



مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية متخصصة ومحكمة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

Journal of Financial and Economic Research

A specialized electronic journal in the fields of accounting, finance, administration and economics, issued by the Accounting Department, Faculty of Economics, Benghazi University

ISSN: 2663-5410

2020

منشورات قسم المحاسبة
جامعة بنغازي

الاصدار الخامس

الوكالة الليبية للتزقيم الدولي الموحد للكتاب

دار الكتب الوطنية

بنغازي - ليبيا

هاتف: 9097074 - 9096379 - 9090509

بريد مصور: 9097073

بريد الكتروني: [nat lib libya@hotmail.com](mailto:nat_lib_libya@hotmail.com)

رقم الإيداع القانوني: 2017/239 - دار الكتب الوطنية

الرقم التسلسلي الدولي الموحد ISSN: 2663-5410

تعبر البحوث والمقالات المنشورة عن آراء كتابها، ولا تعكس بالضرورة رأي المجلة وقسم المحاسبة بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي.

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة

مجلة البحوث المالية و الاقتصادية
قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي

ISSN 2663-5410

jofer@uob.edu.ly



مجلة البحوث المالية والاقتصادية

قسم المحاسبة
كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي



هيئة التحرير

رئيس التحرير
د. علي عوض زاقوب

أعضاء هيئة التحرير:

د. خالد عبد الواحد النخاط
د. أكرم علي زوبي
د. فيصل سالم الكيخيا
د. أحمد علي الحوتة
د. جمعة علي الفاخري
د. معتز عبد الحميد كبلان

الهيئة الاستشارية:

د. سالم محمد بن غربية
د. عبد الناصر عز الدين بوخشم
د. عبد الجليل آدم المنصوري

الاصدار الخامس - 2020

افتتاحية الاصدار الخامس

في إطار النشاط العلمي لقسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، وبناءً على قرار قسم المحاسبة واعتماده من مجلس الجامعة، اصدرت مجلة البحوث المالية والاقتصادية، وهي مجلة علمية الكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية، وباللغتين العربية والإنجليزية. وتهدف المجلة إلى تشجيع البحث العلمي وذلك من خلال نشر البحوث المبتكرة والتي تتسم بالأصالة والجدية والإضافة إلى المعرفة. كما تهدف إلى متابعة المستجدات والتطورات الحديثة والمعاصرة في العلوم المالية والاقتصادية، وذلك من خلال عرض مراجعات الكتب وملخصات الرسائل الجامعية. وتتكون هيئة تحرير المجلة والهيئة الاستشارية من نخبة من أساتذة قسم المحاسبة بجامعة بنغازي وتتعاون في التحكيم مع نخبة من اساتذة الجامعات العربية والاجنبية، ذوي الخبرة العالية والتميز في البحث العلمي والكفاءة.

وبهذا المناسبة ندعو الباحثين والمهتمين في مجال العلوم المالية والاقتصادية بتقديم بحوثهم للنشر بالمجلة. وأخيراً، كلنا أمل أن تكون هذه المجلة وسيلة للمساهمة وللاتصال العلمي بين المهتمين بالشؤون الاقتصادية والإدارية والمالية في ليبيا وغيرها من دول العالم.

د. علي عوض زاقوب

رئيس التحرير

قواعد وإجراءات النشر في المجلة

ترحب المجلة بالبحوث والدراسات النظرية والتطبيقية في مجال العلوم المالية والاقتصادية، وتقبل البحوث للنشر بالمجلة وفقاً للشروط التالية:

1. تكون فكرة البحث أصلية ولم يسبق نشرها في أي وسيلة أخرى.
2. يعتبر بمثابة تعهد من صاحب البحث أو المقالة المقبولة للنشر في المجلة ألا يعيد نشر نفس البحث أو المقالة في أي جهة.
3. الالتزام في المقالة بالمنهج العلمي للبحث.
4. الالتزام في شكيلات البحث بنظام هارفرد.
5. تقبل المجلة البحوث باللغتين العربية والإنجليزية.
6. ترفق الملاحق (إن وجدت) على أوراق منفصلة معنونه ومرقمة بشكل منفصل مع توضيح مكان الملحق في متن البحث.
7. ألا يزيد عدد صفحات البحث عن (30) صفحة بما في ذلك صفحات الجداول والمراجع.
8. ترسل البحوث للمجلة عن طريق البريد الإلكتروني jofer@uob.edu.ly وبملف نوع (word).
9. يعد الباحث ملخصاً لبحثه باللغة الإنجليزية إذا كانت اللغة العربية هي لغة البحث الأصلية. وملخصاً باللغة العربية إذا كانت لغة البحث إنجليزية على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن (200) كلمة.
10. يكتب الباحث أو المؤلف اسمه ثلاثياً باللغتين العربية والإنجليزية.
11. يخضع كل ما يقدم للمجلة للتقييم حسب الأصول العلمية المتعارف عليها، وتعرض البحوث على اثنين من المقيمين في مجال الاختصاص والمجلة أن تطلب من الكاتب بناءً على رأي لجنة التقييم، إجراء أي تعديلات شكلية أو موضوعية جزئية أو كلية على البحث أو الدراسة قبل إجازتها للنشر.
12. تقوم المجلة بإخطار أصحاب الأبحاث بقبولها من عدمه.
13. تقوم المجلة بالنشر الإلكتروني للمقالة فور قبولها، وتصدر ورقياً في نهاية كل سنة.
14. تعبر البحوث والمقالات المنشورة عن آراء كتابها، ولا تعكس بالضرورة رأي المجلة وقسم المحاسبة بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي.

محتويات الاصدار

1	أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية د. إبراهيم مسعود الفرجاني	أ. المهدي عبدالواحد الدرسي
20	أثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي: دراسة استكشافية على القطاع المصرفي الليبي أ. خالد زيدان عبدالسلام الفضلي	أ.د. فاطمة وئام بن مراد الدوعاجي
42	مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية: دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في مدينة بنغازي الدكتور: معتز عبدالحميد كبلان	الدكتور: المعتز رمضان الشخي
63	أسباب رسوب أغلب طلبة كليات الاقتصاد في مقرري مبادئ المحاسبة: دراسة حالة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب أ. مفتاح عثمان الرفاعي	ربيع فتحي التومي صالح امراجع الجميل
75	واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في ليبيا د. فاطمة إبراهيم رفيع	د. فاطمة مفتاح الفلاح

مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر
عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية

أ. المهدي عبدالواحد الدرسي²

د. إبراهيم مسعود الفرجاني¹

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة والمتمثلة في (العملاء، والمنافسون، والموردون، والممولون)، في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية، لتساعد المصارف على تحقيق أهدافها. ولتحقيق هدف البحث تم صياغة فرضية رئيسية واحدة وعدد أربعة فرضيات فرعية وبلغ عدد المصارف المشاركة في البحث عدد ثلاثة مصارف تجارية، وقد اعتمد البحث على وسيلة الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، وقد استخدم البحث كلاً من الإحصاء الوصفي والاستدلالي لتحليل البيانات، وقد أظهر البحث وجود أهمية لعوامل البيئة الخارجية الخاصة للمصارف على قرارات منح الائتمان المصرفي الممنوح من قبل المصارف عينة البحث وهذا دليل على أهمية موضوع تحليل البيئة الخارجية الخاصة بوصفه خطوة مهمة والتي تمكن إدارات المصارف من اتخاذ قراراتها الائتمانية بصورة صحيحة وخالية من المخاطر. وأوصى البحث على ضرورة اهتمام مصارف عينة البحث بعوامل ومتغيرات بيئتها الخارجية الخاصة للاستفادة مما تنتجه هذه البيئة من فرص يمكن استثمارها، وكذلك ما تنطوي عليه من تهديدات ينبغي تجنبها أو الحد من أثارها.

الكلمات المفتاحية : البيئة الخارجية المصرفية الخاصة ، قرار منح الائتمان.

إقتبس هذه المقالة:

إبراهيم الفرجاني، المهدي الدرسي (2020)، أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، مقالة رقم 1، الإصدار الخامس ، جامعة بنغازي، قسم المحاسبة، ص 19-1.

The Importance of the External Private Banking Environment Factors in Making the Decision to Grant Credit to Libyan Commercial Banks

¹ Ibrahim Alforjani

² Almahdi Aldrissi

Abstract:

The external environmental factors of private banking represent key elements that directly affect the performance of banks; they pose threats that the banks must be prepared to face. The difficulty is that all external environmental factors are subject to unpredictable changes at any time. The current study aims to identify the impact of the external environment factors, including customers, competitors, suppliers, and sponsors, on the decision-making process in Libyan commercial banks to grant credit to their customers. To achieve the objectives of the study, we identified one major assumption and four minor assumptions, and three Libyan commercial banks were considered. A detailed questionnaire was developed to collect the required data, and data were analyzed using descriptive and inferential statistical analysis. Results showed that the external environment had a significant effect on decisions made by the Libyan commercial banks to grant credit to their customers. The study emphasized the importance of conducting an external environment analysis to enable banks to make informed and risk-free decisions. The study also recommended that the three studied commercial banks should take external environmental factors into account when evaluating investment opportunities and to avoid, or minimize, risks posed by such a banking environment.

Keywords: private external banking environmental, decision to grant credit.

1 أستاذ مساعد بقسم التمويل والمصارف - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي.

2 عضو ديوان المحاسبة فرع بنغازي.

المقدمة:

تشكل المصارف والمؤسسات المالية لبنة أساسية مهمة في بناء الإقتصاد والأعمال في أي دولة، إذ إن القطاع المصرفي له دور كبير لا يمكن تجاهله في عملية التطور الاقتصادي، ذلك أنه يعتبر الأداة التي من خلالها تطبق الدولة نظامها النقدي وسياستها المالية، ويعطي القطاع المصرفي مؤشراً رئيساً على حيوية الوضع الإقتصادي في تلك الدولة، من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة، تساعد كثيراً في تنشيط العمليات الإقتصادية والمالية والتجارية، ومن أهم هذه الخدمات، قبول الودائع بأنواعها ومنح التسهيلات الإئتمانية المباشرة وغير المباشرة وتحصيل الأوراق التجارية وخصمها، وإصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية، وتتعرض المصارف التجارية في ظل التغيرات المستمرة في البيئة الإقتصادية إلى العديد من المخاطر التي تؤثر على أنشطتها المختلفة من إقراض واستثمار وغيرها، ومن أمثلة المخاطر التي تواجه المصارف التجارية: مخاطر الإئتمان، مخاطر السيولة، مخاطر رأس المال، مخاطر سعر الفائدة، مخاطر التضخم، ومخاطر السوق، وغيرها، وتؤثر المخاطر السابقة على أصول المصرف التجاري، وبالتالي على سلامة أموال المودعين ويتعدد المتعاملون مع القطاع المصرفي، من قطاعات وأشخاص طبيعيين ومعنويين بمختلف صفاتهم، كعملاء مودعين ومقترضين أو كمستثمرين حاليين أو محتملين (صباح، 2008).

ويُعتبر موضوع البيئة الخارجية من المواضيع الهامة في إدارة وتنظيم الأعمال، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة، وتُعد دراسات البيئة المحيطة من الموضوعات الحديثة نسبياً في الدراسات الإدارية، بالرغم من اثارها الكبيرة على ممارسات الإدارة منذ زمن بعيد، إذ يتفق معظم الكتاب والباحثين حول ضرورة قيام مؤسسات الأعمال وخصوصاً الناجحة منها بدراسة وتحليل بيئتها الخارجية، ودراسة العوامل المؤثرة فيها للحصول على المعلومات من أجل اكتشاف الفرص الممكنة للاستثمار والتهديدات التي تعيق عملها ومواجهتها سعياً لتحقيق أهدافها، ولكون المصارف واحدة من تلك المؤسسات والتي تعمل في ظل ظروف بيئية متغيرة بسبب انهيار الفواصل الزمانية والمكانية بين الأسواق، وتطور التكنولوجيا بشكل غير مسبوق، وزيادة حدة المنافسة، وتغير حاجات ورغبات الزبائن، فإنه أصبح امراً حيوياً أن تقوم الادارة في تلك المصارف بتحليل بيئتها بكل أبعادها، للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة في اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق أهدافها والوصول إلى درجة من التميز في ادائها وبما يمكنها من البقاء والاستمرار وعدم التعثر (البرزنجي وحسين، 2017).

ويُعد الائتمان المصرفي من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية للجمهور، والوحدات الإقتصادية، والشركات، ومؤسسات الدولة المختلفة، ويُعد في الوقت نفسه من أهم الأنشطة المصرفية التي تجلب الإيرادات المجزية نتيجة قيام المصارف التجارية باستلام الودائع المصرفية ومن ثم تشغيلها لكونها وسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين، كما يساهم الائتمان المصرفي في توجيه النشاط الاقتصادي نحو المشاريع الإستثمارية بشكل عام والمشاريع الاستثمارية الإستراتيجية بشكل خاص (الجزراوي، 2010).

ولذلك فإن النظام المصرفي الفعال يعتمد على مجموعة من العوامل أو المتغيرات في البيئة الخارجية تساهم في استمرارية المؤسسة وحمايتها من التعرض للآزمات المالية، وتتعلق هذه العوامل والمتغيرات في البيئة الخارجية في الترتيبات التي تقوم بها المؤسسة بهدف تحديد العلاقة بين الإدارة وأصحاب المصالح، ولمعرفة أثر هذه العوامل

والمتغيرات البيئة الخارجية لاكتشاف الفرص والتهديدات، لتحديد أثر التغير فيها على اتخاذ القرارات الخاصة بمنح الائتمان المصرفي.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الأبحاث التي تناولت البيئة الخارجية في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام وأخرى ركزت على قطاع إقتصادي معين صناعياً وخدمياً وغير ذلك، والبيئة الخارجية في القطاع المصرفي لازالت بحاجة إلى مزيد من الأبحاث نظراً لخصائص هذا الأخير وارتباطه بمختلف القطاعات الأخرى، وباعتبار أن الدراسات السابقة تمثل نقطة البداية لأي باحث، فقد تم الإطلاع على جملة من الدراسات التي تناولت البيئة الخارجية في المؤسسات الاقتصادية، اخترنا منها ما يلي:

1. دراسة ابودلوح ومرسي (2009): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عوامل البيئة الخارجية على النشاطات التسويقية لقطاع المصوغات الذهبية، وذلك بدراسة استطلاعية على عينة من مديري مؤسسات الذهب في الأردن، لتساعد المؤسسات في تحقيق أهدافها ومعرفة مدى تأثير تلك العوامل على الأداء التسويقي للمؤسسات.

حيث بينت الدراسة وجود أثر بين كل من المتغيرات المستقلة في البيئة التسويقية الخارجية، وبين النشاطات التسويقية، لمؤسسات قطاع المصوغات الذهبية في الأردن، وأوصت الدراسة بتوفير قاعدة بيانات متكاملة عن السوق، الموظفين، العملاء يمكن الاستفادة منها بسهولة وبمختلف الأوقات، وإجراء دراسات للسوق وتحليل البيئة التسويقية.

2. دراسة الجناحي (2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين متغيرات البيئة الخارجية ومستوى الأداء من وجهة نظر بعض منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة دراسة تحليلية بجامعة بابل العراق. حيث اهتمت هذه الدراسة إلى معرفة الواقع الفعلي لمكونات البيئة الخارجية المحيطة بشركة السجاد اليدوي ومعرفة الواقع الفعلي لأداء العاملين وقياس العلاقة بين مكونات البيئة الخارجية وأداء العاملين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين مكونات البيئة الخارجية ومستوى الأداء في شركة السجاد اليدوي بالحلة، حيث أوصت الدراسة إلى استحداث وحدة تختص بإعداد نظام معلوماتي يسمح بالتواصل المستمر مع متغيرات البيئة الخارجية لكونها أحد أسباب نجاح المؤسسات وفشلها في تحقيق أهدافها.

3. دراسة بن واضح (2014): هدفت هذه الدراسة إلى تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حالة قطاع الهاتف النقال في الجزائر.

حيث تناولت هذه الدراسة أحد الموضوعات الهامة المتعلقة بأداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وهو تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، باعتبار أن الهدف النهائي من تقييم المؤسسة للبيئة الخارجية، هو معرفة طبيعة ما يواجهها من فرص وتهديدات، بحيث يمكن للمؤسسة وضع الاستراتيجيات التي تعمل على إستغلال الفرص المتاحة في السوق والتي تتناسب مع إمكانيات وأهداف المؤسسة وسياساتها، واستعدادها لتحمل درجة معينة من المخاطر المحيطة بها، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مهما كانت نوعية نشاط المؤسسة فإنها تنمو وتتطور داخل بيئة معينة، تربطها بها علاقات متشابهة ومتباينة بحيث لا يمكن فصل حياة المؤسسة عن البيئة التي تنتمي إليها، فالمؤسسة عليها أن تأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة الخارجية المختلفة

سواء كانت عامة أو خاصة، والتي من شأنها أن تساهم بطريقة أو بأخرى في عملية صياغة الاستراتيجية المناسبة، لذلك فالمؤسسة لا تستطيع أن تعيش منعزلة عن هذه البيئة والتي تتغير بصورة مستمرة، ورغم التأثيرات السلبية التي قد تؤثر بها هذه البيئة على المؤسسة فإنها قد توفر لها كذلك فرصاً للنجاح.

4. دراسة الصميدعي وآخرون (2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل البيئة الخارجية واتخاذ القرارات الاستراتيجية بدراسة تطبيقية في عينة من شركات القطاع الخاص في بغداد.

وسلطت هذه الدراسة الضوء على متغيرين تنظيميين مهمين هما عوامل البيئة الخارجية والقرارات الاستراتيجية في إطار الدور التبادلي في التأثير بين عوامل البيئة الخارجية والقرارات الاستراتيجية، وشخصت مشكلة الدراسة بتقديم تساؤلات تتعلق بمدى امتلاك المديرين التصور الواضح عن عوامل البيئة الخارجية والقرارات الاستراتيجية وما هي طبيعة العلاقة بينهما وما هي تأثير عوامل البيئة في القرارات الاستراتيجية وما هي العوامل الأساسية وحسب الأهمية، وخلصت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة وتأثير متبادلين بين عوامل البيئة الخارجية للمؤسسة وقراراتها الاستراتيجية، حيث أن المؤسسات بوصفها نظاماً مفتوحاً توجد في محيط من العوامل والقوى التي تؤثر في عملياتها، وأن بقاء المؤسسة ونموها ونجاحها يحصل من خلال امتلاك المؤسسة القدرة على التكيف والتفاعل مع متغيرات البيئة الخارجية وخاصة علاقتها وتأثيرها بالقرارات الاستراتيجية للمؤسسة.

5. دراسة الحدراوي وسهيل (2015): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل البيئة الخارجية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية دراسة تحليلية أكاديمية في جامعة الكوفة بالعراق.

وتناولت هذه الدراسة قياس تأثير عوامل البيئة الخارجية في جودة الخدمات التعليمية، حيث تحتاج جودة التعليم إلى مجموعة من العوامل التي تساعد في تطبيقها، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الاهتمام بعوامل البيئة الخارجية يؤثر تأثيراً مباشراً وكبيراً في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية إلا أن هناك تباين في مستوى تأثير هذه العوامل من عامل لآخر، حيث أوصت هذه الدراسة على ضرورة اهتمام المؤسسات التعليمية بعوامل البيئة الخارجية ووضعها في عين الاعتبار عند صياغة الاستراتيجية واتخاذ القرارات المستقبلية التي تتعلق بالعملية التعليمية.

6. دراسة البرزنجي وحسين (2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على البيئة الخارجية الخاصة وأثر تحليلها في منح الائتمان المصرفي بحث تطبيقي في مصرفي الرافدين والرشد.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن بقاء المؤسسات ونموها ونجاحها تحدده الأحداث التي تتم في البيئة الخارجية، فضلاً عن البيئة الداخلية وما تحتويه من فرص ومتغيرات لها تأثير كبير في حاضرها ومستقبلها والقرارات التي تتخذها لتحقيق أهدافها، مع ظهور مدخل النظم في الإدارة الحديثة، اخذ ينظر إلى المؤسسة على أنها نظام مفتوح يتأثر بالبيئة الخارجية ويؤثر فيها، وأن أي تغير في مكونات البيئة المحيطة بها سوف يؤدي بطريقة أو بأخرى إلى ضرورة قيام المؤسسة بمواجهة هذه التغيرات والتكيف معها، ويتحدد هذا التكيف بمدى التبادلات التي تحدث ما بين المؤسسة والعناصر الموجودة في بيئتها الخاصة أو ما تسمى ببيئة المهمة والمؤثرة بشكل كبير في قراراتها وحجم المنافسة التي تدخل فيها مع المؤسسات الأخرى، وقد تبين ميدانياً بأن هناك علاقة ارتباط وتأثر موجبة ومعنوية ما بين تحليل بيئة الخاصة والائتمان المصرفي.

ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

من خلال ما تم استعراضه من الدراسات السابقة، لاحظ الباحثان بأنه لم يتم دراسة هذا الموضوع في البيئة الليبية في ظل الدراسات التي أُتيحت للباحثان.

ونظراً للتطورات والمنافسة في القطاع المصرفي الليبي، فإن دراسة مثل هذا الموضوع يعتبر ذا أهمية للقطاع المصرفي وخاصة بأن هناك بعض متغيرات البيئة الخارجية الخاصة منها (العملاء، المنافسون، الممولون، الموردون) لها تأثير على قرارات منح الائتمان من عدمه.

مشكلة البحث:

تُعد المصارف مؤسسات تعمل في ظل ظروف بيئية متغيرة بسبب تطور التكنولوجيا بشكل كبير، وازدياد شدة المنافسة، وتغير حاجات ورغبات العملاء، فإنه أصبح أمراً حيوياً أن تقوم الإدارة في تلك المصارف بتحليل بيئتها الخارجية الخاصة بكل أبعادها، للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة في اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق أهدافها والوصول إلى درجة من التميز في أدائها وبما يُمكنها من البقاء والاستمرار وعدم التعثر، لذلك فإن عملية استكشاف عوامل البيئة الخارجية الخاصة والمتمثلة في العملاء و المنافسون و الممولون والموردون المتعلقة بنشاط المصارف ومدى تأثيرها في قرارات منح الائتمان من أجل تحديد الفرص والتهديدات الموجودة في بيئة المصرف الخارجية، ومعرفة مصادر ومكونات هذه الفرص والتهديدات، فإن تحليل البيئة الخارجية يساعد الإدارة في تكوين نظام للإنذار المبكر من أجل تهيئة الاستعدادات اللازمة قبل ظهور التهديدات المحتملة بوقت مناسب وبالتالي يتم تصميم استراتيجيات كفؤة قادرة على مواجهة التهديد والتقليل من آثاره السلبية على المصارف أو تحويله إيجابياً باتجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

ويتوقف نجاح المصارف إلى حد كبير على مدى دراسته وتحليله للعوامل البيئية المؤثرة ومحاولة الاستفادة من اتجاهات هذه العوامل، ودرجة تأثير كل منها، وبصفة عامة تساعد دراسة وتحليل العوامل البيئية للمصرف على التعرف على الأهداف التي يجب تحقيقها، والموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها، والعلاقات بين المؤسسات المصرفية (ادريس والمرسي، 2002).

ولذلك يمكننا أن نتساءل عن واقع الأمر في البيئة الليبية من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

"لا توجد أهمية لعوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية".

ولإختبار هذه الفرضية تم اشتقاق عدد أربعة فرضيات فرعية على النحو التالي :

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد أهمية للعملاء كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية".

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد أهمية للمنافسون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية".

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد أهمية للممولون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية".

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد أهمية للموردون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية".

هدف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة والمتمثلة في (العملاء، والمنافسون، والموردون، والممولون)، في اتخاذ قرار منح الائتمان.

اهمية البحث:

الأهمية النظرية: فتح المجال أمام الباحثين للقيام بأبحاث لتطوير عمل المصارف الليبية.

الأهمية التطبيقية: تتمثل في معرفة العوامل والمتغيرات في البيئة الخارجية المصرفية الخاصة والتي تمكن إدارات المصارف من اكتشاف الفرص المناسبة للاستثمار وتجنب التهديدات المحتملة والتصدي لها.

البيئة الخارجية الخاصة:

تعرف البيئة الخارجية الخاصة بأنها: "مجموعة المتغيرات والعوامل وثيقة الصلة بالمصرف والتي تؤثر في قدرته على خدمة عملائه، وتتكون هذه البيئة من العملاء، والمنافسون، والممولون، والموردون، وتسمى هذه البيئة أحياناً ببيئة المهمة أو بيئة الصناعة أو بيئة العمل أو المباشرة أو البيئة التنافسية" (البرزنجي و حسين ، 2017، ص.132).

كما عرف المغربي (1999، ص.21) البيئة الخارجية الخاصة بأنها: "مجموعة العوامل التي تقع في حدود تعاملات المصارف، ويختلف تأثيرها من مصرف إلى آخر، ويمكن المصارف الرقابة عليها نسبياً، والتأثير فيها وهي تضم المجموعات التالية: (العملاء، المنافسين، الممولين، الموردون)".

في حين أشار الصميدعي وآخرون (2015، ص.174) بأنها: "تتألف من عوامل محددة كالعملاء، والمجهزين (الموردون)، والمنافسين، التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي، وكذلك تتضمن المؤسسات الأخرى، والجماعات، والأفراد، التي يجب على المؤسسة أن تتفاعل معها لغرض البقاء والنجاح، وهذه العوامل ذات أهمية مباشرة للمؤسسة في عملياتها اليومية".

ومن خلال التعاريف السابقة يرى الباحثان بأن البيئة الخارجية الخاصة للمصارف تتكون من مجموعة عوامل العملاء (الزبائن)، المنافسون، الممولون، الموردون (المجهزون)، التي تؤثر على الصناعة المصرفية التي تعمل بها المصارف وعلى غيرها من الصناعات التي تعمل داخل هذه البيئة.

وفيما يلي استعراض لأهم العوامل الخاصة للبيئة الخارجية للمصارف: العملاء ، المنافسون ، الممولون ،

الموردون .

1- العملاء (الزبائن):

عرف الصميدعي وآخرون (2015، ص.175) العملاء بأنهم : "العملاء المستخدمون والمستفيدون للمنتجات التي تقدمها المؤسسة المصرفية لأنهم يمثلون الأفراد والمؤسسات الأخرى التي تحصل على مخرجات المؤسسة المصرفية من الخدمات المصرفية مقابل تبادل مادي بشكل مباشر أو من خلال مؤسسات أو جهات أخرى، وإن المستهلك الحقيقي هو المستهلك الذي يستمر بولائه العالي لمنتج المؤسسة ولمدة طويلة وهو بذلك يعكس الحصة السوقية الحقيقية للمؤسسة المصرفية".

ولذلك فإن من بين كافة القوى التي تتشكل منها بيئة المصرف الخاصة يحتل العملاء موقع الصدارة من حيث الأهمية والتأثير المحتمل على الاستراتيجية ونتائج الأعمال، فالعميل في نهاية الأمر هو الذي يقرر هل يشتري منتجات المؤسسة أم لا، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على مستويات المبيعات والأرباح ومن ثم قدرة المؤسسة على الاستمرار والنمو (ادريس والمرسي، 2002).

2- المنافسون:

ويقصد بالمنافسون: " جميع المصارف الأخرى التي تقدم خدمات مصرفية مشابهة لما يقدمه المصرف، وتُعتبر المصارف من أكثر القطاعات منافسة نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في الإقتصاد ولكافة قطاعاته" (البرزنجي و حسين ، 2017، ص.134).

ولغرض تحقيق المصارف الريادة في مجال عملها لابد من الإستجابة السريعة للنشاط التنافسي الذي تواجهه من خلال إتباع أساليب وطرق جديدة غير مستخدمة من قبل المصارف الأخرى كالسعر وجودة الخدمات المقدمة، كما إن الاستجابة السريعة لتغيرات السوق وحاجات العملاء ورغباتهم توفر فرصة أكبر لكسب العميل وخسارة المنافسون له وأن الإستجابة عامل نجاح اساسي لزيادة الحصة السوقية وبموجب ذلك يتطلب من المصارف أن تطور خدماتها وأن تحصل على طلبات العميل أسرع من منافسيها (صالح، 2010).

3- الممولون:

"تحتاج مؤسسات الأعمال وخاصة المؤسسات المالية والمصرفية موارد بشرية ومالية، إذ نادراً ما تعتمد على مواردها المالية الخاصة، بل تحتاج إلى ممولين كالمودعين والمستثمرين، لذا ينبغي عليها تحليل وتقييم الممولين لمعرفة أفضلهم لها، من خلال إعداد تقديرات حقيقية عن الموارد المالية المتاحة، وما تحتاج إليه من موارد لتنفيذ خططها المستقبلية ومنها سياستها الائتمانية فكلما توفرت لديها الأموال الكافية تمكنت من منح تسهيلات أكثر والعكس صحيح" (البرزنجي و حسين ، 2017، ص.134)، ونظراً لأن كمية ونوعية وتكلفة الموارد المالية والمادية والبشرية نادراً ما تكون مثالية، فإن تقييم الممولين يكتسب درجة عالية من الأهمية في تحليل بيئة التشغيل الخاصة بالمصارف (ادريس والمرسي، 2002).

4- الموردون (المجهزون):

يقصد بالموردين الأفراد أو المؤسسات التي يمكن أن تتعامل معها المصارف لتوفير احتياجاتها من الموارد لغرض تسهيل مهامها في إنتاج الخدمات التي تقدمها، فهم يمثلون مصادر توريد الأدوات اللازمة لعمليات وأنشطة المصارف (المغربي، 1999).

وعند تحديد المصارف أهدافها وبدء عملها لابد لها من تحديد مصادر تجهيزها وفي ذات الوقت وضع مصادر بديلة للتجهيز لمنع الاضطراب في الحالات الحرجة والأزمات غير المتوقعة (صالح، 2010).

أهمية دراسة وتحليل البيئة الخارجية الخاصة للمصارف:

يتوقف نجاح المصرف إلى حد كبير على مدى دراسته و تحليله للعوامل البيئية المؤثرة ومحاولة الإستفادة من اتجاهات هذه العوامل، ودرجة تأثير كل منها، وبصفة عامة تساعد دراسة وتحليل العوامل البيئية للمصرف على التعرف على الأبعاد التالية (ادريس والمرسي، 2002):

1- الأهداف التي يجب تحقيقها:

تحديد الأهداف التي يجب الإستفادة منها وكيف يمكن للمصارف أن تحقق تلك الأهداف، سواء على مستوى الأهداف الإستراتيجية أو الأهداف التشغيلية أو تعديل الأهداف بحسب نتائج الدراسات التي قامت بها.

2- الموارد المتاحة:

بيان الموارد المتاحة و كيفية الإستفادة منها وكيف يمكن للمصرف أن يحقق تلك الإستفادة من الموارد الأولية، رأس المال، التكنولوجيا، الآلات، الموارد البشرية.

3- العلاقات بين المؤسسات:

تساعد على بيان علاقات الأثر والتأثير بالمؤسسات المصرفية المختلفة سواء كانت تلك المؤسسات امتداد لها، أو تستقبل منتجاتها أو تعينها في عملياتها وأنشطتها المختلفة.

4- العادات والتقاليد:

تساهم دراسات البيئة في تحديد سمات فئات المجتمع التي تتعامل أو ستتعامل معها المصارف، وذلك من خلال الوقوف على أنماط القيم السائدة وأيها يعطي الأولوية، كما تساهم هذه الدراسات في بيان السلوك الإنتاجي والإستهلاكي للأفراد، والذين يمثلون جمهور المصرف، مما يفيد في تحديد خصائص المنتجات وأسعارها ووقت إنتاجها وتسويقها.

كما اضاف المغربي (2001).

5- النطاق والمجال المتاح أمام المؤسسة:

تسهم دراسات البيئة في تحديد نطاق السوق المرتقب ومجال المعاملات المتاحة أمامها سواء تعلق الأمر بالسلع أو الخدمات وطرق التوزيع ومناخه وأساليب وشروط الدفع وتحديد أسعار وخصائص المنتجات المسموح بها، والقيود المفروضة على المصارف من قبل الجهات القانونية والتشريعية المختلفة، كما تساعد في بيان علاقاتها بالمصارف الأخرى المختلفة، سواء كانت تمثل إمداد بالنسبة لها أو مستقبل تستقبل منتجاتها أو تعاونها في عملياتها ونشاطها.

مفهوم الائتمان المصرفي:

عرف العديد من الكتاب الائتمان بتعاريف متعددة يختلف مضمونها وفقاً لوجهة نظر الدارس في هذا المجال، ومن هذه التعريفات ما يلي:

فقد عرف رشيد وجوده (1999، ص.31) الإئتمان على أنه: "مقياس لقابلية الشخص المعنوي الاعتباري للحصول على النقود مقابل تأجيل الدفع إلى وقت معين في المستقبل، وهذا المفهوم المبسط للإئتمان يمكن أن

يعبر من وجهة نظر أخرى عن مفهوم الدين، إذ أن الأخير يمثل تعهداً بالدفع في المستقبل غالباً ما يكون بشكل نقدي ومثلما يمثل الائتمان حقاً بتسلم الأموال المقرضة في وقت لاحق على إقراضها فإن الدين كذلك وكلاهما يصاحب وعداً بالدفع في المستقبل أي بعد انقضاء وقت الإستدانة أو الإقتراض".

