر | | بعد يوم من النشر | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | معدل الارتباط | مستوى المعنوية | معدل الارتباط | مستوى المعنوية | معدل الارتباط | مستوى المعنوية |
| صافي الدخل من العمليات | 0.919 | 0.000 | 0.915 | 0.000 | 0.920 | 0.000 |
| المحول من صافي الدخل للاحتياطيات | 0.403 | 0.053 | 0.401 | 0.035 | 0.402 | 0.034 |
| الارباح النقدية المقترح توزيعها | 0.35 | 0.861 | 0.031 | 0.875 | 0.33 | 0.867 |
| نصيب السهم من الأرباح | 0.817 | 0.000 | 0.832 | 0.000 | 0.828 | 0.000 |
| معدل العائد على السهم | 0.806 | 0.000 | 0.810 | 0.000 | 0.808 | 0.000 |

يتضح من الجدول (2) أن هناك ارتباط معنوي قوي بين المتغيرات المستقلة وسعر السهم حيث تراوح مستوى المعنوية في اليوم قبل النشر ما بين 0.000 كأدنى قيمة و0.053 كأعلى قيمة لكل المتغيرات المستقلة ماعدا الارباح النقدية المقترح توزيعها فلا يوجد ارتباط معنوي بينها وسعر السهم حيث بلغ مستوى المعنوية 0.861 .أما في يوم النشر تراوح مستوى المعنوية ما بين 0.000 كادني قيمة و 0.035 كأعلى قيمة مما يشير إلى وجود ارتباط معنوي قوي بين المتغيرات المستقلة وسعر السهم يوم النشر ما عدا الارباح النقدية المقترح توزيعها فلا يوجد ارتباط معنوي بينها وسعر السهم حيث بلغ مستوى المعنوية 0.875 . أما في اليوم التالي للنشر تراوح مستوى المعنوية ما بين 0.000 كأدنى قيمة و0.034 كأعلى قيمة مما يدل على وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات المستقلة وسعر السهم ما عدا الارباح النقدية المقترح توزيعها فلا يوجد ارتباط معنوي بينها وسعر السهم. وهذا يتفق مع ما توصلت له دراسة الصرايرة (2015م) في الأردن ودراسة إبراهيم وبشارة في السودان. ولا يتفق مع ما توصلت له دراسة Ul-hag, all 2015في باكستان التي أوضحت ان الأرباح الموزعة ليست ذات تأثير على تقلبات أسعار أسهم الشركات في البورصة.

**ثانياً: متوسط أسعار الاسهم**

**جدول (3) متوسط سعر السهم خلال فترة الدراسة**

| البيان | قبل يوم النشر | في يوم النشر | بعد يوم من النشر |
|---|---|---|---|
| متوسط سعر السهم | 36.53 ريال | 37.20 ريال | 37.26 ريال |

**يتضح من الجدول (3) أن متوسط سعر السهم قبل النشر بلغ 36.53 ريال في حين بلغ يوم النشر 37.20 ريال وبعد تأريخ النشر 37.26 ريال مما يدل على أن هناك زيادة في سعر السهم قد يعزى جزء منها الى تأثير المتغيرات المستقلة.**

**ثالثاً: اختبار الفروق بين الأسعار باستخدام اختبار T-test**

**جدول (4) الفروق بين أسعار الاسهم خلال فترة الدراسة**

| البيان | قيمة T | مستوى المعنوية |
|---|---|---|
| سعر السهم قبل النشر وسعر السهم يوم النشر | 1.967 | 0.06 |
| سعر السهم قبل النشر وسعر السهم بعد النشر | 4.185 | 0.000 |
| سعر السهم يوم النشر وسعر السهم بعد النشر | 0.161 | 0.873 |

**يتضح من الجدول (4) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية عالية بين سعر السهم قبل النشر وسعر السهم بعد النشر حيث بلغ مستوى المعنوية 0.000، مما يعنى أن سعر السهم قد تغير عما هو عليه قبل تأريخ الاعلان الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير للمتغيرات المستقلة على سعر السهم.**

**اختبار الفرضيات:**

**الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين صافي الدخل من العمليات والسعر السوقي لاسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى معنوية (0.05).**

**جدول (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط للمحول من صافي دخل العمليات للاحتياطيات وسعر السهم**

| قبل يوم النشر | | | | يوم النشر | | | | بعد يوم النشر | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig |
| 5.1 | .000 | 141.4 | .000 | 11.6 | 000 | 143.5 | 000 | 11.9 | 000 | 143.1 | 000. |

**يتضح من الجدول (5) أن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار بلغت 141.36 قبل يوم النشر بمستوى معنوية 0.000 وبلغت في يوم النشر 143.48 بمستوى معنوية 0.000 في حين بلغت بعد تأريخ النشر 143.05 وبمستوى معنوية 0.000. أما قيمة (t) المحسوبة**

لمعامل الانحدار بلغت قبل يوم النشر 5.02 بمستوى معنوية 0.000 وفي يوم النشر 11.60 بمستوى معنوية 0.000، اما في بعد تأريخ النشر بلغت 11.96 بمستوى معنوية 0.000 الامر الذي يوضح أن صافي الدخل من العمليات ذو تأثير ذو دلالة معنوية تبلغ 0.000 على سعر السهم عند مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى وجود علاقة بين الإعلان عن صافي الدخل من العمليات سعر السهم السوقي. وهو ما يثبت صحة الفرضية

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات والسعر السوقي لاسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط للمحول من صافي دخل العمليات للاحتياطيات وسعر السهم

| قبل يوم النشر | | | | يوم النشر | | | | بعد يوم النشر | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig |
| 2.25 | 033. | 5.04 | 033. | 2.23 | 035. | 4.97 | 035. | 2.24 | 034. | 5.01 | 034. |

يتضح من الجدول (6) أن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار بلغت 5.04 قبل يوم النشر بمستوى معنوية 0.033 وبلغت في يوم النشر 4.97 بمستوى معنوية 0.035 في حين بلغت بعد تأريخ النشر 5.01 وبمستوى معنوية 0.034. أما قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت قبل يوم النشر 2.25 بمستوى معنوية 0.033 وفي يوم النشر 2.23 بمستوى معنوية 0.035، أما بعد تأريخ النشر بلغت 2.24 بمستوى معنوية 0.034 الامر الذي يوضح أن المحول من صافي دخل العمليات للاحتياطيات ذو تأثير ذو على سعر السهم عند مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى وجود علاقة بين المحول من صافي دخل العمليات للاحتياطيات وسعر السهم السوقي. وهو ما يثبت صحة الفرضية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الارباح النقدية المقترح توزيعها والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05).

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوزيعات الارباح النقدية المقترح توزيعها وسعر السهم

| قبل يوم النشر | | | | يوم النشر | | | | بعد يوم النشر | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T | Sig | قيمةF | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig |
| 177. | 861. | 031. | 861. | 158. | 875. | 025. | 875. | 169. | 867. | 029. | 867. |

يتضح من الجدول (7) أن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار بلغت 0.031 قبل يوم النشر بمستوى معنوية 0.861 وبلغت في يوم النشر 0.025 بمستوى معنوية 0.875 في

حين بلغت بعد تأريخ النشر 0.029 وبمستوى معنوية 0.867. أما قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت قبل يوم النشر 0.177 بمستوى معنوية 0.861 وفي يوم النشر 0.158 بمستوى معنوية 0.875، أما بعد تأريخ النشر بلغت 0.029 بمستوى معنوية 0.867 الامر الذي يوضح أن توزيعات الارباح النقدية المقترح توزيعها ليست ذات تأثير على سعر السهم عند مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى عدم وجود علاقة بين توزيعات الارباح النقدية المقترح توزيعها وسعر السهم السوقي. وهو ما ينفى صحة فرضية وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توزيعات الارباح النقدية المقترح توزيعها وسعر السهم وهذا يتفق مع ما توصلت له دراسة Ul-hag, all 2015 في باكستان ويختلف ما توصلت له دراسة كل من دادن وبديدة (2012) في الجزائر والصرايرة (2015) في الأردن Rawashdeh (2013 وإبراهيم وبشارة (2017) في السودان والتي توصلت كلها الى تأثير التوزيعات النقدية للأرباح على سعر السهم.

**الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نصيب السهم من الارباح والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05).**

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لنصيب السهم من الارباح وسعر السهم

| قبل يوم النشر | | | | يوم النشر | | | | بعد يوم النشر | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig |
| 7.24 | 000. | 52.4 | 000. | 7.64 | 000. | 58.3 | 000. | 7.52 | 000. | 56.54 | 000. |

يتضح من الجدول (8) أن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار بلغت 52.36 قبل يوم النشر بمستوى معنوية 0.000 وبلغت في يوم النشر 58.33 بمستوى معنوية 0.000 في حين بلغت بعد تأريخ النشر 56.54 وبمستوى معنوية 0.000. أما قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت قبل يوم النشر 7.24 بمستوى معنوية 0.000 وفي يوم النشر 7.64 بمستوى معنوية 0.000، اما في بعد تأريخ النشر بلغت 7.52 بمستوى معنوية 0.000 الامر الذي يوضح أن نصيب السهم من الارباح ذو تأثير ذو دلالة معنوية تبلغ 0.000 على سعر السهم عند مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى وجود تأثير لنصيب السهم من الارباح على سعر السهم السوقي. مما يثبت صحة الفرضية. وهذا يتفق مع ما توصلت له دراسة داوود (2013) في مصر.

**الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معدل العائد على السهم والسعر السوقي لأسهم البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى معنوية (0.05).**

**جدول (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعدل العائد على السهم وسعر السهم**

| قبل يوم النشر | | | | يوم النشر | | | | بعد يوم النشر | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig | قيمة T | Sig | قيمة F | Sig |
| 6.94 | 000. | 48.16 | 000. | 7.05 | 000. | 49.76 | 000. | 6.98 | 000. | 48.77 | 000. |

**يتضح من الجدول (9) أن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار بلغت 48.16 قبل يوم النشر بمستوى معنوية 0.000 وبلغت في يوم النشر 49.76 بمستوى معنوية 0.000 في حين بلغت بعد تأريخ النشر 48.77 وبمستوى معنوية 0.000. أما قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت قبل يوم النشر 6.94 بمستوى معنوية 0.000 وفي يوم النشر 7.05 بمستوى معنوية 0.000، اما في بعد تأريخ النشر بلغت 6.98 بمستوى معنوية 0.000 الامر الذي يوضح أن معدل العائد على السهم ذو تأثير ذو دلالة معنوية تبلغ 0.000 على سعر السهم عند مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى وجود تأثير لمعدل العائد على السهم على سعر السهم السوقي. مما يثبت صحة الفرضية.**

**النتائج:**

**بعد استعراض الدراسة التطبيقية توصل الباحث إلى عدة نتائج هي:**

1- **هناك ارتباط معنوي قوي بين المتغيرات المستقلة وسعر السهم عند مستوى المعنوية (0.05) ماعدا توزيعات الارباح النقدية المقترح توزيعها فلا يوجد ارتباط معنوي بينها وسعر السهم خلال فترة الدراسة.**
2- **وجود تأثير للإعلان عن صافي الدخل من العمليات على سعر السهم السوقي للبنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.**
3- **يؤثر المحول للاحتياطيات من صافي دخل العمليات على سعر السهم السوقي للبنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.**

4- أن الارباح النقدية المقترح توزيعها خلال فترة الدراسة ليست ذات تأثير على سعر السهم السوقي للبنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05).

5- يؤثر نصيب السهم من الارباح خلال فترة الدراسة على سعر السهم السوقي للبنوك المدرجة في السوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

6- يؤثر معدل العائد على السهم على سعر السهم السوقي للبنوك المدرجة بالسوق المالية السعودية عند مستوى المعنوية (0.05) خلال فترة الدراسة.

## التوصيات:

في ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج فإنه يوصى بالآتي:

1- زيادة اهتمام البنوك المدرجة في السوق المالية السعودية بنشر البيانات المحاسبية السنوية في الصحف اليومية والمواقع الالكترونية فور إقرارها من مجلس الإدارة ومدققي الحسابات وذلك لما لها من تأثير على توجهات المستثمرين وأسعار الاسهم.

2- توعية المستثمرين بأهمية القوائم المالية المنشورة في ترشيد ودعم القرارات الاستثمارية.

3- التوسع في الابحاث الاكاديمية المتعلقة بسوق المال خاصة التي تساهم في تقويم أداء الشركات وترشيد قرارات المستثمرين.

4- العمل على تكرار الدراسة على قطاعات اخرى بالسوق المالية السعودية للتأكد والتثبت من النتائج التي توصلت لها الدراسة.

5- دراسة العوامل الاخرى غير المحاسبية التي تؤثر على قرارات المستثمرين في السوق المالية السعودية.

# المصادر والمراجع

## اولاً: المراجع العربية


- إبراهيم، محمد المعتز المجتبى، بشارة، نعمات محمد سعيد، 2017م، العلاقة بين توزيع الأرباح وأسعار أسهم شركات المساهمة، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 21، الأردن، ص 73-94.
- البراجنة، أمجد إبراهيم، 2009م، اختبار العلاقة بين توزيع الأرباح وكل من القيمة السوقية والدفترية للأسهم المتداولة في سوق فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين.
- الحناوي، محمد صالح وجلال ابراهيم العبد، الادارة المالية، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2002 م، ص 413.
- دادن، عبد الوهاب وبديدة، حورية ،2012م، تأثير سياسة توزيع الارباح على قيمة المؤسسات المسعرة، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 10 ،2012م.
- داوود، علي سعد محمد، 2013، العوامل المؤثرة على سياسات توزيع الأرباح وأثرها على الأداء السعري للسهم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 3، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ص 120- 166.
- الربيعي، قاسم احمد محمود، 2008م، أثر سياسة مقسوم الأرباح في القيمة السوقية للأسهم، رسالة لنيل الدبلوم العالي في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، ص 23.
- السنيدي، امنة بنت مهنا، 2017م، توزيع الأرباح في شركة المساهمة، دار الكتاب الجامعي للنشر، ص 13- 14.
- الصرايرة، حنان عبد السلام عبد الرحمن، سياسات توزيع الأرباح وأثرها على القيمة السوقية للشركات المساهمة العامة، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- طه، عاطف جابر، (2008م)، أساسيات التمويل والإدارة المالية، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص 397- 400.
- عبد القادر، بريش وبدروني عيسى، 2013م، محددات سياسة توزيع الارباح في المؤسسات الخاصة الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، ص 12-22.