في حين عرفت ذيب وآخرون (2012، ص.11) الائتمان على أنه: "مبادلة قيمة حاضرة بقيمة أجلية ومثال ذلك المقرض الذي يقدم للمقترض مبلغاً من المال، فهو يبادل قيمة حاضرة على أمل الحصول على قيمة أجلية عند سداد مبلغ القرض في الموعد المستقبلي المتفق عليه".

ولقد عرف الاقتصاديون الائتمان المصرفي بأنه: "متاجرة المصارف بالودائع النقدية التي تعود ملكيتها للشركات والمؤسسات وأفراد المجتمع وتخضع إلى أسس استقر عليها العرف المصرفي" (الخرجي، 2002، ص.10).

أما المتخصصون في مجال التمويل والمصارف، فيعرفون الائتمان بأنه "علاقة مديونية طرفها المقرض مانح التمويل (في شكل نقود أو سلع أو خدمات)، والمقترض مستلم التمويل، وأنه يقوم على عنصر الثقة والأمانة بين الطرفين، كما أنه يتضمن إلزاماً للمدين بالدفع خلال فترة زمنية مابين منحه وتسديده حيث تسترد قيمته أحياناً بموجب سلسلة من الدفعات النقدية على مدار فترة الإستحقاق" (النوال، 2012، ص.13).

أهمية الائتمان على مستوى المصرف:

يعتبر الائتمان على مستوى المصرف الاستثمار الأكثر قسوة نظراً لما يتحمله من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهيار المصرف وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية لإدارة المصرف والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح ودونه تفقد المصارف دورها كوسيط مالي في الاقتصاد (المملوك، 2014).

منهجية البحث:

من أجل تحقيق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن دراسة أو بحث الظاهرة المراد بحثها، كما توجد بالواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً وكميّاً، ويوضح خصائصها (عبيدات وآخرون، 2006).

وتم الاعتماد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع البحث، كما إنه تم استخدام أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة البحث، كما تم الاعتماد على وسيلة الاستبيان لجمع البيانات.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من المصارف التجارية الليبية ونظراً للوقت والتكلفة اقتصر البحث على دراسة ثلاثة مصارف فقط وهي المصرف التجاري الوطني ومصرف الوحدة ومصرف التجارة والتنمية والواقعة إداراتها العامة بالمنطقة الشرقية.

ونظراً لتجانس مجتمع البحث وتشابه الظروف التي تحيط بها فإن العينة تكون ممثلة لمجتمع البحث بالكامل. وتم استهداف " إدارة الائتمان وإدارة المخاطر وإدارة العمليات المصرفية وإدارة الاسترجاع"، ويرجع سبب اختيار الإدارات المذكورة سابقاً على اعتبار إنها معنية بقرار منح الائتمان أو أن القرار الائتماني يمر عبر هذه الإدارات.

وبعد تحديد مجتمع البحث وتحديد عينة البحث بدقة شرع الباحثان في التحضير والترتيب لعملية توزيع وجمع الاستبيان على الفئات المشاركة في الدراسة والمؤثرة في قرارات منح الائتمان من (مدراء وموظفين بإدارات الائتمان والمخاطر والعمليات المصرفية بالمصارف التجارية عينة البحث) .

قام الباحثان بتوزيع عدد (45) استمارة استبيان على أفراد العينة بمصرف التجاري الوطني وتم استلام عدد (40) استمارة وهي صالحة للتحليل بنسبة (89%)، وأيضاً تم توزيع عدد (50) استمارة استبيان على أفراد العينة بمصرف الوحدة وتم استلام عدد (40) استمارة وهي صالحة للتحليل بنسبة (80%)، وكذلك تم توزيع عدد (25) استمارة استبيان على أفراد العينة بمصرف التجارة والتنمية وتم استلام عدد (25) استمارة وهي صالحة للتحليل بنسبة (100%) .

مجموع عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على أفراد العينة في المصارف الثلاث بلغت (120) استمارة وتم استلام منها عدد (105) استمارة فقط بنسبة استجابة بلغت (87.5%) من إجمالي أفراد العينة في المصارف الثلاث، حيث تعتبر هذه النسبة أكبر من المتوسط وتحقق أهداف البحث.

صدق وثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان استقراره وعدم تناقضه مع نفسه ويعطي نفس القيم عند إعادة تطبيقه، أما الصدق فيقصد به أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، وكلما ازدادت درجة ثبات وصدق بيانات الاستبيان كلما ازدادت الثقة فيها (عبدالفتاح، 2008).

وللتحقق من صدق وثبات بيانات الاستبيان المتحصل عليها من المبحوثين استخدم الباحثان اختبار ألفا كرونباخ، فإذا كانت قيمة ألفا أكبر من (60%) فهذا يعني أن بيانات البحث ذات ثبات عالي وموثوق، أما إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ أقل من (60%) فهذا يعني عدم ثبات بيانات البحث، وكانت نسبة ثبات اختبار ألفا كرونباخ لبيانات هذا البحث (89.7%)، ونسبة صدق اختبار ألفا كرونباخ لبيانات هذا البحث بشكل عام (87.8%)، وهذا يدل على أن بيانات البحث ذات ثبات وصدق عالي.

جدول (1): نتائج ثبات وصدق الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معاملات الثبات	معاملات الصدق
العملاء	4	0.668	0.817
المنافسون	4	0.623	0.789
الممولون	5	0.635	0.796
الموردون	3	0.771	0.878
عوامل البيئة المصرفية الخاصة	16	0.897	0.947

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test:

تم استخدام اختبار كولمغوروف سمرنوف kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وقد أشارت نتائجه إلى عدم تبعية محور البحث وأبعاده للتوزيع الطبيعي، لأن القيم الاحتمالية لمحور وأبعاد البحث أقل من مستوى الدلالة (0.05).

جدول (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (كولمغوروف سمرنوف)

المحور	القيمة الاحصائية	القيمة الاحتمالية
العملاء	0.127	0.000
المنافسون	0.135	0.000

0.000	0.115	الممولون
0.000	0.145	الموردون

ووفقاً لهذه النتائج تم استخدام الاختبارات اللامعلمية لاختبار فرضيات البحث.

تحليل البيانات المتعلقة بصفات المشاركين في البحث:

يتضح من جدول (3) أن معظم عينة البحث من حملة البكالوريوس بنسبة (80 %) من إجمالي أفراد عينة البحث، وأن (9.5 %) هم من حملة الماجستير و(2.8 %) من حملة الدكتوراه، و(7.7 %) من حملة الدبلوم العالي والمتوسط ، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً بالاعتماد والوثوق في البيانات المتحصل عليها، ويبين متغير التخصص أن ما نسبته (51.4%) من أفراد عينة البحث تخصصهم العلمي محاسبة وتشكل أعلى نسبة من أفراد عينة البحث وهذه نتيجة طبيعية حيث أن العمل المصرفي يقوم على أساس التخصص العلمي المحاسبي والعلوم المالية والمصرفية، ونسبة (20%) من التخصصات العلمية الأخرى، وكذلك ما نسبته (15.3%) من أفراد عينة البحث تخصصهم اقتصاد، ونسبة (13.3%) تخصصهم تمويل ومصارف .

وبين متغير الخبرة أن (35.2 %) من إجمالي أفراد عينة البحث بلغت خبرتهم من خمسة عشر سنة فما فوق، وأن (30.5 %) تراوحت خبرتهم من عشرة سنوات إلى خمسة عشر سنة، و(17.1 %) تراوحت خبرتهم أقل من خمسة سنوات، و(17.1 %) تراوحت خبرتهم أيضاً من خمسة سنوات إلى عشرة سنوات، مما يدل على أن معظم أفراد عينة البحث لديهم الخبرة العملية في العمل المصرفي وهذا يتفق مع أهداف البحث حيث التركيز على ذوي الخبرة.

جدول (3):

توزيع أفراد عينة البحث حسب متغيرات البحث الديمغرافية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة
المؤهل العلمي	دكتوراه	3	2.8
	ماجستير	10	9.5
	بكالوريوس	84	80
	اقل من بكالوريوس	8	7.7
المجموع		105	100%
التخصص	تمويل ومصارف	14	13.3
	محاسبة	54	51.4
	اقتصاد	16	15.3
	أخرى	21	20
	المجموع	105	100%

17.1	18	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
17.1	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
30.5	32	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
35.3	37	15 سنة فأكثر	
100%	105	المجموع	

التحليل الوصفي لنتائج متغيرات البيئة الخارجية الخاصة:

في هذا الجزء تم التعرف على آراء واتجاهات المشاركين في البحث حول أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمصارف التجارية الليبية، من خلال تحليل البيانات الخاصة بكل محور من محاور البحث، وبالتالي فإننا نحصل على اتجاه الإجابات لدى أفراد عينة البحث وذلك لكل محور على حدة.

- تحليل إجابات المشاركين حول أهمية العملاء كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان:

ولتحديد أهمية العملاء كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان تم حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية لفقرات هذا المحور وذلك على النحو التالي:

جدول (4):

توزيع إجابات عينة البحث نحو عامل العملاء والوسط المرجح والانحراف المعياري لإجاباتهم

الرقم	العبارات	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
1	تنوع احتياجات العملاء للخدمات المصرفية يُمكن المصرف من التوسع في تقديم تلك الخدمات من بينها تقديم التسهيلات الائتمانية.	4.304	0.502	1
2	كلما زاد عدد العملاء كلما قلت تكلفة تقديم التسهيلات الائتمانية.	3.428	0.907	4
3	كلما زاد عدد العملاء كلما تنوعت المنتجات الائتمانية المقدمة لهم.	3.990	0.849	2
4	يقوم المصرف بدراسة احتياجات العملاء لتقديم الخدمات والمنتجات الائتمانية بالجودة المطلوبة.	3.971	0.685	3
المتوسط العام		3.923		
الانحراف المعياري		0.442		

من خلال النتائج المعروضة في جدول (4)، يتبين أن الوسط المرجح للإجابات على فقرات محور العملاء يتراوح بين (3.428-4.304)، وأن كل النتائج كانت إيجابية. كما يتبين من الجدول أيضاً أن العبارات التي تقيس محور العملاء قد جاءت بالترتيب التنازلي التالي:

* جاءت الفقرة " تنوع احتياجات العملاء للخدمات المصرفية يُمكن المصرف من التوسع في تقديم تلك الخدمات من بينها تقديم التسهيلات الائتمانية" في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قيمته (4.304) وانحراف معياري

(0.502) وكانت نسبة الموافقة (98.1%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية جداً.

* وجاءت الفقرة " كلما زاد عدد العملاء كلما تنوعت المنتجات الائتمانية المقدمة لهم" في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح قيمته (3.990) وإنحراف معياري (0.849) وكانت نسبة الموافقة (69.5%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* كما كانت الفقرة " يقوم المصرف بدراسة إحتياجات العملاء لتقديم الخدمات والمنتجات الائتمانية بالجودة المطلوبة" في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح قيمته (3.971) وإنحراف معياري (0.685) وكانت نسبة الموافقة (82.9%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة " كلما زاد عدد العملاء كلما قلت تكلفة تقديم التسهيلات الائتمانية " بمتوسط مرجح قيمته (3.428) وإنحراف معياري (0.907) وكانت نسبة الموافقة (55.2%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وبشكل عام يتبين أن الوسط المرجح لجميع عبارات محور العملاء هو (3.923)، وهو أكبر من وزن المحايد (3)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة عالية على أهمية العميل في قرارات منح الائتمان المصرفي.

• تحليل إجابات المشاركين حول أهمية المنافسون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان:

ولتحديد أهمية المنافسون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان تم حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب الاهمية لفقرات هذا المحور وذلك على النحو التالي:

جدول (5):

توزيع إجابات عينة البحث نحو عامل المنافسون والوسط المرجح والانحراف المعياري لإجاباتهم

الرقم	العبارات	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
1	زيادة عدد العملاء يُمكن المصرف من تخفيض تكلفة تقديم الخدمات الائتمانية وبالتالي يحقق المصرف ميزة تنافسية.	3.790	0.895	2
2	للحفاظ على مستوى الخدمات الائتمانية وتحقيق الميزة التنافسية تقوم إدارة المصرف بوضع استراتيجيات بديلة للتعامل مع تغيرات السوق.	3.761	0.753	3
3	زيادة الفوائد على الودائع لجذب المدخرات يؤثر على حجم الائتمان المعروض.	3.495	0.821	4
4	يقوم المصرف بدراسة إحتياجات ورغبات العملاء لابتكار منتجات جديدة في ظل تعدد المصارف المنافسة وذلك حفاظا على العملاء.	3.838	0.773	1
المتوسط العام		3.721		
الانحراف المعياري		0.494		

من خلال النتائج المعروضة في جدول(5)، يتبين أن الوسط المرجح للإجابات على فقرات محور المنافسون يتراوح بين (3.495-3.838)، وأن كل النتائج كانت إيجابية.

كما يتبين من الجدول أن العبارات التي تقيس محور المنافسون قد جاءت بالترتيب التنازلي التالي:

* جاءت الفقرة " يقوم المصرف بدراسة إحتياجات ورغبات العملاء لإبتكار منتجات جديدة في ظل تعدد المصارف المنافسة وذلك حفاظا على العملاء" في المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قيمته (3.838) وانحراف معياري (0.773) وكانت نسبة الموافقة (69.5%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* جاءت الفقرة " زيادة عدد العملاء يُمكن المصرف من تخفيض تكلفة تقديم الخدمات الإئتمانية وبالتالي يحقق المصرف ميزة تنافسية " في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح قيمته (3.790) وانحراف معياري (0.895) وكانت نسبة الموافقة (64.8%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* كما كانت الفقرة " للحفاظ على مستوى الخدمات الإئتمانية وتحقيق الميزة التنافسية تقوم إدارة المصرف بوضع إستراتيجيات بديلة للتعامل مع تغيرات السوق " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح قيمته (3.761) وانحراف معياري (0.753) وكانت نسبة الموافقة (66.7%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية .

* وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة " زيادة الفوائد على الودائع لجذب المدخرات يؤثر على حجم الإئتمان المعروض " بمتوسط مرجح قيمته (3.495) وانحراف معياري (0.821) وكانت نسبة الموافقة (49.5%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وبشكل عام يتبين أن الوسط المرجح لجميع عبارات محور المنافسون هو (3.721)، وهو أكبر من وزن المحاييد (3)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة عالية على أهمية المنافسون في قرارات منح الإئتمان المصرفي.

• تحليل إجابات المشاركين حول أهمية الممولون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان:

ولتحديد أهمية الممولون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان تم حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب الاهمية لفقرات هذا المحور وذلك على النحو التالي:

جدول (6):

توزيع إجابات عينة البحث نحو عامل الممولون والوسط المرجح والانحراف المعياري لإجاباتهم

الرقم	العبارات	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
1	كلما زاد حجم الودائع المستقرة زاد من حجم الائتمان الممنوح من قبل المصرف.	3.961	0.678	4
2	يلجأ المصرف إلى إعداد تقديرات حقيقية للموارد المالية المتاحة وما يحتاجه لتنفيذ سياسته الائتمانية.	3.676	0.837	5
3	يعمل المصرف على جذب المودعين لزيادة مصادر التمويل التي يحتاجها لممارسة أنشطته الائتمانية.	4.085	0.621	1
4	تؤثر طبيعة رأس المال "خاص أو عام" على قرارات منح الائتمان بالمصرف.	4.057	0.718	3
5	يؤثر حجم رأس المال في حجم الائتمان الممنوح.	4.085	0.637	2

3.973	المتوسط العام
0.430	الانحراف المعياري

من خلال النتائج المعروضة في جدول (6)، يتبين أن الوسط المرجح للإجابات على فقرات محور الممولون يتراوح بين (3.676-4.085)، وأن كل النتائج كانت إيجابية. ويتبين من الجدول أن العبارات التي تقيس محور الممولون قد جاءت بالترتيب التنازلي التالي:

* جاءت الفقرة " يعمل المصرف على جذب المودعين لزيادة مصادر التمويل التي يحتاجها لممارسة أنشطته الائتمانية " في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قيمته (4.085) وانحراف معياري (0.621) وكانت نسبة الموافقة (84.8%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وجاءت الفقرة " يؤثر حجم رأس المال في حجم الائتمان الممنوح " في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح قيمته (4.085) وانحراف معياري (0.637) وكانت نسبة الموافقة (87.7%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* كما كانت الفقرة " تؤثر طبيعة رأس المال " خاص أو عام " على قرارات منح الائتمان بالمصرف " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح قيمته (4.057) وانحراف معياري (0.718) وكانت نسبة الموافقة (84.8%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة " كلما زاد حجم الودائع المستقرة زاد من حجم الائتمان الممنوح من قبل المصرف " بمتوسط مرجح قيمته (3.961) وانحراف معياري (0.678) وكانت نسبة الموافقة (79%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وكانت الفقرة " يلجأ المصرف إلى إعداد تقديرات حقيقية للموارد المالية المتاحة وما يحتاجه لتنفيذ سياسته الائتمانية " في المرتبة الخامسة بمتوسط مرجح قيمته (3.676) وانحراف معياري (0.837) وكانت نسبة الموافقة (62.2%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وبشكل عام يتبين أن الوسط المرجح لجميع عبارات محور الممولون هو (3.973)، وهو أكبر من وزن المحايد (3)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة عالية على أهمية الممولون في قرارات منح الائتمان المصرفي.

• تحليل إجابات المشاركين حول أهمية الموردين كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان:

ولتحديد أهمية الموردين كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان تم حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية لفقرات هذا المحور وذلك على النحو التالي:

جدول (7):

توزيع إجابات عينة البحث نحو عامل الموردين والوسط المرجح والانحراف المعياري لإجاباتهم

الرقم	العبارات	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
1	لشركات الدعم الفني التي يتعامل معها المصرف دور مباشر في سرعة تقديم الخدمات الائتمانية للعملاء.	3.904	0.714	1

2	تتأثر حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء في حالة زيادة تكلفة شركات الدعم الفني.	3.723	0.925	3
3	تقوم شركات الدعم الفني بتقديم منظومات إلكترونية تساعد في تسهيل كافة الإجراءات الائتمانية .	3.771	0.724	2
المتوسط العام		3.800		
الانحراف المعياري		0.598		

من خلال النتائج المعروضة في جدول (7)، يتبين أن الوسط المرجح للإجابات على فقرات محور الموردون يتراوح بين (3.723-3.904)، وأن كل النتائج كانت إيجابية. ويتبين من الجدول أن العبارات التي تقيس محور الموردون قد جاءت بالترتيب التنازلي التالي:

* جاءت الفقرة " لشركات الدعم الفني التي يتعامل معها المصرف دور مباشر في سرعة تقديم الخدمات الائتمانية للعملاء " في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قيمته (3.904) وانحراف معياري (0.714) وكانت نسبة الموافقة (75.2%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية.

* وجاءت الفقرة " تقوم شركات الدعم الفني بتقديم منظومات إلكترونية تساعد في تسهيل كافة الإجراءات الائتمانية " في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح قيمته (3.771) وانحراف معياري (0.724) وكانت نسبة الموافقة (63.8%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية .

* كما كانت الفقرة " تتأثر حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء في حالة زيادة تكلفة شركات الدعم الفني " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح قيمته (3.723) وانحراف معياري (0.925) وكانت نسبة الموافقة (60%) وحسب المتوسط المرجح فإن هذه العبارة تأتي في درجة الموافقة العالية .

* ويشكل عام يتبين أن الوسط المرجح لجميع عبارات محور الموردون هو (3.800)، وهو أكبر من وزن المحاييد (3)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة عالية على أهمية الموردون في قرارات منح الائتمان المصرفي.

التحليل الاستدلالي لعوامل البيئة الخارجية الخاصة باستخدام اختبار الإشارة Sign Test :

للحكم على فرضيات الدراسة تم الاعتماد على التحليل الاستدلالي، للبيانات التي تم تجميعها عن طريق قائمة الاستبيان التي احتوت على مجموعة من الأسئلة من شأنها الحكم على فرضيات الدراسة، وذلك باختبارها إحصائياً باستخدام الاختبارات اللامعلمية والمتمثلة في اختبار الإشارة Sign Test لفرضيات البحث كما في الجدول التالي:

جدول (8):

نتائج اختبار الإشارة لأهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان

البعد	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية
اهمية العملاء في اتخاذ قرار منح الائتمان	3.923	0.442	0.00
اهمية المنافسون في اتخاذ قرار منح الائتمان	3.721	0.494	0.00
اهمية الممولون في اتخاذ قرار منح الائتمان	3.973	0.430	0.00
اهمية الموردون في اتخاذ قرار منح الائتمان	3.800	0.598	0.00

يتضح من جدول (8) أن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصائية اختبار الإشارة قد قلت عن مستوى المعنوية المفترض (0.05)، عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة على النحو التالي:

1. رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أهمية لعوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
2. رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أهمية للعملاء كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
3. رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أهمية للمنافسون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
4. رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أهمية للممولون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
5. رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أهمية للموردون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.

ولمعرفة أكثر مجالات عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة أهمية في اتخاذ قرار منح الائتمان يمكن استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية والرتبة كما في الجدول التالي:

جدول (9):

أهمية عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف	المتوسط	البعد
2	78.46	0.442	3.923	أهمية العملاء في اتخاذ قرار منح الائتمان
4	74.42	0.494	3.721	أهمية المنافسون في اتخاذ قرار منح الائتمان
1	79.46	0.430	3.973	أهمية الممولون في اتخاذ قرار منح الائتمان
3	76	0.598	3.800	أهمية الموردون في اتخاذ قرار منح الائتمان

يتبين من جدول (9) أهمية الممولون في اتخاذ قرار منح الائتمان جاء بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بنسبة بلغت (79.46%) ، وجاء أهمية العملاء في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمرتبة الثانية بنسبة (78.46%)، يليه أهمية الموردون في اتخاذ قرار منح الائتمان بنسبة (76.00%) بينما جاءت أهمية المنافسون في اتخاذ قرار منح الائتمان بالمرتبة الأخيرة.

نتائج البحث:

توصل الباحثان من خلال تحليل بيانات البحث، ونتائج التحليل الإحصائي واختبار فروض البحث إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

1. وجود أهمية لعوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
2. وجود أهمية للعملاء كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
3. وجود أهمية للمنافسون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
4. وجود أهمية للممولون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.
5. وجود أهمية للموردون كأحد عوامل البيئة الخارجية المصرفية الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.

6. تتنوع إحتياجات العملاء للخدمات المصرفية يُمكن المصارف من التوسع في تقديم التسهيلات الائتمانية.
7. تقوم المصارف بدراسة إحتياجات ورغبات العملاء لإبتكار منتجات جديدة في ظل تعدد المصارف المنافسة وذلك حفاظا على العملاء.
8. تعمل المصارف على جذب المودعين لزيادة مصادر التمويل التي يحتاجها لممارسة انشطته الائتمانية .
9. لشركات الدعم الفني التي تتعامل معها المصارف دور مباشر في سرعة تقديم الخدمات الائتمانية للعملاء .

توصيات البحث:

- على ضوء ما تقدم، وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها نقترح بعض التوصيات من أهمها:
1. ضرورة إهتمام المصارف محل البحث بموضوع التحليل البيئي، خاصة وأنه أصبح يُشكل ضرورة حتمية لها في العصر الراهن، باعتباره الأسلوب الوحيد الذي يزيد من قدرتها على التأثير الهادف في كافة متغيرات البيئة الخارجية، لكي تكون أكثر فهماً لبيئتها والأقدر على التنافس وتحقيق الأهداف.
 2. على المصارف محل البحث أن تُركز جهودها نحو التعامل الأفضل مع عملائها لأن كسبهم يعتبر نقطة قوة لها وفرصة لمنح المزيد من الائتمان المصرفي ومن ثم جني المزيد من الأرباح .
 3. ضرورة استحداث وحدة أو قسم بالمصارف يختص بإعداد البرامج المعلوماتية عن البيئة الخارجية، كون هذه المعلومات لها أثر كبير بالمصارف.

المراجع

1. ابودلوح، محمود وموسى، صباح (2009)، أثر عوامل البيئة الخارجية على النشاطات التسويقية لقطاع المصوغات الذهبية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، عدد 79، ص 1-26.
2. ادريس، ثابت والمرسي، جمال الدين (2002)، الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية)، الإسكندرية، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
3. البرزنجي، احمد محمد، وفاء جثير حسين (2017)، العلاقة بين تحليل البيئة الخارجية والتسهيلات المصرفية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، كلية الرافدين الجامعة، المجلد 12، عدد 41، ص 130-156.
4. الجزراوي، إبراهيم والنعمي، نادية (2010)، تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المختارة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 83، ص 1-45.
5. الجنابي، ثامر هادي (2013)، العلاقة بين بعض متغيرات البيئة الخارجية ومستوى الأداء من وجهة نظر بعض منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة، جامعة بابل، مجلد 5، عدد 1، ص 82-118.
6. الحذراوي، حامد وسهيل، كرار (2015)، بعض عوامل البيئة الخارجية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة الكوفة، العراق، مجلد 7، عدد 2، ص 48-69.
7. الخزرجي، منير حسين (2002)، السياسة الائتمانية في منح القروض الائتمانية، مجلة الرشيد المصرفي، مصرف الرشيد، بغداد، العدد السابع، السنة الثالثة، ص 48-69.

8. الصميدعي، محمد، حسن، كريمة، علي، سعاد (2014)، عوامل البيئة الخارجية واتخاذ القرارات الإستراتيجية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العدد 104، ص 169-184.
9. المغربي، عبد الحميد (1999)، الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن 21، القاهرة، مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر.
10. المغربي، عبد الحميد (2001)، الإدارة الإستراتيجية، القاهرة، مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر.
11. المملوك، أنس هشام (2014)، مخاطر الائتمان وأثرها في المحافظ الاستثمارية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق.
12. النوال، سمير سعد (2012)، مشكلة تعثر الديون بالمصارف التجارية الليبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
13. بن واضح، الهاشمي (2014)، تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة فرحات عباس، اسطيف، الجزائر.
14. ذيب، سوزان، نور، محمود، موسى، شقيري، سعادة، عبدالله (2012)، إدارة الائتمان، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
15. رشيد، عبد المعطي، جودة، محفوظ (1999)، إدارة الائتمان، عمان، دار وائل للطباعة والنشر.
16. صالح، ماجد محمد (2010)، اثر بعض عوامل البيئة الخارجية في اسبقية الإبداع، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة تكريت، مجلد 6، عدد 18، ص 9-32.
17. صباّح، بهية (2008)، العوامل المؤثرة على درجة امان البنوك التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
18. عبدالفتاح، عز حسن (2008)، مقدمة الإحصاء الوصفي والإستدلالي بإستخدام Spss، السعودية، جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
19. عبيدات، محمد، ابونصار، محمد، مبيضين، عقلة (2006)، منهجية البحث العلمي، عمان، دار وائل للطباعة والنشر.

مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

أثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي "دراسة استكشافية على القطاع المصرفي الليبي"

أ. خالد زيدان عبدالسلام الفضلي¹

أ.د. فاطمة وئام بن مراد الدوعاجي²

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي القائم على أسلوب تحليل المحتوى لعينة من المصارف التجارية بلغ عددها (6) مصارف وذلك خلال الفترة (2012-2015)، وأظهرت النتائج الإحصاء الوصفي أن مستوى الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة متدنية نسبياً، في حين كشفت نتائج الإحصاء الاستنتاجي بعدم وجود أثر للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي، وبذلك وفرت النتائج أدلة هامة للمصارف التجارية، وتوصي الدراسة بتفعيل الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة، وزيادة الوعي بأهميته في المصارف التجارية الليبية.

الكلمات المفتاحية: الإفصاحات غير المالية، تقارير الأعمال المتكاملة، الأداء المالي، سوق المال الليبي.

إقتبس هذه المقالة:

خالد الفضلي، فاطمة الدوعاجي (2020)، أثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، مقالة رقم 2، الإصدار الخامس، جامعة بنغازي، قسم المحاسبة، ص 20-41.

The impact of non-financial disclosures on integrated business reports on financial performance

"An Exploratory Study on the Libyan Banking Sector"

¹ Khaled Al-Fadhil

² Fatima Al-Douagi

Abstract:

The study aimed to know the effect of non-financial disclosures of integrated business reports on the financial performance of Libyan commercial banks, and the study followed the descriptive approach based on the content analysis method for a sample of 6 commercial banks, during the period (2012-2015), and the results showed descriptive statistics The level of non-financial disclosures for integrated business reports is relatively low, while the results of the deduction statistics revealed that there is no effect of non-financial disclosures of integrated business reports on financial performance, and thus the results provided important evidence for commercial banks, and the study recommends activating the non-financial disclosure of integrated business reports, and raising awareness Its importance in the Libyan commercial banks.

Key words: non-financial disclosures, integrated business reports, financial performance, Libyan money market.

1 محاضر بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي.

2 أستاذ بقسم المالية والمحاسبة - كلية العلوم الاقتصادية والتصرف - جامعة تونس المنار.

1-المقدمة وطبيعة المشكلة:

أدت الانهيارات التي حدثت للعديد من الشركات خلال العقد الماضي، وما تبعها من أزمات مالية على مستوى العالم؛ للتساؤل حول مدى إمكانية الاعتماد Reliability على نماذج التقارير الحالية، وبصفة خاصة التقارير المالية السنوية ذات المنظور المالي قصير الأجل، بذلك أصبح هناك اتفاق بين الأكاديميين والممارسين على أن الإبقاء على الأنظمة الحالية للتقارير المالية التقليدية سيتربط عليه مواجهة سلسلة من القيود (Gray,2006)، وهذا بمثابة دعوة لاستيقاظ أصحاب المصالح وخاصة المستثمرين ومانحي الائتمان في جميع أنحاء العالم، ليدركوا أنهم بحاجة ليس فقط لبيانات مالية تاريخية وإنما أيضاً لمعلومات شاملة ترتبط بالمستقبل (Yongvnich and Guthrie,2006; Matthews, 2012; ICAA).

ونتيجة لذلك اهتمت كثير من الجهات المهنية والتنظيمية بإصدار قوانين وتوجيهات لزيادة جودة التقارير المالية، إلى أن ظهر جيل جديد من التقارير أطلق عليه مصطلح "تقارير الأعمال المتكاملة" ليلبي احتياجات أصحاب المصالح المختلفين، ويساعدهم في إجراء التقييم الواعي لأداء الشركة من منظور استراتيجي، وتقييم مدى قدرة الشركة على خلق القيمة لكافة الأطراف (Araya, 2006; Meschant and Sandino, 2009; Dhaliwal et al, 2012; Eccles et al, 2012; Hahn and Kuhnen, 2013; García-Sánchez et al, 2013).

وأوضحت دراسات عديدة (Meschant and Sandino, 2009; Morhardt, 2010; Hahn and Kuhnen; Kosovic and Patel, 2013; Stubbs and Higgins, 2014) بزيادة الإفصاح عن المعلومات غير المالية، وحدث دمج بين المعلومات المالية والمعلومات غير المالية، لتوفير مستويات عالية من الإفصاح والشفافية، حيث يشمل الإفصاح معلومات عن الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من منظور إستراتيجي، وتتضمن هذه المعلومات إضافة للمعلومات المالية للإفصاح عن المخاطر وآليات مواجهتها من جانب الإدارة، وإمكانات الشركة الحالية والمتوقعة، وإجراءات الحوكمة المتبعة ومدى الالتزام بالقضايا البيئية والاجتماعية وكافة المعلومات المتعلقة باستدامة الشركة، ولا شك أن التوسع في الإفصاح عن المعلومات غير المالية في صورة تقارير أعمال متكاملة، سيحقق منافع كثيرة لكافة أصحاب المصالح.

وفي السياق ذاته اتفقت دراسة كل من (Cheng et al, 2014; Saka and Oshika, 2015)، بأنه لمساعدة أصحاب المصالح على التنبؤ بقدرة الشركة على خلق القيمة، ضرورة توافر مجموعة من المؤشرات غير المالية وغير التقليدية، التي تغطي نطاقاً كبيراً من احتياجات أصحاب المصالح.

ويرى (Roy and Gitman (2012) أنه يوجد اثنتين من العوامل التي تدفع المستثمرين للاهتمام بتكامل المعلومات غير مالية، العامل الأول تحقيق الاستدامة؛ فالاستثمار المستدام هو فرصة للنمو والتميز عن الغير، وجذب المستثمرين، وتعزيز سمعة الشركة، أما العامل الثاني فهو رؤية المستثمرين أن المعلومات غير المالية ترتبط بالأداء المالي، ومقياس جيد لإدارة المخاطر، والشركات ذات الأداء غير المالي الجيد لديها قدرة أعلى على التكيف مع التغيرات التي تحدث في بيئة الأعمال.

ويتفق كل من فودة، (2008)؛ الخيال، (2009)؛ الأراضي، (2012)؛ محمود، (2013)، على أن المستثمرين في حاجة لإطار متكامل من المعلومات المالية وغير المالية بهدف ترشيد قرار الاستثمار؛ لصعوبة الاعتماد على المقاييس المالية بمفردها، وعلى غرار ذلك أكدت دراسة شرف (2015) بأن الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة تساعد أصحاب المصالح على تقييم الأداء المالي للشركة.

وتواجه المصارف التجارية كغيرها من منظمات الأعمال ضغوط كبيرة من أصحاب المصالح بغرض زيادة مستوى الإفصاح غير المالي؛ نظراً لحاجتهم إلى بيانات ومعلومات تساعد في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية (الشطناوي، 2018).

في ضوء ما تقدم فإن المشكلة الرئيسية التي تستدعي البحث في هذا المجال تكمن في التالي:

هل تؤثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تؤثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول (ROA)؟

- هل تؤثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE)؟

2-هدف الدراسة:

تسعي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة فيما إذا كان للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة أثر على الأداء المالي مقاساً بكل من العائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية (ROE).
- تحديد مستوى تطبيق كل إفصاح على حدة، وأيهما الأكثر تطبيقاً لدى المصارف التجارية الليبية.
- المقارنة بين قوة الأثر لتطبيق الإفصاحات على العائد على الأصول، وعلى العائد على حقوق الملكية.

3-أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة من أنها تتيح الفرصة للتعرف على واقع الإفصاح غير المالي لمتطلبات تقارير الأعمال المتكاملة وأثرها على الأداء المالي في المصارف التجارية الليبية، من خلال مؤشر معد خصيصاً لدراسة هذه الإفصاحات، كما تتيح هذه الدراسة للباحثين مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة للقطاعات الأخرى (الصناعي، الخدمي)، وأيضاً مقارنتها مع نتائج الدول الأخرى النامية والمتقدمة، كما تقدم الدراسة رؤية واضحة عن مجالات الإفصاح لتقارير الأعمال المتكاملة التي من شأنها أن تحسن الأداء المالي لهذه المصارف.

4-نطاق وحدود الدراسة:

تم إجراء الدراسة في ظل الحدود الأساسية التالية:

• **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة المتمثلة في المتغيرات المستقلة المعروضة في نموذج الدراسة وهي (الإفصاح غير المالي المتعلق باستراتيجية وإدارة الشركة، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر، الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية)، ولن تتناول الدراسة (الإفصاح غير المالي المتعلق بالبعد البيئي)؛ على اعتبار أن الدراسة ستجرى على المصارف التجارية وبالتالي فإن هذا البعد ليس ذا علاقة بعمل المصارف بمعنى؛ أن المصارف عملها ليس حساس اتجاه البيئة، كما لن تتناول الدراسة الإفصاحات المالية لتقارير الأعمال المتكاملة، أما فيما يخص قياس الأداء المالي فإن الدراسة ستعتمد على مقياسين لقياس الأداء المتمثلة في؛ العائد على الأصول ROA، والعائد على حقوق الملكية ROE ولن تعتمد على أي مقياس آخر لقياس الأداء المالي.

• **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على المصارف التجارية الليبية العامة والخاصة المدرجة في سوق المال الليبي.

• **الحدود الزمنية:** اقتصرَت هذه الدراسة على التقارير المالية المنشورة للمصارف المدرجة بسوق المال الليبي خلال الفترة من (2016-2012).

5 -الدراسات السابقة:

استعرض الباحثان في هذا الجزء من الدراسة الدراسات التي أُعدت من الفترة (2012 - 2018)، ويرجع ذلك إلى حدوث تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال خلال هذه الفترة.

قد أجرى علي، (2012) دراسة هدفت إلى تقديم تصور علمي ومهني وموضوعي، ومنطقي للآثار الحتمية لتفعيل مدخل تقارير الأعمال المتكاملة، وتوصلت إلى أن تقارير الأعمال المتكاملة هي تقارير توصل المعلومات المالية وغير المالية عن الأداء الكلي للشركة لخدمة أصحاب المصالح، ومساعدتهم على اتخاذ القرارات والوقوف على مدى قدرة الشركة على تكوين قيمة شاملة تستمر في الوقت الحاضر والمستقبل، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام الأكاديمي، والمهني بتقارير الأعمال المتكاملة. كما قام كل من (Stubbs and Higgins (2014 بأجراء دراسة نظرية ميدانية هدفت إلى التحقق من توظيف الآليات الداخلية المستخدمة في أستراليا لإدارة عملية التقارير، واستكشاف ما إذا كانت التقارير المتكاملة تحفز آليات مبتكرة للإفصاح، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات الاسترالية التي تصدر تقارير متكاملة قد تتميز عن غيرها في عملياتها وهياكلها، وأوصت الدراسة بعمل دراسات وأبحاث عن التقارير المتكاملة في مختلف دول العالم، وتدعيم الآليات التي تؤيد وتسهل إعداد هذه التقارير.

في حين قدم (De Villiers, et al (2014، دراسة هدفت إلى تحليل مجموعة من الآراء المحاسبية حول تحديد مجال التقارير المتكاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تطور سريع في إعداد ونشر التقارير المتكاملة، وإن التطور المبدئي في الممارسات العملية والنظرية تمثل تحديات عملية تحدث بسبب الاختلاف في طرق فهم التقارير المتكاملة، وفي نفس السياق قدم الهواري (2015)، دراسة هدفت إلى بناء إطار مقترح يسهم في زيادة فعالية المعلومات المالية وغير المالية بما يسهم في جودة التقارير المالية، وتعظيم قيمة الشركة من خلال تحديد مقومات إعداد التقارير المتكاملة، وكذلك تحديد المعلومات الواجب إدراجها في التقارير المتكاملة ومدى إمكانية تطبيقه في مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات تزداد قيمة عندما تتبنى تطبيق تقارير الأعمال المتكاملة، وأوصت الدراسة بضرورة تبني التقارير المتكاملة من جهات الإشراف علي سوق المال وجعله إلزامياً للقيود في البورصة، وينبغي إصدار معيار محاسبي لإعداد التقارير المتكاملة، وعلى نحو متصل أجرت كل من عبدالدائم والعقيلي (2015)، دراسة هدفت إلى تقييم العلاقة بين محتوى الإفصاح في التقارير المتكاملة وقيمة الشركة، وتوصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط بين محتوى الإفصاح في التقارير المتكاملة وقيمة الشركة، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد التقارير المتكاملة للشركة المقيدة في البورصة المصرية حتى يتمكن أصحاب المصالح اتخاذ القرارات بشكل سليم.

علاوة على ذلك قدم شرف (2015)، دراسة هدفت إلى تحليل دور الإفصاح غير المالي عبر تقارير الأعمال المتكاملة وأثر هذا الإفصاح على تقييم أصحاب المصالح لمقدرة الشركة على خلق القيمة، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تجريبية على عدد من أصحاب المصالح تمثلت في ثلاث فئات هم مانحي الائتمان، المستثمرين، والمحللين الماليين، وخلصت الدراسة في شقها الميداني لعدم وجود اختلافات معنوية بين ثلاث الفئات من أصحاب المصالح حول بنود الإفصاح غير المالي، أما في شقها التجريبي، توصلت إلى وجود اختلافات لأثر الإفصاح غير المالي؛ حيث أكد المحللين الماليين بأن الإفصاح عن المعلومات غير المالية بوجه عام يوفر مزيداً من المعلومات لتوضيح الرؤية حول الشركة تمكنهم من تحديد هل الشركة تُعد من الفرص المباشرة للاستثمار أم لا، وهل تمثل استثماراً مستداماً من عدمه، وأوصت الدراسة بتشجيع وتحفيز الشركات على إعداد التقارير المتكاملة بصفة اختيارية، وذلك لفترة انتقالية، حتى تصبح بعد زمن قريب إلزامية، بينما قدم إسماعيل (2016)، دراسة هدفت إلى دراسة واختبار أثر المحتوى المعلوماتي لتقارير الأعمال المتكاملة في تمكين مانحي الائتمان من تقييم مدى قدرة الشركة على خلق القيمة، وأثر ذلك على قرار منح الائتمان في البيئة المصرية، وتوصلت الدراسة إلى أن التوسع في الإفصاح عن المعلومات غير المالية من خلال تقارير الأعمال المتكاملة سيحقق منافع كثيرة لكافة أصحاب المصالح؛ حيث تزيد مستويات الإفصاح والشفافية، بما يحد من عدم تماثل المعلومات، ويساعد كافة أصحاب المصالح في إجراء التقييم الأفضل لأداء الشركة، وتقييم مدى قدرتها علي الاستمرار والتوسع.

وفي الأردن قام العلاوين(2016)، بإجراء دراسة هدفت إلى تقديم إطار مقترح لمجموعة من التقارير المالية عن المعلومات غير المالية الإستراتيجية الداخلية للشركات المساهمة، واختبار هذا الإطار المقترح بعناصره المختلفة في بيئة الشركات الصناعية المدرجة في سوق الأوراق المالية الأردني، وتقييم هذا الإفصاح على ترشيد قرارات الاستثمار بتلك الشركات، وتوصلت الدراسة بأن المعلومات غير المالية تعد أداة اتصال تضمن قدر أكبر من الشفافية لأصحاب المصالح خاصة المستثمرين، وتلعب دور إيجابي في الحد من التباين في المعلومات للمستثمرين، كما أن الإفصاح عن المعلومات الاستراتيجية تؤدي إلى زيادة ترشيد قرارات الاستثمار، وفي جنوب أفريقيا أجرى Zhou,et al.,(2017)، دراسة ركزت على أهمية التقارير المتكاملة من جانب الشركات التي من شأنها التأثير على أسواق المال والمستثمرين وخلق مناخ للاستثمار وضمان لممارسات تجارية شفافة وأخلاقية ومستدامة، وتوصلت الدراسة إلى أن المعلومات الواردة في التقارير المتكاملة مفيدة للمحللين في التوقع بالأرباح المستقبلية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل وبذل الجهد من خلال الأبحاث المستقبلية لجعل التقارير المتكاملة ذات دور أكثر فاعلية.

وفي السعودية أجرى علي(2017)، دراسة هدفت إلى معرفة أهمية أثر الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة على خلق قيمة المنشأة واحتياجات أصحاب المصالح، مع تقديم إطار مقترح لعناصر تقارير الأعمال المتكاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن الإفصاح غير المالي من خلال تقارير الأعمال المتكاملة، يؤدي إلى تشجيع المقرضين والدائنين على منح القروض و التسهيلات بأقل تكلفة، كما توصلت الدراسة بأن الإفصاح غير المالي من خلال هذه التقارير تعكس ارتفاع أحكام وقرارات المحللون الماليون بشأن المخاطر التي تواجه الشركات وفرص النمو، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر تقارير الأعمال المتكاملة وفقاً للمتطلبات الدولية. وفي البيئة الليبية أجرى كل من الدوعاجي والفضلي(2018)، دراسة هدفت إلى تحديد مدى تبني شركات النفط الليبية لتقارير الأعمال المتكاملة كأداة للإفصاح عن الأنشطة البيئية بنوعيه المالي وغير المالي، وتوصلت الدراسة بأن هناك ضعف في الإفصاح عن المعلومات غير المالية المتعلقة بالبعد البيئي من خلال هذه التقارير، وأوصت الدراسة بإلزام الشركات بضرورة تبني تقارير الأعمال المتكاملة للإفصاح عن الأنشطة البيئية، كما أوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول الإفصاح عن طريق تقارير الأعمال المتكاملة باستخدام منهجيات أخرى.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يلاحظ الباحثان أن معظم الدراسات التي تناولت الإفصاح عبر تقارير الأعمال المتكاملة، يغلب عليها الطابع النظري التحليلي والميداني والتي اعتمدت على الاستبانة كوسيلة أساسية لجمع بياناتها، كما أن أغلب الدراسات قامت بدراسة المعلومات المالية وغير المالية معاً دون الفصل بينهما وعلى اعتبار أن الإضافة الجديدة لهذه التقارير هي المعلومات غير المالية، وبهذا قامت هذه الدراسة بالبحث في الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة وأثرها على الأداء في المصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي، من خلال الاعتماد على البيانات والتقارير المنشورة باستخدام تحليل المحتوى، كما تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولية التي أجريت في ليبيا بتناول موضوع أثر الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي، وعليه؛ فإن هذه الدراسة ستكون نقطة البداية للدراسات والأبحاث المستقبلية المتعلقة بموضوع تقارير الأعمال المتكاملة في ليبيا.

6 -الإطار النظري للدراسة:

6-1 الإفصاح عن المعلومات غير المالية:

في ظل عدم تلبية المعلومات المالية لاحتياجات أصحاب المصالح في بيئة الأعمال الحالية، فإن الإفصاح عن المعلومات غير المالية إلى جانب المعلومات المالية سيعمل على تخفيض درجة عدم التأكد ودرجة عدم تماثل المعلومات، وبذلك تواجه الشركات في الآونة الأخيرة تحديات تستلزم تطوير إستراتيجية الإفصاح عن المعلومات، وذلك لمقابلة الطلب عليها في سياق البيئة العالمية التي تتطور باستمرار (Dragu and Tiron-Tudor, 2013).

حيث إن المعلومات غير المالية هي المعلومات التي تقع خارج نطاق نظام معلومات المحاسبة المالية التقليدي و يتم الإفصاح عنها خارج القوائم المالية، والتي قد تكون مستوحاة من المعلومات داخل القوائم المالية (شرف، 2015)، وهذا يتماشى مع تعريف مجلس معايير المحاسبة المالية¹ FASB بأن المعلومات التي تنشر خارج القوائم المالية مستوحاة من المعلومات داخل القوائم المالية، ويجب أن يتضمن هذا الإفصاح القضايا والمعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات الاقتصادية سواء كانت معلومات بيئية أو اجتماعية، أو حوكمية (الصيرفي، 2015).

فمن وجهة نظر البسيوني (2014)، أن الإفصاح غير المالي أصبح جزء لا يتجزأ من الاتصال المالي، فقد عرفه على أنه ما تحتويه التقارير من سرد للمعلومات عن إنجازات الشركة، وما يتعلق بالتطورات المستقبلية، بالإضافة إلى أنه يقوم بشرح الأحداث وعرضها وتفسيرها ببساطة كرسالة لأصحاب المصالح. ولقد نادت بعض الدراسات منها دراسة (Frankel et al, 2010)، بضرورة سرد الأحداث التي تحدث أو تلاحق الشركات في مجموعة من التقارير غير المالية، ومن حيث أهمية الإفصاح عن المعلومات غير المالية فإن الشعار وآخرون (2015)، يرون بأنه مؤشر على نجاح الشركة، فكلما زاد مستوى الإفصاح عن المعلومات المالية ترك ذلك انطباع إيجابي عن كفاءة وفاعلية أداء الشركة، وهذا بدوره سيؤدي إلى ارتفاع القيمة السوقية للأسهم. أما دراسة أحمد (2014)، ترى أن أهمية الإفصاح عن المعلومات غير المالية يعد تعبير مكمل لبيانات القوائم المالية بما يوفره من معلومات ذات أهمية للمستخدمين، لذلك يجب أن تشملها التقارير المالية باعتبارها عنصر جوهري هام لفهم التقارير المالية.

وبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت أهمية وجدوى المعلومات غير المالية، إلا أنه لا يوجد تحديد واضح لمفهوم المعلومات غير المالية (Orens and Lybaert, 2010). فقد أُنقِص كل من (Upton, 2001); Robbet al, (2001) علي تعريف المعلومات غير المالية وفقاً لما ورد في تقرير خاص لمجلس معايير المحاسبة المالية FASB مشيراً إلى أنه يشمل الإفصاح غير المالي ومقاييسه Metrics علي درجات مؤشر index score، ونسب ratios، وإحصاءات counts، وغيرها من المعلومات التي لم تعرض أو يفصح عنها في القوائم المالية الأساسية.

ويوضح الباحثان أنه عند ذكر الإفصاح غير المالي يجب الإشارة إلى مفهوم التقارير المتكاملة؛ حيث تعرف بأنها إطار متكامل يجمع بين المعلومات المالية وغير المالية، البيئية والاجتماعية والحوكومية في تقرير واحد واضح ومتسق وقابل للمقارنة، بما يسمح لأصحاب المصالح من التعرف على الأداء الكلي للشركة.

2-6 مفهوم تقارير الأعمال المتكاملة:

يعد هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة التي تناولته العديد من الدراسات من أجل تحقيق إفصاح متكامل الأبعاد ليتضمن الإفصاح عن بنود المعلومات المالية وغير المالية، وترى عبدالدائم والعقيلي (2015)، بأن التقارير المتكاملة هي تطور لتقارير الاستدامة وأوسع نطاق من التقارير المالية فهي أداة للتغلب على قصور كل من التقارير المالية (الأجل القصير-نقص في المعلومات غير المالية)، وتقارير الاستدامة (انخفاض الموثوقية والثقة من قبل المستثمرين-الفصل عن الأداء المالي).

فقد عُرفت تقارير الأعمال المتكاملة بأنها، تقارير تعمل على توصيل معلومات عن قصة الشركة ورحلتها تجاه أهدافها ورؤيتها، وذلك من خلال معلومات تاريخية عن أداؤها الحالي والمتوقع (Laptes and Sofian, 2016). وفي السياق ذاته اتفقت دراسة كلٍّ من محمد (2017)؛ وعلي (2017)، على أن مفهوم تقارير الأعمال المتكاملة يمثل إفصاح عن رؤية ورسالة وإستراتيجية الشركة نحو تحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية، فهي تربط بين الإفصاحات البيئية والاجتماعية والحوكومية والاقتصادية، وتعمل كحلقة وصل وتواصل بين أصحاب المصالح لتقييم مقدرة الشركة على خلق القيمة والحفاظ عليها.

¹Financial Accounting Standards Board وهو مجلس معايير المحاسبة المالية ويدعى اختصاراً FASB، وهو مُنظمة خاصة غير ربحية تهدف بشكل رئيس إلى إنشاء و تطوير المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً داخل الولايات المتحدة الأمريكية.

مما سبق، يتضح للباحثان بأنه لا يوجد تعريف متفق عليه يُعرف تقارير الأعمال المتكاملة بل كل التعريفات التي وردت في معظم الدراسات لازالت تحتاج إلى المزيد من البحث والدراسة، ومع ذلك استخلص الباحثان تعريفاً لتقارير الأعمال المتكاملة بأنها، "تقارير تتضمن إفصاحات مالية وغير مالية بحيث تشمل الإفصاحات غير المالية مجموعة من الأبعاد التي يتناولها حالياً الفكر المحاسبي الحديث والأبعاد هي البعد الاجتماعي، البيئي، الحوكمي، الاستراتيجي، والمخاطر، وإن الإفصاح عن هذه الأبعاد يؤثر تأثيراً كبيراً على المركز المالي والتنافسي لمنظمات الأعمال".

3-6 دوافع اهتمام المنظمات المهنية والشركات لإعداد تقارير الأعمال المتكاملة:

يتفق الباحثان مع دراسة شرف (2015)، بأنه توجد عدة دوافع لإعداد التقارير المتكاملة، منها ما يتعلق بقصور التقارير المالية المنفصلة، ومنها ما يتعلق بدوافع الشركات، ومنها ما يتعلق بدوافع المنظمات المهنية. فيما يتعلق بقصور المعلومات غير المالية، يرى (Hoboucha, 2010)، أن هناك صعوبات أمام المستثمرين وأصحاب المصالح الآخرين تتعلق بعد قدرتهم على الوصول لمعلومات قابلة للمقارنة وموثوق بها، كما أن المعلومات المالية بكونها منفصلة عن المعلومات غير المالية، تعطي انطباعاً بأن يتم التعامل معها بطريقة مختلفة عن المعلومات المالية (Westerfors and Vesterberg, 2011; Ghosh and Wu, 2012)، بالإضافة للاعتراف بأن التقارير المالية السنوية وتقارير الاستدامة المنفصلة لا تحقق النتائج المرجوة ولا توصل المعلومات المطلوبة؛ لكونها تركز على المعلومات التاريخية ذات النظرة قصيرة الأجل؛ ولذلك هناك حاجة لتقرير يقدم صورة كاملة عن الوضع الحقيقي للشركة يمكن من خلالها تقييم قدرتها على خلق القيمة، والمحافظة عليها في الآجال القصيرة والمتوسطة والطويلة (Hanks & Gardiner, 2005).

أما فيما يتعلق بدوافع الشركات لتفعيل التقارير المتكاملة، أُنقِ كل من الأراضى (Eccles and Krzus, 2010) (2012)؛ على حاجة الشركات للشفافية لتحسين سمعتها وكسب ثقة أصحاب المصالح والتواصل معهم وتوفير احتياجاتهم من المعلومات. كما أضاف (Azam et al, 2011)، إلى ما سبق، بأن وعي الشركات بشأن تأثير العوامل البيئية والاجتماعية على مستقبلها وعلى المجتمع الذي تعمل فيه، زاد من الاهتمام بتلك التقارير، فالطلب على تقارير الأعمال المتكاملة طلب ضروري ومنطقي؛ لقصور الإفصاح المالي بالتقارير المالية التقليدية وقدرة التقارير المتكاملة على الإفصاح عن المعلومات غير المالية بجانب المعلومات المالية، الأمر الذي يوفر صورة كاملة عن أداء الشركة في الماضي والحاضر والمستقبل (عباس، 2017، ص 20). وهذا ما يمكن أن يميز الشركة عن غيرها، بتقديم نفسها بشكل أفضل للمستثمرين أصحاب المصالح وفقاً لما أكدته (Leblanc et al, 2012) في دراسته .

وعن دوافع المنظمات المهنية لنشر تقارير متكاملة يؤكد كل من (Hanks and Gardiner, 2005); (Anonymous, 2013); (Dumitru et al, 2013); (et al, 2012)، على عدم وجود معايير يتم على أساسها إنتاج المعلومات غير المالية، وعدم جود إطار مقبول قبولاً عاماً يحقق الاتساق والقابلية للمقارنة، ما دفع العديد من المنظمات المهنية للتحرك والاهتمام بوجود تقرير يعالج عيوب التقارير السابقة، وقد تكونت اللجنة الدولية للتقرير المتكامل IIRC، ولجنة التقرير المتكامل بجنوب أفريقيا IRC بهدف وضع إطار شامل للتقارير المتكاملة يجمع بين النواحي المالية، والبيئية، والاجتماعية، والحوكمية.

ويلخص الباحثان بأن دوافع إعداد التقارير المتكاملة هو تفعيل التكامل بين الإفصاح المالي وغير المالي، في ظل متطلبات البيئة المحاسبية الحديثة، لضمان مجتمع مستدام على اعتبار أن متطلبات التنمية المستدامة تتطلب إفصاحات غير مالية، كما يشير الباحثان إلى أهم دافع لإعداد التقارير المتكاملة ألا وهو، التغلب على عيوب التقارير المالية التي لا تتضمن إفصاحات غير مالية ولا تعكس الأداء الحقيقي.

4-6 مفهوم الأداء المالي:

يُعرف الأداء المالي على أنه نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات فهو يعبر عن المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وهو يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها (طالب، والمشهداني 2011)، ويرى الشرفا، والنحال (2017)، أن مفهوم الأداء المالي يُعد من المفاهيم الجوهرية في منظمات الأعمال بصورة عامة والمنشآت المصرفية بصورة خاصة.

4-6-1 مؤشرات الأداء المالي:

معدل العائد على الأصول ROA: يقيس هذا المعدل مدى فاعلية الإدارة في استخدام الموارد المتاحة، ومدى قدرتها على تحقيق العوائد من الأصول المتاحة من مختلف المصادر التمويلية بغض النظر عن الطريقة التي تم بها التمويل، فهو يعكس أثر الأنشطة التشغيلية والتمويلية بالمؤسسة (الشرفا، والنحال، 2017). ويرى سويسبي (2010)، أن هذا المقياس من أفضل المؤشرات المالية لقياس كفاءة الإدارة في استخدام إجمالي أصولها في التشغيل وهي من أكثر المؤشرات التي تهتم بها المصارف؛ حيث ارتقاع هذه النسبة يعني كفاءة السياسات التي تنتهجها الإدارة.

معدل العائد على حقوق الملكية ROE: يهتم هذا المؤشر بقياس العائد على كل دينار مستثمر من قبل حملة الأسهم؛ حيث إن هذا المقياس يأخذ أثر الأنشطة التشغيلية والتمويلية معاً، وارتقاع هذا المؤشر يدل على كفاءة قرارات الاستثمار والتشغيل في المؤسسة على التمويل بالدين بأكثر من المتوسط المقبول في الصناعة التي تعمل فيها المؤسسة (الشرفا، والنحال، 2017).

4-6-4 علاقة التقارير الأعمال المتكاملة بالأداء المالي للشركة:

أشار Smith (2016,p97) بأن كل المبادرات الإدارية تُقيم في النهاية بتأثيرها على أداء الشركة، والتقارير المتكاملة باعتبارها أسلوب متبنى حديثاً في الأبحاث والأدبيات المحاسبية، والذي جاء استجابة لمتطلبات السوق. فقد تبنت هذا التقرير عدة شركات كبرى من ضمنها شركة SAP، و كلوركس، و Eni، حيث ركزت عملاق الطاقة الإيطالي Eni على العديد من الفوائد التي جنتها الإدارة من إعداد وعرض التقارير المتكاملة والمتمثلة، في كفاءة تخصيص الموارد ومراقبة أنواع رأس المال، وتضع أمام صناع القرار كل المعلومات التي تساعدهم في اتخاذ قرارات مناسبة، كما توفر الفرص لإعداد مؤشرات الأداء الرئيسية لتتبع أدق لأداء الشركة، وكذلك الإمداد بمعلومات أكثر شمولية وفائدة لأصحاب المصالح لاتخاذ قرارات تجارية سليمة.

كما قد أشار أحمد (2018)، أنه عند وضع قوانين تلزم الشركات بإعداد ونشر التقارير المتكاملة، فإن أداء الشركات سيتحسن بشكل كبير؛ وذلك لأنها تعطي صورة شاملة ومتكاملة عن هذا الأداء، الأمر الذي يعطي نوعاً من الرقابة على أداء الشركة، وبالتالي تسعى كل شركة جاهدة على تحسين أدائها، لتظهر بمظهر لائق حتى تحقق ميزة تنافسية في السوق.

7- منهجية الدراسة :

تعد منهجية الدراسة وتحليل بياناتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب العملي للدراسة، وللحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي، للتوصل إلى نتائج يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة، عليه قسم الباحثان المنهجية وفقاً للتالي:

7-1 منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي القائم على تحليل المحتوى؛ حيث تعد هذه الدراسة وصفية من حيث الغرض، ويعرف المنهج الوصفي (Descriptive method) بأنه " وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية معينة محددة أو تطوراً يشمل عدة فترات زمنية" (دويدري، 2000، ص183).

كما اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المحتوى (Content Analysis) الذي يندرج ضمن المنهج الوصفي لتحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وبالتالي تعد دراسات تحليل المحتوى من الدراسات الكمية، وهو وسيلة من وسائل جمع البيانات؛ حيث يستخدم كأداة لتحليل محتوى المواد التي هي عبارة عن عدد من الوثائق المرتبطة بموضوع الدراسة (بالقاسم، 2017).

ومن حيث المنطق المتبع في الدراسة فقد اتبعت المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach) والذي يعرف بأنه: الطريقة أو العملية التي من خلالها نصل إلى نتيجة مبرهنة أو مؤكدة عن طريق التعميم المنطقي لحقيقة معروفة، وبعبارة أخرى يتمثل المنهج الاستنتاجي بالانطلاق من قاعدة كلية من أمر مسلم به إلى أحكام فرعية لمسائل جزئية، إضافة لذلك، تعد الدراسة الحالية استنتاجية في طبيعتها كونها تعتمد على النظريات المحاسبية والدراسات السابقة.

7-2 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية المدرجة بالجدول الرئيس والجدول الفرعي بسوق المال الليبي والبالغ عددها (7) مصارف، وأن مبررات اختيار المجتمع من المصارف ترجع إلى؛ أهمية هذا القطاع في الاقتصاد الليبي؛ حيث تشكل المصارف أغلب الشركات المدرجة بالسوق، كما يحظى هذا القطاع بالمرتبة الأولى بسوق المال الليبي. وحاولت الدراسة أن تقوم بأسلوب المسح (الحصر) الشامل للمجتمع، إلا أنه لعدم توافر وجاهزية التقارير السنوية لأحد المصارف للفترة التي اشتملتها الدراسة، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة بدلاً من المسح الشامل، وبالتالي بلغ عدد المصارف التي توفرت فيها التقارير (6) مصارف أي ما نسبته (85.7%)، واشتملت الدراسة على مدار خمس سنوات من (2012 إلى 2015).

7-3 مصادر جمع البيانات:

اشتملت هذه الدراسة على مصادر جمع البيانات الثانوية والتي هي عبارة عن المراجع والدراسات السابقة والمجلات العلمية والرسائل الجامعية والمواقع الكترونية، التي تتطرق لموضوع الدراسة لوضع الإطار المناسب لهذه الدراسة، وبما يتلاءم وأهداف الدراسة.

كما تمثلت المصادر الثانوية في التقارير السنوية الخاصة بالمصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي للفترة الممتدة من (2012-2016) والمتحصل عليها عن طريق المواقع الالكترونية الخاصة بهذه المصارف أو عن طريق الاتصال المباشر مع هذه المصارف التي تمثل العينة.

7-4 صياغة مؤشر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة وطرق قياس المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة:

7-4-1: الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة (المتغيرات المستقلة):

رغم الجهود الكبيرة لإعداد تقارير الأعمال المتكاملة، والاتفاق على محتواها من المعلومات غير المالية، إلا أن دراسة Higgins et al., (2014) ترى أنه سيكون هناك تفاوتاً واختلافاً وممارسات متعددة لتقارير الأعمال المتكاملة؛ كونها تتطوي على أحكام شخصية مختلفة نسبياً، خاصة فيما يتعلق بأنواع وطريقة عرض المعلومات غير المالية، حيث لا توجد معايير محددة لتنظيم الإفصاح عنها بعكس المعلومات المالية، ومن جانب آخر أكدت دراسة Brown and Dillard (2014) على أهمية التباين لتوفير أفكار متنوعة وأشكال متعددة لتقارير الأعمال المتكاملة، بدلاً من الاقتصاد على أشكال ضعيفة ومناهج محددة للإفصاح عن المعلومات غير المالية، كما تفاوتت الدراسات السابقة في تصنيف هذه الإفصاحات

وبالرغم من اختلاف التصنيفات التي تواجه عملية تحديد الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً بين الدراسات على خمس إفصاحات غير مالية تتمثل في؛ الإفصاح عن المعلومات الاستراتيجية والإدارية، الإفصاح عن المخاطر، الإفصاح عن الحوكمة، الإفصاح عن المعلومات الاجتماعية، الإفصاح عن المعلومات البيئية (الهواري، 2015؛ شرف، 2015؛ عبد الرحيم، 2017؛ حسان، 2017)

وبناء على ما سبق؛ فقد قام الباحثان بإعداد البنود الخاصة بمؤشر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة، على أساس المعايير التالية:

- 1- البنود المستخرجة من الدراسات السابقة التي حاولت اقتراح إفصاحات غير مالية لتقارير الأعمال المتكاملة.
- 2- البنود المستخرجة من دليل الحوكمة لمصرف ليبيا المركزي الذي يتطلب بعض الإفصاحات غير المالية منها إفصاحات المخاطر والحوكمة.

وبما أن الدراسة أجريت على القطاع المصرفي فقد تم استبعاد الإفصاح المتعلق بالأنشطة البيئية، كما قام الباحثان بإجراء دراسة أولية (Pilot Study) تضم 20% من عينة الدراسة، مختارة عشوائياً، وذلك بهدف تحديد البنود الأكثر تطبيقاً في القطاعي المصرفي الليبي؛ حيث تم استبعاد العديد من البنود التي لا يمكن تطبيقها في البيئة الليبية، وبذلك احتوى المؤشر على فقرة لقياس الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة وذلك وفق الأجزاء التالية:

- **الجزء الأول:** يتكون من 12 فقرة استهدفت معرفة مستوى الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات عن المصرف متضمن إدارته وإستراتيجيته.

- **الجزء الثاني:** يتكون من 9 فقرات استهدفت معرفة الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر.

- **الجزء الثالث:** يتكون من 9 فقرات استهدفت معرفة الإفصاح غير المالي المتعلق بمعلومات الحوكمة.

- **الجزء الرابع:** يتكون من 9 فقرات استهدفت معرفة الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية.

ولضمان الموثوقية والمصادقية تم عرض مؤشر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال متكاملة على مجموعة من الأكاديميين للاسترشاد بأرائهم وخبراتهم من أجل إخراجها بالشكل الذي يخدم الدراسة. كما قد تم فحص التقارير السنوية الصادرة عنها خلال الخمس سنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016) ومقارنة معلومات الإفصاح غير المالي الموجودة بها مع معلومات المؤشر المعد، وتم قياس الإفصاحات غير المالية من خلال المعادلة التالية، قياساً على بعض الدراسات منها (بالقاسم، 2017؛ ججوج، 2017؛ الشطناوي، 2018):

معامل الإفصاح غير المالي = (عدد الفقرات التي أفصحت ÷ مجموع الفقرات التي تنطبق على تلك المصارف) × 100. بحيث يكون أصغر معامل هو (0)، إذا لم يفصح المصرف عن الفقرات التي تنطبق على المصرف، ويكون الحد الأقصى هو (100) إذا كان المصرف أفصح عن جميع الفقرات التي تنطبق على المصرف.

7-4-2 الأداء المالي (المتغيرات التابعة):

وتم قياسه اعتماداً على مؤشرين رئيسيين هما (العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية)، حيث تم قياس العائد على الأصول لكل مصرف على حدة من خلال قسمة (صافي الربح بعد الضريبة على إجمالي الأصول)، أما العائد على حقوق الملكية، فتم قياسه لكل مصرف على حدة من خلال قسمة (صافي الدخل بعد الضريبة مطروحاً منه توزيعات أرباح الأسهم الممتازة على إجمالي حقوق الملكية)؛ حيث يعد هذين المؤشرين مستخدمين في العديد من الدراسات المتعلقة بآثر الإفصاح غير المالي على الأداء المالي منها دراسة (العجوزي، و بيوض، 2019؛ ودراسة جمعة، 2017؛ ودراسة عمر وآخرون، 2014).