- قنون، عبد الحق، 2013، أثر سياسة توزيع الأرباح على القيمة البورصية للمؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ص 7.
- مشكور، سعود جايد، وصادق، زهور عبد السلام، 2018م، العلاقة بين سياسة توزيع الأرباح والقيمة السوقية للسهم وأثرها في تحديد قيمة الشركة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العراق، ص 225.
- نصر، خالد جمال، 2015م، أثر الإعلان عن توزيع الأرباح وربحية السهم في القيمة السوقية لاسهم الشركات الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، ص 8.
- النعيمي، عدنان تأبه، الساقي، سعدون مهدي، سلام، سامي عزمي، موسلى شقيري نوري، 2014م، الادارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، جامعة العلوم التطبيقية، ص 460- 462.
- الهندي، منير ابراهيم صالح، اساسيات الاستثمار في الاوراق المالية، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2003م، ص 245.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alrawashdeh, Lubna Ahmmad, 2013, The Impact of Dividend Policies on Stock Prices, Master Thesis, Business Collage, Mutah University, Jordan, p 1-71.
- Azeez, Latifa, 2015, Relationship Between Dividend Payout and Firms Performance: Evaluation of Dividend Policy of OANDO Plc, International Journal of Contemporary Applied Sciences, p 8.
- Brown, Stephen, Hillegeist, Stephen A, and Lo, Kin, ,2004 Conference calls and Information and Asymmetry, A, Journal of Accounting and Economics,37, pp 220- 370.
- Bruce. k. Billings, Richard M. Morton, (2001) 'Book-to-Market Components future security returns and errors in Expected future earring" Journal of Accounting Research, Vol (39), No (2), pp 197-219.
- Christensen, John, A, and Demoski, Jell, Accounting Theory, International Edition, McGraw – Hill- com, Inc., USA, pp1-8.
- Ul-hag, M., A, Akram, K., Imdad Ullah, M, 2015, Stock Price Volatility and Dividend Policy in Pakistan, International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 5, Issue 2, p1-7.

# دور قطاع الاتصالات في تطور التجارة الإلكترونية في السودان

الدكتورة أماني عبد الله السيد ابن عوف
السودان

## المستخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر التجارة الإلكترونية على تطور قطاع الاتصالات في السودان، استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لقياس درجة توافق أفراد العينة في شركات الاتصال حول موضوع الدراسة. خلصت الدراسة الى أن شركات الاتصال تستخدم طرق الكترونية لادارة نشاطها التجاري، كذلك فان شركات الاتصال تستخدم طرق إلكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري، كذلك فان القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية. وخلص البحث إلى عدد من التوصيات منها:

- ضرورة مواكبة التطورات في بيئة الأعمال باعتبارها أهم الأدوات الإدارية في الرقابة المالية والتخطيط.
- ضرورة تبني شركات القطاع العام والخاص ضوابط الرقابة لنظم المعلومات

## Abstract

The aimed of this study is to identify the impact of e-commerce on the development of the telecommunication sector in Sudan. The study used the questionnaire as a tool to measure the degree of consensus among the sample in the communication companies on the subject of the study. The study concluded that the communication companies use electronic methods to run their business. The companies use electronic methods and technological procedures to manage their business. The financial reports and reports published by the local companies operating in Sudan provide the required information by the international companies. The recommendations, environment as the most important administrative tools in financial control and planning.

## أولاً: الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

### تمهيد:

أن التطور السريع الذي طرأ في انظمة المعاملات التجارية وعلى وجه الخصوص التجارة الالكترونية، ساهم ايجابا في تطور أنظمة الاتصالات من خلال استخدام طرق الكترونية في إدارة النشاط التجاري للشركات، كما ساهم في تطوير النظم المحاسبية في الشركات المحلية بما يواكب تطور معايير المحاسبة الدولية.

### مشكلة الدراسة:

استفادت شركات الاتصال من استخدام التجارة الالكترونية في زيادة حجم مشتركيها ومن ثم ارباحها وذلك على مستوى مختلف دول العالم وشركات الاتصال في السودان ليس استثناءا فقد استفادت هي كذلك من زيادة استخدام التجارة الالكترونية، ويمكن طرح مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية:

1. هل تستخدم شركات الاتصال في السودان طرق الكترونية لزيادة نشاطها التجاري؟
2. هل أنشطة شركات الاتصال في السودان تتم من خلال الشبكة العالمية؟
3. هل تقوم شركات الاتصال في السودان باتاحة معلوماتها عبر شبكة الانترنت؟
4. هل الأنظمة المحاسبية المستخدمة في شركات الاتصال في السودان تواكب معايير المحاسبة الدولية؟

### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الأهمية التطبيقية المتمثلة في دراسة أثر التطور التكنولوجي علي قطاع الاتصالات في السودان، لا سيما ان قطاع التصالات له ما يميزه عن بقية المجالات الاقتصادية الأخرى في ظل نظم الحكومات الالكترونية والخدمات الالكترونية المتعددة.

### أهداف الدراسة:

يتمثل هدف الدراسة في دراسة أثر استخدام التجارة االالكترونية على قطاع الاتصالات، يتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

1/ دراسة استخدام قطاع الاتصالات في السودان للطرق الالكترونية في تسويق الخدمات.

2/ دراسة مدى استخدام شركات الاتصال في السودان تتم من خلال الشبكة العالمية.

**منهجية البحث:**

المنهج التاريخي لتتبع وتقييم الدراسات السابقة في هذا المجال، والمنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب دراسة الحالة بالتطبيق علي قطاع الاتصالات السوداني.

**مجتمع وعينة البحث:**

يتمثل مجتمع البحث وعينته من قطاعات الاتصالات العاملة بالسودان حيث سيتم توزيع الاستبانة عليهم.

**مصادر جمع البيانات:**

يتم جمع البيانات الثانوية من الكتب والمراجع والدوريات العلمية والتقارير المالية. أما البيانات الأولية فيتم جمعها من خلال الاستبانة والمقابلات الشخصية مع العاملين بقطاعات الاتصالات بالسودان.

**ثانياً: الدراسات السابقة:**

**1. دراسة: جهاد بدر قراقيش 2004م:**

هدفت الدراسة إلي معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات علي كفاءة نظم الرقابة الداخلية.

افترضت الدراسة إلي أن إتباع أساليب الرقابة التنظيمية إلي رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، يؤدي إتباع أساليب النظم المحاسبية إلي رفع كفاءة نظم الرقابية الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة حث الشركات الأردنية علي تبني تكنولوجيا المعلومات، العمل علي تأهيل الكوادر المحاسبية وتثقيفها.

**2. دراسة نادية موسي خالد موسي 2008م:**

هدفت هذه الدراسة للوقوف علي مستحدثات هذا التطور ومدي تأثيرها علي الأداء المصرفي بشكل عام وعلي الأنظمة المحاسبية في البنوك الإسلامية. افترضت الدراسة أن تطور التكنولوجيا يودي إلي خفض التكلفة الكلية وتساعد تكنولوجيا المعلومات في رفع

كفاءة الأنظمة المحاسبية، تقاس جدوى وتطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات عن طريق تقويم الأداء.

أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة علي إدارة المصارف الاهتمام بعنصر التكلفة قبل الإقدام في توظيف التقنية المتطورة، الاهتمام بجانب التأهيل والتدريب للعنصر البشري.

3. دراسة محمد عبد القادر محمد الفضل 2009

هدفت الدراسة إلى معرفة استخدام الحاسوب على كفاءة الرقابة الداخلية وإبراز منافع وفوائد استخدام الحاسوب في معالجة البيانات وعلي مدي دقة البيانات المستخدمة. افترضت الدراسة أن استخدام الحاسوب يؤثر على كفاءة الرقابة الداخلية وعلي مدي ثقة مستخدمي التقارير المالية، ان استخدام الحاسوب في الأنظمة المحاسبية يقلل من أهمية الرقابة الداخلية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة استخدام الحاسوب في النظم المحاسبية المحوسبة يرفع من كفاءة الرقابة الداخلية المحوسبة على العمليات المحاسبية والمحافظة على سرية البيانات واستخدام الحاسوب في الرقابة الداخلية يؤدي إلى تقليل الوقت والتكلفة ويساعد في تحسين ونوعيه وجودة التقارير المالية.

4. دراسة: عبد المجيد عبد الرحيم على العجب 2010م:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تقنية المعلومات في الفكر والممارسة المهنية للمحاسبة ,ومدى استخدام الشركات للانترنت في الإفصاح عن معلوماتها المالية , ومدى توافق محتوى التقارير المالية الالكترونية للشركات مع قواعد النشر الالكتروني المقترحة من لجنة معايير المحاسبة الدولية.

وقد توصل البحث إلى العديد من النتائج أهمها:

اثر التطور في تقنية المعلومات والمتمثل في ظهور الحاسوب، وثورة الاتصالات عالية السرعة وتقنيات الانترنت على مهنة المحاسبة.

يؤدى استخدام تقنية المعلومات في النظام المحاسبي إلى تحسين الأداء لمحاسبي.

## ثانياً: الإطار النظري للدراسة

### 2-1 تعريف التجارة الإلكترونية

وردت عدة تعريفات للتجارة الإلكترونية منها على سبيل المثال لا الحصر

- تعرف التجارة الإلكترونية بأنها عملية تصميم وتنفيذ شراء وبيع السلع والخدمات وتبادل البيانات والمعلومات والخبرات عبر شبكة الانترنت، وذلك من خلال العديد من الوسائل الالكترونية المتقدمة كتبادل البيانات إلكترونيا، والبريد الإلكتروني، والكاميرا المتقدمة التي تتيح التخاطب الفوري وعقد الاجتماعات والمؤتمرات من خلال الشبكات الالكترونية وأجهزة الفيديو المتقدمة التي توفر إمكانية نقل الأحداث بالصوت والصورة

(درويش، إبراهيم, التجارة الإلكترونية من منظور ضريبي , , ص5 – 6 )

- التجارة الإلكترونية هي أداء للعملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغرض رفع كفاءة وفاعلية الأداء (رضوان، رأفت , عالم التجارة الإلكترونية , ص14)
- تعتبر التجارة الإلكترونية احدي الأساليب والنظم الحديثة في إتمام وتنفيذ المعاملات والصفقات التجارية، وهي عبارة عن مجموعة من شبكات الحاسب الإلكتروني تربط الملايين من الحاسبات الآلية الموجودة علي مستوي العالم عبر كوابل الألياف الضوئية والخطوط التليفونية والأقمار الصناعية (أبو زيد كامل , د. عبيد سعد المطيري, أثر انتشار التجارة الإلكترونية علي الضرائب, ص81)

من التعريفات السابقة يمكن القول أن المراجع تناولت مصطلح التجارة الإلكترونية E-Commerce أو مصطلح الأعمال الإلكترونية E-Business، وأطلقته علي كافة الأنشطة التي يتم مزاولتها من خلال شبكة المعلومات العالمية أو غيرها من الشبكات، ويشمل هذا المصطلح بيع وشراء السلع، وتقديم الخدمات، كما يتضمن كافة مراحل العمل التجاري مثل الطلب، الدعاية والإعلان والترويج، الدعم الفني، متابعة عمليات الشحن وتسليم السلع، كما يشمل أيضاً تقديم الخدمات المهنية الحكومية، بالإضافة إلي عملية تسوية المدفوعات وسداد الالتزامات المالية. وبالتالي فإن التجارة الإلكترونية تعني استخدام

شبكات الإنترنت لترويج وبيع المنتجات والخدمات كما تشمل استخدام طرق إلكترونية وإجراءات تكنولوجيا المعلومات كأداة لإدارة كل أشكال النشاط التجاري والمعرفي.

**2-2 أهمية التجارة الإلكترونية:**

تنبع أهمية التجارة الإلكترونية من الفوائد والمنافع التي تتحقق من ورائها، ومن تلك المنافع ما يلي (يوسف، شعبان. أثر التطورات الحديثة في تقنية المعلومات علي تصمم النظم المحاسبية أكتوبر 1999م)

1- تخفيض تكاليف الصفقات مع تخطي العقبات والحواجز الجغرافية التقليدية.

2- سهولة إتمام الصفقات من خلال الحلقة التعاقدية بين المشتري والبائع دون الاعتماد على وساطة أفراد أو شركات.

3- سرعة تدفق المعلومات وشفافيتها نتيجة الاعتماد على شبكة الإنترنت.

4- إمكانية استطلاع الآراء لاختيار منتج أو خدمة جديدة.

5- إمكانية توفير فرص عديدة أمام المستهلك لمساعدته على الاختيار السليم.

فالتجارة الإلكترونية تمهد لكثير من التحديات والفرص التي يجب مواجهتها واقتناصها ومن المجالات التي توجد بها هذه الفرص والتحديات ما يلي:

"التسويق والإعلان، الإدارة وإدارة الموارد البشرية، الاستراتيجيات خاصة استراتيجية التميز، التمويل الدراسات القانونية، المحاسبية والمراجعة والضرائب، الاقتصاد ,الاتصالات، إدارة نظم المعلومات، علم اتخاذ القرار

" Marian Wood E-Commerce and E Business Prentice idall , 2002 p.p.7-8 .