8- نموذج الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من خلال مشكلة الدراسة وأهدافها وطريقة صياغة مؤشر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة وطرق قياس المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، تم صياغة نموذج الدراسة اعتماداً على الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة كمستقلة والأداء المالي كمتغير تابع. ويجدر التنويه أنه تم تمثيل المتغيرات المستقلة (الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة) بالاختصار فقط على أربعة محاور وهي (معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته، المخاطر، الحوكمة، والاجتماعية)، إذ تم استبعاد المحور الخامس وهو (الإفصاح عن البعد البيئي) على اعتبار أن الدراسة أجريت على المصارف التجارية، وبالتالي فإن هذا البعد ليس ذا علاقة بعمل المصارف، بمعنى أن المصارف عملها ليس حساس اتجاه البيئة.

أما فيما يتعلق بالأداء المالي فقط تم تمثيله من خلال مؤشرين رئيسيين هما (العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية).

ويمكن توضيح العلاقات بين متغيرات الدراسة على النحو التالي:

الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة		
الأداء المالي	←	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الإدارية والإستراتيجية	1
		الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر	2
	←	الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة	3
		الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية	4

المصدر: من إعداد الباحثان

ويمكن صياغة نموذج الدراسة رياضياً من خلال المعادلات الآتية:

$$ROA = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon (1)$$

$$ROE = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon (2)$$

حيث أن:

ROA: العائد على الأصول

ROE: العائد على الأصول

X_1 : الإفصاح عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته

X_2 : الإفصاح عن المخاطر

X_3 : الإفصاح عن الحوكمة

X_4 : الإفصاح الاجتماعي

9- المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن سؤال الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها، كما اعتمدت المعالجات الإحصائية التالية:

- 1- التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- 2- تحليل اختبار عدم وجود التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة.
- 3- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة للمتغيرات المستقلة والتابعة متمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- 4- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple liner Regression) وذلك من أجل اختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع.

9-1 اختبار التوزيع الطبيعي:

من المهم إجراء الاختبارات اللازمة للتأكد من مدى إتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، إلا أنه حسب نظرية النهاية المركزية المتضمنة، أنه عندما تكون العينة أكبر أو تساوي 30 مفردة فإنه، يمكن اعتبار بيانات الدراسة موزعة طبيعياً دون الحاجة لإجراء هذا الاختبار (Field,2013; Hayduk,1987)، وحيث أن عينة الدراسة مساوية ل (30) مفردة، ما يمكن للباحثان اعتبار بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وإمكانية استخدام الاختبارات المعلمية لمتغيرات الدراسة.

9-2 اختبار التداخل الخطي واختبار الارتباط الذاتي:

تم الاستعانة باختبار التداخل الخطي واختبار الارتباط الذاتي لاختبار صلاحيات بيانات الدراسة للتحليل الإحصائي وذلك كما في الجدول أدناه:

جدول (1) اختبار التداخل الخطي واختبار الارتباط الذاتي

اختبار التداخل الخطي		المتغيرات في النموذج الأول
Multicollinearity		
VIF	Tolerance	
2.344	0.427	الإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته
2.445	0.409	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر
9.391	0.107	الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة
7.026	0.142	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية
1.183	Durbin– Watson اختبار الارتباط الذاتي	
اختبار التداخل الخطي		المتغيرات في النموذج الثاني
Multicollinearity		
VIF	Tolerance	
2.344	0.427	الإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته
2.445	0.409	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر
9.361	0.107	الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة
7.026	0.142	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية
2.110	Durbin– Watson اختبار الارتباط الذاتي	

يتضح من الجدول السابق نتائج اختبار التداخل الخطي (Multicollinearity Test) من خلال مقياس (Collinearit Diagnostics)، اعتماداً على مؤشرين هما:

- 1- معامل تضخيم التباين (VIF) Variance Inflationary Factor، ويكون هناك تضخيم حسب هذا المؤشر عندما تكون قيمة (VIF) أكبر من 10، فوفقاً لما أشار كل من (Ajai and Sanjaya, 2006) بأن قيم VIF إذا ما وصلت إلى 10 في البحوث الاجتماعية تعد قيم مقبولة.
- 2- معامل القدرة على التحمل Tolerance، وتكون مشكلة الارتباط الذاتي حسب هذا المؤشر عندما تكون قيمة Tolerance أقل من (0.10) (Field, 2013).

وحسب النتائج المبينة في الجدول رقم (1) واستدلالاً بفروض المؤشرين السابقين يتضح اجتياز جميع متغيرات الدراسة لهذين المؤشرين وهو ما يعني؛ عدم وجود مشكلة تداخل خطي في نموذج الدراسة.

أما فيما يتعلق باختبار (Durbin - Watson test) الذي تم إجراؤه من أجل التأكيد من عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (Multicollinearity Test) في النموذج فإنه يجب أن تتراوح النتيجة المثلي ما بين (2.5 - 1.5)، حيث أنها تشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات (Swamynathan, 2017، p150). كما أن قيم D-W المحسوبة للنموذج الأول قد بلغت (1.183)، ما يدل علي وجود مشكلة تداخل ارتباط ذاتي؛ وذلك كون القيمة لا تقع ضمن المدى (2.5 - 1.5). بينما النموذج الثاني قد بلغت قيم D-W (2.110)، حيث تشير هذه القيمة إلى عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي لوقوع هذه القيمة ضمن المدى.

9-3 الإحصاءات الوصفية للدراسة ومتغيراتها:

9-3-1 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغيرات التابعة للدراسة:

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمؤشرات المالية

المتغيرات التابعة	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
العائد على الأصول	-0.037	0.080	0.017	0.025
العائد على حقوق الملكية	-0.218	0.473	0.099	0.139

من خلال الجدول رقم (2)، الذي يعرض التحليل الوصفي لمؤشرات المتغيرات التابعة والمتمثلة في مؤشرات الأداء المالي، يتبين أن المتوسط الحسابي لنسبة العائد على الأصول في المصارف التجارية الليبية خلال الفترة (2012-2016) بلغ ما قيمته (0.017)، وبانحراف معياري مقداره (0.025)، في حين بلغت أكبر قيمة تم تسجيلها خلال الفترة هي (0.080) كانت لمصرف التجاري، وكانت أدنى قيمة (-0.037) لمصرف السرايا، أما المتوسط الحسابي لنسبة العائد على حقوق المساهمين فقد بلغ ما قيمته (0.099) وبانحراف معياري مقداره (0.139)، وقد بلغت أكبر قيمة تم تسجيلها خلال الفترة هي (0.473) كانت للمصرف التجاري الوطني، وكانت أدنى قيمة (-0.218) لمصرف السرايا.

9-3-2 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغيرات المستقلة للدراسة:

جدول (3) نتائج التحليل الوصفي للإفصاحات غير المالية (المتغيرات المستقلة)

المتغيرات المستقلة	Mean	Std.Deviation
الإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته	51%	1.984
الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر	4%	0.490
الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة	24%	1.095
الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية	26%	1.366
الدرجة الكلية للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة	28%	

يبين الجدول رقم (3) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة، وبالنظر في الجدول أعلاه، يلاحظ أن اهتمام المصرف بالإفصاح غير المالي للمعلومات المتعلقة بإدارة وإستراتيجية المصرف، حيث احتل هذا الإفصاح المرتبة الأولى بين الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة بمتوسط (51%) وبانحراف معياري (1.984)، تلاها الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية بمتوسط حسابي (26%) وبانحراف معياري (1.366)، بينما احتلت الإفصاحات غير المالية المتعلقة بالحوكمة المرتبة الثالثة بمتوسط (24%) وبانحراف معياري (1.095)، كما احتلت الإفصاحات غير المالية المتعلقة بالمخاطر المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (4%) بانحراف معياري بلغ (0.490).

من خلال نتائج هذا الإفصاح يتضح عدم وعي المصارف بالإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة، حيث كانت النسب متدنية لجميع الإفصاحات، كما كانت درجة تشتت الإفصاحات غير المالية عن المتوسط الحسابي غير متقاربة حيث بلغ أقل انحراف معياري للإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر (0.490)، بينما بلغ أكبر تشتت للإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته (1.984).

10- اختبار الفرضيات:

10-1 الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها: تهدف هذه الفرضية إلي معرفة تأثير الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول.

H₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال (عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته، المخاطر، الحوكمة، والاجتماعية) مجتمعة علي الأداء المالي مقاساً بالعائد علي الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى H_{01:1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته) علي الأداء المالي مقاساً بالعائد علي الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الثانية H_{01:2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات عن المخاطر) علي الأداء المالي مقاساً بالعائد علي الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الثالثة H_{01:3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات عن الحوكمة) علي الأداء المالي مقاساً بالعائد علي الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الرابعة H_{01:4}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات الاجتماعية) علي الأداء المالي مقاساً بالعائد علي الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (4) نتائج اختبار تحليل الانحدار لتأثير الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على العائد

على الأصول للمصارف المدرجة بسوق المال الليبي

القرار	تفسير عند مستوى معنوية (0.05)	القيمة الاحتمالية P-Value	قيمة الاختبار	معاملات الانحدار القياسية B*	الخطأ المعياري (Std)	معاملات الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة
		0.299	-1.060		0.022	-0.23	الثابت
قبول H ₀	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.217	1.265	0.351	0.004	0.005	الإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته
قبول H ₀	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.336	0.981	0.278	0.015	0.015	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر
قبول H ₀	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.770	-0.296	-0.164	0.007	-0.02	الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة
قبول H ₀	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.540	0.621	0.298	0.009	0.006	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية
معامل التحديد المعدل R ² Adj = 0.050 معامل التحديد R ² = 0.181 معامل الارتباط R = 0.426 قيمة اختبار (F) المستخرجة من جدول ANOVA = 1.383 F.Sig = (0.268)							

يتضح للباحثان من الجدول السابق؛ إن قيمة (F) تساوي (1.383)، وهو ما يشير إلى أن قيمة النموذج عديمة المعنوية، كما بينت النتائج أن قيمة معامل التحديد (R^2) (0.181)؛ والتي تشير إلى قدرة تفسيرية منخفضة مقدارها (18.1%) للعائد على الأصول من خلال التقلبات التي تحدث في المتغيرات الأربعة (الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة)، كما أن ($Adj R^2$) بلغت (0.050) وتعني؛ أن حوالي (5%) فقط من التقلبات التي تحدث في الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول يمكن تفسيره بالتغيرات التي تحدث في المتغيرات المستقلة المتمثلة في الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة؛ حيث إن هذه القيمة هي أقل من (30%) وتعد غير جيدة ولا يمكن الاعتماد عليها، والانخفاض الكبير لقيمة معامل التحديد المعدل تشير إلى وجود عوامل أخرى تقع خارج نطاق العلاقة المتبادلة بين هذين المتغيرين قد يكون لها أثر متبادل لكل منهما على الآخر.

وعليه، فإنه لا يمكن بناء معادلة رياضية للتنبؤ بقيمة معدل العائد على الأصول من خلال الإفصاحات غير المالية التي تم أخذها في هذه الدراسة.

وفيما يتعلق بتأثير درجة الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي للمصارف مقاساً بالعائد على الأصول ROA يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار أن قيم (P.Value) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)؛ مما يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي، وبهذا يمكننا قبول جميع الفرضيات العدمية الفرعية، مما يترتب عليه قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على "عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال (عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته، والمخاطر، والحوكمة، والاجتماعية) مجتمعة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول (ROA) في المصارف التجارية الليبية.

10-2 الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية التابعة لها: تهدف هذه الفرضية إلى معرفة تأثير الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية. H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال (عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته، والمخاطر، والحوكمة، والاجتماعية) مجتمعة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى $H_{02:1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته) على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الثانية $H_{02:2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات عن المخاطر) على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الثالثة $H_{02:3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات عن الحوكمة) على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الرابعة $H_{02:4}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتعلق بـ (المعلومات الاجتماعية) على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

جدول(5) نتائج اختبار تحليل الانحدار لتأثير الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على العائد على حقوق الملكية للمصارف المدرجة بسوق المال الليبي

القرار	تفسير عند مستوى معنوية (0.05)	القيمة الاحتمالية P-Value	قيمة الاختبار	معاملات الانحدار القياسية B*	الخطأ المعياري (Std)	معاملات الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة
		0.602	- 0.529		0.102	-0.054	الثابت
قبول H0	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.618	0.505	0.121	0.017	0.009	الإفصاح غير المالي عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته
قبول H0	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.978	2.811	0.690	0.070	0.197	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر
قبول H0	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.712	0.361	0.174	0.032	0.012	الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة
قبول H0	ليس لها تأثير معنوي موجب	0.996	0.005	0.002	0.043	0.000	الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية
معامل التحديد المعدل $R^2_{Adj} = 0.285$ معامل التحديد $R^2 = 0.384$ معامل الارتباط $R = 0.619$ قيمة اختبار (F) المستخرجة من جدول ANOVA $= 3.892$ $F.Sig = 0.014$							

يتضح للباحثان من الجدول السابق، إن قيمة (F) (3.892)، وهو ما يشير إلى معنوية النموذج، كما بينت النتائج أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.384)، والتي تشير إلى قدرة تفسيرية متوسطة مقدارها (38.4%) للعائد على حقوق الملكية من خلال التقلبات التي تحدث في المتغيرات الأربعة (الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة)، كما بلغت قيمة (R^2_{Adj}) (0.285)؛ وتعني أن حوالي (28.5%) فقط من التقلبات التي تحدث في الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية يمكن تفسيره بالتغيرات التي تحدث في المتغيرات المستقلة المتمثلة في الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة؛ حيث إن هذه القيمة هي أقل من (30%) وهي تعد غير جيدة ولا يمكن الاعتماد عليها، والانخفاض الكبير لقيمة معامل التحديد المعدل تشير إلى وجود عوامل أخرى تقع خارج نطاق العلاقة المتبادلة بين هذين المتغيرين قد يكون لها أثر متبادل لكل منهما على الآخر.

وعليه، فإنه لا يمكن بناء معادلة رياضية للتنبؤ بقيمة معدل العائد على حقوق الملكية من خلال الإفصاحات غير المالية التي تم أخذها في هذه الدراسة.

وفيما يتعلق بتأثير درجة الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على الأداء المالي للمصارف مقاساً بالعائد على حقوق الملكية ROE، يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار أن قيم (P.Value) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ما يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي، وبهذا يمكننا قبول جميع الفرضيات العدمية الفرعية ما يترتب عليه قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على "عدم وجود ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال (عن معلومات المصرف متضمنة إدارته وإستراتيجيته، والمخاطر، والحوكمة، والاجتماعية) مجتمعة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية (ROE) في المصارف التجارية الليبية.

10- نتائج الدراسة وتوصياتها ومجالات البحث المستقبلية:

من خلال تحليل بيانات الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة واختبار الفرضيات تمكن الباحثان من التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية أن الدرجة الكلية للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة بلغت (28%)، وهذا يعني أن مستوى الإفصاح متدنٍ في التقارير المالية السنوية للمصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي للفترة (2012، 2016)، ويعزى ذلك؛ لعدم التزام المصارف التجارية ببند الإفصاح غير المالي، وإلى عدم وعي المصارف بأهمية الإفصاح عن المعلومات غير المالية كعامل مهم في تقييم أداء المصارف.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة ككل على العائد على الأصول (ROA) للمصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي، كما تم دراسة أثر كل إفصاح من الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة؛ (الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الإدارية والإستراتيجية، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر، الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية)؛ على العائد على الأصول ROA؛ حيث تبين أن جميع الإفصاحات ليس لها تأثير معنوي موجب.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة ككل على العائد على حقوق الملكية (ROE) للمصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي، كما تم دراسة أثر كل إفصاح من الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة؛ (الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الإدارية والإستراتيجية، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر، الإفصاح غير المالي المتعلق بالحوكمة، الإفصاح غير المالي المتعلق بالمعلومات الاجتماعية)؛ على العائد على الأصول ROE؛ حيث تبين أن جميع الإفصاحات ليس لها تأثير معنوي موجب.

11- توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحثان يقدمان التوصيات التالية:

- يجب على المصارف التجارية تقديم إفصاحات غير مالية في تقاريرها السنوية واعتبارها جزء لا يتجزأ من التقارير المالية التي تعدها المصارف، وذلك لما لها من تأثير إيجابي على تحسين مستويات الإفصاح.
- اهتمام إدارات المصارف التجارية المدرجة بسوق المال الليبي بإعداد ونشر تقارير الأعمال المتكاملة وفقاً لتوصيات الجهات المهنية والتنظيمية المحلية والدولية.
- تفعيل دور مصرف ليبيا المركزي في زيادة وعي المصارف بأهمية الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة، خاصة الإفصاح غير المالي المتعلق بالمخاطر الذي تبين بأنه متدنٍ جداً في التقارير السنوية للمصارف التجارية.

12- مجالات البحث المستقبلية:

- إعادة هذه الدراسة على قطاعات أخرى كقطاع التأمين والقطاع الصناعي، وكذلك استخدام مقاييس أداء مالية أخرى غير المستخدمة في هذه الدراسة.
- دراسة أثر الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة على قيمة الشركة.
- دراسة إمكانية قيام المراجع الخارجي بمراجعة الإفصاحات غير المالية لتقارير الأعمال المتكاملة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الشعار، اسحق محمود؛ زلوم، نضال عمر؛ خطاب، شادي (2015)، "دور ربحية ومديونية الشركة في تحديد أثر مستوى الإفصاح غير المالي على القيمة السوقية"، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، (3) 11، ص 703-685.
2. أحمد، دعاء محمد سيد (2018)، "دور قائمة القيمة المضافة في زيادة فعالية التقارير المتكاملة، دراسة ميدانية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الأزهر، كلية التجارة، قسم المحاسبة .
3. أحمد، ميهاب صلاح (2014) ، "قياس أثر الإفصاح السري على دقة تنبؤات المحللين الماليين"، *المؤتمر الأكاديمي والمهني السنوي الخامس لقسم المحاسبة في الفترة 2014/9/27*، (القاهرة: كلية التجارة، جامعة القاهرة)، ص 1-27.
4. إسماعيل، عصام عبد المنعم أحمد (2016)، "أثر المحتوى المعلوماتي لتقارير الأعمال المتكاملة على قرارات منح الائتمان للشركات المقيدة بالبورصة المصرية": دراسة تجريبية، *الفكر المحاسبي-مصر*، م 20، ع 4.
5. الأراضى، محمد و داد (2012)، "دور المقاييس غير المالية الناتجة عن التكامل بين المحاسبة المالية والإدارية في تطوير التقارير المالية"، *مجلة المحاسبة المصرية*، ع 3، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص 313-375.
6. البسيوني، هيثم محمد عبدالفتاح (2014)، "الإفصاح الفردي كأحد أدوات التقارير المتكاملة وأثرها على جودة المعلومات المحاسبية": دراسة نظرية، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، ع 3، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ص 260-286.
7. الخيال، توفيق عبد المحسن (2009)، "الإفصاح الاختياري ودوره في ترشيد القرارات الاستثمارية في السوق المالي السعودي": دراسة ميدانية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، ع 3، كلية التجارة، جامعة عين شمس ص 105-156.
8. الدوعاجي، فاطمة و ثام بن مراد؛ الفضلي ، خالد زيدان (2018)، "تبني تقارير المتكاملة للأعمال كاداة للإفصاح عن الأنشطة البيئية: دراسة تطبيقية علي شركات النفط الليبية"، *المؤتمر العلمي الخامس للبيئة والتنمية المستدامة بالمناطق الجافة وشبه الجافة في الفترة 2018-23-25 يوليو*، (أجدايا- ليبيا: جامعة إجدابيا)، ص 567-606.
9. الشرفاء، ياسر عبد طه؛ النحال، محمد ياسر زيدان (2017)، "أثر تقلبات أسعار الصرف على الأداء المالي للبنوك المدرجة ببورصة فلسطين للأوراق المالية، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، م 9، ع 18.
10. الشنطاوي، حسن محمود (2018)، "أثر الإفصاح عن المعلومات غير المالية علي جودة التقارير المالية والقيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية: دراسة تطبيقية"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، م 26، ع 30، ص 124-150 .
11. الصيرفي، أسماء أحمد (2015)، "أثر مدى وفاء الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية ومستوى التزام محاسبينها الماليين أخلاقيا على جودة تقاريرها المالية: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، *رسالة دكتوراه- كلية التجارة- جامعة دمنهور* .
12. العجوزي، هدى محمد؛ بيوض، نجيب سالم (2019)، "أثر تطبيق محاسبة المسؤولية على الأداء المالي لشركات الخدمات المساهمة العامة الأردنية"، *مجلة افاق اقتصادية*، م 5، ع 10، ص 137 .

13. العلاوين، أمجد عبدالفتاح (2016)، "التقارير المتكاملة كأداة للإفصاح عن المعلومات الإستراتيجية الدخيلة لترشيد قرارات المستثمرين بسوق الأوراق المالية الأردني"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، م 7، ع 3.
14. الهواري، ناهد محمد يسري (2015)، "محددات الإفصاح المحاسبي لإعداد تقارير متكاملة وانعكاسها على قرارات أصحاب المصالح في البيئة المصرية: دراسة نظرية ميدانية، *الفكر المحاسبي*، م 19، ع 4، مصر.
15. بالقاسم، محارب سعد سليمان (2017)، "أثر الإفصاح عن الاستدامة علي إدارة الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان"، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية .
16. جججوح، محمد ماجد محمود (2017)، "أثر الإفصاح غير المالي علي القيمة السوقية للشركة المدرجة في بورصة فلسطين: دراسة تطبيقية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة .
17. جمعة، محمد أحمد (2017)، "أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط، قسم المحاسبة والعلوم المالية والمصرفية .
18. حسان، مروة حسن محمد (2017)، "دراسة إختبارية لمدى جاهزية سوق المال المصري للتحويل إلي التطبيق الإلزامي للتقارير المتكاملة"، *مجلة الفكر المحاسبي* ، م 21، ع 4، مصر .
19. دويدري، رجاء وحيد (2000)، *البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارساته العملية*، (دمشق، سورية: دار الفكر).
20. سويس، هوري (2010)، "دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة"، *مجلة الباحث*، العدد 07/2009، جامعة ورقلة، الجزائر، ص ص 55-70.
21. شرف، إبراهيم أحمد (2015)، "أثر الإفصاح غير المالي عبر تقارير الأعمال المتكاملة على تقييم المستثمرين لمقدرة الشركة على خلق القيمة - دراسة تجريبية"، *رسالة دكتوراه غير منشورة* - كلية التجارة - جامعه دمنهور .
22. طالب، علاء فرحان؛ المشهداني، إيمان شيحان (2011)، *الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف*، ط 1. (عمان: دار الصفاء).
23. عباس، دولا ر قادر (2017)، "استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإفصاح المحاسبي لمحتوى تقارير الأعمال المتكاملة: دراسة تطبيقية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
24. عبد الدايم، سلوى عبد الرحمن؛ العقيلي، ليلي محروس (2015)، "تقييم العلاقة بين محتوى الإفصاح في التقارير المتكاملة وقيمة الشركة: دراسة تطبيقية"، *مجلة البحوث المحاسبية*، ع 2، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، ص ص 113-178.
25. عبد الرحيم، رضا محمود محمد (2017)، "أثر تفعيل التكامل بين الإفصاح المالي وغير المالي على دعم المقدرة التنبؤية للمحللين الماليين بالأرباح: دراسة تجريبية"، *أطروحة دكتوراه*، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية .
26. علي، عبدالوهاب نصر (2012)، "مراجعة تقارير الأعمال المتكاملة"، *مؤتمر الاتجاهات الحديثة في الفكر المحاسبي بين النظرية والتطبيق*، (القاهرة: كلية التجارة، جامعة عين شمس).
27. علي، أيمن صابر سيد (2017)، "دراسة أهمية وأثر الإفصاح غير المالي لتقارير الأعمال المتكاملة على خلق قيمة المنشأة واحتياجات أصحاب المصالح"، *الفكر المحاسبي*، م 21، ع 2، مصر، ص ص 2-60.

28. عمر، بلال فايز؛ الشعار، إسحق محمود؛ زلوم، نضال عمر (2014)، "أثر الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، م 41، ع 2.
29. فودة، شوقي السيد (2008)، "دور الإفصاح المحاسبي عن معلومات رأس المال الفكري في ترشيد قرار الاستثمار والإئتمان في سوق الأوراق المالية: دراسة استكشافية"، *المجلة العلمية، التجارة والتمويل*، ع 1 كلية التجارة، جامعة طنطا، ص ص 147-206.
30. محمد، نسرين علي (2017)، "إطار محاسبي مقترح لتقويم التقارير المتكاملة بالوحدات الاقتصادية في ضوء متطلبات التنمية المستدامة: دراسة ميدانية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*.
31. محمود، محمد عبدالله (2013)، "أثر الإفصاح المحاسبي عن الأداء البيئي والاجتماعي على القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية: دراسة ميدانية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Ajai, S G., and Sanjaya, S G. (2006), **Statistical Methods for Practice and Research: A Guide to Data Analysis Using SPSS**, SAGE Publications Pvt. Ltd
2. Anonymous. (2013), Report puts business models at the heart of integrated reporting, **Financial Management(UK)**, Vol42. Issue4 , p. 63.
3. Araya, M . (2006), Exploring terra incognita: Non-financial reporting in corporate Latin America, **Journal of corporate citizenship** , pp. 25-38.
4. Azam, Z., Warraich, K. M., and Awan, S. H. (2011), One report: bringing change in corporate reporting through integration of financial and non-financial performance disclosure. **International Journal of Accounting and Financial Reporting**, 1(1) , pp. 50-71.
5. Brown, J., and Dillard, J. (2014), Integrated reporting: On the need for broadening out and opening up. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 27(7) , pp. 1120-1156.
6. Cheng, M. M., Green, W. J., and Ko, J. C. W. (2014), The impact of strategic relevance and assurance of sustainability indicators on investors' decisions, **Auditing: A Journal of Practice & Theory**, 34(1), pp. 131-162.
7. De Villiers, C., Unerman, J., and Rinaldi, L. (2014), Integrated Reporting: Insights, gaps and an agenda for future research. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**. Vol. 27 No. 7, pp. 1042-1067.
8. Dhaliwal, D. S., Radhakrishnan, S., Tsang, A., and Yang, Y. G (2012), Nonfinancial disclosure and analyst forecast accuracy: International evidence on corporate social responsibility disclosure. **The Accounting Review**, 87(3) , pp. 723-759.
9. Dragu, I. M., and Tiron-Tudor, A . (2013), GRI compliance and prerequisites of integrated reporting for Asian-Pacific companies. **Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica**, 15(2) , pp. 432-442.
10. Dumitru, M., Glavan, M. E., Gorgan, C., and Florentin Dumitru, V. (2013), International Integrated reporting framework: A case study in the software industry. **Annales Universitaris Apulensis Series Oeconomica**, 15(1) , pp. 24-39.
11. Eccles, R. G., and Krzus, M. P. (2010). **One report: Integrated reporting for a sustainable strategy**. John Wiley & Sons. Inc., Hoboken, New Jersey.

12. Eccles, R. G., Krzus, M. P., and Watson, L. A. (2012), Integrated Reporting Requires Integrated Assurance "In **Effective Auditing for Corporates: Key Developments in Practice and Procedures**, edited by Joe Oringel, 161-178. London: Bloomsbury Information Ltd.
13. Field, A. (2013), **Discovering statistics using IBM SPSS statistics**. 9nd Ed, sage.
14. Frankel, R., Mayew, W. J., and Sun, Y. (2010), Do pennies matter? Investor relations consequences of small negative earnings surprises, **Review of Accounting Studies**, 15(1) , pp. 220-242.
15. García-Sánchez, I. M., Rodríguez-Ariza, L., and Frías-Aceituno, J. V. (2013), The cultural system and integrated reporting. **International business review**, 22(5) , pp. 828-838.
16. Ghosh, D., and Wu, A. (2012), The effect of positive and negative financial and nonfinancial performance measures on analysts' recommendations, **Behavioral Research in Accounting**, 24(2) , pp. 47-64.
17. Gray, R . (2006), Social, environmental and sustainability reporting and organisational value creation? Whose value? Whose creation?, **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 19(6) , pp. 793-819.
18. Haboucha, F. J . (2010), Some thoughts on Integrated Reporting and its possibilities, **The landscape of integrated reporting: reflections and next steps. The President and Fellows of Harvard Colledge Cambridge** , pp. 121-124.
19. Hahn, R., and Kühnen, M .(2013), Determinants of sustainability reporting: a review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research. **Journal of cleaner production**, 59 , pp. 5-21.
20. Hanks, J., and Gardiner, L . (2012), **Integrated reporting: lessons from the South African experience**. 2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433 : International Finance Corporation, the World Bank Permissions Desk .
21. Hayduk, L. A. (1987), **Structural equation modeling with LISREL: Essentials and advances**. Jhu Press.
22. Higgins, C., Stubbs, W., and Love, T . (2014), Walking the talk (s): Organisational narratives of integrated reporting, **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 27(7) , pp. 1090-1119.
23. Institute of Chartered Accountants in Australia (2011), **Integrating sustainability into business practices: a case study approach.**, Author, Sydney, ICAA
24. Kosovic, K., and Patel, P. (2013), Integrated Reporting-Is it value relevant?: A quantitative study on Johannesburg Stock Exchange. **Jönköping International Business School, Jönköping, Sweden**. (online) Available at: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A624126&dswid=-1222> .
25. Krzus, M. P ., (2011), Integrated reporting: if not now, when. **Zeitschrift für internationale Rechnungslegung**, 6 , pp. 271-276
26. Laptès, R., and Sofian, I. (2016), A new dimension of the entities' financial reporting: Integrated Reporting, **Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences. Series V**, 9(2) , pp. 239-250.

27. Leblanc,B.,Miller,B and Osborn,J. (2012),**Driving value by combininig financial and non-financial information into a single, investor-grade document.PP(1-8).**
28. Matthews,D. (2012), **Integrated Reporting: Performance Insight Through Better Business Reporting.**, 2nd ed., KPMG, Sydney.
29. Merchant,K., and Sandino, T. (2009), Four Options for Measuring Value Creation,Strategies for managers to avoid potential flaws in accounting measures of performance,**Journal of Accountancy**,Available at: <https://www.journalofaccountancy.com/issues/2009/aug/20091518.html> .
30. Morhardt, J. E . (2010), Corporate social responsibility and sustainability reporting on the internet,**Business strategy and the environment**, 19(7) , pp. 436-452.
31. Orens, R., and Lybaert, N. (2010), Determinants of sell-side financial analysts' use of non-financial information. **Accounting and Business Research**, 40(1) , pp. 39-53.
32. Robb, S. W.,Zarzeski, L. E.and Single Marilyn . T. (2001), Nonfinancial disclosures across Anglo-American countries. **Journal of International Accounting, Auditing and Taxation**, 10(1) , pp. 71-83.
33. Roy, H., and Gitman, R. (2012), **Trends in ESG integration in investments: Summary of the latest research and recommendations to attract long-term investors.** New York: Business for Social Responsibility.
34. Saka, C., and Oshika, T .(2015, August), Created Value as a Sustainability KPI for Integrated Reportin,. **In American Accounting Association 2015 Annual Conference in Chicago.**
35. Smith, S. S. (2016),**The Effect Of Integrated Reporting On Financial Performance**, LAP LAMBERT Academic Publishing (September 5, 2016).
36. Stubbs, W., and Higgins, C. (2014), Integrated reporting and internal mechanisms of change. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 27(7) , pp. 1068-1089.
37. Swamynathan, M. (2017),**Mastering Machine Learning with Python in Six Steps: A Practical Implementation Guide to Predictive Data Analytics Using Python**,New york: Apress.
38. Upton, W. S. (2001), Business and financial reporting. Challenges from the new economy. **In Financial accounting series (FASB). Special report (219-A)**,[Online], Available: [Http://www.fasb.org/articles&reports/new_economy.shtml](http://www.fasb.org/articles&reports/new_economy.shtml) [18..
39. Westerfors, I., and Vesterberg, R. (2011),Integrated Reporting-Integrating environmental, social and governance issues in the annual report.**Bachelor thesis.**
40. Yongvanich, K., and Guthrie, J. (2006), An extended performance reporting framework for social and environmental accounting,**Business Strategy and the Environment**, 15(5),pp 309-321 .
41. Zhou, S., Simnett, R., and Green, W (2017), Does integrated reporting matter to the capital market? **Abacus**,53(1), 94-132.

مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر
عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية "دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في مدينة بنغازي"

الدكتور: المعتز رمضان الشخي²

الدكتور: معتز عبد الحميد كبلان¹

المخلص:

بادئ ذي بدء يمكن الإقرار بأن قطاع الخدمات الصحية الخاص في المجتمع يعد من أهم القطاعات نظراً لأهمية قطاع الصحة نفسه، ودوره المساند الذي يقوم به كداعم للقطاع الصحي العام، ونظراً لذلك كان من الأهمية الوصول إلى أفضل السبل لتقييم أداء هذا القطاع بشكل يشمل المؤشرات المالية وغير المالية وذلك وفقاً لما أقرته المتغيرات والتحوليات الحديثة في تقييم الأداء، وتأسيساً على ما سبق فإن هذه الورقة البحثية تهدف إلى تبيان دور بطاقة الأداء المتوازن "BSC" كأحدى أدوات الفكر الاستراتيجي الحديث، ومدى إمكانية تطبيقها في المستشفيات الخاصة في ليبيا. وفي سبيل تحقيق ذلك فقد كانت عينة الدراسة عينة قصدية منحصرة في المستشفيات الخاصة في نطاق مدينة بنغازي والتي تتمتع بخدمات الإيواء والبالغ عددها (6) مستشفيات وقد شملت العينة ثلاث فئات هي (الإدارة - المستخدمين - العملاء) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن المستشفيات الخاصة في ليبيا تمتلك رؤية ورسالة مستقبلية معتبرة، إلا أنها تحتاج إلى تعديل بما يتلائم وهذه الأساليب الحديثة المستخدمة في تقييم الأداء مثل بطاقة الأداء المتوازن، حيث توجد بيئة تتيح تطبيق هذه الأدوات، وأوصت الدراسة في سبيل تحقيق ذلك بضرورة زيادة الوعي لدى الإدارة والمستخدمين بأهمية تبني مثل هذه الأدوات الابتكارية في تقييم الأداء. الكلمات المفتاحية: البيئة الخارجية المصرفية الخاصة، قرار منح الائتمان.

الكلمات الدالة: بطاقة الأداء المتوازن - الإدارة الاستراتيجية - تقييم الأداء - المستشفيات الخاصة.

إقتبس هذه المقالة:

معتز كبلان، المعتز الشخي (2020)، مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، مقالة رقم 3، الإصدار الخامس، جامعة بنغازي، قسم المحاسبة، ص 43-62.

The Extent of Possibility of Applying the Balanced Scorecard in the Libyan Private Hospitals "A Field Study on the Private Hospitals in Benghazi City"

Dr. Moutaz A. Kablan¹

Dr. Almoutaz R. Alshekhei²

Abstract:

First and foremost, it is possible to recognize that the private health services sector takes as one of the most important sectors in consideration of importance of the health sector originally, additionally to its assistant role as a supporter to the public sector. So it was very important to identify the best ways to evaluate the performance of this private sector including the financial and nonfinancial indicators according to the recent transmissions of performance evaluation. Accordingly, this paper aims to identify the role of balanced scorecard (BSC) as a one of the recent strategic tolls, and the extent of ability of implementing this toll in the private hospitals in Libya. The sample of study was confined to the ones which stated in Benghazi city, furthermore that present the admission service. Consequently, the sample of study consists of (6) hospitals, moreover targeted three categories like following: administration –employees – customers. As result, the most important results which have stated by study were: the Libyan private hospitals have a considered vision and mission alike, but they need some adjustments to be uniformed with recent performance correction tolls like Balanced Scorecard, due to there is a motivated environment allows to applying these tolls. Finally, the study has recommended that the necessity of increasing of the administration and employee's awareness to the importance of these creative tolls in performance correction.

Key words: The Balanced Scorecard – The Strategic Management – The Performance Evaluation –The Private Hospitals.

1 أستاذ مشارك بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي. Email: moutaz.kablan@uob.edu.ly

2 أستاذ مساعد بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي. Email: muataz4243@gmail.com

(1) مقدمة:

إن البيئة التنافسية في عالمنا اليوم تتطلب استبدال المفاهيم والقناعات الإدارية الكلاسيكية المستخدمة في قياس الأداء "Measurement of performance" والقائمة على الفرد بمفهوم الإدارة الموجهة بالعملية "Process" القائمة على عمل الفريق، لذلك تواجه حالياً أساليب الإدارة التقليدية انتقادات واسعة لأنها لم تعد معبرة بشكل دقيق وفعال عن أداء شركات تتنافس بضراوة في ظل ظهور متغيرات جديدة مثل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية وغيرها من التحديات. واقتناعاً بمقولة ما لم تستطع قياسه لا يمكنك إدارته "If you Can't measure it you can't manage it" فإن المنطق يقتضي إدخال تعديلات جوهرية على مهمة قياس الأداء، كما سعت العديد من الشركات إلى إعادة هيكلة النظم الإدارية وإعادة تصميم نظم المعلومات حتى تتمكن من البقاء.

وتحقيقاً لما سبق كانت بطاقة الأداء المتوازن "BSC" Balanced Scorecard والتي قدمها كل من (Kaplan and Norton) في العام "1992"، والتي تعتبر أول أداة قياس إدارية تدعم ترجمة استراتيجية المنظمة إلى أفعال محددة وواضحة.

(2) مشكلة الدراسة:

إن رأس المال البشري لأي مجتمع وصحة أفرادها النفسية والعضوية تمثل حجر الأساس والمركز الأول لإحداث أي تنمية اقتصادية مستدامة تتمثل في ناتج محلي ودخل قومي متزايدان عبر الزمن. وبالحديث عن الدول النامية ومنها ليبيا فإنها بحاجة لتطوير قطاع الصحة ومستوى الخدمات التي يقدمها، والذي يمكن تصنيفه بأنه بعيد كل البعد عن ما هو مأمول إذا ما تمت مقارنته بمستوى أداء هذا القطاع في الدول المتقدمة حول العالم، أو حتى بعض الدول العربية التي اتخذت خطوات إيجابية في هذا الاتجاه، ولعل ظهور المستشفيات الخاصة في ليبيا في السنوات الأخيرة وانتشارها بصورة ملحوظة وإقبال العديد من شرائح المواطنين عليها يُعقد عليه عديد الآمال لتقديم خدمة صحية مقبولة إلى حد ما إذا ما قورنت بتلك التي يقدمها القطاع العام.

ويمكن القول أن هذه المستشفيات هي منظمات هادفة للربح بالأساس مع أهداف أخرى أقل أهمية فإنه ينسحب عليها ما ينسحب على شركات قطاع الأعمال الخاص في استهداف قياس أدائها، مع ربطه بالاستراتيجية الموضوعية في صورة رؤيتها ورسالتها التي تحددها، ولذلك يرى الباحثان (Atkinson and Epstein, 2001) أن ابتكار بطاقة الأداء المتوازن غير الطريقة التي يتأثر بها الكثير من المديرين حول إدارة منظماتهم بما يخدم تنظيم الاستراتيجية التي يضعونها بطريقة أدق، بجعل المنظمة ككل هي مجموعة من الأنشطة المندمجة والمنسقة، والتي يمكن تقسيمها بوضوح إلى أربعة أقسام متصلة ومرتبطة مع بعضها البعض، وبالتالي هي الأداة الأكثر نجاحاً وواقعية لقياس أداء المنظمة بصورة عالية من الدقة، وربطه بمدى تنفيذ الاستراتيجية الموضوعية.

وبالنظر إلى واقع المستشفيات الخاصة في ليبيا على المستوى الإداري والمالي والفني "الصحي" واستخدامها لمعدات طبية متطورة واستعانتها بخبرات وكفاءات إدارية ومالية طبية محلية وأجنبية، والذي انعكس في صورة زيادة الإقبال عليها، ومن ثم زيادة حجم الأموال المستثمرة فيها، فإن ذلك عزز من شعور الباحثين بإمكانية اعتماد هذه المستشفيات على بطاقة الأداء المتوازن "BSC" لتحقيق أهداف دقة قياس الأداء سالفه الذكر.

وعليه فإن هذه الدراسة تهدف للإجابة عن السؤال التالي: ما مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية؟

(3) الدراسات السابقة:

(1-3) دراسة (عبد العزيز، 2003):

بعنوان: "إطار مقترح لاستخدام مقاييس الأداء المتوازن في المنظمات غير الحكومية بالتطبيق على الجمعيات الأهلية." هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات غير الحكومية بمصر، وكذلك دراسة صعوبة تطبيقها، وقد كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن المنظمات الأهلية تسمح بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن، أي أن هناك توفر للمقومات الأساسية التي تسمح بتطبيقها، إلا أن اهتمام المجموعات المستهدفة تمثل مركز الثقل الأكبر عند تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالشكل الذي قد يختلف عن المنظمات الاقتصادية سواء كانت حكومية أو غير حكومية، والتي تولي الاهتمام بالجانب المالي عند تطبيق البطاقة "BSC"، أي بمعنى استجابة البطاقة بمحاورها الأربعة للأهداف الاستراتيجية للمنظمات المختلفة، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق النظم المالية والإدارية داخل المنظمات الأهلية بالشكل الذي يُمكن من تطبيق المقاييس الحديثة لتقييم الأداء وضمان فعالية الاستراتيجية مثل "BSC".

(2-3) دراسة (العمرى، 2009):

بعنوان: "منهجية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية." هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في قياس الأداء والتعرف على أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين مؤشرات الأداء للمنظمات والمؤسسات بالمملكة السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن القيم والثقافة التنظيمية هي التي تقود التوجه للمستقبل، وكذلك تقبل التغير والتطور، ولذلك تتجلى ضرورة الاهتمام بالوعي لدى المستويات التنظيمية من أجل تقبل أدوات جديدة لقياس الأداء كبطاقة الأداء المتوازن "BSC"، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن المختلفة تعمل عند تطبيق البطاقة داخل المؤسسات على الاهتمام بالأهداف بعيدة المدى بالشكل الذي يساهم في تطوير الأداء والمهارات، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمفاهيم الاستراتيجية كونها تمثل الإطار الفكري الذي تتبعه المنظمة، كذلك ضرورة الارتكاز على أهداف واضحة قابلة للقياس لكي تسهل عملية تفعيل مقاييس الأداء الحديثة والتي منها بطاقة الأداء المتوازن.

(3-3) دراسة (درغام وفضة، 2009):

بعنوان: "أثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة." هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن "BSC" بجوانبها الأربعة (المالي، العملاء، عمليات التشغيل الداخلية، التعليم والنمو) على تعزيز الأداء المالي للمصارف الفلسطينية وذلك من خلال المقاييس المتاحة في الجوانب الأربعة لبطاقة الأداء المتوازنة، وقد استهدفت الدراسة عينة مختارة من الإدارات المختلفة للمصارف الخاضعة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن المصارف الفلسطينية تملك تصوراً واضحاً عن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، أي بمعنى توفر المقومات اللازمة لتطبيقها، كما توصلت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام بطاقة الأداء المتوازن بجوانبها الأربعة معاً، ويمكن استخدام مقاييس الأداء في كل جانب على حدة من جوانب الأداء المتوازن لتعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الفلسطينية، وقدمت الدراسة جملة من التوصيات أهمها ضرورة تبني بطاقة الأداء المتوازن عبر إعادة تشكيل الثقافة المؤسسية مع تهيئة الظروف اللازمة لتفعيل عملية تطبيقها، وذلك بكونها وسيلة لترشيد قرارات المديرين وتوجيه سلوكهم وتقييم أدائهم، بالإضافة إلى ذلك أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين في المصارف على كيفية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن وذلك لتعظيم الاستفادة من تطبيقها.

(3-4) (Greilinh , 2010):

بعنوان "Balanced Scorecard Implementation in German Non-profit Organizations" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات الخاصة بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات الألمانية غير الهادفة للربح، وذلك من حيث الأبعاد والتحديات والعقبات الخاصة باستخدام البطاقة وتوصلت إلى نتائج أهمها أن معظم المنظمات التي تم دراستها في العينة تقوم باستخدام بطاقة الأداء المتوازن كنظام للقياس وليس نظام للإدارة، كذلك تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لم يتكيف بالقدر الكافي مع متطلبات العمليات غير الهادفة للربح، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة دراسة إمكانية الاستفادة من نموذج الأداء المتوازن (BSC) في المنظمات غير الهادفة للربح.

(3-5) دراسة (بشينة وقاسم ، 2011):

بعنوان: "دور بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء المستشفيات الحكومية غير الهادفة للربح دراسة تطبيقية." هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد المنافع المتأتية من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في قطاع الصحة، بالإضافة إلى كيفية استخدامها في ربط الأهداف الفرعية بالاستراتيجية للمستشفيات، كون بطاقة الأداء تعد إحدى التقنيات الحديثة التي تركز على الاستخدام الأفضل للموارد وتقديم الخدمات ذات القيمة من وجهة نظر الزبون، واعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على أسلوبين الأول كان اعتماد بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الأداء، بينما كان الأسلوب الآخر استخدام استمارة الاستقصاء لقياس منظور التعلم وقد توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أهمها أن استخدام التقنيات الحديثة كبطاقة الأداء المتوازن يزود المستشفيات بمعلومات ملائمة لبناء وصياغة أهدافها وتنفيذ استراتيجيتها وتقويمها، كذلك فإن استخدام نموذج الأداء المتوازن يوفر للإدارة صورة متكاملة حول الجوانب الإجمالية والمهمة في تقييم الأداء والمتعلقة بأبعاد بطاقة الأداء المتوازنة مما يؤدي إلى إعطاء صورة واضحة حول أداء تلك المنظمات، وأوصت الدراسة إلى ضرورة تبني بطاقة الأداء المتوازن كونها تستخدم جميع المؤشرات والمقاييس المالية وغير المالية في تقويم الأداء التي تأخذ في عين الاعتبار جميع عوامل النجاح التي تستهدفها المنظمة، وأكدت على ضرورة تدريب الكوادر الطبية والطبية المساعدة بالإضافة إلى أفراد الإدارة على كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء.

(3-6) دراسة (الغصن وتامر ، 2011):

بعنوان: "استخدام نموذج الأداء المتوازن في تقويم أداء المستشفيات: دراسة تطبيقية في مستشفى الباسل بطرطوس." هدفت هذه الدراسة إلى استخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لتقييم الأداء في مستشفى الباسل بطرطوس ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة مختارة من العاملين في المستشفى، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- يعد نموذج الأداء المتوازن الأداة الأفضل والأكثر موضوعية لتقويم أداء المستشفى، ذلك لأنه يتيح التعرف على ما يتم تحقيقه من نتائج في كل قسم أو دائرة في المستشفى.
- أن ضعف الخبرات الفنية المؤهلة قد يؤدي إلى خلل في أداء محاور الأساسية المكونة لنموذج الأداء المتوازن الأمر الذي يتطلب تدريب العاملين عليها.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تطبيق نموذج الأداء المتوازن في المستشفى محل الدراسة من خلال توفير الكوادر الفنية المؤهلة تأهيلاً جيداً للعمل وفق هذا النموذج، كذلك ضرورة التحقق من الإجراءات الروتينية وتنظيم دورات تدريبية متخصصة للعاملين لتتيح لهم التجديد والابتكار.

(4) هدف الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على هدف أساسي وهو التعرف على مدى توفر المقومات اللازمة لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية.

(5) أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها أولى الدراسات الليبية على حد علم الباحثين في بيئة الخدمات الصحية، والتي تسعى للتعرف على إمكانية تطبيق وتفعيل بطاقة الأداء المتوازن، والتي يُتوقع أن تكون مرشداً ونقطة انطلاق لدراسات أخرى تسعى لنفس الهدف في قطاعات مختلفة.

(6) فرضيات الدراسة:

وفقاً لهدف الدراسة، وبعد استعراض الدراسات السابقة وتلخيصها والتعرف على متغيرات الدراسة، فإن هذه الدراسة تقوم على إثبات صحة الفرضية الرئيسة التالية:

"تتوفر مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية."

ولغرض اختبار هذه الفرضية والتحقق من صحتها فقد أُشتق منها الفرضيات الفرعية الأربعة التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: تتوفر مقومات تطبيق بعد التعلم والنمو في المستشفيات الخاصة الليبية.
- الفرضية الفرعية الثانية: تتوفر مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة الليبية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: تتوفر مقومات تطبيق بعد العملاء "المرضى" في المستشفيات الخاصة الليبية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: تتوفر مقومات تطبيق البعد المالي في المستشفيات الخاصة الليبية.

(7) الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

تحاول الكثير من منظمات الأعمال سواء كانت هادفة للربح أو غير هادفة للربح إلى محاولة إيجاد علاقة تكاملية بين رسالة المنظمة (Mission) ورؤية هذه المنظمة (Vision) في تحقيق تلك الرسالة أو الغاية وترجمتها في إطار استراتيجي (يوسف ، 2005)، فقد عانت منظمات الأعمال لفترات طويلة من قصور في نظم تقييم الأداء التقليدية، والتي كانت تعتمد بشكل شبه كامل على النتائج المالية المبنية على أسس القياس المحاسبي التقليدية مثل العائد على الاستثمار وربحية السهم، وغيرها من المؤشرات التي قد تعطي نتائج مضللة عن أنشطة التحسين والتطوير ونتيجة لذلك النقص فقد قدم كل من (Kaplan and Norton) عام "1992" نموذجاً للقياس لا يعتمد على بعد واحد كالمقاييس التقليدية أطلق عليه (The Balanced Scorecard)، والذي يُترجم إلى بطاقة الأداء المتوازن، أو نموذج الأداء المتوازن أو نظام الأداء المتوازن، حيث تتضمن بطاقة الأداء المتوازن مقاييس مالية وأخرى تشغيلية بشكل يجعل استراتيجية المنظمة مفهومة بدءاً من أعلى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي، وذلك من خلال تمثيل هذه الاستراتيجية بمجموعة من مؤشرات قياس الأداء بصورة تضمن استيعاب العاملين لها وبشكل واضح (Kaplan and Norton ، 1992 : 71).

(7-1) مفهوم وأهمية بطاقة الأداء المتوازن:

تعددت التعريفات التي تناولت مقاييس الأداء المتوازن أو ما يعرف ببطاقة الأداء المتوازن (BSC)، وذلك لأن كل تعريف ركز على بعض الجوانب والأبعاد المميزة لهذا المقياس، وبالرغم من تعدد هذه التعريفات إلا أنها تتحدر من مصدر واحد هو المفهوم الذي قدمه (Kaplan and Norton) عام "1992"، حيث كان أول ظهور رسمي لبطاقة الأداء المتوازن بشكل كامل في ذلك التاريخ بأمريكا الشمالية على يد كل من الأستاذ الجامعي Robert Kaplan والمستشار David Norton والذي نص على أنها نظام شامل لقياس الأداء من منظور استراتيجي يتم بموجبه ترجمة استراتيجية تنظيم الأعمال إلى أهداف استراتيجية ومقاييس وقيم مستهدفة وخطوات إجرائية تمهيدية واضحة (Kaplan and Norton ، 1992 : 71)، ويعرف كل من (Ho & Mckay 2002 : 1) القياس المتوازن للأداء بأنه "نظام إدارة استراتيجي وقياس للأداء الذي يترجم رؤية واستراتيجية المنشأة إلى مجموعة متوازنة من مقاييس الأداء المتكاملة التي

تتضمن مقاييس الأداء"، ويرى حماد (2005) أنه يجب أن ينظر إلى نموذج الأداء المتوازنة على أنه ليس مقياس أداء فقط ولكنه أسلوب جديد لإدارة المنشأة ودعم استراتيجيتها.

وتجدر الإشارة هنا أن بطاقة الأداء المتوازن قد مرت بثلاثة أجيال، حيث كان الجيل الأول عام "1992" وعرفت هذه المرحلة البطاقة بأنها نظام لتطوير الأداء، بينما كان الجيل الثاني عام "1996" واعتبرت البطاقة هنا بأنها نظام إداري لتطوير الأداء، وكان الجيل الثالث عام "2000" وبالرغم من عدم اختلافه كثيراً عن الجيل الثاني إلا أنه يتميز بالدقة والشمولية ويعتبر إطار شامل للتغيير التنظيمي.

ويمكن القول أن بطاقة الأداء المتوازن من المفاهيم الحديثة والجديدة في ميدان الإدارة والقيادة وتقييم الأداء، ولهذا انتشر العمل بها في كبريات المؤسسات العالمية، فقد اكتسبت أهميتها البالغة من عدة أسباب أهمها (Kaplan & Norton, 1996):

- 1- تساعد في توضيح وترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة.
- 2- توصيل الأهداف الاستراتيجية وربطها بالقياسات المطبقة.
- 3- التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية.
- 4- تقييم الاستراتيجية، وذلك من خلال المساعدة في كشف الاختلالات التي تنتج عن تطبيق الاستراتيجية ووضع الحلول التي تساعد في تحقيق الأهداف.
- 5- تعتبر تقرير إداري دقيق يصف الأداء التشغيلي عبر المنظورات الأربعة للبطاقة بالشكل الذي يساعد على زيادة الفهم والمعرفة والتركيز على مفهوم التوافق والتكامل (Alignment).

ويصف Niven (2005) بطاقة الأداء المتوازن بأنها نظام إدارة متكامل (بكونها) إطار عام يشمل جوانب متعددة حيث يتألف من نظام قياس (Measurements System) وذلك بكونها تتيح إمكانية ترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة إلى أهداف أكثر تحديداً ومؤشرات أكثر دقة في القياس، بالإضافة إلى إنها نظام إداري استراتيجي (Strategic Managerial System)، وذلك بكونها تخلق توازن الأداء المالي وتضعه بصورته الصحيحة من خلال موجّهات أداء (Drivers) تأخذ بعين الاعتبار عمليات الربط بين الأفعال القصيرة واستراتيجية المنظمة وأهدافها بعيدة الأمد، كما تعتبر بطاقة الأداء المتوازن أداة اتصال فعال (Communication Tool)، فالنظام الذي تعمل به البطاقة يساعد عملية المشاركة بين مختلف الفئات بشكل يساهم في إثراء الحوار والتعلم وتطوير جوانب التحسين الضرورية، ويخلص Morisawa (2002) جوهر الأداء المتوازن من خلال إطار تم تقديمه لبطاقة الأداء المتوازن لعدد عشرين شركة يابانية في النقاط التالية:

- بأنها تحقق التوازن بين الأهداف قصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل.
- تعمل على إزالة الغموض في الاستراتيجية العامة بشكل يجعل جميع فئات المنظمة على علم بها.
- نشر التعليم التنظيمي داخل المنظمة.
- تساعد على تكوين مؤشرات وصفية غير كمية بجانب المؤشرات الكمية (عبدالملك , 2006).

بالإضافة إلى ذلك يري كل من Kaplan and Norton (1992) أن بطاقة الأداء المتوازن تهدف بشكل أساسي لتحقيق ثلاثة أهداف وهي: إيصال الاستراتيجية لكافة المستويات الإدارية، وتحقيق التوافق بين الأنشطة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وقياس الاداء تحت مبدأ "ما يمكن قياسه يمكن إدارته".

ويضيف محمد (2015) بأنه إذا ما اعتبرنا أن بطاقة الأداء المتوازن أداة استراتيجية للإدارة فإنها بالتالي ستساهم في تحقيق العديد من الوظائف داخل المنظمة يمكن حصرها في التالي:

- توضيح وترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة.
- ربط الأهداف الاستراتيجية بالمقاييس المطبقة.
- التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية.

- إن القيام بتلك الوظائف من شأنه أن يحقق العديد من المزايا ولهذا فقد لخص البعض بأن بطاقة الأداء المتوازن تقدم العديد من المزايا يمكن تلخيصها في التالي (عبدالحليم ، 2005):
- 1- تقدم بطاقة الأداء المتوازن إطاراً شاملاً لترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى مجموعة متكاملة من المقاييس التي تنعكس في صورة مقاييس أداء استراتيجية.
 - 2- تربط بطاقة الأداء المتوازن بين السبب والنتيجة المفترضة من خلال أكثر الاستخدامات أهمية، لتعكس كيفية تقوية هذه الروابط (معنصم وفتح الرحمن، 2015).
 - 3- تساعد بطاقة الأداء المتوازن على الإدارة الفعالة للموارد البشرية من خلال تحفيز الموظفين على أساس الأداء.
 - 4- تحسين النظم التقليدية للرقابة والمحاسبة بإدخال المتغيرات غير المالية.
 - 5- تتضمن العديد من التوازن مثل الموازنة بين الأهداف طويلة المدى والقصيرة المدى، والموازنة بين المقاييس المالية وغير المالية، والموازنة بين المقاييس الداخلية والخارجية.

(2-7) مكونات بطاقة الأداء المتوازن:

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأدوات الحديثة في القيادة وقياس الأداء وهي تظهر في صورتها العامة من أربع أبعاد رئيسية تسمى أبعاد أو مناظير الأداء المتوازن (Balanced performance)، فلقد قدم (Kaplan and Norton) عام "1992" فكرة مقياس الأداء المتوازن لسد النقص في النموذج التقليدي لقياس الأداء والمعتمد على الأداء المالي فقط والتي تركز في معظمها على النتائج في الأجل القصير والتي تعطي نتائج مضللة في بعض الأحيان، غير أن بطاقة أو نموذج الأداء المتوازن تعتمد على نظرة أكثر شمولية من خلال الأبعاد المكونة له والتي يمكن تلخيصها في الآتي:

(1-2-7) البعد المالي: Financial Perspective

يعتبر البعد المالي هو البعد الأول في بطاقة قياس الأداء المتوازن، حيث يقيس هذا البعد ربحية المنشأة، ويتضمن العديد من المعايير الاستراتيجية منها: مصادر تحقيق الربح العادل، والذي يشكل هدفاً استراتيجياً تسعى معظم المنظمات للوصول إليه، وينظر للهدف الأساسي للبعد المالي هو زيادة القيمة للمساهمين، كما يمكن القول أن المنظور المالي هو المحصلة النهائية لكافة التغيرات والتحسينات التي تتم في المحاور الأخرى، لذلك فإن الباحثان يران أن التركيز على البعد المالي فقط لا يكفي ويجب أحداث التفاعل مع الأبعاد الثلاثة الأخرى لتحقيق العائد المرجو منه (Atkinson & Epstein , 2001).

(2-2-7) بعد العملاء: Customers Perspective

يهدف هذا البعد إلى مساعدة المنشأة على اختيار كل من العملاء الذين تستهدف التعامل معهم والمناطق التسويقية التي ترغب المنافسة فيها، وذلك لتحديد الطرق التي من خلالها يتم نقل القيمة للعملاء في المنطقة التسويقية، حيث أن تضمين بعد العميل في أسلوب القياس المتوازن يساعد المنشأة من تتبع وإيجاد عملاء موالين وراضين في نفس القطاع، حيث تهدف المنشأة داخل بعد العملاء إلى زيادة رضا العملاء الحاليين، و اكتساب عملاء جدد، وزيادة درجة الاحتفاظ بالعملاء، كما تساعد مقاييس رضا العملاء عن المنشأة إلى اكتشاف ملاحظات العملاء عن مدى نجاح المنشأة، واكتشاف ما هي النواحي التي تحتاج إلى تحسين، وتمكن المنشأة من مقارنة أدائها بالنسبة للمنافسين.

(3-2-7) بعد العمليات الداخلية: Internal Process Perspective

يعد هذا البعد ركناً لنجاح المنشأة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، سواء للمالك أو العملاء ويهدف بعد العمليات التشغيلية الداخلية إلى: (حاتم، 2004):

- تحفيز المنشأة على إعادة صياغة هيكل عملياتها التشغيلية.
- مساعدة المنشأة في البحث عن العمليات ذات نقاط القوى والضعف.
- إبراز مسببات حدوث التكلفة.

ويري حاتم (2004) أن هذا البعد يهتم بقياس الأداء المستقبلي للمنشأة من خلال عرض الأنشطة والعمليات الداخلية التي تنفذها المنظمة لتحقيق الأهداف المالية ومتطلبات العملاء، كما أنه يهدف إلى تحديد العمليات المهمة التي يجب أن تتفوق فيها المنظمة لتنفيذ الاستراتيجية، ويتكون هذا البعد من عدة عمليات فرعية وهي:

- عمليات التشغيل.
- عمليات التحديث والإبداع.
- عمليات إدارة العميل.
- العمليات التنظيمية والاجتماعية.

(7-2-4) بعد التعلم والنمو: Learning and Growth perspective

يُعد هذا البعد أساس تحقيق أهداف استراتيجية للمنظمة ونظرتها المستقبلية، حيث يرى البعض أن بعد النمو والتعلم في بطاقة الأداء المتوازي يحدد كيفية إدارة المنظمة لأصولها غير الملموسة "البشرية - المعلوماتية - التنظيمية" المكونة لبعد التعلم والنمو (محمد و أحمد ، 2009). ويرى البعض الآخر أن هذا البعد يركز على تطوير قدرة العاملين داخل المنشأة، وذلك لتحقيق أهداف في الأجل الطويل، ويتحقق ذلك من خلال (رانيا و محمد ، 2008):

- الاستثمار في تنمية مهارات الموظفين.
- الاستهلاك الأمثل للقدرات.
- تهيئة مناخ المنظمة (الإجراءات التنظيمية).

من خلال ذلك يمكن القول بأن بعد التعلم والنمو يساعد في تعزيز النظم وتغيير الإجراءات الروتينية لتناسب مع بيئة العمل الحالية ويساهم في تحقيق الأبعاد الثلاثة الأخرى.

(7-3-3) متطلبات مرحلة تصميم نموذج القياس المتوازن للأداء (BSC):

بالرغم من الانتشار الواسع في استخدام نموذج أو بطاقة القياس المتوازن للأداء وكثرة الدراسات التي تناولت المنافع المتوقعة من وراء استخدامه إلا أن هناك عدد كبير من الشركات التي طبقت النموذج قد فشلت في استخدامه، ومن خلال البحث في الدراسات السابقة يتضح للباحثين أن أهم الأسباب وراء هذا الفشل تتعلق بمشاكل التصميم الجيد ومراعاة متطلبات التطبيق حيث حدد البعض هذه المتطلبات في الآتي:

(7-3-1) صياغة الرسالة والرؤية والاستراتيجية:

تشير الرسالة إلى الهدف النهائي الذي ينبغي بذل جميع الجهود من أجل تحقيقه، بينما الرؤية هي رسم صورة عن المستقبل وتوضيح الاتجاه العام (Rukstad , 2008)، أما القيم الثقافية فهي تمثل المبادئ التي تؤمن بها الشركة والاستراتيجية هي مجموعة متكاملة من الأهداف والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق ميزة تنافسية (Tangent , 2006).

(7-3-2) تحديد أهداف وأبعاد النموذج:

يعتبر تحديد أبعاد الأداء الملائمة التي سوف يتضمنها النموذج بمثابة قرار يتخذه الفريق المسؤول عن النموذج، ويعتبر تعدد الأبعاد أهم الخصائص التي تميز بها نموذج (BSC) عن غيره من نماذج قياس الأداء الأخرى (Ricardo & Jorge , 2013)، وقد حدد (Kaplan & Norton 2002) أربعة أبعاد رئيسية كما سبق الإشارة لها. أما فيما يتعلق بتحديد الأهداف فيرى كل من (Hacker & Brotuerton 2002) بأنه لكي يتم تطبيق الاستراتيجية فإنه من الضروري ترجمتها إلى أهداف قابلة للقياس، وذلك لتوجيه أنشطة المنشأة نحو تحقيق أهداف محددة.

(7-3-3) اختبار مقاييس ومعايير وأوزان النموذج:

توجد مجموعة من الخصائص المهمة التي يجب مراعاتها بصفة عامة عند اختبار المقياس، وقد تناول عدد من الدراسات هذه الخصائص والتي من أهمها ما يلي: التكلفة، المنفعة، قبول المقياس، منفعة المقياس، القابلية للتطبيق، الاستجابة، الواقعية، تحديد المسؤولية (Jensen & Sage, 2000: 42) ويتم تقسيم المقاييس تبعاً لأبعاد النموذج أو بطاقة (BSC) إلى أربعة أبعاد كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (1) مقاييس أبعاد نموذج (BSC)

المقياس	البعد
- مقاييس عامة : كإيراد المبيعات ومجمّل الدخل وصافي التدفقات التشغيلية.	البعد المالي
- مقاييس خاصة : تُحدد بناءً على الأهداف المالية للاستراتيجية .	
مقاييس عامة : الحصة السوقية من اكتساب العملاء جدد - الاحتفاظ بالعملاء - رضا العملاء .	بعد العملاء
- مقاييس خاصة : تشمل مسببات الأداء مثل مقياس الجودة ومقياس السعر ومقياس الوقت .	
- مقاييس عمليات التصميم والتطوير والابتكار .	بعد العمليات الداخلية
- مقاييس العمليات التشغيلية.	
- مقاييس قدرات ومهارات العاملين.	بعد التعلم والنمو
- مقاييس الاجراءات التنظيمية لإدارة الأعمال.	

(7-3-4) اشتقاق العلاقة السببية بين أبعاد وأهداف ومقاييس النموذج:

يساعد اشتقاق العلاقة المسببة في زيادة فهم العاملين لأهداف الأداء والعلاقات بينها والأدوار المطلوبة منهم لإنجاز هذه الاهداف.

(7-3-5) تطوير المبادرات الاستراتيجية:

لا يقتصر دور النموذج على قياس الأداء، أو وصف استراتيجية، وإنما يمتد ليشمل استخدامه كأداة لتطبيق الاستراتيجية من خلال ترجمة عناصر النموذج إلى عدة مبادرات استراتيجية وخطط العمل الملائمة، وتمثل المبادرات الاستراتيجية كل من: البرامج، الأنشطة، والمشاريع، وخطط العمل التي يستهدف من تنفيذها انجاز الأهداف (Nirven , 2005).