**ثالثاً: الدراسة الميدانية**

**3-1 منهجية إجراء الدراسة التطبيقية**

يشتمل هذا المبحث على منهجية أجراء الدراسة الميدانية ويشمل ذلك تصميم أداة الدراسة، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها بالإضافة إلى وصف لمجتمع وعينة الدراسة، والاساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج. وذلك على النحو التالي:

## أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

### 1/ مجتمع الدراسة.

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من شركات الاتصالات في السودان. وهى: شركة زين، وشركة سوداتل، وشركة MTN.

### 2/ عينة الدراسة.

تمً اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (العشوائية) وهى إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على أراء أو معلومات من مفردات المجتمع موضع الدراسة. وتم توزيع عدد (150) استبانة لمجتمع الدراسة بواقع (50) استمارة لكل شركة وتم استرجاع جميع الاستمارات بنسبة استرجاع بلغت (100)%. بيانها كالآتي:

جدول (1/2) الاستبانات الموزعة والمعادة

| البيان | العدد | النسبة% |
|---|---|---|
| استبانات تم إعادتها بعد تعبئتها كاملة | 150 | 100 |
| استبانات لم يتم إعادتها | 0 | 0 |
| إجمالي الاستبانات الموزعة | 150 | 100 |

المصدر: إعداد الباحث.

## ثانياً: أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيقاً للغرض السابق صمم الباحث استبانة تهدف إلى قياس رأى الجهات المختصة في شركات الاتصالات العاملة في السودان حول موضوع الدراسة والمتمثل في (أثر استخدام التجارة الإلكترونية على تطور أداء قطاع الاتصالات في السودان). وتتكون الاستمارة من قسمين:

القسم الأول:

ويشتمل على البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهى البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي:

1/ النوع.

2/ العمر.

3/ المؤهل العلمي.

4/ التخصص الأكاديمي.

5/ المسمى الوظيفي.

6/ سنوات الخبرة.

القسم الثاني:

شمل عبارات الدراسة الأساسية

## 2-3 تحليل القسم الأول من الاستبيان (تحليل خصائص العينة):

عند تحليل عينة الدراسة يمكن أن تلخص في عدد من الخصائص التي يمكن استعراضها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(3/1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

| | البيانات | الفئات | العدد | النسبة % | الإجمالي |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | النوع | ذكر | 89 | 59.3 | 150 |
| | | أنثى | 61 | 40.7 | |
| 2 | العمر | 30 سنة فأقل | 13 | 8.7 | 150 |
| | | 31-40 سنة | 45 | 30 | |
| | | 41-50 سنة | 77 | 51.3 | |
| | | أكبر من 50 سنة | 15 | 10 | |
| 3 | المؤهل العلمي | شهادة ثانوية | 6 | 4 | 150 |
| | | دبلوم | 20 | 13.3 | |
| | | بكالوريوس | 77 | 51.3 | |
| | | ماجستير | 43 | 28.7 | |
| | | دكتواره | 4 | 2.7 | |
| 4 | التخصص العلمي | محاسبة | 59 | 39.3 | 150 |
| | | إدارة الأعمال | 29 | 19.3 | |
| | | اقتصاد | 28 | 18.7 | |
| | | نظم معلومات | 23 | 15.4 | |
| | | احصاء | 8 | 5.3 | |
| | | أخرى | 3 | 2 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | المجال الوظيفي | مدير | 1 | 0.7 | 150 |
| | | موظف | 45 | 30 | |
| | | محاسب أو مراجع | 15 | 10 | |
| | | تقني معلومات | 45 | 30 | |
| | | أخرى | 44 | 29.3 | |
| 6 | سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | 15 | 10 | 150 |
| | | من 5-10 سنوات | 32 | 21.3 | |
| | | من 11-15 سنة | 42 | 28 | |
| | | أكثر من 15 سنة | 61 | 40.7 | |

**المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان.**

**من الجدول رقم (3/1) نلاحظ الآتي:**

1. **أن غالبية أفراد العينة من الذكور حيث بلغ عددهم 89 شخصا بنسبة (59.3) % من أفراد العينة بينما بلغ عدد الإناث 61 فردا بنسبة في العينة (40.7) %.**
2. **أن غالبية أفراد العينة من الفئة العمرية بين (41-50 سنة) حيث بلغ عددهم 77 شخصا بنسبة (51.3) % من أفراد العينة، تليها الفئة العمرية بين (31-40 سنة) بعدد 45 فردا بنسبة في العينة (30) %.**
3. **أن غالبية أفراد العينة حسب المؤهل العلمي من حملة (البكالوريوس) حيث بلغ عددهم 77 شخصا بنسبة (51.3) % من أفراد العينة بينما بلغ عدد حملة التعليم فوق الجامعي (ماجستير) 43 فردا بنسبة في العينة (28.7) %، وبلغ عدد حملة التعليم فوق الجامعي (دكتوراه)4 أفراد بنسبة (2.7) % أما المستوى التعليمي الثانوي بلغ عددهم 6 أفراد بنسبة (4) % وبلغ عدد أفراد المستوي التعليمي (الدبلوم) فقد بلغ عددهم20 فردا بنسبتهم (13.3)%. من إجمالي العينة المبحوثة.**
4. **أن غالبية أفراد العينة من تخصص محاسبة حيث بلغ عددهم (59) فردا ونسبتهم (39.3) % من أفراد العينة بينما بلغ عدد المتخصصين في إدارة الأعمال(29) فردا ونسبتهم(19.3) % وبلغ عدد المتخصصين في الاقتصاد 28 فردا ونسبتهم(18.7) % وبلغ عدد المتخصصين في نظم المعلومات 23 فردا**

ونسبتهم (15.4) % وبلغ عدد المتخصصين في الإحصاء (8)أفراد ونسبتهم (5.3) %أما التخصصات الأخرى فقد بلغ عددهم (3) أفراد و نسبتهم (2)%. من إجمالي العينة المبحوثة.

5. أن غالبية أفراد العينة من الموظفين وتقني المعلومات حيث بلغ عدد كل منهم (45) فردا و نسبتهم (30) % من أفراد العينة، تليها الوظائف الأخرى فقد بلغت نسبتهم (29.3)%. من إجمالي العينة المبحوثة.
6. أن غالبية أفراد العينة المبحوثة خبرتهم أكثر من 15 سنة حيث بلغ عددهم (61) فردا وبلغت نسبتهم (40.7) % من أفراد العينة الكلية، بينما بلغ عدد الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين(10-15) سنة (40) فردا وبلغت نسبتهم (28) % من العينة، وبلغ عدد الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10) سنة (32) وبلغت نسبتهم (21.3)% من العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين تقل سنوات خبرتهم عن5 سنوات (15) فردا وبلغت نسبتهم (10) % من العينة.

### 3-3 صدق وثبات عبارات الاستبيان:

اشتمل الاستبيان على عشر عبارات وهي والتي من خلالها تتم الإجابة على أسئلة الدراسة. حيث تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة، كما هو موضح في جدول رقم(3).

جدول رقم (3/2) مقياس درجة الموافقة

| الدلالة الإحصائية | النسبة المئوية | الوزن النسبي | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|
| درجة موافقة عالية جدا" | اكبر من80% | 5 | أوافق بشدة |
| درجة موافقة عالية | 60-80% | 4 | أوافق |
| درجة موافقة متوسطة | 40-60% | 3 | محايد |
| درجة موافقة منخفضة | 20-40% | 2 | لا أوافق |
| درجة موافقة منعدمة | أقل من 20% | 1 | لا أوافق بشدة |

المصدر: إعداد الباحث

وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة كالآتي:

يمثل الوسط الفرضي للدراسة القيمة المعيارية لدرجة التوافق، وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة. أما قياس صدق أو صلاحية الاستبيان قدرته على قياس ما صممت من أجله فقد تم عرض الاستبيان على عدد 10 محكمين ومن ثم تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل الاستبيان بناءا على ذلك، جدير بالذكر أن عبارات هذه الورقة هي جزء من استبيان رسالة الدكتوراه التي اُستلت منها هذه الورقة

**3-3-1 اختبار صدق محتوى المقياس:**

تم أجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقاييس من خلال تقييم صلاحية المفهوم التي قد ترجع أما إلى اختلاف المعاني وفقا" لثقافة المجتمع أو نتيجة لترجمة المقاييس من لغة إلى أخرى. وبداية تم عرض عبارات المقاييس على عدد (10) من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة لتحليل مضامين عبارات المقاييس وتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس والهدف منه وفقا" لرأيهم تم قبول وتعديل بعض عبارات المقاييس. لصعوبة فهمهم لها. وبعد استعادة الاستبيان من المحكمين ثم إجراء التعديلات التي اقترحت عليه، وبذلك تمً تصميم الاستبانة في صورتها النهائية

**3-3-2 اختبار الاتساق والثبات الداخلي للمقاييس المستخدمة في الدراسة:**

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أُعيد تطبيقه على نفس العينة) (عبد الفتاح، عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ص 560). وبالتالي فهو يؤدى إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها أعادة القياس. وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرنباخ للتأكد من الاتساق الداخلي للمقاييس ، وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ" (s Alpha،Cronbach)، والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل

ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

وتوضح الجداول من رقم (4) إلى الجداول رقم (6) نتائج تحليل الثبات لمقاييس الدراسة مبينا" قيم معامل ألفا كرونباخ لمفاهيم الدراسة:

والجدول التالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ المقابلة للعبارات المقابلة للإجابة على سؤال الدراسة

جدول رقم (3/3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس للعبارات التي تقيس للإجابة على سؤال الدراسة

| العبارات | ألفا كرونباخ |
|---|---|
| 1-تستخدم الشركة طرق الكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري. | 0.89 |
| 2-تتم مزاولة الأنشطة في الشركة من خلال شبكة المعلومات العالمية. | 0.89 |
| 3-تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت. | 0.88 |
| 4-النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية. | 0.89 |
| 5-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها. | 0.88 |
| 6-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تساعد على جذب المستثمرين. | 0.87 |
| 7-توفر الشركة طرق تقديم وعرض للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصورة موضوعية ولتخطيط الإنتاج. | 0.88 |
| 8-القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية. | 0.89 |
| 9-تطور الشركة يتمثل في ممارساتها المحاسبية لمواكبة التطور العالمي. | 0.89 |
| 10-يمكن ربط النظام المحاسبي للشركة السودانية بالأسواق المحلية والعالمية. | 0.88 |
| إجمالي العبارات | 0.90 |

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (5) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع العبارات المقابلة لسؤال الدراسة اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا او على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى (0.90) وهو ثبات مرتفع، ومن ثم يمكن الاعتماد عليها الدراسة.

### 3-3-3 اختبار الصدق:

الصدق الإحصائي: هو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين.وبعبارة أخرى فأن قياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له. وهو يمثل الجزر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الهدف والثبات بين ( الصفر والواحد صحيح).فقد قام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي لأداة الدراسة إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي وهو الجزر التربيعي لمعادلة الثبات.

وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار الصدق لجميع العبارات المقابلة لسؤال الدراسة

جدول رقم (3/4) نتائج اختبار الثبات والصدق لعبارات الدراسة

| المحاور | عدد العبارات | اختبار الثبات | اختبار الصدق |
|---|---|---|---|
| المحور الثاني | 10 | 0.90 | 0.94 |

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول (7) يبين الجدول أعلاه أن صدق عبارات فرضية الدراسة والذي يتألف من (10) عبارات بلغ (0.94)، مما يشير إلى ثبات وصدق النتائج التي يمكن الوصول إليها من خلال تطبيق أداة الدراسة.

### 3-4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمنجروف-سمرنوف):

يهدف هذا الاختبار لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو يعتبر اختبار ضروري وذلك لاختيار الاختبار المناسب. حيث نجد إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فأن الاختبارات المعملية تعتبر مناسبة، أما إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فأن الاختبارات اللامعملية تعتبر مناسبة لاختبار فروض الدراسة.

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لعبارات الدراسة:

جدول رقم (3/5) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات الدراسة

| العبارات | قيمةZ | مستوى المعنوية |
|---|---|---|
| 1- تستخدم الشركة طرق الكترونية وإجراءات وتكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري. | 0.576 | 0.754 |
| 2- تتم مزاولة الأنشطة في الشركة من خلال شبكة المعلومات العالمية. | 0.456 | 0.123 |
| 3- تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت. | 0.765 | 0.234 |
| 4- النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية. | 0.687 | 0.243 |

| العبارات | قيمةZ | مستوى المعنوية |
|---|---|---|
| 5- مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها. | 0.456 | 0.064 |
| 6- مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تساعد على جذب المستثمرين. | 0.768 | 0.087 |
| 7- توفر الشركة طرق تقديم وعرض للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصورة موضوعية ولتخطيط الإنتاج. | 0.567 | 0.133 |
| 8- القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية. | 0.578 | 0.231 |
| 9- تطور الشركة يتمثل في ممارساتها المحاسبية لمواكبة التطور العالمي. | 0.230 | 0.089 |
| 10- يمكن ربط النظام المحاسبي للشركة السودانية بالأسواق المحلية والعالمية. | 0.235 | 0.242 |

**المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.**

**من الجدول (5-3) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي أن قيمه مستوى الدلالة المعنوية لجميع عبارات الدراسة اكبر من (5%)، وتعنى هذه القيم على أن بيانات تتبع التوزيع الطبيعي ولذلك يمكن استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على سؤال الدراسة.**

## 5-3 تحليل بيانات الدراسة الأساسية

**يشتمل هذا المبحث على تحليل البيانات الأساسية للدراسة، وذلك وفقا" للخطوات التالية:**

**1/ التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة:**

**وذلك من خلال تقدير المتوسط والانحراف المعياري لجميع محاور الدراسة لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وترتيب العبارات حسب أهميتها النسبية.**

**2 / اختبار (t) للعينة الواحدة (one sample T test):**

**ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين على عبارات الدراسة وذلك من خلال اختبار الفروق بين الوسط الحسابي للعبارات ومقارنتها بالوسط الفرضي للدراسة (3).**

### 5-3-1 الإحصاء الوصفي لعبارات الدراسة:

**حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق**

**الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي جدول يوضح الموسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للعبارات التي تقيس وترتيبها وفقا" لإجابات المستقصى منهم.**

**جدول رقم ( 3/7) الإحصاء الوصفي لعبارات الدراسة**

| العبارات | الانحراف المعياري | المتوسط | الدلالة | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| 1-تستخدم الشركة طرق الكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري. | 0.738 | 4.09 | أوافق | 2 |
| 2-تتم مزاولة الأنشطة في الشركة من خلال شبكة المعلومات العالمية. | 0.676 | 4.07 | أوافق | 3 |
| 3-تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت. | 0.887 | 3.72 | أوافق | 10 |
| 4-النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية. | 0.828 | 3.93 | أوافق | 7 |
| 5-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها. | 0.779 | 3.79 | أوافق | 8 |
| 6-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تساعد على جذب المستثمرين. | 0.960 | 3.73 | أوافق | 9 |
| 7-توفر الشركة طرق تقديم وعرض للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصورة موضوعية ولتخطيط الإنتاج. | 0.748 | 4.05 | أوافق | 4 |
| 8-القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية. | 0.773 | 4.11 | أوافق | 1 |
| 9-تطور الشركة يتمثل في ممارساتها المحاسبية لمواكبة التطور العالمي. | 0.744 | 4.01 | أوافق | 6 |
| 10-يمكن ربط النظام المحاسبي للشركة السودانية بالأسواق المحلية والعالمية. | 0.749 | 4.04 | أوافق | 5 |
| الإجمالي | 0.766 | 3.96 | أوافق | |

**المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي**

**يتضح من الجدول رقم (3 /20) ما يلي:**

**1/ أن جميع العبارات التي تعبر عن عبارات محور (فرضية الدراسة الثانية) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارة الرابعة وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع عبارات محور (فرضية الدراسة الثانية).**

**2/ أهم عبارة من عبارات محور (فرضية الدراسة الثانية)هي العبارة(القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.11) بانحراف معياري (0.733) تليها في المرتبة الثانية العبارة (تستخدم الشركة**

طرق الكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري) حيث بلغ متوسط العبارة (4.09) بانحراف معياري (0.738).

3/ وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت) حيث بلغ متوسط العبارة (0.887) بانحراف معياري (3.72).

4/ كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.96) بانحراف معياري (0.766) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس عبارات الدراسة.

### 2-5-3 اختبار (t) للعينة الواحدة (one sample T test)

لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار (t) لدلالة الفروق. وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار t لدلالة الفروق للعبارات التي تقيس درجة التوافق على عبارات الدراسة.

جدول رقم (21/3): اختبارt لدلالة الفروق لعبارات الدراسة

| عبارات الفرضية | المتوسط | قيمة (t) | مستوى المعنوية | الدلالة |
|---|---|---|---|---|
| 1-تستخدم الشركة طرق الكترونية واجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري. | 4.09 | 16.48 | 0.000 | قبول |
| 2-تتم مزاولة الأنشطة في الشركة من خلال شبكة المعلومات العالمية. | 4.07 | 20.03 | 0.000 | قبول |
| 3-تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت. | 3.72 | 10.12 | 0.000 | قبول |
| 4-النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية. | 3.93 | 13.70 | 0.000 | قبول |
| 5-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها. | 3.79 | 12.46 | 0.000 | قبول |
| 6-مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تساعد على جذب المستثمرين. | 3.73 | 9.35 | 0.000 | قبول |
| 7-توفر الشركة طرق تقديم وعرض للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصورة موضوعية ولتخطيط الإنتاج. | 4.05 | 17.22 | 0.000 | قبول |
| 8-القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية. | 4.11 | 17.63 | 0.000 | قبول |
| 9-تطور الشركة يتمثل في ممارساتها المحاسبية لمواكبة التطور العالمي. | 4.01 | 15.17 | 0.000 | قبول |
| 10-يمكن ربط النظام المحاسبي للشركة السودانية بالأسواق المحلية والعالمية. | 4.04 | 15.17 | 0.000 | قبول |
| إجمالي العبارات | 3.96 | 15.5 | 0.000 | قبول |

المصدر: إعداد الباحث باستخدام مخرجات نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول رقم (3 /21) ما يلي:

1. بلغت قيمة (t) للعبارة الأولى (16.48) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.09) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (تستخدم الشركة طرق الكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري).
2. بلغت قيمة (t)للعبارة الثانية (20.03) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.07) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (تتم مزاولة الأنشطة في الشركة من خلال شبكة المعلومات العالمية).
3. بلغت قيمة (t)للعبارة الثالثة 10.12() بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.72) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (تقوم الشركة بعرض بياناتها ومعلوماتها عبر شبكة الانترنت).
4. بلغت قيمة (t)للعبارة الرابعة (13.70) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.93) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية).
5. بلغت قيمة (t)للعبارة الخامسة (12.46) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.79) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها).
6. بلغت قيمة (t) للعبارة السادسة (9.35) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.73) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة

(مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تساعد على جذب المستثمرين).

7. بلغت قيمة (t) للعبارة السابعة (17.22) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.05) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (توفر الشركة طرق تقديم وعرض للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصورة موضوعية ولتخطيط الإنتاج).
8. بلغت قيمة (t)للعبارة الثامنة (17.63) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.11) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية).
9. بلغت قيمة (t)للعبارة التاسعة (15.17) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.01) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (تطور الشركة يتمثل في ممارساتها المحاسبية لمواكبة التطور العالمي).
10. بلغت قيمة (t) للعبارة العاشرة (16.98) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.04) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على العبارة (يمكن ربط النظام المحاسبي للشركة السودانية بالأسواق المحلية والعالمية).
11. بلغت قيمة (t) لجميع عبارات الدراسة (15.5) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.96) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين على جميع عبارات الدراسة.

**النتائج:**

**هدف هذا البحث إلى دراسة أثر التجارة الالكترونية على قطاع الاتصالات في السودان، ولتحقيق هذا الغرض تم إعداد استبانة، كذلك تم الاطلاع على تقارير الهيئة الوطنية للاتصالات والتقارير السنوية لشركات الاتصال، وبعد الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:**

1- **يسمح نظام المعلومات بإنجاز خدمات جديدة متطورة وحسب الطلب وعند الضرورة.**

2- **تعتبر التقارير المحاسبية المستخرجة بواسطة نظام المعلومات المحاسبي ملائمة لاتخاذ القرار.**

3- **القوائم والتقارير المالية المنشورة والمعدة من قبل الشركات المحلية العاملة في السودان توفر المعلومات المطلوبة بواسطة الشركات العالمية.**

4- **تستخدم شركات الاتصال السودانية طرق إلكترونية وإجراءات تكنولوجية لإدارة نشاطها التجاري.**

5- **النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تواكب تطور المعايير المحاسبية الدولية.**

6- **مخرجات النظم المحاسبية في الشركات المحلية العاملة في السودان تزيد من ثقة المتعاملين معها.**

**التوصيات:**

**بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يخلص البحث إلى التوصيات التالية:**

1- **ضرورة مواكبة التطورات في بيئة الأعمال باعتبارها أهم الأدوات الإدارية في الرقابة المالية والتخطيط.**

2- **التعرف على مدى تأثير المتغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات وخاصة نظم التجارة الالكترونية على الإطار الفكري لنظرية المحاسبة.**

3- **ضرورة تبني شركات القطاع العام والخاص ضوابط الرقابة لنظم المعلومات المحاسبية إلكترونياً، وذلك بهدف تقديم معلومات محاسبية أكثر موثوقية لمستخدميها.**

## قائمة المراجع

**القرآن الكريم**

**أولاً: المراجع باللغة العربية:**

1- الكتب

1. **د. إبراهيم محمد درويش , التجارة الإلكترونية من منظور ضريبي , كلية التجارة, جامعة عين شمس, المؤتمر الضريبي السابع , ص5 – 6.**
2. **د. رأفت رضوان , عالم التجارة الإلكترونية , المنظمة العربية للتنمية الإدارية , القاهرة: 1999م, ص14.**
3. **د. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS.**

**2- الدوريات**

**1- أبو زيد كامل و عبيد سعد المطيري، أثر انتشار التجارة الإلكترونية، الأهرام الاقتصادي ، 1999.**

**2- شعبان يوسف مبارز يوسف، أثر التطورات الحديثة في تقنية المعلومات علي تصمم النظم المحاسبية، دراسة تطبيقية وميدانية استطلاعية، مجلة الدراسات المالية والتجارية، "العلوم الإدارية" كلية التجارة، بني سيوف، جامعة القاهرة، السنة التاسعة، العدد الثاني، أكتوبر 1999.**

**3- الرسائل العلمية:**

**1- جهاد بدر قراقيش، دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية في الشركات الصناعية الأردنية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2004 م**

**2- عبد المجيد عبد لرحيم على العجب،اثر تقنية المعلومات على الفكر والممارسة المهنية للمحاسبة، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين،2010م**

**3- محمد عبد القادر محمد الفضل اثر استخدام الحاسوب علي كفاءة الرقابة الداخلية في الانظمة المحاسبية المحوسبة دراسة تطبيقية علي بعض المؤسسات السودانية كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا2009م**

**4- نادية موسي خالد موسي، اثر نظم وتكنولوجيا المعلومات علي النظام المحاسبي**

وترتيب البنوك السودانية باستخدام سلاسل ماركوف، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2008م.

4- المنتديات العلمية المؤتمرات

1- إبراهيم محمد درويش، التجارة الإلكترونية من منظور ضريبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المؤتمر الضريبي السابع ، ص5 – 6.. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999م.

2- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،الملتقي الدولي الأول حول النظام المحاسبي المالي الجديد NSCF في ظل معايير الحوسبة الدولية، هل أخفقت المحاسبة في تلبية احتياجات مستخدميها، د. عقاري مصطفي، 2010.

## ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

**Books:**

1. Marian Wood Ecommerce and E Business Prentice idall ، 2002

2. R،Watts،Jzimmerman"Toward positive Theory of the Determination of Accounting Standards"1978.

## المواقع الالكترونية:

1-Sudatel Group
http://www.sudatel.sd/ar/Sudatel/Section/?Topic=2742
2-zain sudan
https://www.sd.zain.com/Arabic/Aboutus/Pages/default.aspx
3-zain.com
http://www.alraedclub.net/vb/archive/index.php/t-2514.html
4-MTN Group
http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%85.%D8%AA%D9%8A.%D8%A5%D9%86_%D8%AC%D8%B1%D9%88%D8%A8

# التعليم المقاولاتي كآلية لتنمية الثقافة المقاولاتية في الاوساط الجامعية

## - نماذج عالمية ناجحة في تبني التعليم المقاولاتي-

قريشي كنزة مدوي سامية

**الملخص**

لقد حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية ابراز مساهمة التعليم المقاولاتي في نشر وتنمية الثقافة المقاولاتية في البيئة الجامعية خاصة كونه حظي في الآونة الأخيرة باهتمام من قبل الباحثينوالمؤسسات الجامعية خاصة العالمية، وتزايد اهتمام البلدان بالمقاولة التي اصبحت احدى مصادر النمو. القضاء على البطالة الابداع والابتكار وتعزيز التنمية المستدامة والاقتصادية في ان واحد،حيث ظهر جليا ان التعليم المقولاتي يخلق الحس المقاولاتي وينمي الفكر المقاولاتي لدى شريحة الطلبة وهذا من خلال عرضنا لبعض النماذج العالمية التي تبنت ذلك

وتوصلنا في الاخير الى ان دمج التعليم المقاولاتي ضمن منظومة التكوين العالي يفتح اطرا جديدة لنقل الطالب من نمط تفكيري تقليدي بالبحث عن وظيفة الى نمط تفكيري معاصر وهو الانتقال من فكرة الى مشروع ثم تنفيذه وهنا ابراز الميول والقدرات لدى الطلاب.

الكلمات المفتاحية :المقاولاتية ،التعليم المقاولاتي ، الثقافة المقاولاتية

## Résumé

Nous avons essayé à travers ce papier pour mettre en évidence la contribution de l'éducation, à l'entrepreneuriat dans la diffusion et le développement de la culture entrepreneuriale dans le milieu universitaire, d'autant plus qu'elle a récemment attiré l'attention des chercheurs, en particulier des institutions universitaires et l'intérêt croissant des pays pour le contrat. Et la promotion du développement durable et économique dans celui, où il est devenu clair que l'éducation entrepreneuriale crée le sens de l'entrepreneuriat et de développer la pensée du secteur des étudiants et cela à travers notre présentation de certains modèles internationaux

Enfin, nous avons constaté que l'intégration de l'éducation à l'entrepreneuriat dans le système d'enseignement supérieur ouvre de nouvelles voies au transfert d'étudiants d'un style de pensée traditionnel en cherchant un emploi dans un style de pensée contemporain, qui passe de l'idée au projet puis à sa mise en œuvre.