(7-4) متطلبات مرحلة تطبيق نموذج القياس المتوازن للأداء (BSC):

تعد مرحلة تطبيق النموذج مرحلة في غاية الأهمية لضمان تحقيق النتائج الايجابية المتوقعة من استخدامه، ويزيد من أهمية هذه المرحلة أنها تتضمن عملية تطبيق الاستراتيجية المعتمدة، وهنا يشير البعض إلى أن هناك العديد من الاستراتيجيات قد تفشل في مرحلة التطبيق لعدة أسباب منها عدم فهم العاملين لاستراتيجية المنشأة أو الوحدة الاقتصادية، أو عدم ادراكهم لأهميتها وتبعاً لذلك قد يفشل تطبيق نموذج أو بطاقة الاداء المتوازن في مرحلة التطبيق وذلك بسبب كل من: الاتصال التنظيمي غير الفعال، ومشاكل التقرير عن النتائج، وعدم وجود ترابط بين الأهداف ومقياس النموذج وغيرها من القيمة الثقافية ودعم ومشاركة العاملين (Othman , 2006).

(7-5) تأثير استخدام نموذج القياس المتوازن للأداء وتقييم نتائجه:

تنقسم تأثيرات نموذج أو بطاقة الأداء المتوازن إلى مجموعة التأثيرات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

(7-5-1) تأثير استخدام النموذج للرقابة وقياس الأداء:

تستخدم بطاقة الاداء المتوازن على مستوى الكثير من المنشآت كنظام شامل لقياس الأداء والرقابة عليه وذلك لاحتوائه مقاييس الأداء التقليدية التي تركز على الجانب المالي بالإضافة إلى الجوانب غير المالية المتنوعة، وفي هذا الصدد تناولت العديد من الدراسات منها (Hoque & James, 2000) من خلال دراسة مسحية على العديد من الشركات وقد خلصت إلى أن استخدام النموذج يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي على مستوى خمسة أبعاد وهي: معدل العائد على الاستثمار، ومعدل الربحية، ومعدل استغلال الطاقة، ورضا العملاء، وجودة المنتج، وأشارت دراسة (Boulianne, 2009) إلى أن استخدام النموذج أو البطاقة كنظام شامل لقياس الأداء يحقق التناسب بين درجة عدم التأكد البيئي التي تواجه الشركة ونطاق المعلومات بما يؤدي إلى تحسن في الاداء التنظيمي.

(7-5-2) تأثير استخدام النموذج أو البطاقة على الأداء المالي:

يعتبر من المفترض أن استخدام بطاقة الأداء المتوازن سيؤدي إلى تأثير هام وتحسين في الأداء المالي للمنشأة أو الوحدة الاقتصادية، وذلك لوجود علاقة سببية في الإطار المفاهيمي للنموذج أو البطاقة، حيث يفترض أنه تحسين أداء أنشطة التعلم والنمو سيؤثر في العمليات التشغيلية والذي ينعكس على رضا العملاء، الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين الأداء المالي للشركة (Kaplan & Norton, 2000).

(7-5-3) تأثير استخدام النموذج على رضا العاملين:

يعتقد البعض أن استخدام مقاييس الأداء غير المالية بصفة عامة في تقييم الأداء إلى إدراك العاملين لعدالة اجراءات تقييم الأداء ويتبع ذلك زيادة توجه العاملين في رؤسائهم.

(8) منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الاستقرائي "Inductive Approach" والذي يقوم على أساس الانطلاق من أفكار واردة في دراسات سابقة تمثل اطاراً عاماً تستقرأ منه أحكاماً عامة تمثل فرضيات الدراسة، ومن ثم يتم الاعتماد على المنهج الاستنباطي "Deductive Approach" القائم على الإحصاء الاستدلالي "Inferential Statistics" عن طريق اختبار الفرضيات والوصول لنتائج الدراسة.

(9) الدراسة الميدانية:

ويتناول هذا الجزء من الدراسة التعريف بآلية جمع البيانات وتحليلها، وذلك من حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووسيلة جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي للبيانات، وعليه يتكون من الآتي:

(9-1) مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المستشفيات الخاصة الليبية عموماً والتي تقدم خدمة الإيواء "إقامة المريض" أما عينة الدراسة فهي تتكون من المستشفيات الخاصة الإيوائية في نطاق مدينة بنغازي، وهي:

- مستشفى المروة.
- مستشفى الصقوة.
- المستشفى الليبي الألماني.
- مستشفى الطارق.
- مستشفى ابن سينا.
- مستشفى دار الفؤاد.

(9-2) حدود الدراسة:

تقف هذه الدراسة من حيث الحدود الجغرافية على المستشفيات الخاصة الإيوائية بنطاق مدينة بنغازي، وكذلك تستهدف المستشفيات الخاصة الإيوائية التي تقدم خدماتها الصحية بمختلف التخصصات، وليس تخصصاً واحداً.

(9-3) وسيلة جمع البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على وسيلة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من المجموعات "الفئات" الثلاث، وقد تم تصميم ثلاث قوائم استبيان وجهت للفئات الثلاث، وذلك لاختلاف مواضعهم وهم:

- الفئة الأولى الإدارة: وتستههدف خلالها كل من مدير المستشفى ومدير الشؤون الطبية ومدير الشؤون الإدارية والمالية.
- الفئة الثانية "المستخدمون": ويقصد بهم الأطباء والمرضى وموظفو الإدارة والاستقبال.
- الفئة الثالثة "العملاء أو المرضى": ويستههدف خلال هذه الفئة المرضى الذين تلقوا الخدمة الطبية وتمثلوا للشفاء.

وجدير بالذكر أن قوائم الاستبيان الثلاث قد صيغت عباراتها وصممت وفق مقياس ليكرت "Likert Scale"، والذي يقوم على أساس خمسة مستويات للتعليق على عبارات كل قائمة استبيان وهي: موافقة بشدة - موافق - محايد - أرفض - أرفض بشدة.

(9-4) التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:

اعتمدت الدراسة في المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة عن طريق قائمة الاستبيان على البرنامج الإحصائي (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical package" for the social Sciences وذلك لما يتيح من اجراء تحليلات متعددة مناسبة لطبيعة البيانات المقدمة، وقد قام الباحثان بالتنوع في المعالجات الإحصائية لتحليل البيانات بما يخدم أغراض الدراسة.

(9-4-1) اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة (الفأ كرو نباخ) (Cronbach Alpha):

تم استخدام اختبار (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات عبارات المقياس، حيث كان معدل معامل المقياس بالكامل حوالي "92.6%" وهو معدل مقبول، ويدل على ثبات العبارات المستخدمة في المقياس، أما معامل الصدق وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، فقد بلغ "96.2%"، والذي هو الآخر مقبول جداً.

(9-4-2) تحليل الاستبيانات الموزعة والمستلمة من عينة الدراسة:

لخدمة أغراض هذه الدراسة تم تقسيم عينة الدراسة إلى ثلاث فئات وذلك حسب التصنيف الأساسي للمتعاملين داخل مجتمع الدراسة وهم (الإدارة - المستخدمين - العملاء) حيث تم توزيع عدد (45) استمارة استبيان على كل فئة من الفئات الثلاثة (الإدارة - المستخدمين - العملاء) والتي تعتبر صالحة للتحليل وقد تم استلام ما نسبته أكثر من "80%" من الاستمارات الموزعة مما يدل على أن نسبة الردود مقبولة جداً لإعطاء مؤشر حول آراء عينة الدراسة ويوضح جدول رقم (2) الاستبيانات الموزعة ونسب الاستجابة.

جدول رقم (2)

الاستبيانات الموزعة ونسب الاستجابة

الفئات	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المجمعة	الاستمارات المستبعدة	استمارات صالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
الإدارة.	45	38	2	36	80%
المستخدمين.	45	40	-	40	89%
العملاء "الزلاء".	45	45	5	40	89%
الاجمالي.	135	123	7	116	86%

(9-4-2-1) تحليل الجزء الأول من الاستبيان:

يختص هذا الجزء بمعلومات عامة عن المشاركين كما سبق الإشارة فإنه قد تم توزيع عدد 3 استمارات مختلفة على ثلاث فئات (الإدارة - المستخدمين - العملاء) كل من هذه الاستبيانات تحمل مجموعة من البيانات الوصفية أو ما يعرف بخصائص وحدة معاينة الدراسة وتمثلت في (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) فقط وذلك لبعض الأسباب الخاصة بطبيعة المشاركين حيث يبين الجدول رقم (3) ما يلي:

أن فئة الإدارة كانت أكثر الفئات الحصول على مؤهلات علمية حيث بلغت نسبة 40% حصلوا على مؤهلات أعلى من البكالوريوس ونسبة 50% من العينة حصلت على مؤهل بكالوريوس، بينما فئة المستخدمين بلغت نسبة المتحصّلين على بكالوريوس منهم 55% ويرجع ذلك إلى أن هذه الفئة تغطي الأطباء والممرضين والذين في الأغلب متحصّلين درجة البكالوريوس بينما ما نسبة 20% ماجستير، والباقي مؤهلات أخرى أقل درجة من البكالوريوس، وهذه النسبة تعكس فئة التمريض والتمريض المساعد. أما فئة العملاء وبالرغم من أن المؤهل العلمي ليس مؤشر نظراً لأن هذه الفئة ليست ثابتة فهي تتغير إلا أنها تمثل المستوى التعليمي وقت اجراء الدراسة

وهنا بلغ نسبة 35% منها يحملون مؤهلات ما بين ماجستير والدكتوراه، و25% من العينة تحمل درجة بكالوريوس والفئة الأكبر منها بما يعادل 40% أخرى من حملة مؤهلات أقل من بكالوريوس، أما مؤشر سنوات الخبرة فقد تم اعتماده على فئتين فقط هما الإدارة والمستخدمين فقط، حيث أن الإدارة مثلت النسبة الأكبر وهي فئتان 33% عند خبرة بين 10 إلى 15 سنة، وأن ما نسبته 25% يمتلكون أكثر من 15 سنة خبرة، الأمر الذي يشير إلى أن فئة الإدارة تتمتع بخبرة عالية، أما فئة المستخدمين فإن التحليل أوضح أن ما نسبة 45% لديهم خبرة بين 5 إلى 10 سنوات، وأن ما نسبة 25% هم ما بين 10 إلى 15 سنة خبرة، مما يعطي مؤشراً بأن عينة الدراسة تتمتع بخبرة عالية، وبذلك يمكن الاعتماد عليها في الإجابات المقدمة حول متغيرات الدراسة.

جدول رقم (3)

مؤهلات وخبرة المشاركين

المؤهل العلمي							سنوات الخبرة					
البيان	الإدارة		المستخدمون		العملاء		البيان	الإدارة		المستخدمون		العملاء *
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة		عدد	نسبة	عدد	نسبة	
دكتوراه.	10	28%	-	-	6	15%	أقل من 5 سنوات	5	14%	7	18%	-
ماجستير.	8	22%	8	20%	8	20%	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	10	28%	18	45%	-
بكالوريوس.	18	50%	22	55%	10	25%	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	33%	10	25%	-
أخرى.	-	-	10	25%	16	40%	من 15 سنة فأكثر	9	25%	5	12%	-
اجمالي.	36	100%	40	100%	40	100%	اجمالي	36	100%	40	100%	100%

* بالنسبة لفئة العملاء يعتبر عامل الخبرة لا يمثل عامل له علاقة بالدراسة باعتبارهم خارج القطاع المستهدف وهو المصحات الخاصة.

(9-4-2) التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

يحتوي هذا الجزء على نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل استبيان على حده وكل جزء أو بعد من الأبعاد على حدة، وهنا تم تقسيم التحليل إلى ثلاثة أجزاء مختلفة كما يلي:

أولاً: تحليل الجزء الخاص باستمارة الاستبيان الخاصة بفئة الإدارة: يبين الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي للإجابات بشكل عام يتراوح بين (4.222) للسؤال الخاص بجزء مقومات تطبيق بعد العملاء كحد أعلى إلى (2.6957) كحد أدنى للسؤال الخاص بجزء بعد التعلم والنمو، في حين أنه وعند استعراض كل جزء يتضح بأن البعد الأول بلغ فيه أعلى متوسط (3.855) وأقل متوسط بلغ (3.091)، وبانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.804) إلى (1.179)، أما بعد مقومات التعلم والنمو فقد كان أعلى المتوسطات (3.934) والخاص بالسؤال التي ينص على قيام إدارة المستشفى بتنظيم دورات عمل على رفع كفاءة الاطباء والموظفين وبانحراف معياري بلغ (0.9753)، في حين نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع العبارات كان أكبر من (3) ومن ثم فإن الاتجاه العام للإجابات وفقاً لمقياس ليكرت يشير إلى أن المشاركين في الدراسة من فئة الإدارة يوافقون في العموم على توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق النموذج.

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول آراء فئة الإدارة في محاور البطاقة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول: المقومات الأساسية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.				
1	رؤية المستشفى هي تحقيق الريادة في تقديم الخدمة الصحية في ليبيا.	3.8559	0.9753	6
2	رسالة المستشفى هي اقتناء أحدث الإصدارات من الأجهزة الطبية والتعاقد مع أفضل الكفاءات من العناصر الطبية.	3.6216	1.0122	8
3	رؤية ورسالة المستشفى محددة بشكل واضح، ومفهوم بالتبعية لجميع الموظفين بالمستشفى.	3.111	1.0741	14
4	تركز المستشفى على تحقيق أهدافها طويلة الأجل حتى ولو كان على حساب تحقيق أهدافها قصيرة الأجل.	3.1712	1.1795	13
5	من الأهداف الرئيسية للمستشفى زيادة الحصة السوقية من العملاء "المرضي" بغض النظر عن توفر إمكانيات وقدرات تقديم الخدمات لهم.	3.0901	0.8040	15
المتوسط العام للمحور.		3.3699		
المحور الثاني: مقومات تطبيق بعد التعلم والنمو.				
6	تقوم إدارة المستشفى بتنظيم الدورات التي يحتاجها الموظفون والأطباء لتطوير أدائهم.	3.9348	0.9753	5
7	تستفيد المستشفى من الخبرات والكوادر العلمية والمهنية الموجودة لديها لتطوير الأداء، وذلك من خلال تقديم المقابل المادي المجزي لها.	3.6739	1.0122	7
8	تم التحول من النظام اليدوي إلى النظام الإلكتروني في غالبية الأعمال.	3.5870	1.2216	10
9	يتوفر لدى المستشفى قاعدة بيانات وأدوات محاسبية تمكنها من قياس تكلفة الخدمة الصحية المقدمة على درجة مقبول من الدقة.	3.0875	0.8117	16
10	تتبنى المستشفى استراتيجية تدريبية لرفع من قدرة الموظفين في التعامل مع نظم المعلومات.	3.0435	1.1209	18
11	توزع الوظائف والمهام على الأطباء والموظفين حسب تخصصاتهم ومؤهلاتهم.	3.1957	0.7746	12
12	تحرص إدارة المستشفى على متابعة أساليب تقييم أداء الموظفين والأطباء من أجل تحسينها وتطويرها.	2.6957	1.3655	25
13	تهتم إدارة المستشفى بالعوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين الاداء.	2.9444	1.4530	21
المتوسط العام للمحور.		3.2703		
المحور الثالث: مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية .				
14	تستطيع المستشفى تعريف العملاء بمميزات وجودة الخدمات التي تقدمها من خلال وسائل الاعلان والدعاية المختلفة.	4.0217	1.3742	3
15	يتمتع فريق الدعم الفني من أطباء استشاريين وخبرات طبية متقدمة بجاهزية تامة للاستعانة بها على مدار الأربع وعشرين ساعة.	3.4348	1.1861	11
16	تسعي إدارة المستشفى بشكل دائم على تبسيط الإجراءات الإدارية المختلفة وتقليل الوقت اللازم للقيام بالأعمال والحد من البيروقراطية.	2.8784	1.1918	22
المتوسط العام للمحور.		3.4449		
المحور الرابع: مقومات تطبيق بعد العملاء .				
17	تستطيع إدارة المستشفى تحديد وتعريف فئات المرضى وحاجاتهم العلاجية.	4.2222	0.9292	1
18	تتوجه إدارة المستشفى بخدمات مناسبة لفئات المرضى "العملاء" ذات الربحية الأعلى.	2.7586	1.4307	24
19	تسعي إدارة المستشفى لاكتساب عملاء جدد من خلال خدمات ومبادرات طبية يتم تبنيها حسب الاستراتيجية.	3.0000	1.3522	20

20	تهتم إدارة المستشفى بشكاوى المرضى ويتم دراستها لمعالجة أسبابها.	3.6087	1.4978	9
21	تقوم المستشفى بشكل دوري بمسح آراء العملاء "المرضى" لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمة.	3.0000	1.2952	19
المتوسط العام للمحور		3.3179		
المحور الخامس: مقومات تطبيق العبد المالي.				
22	تستخدم الإدارة المستشفى جزء من الأرباح المحتجزة لتدعيم استراتيجيتها والوفاء بمتطلباتها.	4.000	1.3111	4
23	تستخدم إدارة المستشفى نسب الربحية "القيمة المضافة" لقياس فاعلية المستشفى في استخدام مواردها.	4.2159	1.1705	2
24	تستخدم الإدارة نسب السيولة في الآجل القصير "نسب التداول - صافي رأس المال العامل - النسبة السريعة" لقياس قدرة المستشفى على مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل.	3.0870	0.9864	17
25	تستخدم إدارة المستشفى نسب الكفاءة "كفاءة المعدات الطبية - كفاءة العلاقة بين الإيرادات والمصروفات، كفاءة العلاقة بين الاجور وانتاجية العمل" لقياس فاعلية المستشفى في استخدام مواردها.	2.8478	1.1732	23
المتوسط العام للمحور		3.5376		

ثانياً: تحليل الجزء الخاص باستمارة الاستبيان الخاصة بفئة المستخدمين:

يبين الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي للإجابات بشكل عام يتراوح بين (4.490) كحد أعلى و(3.10) كحد أدنى، أما عند استعراض كل جزء أو بعد من استمارة الاستبيان يتضح بأن أهم أو أكبر المتوسطات وجد في بعد العملاء والذي بلغ (4.490) وبانحراف معياري (0.779) والخاص بالسؤال عن شرح كافة الجوانب الإدارية والفنية للعملاء، أما فيما يتعلق بكل بعد على حده فتجد أن المتوسطات في بعد التعلم والنمو تراوحت بين (4.01) و(3.23)، أما بعد العمليات الداخلية فكانت المتوسطات تتراوح بين (4.15) و(3.10) وبالنظر أيضاً إلى بعد العملاء نلاحظ بأنها بلغت (4.490) كحد أعلى و(3.85) كحد أدنى. في حين أن المتوسطات الحسابية لجميع الأسئلة في الغالب كانت أكبر من (3)، ومن ثم فإن الاتجاه العام يشير أيضاً إلى موافقة المستخدمين لوجود هذه المتطلبات.

جدول رقم (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول آراء فئة المستخدمين في محاور بطاقة الأداء المتوازن

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول: المقومات الأساسية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.				
1	يفهم المستخدمون رؤية سالة المستشفى بشكل واضح.	3.6081	0.31	11
2	الأهداف العامة التي تسعى المستشفى لتحقيقها واضحة ومفهومة وواقعية وطموحة.	3.96	0.920	5
3	يشارك جميع المستخدمين في المستشفى بصياغة أهدافها.	3.68	0.864	10
4	من الأهداف الرئيسية للمستشفى ارضاء العملاء وزيادة الحصة السوقية .	3.23	0.711	14
5	تعتبر المستشفى أن تطوير مهارات المستخدمين في التعامل مع العملاء من الأهداف الأساسية والهامة بالنسبة لها.	3.86	1.096	6
المحور الثاني: مقومات تطبيق بعد التعلم والنمو.				
1	تنظيم إدارة المستشفى دورات تدريبية متخصصة للموظفين في الإدارة والاستقبال كل حسب تخصصه.	3.78	0.934	8
2	تعرض إدارة المستشفى للأطباء إمكانية حضور المؤتمرات والندوات الطبية المحلية والخارجية.	3.41	0.675	13
3	تستفيد المستشفى من الخبرات والكوادر الوظيفية والطبية في تطوير ادائها إدارياً وعلى صعيد مستوى الخدمة الطبية المقدمة.	3.23	0.873	14

4	0.741	4.01	تقوم إدارة المستشفى بربط نظام الحوافز مع مفاهيم تحسن الاداء.
5	0.873	3.96	يحصل الموظف على الاجازات والمزايا الضمانية وفق قانون العمل بالدولة الذي يضمن حقوق العمالة في القطاع الخاص.
6	0.675	3.68	يشعر الموظف بالأمان الوظيفي والاستقرار في عمله.
7	1.004	3.77	تعتمد الترقية في العمل علي أساس الخبرة والكفاءة وليس المحاباة والمحسوبية.
المحور الثالث : مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية.			
1	0.905	4.15	يتصف أداء المستخدمين بالمستشفى بمهام روتينية محددة من قبل مديريهم.
2	0.981	3.10	الاتجاه وبشكل دائم نحو تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت اللازم للقيام بالمهام والأعمال.
3	0.875	3.48	تسود بين المستخدمين جميعاً روح الألفة والمحبة وثقافة الفريق الواحد.
المحور الرابع : مقومات تطبيق بعد العملاء.			
1	0.779	4.49	يشرح المستخدمون "أطباء وموظفون" جميع الجوانب الإدارية والفنية المتعلقة بالخدمة الصحية المقدمة للعملاء، وما يميزها عن خدمات المستشفيات الأخرى.
2	0.803	4.08	يتعامل المستخدم عموماً مع العملاء بلباقة واهتمام نحو كل استفساراتهم.
3	0.853	3.85	يواجه المستخدم أحياناً بعض المشاكل بسبب عدم إلمام العملاء بشرط الحصول على الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفى.

ثالثاً: تحليل الجزء الخاص باستمارة فئة العملاء:

يحتوي هذا الجزء على عدد (3) أبعاد فقط نظراً لطبيعة الخاصة حيث تمثل هذه الفئة المرضى الذين تناوبوا على المستشفى وتلقوا الرعاية الصحية فيها، وقد تم اختيار هذه الفئة بعناية بحيث تكون ذات مؤهل علمي يدرك المقصود لكل سؤال، وبالإجمالي فقد بلغت المتوسطات ما بين (4.896) و(3.000) والانحراف المعياري ما بين (0.3099) و(1.8456)، وتشير في الغالب الي ارتفاعها عن (3) الأمر الذي يؤيد نفس الاتجاه السابق لفئتي الإدارة والمستخدمين.

جدول رقم (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري حول اراء فئة العملاء في محاور بطاقة الاداء المتوازن

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول : مكونات تطبيق بعد التعلم والنمو.				
1	يتصف المستخدمون بالمستشفى بالخبرة واللباقة اللازمة للتعامل مع العملاء.	4.5435	0.5036	4
2	يقابل المستخدمون بالمستشفى استفسارات العملاء باهتمام شديد ويجيبون عنها.	3.3696	0.7609	10
3	لا يواجه العميل (المريض) أي مشاكل بسبب عدم الإلمام الكافي بشروط وتعليمات الحصول على الخدمة.	3.4130	1.2547	8
4	يحصل كل عميل على ما يطلبه من خدمات دون انحياز لعميل على حساب الأخرى.	3.0217	1.4219	12
المحور الثاني : مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية.				
1	تحرص المستشفى على استخدام معدات حديثة لتقديم خدمات للعملاء.	4.8966	0.3099	1
2	يسهل موقع المستشفى وصفحتها الرسمية على الانترنت الحصول على كثير من المعلومات التي يحتاجها طالبيها، وتوفر الكثير من الوقت.	3.6389	0.5118	6
3	إن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى تلبي غالبية احتياجات العملاء في مختلف التخصصات الطبية.	3.4722	0.9364	9
4	تحدد إدارة المستشفى آلية واضحة للتعامل مع العملاء من حيث استلام المستحقات والضمانات المالية التي تضمن حقها وهي مطبقة على جميع العملاء.	3.7241	1.8456	5

المحور الثالث : مقومات تطبيق بعد العملاء .				
1	تلقى شكاوي العملاء واقتراحاتهم اهتمام الإدارة وتكون الاستجابة سريعة.	3.1111	0.9791	
2	ما تتحصل عليه المستشفى من مقابل يتناسب مع مستوى الخدمة الذي تقدمه.	3.6389	0.8309	5
3	توفر المستشفى خدمات النظافة والاعاشة والأمن على مستوى مرتفع.	3.4722	1.3199	7
4	إن الاضاعة والتكيف والديكور يساعدان على الراحة النفسية أثناء الايواء.	4.6577	0.4944	2
5	خدمات عنصر التمريض ممتازة وهم دائما على أهبة الاستعداد لتقديم الخدمة.	3.2346	0.8309	11
6	يتم استقبال زوار المرضى "العملاء" بكل لباقة واحترام.	3.0000	1.3199	14
7	تقدم المستشفى مواعيد كشف تختلف خلال الأسبوع لمختلف التخصصات والأطباء.	4.6111	0.7344	3
8	تضطلع المستشفى بأدوار اجتماعية تجاه المجتمع مما يوفر لها الرضى والقبول التام من المواطنين عموماً.	3.0215	1.3345	13

(9-4-3) اختبار الفرضيات:

تقوم الدراسة على أساس صحة الفرضية الرئيسية التي مفادها "تتوفر مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية"، واختبار هذه الفرضية الرئيسية قد تم اشتقاق أربع فرضيات فرعية كما ذكر آنفاً، وإنه ولغرض اختبار هذه الفرضيات إحصائياً عن طريق تحليل البيانات المجمعة فإنه يجب صياغة كل فرضية في صورتها الصفرية " H_0 " والبديلة " H_1 " كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

✓ " H_0 ": لا تتوفر مقومات تطبيق بعد التعلم والنمو في المستشفيات الخاصة الليبية.

✓ " H_1 ": تتوفر مقومات تطبيق بعد التعلم والنمو في المستشفيات الخاصة الليبية.

الفرضية الفرعية الثانية:

✓ " H_0 ": لا تتوفر مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة الليبية.

✓ " H_1 ": تتوفر مقومات تطبيق بعد العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة الليبية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ " H_0 ": لا تتوفر مقومات تطبيق بعد العملاء "المرضى" في المستشفيات الخاصة الليبية.

✓ " H_1 ": تتوفر مقومات تطبيق بعد العملاء "المرضى" في المستشفيات الخاصة الليبية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

✓ " H_0 ": لا تتوفر مقومات تطبيق البعد المالي في المستشفيات الخاصة الليبية.

✓ " H_1 ": تتوفر مقومات تطبيق البعد المالي في المستشفيات الخاصة الليبية.

(9-4-3-1) اختبار الاعتدالية (كولمجروف سمير نوف):

يستخدم اختبار كولمجروف سميرنوف للتعرف حول ما اذا كانت البيانات المجمعة من عينة البحث تتبع التوزيع الطبيعي ام لا ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (7)

نتائج اختبار كولمجروف سميرنوف (الاعتدالية)

البيان	بيانات المحور الأول	بيانات المحور الثاني	بيانات المحور الثالث	بيانات المحور الرابع	الاستمارة ككل
حجم العينة.	116	116	116	116	116
المتوسط.	4.6577	3.7297	3.415	3.3342	3.7543
الانحراف المعياري.	1.16952	0.8795	1.345	1.0893	1.0948
قيمة الإصدار.	1.536	1.181	1.061	1.291	1.139
مستوي الدلالة المعنوية.	0.014	0.025	0.041	0.073	0.041

يتضح من الجدول رقم (7) و الخاص بنتائج اختبار كولمغروف سميرونوف على كامل بيانات العينة والبالغ حجمها (116) مفردة نجد أن قيمة (اختبار (Z) بلغت (1.139) وأن مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة قد بلغ (0.041) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعنوية المحدد والبالغ ($\alpha=0.05$) مما يعني أن البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي سيتم استخدام الاختبارات اللامعلمية مما يعني أن البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي سيتم استخدام الاختبارات اللامعلمية . ويعتمد في ذلك على عدم قبول الفرضية الخاصة بالاختبارات المعلمية التي تتطلب شروط التوزيع الطبيعي .

(2-3-4-9) اختبار تحليل التباين:

ولقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One – Way ANOVA عند مستوى دلالة معنوية محدد $\alpha = (0.05)$ بدلالة (F) في قبول أو رفض الفرضيات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت P-Value أو ما يعرف بالقيمة الاحتمالية المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المحدد $\alpha = (0.05)$ فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية، وعدم قبول الفرضية البديلة، والعكس بالعكس في حالة أن القيمة الاحتمالية المحسوبة أصغر من مستوى الدلالة المحدد $\alpha = (0.05)$ ، وذلك عند درجات حرية بلغت (V2=132) (V1=2). بالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام اختبار (T) للاستدلال على الفرق بين المتوسطات ومعرفة ما إذا كان هناك فروق جوهرية عند مستوى معنوية $\alpha = (0.05)$.

وبناءً على ماسبق، يتبين من الجدول رقم (7) حول المعلومات المتعلقة بمدى توفر مقومات تطبيق (BSC) لكل فرضية على أن جميع القيم الاحتمالية المحسوبة P-Values هي جميعها أقل من $\alpha = (0.05)$ ، وبالتالي قبول الفرضيات البديلة الأربع جميعها، ومن ثم قبول الفرضيات الفرعية الأربع القائمة على توفر مقومات أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة في المنشآت الخاصة الليبية.

جدول رقم (7)

اختبار التباين و T-test حول فرضيات الدراسة

البيان	المتوسط الحسابي				ANOVA		اختبار T-test		نتيجة الاختبار
	الإدارة	المستخدمين	العملاء	الاجمالي	P-vale	F-test	المقارنات	T	
المحور المالي	4.5435	4.8966	4.6111	4.6577	0.004	2.48	جميع المجموعات متجانسة	5.547	توجد فروق
محور التعلم والنمو	3.3697	4.4139	3.6380	3.7297	0.001	3.10	م1 ، م2 ، م3	7.064	توجد فروق
محور العمليات الداخلية	3.5160	3.3448	3.4722	3.4150	0.000	2.70	جميع المجموعات متجانسة	9.441	توجد فروق
محور العملاء	3.0217	3.7241	3.1211	3.3342	0.003	2.09	جميع مجموعات متجانسة	8.8.8	توجد فروق

وبإجراء اختبار T-TEST لكل محور على حده نجد أن قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وقيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، ودرجات حرية (132،2) لجميع المحاور وبالتالي نقوم بقبول فرضيات الدراسة.

كما يبين الجدول رقم (7) حول المعلومات المتعلقة بالمقومات الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن من خلال استخدام اختبار تحلي التباين الاحادي (One - Way ANOVA) وباستخدام F-test نجد أنه تم قبول فرضيات الدراسة، حيث أن قيم P-values أكبر من مستوى الدلالة المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وأن قيم (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية (3.08) عن مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، ودرجات حرية (132،2)، و بإجراء تحليل الانحدار البسيط من أجل تحديد توفر المقومات تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (8) إلى وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين هذه المقومات وبيئة تطبيقها حيث بلغ معامل الارتباط (0.450) وأن قيمة (F) الجدولية أقل من قيمة (F) المحسوبة.

جدول رقم (8)

أثر المقومات المطروحة بالدراسة على امكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن باستخدام الانحدار البسيط

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	معامل الانحدار المقدر B	قيمة t	قيمة الدلالة
الفئات المتغيرة	المقومات	0.45	0.57	3.152	0.280	4.279	0.000

(9-4-3-1) اختبار كروسكال واليس:

كما قام الباحثان باستخدام اختبار كروسكال واليس، والذي يُستخدم عندما يتم تقسيم عينة البحث إلى أكثر من قسم أو مجموعة وعندما يراد التعرف ما إذا كان هناك اختلاف في آراء هذه المجموعات تجاه متغيرات الدراسة، ولغرض اتخاذ القرار بشأن وجود اختلاف بين آراء مجموعات عينة البحث تجاه أهمية كل محور من محاور البطاقة فقد تم المقارنة بين مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة بمستوى الدلالة المعنوية المحدد والبالغ (0.05) حيث كانت نتائج الاختبار للمحاور كالتالي:

جدول رقم (9)

نتائج اختبار كروسكال واليس لمحاور الدراسة

المحور	قيمة اختبار كروسكال والنسب	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
الأول	13.47	2	0.0001	وجود اختلاف
الثاني	20.51	2	0.0001	وجود اختلاف
الثالث	7.803	2	0.0019	وجود اختلاف
الرابع	10.006	2	0.002	وجود اختلاف

أما فيما يتعلق بترتيب آراء مجموعات العينة تجاه أهمية محاور الدراسة فكانت وفق ما يظهرها الجدول رقم (10) كالتالي:

جدول رقم (10)

ترتيب آراء مجموعات العينة تجاه أهمية محاور الدراسة وفقاً لمتوسطاتها الرتبية

المجموعة	الإدارة: العدد (36)	المستخدمون: العدد (40)	العملاء: العدد (40)	المحور
الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب
المحور الأول	60.67	1	61.63	3
المحور الثاني	54.70	3	54.70	1
المحور الثالث	56.80	2	56.80	2
المحور الرابع	51.60	4	56.60	4

(10) نتائج الدراسة:

بدايةً وبشكل عام وبناءً على اختبار فرضيات الدراسة الفرعية الأربع والمشتقة من الفرضية الرئيسية التي نصها "تتوفر مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة"، فإنه يمكن القول بأنه وبعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة فإنه قد تم قبول الفرضيات الفرعية الأربع كما أسلفنا، أما بشكل تحليلي فإنه بالإمكان صياغة أهم نتائج الدراسة وفق التالي:

- لدى غالب المستشفيات الخاصة في ليبيا رؤية مستقبلية، وكذلك رسالة لتحقيقها، ولكن يمكن القول إن كليهما يحتاج إلى تعديل وبلورة أكثر.
- تعتمد غالب المستشفيات الخاصة في ليبيا على المنظومات المحاسبية الإلكترونية لقياس الأحداث المالية والإفصاح عنها، ولكن لا زال البعض منها بدائياً بعض الشيء.
- تهمل إدارة المستشفيات الخاصة في ليبيا الاهتمام بمتابعة تقييم أداء المستخدمين "أطباء وغيرهم"، وكذلك تهمل التركيز على عوامل زيادة الرضا الوظيفي لديهم.
- تقوم إدارة المستشفيات الخاصة بتقسيم وتوصيف دقيق لفئات المرض واحتياجاتهم، ولكنها لا تركز على تخصص الخدمات الطبية والمكملة لتلك الفئات.
- إنه بالرغم من تعامل الأطباء والعناصر الطبية المساعدة وعموم الموظفين بالشكل اللائق مع المرضى ذويهم إلا أنه يعاب على إدارات معظم هذه المستشفيات تعقيد الإجراءات الإدارية والمالية.
- تسعى المستشفى لتحسين خدماتها بشكل مستمر سواء الطبية أو المكملة، ولكن هذه الجهود لازالت تقتصر للتواصل المستمر مع المرضى.