**Mots-clés: entrepreneuriat, éducation à l'entrepreneuriat, culture entrepreneuriale**

**تمهيد:**

**لقد تغير مفهوم التنمية في المجتمعات خلال السنوات الأخيرة من المفهوم القائم على المؤسسات العملاقة والتخطيط المركزي إلى مفهوم آخر يعتمد على الإبداع والابتكار الذي يقوم به أفراد المجتمع بصفة فردية أو جماعية، وهو ما يعرف بالمقاولاتية.**

**لقد أصبح واضحا الدور الذي يمكن أن تقوم به فئة المقاولين في مجتمع معين، بسبب قدرتهم على خلق أفكار جديدة وتحويلها إلى مؤسسات صغيرة قابلة للازدهار والنمو والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.**

**ان المقاولاتية تقوم على اساس المبادرة الفردية وازدهارها في أي مجتمع يتطلب العمل على غرس الرغبة المقاولاتية ونشر روح هذه الاخيرة بين أفرادها لهذا تسعى الجامعات إلى إرساء الثقافة المقاولاتية في مجتمع معين، من خلال دمج المقاولاتية في المناهج التعليمية بتأسيس برامج لتعليم المقاولاتية ولتعزيز مهارات الإبداع والابتكار والقيادة، كما طورت العديد من الجامعات علاقات وشبكات قوية بينها وبين منظمات الأعمال من أجل تشجيع الإبداع والابتكار**

**وبناء على ما سبق تتمحور إشكالية هذا البحث في السؤال التالي:**

**كيف يساهم التعليم المقاولاتي الجامعي في تنمية الثقافة المقاولاتية ؟**

**وللإجابة على الإشكالية أعلاه تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة محاور:**

**المحور الأول: مدخل الى التعليم المقاولاتي**

**المحور الثاني: العلاقة بين التعليم المقاولاتي و الثقافة المقاولاتية في المؤسسات الجامعية**

**المحور الثالث: نماذج عالمية ناجحة في تبني التعليم المقاولاتي الجامعي**

## 1- مدخل الى التعليم المقاولاتي:

### 1-1- تعريف التعليم المقاولاتي

#### 1-1-1 مفهوم التعليم:

**التعليم لغة كما ورد في لسان العرب يشتق من علم بالشيء :أحاطه و أدركه، وعلّمه العلم والصنعة تعليما وعلاما؛ جعله يتعلمها، ومن معانيه الإتقان فيقال علم الأمر وتعلمه : أتقننه وعلمت الشيء بمعنى عرفته وخبرته1.**

والتعليم اصطلاحا كما تعرفه موسوعة المعارف التربوية هو" ترتيب وتنظيم للمعلومات لإنتاج التعلم ويتطلب ذلك انتقال المعرفة من مصدر إلى مستقبل وتسمى هذه العملية بالاتصال ."ونتيجة لأن التعليم المؤثر يعتمد على مواقف ومعرفة متجددة، فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التعليمية، ويمكن أن تكون الوسائل التعليمية والتكنولوجية من العوامل المهمة في زيادة فعالية عملية الاتصال2.

1-1-2- مفهوم المقاولاتية:

المقاولاتية " Entrepreneurship"هي كلمة انجليزية الاصل تم اشتقاقها من الكلمة الفرنسية "Entrepreneur" وقد ترجمت من طرف الكيبيكيين (كندا) الى اللغة الفرنسية ب" Entrepreneuriat " المقاولاتية

" Entrepreneurship"= حاول، بدأ خاض وتتضمن فكرة التجديد و المغامرة3.

ولقد عرف الاتحاد الاوروبي سنة 2003 للمقاولاتية على أنها ":هي الافكار والطرق التي تمكن من خلق وتطوير نشاط ما عن طريق مزج المخاطرة والابتكار او الابداع و الفاعلية في التسيير وذلك ضمن مؤسسة جديدة أو قائمة

وأيضا تعرف المقاولاتية على أنها "الفعل الذي يقوم به المقاول والذي ينفذ في سياقات مختلفة بأشكال متنوعة فيمكن أن يكون عبارة عن إنشاء مؤسسة جديدة بشكل فانوني كما يمكن أن يكون عبارة عن تطوير مؤسسة قائمة بذاتها4.

كما عرفها Alain Fayol على أنها "حالة خاصة ،يتم من خلالها خلق ثروات اقتصادية واجتماعية لها خصائص تتصف بعدم التأكد أي تواجد الخطر، والتي تدمج فيها أفراد ينبغي أن تكون لهم سلوكات ذات قاعدة تتخصص بتقبل التغيير وأخطار مشتركة والأخذ بالمبادرة والتدخل الفردي5.

إذن فالمقاولاتية هي الأفعال والعمليات الاجتماعية التي يقول المقاول, لإنشاء مؤسسة جديدة، أو تطوير مؤسسة قائمة في إطار القانون السائد، من اجل إنشاء ثروة، من خلال الأخذ بالمبادرة، وتحمل المخاطر، والتعرف على فرص الأعمال، ومتابعتها وتجسيدها على ارض الواقع.

وفي الإجمال فانه من خلال التعاريف السابقة الذكر وتعاريف أخرى تم الاطلاع عليها يمكن أن نستنتج أن مفهوم المقاولاتية يتمحور حول النقاط التالية:

- المقاولاتية تتطرق إلى المقاول على أساس أنه شخص يتفرد بخصائص معينة.
- المقاولاتية عموما تتحدث عن الابداع.
- المقاولاتية هي خلق أو إنشاء منظمة جديدة.
- المقاولاتية هي خلق القيم.
- المقاولاتية تتم بالمؤسسات ذات نسبة النمو المرتفعة.
- المقاولاتية تتضمن المخاطرة.

ومن هنا يعرف التعليم المقاولاتي على أنه" مجموعة من أساليب التعليم النظامي الذي يقوم على إعلام وتدريب أي فرد يرغب بالمشاركة في التنمية الاقتصادية الاجتماعية، من خلال مشروع يهدف إلى تعزيز الوعي المقاولاتي، وتأسيس مشاريع الأعمال أو تطوير مشاريع الأعمال الصغيرة6.

كما تعرفه موسوعة ويكيبيديا الانجليزية بأنه تلك العملية التعليمية التي تهدف إلى تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة وإثارة دافعتهم وتعزيزها، وذلك من أجل حفزهم وتشجيعهم على النجاح المقاولاتي على نطاق واسع ومستويات عديدة.7

وفي عمل أوروبي من قبل مجموعة من الخبراء الذين يمثلون جميع الدول الأعضاء اقترحوا تعريفا مشتركا للتعليم المقاولاتي يشمل على عنصرين مهمين[8]:

- مفهوم أوسع للتعليم يشمل الاستعدادات والمهارات المقاولاتية التي تشمل تطوير بعض الصفات الشخصية ولا تركز مباشرة على إنشاء مؤسسات جديدة.
- ومفهوم أكثر خصوصية يتعلق بالتعليم لإنشاء مؤسسات جديدة.

ويمكن القول أن التعليم المقاولاتي هو مجموع الأنشطة والأساليب التعليمية التي تهدف إلى غرس روح المقاولاتية لدى الطلبة وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتأسيس مشاريعهم الخاصة.

## 1-2: أهداف التعليم المقاولاتي

يهدف التعليم المقاولاتي بشكل عام إلى إكساب الطلبة وهم في مراحل عمرية مختلفة سمات المقاولة وخصائصها السلوكية مثل :المبادرة، المخاطرة، والسيطرة الجوهرية الداخلية والاستقلالية من أجل خلق جيل جديد من المقاولين. ومن هنا فإن أهم أهداف التعليم المقاولاتي تتمثل فيما يلي:

- تمييز وتهيئة المقاولين المحتملين للبدء مشروعاتهم أو التقدم والنمو لمنظماتهم المبنية على التكنولوجيا
- تمكين الطلبة لتحضير خطط عمل لمشاريعهم المستقبلية
- التركيز على القضايا والموضوعات الحرجة والمهمة قبل تنفيذ وتأسيس المشروع مثل: أبحاث ودراسات السوق، تحليل المنافسين، تمويل المشروع، والقضايا والإجراءات القانونية، وقضايا النظام الضريبي في البلد.
- تمكين الطلبة من تطوير سمات وخصائص السلوك المقاولاتي لديهم مثل الاستقلالية، وأخذ المخاطرة، والمبادرة، وقبول المسؤوليات، أي التركيز على مهارات العمل المقاولاتي والمعرفة اللازمة والمتعلقة بكيف سيبدأ المشروع وإدارته بنجاح تمكين الطلبة ليصبحوا قادرين على خلق مشاريع تقنية متطورة أو منظمات مبنية على التكنولوجيا بشكل أكبر،والعمل على تأسيس المشاريع والمبادرات المقاولاتية لديهم.

## 1-3: أهمية التعليم المقاولاتي:

إن برامج التعليم المقاولاتي التي تهتم بتنمية القدرة على توفير وظيفة للذات وللغير من خلال إقامة مشروعات ريادية جديدة تقوم بإنتاج سلع/خدمات جديدة، لذلك ونظرا لأن المقاولاتية تسعى لبناء نظام اقتصادي يتسم بالإبداع والابتكار فقد يكون من الهام للغاية أن يتم تفعيلها تحت مظلة مؤسسات التعليم العالي ليتمكنوا من استحداث الأفكار الريادية وتبني هذه الأفكار من خلال التعليم المقاولاتي لتصبح مشاريع رائدة منتجة[9]

ولبيان مدى مساهمة ترسيخ التعليم المقاولاتي في العديد من جوانب الحياة المهنية والشخصية نشير إلى ما يلي[10] :

- تعلم المقاولاتية خطوة أساسية نحو غرس روح المبادرة وزيادة فرص نجاح الأعمال وصناعة قادة المستقبل لتحمل أعباء النمو الاقتصادي الوطني المتواكب مع التوجهات العالمية .

- تعلم المقاولاتية يزيد من القدرات المتميزة لخلق الثروة من خلال الاستقرار على الفرص ذات العلاقة بالتوجه بالمعرفة على المستوى العالمي، بما يحقق مساهمة هامة في بناء مجتمع المعرفة.
- تعلم المقاولاتية ينتج مقاولين في الإبداع والابتكار بما يمكن من التحول نحو إحداث طفرة في بناء الاقتصاد المعرفي من خلال الأفكار المتجددة ذات العلاقة بتنمية مجتمع المعرفة .
- تعلم المقاولاتية يساهم في زيادة الأصول المعرفية وتعظيم ثروة الأفراد بما يزيد من الثروة والتراكم الرأسمالي في مجال
المعرفة على مستوى الوطن، وبما لذلك من أثر في بناء مجتمع المعرفة.
- تعليم المقاولاتية يكسب العاملين بالمؤسسات القائمة مهارات نادرة ومبتكرة تمكنهم من زيادة معدل نمو المبيعات بنسبة تفوق قرنائهم بنسبة كبيرة.
- تعليم المقاولاتية يزيد من احتمال تطوير منتجات جديدة نظرا لأن المقاولين يصبحون أكثر إبداعا.
- تعليم المقاولاتية يؤدي إلى زيادة احتمال امتلاك الخريجين لأفكار مشروعات أعمال تجارية ذات التكنولوجيا العالية والتي تخدم التوجه نحو بناء مجتمع المعرفة والمساهمة في التغلب على مشكل البطالة.

لذلك فإن أهمية التعليم المقاولاتي تنبع من قدرة الأفراد على تحويل الأفكار المقاولاتية التي لديهم أو التي تدور فيمخيلتهم إلى واقع أو حيز للتطبيق، وهذا الواقع المقاولاتي بطبيعته يشمل :الإبداع، الابتكار والمخاطرة والقدرة على التخطيط وإدارة المشاريع لكي يستطيعوا تحقيق أهدافهم بكفاءة وفاعلية. وهذا يعتبر داعما أساسيا في حياتهم اليومية في البيت أو المجتمع

ويساهم في وعي الأفراد العاملين بشكل اكبر في سياق الأعمال والأنشطة التي يقومون بتنفيذها،وإعطائهم قدرة اكبر لرصد الفرص السوقية واقتناصها،و تهيئة الأفراد في المجتمع ليكونوا المقاولين في المجال الاجتماعي التطوعي مما يساهم في دعم و تنمية وتطوير المجتمع.

## 2- العلاقة بين التعليم المقاولاتي و الثقافة المقاولاتية في المؤسسات الجامعية :

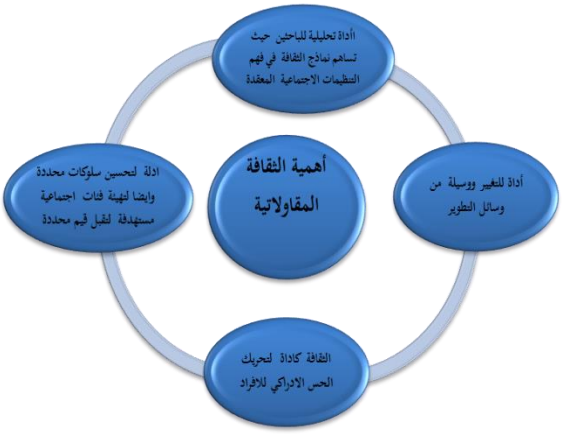
### 2-1: مفهوم الثقافة المقاولاتية :

هو مفهوم يخضع لتأثير المحيط وبعض العوامل الخارجية،حيث تعرف على أنها : "مجمل المهارات والمعلومات المكتسبة من فرد أو مجموعة من الأفراد ومحاولة استغلالها وذلك بتطبيقها في الاستثمار في رؤوس الأموال وذلك بإيجاد أفكار مبتكرة جديدة، ابتكار في مجمل القطاعات الموجودة إضافة إلى وجود هيكل تسييري تنظيمي وهي تتضمن التصرفات، التحفيز، ردود أفعال المقاولين، بالإضافة للتخطيط ،اتخاذ القرارات، التنظيم والمراقبة .كما أن هناك ثلاث أماكن يمكن أن ترسخ فيها هذه الثقافة هي: العائلة، المدرسة، المؤسسة"11

### 2-2: أهمية الثقافة المقاولاتية

تمثل الثقافة المقاولاتية المحرك الأساسي في المؤسسات من خلال تحريك الحس المقاولاتي وذلك من خلال النقاط التالية12:

**الشكل الاول : اهمية الثقافة المقاولاتية**




المصدر ، من اعداد الباحث بالاعتماد على أشواق بن قدور ، محمد بالخير، ص: 351

**2-3: مقومات الثقافة المقاولاتية:**

**وتتمثل مقومات الثقافة المقاولاتية في العناصر التالية[13] :**

- **المحيط الاجتماعي: يعتبر المحيط الاجتماعي عنصرا مهما في الدفع نحو إنشاء مؤسسة نظرا لتركيبته المعقدة والثرية.**
- **الأسرة: تعمل الأسرة على تنمية القدرات المقاولاتية لأبنائها ودفعهم لتبني إنشاء المؤسسات كمستقبل مهني .**
- **المدرسة: بالإضافة لدورها التكويني والتربوي المعتاد يتعين عليها أن تقيم جسور الالتقاء مع المقاولة وبالتالي تشكل قاطرة التنمية من خلالها انفتاحها على المقاولة وتنمية ثقافة المقاولة لدى الشباب وهنا تكمن اهمية نقل المعارف للمجتمع من اجل خلق الثروات ضمن منظور مقاولاتي للتربية والتكوين .**
- **الدين : يعتبر الدين من بين المؤسسات الاجتماعية التي يستمد منها الفاعلون الاجتماعيون الكثير من القيم من والمعايير ، فقيم العمل واتقانه وكذا الاعتماد على النفس في الحصول على القوت ، وعليه يشكل الدين والقيم الحامل لها احد مقومات الفعل المقاولاتي .**
- **العادات و التقاليد: تعتبر العادات والتقاليد من العوامل المؤثرة على التوجه نحو انشاء المؤسسات.**

**2-4: عناصر الثقافة المقاولاتية :**

**الحديث عن الثقافة المقاولاتية يحيل الى الحديث عن العناصر المشكلة لهذه الثقافة والتي تتعلق بالدرجة الاولى بمجموعة من القيم المهنية للمقاول وهي :**

- **الحاجة إلى الانجاز : أي تقديم أفضل اداء والسعي إلى انجاز الأهداف وتحمل المسؤولية والعمل على الابتكار والتطوير المستمر والتمييز ولذلك فالمقاول دائما يقيم اداء هو انجازه في ضوء معايير قياسية وغير اعتيادية**
- **الثقة بالنفس: حيث يمتلك المقومات الذاتية والقدرات الفكرية على انشاء مشروعات الاعمال وذلك من خلال الاعتماد على الذات والإمكانيات الفردية وقدرته على التفكير والادارة واتخاذ القرارات لحل المشكلات ومواجهة التحديات**

المستقبلية وذلك من بسبب وجود حالة الثقة بالنفس والاطمئنان لقدراتهم وثقتهم بها

- ❖ الرؤيا المستقبلية :أي التطلع الى المستقبل بنظرة تفاؤلية وامكانية تحقيق مركز متميز ومستويات ربحية متزايدة .
- ❖ التضحية والمثابرة: يعتقد المقاولون بان تحقيق النجاحات وضمان استمرارها انما يتحقق من خلال المثابرة والصبر والتضحية برغبات آنية من اجل تحقيق امال وغايات مستقبلية ولذلك فالضمانة الاكيدة لهذه المشروعات انما تنبع من خلال الجهد والاجتهاد والعطاء
- ❖ الرغبة في الاستقلالية ويقصد بها الاعتماد على الذات في تحقيق الغايات والأهداف والسعي باستمرار لإنشاء مشروعات مستقلة لا تتصف بالشراكة خاصة عندما تتوافر لديهم الموارد المالية الكافية كما يستبعد المقاولون العمل لدى الاخرين تجنبا لحالات التحجيم بحيث يتمكنون من التعبير والتجسيد الحقيق لافكارهم وآرائهم وطموحاتهم14.

**2-5:مساهمة التعليم المقاولاتي في تنمية ونشر الثقافة المقاولاتية في المؤسسات الجامعية**

يتم الكلام عن البحث العلمي وثقافة المقاولة من خلال مقاربة علاقة البحث العلمي بالمجتمع من مدخل المحيط الاقتصادي والاجتماعي وضرورة وعيه لجعل الجامعة الحاملة الأساس لتطور المقاولة وإرساء مرتكزات التنمية في جميع القطاعات المحققة لنقلات متقدمة صناعية وتكنولوجية ومعرفية، هذا الوعي الضروري من شأنه جعل المقاولة تظهر في ثوبها كوحدة اقتصادية ومشروع استثماري وآلية اجتماعية ادماجية لخريجي مؤسسات التعليمية في سوق العمل. حيث ان تفاعل المؤسسات الجامعية والبحثية عموما مع المقاولة يشكل الأساس لتحقيق تنمية بشرية مستدامة15.

يعد التعليم عامة والجامعي بصفة خاصة محورا اساسيا لنشر الثقافة المقاولاتية وروح الابداع، اذ يجب ان تتضمن المقررات الدراسية ما يكفل تشجيع الاستقلالية والمثابرة، الثقة بالنفس وغيرها من المهارات المقاولاتية الاخرى، كما ان الجامعة دورا هاما

في بناء المعرفة الخاصة المقاولاتية وتدريس المفاهيم العلمية التي تبنى عليها .ويمكن نشر الثقافة المقاولاتية وتنميتها من خلال ما يلي:

- تعميم مفهوم المقاولاتية لدى طلبة الجامعة وتحسسيهم بان المقاولة اختيار وليس بديل في ظل عدم وجود فرص للتوظيف.
- -تدريس مقاييس تعكس المقاولة لمختلف التخصصات وإدخالها في فكر الطالب الجامعي للمساهمة في الانتاجية الوطنية من خلال مساهمة القطاع الخاص.
- تقريب هيئات الدعم والمرافقة من الجامعة، كما هو الحال بالنسبة لأعمال وبرامج دار المقاولاتية.
- زيادة الملتقيات والمحاضرات عن الفكر المقاولاتي في مختلف كليات ومعاهد الجامعة .
- فتح فروع لحاضنات الاعمال على مستوى الجامعة تعمل على التكفل بأفكار مشاريع الطلبة ودفعهم لتجسيدها.
- تحسيس الطالب الى انه على علاقة بالمحيط الاجتماعي والاقتصادي عن طريق توقيع الاتفاقيات مع مختلف المؤسسات وتفعيلها لفتح مجال التربصات الميدانية.
- ربط مختلف التخصصات بالإنتاج وتأسيس المشاريع.
- نشاطات المنظمات الطلابية: عقد دورات تدريبية، استعراض واستضافة نماذج ناجحة، فتح مسابقات، زيارات ومعارض طلابية.

## 3-نماذج عالمية ناجحة في تبني التعليم المقاولاتي:

سنستعرض من خلال هذا المحور واقع التعليم المقاولاتي في بعض الدول كالأردن وبريطانيا وامريكا لمعرفة مدى اتجاه الدول في الاعتماد على التعليم المقاولاتي في الجامعة.

**الجدول رقم1 : واقع التعليم المقاولاتي في بعض الدول**

| | التجربة الأمريكية | التجربة البريطانية | التجربة الأردنية |
|---|---|---|---|
| مبادرات الحكومة في نشر وترسيخ المقاولاتية | تقوم الحكومة الأمريكية بحملات إعلامية واسعة تستهدف الشباب من مختلف الأعمار لتشجيعهم على المقاولاتية والعمل الحر من أجل خلق الاستعداد والتوجه للعمل المقاولاتي وخلق فرصة عمل وليس البحث عن مهنة أو وظيفة في أجهزة الدولة | قامت الحكومة البريطانية بتأسيس المجلس الوطني لخريجي المقاولاتية، الذي كانت مهمته تعزيزثقافة المقاولاتية في بريطانيا وتعزيز الشراكةبين المجتمع الأكاديمي وقطاع الأعمال، وتضمين المقاولاتية في التعليم الرسمي. وقد قامت الحكومة أيضا بعمل حملات توعية وطنية لتعزيز مقاولة الشباب البريطاني وخلق جيل جديد ملهم بالمقاولاتية | تسعى السياسات الحالية في الأردن نحو دعم المقاولاتية من خلال رعاية الشباب في العديد من المجالات والاهتمام بالطفل وتوفير بيئة وحياة أسرية داعمة له . وتعدد المبادرات المقاولاتية لدعم الشباب وتوفير البيئة المحفزة للإبداع وتنمية روح المقاولاتية لديهم مثل المجلس الوطني الشبابي للإبداع والتميز، صندوق تمويل المشاريع المقاولاتية للشباب |
| مبادرات الجامعية في نشر وترسيخ المقاولاتية | وتقدم الجامعات الأمريكية برامج تعليمية متكاملة في تخصص المقاولاتية، كما تقوم بإعطاء مساقات علمية عديدة في هذا المجال .ولقد قادت الجامعات الأمريكية العديد من الجامعات الأخرى في العالم نحو تعليم المقاولاتية، حيث يعود الفضل في ذلك إلى | لقد طورت الجامعات بريطانيةبرامج تعليم المقاولاتية والتي قادتها كليات إدارة الأعمال مثل جامعة شيفيلد التي قد تبنت مدخلا ضمنيا أو جعل تعليم المقاولاتية جزءا لا يتجزأ من البرامج التعليمية في الجامعة، ويرتبط التعليم المقاولاتي بشكل وثيق بموضوعات العلوم والهندسة وتحت قيادة | وانتشار حاضنات الأعمال التقنية في العديد من الجامعات الأردنية كجامعة اليرموك لخدمة الطلبة المقاولين .ومن أجل تنمية وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات وحوسبة التعليم، إذ أن إستراتيجية جامعات المملكة الأردنية تتجه وبشكل كبير وفاعل |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | جامعة جنوب كايفورنيا كأول جامعة تطرح أول مساق علمي حديث ومتطور في المقاولاتية في عام 1971 ثم تبعتها الجامعات الأمريكية الأخرى والجامعات الأخرى في العديد من دول العالم | المدرسين الأكاديميين في هذه الأقسام .إن مفتاح النجاح في هذا المدخل هو ترقية معايير تعليم المقاولاتية إلى المعايير الاحترافية للمدرسين الأكاديميين في الأقسام العلمية ذات العلاقة. | نحو هذا القطاع الواعد لمواكبة التقدم التكنولوجي المعلوماتي في العالم وبناء مجتمع المعرفة |
| تحفيزات لنشر وترسيخ التعليم المقاولاتي | تقوم العديد من الجامعات الأمريكية بتنظيم مسابقات تهدف إلى تشجيع روح المقاولة بين الطلاب حيث يقدم معهد ماساتشوستش للتكنولوجيا جائزة قيمتها 50 ألف دولار أمريكي، ويستهدف بها الباحثين والطلاب على حد سواء، ويشترط المعهد أن يكون على الأقل أحد أعضاء الفريق الخاص بالمشروع ملتحقا بالمعهد بصفة دوام كامل.<br>تقوم جامعة Yale الأمريكية بمنح جوائز تصل قيمتها إلى 50 ألف دولار أمريكي من خلال منافسات خطة مشروع على مستوى الجامعة، وتقدم هذه المنحة مبلغا من المال | تم تخصيص مبلغ 28.9 مليون جنيه استرليني عام 2000 لدعم 12 مركز للمقاولاتية في بريطانيا، وقد كان من أهم أهداف هذا البرنامج تأسيس م ا ركز مقاولاتية من الطراز الأول من أجل تسويق الأبحاث وتبني الريادة العلمية ودمج ثقافة المقاولاتية في المساقات العلمية كالهندسة.<br>وفي عام 2001 تم صرف 15 مليون جنيه استرليني إضافي من أجل تعزيز النجاحات التي حققت في العام السابق .وبالإضافة إلى ذلك فقد قامت وزارة التربية والتعليم في المملكة المتحدة بالتعاون مع وزارة التجارة والصناعة ووزارة | يقوم مركز الملكة رانيا وهي منظمة غير حكومية، وغير ربحية، أنشئت في تشرين الأول لعام 2004 ، وتتمثل مهمة المركز في دعم النمو الاقتصادي من خلال توفير مجموعة من الخدمات في تنمية المقاولاتية وتسويق التكنولوجي للريادة بتقديم جائزة الملكة رانيا الوطنية للريادة |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | للبدء بالمشروع، بالإضافة إلى النصح والإرشاد والمتابعة لمقاولي الجامعة. | المالكة بتخصيص منح للمقاولاتية وذلك من أجل تمكين الشباب الفقراء من تطوير المهارات الإدارية والمقاولاتية لديهم، وتمكينهم من تحويل أفكارهم المقاولاتية إلى حقيقة وتعزيز فرص نجاحها على أرض الواقع. | |

المصدر:من إعداد الباحثتين بالاعتماد على" الجودي محمد علي، تجارب عالمية في التعليم المقاولاتي، جامعة زيان عاشور بالجلفة،ص7-9." و" مجدي عبد الوهاب قاسم، فاطمة الزهراء سالم، مستقبل جودة التعليم :التدويل وريادة المشروعات والطريق إلى الجودة العالمية، دار العالم العربي، مصر،2012،ص 127

## الخلاصة

من خلال ما سبق يتضح ان التعليم الجامعي يساهم في نقل وتنمية الثقافة المقاولاتية في البيئة الجامعية واحياء الروح المقاولاتية لدى الطلاب الجامعيين ،من خلال نشر الفكر المقاولاتي وتجسيده ضمن برامج التكوين بادراج مقاييس المقاولاتية ضمن المناهج التدريسية لتكوين الطالب بمختلف المستويات، وتوجيهه للأبحاث وفق نظرة تطبيقية، حيث تصبح الجامعة حاضنة لأعمال المقاولة وهذا من خلال تشجيع الشراكة بين الجامعة والشركات.

ان دمج التعليم المقاولاتي ضمن منظومة التكوين العالي يفتح اطرا جديدة لنقل الطالب من نمط تفكيري تقليدي بالبحث عن وظيفة الى نمط تفكيري معاصر وهو الانتقال من فكرة الى مشروع ثم تنفيذه وهنا ابراز الميول والقدرات لدى الطلاب .

## المراجع والهوامش

1- مهدي التميمي، مها رات التعليم :دراسات في الفكر و الأداء التدريسي، دار كنوز المعرفة ، الطبعة الأولى، الأردن، 2007 ، ص1 .

2- موسوعة المعارف التربوية، عالم الكتب، الطبعة الأولى ،القاهرة ، 2007 ، ص 1082.