(11) توصيات الدراسة:

إنه وبناءً على نتائج الدراسة سألغة الذكر فإنه بالإمكان التوصية بالتالي:

- زيادة توعية المستخدمين والعاملين بالرؤية والرسالة بشكل أكثر جلاءً، ويجب كتابة وطباعة الملصقات التي تحدد ذلك وترسيخه في أذهانهم.
- يجب اعتماد كافة المستشفيات الخاصة في ليبيا على المنظومات المحاسبية الإلكترونية الحديثة والمتقدمة لزيادة تفعيل نظم الرقابة الداخلية لديهم، وزيادة دقة تحديد تكلفة الخدمات الطبية المختلفة المقدمة للمرضى.
- يجب اتباع المستشفيات الخاصة في ليبيا لنظام تقارير الأداء للموظفين عموماً، والأطباء على وجه التحديد من النواحي الأكاديمية والمهنية على حدٍ سواء، للاطمئنان على مدى مواكبتهم لأحدث مستجدات البحوث والإصدارات الطبية.
- يجب أن تقدم هذه المستشفيات خدمات خاصة للفئات ذات الربحية الأعلى عن باقي الفئات الأخرى، كون أن هذه المستشفيات هي منظمات هادفة للربح بالأساس.
- يجب أن تسعى إدارة هذه المستشفيات لتبسيط الإجراءات الإدارية، والتقليل ما أمكن من الدورات المستتيدة المتعددة والمعقدة من خلال مغادرة النظم اليدوية بالكامل.
- إنه من الضروري أن يكون هناك تواصل لإدارة المستشفى مع المرضى والعملاء بشكل دائم والاستماع لشكاويهم ورغباتهم وتطلعاتهم، وذلك للمحافظة عليهم، بل ولزيادة حصة المستشفى في السوق من العملاء.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. حماد، طارق عبدالعال (2005)، **حوكمة الشركات (المفاهيم - المبادي - التجارب) تطبيقات الحكومة في المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية.**
2. بثينة، الكعبي؛ قاسم، أحمد (2011)، دور بطاقة الأداء المتوازنة في تقييم أداء المستشفيات الحكومية غير هادفة للربح دراسة تطبيقية، **مجلة الإدارة والاقتصاد السمر، العدد 8.**
3. حاتم، محمد (2004)، نحو إطار لقياس محددات استخدام ونجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن، **مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 2004، المجلد 26، العدد 1.**
4. درغام، ماهر موسي؛ أبو حصة، مروان محمد (2009)، أثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمعارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (دراسة ميدانية)، **مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الإنسانية، الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد 17، العدد 2.**
5. عبدالحليم، عمرو محمد سعيد (2005)، أثر العلاقة الواقعية بين الاستراتيجية التنافسية ونظام التحسين المستمر للتكلفة على الأداء المتوازن للشركات الصناعية: دراسة ميدانية، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، العدد 2.**
6. عبد الحميد، معتصم فضل عبد الرحيم؛ منصور، فتح الرحمن (2015)، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم الأداء بصندوق القومية للمعاشات، **مجلة العلوم الاقتصادية، السعودية، كلية الشريعة الإسلامية، المجلد 16، العدد 2.**
7. عبدالعزيز، شهيرة (2003)، إطار مقترح لاستخدام مقاييس الأداء المتوازن في المنظمات غير الحكومية بالتطبيق على الجمعيات الأهلية، **المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، العدد 3.**
8. عبد الملك، أحمد رجب (2006)، مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الاداء في المشروعات الصناعية -دراسة نظرية وتطبيقية، **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة حلوان، العدد 1.**
9. العمري، هاني عبدالرحمن (2009)، **منهجية تطبيق الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية الرياض، 1 - 4 نوفمبر.**
10. الغصن، راغب؛ ثامر، وسام حياز (2011)، استخدام نموذج الأداء المتوازن في تقييم أداء المستشفيات، دراسة تطبيقية في مستشفى الناسل بطرطوس، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين المجلد 33، العدد**
11. محمد، علاء الدين (2015)، استخدام القياس المتوازن للأداء لتقييم خدمات القطاع المصرفي السعودي في ظل حوكمة الاداء الاستراتيجي بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية، **مجلة الدراسات للعلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1.**
12. يوسف، أحمد (2009)، معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، **مجلة جامعة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 9، العدد 2.**

ثانياً : المراجع الأجنبية:

13. Atkinson, A. & Epstein, M (2001), **Measure for Measure: Realizing the Power of the Balanced Scorecard**, Financial and Management Accounting Committee.

14. Boulianne, E (2009), Examining the Construct Validity of the Balanced Scorecard Using the Multitrait-multimethod Matrix, **Studies in Managerial and Financial Accounting**, December, Vol 55, No1.
15. Greilinh, A (2010), "Balanced Scorecard Implementation in German Non-profit Organizations" **International Journal of productivity and performance Management**, Vol 59, No 6.
16. Hoque, Z; James, w (2000), Linking Balanced Scorecard Measures to Size and Market Factors: Impact on Organizational Performance, **Journal of management Accounting Research**, Vol 12, No 1.
17. Kaplan, R & Norton, D (1992)," The Balance card – measures that Drive performance "Harvard **Business Review**, Vol 70 , no 1.
18. Kaplan, R & Norton, D (2001), Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part 1, **Accounting Horizons**, March.
19. Kaplan, R & Norton,(1996), Linking the Balanced Scorecard to Strategy, **California Management Review**, Fall.
20. Morisawa,T (2002), "Building Performance Measurement Systems with Balanced Scorecard Approach", <http://www.nri.com>. 12/4/2020.
21. Niven, R (2005), "Driving Focus and Alignment with the Balanced Scorecard", **The Journal of Quality and participation**, pp 18-22.
22. Othman, R (2006) Balanced Scorecard and Causal Model Development: Preliminary Findings, **management Decision**, Vol 44 , No 5.
23. Ricardo, V ; Jorge, L (2013), A Study on the Use of the Balanced Scorecard for Strategy Implementation in Large Brazilian Mixed Economy Company, **Journal of Technology Management and Innovation**, ISSN 0718 – 2724, November, Vol 8, No 3 .
24. Ruksted, D (2008), Can you Say what Your Strategy is?, **Harvard Business Review**, Vol 4. No 1 .

مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر
عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

أسباب رسوب أغلب طلبة كليات الاقتصاد في مقرري مبادئ المحاسبة

(دراسة حالة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب)

صالح امراجع الجميل³

ربيع فتحي التومي²

أ.مفتاح عثمان الرفاعي¹

الملخص:

هدفت الدراسة لمعرفة الأسباب الأكاديمية والعلمية (المعرفية) المؤدية إلى رسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدم الباحثون أسلوب استمارة الاستبيان لجمع البيانات من جميع أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة وجميع طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب المتوقع تخرجهم فصل خريف 2018/2019، وتوصلت لدراسة إلى أن من أهم الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة (عدم تفعيل دور المعيد لتقديم الجزء العملي، وعدم تطبيق اللائحة الخاصة بالغياب عن المحاضرات، وضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس باستغلال الإرشاد الأكاديمي لتوضيح أهمية مقرري مبادئ المحاسبة للطلبة)، فيما كانت أهم الأسباب العلمية "المعرفية" (ضعف اهتمام الطلبة بحل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة بشكل مكثف خلال الفصل الدراسي، وغيابهم المتكرر عن المحاضرات، وضعف اهتمامهم بالدراسة أول بأول لدروس مقرري مبادئ المحاسبة واعتقادهم المسبق بصعوبة مقرري مبادئ المحاسبة)، ومن أهم توصيات الدراسة: تفعيل دور المعيد لمساعدة الطلبة على حل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة، وتطبيق اللوائح الخاصة بنظام الدراسة والغياب حتى تساهم في زيادة حضور الطلبة لمحاضرات مقرري مبادئ المحاسبة خلال الفصل الدراسي، والعمل على إعداد برامج لتوعية الطلبة بكيفية تنظيم أوقات دراسة ومراجعة المناهج الدراسية، وتعريفهما باللوائح الخاصة بنظام الدراسة داخل الكلية.

الكلمات الدالة: أسباب الرسوب، طلبة كلية الاقتصاد، مقرري مبادئ المحاسبة.

إقتبس هذه المقالة:

مفتاح الرفاعي، ربيع التومي، صالح الجميل (2020)، أسباب رسوب أغلب طلبة كليات الاقتصاد في مقرري مبادئ المحاسبة، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، مقالة رقم 3، الإصدار الخامس، جامعة بنغازي، قسم المحاسبة، ص 63-19.

Reasons for Failure of Most Students of Economics Faculties in Principles of Accounting (Case study of the Faculty of Economics & Trade, Al-mergib University)

Mr. Miftah Othman Alrifae

Rabea Fathee Altome

Salah Mraja Aljmel

Abstract:

The study aimed to find out the academic and scientific (cognitive) reasons which lead to the failure of most students of the Faculty of Economics & Trade at Al-Marqab University in the two modules of Accounting Principles. This study depended on quantitative data, and the researchers have used the questionnaire survey method to collect data from all faculty members in the Accounting Department and all students of the Faculty of Economics & Trade of Al-Marqab University, who are expected to be graduated in Fall semester 2018/2019. This study has revealed that one of the most important academic reasons leading to the failure of most students of the Faculty of Economics & Trade of Al-Marqab University in the two Accounting Principles is (Not activating the instructing assistants role in providing the practical part, and not applying the regulations on absenteeism in lectures, and moreover, the weak interest of faculty instructors to exploit the academic guidance in order to simplify and define to students the importance of the two Accounting Principles). While the most important scientific "cognitive" factors (The weakness of students' interests in solving and practicing the exercises of the two Accounting Principles intensively during the semester, their frequent absence in lectures, their weakness interest to study and follow up all accounting principles lectures and their prior belief in the difficulty of the two Accounting Principles), The most important recommendations of this study is: to activate the role of instructing assistants to assist students to solve the exercises of Accounting Principles, to apply all regulations related to the study and absence system in order to contribute in increasing students' attendance of Accounting Principles lectures during the semester, to work on preparing programs to educate students how to timely manage to study and review the curriculums, and to introduce them to the regulations of the study system within the faculty.

key words: Causes of failure. Faculty of Economics students. Accounting Principles.

1 محاضر بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب. Email: Mu.arifai.27@gmail.com

2 باحث في العلوم الاقتصادية. Email: Rabea2004004@gmail.com

3 باحث في العلوم الاقتصادية. Email: Salahajmel@gmail.com

1. المقدمة:

يعتبر التعليم المحاسبي من أهم المجالات التي حظيت بالعديد من الدراسات والبحوث العلمية من قبل الباحثين والأكاديميين مؤخرًا، وهذا يرجع بالدرجة الأولى إلى أهمية التعليم المحاسبي وارتباطه الوثيق بمهنة المحاسبة والمراجعة التي تخدم جميع المشروعات الاقتصادية، فمن المتعارف عليه إن جميع مؤسسات التعليم العالي تتطلع لتخريج وتأهيل العديد من الكوادر المؤهلة التي تفي بما تحتاجه المشاريع الاقتصادية من محاسبين ومراجعين يتمتعون بالمهارات المهنية (الفكي، 2014).

ويعتبر مقرري مبادئ المحاسبة المالية من ضمن المقررات الدراسية الأساسية التي تدرس في كلية الاقتصاد للطلبة في جميع الأقسام بغض النظر عن تخصصاتهم، حيث يعتبران مقدمة لبعض المقررات الدراسية الأخرى للطلبة، وعليه فإن ضعف التحصيل فيها سيؤثر سلباً على فهم بعض المقررات الأخرى المرتبطة بهما، أما الرسوب في مقرري مبادئ المحاسبة سيؤدي إلى زيادة مدة الدراسة في الكلية وهو ما يعرف بالتعثر الدراسي.

2. المشكلة:

يعتبر رسوب الطلبة في المواد الدراسية من أكثر المشاكل التي تواجه الجامعات فهي تستنزف الموارد والوقت وتزيد من التكاليف، حيث يقول محاسنة وآخرون (2013) في هذا الشأن أن بقاء الطلبة في الجامعة لمدة أطول من الوضع الطبيعي سيقول من مخرجات التعليم الجامعي مما يساهم في بطء حركة الجامعات في تلبية احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة، ويلاحظ من خلال إطلاع الباحثون على نتيجة مقرري مبادئ المحاسبة لكلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب لفصل الدراسي الخريف 2016/2017 تبيّن أن نسبة الطلبة الراسبين في مقرري مبادئ المحاسبة 1 كانت (70%)، وفي مقرري مبادئ المحاسبة 2 كانت (50%)، أما في فصل الربيع لسنة 2017 كانت نسبة الطلبة الراسبين في مقرري مبادئ المحاسبة 1 هي (77.32%)، وفي مقرري مبادئ المحاسبة 2 كانت (54.75%)، وعليه جاءت الدراسة الحالية لتحديد أهم الأسباب المؤدية لهذا الرسوب من خلال طرح التساؤل التالي:

ما هي أسباب رسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤل الفرعي الأول: ما هي الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة؟

التساؤل الفرعي الثاني: ما هي الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة؟

3. الأهداف:

هدفت الدراسة بشكل أساسي لتعرف على أسباب رسوب أغلب الطلبة بكلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة، ولتحقيق هذا الهدف تم وضع الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة.
- التعرف على الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب الأكاديمية والعلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة لمقرري مبادئ المحاسبة.

4. الأهمية:

تكمّن أهمية الدراسة في أنها تقيد إدارة الكلية في الرفع من العملية التعليمية من خلال ما يتكشف من نتائج حول أسباب رسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، مما يتيح معالجة أي قصور بما يساهم في زيادة التحصيل العلمي للطلبة واجتيازهم للمقررات الدراسية حسب المدة المحددة.

5. فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة لمقرري مبادئ المحاسبة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة لمقرري مبادئ المحاسبة.

6. الحدود:

الحدود الموضوعية: اقتصرّت الدراسة على تناول موضوع أسباب رسوب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة.

الحدود البشرية والمكانية: اقتصرّت الدراسة على استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة، والطلبة المتوقع تخرجهم خلال الفصل الدراسي خريف 2019/2018 بكلية الاقتصاد والتجارة جامعته المرقب.

الحدود الزمنية: اعتمدت الدراسة على نتائج العام الدراسي (2017/2016) في مقرري مبادئ المحاسبة بكلية الاقتصاد جامعة المرقب.

7. الدراسات السابقة:

دراسة (النعاس وعقوب، 2016): هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلبة المحاسبة في كلية الاقتصاد بجامعة طبرق، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد جامعة طبرق البالغ عددهم (202) طالباً، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أهمها: من أهم العوامل المؤثرة على طلبة المحاسبة عامل البيئة التعليمية المتمثل في (توفر عدد كافي من أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة، وتمتعهم بالكفاءة العالية واستخدامهم أساليب المناقشة أثناء التدريس، وتوفير وسائل التدريب العملي وتوفير الكتب المنهجية، وتوزيع الدراسات بشكل منطقي).

دراسة (أبوخريص وشكشك، 2014): هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة الجامعة الأسمرية، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أهمها: هناك معوقات تحول دون تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من أهمها معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية ومن أهمها ضعف ملائمة أعداد أعضاء هيئة التدريس لعدد الطلبة، واستخدامهم لوسائل تقليدية في التدريس، وقلة الحوافز التشجيعية لهم.

دراسة (السويح وشعبان، 2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم تجربة الثانويات التخصصية كخطة استراتيجية للحصول على خريجين مميزين في مجال تخصصهم وبالتحديد في العلوم الاقتصادية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة كلية الاقتصاد جامعة الزاوية، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من بينها أن الطلاب الجامعيين المتخرجين من الثانوية بمعدل عالي يتفوقون على أقرانهم المتخرجين بمعدلات متدنية، وأوصت هذه الدراسة لعدة توصيات من أهمها ضرورة التنسيق بشكل واضح بين المسؤولين على التعليم والمناهج في المرحلتين المتوسط والجامعة بحيث تكون المناهج في المرحلة الجامعية مكمل لتلك في المرحلة المتوسطة والمتفوق معها وبشكل يضمن فاعلية البرامج.

دراسة (كريبات، 2014): هدفت الدراسة إلى التعرف على مشكلات بحوث التخرج لدى طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب، واعتمدت هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب والذين تخرجوا في الفصل الدراسي ربيع 2012-2013، خريف 2013-2014، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من بينها: من أهم مشكلات بخوث التخرج لطلبة الكلية هي: نقص المراجع العلمية بمكتبة الكلية، عدم متابعة إدارة القسم للطلاب أثناء إعداده بحث التخرج لمحاولة التعرف على المشاكل التي تواجهه، ازدحام مكتبة الكلية نظراً لصغر حجمها مقارنة بعدد الطلبة بالكلية وعدم توجيه المشرف الأكاديمي للطلبة في الفصل الدراسي، وأوصت هذه الدراسة بعدة توصيات من أهمها توفير المراجع بمكتبة الكلية والتحديث الدوري للمكتبة، على إدارة الكلية حث الأقسام العلمية على متابعة الطلاب خلال الفصل الدراسي والتعرف عن قرب على المشكلات التي تعترضهم وخاصة تلك المتعلقة ببحث التخرج وعلاقة الطالب بالمشرف الأكاديمي ومحاولة إيجاد الحلول لها.

دراسة (صوالحة والعمرى، 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقدير الطلبة في جامعة عمان الأهلية لأسباب التعثر الأكاديمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع البيانات من عينة وهي مكونة من (133) طالب وطالبة، توصلت الدراسة إلى أن بعض الصعوبات المتعلقة بالمجال الأكاديمي جاء في الترتيب الأول وهي (اختلاف نظام الدراسة في الجامعة عن التعليم الثانوي، وافتقار المكتبة للكتب والمراجع)، أما الصعوبات المتعلقة بشخصية الطالب جاءت في الترتيب الثاني ومن أهمها قلة اهتمام الطلبة بتنظيم أوقات الدراسة، ومن أهم توصيات الدراسة دراسة أسباب التعثر الدراسي وإرشاد الطلاب المتعثرين دراسياً ومساعدتهم على التقدم في الدراسة وحمايتهم من الفشل الدراسي والانقطاع عن الجامعة.

دراسة (محاسنة وآخرون، 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب المؤدية إلى تدني المعدلات التراكمية لطلبة الجامعة الهاشمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع البيانات من (854) طالباً بمرحلة البكالوريوس في فصل الصيفي من العام 2010/2011 بكليات الجامعة الهاشمية، وتوصلت الدراسة أن من أهم الأسباب المؤدية إلى تدني المعدلات التراكمية لطلبة الجامعة الهاشمية عدم إلمام الطلبة بالأنظمة والتعليمات الأكاديمية في الجامعة، وغياب الطلبة المتكرر عن المحاضرات، ضعف العلاقة بين الطالب والقسم الأكاديمي، وكثرة عدد الطلبة في قاعة المحاضرة، وقلة استخدام الطلبة لمصادر المعلومات في المكتبة، ضعف الإرشاد والتوجيه في الكلية، ومن توصيات الدراسة العمل على بث روح الأمان والاطمئنان لدى الطلبة وعدم ترهيبهم بالامتحانات، وعقد ورش العمل لأعضاء هيئة التدريس هدفها التوعية بأساليب وأسس بناء الاختبارات للطلبة.

دراسة (محمد، 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب المؤدية إلى تدني مستوى التحصيل لدى طلبة المحاسبة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة كليات جامعته قاصدي مباح بورقلة بالجزائر والبالغ عددهم (175) طالباً، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن من أهم العوامل المؤدية لتدني التحصيل لدى طلبة المحاسبة هي العوامل النفسية وتمثلت في (تدني مستوى الذكاء لدى الطلبة)، وعوامل دراسية تمثلت في (غياب الطلبة عن المحاضرات، وخوفهم من الامتحانات، وكثرة عدد الطلبة في القاعات الدراسية، وعدم تنظيمهم لمواعيد المراجعة)، وعوامل اقتصادية تمثلت في (انشغال الطلبة بأعمال خارج أوقات الدراسة)، وأوصت الدراسة بعده توصيات منها إجراء دراسة مماثلة لتشخيص العوامل المؤدية إلى تدني مستوى التحصيل الدراسي من وجهة نظر أساتذة الجامعة.

دراسة (الراحلة، 2006): هدفت الدراسة إلى تقييم الخطة الدراسية وأسلوب التدريس في قسم المحاسبة في جامعة آل البيت، ومدى اتفاقهما مع فلسفة الجامعة، ورسالتها، ومتطلبات العصر، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في طلبة قسم المحاسبة بجامعة آل البيت، وتوصلت الدراسة إلى وجود حاجة لإعادة النظر في الخطة وأسلوب التدريس ووسائله، والتي لا تتناسب مع فلسفة الجامعة ومتطلبات العصر.

دراسة (عطية، 1997): هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة مبادئ المحاسبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أسلوب استمارة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في مجموعة من طلبة كلية الإدارة والصناعة بجامعة الملك فهد بالسعودية، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أهمها: من أهم أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة المحاسبة يرجع لغياب أساليب التدريس الحديثة، وضعف جهود الطلبة المبذولة، وغياب الحوافز التشجيعية، وضعف وجود الكتب والتدريسية وأساليب الإرشاد، وكذلك شعور الطلبة بصعوبة مادة مبادئ المحاسبة.

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة إن أغلبها اهتمت بدراسة عوامل تدني مستوى التحصيل العلمي لطلبة الجامعات هي عوامل أسرية واقتصادية وتدريبية، وقد تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في تناول نفس الموضوع، إلا إن الدراسة الحالية ركزت بشكل أساسي على الأسباب الأكاديمية والعلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة وتصميم وتطوير استمارة الاستبيان، بالإضافة إلى مناقشة النتائج الدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

8. الجانب العملي:

أولاً: منهجية الدراسة:

• منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة وهو أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية، بالإضافة إلى استخدام المنهج التحليلي لتحليل بيانات الدراسة.

• مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة في كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب وعددهم (32) عضو، بالإضافة إلى جميع الطلبة المتوقع تخرجهم فصل الخريف 2018/2019 في كلية الاقتصاد والتجارة الخمس البالغ عددهم (48) طالباً وقد تم اختيار الطلبة المتوقع تخرجهم لأنهم أكثر إدراكاً وفهماً للأدوات البحثية وكيفية التعامل معها بعكس طلبة الفصول الأولى.

• أداة جمع البيانات:

قام الباحثون بتصميم وتطوير استمارة الاستبيان من خلال الاستفادة من مجموعة من الدراسات السابقة وهي (دراسة السويح شعبان 2014، ودراسة محمد 2013، ودراسة الراحلة 2006)، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين وعدلت استمارة الاستبيان بناء على توصياتهم، وتم توزيع استمارات الاستبيان علي كامل مجتمع البحث وتم تحصيل عدد (70) استمارة صالحة للتحليل كانت بعدد (28) استمارة من أعضاء هيئة التدريس وعدد (42) استمارة من الطلبة.

وتكونت استمارة الاستبيان من قسمين حيث خصص القسم الأول للبيانات الشخصية، في حين تضمن القسم الثاني من استمارة الاستبيان البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة وتم صياغتها وفق مقياس ليكرت الخماسي مقسمة إلى (تسبب الرسوب بشكل كبير، تسبب الرسوب بشكل متوسط، تسبب الرسوب بشكل قليل، لا تسبب الرسوب، لا تسبب الرسوب مطلقاً)، وتم تقسيمها إلى محورين حيث تناول المحور الأول الأسباب الأكاديمية وهي

التي تتعلق بالكلية والبرامج التدريسية بعدد عشرة عبارات، فيما تناول المحور الثاني الأسباب العلمية (المعرفية) وهي التي تتعلق بالطلبة أنفسهم بعدد تسعة عبارات، أما من حيث ثبات أداة جمع البيانات وصدقها فقد تم استخدام معامل الارتباط كرونباخ ألفا لإيجاد معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد استمارة الاستبيان، وكانت كالتالي حسب جدول رقم (01):

جدول رقم (01) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
محور الأسباب الأكاديمية	10	0.787	0.887
محور الأسباب العلمية (المعرفية)	09	0.860	0.927
الكلية	19	0.900	0.949

يتضح من الجدول رقم (01) إن معاملات الثبات لمحاوَر استمارة الاستبيان التي تتعلق بالأسباب الأكاديمية هو (0.787)، ومعاملات الثبات المتعلقة بالأسباب العلمية (المعرفية) كانت (0.860)، وأن ثبات الاستبيان الكلي كان (0.90) وهي أكبر من (0.60) مما يدل على إن استمارة الاستبيان تتصف بالثبات والصدق وهو يحقق أغراض الدراسة ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم إدخال البيانات والمعلومات بالحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، والأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات هي: (اختبار ألفا كرونباخ، اختبار شابيرو ويلك، التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي المرجح والوسط النسبي والانحراف المعياري، واختبار تي تست لعينتين مختلفتين).

• تحليل المعلومات الشخصية لمجتمع الدراسة:

جدول رقم (02) المعلومات الشخصية لمجتمع الدراسة (أعضاء هيئة التدريس)

الخصائص	الفئات	العدد	النسبة %
المؤهل العلمي	دكتوراه	14	50
	ماجستير	14	50
	المجموع	28	100%
الدرجة العلمية	أستاذ مساعد	4	14.3
	محاضر	13	46.4
	محاضر مساعد	11	39.3
	المجموع	28	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10	35.6
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	28.6
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	5	17.9
	من 15 سنة فأكثر	5	17.9
	المجموع	28	100%
عدد الفصول تدريس مقرري مبادئ المحاسبة	من فصلين إلى ثلاثة فصول	4	14.3
	من أربعة إلى سبعة فصول	17	60.7
	من ثمانية إلى إحدى عشر فصل	5	17.9
	من اثني عشر فصل فأكثر	2	7.1
	المجموع	28	100%

يتضح من الجدول رقم (02) إن مؤهلات أعضاء هيئة التدريس دكتوراه وماجستير وهي متساوية من حيث العدد، أما من حيث درجاتهم العلمية كان الأغلب بدرجة محاضر يليها درجة محاضر مساعد، في حين كان أغلبهم من ذوي الخبرة العملية أقل من (10) سنوات، بينما كان أغلبهم يدرس مقرري مبادئ المحاسبة من (04) فصول إلى (07) فصول، وتعطي هذه المعلومات طابعاً جيداً حول مجتمع الدراسة (أعضاء هيئة التدريس) ليعكس الإدراك الكافي لفهم أسئلة استمارة الاستبيان والإجابة عليها.

جدول رقم (03) المعلومات الشخصية لمجتمع الدراسة (الطلبة)

الخصائص	الفئات	العدد	النسبة %
التخصص	محاسبة	28	66.7%
	إدارة	4	9.4%
	تحليل البيانات	7	16.7%
	اقتصاد	2	4.8%
	التمويل والمصارف	1	2.4%
	المجموع	42	100%
عدد الفصول التي درسها الطالب في الكلية	ثمانية فصول	16	38.1%
	تسعة فصول	8	19%
	عشرة فصول فأكثر	18	42.8%
	المجموع	42	100%

يتضح من الجدول رقم (03) إن أغلب الطلبة من تخصص المحاسبة حيث بلغت نسبتهم (66.7%) من إجمالي عدد طلبة الدراسة ويليهم تخصص تحليل البيانات بنسبة (16.7%)، وأن أغلب الطلبة درسوا (10) فصول فأكثر بنسبة (42.8%) بينما الطلبة الذين درسوا ثمانية فصول دراسية في الكلية بلغت نسبتهم (38.1%) فقط وهذا يدل على أن هناك الكثير من الطلبة متعثرين دراسياً.

• التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

تم استخدام اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk Test) لمعرفة هل البيانات المتحصل عليها من استمارات الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟

ويوضح جدول رقم (04) إن قيمة مستوى المعنوية لكل متغيرات محاور الدراسة أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعملية لتحليلها.

جدول رقم (04) اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk Test)

البيان	مجتمع الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء شابيرو ويلك	درجة الحرية	مستوى المعنوية المشاهدة
محور الدراسة الأول الأسباب الأكاديمية	هيئة التدريس	3.038	0.566	0.951	28	0.214
	طالب	2.154	0.502	0.984	42	0.802
محور الدراسة الثاني الأسباب العلمية (المعرفية)	هيئة التدريس	4.091	0.419	0.971	28	0.599
	طالب	2.533	0.552	0.971	42	0.344

1. التحليل الوصفي لتساؤل الدراسة الأول حول الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة؟.

جدول رقم (05) التحليل الوصفي لمحور الدراسة الأول حول الأسباب الأكاديمية

ت	أسئلة محور الدراسة الأول حول الأسباب الأكاديمية	مجتمع الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	محتويات مقرري مبادئ المحاسبة لا يتناسب مع الوعاء الزمني المحدد.	هيئة التدريس	28	2.714	1.213	7
		الطلبة	42	2.071	1.156	-
2	ضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس بتكليف الطلبة بحل التمارين في خارج المحاضرات.	هيئة التدريس	28	2.786	1.258	6
		الطلبة	42	2.143	1.049	-
3	النظام توحيد الامتحان النهائي مع اختلاف أساليب التدريس لمقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	28	2.571	1.034	-
		الطلبة	42	2.381	1.081	-
4	قلة توفر مراجع بمكتبة الكلية خاصة لمقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	28	2.250	0.967	-
		الطلبة	42	2.452	1.173	-
5	كثرة أعداد الطلبة داخل المحاضرات.	هيئة التدريس	28	2.857	1.208	5
		الطلبة	42	2.214	1.138	-
6	ضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس باستغلال الإرشاد الأكاديمي لتوضيح أهمية مقرري مبادئ المحاسبة للطلبة.	هيئة التدريس	27	3.333	0.961	3
		الطلبة	42	1.857	0.751	-
7	استخدام أساليب تدريس تقليدية من قبل أعضاء هيئة التدريس.	هيئة التدريس	27	3.222	1.050	4
		الطلبة	42	1.762	0.821	-
8	عدم تطبيق اللائحة الخاصة بالغياب عن المحاضرات داخل الكلية.	هيئة التدريس	28	3.929	1.086	2
		الطلبة	41	2.390	0.997	-
9	تأجيل موعد الامتحان النصفى عن الموعد المحدد له.	هيئة التدريس	28	2.643	0.911	8
		الطلبة	42	2.333	1.074	-
10	عدم تفعيل دور المعيد لنقد الجزء العملي لمقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	28	4.143	0.932	1
		الطلبة	42	1.857	1.138	-

يلاحظ من الجدول السابق رقم (05) أن آراء الطلبة حول الأسباب الأكاديمية السابقة إنها لا تؤدي لرسوب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، بينما كانت آراء أعضاء هيئة التدريس أنها توجد أسباب أكاديمية تؤدي لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، وكانت الأسباب أكثر حدة هي (عدم تفعيل دور المعيد لتقديم الجزء العملي لمقرري مبادئ المحاسبة، عدم تطبيق اللائحة الخاصة بالغياب عن المحاضرات داخل الكلية، ضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس باستغلال الإرشاد الأكاديمي لتوضيح أهمية مقرري مبادئ المحاسبة للطلبة، واستخدام أساليب تدريس تقليدية من قبل أعضاء هيئة التدريس) وهو ما يتفق مع نتائج عطية (1997) الذي أكد على أن من أهم أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة المحاسبة هي غياب أساليب الإرشاد الأكاديمي، وفي هذا الخصوص أوصى كريبات (2014) بحث الأقسام العلمية على متابعة الطلاب عن قرب لتعرف على المشكلات التي تعترضهم ومحاولة إيجاد الحلول لها وتفعيل علاقة الطالب بالمشرف الأكاديمي، بينما أكد أبوخريص وشكشك (2014) في هذا الشأن إن من ضمن المعوقات التي تحول دون تطبيق مفهوم الجودة الشاملة هي معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية ومن أهمها استخدامهم لوسائل تقليدية في التدريس، أما النعاس وعقوب (2016) فقد أكدوا على أن من أهم العوامل المؤثرة على طلبة المحاسبة عامل البيئة التعليمية المتمثل في توفر عدد كافٍ من أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة وتمتعهم بالكفاءة العالية واستخدامهم أساليب المناقشة أثناء التدريس، في حين أكد الراحلة (2006) على وجود حاجة لإعادة النظر في الخطة وأسلوب التدريس ووسائله والتي لا تتناسب مع فلسفة الجامعة ومتطلبات العصر.