3- Azzedine Tounés.**l'intention entrepreneuriale thése doctorat ;faculté de droit** , des économiques et de gestion universitéde rouen france2003 ,p 71

4- خدري توفيق .عماري علي ، المقاولاتية كحل لمشكلة البطالة لخريجي الجامعة خنشلة، 09 20،ص 6.

5- خدري توفيق،حسين بن الطاهر، المقاولة كخيار فعال لنجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية–المسارات والمحددات، الملتقى الوطني حول: واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة في الجزائر، جامعة الوادي.05 / 06 ماي 2013، ص5.

6- Bechard and Toulouse: Validation of a didactic model for the analysis of training objectives in entrepreneurship, 1998, p. 320 الواحد القرن في للريادة ثقافة نحو الدولية، العمل ومنظمة اليونسكو عن نقلا

7- http://en.wikipedia.org/wiki/Entrepreneurship_education, (20/04/2018).

8- Hadj Slimane Hind, Bendiabdellah Abdeslam, L'enseignement de l'entrepreneuriat : pour un meilleur développement de l'esprit entrepreneurial chez les étudiants, Premières journées scientifiques internationales sur l'entreprenariat :entreprenariat : Formation et Opportunités d'affaires, université de Biskra, Avril 2010, p 05.

9- اليونسكو، التعليم للريادة في الدول العربية، مسودة نيسان 2010 ، ص 09 ، على الرابط : www.unesco.org/.../EPE_Component_One_Arabic_14_May_2010.pdf

10- اليونسكو، مرجع سبق ذكره، ص 9

11- بلقاسم ماضي، عبير حفيفي، ثقافة المؤسسة والمقاولاتية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول حول المقاولاتية: التكوين وفرص الأعمال جامعة 31 07.ص، 2010 أفرىل 6/7/8،الجزائر،ص:7

12- أشواق بن قدور ، محمد بالخير، أهمية نشر ثقافة المقاولة وإنعاش الحس المقاولاتي في الجامعة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر ، العدد11 ، جانفي 2017 ،ص: 351

13- مصطفى محسن :التربية وتحولات عصر العولمة : مداخل للفقد والاستشراف، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء ، بيروت ، ط1،ص:19

14- بدراوي سفيان ،ثقافة المقاولة لدى الشاب الجزائري المقاول –دراسة ميدانية بولاية تلمسان ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع والتنمية البشرية ، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر ، 2015/2014 ص78-79

15- بدراوي سفيان، مرجع سابق،ص:79

# IT Governance impact on financial reporting quality Using COBIT framework

**Pr. Dr.Djemaa Haouam**
**Algeria**

## Abstract:

The aim of this study is to demonstrate the impact of the application of information technology governance (COBIT) on the quality of financial reporting. In order to achieve the objectives of this study, we used the analytical descriptive approach to study the theoretical and practical studies in the subject with an extrapolation of the main results and presentation of them in order to increase the quality of the financial reports.

The study found that there is a correlation between IT governance and the COBIT framework in its four dimensions on the quality of financial reporting. It has been shown that there is a positive relationship between these dimensions and the quality characteristics of financial reporting

**Key words:** IT governance (ITG), Accounting information quality, Corporate governance, Quality of Financial reporting, COBIT

## الملخص

**تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار عمل (COBIT ) على جودة التقارير المالية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصف التحليلي للاطلاع على الدراسات النظرية والميدانية في الموضوع مع استقراء لأهم نتائجها وعرضها بما يفيد في زيادة جودة التقارير المالية.**

**ولقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار عملCOBIT بأبعاده الأربعة على جودة التقارير المالية حيث تبين أن هناك علاقة طردية بين هذه الأبعاد وخصائص جودة التقارير المالية ووفقا لعدة دراسات عملية أدى تطبيقها إلى زيادة في جودة التقارير المالية.**

**الكلمات المفتاحية: حوكمة تكنولوجيا المعلومات، جودة المعلومات المحاسبية، حوكمة الشركات، جودة التقارير المالية ، كوبيت**

## I -Introduction

In recent years, a series of business collapse and accounting scandals have occurred such as Enron, WorldCom, and others. In response to these scandals the U.S. Congress passed the Sarbanes-Oxley Act (SOX) in 2002 to enhance financial reporting quality , provide protection to investors and other stakeholders, strengthen the internal controls, and prevent financial statement fraud. Thus, organizations should ultimately concern with the production of useful accounting information. IT governance has increased considerably with the passage to the SOX and several sections of this act directly affect the IT governance as it is considered as an integral part of overall enterprise governance.

The concept of information technology governance focused on the internal audit function by managers and auditors, especially after the successive scandals of large companies including Enron, Quest, etc., which led to the enactment of the SOX Act Oxley Sarbanes Act in USA. Which contains texts of interest to organizations involved in IT control, and includes an emphasis on the existence of information technology controls in companies, including COBIT framework, Which was established to be a control tool on information technology through 34 high-level supervisory goals, including under four dimensions: planning, organization, ownership, implementation, delivery, and follow-up. The COBIT framework contains seven criteria for information: effectiveness,efficiency, privacy, inclusiveness, availability, responsiveness, and reliability that interact within this framework through IT resources, individuals, Applications, technology, facilities and data .

The content of COBIT is designed to inform and develop a set of generally accepted IT audit objectives for use by business managers, auditors and other users to benefit from the understanding of IT systems of organizations.

## 1.1-Research problem :

The problem of study is to examine the impact of IT governance on financial reporting quality to increase investor confidence in information reported in financial reports through the use of COBIT Framework. So the current study attempts to answer the following questions :

**what is the impact of the application of IT governance through the use of the COBIT framework on financial reporting quality?**

This main question can be divided into three su-questions as follow:

- **What IT Governance is all about ?**
- **The extent to which information technology governance is available through COBIT framework in companies?**
- **What is the quality of accounting information in financial reports prepared by companies ?**
- **What impact IT governance have on the level applied under the COBIT framework?**

## 1.2 -Aim of the study :

The aim of this study is :

- Measuring the quality of financial reports prepared by companies by assessing the availability of information characteristics in the preparation of financial reports.
- Identify the impact of IT governance through COBIT framework on the quality of financial reports prepared by companies.

## 1.3 -Importance of the study

This study seeks to provide a theoretical Contribution to the field of IT Governance, Financial Reporting Quality through the use of COBIT with its four areas (Plan and Organize, Acquire and implement, deliver and support, monitor and evaluate) . COBIT helps managers, auditors and users understand enterprise IT systems, achieve a good level of information security, and protect assets efficiently and effectively. It also contributes to the systematic and systematic examination and measurement of IT processes and resources in order to obtain quality and comply with the requirements of control, through quality standards, control and information security.

## 1.4- Study methodology :

In order to answer the following question " Information Technology Governance (ITG) and its impact on financial reporting quality" we used the analytical descriptive approach to study the theoretical and practical studies in the subject with an extrapolation of the main results and presentation of them in order to increase the quality of the financial reports.

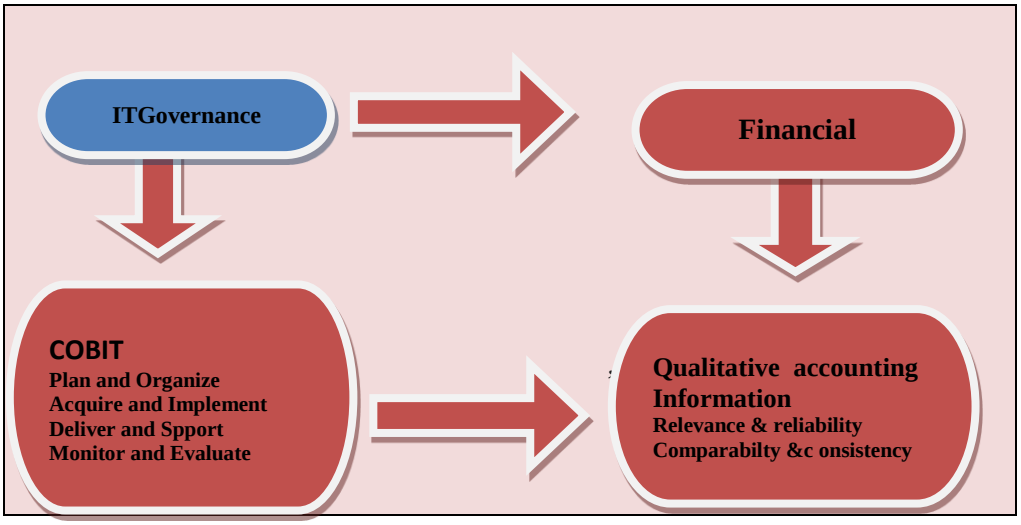
## 1.5 -Study Hypotheses:

Based on the problem and objectives of the study we can formulate the following hypotheses :

H1- Quality of Accounting Information can be measured

H2- IT Governance through the use of COBIT has an impact on financial reporting quality

## 1.6 -Study variables:



## 1.7-Prior studies :

1- Abdu Elrahmen study [1](2017 ),The main objective of this study was to demonstrate the impact of the application of corporate governance and IT governance on increasing the quality of accounting information. The researcher used the analytical descriptive approach. The results of the research show that there is a link between the application of corporate governance and IT governance. IT governance is part of corporate governance and its extension in the service companies listed on the Palestine Stock Exchange has led to an increase in the quality of accounting information.

2- Inaam M. Al-Zwyalif[2]( 2013), This study aimed to investigate the direct effects of information technology (IT) governance; i.e., value delivery and strategic alignment, risk management, resource management, and performance measurement, on the usefulness of accounting information provided by financial statements as well as indirect effects via its effect on the accounting information system (AIS). To attain these objectives, a questionnaire was developed and distributed to a sample of financial managers, IT managers, and internal auditors in the Jordanian industrial companies listed on the Amman Financial Market. The results showed that IT governance affects significantly and directly the usefulness of accounting information and AIS. However, this usefulness is significantly influenced by the AIS. It was also found that IT governance affects significantly and indirectly the usefulness of accounting information through its direct effects on the AIS.

[1] Abdurahman Rachouen, Analysis of the relationship between the application of corporate governance and IT governance and its impact on the quality of accounting information ,Journal of Human Sciences , 2017

[2] Inaam M. Al-Zwyalif, IT Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information Reported in Financial Statements, International Journal of Business and Social Science,Vol. 4 No. 2; February 2013

## 1.8 – Study Axes :

In order to answer the problematic questions we are going to divide this study into three axes as follow:

**First** , ITGovernance Conceptual framework,( Concepts and Importance)

**Second**,COBIT framework and Financial reporting quality

And **Finally** , Case study

## II-ITGovernance Conceptual framework:

In recent years, IT governance has become integral to the effective governance of the modern enterprise. Businesses are increasingly dependent on IT to support critical business functions and processes; and to successfully gain competitive advantage, businesses need to manage effectively the complex technology that is pervasive throughout the organization, in order to respond quickly and safely to business needs.

A new corporate governance model has emerged, with an increased emphasis on IT governance. IT governance consists of the leadership, organisational structures and processes that ensure that an organisation's IT sustains and extends its strategies and objectives. It has been claimed that an organisation needs to provide an equivalent level of commitment to IT governance as it allocates to corporate governance, in order to achieve corporate success . IT governance has become a critical success factor in the achievement of corporate success, by deploying information through the application of technology.

### 2.1- ITGovernance concept

The definitions of IT governance vary widely, and Clifford (2006) points out that there is no single definition of IT governance. It is seen as a series of assertions that structures focus on processes, and that the effectiveness of IT governance ensures that investment in information technology adds value to business and reduces the risks associated with the operation and implementation of information technology (Bowen et al., 2007). Some definitions of IT governance are presented below.

**Table 1: shows the most prominent definitions of IT governance**

| Researcher | The Definition |
|---|---|
| **Australian Institute** | The system through which current and future uses of information technology are channeled and controlled, and the evaluation and guidance of plans for the use of information technology in strengthening the company (Mtml: file: g./JPS Accounting Forums) |
| **(Jordan& Musson, 2005)** | (IT systems, performance management, risk management). It also focuses on helping them to work in line with global IT management standards. These include (infrastructure management, programming project management, information security management, technology plans and strategies) Information). The objective is to help companies use their resources to achieve the objectives required. |
| **(ITGL, 2003)** | How the people responsible for the company's leadership take information technology into account in the process of supervision, control and management of the company, how the application of information technology in the company has a decisive impact on whether the company will achieve its vision and mission and strategic objectives. |
| **(IT Governance Institute, 2003)** | Is the responsibility of the Board of Directors and Executive Management<br>and is an integral part of corporate governance and consists of leadership,<br>organizational structures and processes that ensure that the organization's<br>information technology supports and highlights the objectives and strategies of the Enterprise. |
| **(Lan & Bill, 2005)** | An integrated set of actions, policies, responsibilities and organizational structures associated with information technology to support effective decision-making. |
| **(Abdul Rahman, 2013)** | Is an effective tool or tool in the enterprise by creating flexibility in information technology and in information systems structures and operations as it is seen as the regulatory capacity to control the installation and implementation of an IT strategy and is a guide for the appropriate direction to achieve a competitive advantage for the enterprise. |
| **(patel, 2002)** | Is an effective tool in the enterprise to create flexibility in information technology and in information systems structures and processes. It is seen as the regulatory capacity to control the installation and implementation of an IT strategy and is a guide for the right direction to achieve a competitive advantage for the Enterprise |

**Source** : Amal A.and others ,The Impact of Applying the Dimensions of IT Governance in Improving e-training - **International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) Vol. 1 Issue 8, October – 2017, Pages: 194-219**

## 2.2 - IT Governance importance

IT Governance has become very topical for a number of reasons:

- In the wake of Enron and other corporate scandals, "Governance" generally has taken on even greater significance. IT has a pivotal role to play in improving corporate governance practices.
- Management's awareness of IT related risks has increased.
- There is a focus on IT costs in all organisations.
- There is a growing realisation that more management commitment is needed to improve the management and control of IT activities.

## III. IT Governance impact through COBIT Framework on financial reporting Quality

As all information technology activities require effective control in order to obtain quality in the financial reports prepared by the enterprises, and as the COBIT framework constitutes an IT control tool, we are going to examine the impact of the practical application of IT governance through COBIT framework on financial reports quality. So, let us first describe –

- what COBIT is all about, its objectives, principles , framework?
- How does COBIT support the Governance of IT?
- How ITGovernance can have an impact on financial reporting quality through COBIT Framework?

## 3.1 -COBIT :Control Objectives for IT & Related Technologies

**Controls:** The policies,procedures, practices and organizational structures designed to provide reasonable assurance that business objectives will be achieved and undesired events will be prevented or detected and prevented.

**Control Objectives:** The statement of the desired result or purpose to be achieved by implementing control procedures in a particular IT activity.

**COBIT Principles :**

1. Meeting Stakeholder Needs
2. Covering the Enterprise End-to-end
3. Applying a Single Integrated Framework
4. Enabling a Holistic Approach
5. Separating Governance From Management ( figure 1 below)

**Figure 1: COBIT 5 principles**

**Source :** By Aqel M. Aqel, Introduction to IT Governance Using COBIT Framework Fifth Annual Conference , October 5th, 2013,ITGovernance Institute

**3.2- COBIT framework** :

Is a tool used to control IT work. Developed by The Institute of Information Technology Governance( ITGI )in the United States of America in 1992, the framework defines 34 high-level goal to control the operations of information technology.It also provides auditors with a set of measurements, and accepted indicators for good governance helps them express their opinion on the organization. COBIT was first published in , followed by the second bulletin in 1998 and the third in 2000 and the fourth was in 2005. The Fifth Edition: COBIT 5 Released in 2012, this version focused on value creation and risk management, and has not yet been implemented effectively.

COBIT is an IT risk management framework that helps managers, auditors, and users understand their IT systems, helps develop a governance model, and guides the choice of security and control. To protect corporate assets, efficiently and efficiently.

### 3.21 -How does COBIT support the Governance of IT?

COBITsupports IT governance by providing a framework to ensure that:

- IT is aligned with the business
- IT enables the business and maximizes benefits
- IT resources are used responsibly
- IT risks are managed appropriately

COBIT framework defines 34 processes devided into four dimensions :Table2 – below

**Table2- COBIT Framework**

| Plan and Organize ( PO) | Acquire and Implement (AI) | Deliver and Support (DS) | Monitor and Evaluate (ME ) |
|---|---|---|---|
| Provides direction to solution delivery (AI) and service delivery ( DS ) | • Provides the solutions and passes them to be turned into<br>• Services | • Receives the solutions and makes them usable for users | • Monitors all processes to ensure that the direction provided is followed |

**Source :** Comparison of it governance framework-COBIT, ITIL, BS7799

From the above, it is clear that building the COBIT framework enables auditors to identify and know the regulatory issuances and bulletins of the IT infrastructure, as well as help them enhance the results of their reports.

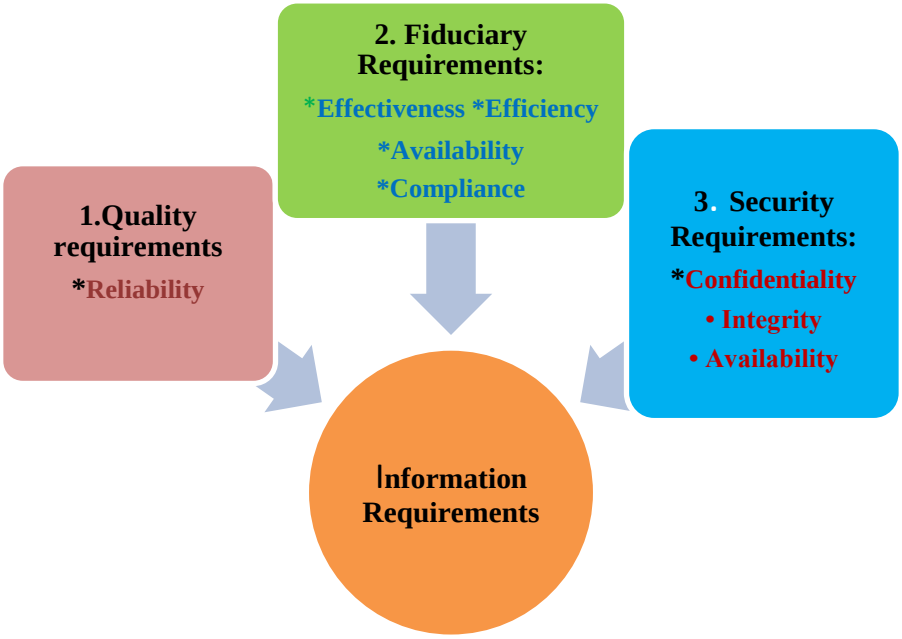
### 3.22-COBIT – Information standards quality :

COBIT used seven standards related to information quality are:

Effectiveness, Efficiency, Confidentiality ,Integrity, Availability, Compliance and Reliability

Based on these seven criteria, there are three basic information requirements (COBIT 4.1, 2007:)

**Figure 2: Information requirements**




**Source : (COBIT 4.1, 2007) Framework**

## 3.3 -Financial reporting quality :

Quality according to the Office Of Government Commerce ( 2009: 48) is degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements. Quality is generally defined as the totality of features and inherent or assigned characteristics of a product, person, process, service and/or system that bear on its ability to show that it meets expectations or satisfies stated needs, requirements or specification.

financial reporting quality can be defined in terms of the fundamental and enhancing qualitative characteristics underlying decision usefulness as defined in the CF (IASB, 2018). The fundamental qualitative characteristics (i.e. relevance and faithful representation) are most important and determine the content of financial reporting information. The enhancing qualitative characteristics (i.e. understandability, comparability, verifiability and timeliness) can improve decision usefulness when the fundamental

qualitative characteristics are established. However, they cannot determine financial reporting quality on their own (IASB , 2018).

According to IASB, the essential principle of assessing the financial reporting quality is related to the faithfulness of the objectives and quality of disclosed information in a company‘s financial reports. These qualitative characteristics enhance the facilitation of assessing the usefulness of financial reports, which will also lead to a high level of quality. To achieve this level, financial reports must be faithfully represented, comparable, verifiable, timely, and understandable. Thus, the emphasis is on having transparent financial reports, and not having misleading financial reports to users; not to mention the importance of preciseness and predictability as indicators of a high financial reporting quality .

As it is defined in the Conceptual Framework for Financial Reporting of the FASB and the IASB, there are agreed upon elements of high quality financial reporting. The qualitative characteristics of financial reporting quality include: relevance, faithful representation, understandability, comparability, verifiability, and timeliness. They are divided into fundamental qualitative characteristics and enhancing qualitative characteristics.

The Conceptual Framework (2010) identifies comparability, verifiability, timeliness, and understandability as the four enhancing qualitative characteristics.

**3.31-Approaches to Measure and Assess Quality of financial reporting**

Assessing the quality of financial reporting requires a broad range of measurements using models, proxies, qualitative characteristics, and other elements of financial reports. In the literature, three different dimensions of financial reporting quality are frequently used: Accrual-Based Models, Accounting Conservatism, and Earnings Managements (abnormal accrual). Many approaches have been used to measure and assess financial reporting quality, and new approaches are still being developed. In the literature and prior studies, the reason behind the large reliance upon using indirect

measures (e.g. proxies for the financial reporting quality or stock prices) is that some of the financial reporting qualities are unobservable [1].

The existence of standards to achieve the quality of financial reports will have a significant impact on the development and activation of the role of regulatory bodies through the establishment of structures to regulate the administrative process, enact laws regulating the work of companies and the custody of shareholders' rights, as well as the importance of oversight and the role assigned to the external auditor The need for accountability increases investor confidence in the management of the company.

In order to measure the quality of financial reporting in terms of the qualitative characteristics (Ferdy and others , 2009) construct a compound measurement tool to comprehensively assess the quality of financial reporting in terms of the underlying fundamental qualitative characteristics (i.e. relevance and faithful representation) and the enhancing qualitative characteristics (i.e. understandability, comparability, verifiability and timeliness) as defined in 'An improved Conceptual Framework for Financial Reporting' of the FASB and the IASB (2008). They suggest that the measurement tool used in their study is a valid and reliable approach to assess the quality of financial reports. The measurement tool contributes to improving the quality assessment of financial reporting information, fulfilling a request from both the FASB and the IASB (2008) to make the qualitative characteristics operationally measurable.

**3.32- Determinants of accounting information quality :**

Several factors are pointed out in the literature as influencers of companies' accounting information quality, such as corporate governance, audit firm, audit committee, ownership concentration, institutional investors and company internationalization.

In this sense, a study done by (Geovanne , and others , 2017) revealed that a medium disclosure index equivalent to 78%. Most companies were listed at differentiated governance levels; were audited by the big four and had an Audit Committee. The mean percentage of

[1]) Ferdy van Beest and others,Quality of financial reporting – measuring qualitative characteristics, Institute of Management Research Working papers ,April 2009 Nice

stockholder concentration was 41.37%; in 44% of the companies, the stockholders included institutional investors; and only 19% had their stocks traded on the American stock market. As regards the determinants, being audited by the big four; having an Audit Committee; including institutional investors among the stockholders and being traded on
the American stock market reflect in higher quality of information disclosure.

## V.Case study:

In this final part in order to answer the following question:

**How IT Governance can have an impact on financial reporting quality through COBIT Framework?**

we are going to present a practical study done by Rym Mansour [1]trying to answer the problematic question through three axes as follows:

1- Measuring the level of implementation of IT governance in Enterprises through the use of COBIT framework in its four areas ( plan and organize, Acquire and implement, deliver and support, monitor and evaluate)

2- Determination of the quality of information in the financial reports prepared by Enterprises through the characteristics of the main information: relevance and reliability. Sub-characteristics: consistency and comparability

3- Determining the impact of IT governance at the level applied under the COBIT framework on the quality of information in financial reports prepared by Enterprises.

The study arrived at :

1- The level of application of information technology governance in Syrian banks reached 59.93

2- % according to COBIT framework in its four areas,

| plan and organize | Acquire and implement | deliver and support | monitor and evaluate |
|---|---|---|---|
| 58.27% | 60.61 | 59.77 | 61.09 |

[1] .Rym Mansour, **The impact of information technology on the quality of financial reports,**Thesis in accounting, p 105, 2015.

2- The level of information quality characteristics availability in the financial reports prepared by the Syrian banks :

| Relevance | reliability | Consistency | comparability |
|---|---|---|---|
| 74.44% | 72.17% | 69.97% | 69.24% |

3- The nature of the relationship between the level of information technology governance (ITG) applied to enterprises in accordance with the COBIT framework in its four areas combined, and the quality of financial reports prepared by the Enterprises,

The higher the level of information technology governance in Syrian Banks, the higher the quality characteristics of the financial reports prepared by Syrian Banks

## Conclusion :

Many studies have shown that there are few standards of governance applied in technology

Information, and that there is enthusiasm in many organizations but is still in the beginning of the application of this technology, but the experiments indicated that many of the initiatives failed and the only solution, according to most researchers is to adopt a clear strategy related to information technology governance (ITG).

In order to achieve the best performance of the activities of organizations through information technology must choose the appropriate standards, instructions, special laws and tools. Through which information technology is controlled to achieve its objectives

## References


1. Amal A.and others ,The Impact of Applying the Dimensions of IT Governance in Improving e-training - **International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) Vol. 1 Issue 8, October – 2017, Pages: 194-219**
2. Aqel M. Aqel, CISA, MBA, Introduction to IT Governance Using COBIT Framework Fifth Annual Conference, October 5th, 2013,ITGovernance Institute.
3. Baki Yılmaz and others, **The Role of Accounting Information System in Business in Terms of Corporate Governance and Social Responsibility of Accounting in Crisis Periods and a Research,** RSEP International Conferences on Social Issues and Economic Studies, Spain 2016.
4. Brad Tuttle , Scott D. Vandervelde ,**An empirical examination of CobiT as an internal control framework for information technology,** ELSEVIER, International Journal of Accounting Information Systems ,8 (2007) 240 –263
5. David S. Kerr,and Uday S. Murthy, **The Importance of the COBIT Framework IT Processes For Effective Internal Control over the Reliability of Financial Reporting: An International Survey,** Symposium on Information Systems Assurance- October 11-13, 2007
6. Eka Nurmala Sari, **Accounting Practices Effectiveness and Good Governance: Mediating Effects of Accounting Information Quality in Municipal Office of Medan City**, Indonesia, Research Journal of Finance and Accounting, Vol.6, No.2, 2015
7. Ferdy van Beest and others,**Quality of financial reporting – measuring qualitative characteristics,** Institute of Management Research Working papers ,April 2009 Nice
8. Inaam M. Al-Zwyalif,IT **Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information Reported in Financial Statements,** International Journal of Business and Social ScienceVol. 4 No. 2; February 2013

9.Geovanne Dias de Moura and others,**Determinants of accounting information quality in large publicly-held companies listed on BM&FBOVESPA,** Journal of Education and Research in Accounting, 2017.

10.Ilmudeen. A ,**Information Technology Governance (ITG) in Measuring the Importance of IT Investment Performance,** International Journal of Innovative Research and Practices Vol.3, Issue 2, February 2015.

11. ISO 38500 (2008). ISO/IEC 38500: 2008, **Corporate Governance of Information Technology.** ISO/IEC. 2008, from: www.iso.org

12 .(ITGI**)**, IT Governance Institute, (2003). **Board Briefing on IT Governance**, Second Edition.

13.Rym Mansour, **The impact of information technology on the quality of financial reports,**Thesis in accounting, 2015.

14. Siriyama K, Norah. A , **Financial Reporting Quality: A Literature Review,** International Journal of Business Management and Commerce Vol. 2 No. 2; March 2017

15 .Zohari Talal, **Strategy for building protected capacity in IT applications,** Mostansira university Iraq , 2006.