أما الأسباب أقل حدة المؤدية لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة كما يراها أعضاء هيئة التدريس هي (كثرة أعداد الطلبة داخل المحاضرات، ضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس بتكليف الطلبة بحل التمارين في خارج المحاضرات، محتويات مقرري مبادئ المحاسبة لا يتناسب مع الوعاء الزمني المحدد، وتأجيل موعد الامتحان النصفى عن الموعد المحدد له)، وهو ما يتفق مع نتائج محمد (2013) الذي أكد على أن من أهم العوامل المؤدية لتدني التحصيل العلمي لدى طلبة المحاسبة كثرة عدد الطلبة في القاعات الدراسية، في حين أكد محاسنة وآخرون (2013) على أن من أهم الأسباب المؤدية إلى تدني المعدلات التراكمية لطلبة الجامعة الهاشمية كثرة عدد الطلبة في قاعة المحاضرة.

2. التحليل الوصفي لتساؤل الدراسة الأول حول ما هي الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب

أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب في مقرري مبادئ المحاسبة؟

جدول رقم (06) التحليل الوصفي لمحور الدراسة الثاني حول الأسباب العلمية (المعرفية)

ت	أسئلة محور الدراسة الثاني حول الأسباب العلمية (المعرفية)	مجتمع الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	عدم معرفة الطلبة باللوائح الخاصة بنظام الدراسة داخل الكلية.	هيئة التدريس	28	3.321	1.188	8
		الطالب	42	3.190	1.153	2
2	تغير نظام الدراسة للطلاب من نظام الثانوية إلى نظام الجامعة.	هيئة التدريس	28	3.393	1.031	7
		الطالب	42	2.619	1.188	4
3	تدني مستوى التعليمي للطلاب في التعليم المتوسط (الثانوية العامة).	هيئة التدريس	28	4.393	0.497	3
		الطالب	42	3.119	1.329	1
4	ضعف اهتمام الطلبة بحل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة بشكل مكثف خلال الفصل الدراسي.	هيئة التدريس	28	4.571	0.504	1
		الطالب	42	2.286	1.154	-
5	الغياب المتكرر للطلاب عن المحاضرات.	هيئة التدريس	28	4.500	0.694	2
		الطالب	42	2.571	1.233	-
6	ضعف اهتمام الطلبة بالدراسة أول بأول للدروس مقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	27	4.500	0.839	2
		الطالب	42	1.952	0.962	-
7	الاعتقاد المسبق بصعوبة مقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	27	3.750	0.928	6
		الطالب	42	2.333	1.052	-
8	عدم إطلاع الطلبة على أكثر من مرجع خاص بمقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	28	4.107	0.737	5
		الطالب	41	2.452	1.365	-
9	عدم تواصل الطلبة بالمشراف الأكاديمي للمساعدة في تدليل الصعوبات التي تواجه الطالب بخصوص مقرري مبادئ المحاسبة.	هيئة التدريس	28	4.286	0.659	4
		الطالب	42	2.738	1.211	3

يلاحظ من الجدول السابق رقم (06) أن أعضاء هيئة التدريس والطلبة أكدوا على وجود أسباب علمية (المعرفية) تؤدي لرسوب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة إلا أن إجاباتهم تباينت من حيث أهمية هذه الأسباب، حيث أكد أعضاء هيئة التدريس على أن ضعف اهتمام الطلبة بحل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة بشكل مكثف خلال الفصل الدراسي، وضعف اهتمام الطلبة بالدراسة أول بأول لدروس مقرري مبادئ المحاسبة، والغياب المتكرر للطلاب عن المحاضرات، وهي من الأسباب الأكثر حدة والتي تؤدي لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، في حين اعتبرها الطلبة لا تؤدي للرسوب، ويقول محمد (2013) في هذا الشأن إن من أهم العوامل المؤدية لتدني التحصيل لدى طلبة المحاسبة الغياب عن المحاضرات وعدم تنظيمهم لمواعيد المراجعة،

ويؤكد عطية (1997) على أن من أهم أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة المحاسبة يرجع لضعف جهود الطلبة المبذولة أثناء الدراسة، أما (صوالحة والعمرى، 2013) فقد أكدوا على أن قلة اهتمام الطلبة بتنظيم أوقات الدراسة هي من أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة المتعلقة بشخصية الطلبة. أما تدني المستوى التعليمي للطلاب في التعليم المتوسط (الثانوية العامة)، وعدم تواصل الطلبة بالمشرف الأكاديمي للمساعدة في تذليل الصعوبات التي تواجه الطالب بخصوص مقرري مبادئ المحاسبة. فقد اعتبرها أعضاء هيئة التدريس والطلبة من الأسباب التي تؤدي لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة ومن الأسباب الأكثر حدة، وقد أكد السويح وشعبان (2014) في هذا الشأن على أن الطلاب الجامعيين المتخرجين من الثانوية بمعدل عالي يتفوقون على أقرانهم المتخرجين بمعدلات متدنية، بينما أكد (صوالحة والعمرى، 2013) على أن من بين الصعوبات التي تواجه الطلبة المتعلقة بالمجال الأكاديمي اختلاف نظام الدراسة في الجامعة عن التعليم الثانوي.

وقد رأى أعضاء هيئة التدريس أيضاً أن عدم إطلاع الطلبة على أكثر من مرجع خاص بمقرري مبادئ المحاسبة، واعتقادهم المسبق بصعوبة مقرري مبادئ المحاسبة، وتغير نظام الدراسة على الطلبة من نظام الثانوية إلى نظام الجامعة، إنها تعتبر من الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، حيث أكد محاسنة وآخرون (2013) الذي أكد على أن من أهم الأسباب المؤدية إلى تدني المعدلات التراكمية لطلبة الجامعة الهاشمية قلة استخدام الطلبة لمصادر المعلومات في المكتبة، بينما أكد النعاس وعقوب (2016) بهذا الخصوص على أن من أهم العوامل المؤثرة على طلبة المحاسبة عامل البيئة التعليمية المتمثل في توفر الكتب المنهجية، في حين أكد عطية (1997) على أن من أهم أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة المحاسبة يرجع لشعور الطلبة بصعوبة مادة مبادئ المحاسبة.

أما عدم معرفة الطلبة باللوائح الخاصة بنظام الدراسة داخل الكلية، فقد اعتبرها الطلبة من الأسباب الأكثر حدة لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة، في حين اعتبرها أعضاء هيئة التدريس أيضاً من الأسباب التي تؤدي لرسوب أغلب الطلبة في مقرري مبادئ المحاسبة ولكن ليس بحدة كبيرة، وقد أكد محاسنة وآخرون (2013) في هذا الشأن أن من أهم الأسباب المؤدية إلى تدني المعدلات التراكمية لطلبة الجامعة الهاشمية عدم المام الطلبة بالأنظمة والتعليمات الأكاديمية في الجامعة.

• اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام اختبار (Independent samples t test) لاختبار فرضيات الدراسة وهو يستخدم لتحليل عينتين مختلفتين:

الفرضية الصفرية الأولى للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة لمقرري مبادئ المحاسبة.

جدول (07) اختبار (Independent samples t test) لفرضية الدراسة الأولى

البيان	مجتمع الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية المشاهدة
الفرضية المتعلقة بالأسباب الأكاديمية	هيئة التدريس	28	3.038	0.566	6.859	0.000
	طالب	42	2.154	0.502		

من نتائج الجدول رقم (07) يتبين أن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي أصغر من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة في مقرري مبادئ المحاسبة.

الفرضية الصفريّة الثانية للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة لمقرري مبادئ المحاسبة.

جدول (08) اختبار (Independent samples t test) لاختبار فرضية الدراسة الثانية

البيان	مجتمع الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية المشاهدة
الفرضية المتعلقة بالأسباب العلمية (المعرفية)	هيئة التدريس	28	4.091	0.419	12.676	0.000
	طالب	42	2.533	0.552		

من نتائج الجدول رقم (08) يتبين إن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة تساوي (0.000) وهي أصغر من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفريّة مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة في مقرري مبادئ المحاسبة.

9. النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

بعد جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة للنتائج التالية:

1. أهم الأسباب الأكاديمية المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة الخمس بجامعة المرقب وهي كما يلي حسب الأهمية:

- عدم تفعيل دور المعيد لتقديم الجزء العملي لمقرري مبادئ المحاسبة.
- عدم تطبيق اللائحة الخاصة بالغياب عن المحاضرات داخل الكلية.
- ضعف اهتمام أعضاء هيئة التدريس باستغلال الإرشاد الأكاديمي لتوضيح أهمية مقرري مبادئ المحاسبة للطلبة.
- استخدام أساليب تدريس تقليدية من قبل أعضاء هيئة التدريس.

2. أهم الأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة الخمس بجامعة المرقب وهي كما يلي حسب الأهمية:

- ضعف اهتمام الطلبة بحل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة بشكل مكثف خلال الفصل الدراسي، وغيابهم المتكرر عن المحاضرات.
- ضعف اهتمام الطلبة بالدراسة أول بأول لدروس مقرري مبادئ المحاسبة، وتدني مستواهم العلمي في التعليم المتوسط (الثانوية العامة).
- عدم تواصل الطلبة مع المشرف الأكاديمي لمساعدتهم على تدليل الصعوبات التي تواجههم بخصوص مقرري مبادئ المحاسبة، وعدم اطلاعهم على أكثر من مرجع خاص بمقرري مبادئ المحاسبة.
- اعتقاد الطلبة المسبق بصعوبة مقرري مبادئ المحاسبة، وعدم معرفتهم باللوائح الخاصة بنظام الدراسة داخل الكلية.

3. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة حول الأسباب الأكاديمية والأسباب العلمية (المعرفية) المؤدية لرسوب أغلب طلبة كلية الاقتصاد والتجارة في مقرري مبادئ المحاسبة.

ثانياً: التوصيات:

وبناء على نتائج الدراسة يقدم الباحثون التوصيات التالية:

1. تفعيل دور المعيدين لمساعدة الطلبة على حل التمارين الخاصة بمقرري مبادئ المحاسبة، وتطبيق اللوائح الخاصة بنظام الدراسة والغياب حتى تساهم في زيادة حضور الطلبة لمحاضرات بمقرري مبادئ المحاسبة خلال الفصل الدراسي.
2. العمل على تفعيل الإرشاد الأكاديمي داخل الكلية واستغلاله لتوضيح أهمية مقرري مبادئ المحاسبة للطلبة، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على استخدام أساليب تدريس حديثة أثناء المحاضرات.
3. العمل على إعداد برامج لتوعية الطلبة بكيفية تنظيم أوقات دراسة ومراجعة المناهج الدراسية، وتعريفهما باللوائح الخاصة بنظام الدراسة داخل الكلية.
4. إعداد دراسات مستقبلية لـ (دراسة العوامل المؤثرة على التعثر الدراسي للطلبة كليات الاقتصاد في الجامعات الليبية)، و(دراسة أثر التحصيل العلمي في المقررات الرياضية "الرياضيات والإحصاء" لاجتياز مقررات المحاسبة المتوسطة).

10. المراجع:

- أبوخريص، عمران علي، وشكشك، مصطفى أحمد (2014)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية، ع4، ص ص 248-299.
- الراحلة، محمد ياسين (2008)، تقييم تدريس المحاسبة في جامعة ال البيت، مجلة المنارة، جامعة ال البيت الأردن، م14، ع1، ص ص 83-139.
- السويح، عماد علي، وشعبان، عبدالمجيد الطيب (2014)، أثر تطبيق نظام الثانويات التخصصية على تحصيل الطلاب في المرحلة الجامعية، مجلة الجامعة، جامعة الزيتونة، م2، ع16، ص ص 111-132.
- الفكي، الفاتح أمين عبدالرحيم (2014)، تصور مقترح لتطبيق معايير التعليم المحاسبي ودورها في جودة المناهج المحاسبية في الجامعات السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة الشقراء المملكة العربية السعودية، م7، ع16، ص ص 109-138.
- النعاس، حسام مراجع، وعقوب، خليل عقوب (2016)، العوامل المؤثرة عللا الأداء الأكاديمي لطلبة المحاسبة في كلية الاقتصاد جامعة طبرق، مجلة العلوم السياسية والاقتصادية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن الجامعة الأسمرية، ع8، ص ص 94-124.
- صوالحة، عويصة عطا، والعمرى، أسماء عبد المنعم (2013)، أسباب التعثر الأكاديمي في جامعة عمان الأهلية كما يراها الطلبة المتعثرين، مجلة البلقان للبحوث والدراسات، كلية الآداب جامعة عمان الأهلية الأردن، ع1، م16، ص ص 123-167.
- عطية، سليمان بن حسن (1997)، أسباب ضعف مستوى الأداء والتحصيل في مادة مبادئ المحاسبة، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز السعودية، م10، ص ص 35-50.
- كريبات، موسى محمد (2015)، مشكلات بحوث التخرج لدى طلبة كليات الاقتصاد في الجامعات الليبية من وجهة نظر الخريجين، مجلة آفاق اقتصادية، كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب، ع2، ص ص 218-248.
- محاسنة، أحمد، وأخرون (2013)، أسباب تدني المعدل التراكمي لطلبة الجامعة الهاشمية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الهاشمية الأردن، م40، ص1، ص ص 490-509.
- محمد، قوارح (2013)، العوامل المؤدية إلي تدني مستوى التحصيل الدراسي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عمار تليجي بالاغواط الجزائر، ع11، ص ص 115-127.

مجلة البحوث المالية والاقتصادية

مجلة علمية إلكترونية محكمة متخصصة في المجالات المحاسبية والمالية والإدارية والاقتصادية تصدر
عن قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في ليبيا"

الدكتور: فاطمة مفتاح الفلاح²

الدكتور: فاطمة إبراهيم رفيع¹

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا، ومعرفة المصارف الرائدة في ذلك، واستخدم أسلوب تحليل المحتوى، وبينت النتائج أن المصارف التجارية في ليبيا تفصح عن المسؤولية الاجتماعية في ثلاث مجالات (العاملين، المساهمات العامة، والعملاء)، إلا أن حجم الإفصاح كان ضعيفاً ومتفاوتاً من مجال لآخر، ومن مصرف لآخر، كما أوضحت النتائج أن مصرف التجارة والتنمية هو الرائد في مجال الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، أوصت الدراسة بضرورة إصدار التشريعات وسن القوانين لإلزام المصارف الليبية بالإفصاح عن أدائها الاجتماعي، بالإضافة إلى توعيتها بأهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي عن طريق إقامة المؤتمرات والندوات العلمية.

الكلمات الدالة: الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية - التقارير المالية المنشورة - المصارف التجارية في ليبيا.

إقتبس هذه المقالة:

معتز كبلان، المعتز الشخي (2020)، مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الخاصة الليبية، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، مقالة رقم 3، الإصدار الخامس، جامعة بنغازي، قسم المحاسبة، ص 43-62.

The Reality of the Corporate Social Responsibility Disclosure (CSR) in the Financial Reports of the Commercial Banks "A Applied Study on Commercial Banks in Libya"

Dr. Fatma Ibrahim Rafie

Dr. Fatimah Miftah Alfalah

Abstract:

The study aimed to identify the reality of the Corporate Social Responsibility disclosure (CSR) in the financial reports of the commercial banks in Libya and the pioneering banks in this. The method of content analysis was used. CSR was found in three aspects (employees, public contributions, customers), but the size of disclosure was weak. The Commerce and Development Bank was the pioneer in the field of CSR. The study recommended to issuing legislations to compel the banks in Libya to disclose their social performance, in addition to making them aware of the importance of CSR.

Key Words: Corporate Social Responsibility disclosure(CSR) - The financial reports - The commercial banks in Libya.

1 أستاذ مساعد بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي. Email: Fatma_saed69@hotmail.com

2 أستاذ مساعد بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي. Email: fatraf2003@yahoo.com

1 مقدمة:

تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بموضوع المسؤولية الاجتماعية وبات تبني المنظمات المعاصرة لأنشطة في هذا المجال من أولوياتها، بل أصبحت هذه المنظمات تتنافس على أن تكون رائدة في هذا المجال، رغم أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لازالت تعتمد على المبادرات الحسنة من المنظمة دون وجود إلزام قانوني لها، ويرى البعض بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بعدد من الأنشطة الاجتماعية، مثل مكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشاكل المواصلات، والإسكان، والصحة، والتعليم، وغيرها من الخدمات، وقد أكد العديد من الباحثين (الأمير، 2020) على أهمية الاستثمار في المجالات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية بحيث أصبحت تعد استراتيجية كونها تعود بالنفع على المنظمة في شكل زيادة المبيعات أو تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة في عقل أفراد المجتمع الذي تعمل في محيطه، وقد أشار Kablan في دراسته (2017) التي هدفت إلى تحديد أثر تبني شركة المدار (إحدى شركات الاتصالات المساهمة الليبية) للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، باستخدام مؤشري العائد على الأصول والعائد على المبيعات، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتعزيز الأداء المالي للشركة.

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة يعني تصرف هذه الأخيرة على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة من قبل أصحاب المصلحة من ملاك، وعاملين، ومستهلكين، وحكومة، ومنظمات مجتمع مدني، وغيرها من أصحاب المصلحة، ويتطلب مفهوم المساءلة هذا توفير معلومات عن المسؤولية الاجتماعية للشركة من خلال الإفصاح عنها في التقارير الدورية، بما يمكن أصحاب المصلحة من الوقوف على الأداء الاجتماعي للمنظمة، وأصبح الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure في تقاريرها المالية الدورية، مطلباً أساسياً وملحاً لأصحاب المصلحة.

2 مشكلة الدراسة:

تناول العديد من الباحثين أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في التقارير المالية للمنظمة بالنسبة لأصحاب المصلحة، وأثره في قرارات مستخدمي هذه التقارير منها على سبيل المثال دراسة (عنيزة، وعلي، 2013) التي بينت أن مستخدمي القوائم المالية يهتمون بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وإن هذا الإفصاح يؤثر في قراراتهم، كما أشارت دراسة (Nair, et al, 2019) إلى دور الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في التقارير المالية الدورية في زيادة الشفافية المالية، وتحسين جودة المعلومات المتاحة للمستثمرين، وقد حظي موضوع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في التقارير المالية باهتمام العديد من الباحثين في هذا المجال على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي على حد سواء، إلا أن أغلب الدراسات التي تمت في هذا المجال أكدت على وجود قصور في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في التقارير المالية، وإن مستوى الإفصاح كان ضعيفاً (أبو سمر، 2009؛ الزامل، 2015)، كما تناولت دراسة الدراوي، وعايض (2016) بالنقد والتحليل عدد من الدراسات التي تمت في البيئة الليبية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات ومدى الإفصاح عنها في تقاريرها السنوية في الفترة من 2004 إلى 2015، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها إجماع تلك الدراسات على أن هناك ضعف في مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما أشارت دراسة (قطاطي وآخرون، 2013) إلى أن المصارف التجارية في ليبيا قد أفصحت عن المعلومات الاجتماعية في أماكن متفرقة من تقاريرها السنوية وبمستويات متفاوتة خلال الفترات المالية من 2004-2009، إلا أن أغلب المعلومات جاءت في شكل وصفي، كما بينت الدراسة عدم وجود نظام للمحاسبة الاجتماعية والإفصاح عنها مطبق فعلاً داخل تلك المصارف، ونظراً لأهمية القطاع المصرفي في ليبيا ودوره الحيوي في الاقتصاد القومي، فإنه من الأهمية بمكان تسليط الضوء على إفصاحه عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية، للوقوف على مستوى الأداء الاجتماعي لهذا القطاع الحيوي، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الجوهري التالي:

"ما هو واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا؟"

3 هدف الدراسة:

3.1 الهدف الرئيس للدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا.

3.2 الأهداف الفرعية للدراسة:

- 3.2.1 التعرف على مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية في ليبيا.
- 3.2.2 التعرف على حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا.
- 3.2.3 التعرف على كيفية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في ليبيا.
- 3.2.4 التعرف على المصارف التجارية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في التقارير المالية.

4 أهمية الدراسة:

- 4.1 يستمد البحث أهميته من كونه يمس موضوعاً هاماً في الوقت الحاضر ألا وهو المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم والتقارير المالية.
- 4.2 تبرز أهمية البحث من أهمية الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في البيئة الليبية في خدمة المجتمع والبيئة.
- 4.3 يكتسب البحث أهميته من محاولة التعرف على المصارف الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في قوائمها وتقارير المالية، مما يحث المصارف على المضي قدماً والتنافس في هذا المجال.
- 4.4 يستمد البحث أهميته من خلال إثرائه للمكتبة العربية بهذا النوع من البحوث والتي سوف توفر مادة علمية للكثير من الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع البحث.
- 4.5 أخيراً، تكمن أهمية البحث من خلال تقديم توصيات للمسؤولين في مصرف ليبيا المركزي والمصارف التجارية العاملة في ليبيا والجهات الرقابية والتشريعية عن أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وما لذلك من مردود إيجابي على قيمة المصرف.

5 الدراسات السابقة:

5.1 دراسة (أبو سمرة، 2009):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية من وجهة نظر مدققي الحسابات وإدارات الشركات، وكذلك معرفة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لتلك الشركات، من خلال دراسة محتوى التقارير المالية الصادرة عنها، وخلصت الدراسة إلى أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية كان ضعيفاً ويكاد يكون معدوماً في غالبية التقارير المالية للشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، كما بينت الدراسة أن هناك معوقات تحد من الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة تمثلت في ضعف التشريعات المتعلقة بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وضعف ثقافة الشركات المساهمة العامة بالقضايا الاجتماعية والبيئية، وضعف الاهتمام بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية من قبل الجمعيات المهنية الفلسطينية، وزيادة التكاليف المترتبة على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وأوصت الدراسة بأن يهتم سوق

فلسطين للأوراق المالية بالإفصاح عن معلومات ذات دلالات اجتماعية، ويستخدمها في تقييم أداء الشركات المساهمة العامة، وضرورة قيام الهيئات الرسمية والمنظمات غير الربحية بتطوير مؤشر خاص بالمسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها أسوةً بالعديد من الدول المتقدمة، وتعزيز ثقافة وممارسة الشركات المساهمة العامة لمسؤوليتها الاجتماعية، وتفعيل دور الجمعيات المهنية الفلسطينية في هذا المجال.

5.2 دراسة (الفحاء، 2012):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام الشركات المساهمة العامة الكويتية بالإفصاح عن بنود المسؤولية الاجتماعية، من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من المدراء الماليين العاملين بهذه الشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات المساهمة العامة الكويتية تلتزم بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق بحماية البيئة، وحماية المستهلك، ونوع الأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع المحلي، وكذلك المتعلقة بأنظمة وقوانين حماية البيئة العامة، وأوصت بحث الشركات المساهمة العامة الكويتية على الاستمرار في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

5.3 دراسة (عنيزة، وعلي، 2013):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية للوحدات الاقتصادية العراقية في قرارات مستخدمي هذه القوائم، من خلال إجراء دراسة تطبيقية على معمل اسمنت الكوفة في سنة 2010، ومن خلال دراسة استطلاعية لعينة من مستخدمي القوائم المالية في سوق العراق للأوراق المالية حول أثر المسؤولية الاجتماعية في قراراتهم، وتوصلت الدراسة إلى أن الوحدات الاقتصادية العراقية لا تقوم بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في قوائمها المالية، وأن مستخدمي القوائم المالية يهتمون بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وأن هذا الإفصاح يؤثر في قراراتهم، كما بينت الدراسة اختلاف الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية لمستخدمي القوائم المالية، حيث حظي مجال حماية المستهلك بالاهتمام الأكبر.

5.4 دراسة (قطاطي وآخرون، 2013):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا، وذلك من خلال تحليل مضمون التقارير المنشورة لعينة من المصارف التجارية للسنوات من 2004 - 2009، وقد ركز التحليل على المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في هذه التقارير من حيث حجم ونوعية ومجالات الإفصاح، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المصارف التجارية محل الدراسة أفصحت عن المعلومات الاجتماعية في أماكن متفرقة من تقاريرها السنوية وبمستويات متفاوتة ومتزايدة خلال سنوات الدراسة، حيث تناولت معظم مجالات المسؤولية الاجتماعية حسب أهميتها على النحو التالي: مجال العاملين، مجال التفاعل مع المجتمع، مجال خدمة العملاء، إلا أن الإفصاح في مجال حماية البيئة كان محدوداً، مستخدمة في ذلك جميع طرق الإفصاح الاجتماعي (الوصفي، والمالي، والكمي)، إلا أن أغلب المعلومات جاءت في شكل وصفي، كما تبين عدم وجود نظام للمحاسبة الاجتماعية والإفصاح عنها مطبق فعلاً داخل المصارف التجارية في ليبيا، وأوصت الدراسة بالعمل على زيادة وعي المستويات الإدارية المختلفة بالمصارف التجارية بأهمية المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في التقارير السنوية، وذلك من خلال عقد المؤتمرات والندوات المتخصصة في هذا المجال، وضرورة قيام الجهات المحاسبية والرقابية المختصة بإصدار القوانين والتشريعات والمعايير المحاسبية التي تلزم المصارف بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

5.5 دراسة (الزامل، 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للشركات الصناعية المساهمة السعودية (قطاعي البتروكيماويات والإسمنت)، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين مستوى الإفصاح وبعض خصائص الشركات، وآليات الحوكمة، وتوصلت الدراسة إلى تباين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية بين الشركات، وأن مستوى الإفصاح في العموم كان منخفضاً مقارنة بالدول المتقدمة، وقد تصدر مجال المجتمع المحلي أعلى مستوى إفصاح، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية وكل من إجمالي الأصول، وإجمالي المبيعات، وعلاقة عكسية بين مستوى الإفصاح وكل من عدد أعضاء مجلس الإدارة المستقلين، وعدد لجان مجلس الإدارة، وعدم وجود علاقة بين مستوى الإفصاح وكل من عدد أعضاء مجلس الإدارة، وعدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعمر الشركة، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق في مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات تبعاً للموقع الجغرافي للشركة.

5.6 دراسة (الدرابي، وعايض، 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الجهود المبذولة من قبل الباحثين في البيئة الليبية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومدى الإفصاح عنها في تقاريرها السنوية، من خلال استعراض عدد من الدراسات التي تمت في البيئة الليبية في الفترة من 2004 إلى 2015 مع النقد والتحليل، وتوصلت الدراسة إلى إجماع تلك الدراسات على أن هناك ضعف في مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما بينت الدراسة أن الإفصاح في مجال البيئة اخذ المرتبة الأولى في الاهتمام من قبل الباحثين في الشأن الليبي، ويأتي في المرتبة الثانية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية، وفي المقابل لم يحظى كل من مجال المساهمة العامة ومجال المستهلك بالاهتمام الكافي من قبلهم، وأوصت الدراسة بضرورة بحث العوامل التي من شأنها أن تؤثر على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

5.7 دراسة (عبد العزيز، 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام الشركات الصناعية في ولاية الخرطوم بالإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية، واعتمدت الدراسة الميدانية على استبيان تم توزيعه على المدراء الماليين والمحاسبين العاملين في عينة من هذه الشركات، وأظهرت الدراسة التزام الشركات الصناعية بولاية الخرطوم بالإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية في مجال البيئة وخدمة المجتمع المحلي، وأوصت الدراسة بأن تقوم الدولة بتشجيع الشركات الصناعية التي تقصح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية من خلال منحها إعفاء من الضرائب أو غيرها من التسهيلات مقابل مساهمتها الاجتماعية.

5.8 دراسة (طرشي، ويخلف، 2017):

تناولت هذه الدراسة الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي، وهدفت الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى يمكن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية للمنشآت، واستعرضت طرق قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية وأساليب الإفصاح المختلفة عنها، وأشارت إلى عدد من العوامل المؤثرة في مستوى الإفصاح عن التكاليف والمنافع الاجتماعية (عوامل تتعلق بالوحدة الاقتصادية نفسها، وعوامل متعلقة بالمراجع الخارجي، وعوامل تتعلق بالضغط الإعلامي، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل مدى ضغط الأجهزة الحكومية على الوحدات الاقتصادية، ومدى استعداد هذه الوحدات وإمكانية امتلاكها للخبرات والكوادر المؤهلة لكي تتبنى هذا الإفصاح، وخلصت الدراسة إلى أن الإفصاح عن المعلومات الاجتماعية المتعلقة بالتكاليف والمنافع الاجتماعية أمر مهم لتوضيح البنود في الميزانية وقائمة الدخل أو لزيادة الإيضاحات المتعلقة بها، وإن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يساهم في تحسين نتائج

وأداء المنشأة الاقتصادي، والكشف عن واقعها العملي من زاوية اجتماعية، وأوصت بالفصل بين المعلومات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وبيانات المحاسبة المالية.

5.9 دراسة (Elhawary and Arafa, 2018):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مجموعة أصحاب المصالح الذين لديهم تأثير قوي على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال دراسة تأثير أصحاب المصالح على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي في مصر، وتمت الدراسة على عينة من 38 بنك في مصر لعام 2015، وتوصلت الدراسة إلى أن البورصة المصرية، ولجان المراجعة، وشركات المراجعة الكبرى، لديها التأثير الأقوى في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، وفي المقابل وجدت الدراسة أن المدراء والعملاء والمصرفيين تأثيرهم ضئيل جدا في هذا الجانب، كما أشارت الدراسة إلى أن مدى وجودة الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي المصري لازالت ضعيفة خاصة في المصارف الوطنية، وأوصت الدراسة بمطالبة البورصة المصرية والبنك المركزي المصري بإصدار عدد من القوانين واللوائح والإرشادات لتحسين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتمكين دورها الإشرافي في هذا الصدد.

5.10 دراسة (Nyarku and Hinson, 2018):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير البنوك العاملة في غانا، وذلك من خلال فحص التقارير السنوية للبنوك المحلية والأجنبية العاملة في غانا للفترة المالية من 2010-2014، وتم فحص 50 تقرير لعينة مختارة من على الانترنت (Websites)، وبينت الدراسة أن الإفصاح الخارجي عن المسؤولية الاجتماعية كان أكثر من الإفصاح الداخلي، حيث وجدت الدراسة أن بنك أجنبي واحد أفصح في التقارير الداخلية عن جانب المنتج والعملاء، بينما أفصح بنك محلي واحد وخمس بنوك أجنبية عن جانب العاملين، وفيما يتعلق بالتقارير الخارجية كان الإفصاح في الغالب عن جانبي البيئة والمساهمات العامة، حيث لوحظ أن القضايا المتعلقة بالتعليم والصحة والرياضة والتنمية تهيمن على الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها، وأوصت الدراسة بوضع إطار لتبويب تقارير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية داخليا وخارجيا.

5.11 دراسة (Salehi et al, 2018):

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وبعض خصائص الشركة مثل حجم المنشأة، والرافعة المالية، والربحية، وعمر المنشأة، ونوع الصناعة، بالتطبيق على الشركات المسجلة في بورصة طهران للأوراق المالية، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وبعض متغيرات المراجعة مثل تكلفة عملية المراجعة، وساعات المراجعة، وحجم شركة المراجعة، وبينت الدراسة وجود علاقة طردية جوهرية بين كل من حجم وعمر المنشأة وبين مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وفي المقابل أظهرت وجود علاقة عكسية جوهرية بين كل من الرافعة المالية والربحية وبين مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، كما بينت الدراسة أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يختلف باختلاف نوع الصناعة، وأن نوع الصناعة يعتبر عاملاً مؤثراً في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في صناعات الآلات، والأجهزة، والمنتجات المعدنية، والمواد الغذائية، والمشروبات، والمنسوجات أقل من مستوى الإفصاح في صناعة الأدوية، كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية جوهرية بين تكلفة المراجعة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

5.12 دراسة (Nair, et al, 2019):

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والشفافية المالية في الهند، ودور هذا الإفصاح في تحسين جودة المعلومات المتاحة للمستثمرين، لاسيما في ظل قانون الشركات لعام 2013، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يزيد من الشفافية المالية خاصة في قطاع التجزئة.

6. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نستخلص ما يلي:

6.1 إن بعض الدراسات تناولت معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وتناول بعضها الآخر أثر بعض الخصائص والمتغيرات على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية، بينما تهدف الدراسة الحالية لمعرفة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية.

6.2 إن بعض الدراسات تناولت الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للوحدات الاقتصادية المختلفة (مصارف تجارية، وشركات صناعية، وصناعات بتروكيماوية، وغيرها)، وفي بيئات مختلفة (دولية، وعربية)، بينما تتناول الدراسة الحالية المصارف التجارية في البيئة الليبية.

6.3 تناولت دراسة (القطاطي وآخرون، 2013) الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا بصفة عامة عن الفترة من 2004-2009، بينما الدراسة الحالية تتناول معرفة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف العاملة في ليبيا عن الفترة من 2011-2015، وهي فترة انتقالية للدولة الليبية حدثت فيها الكثير من المتغيرات التي من شأنها التأثير على الأداء الاجتماعي للمصارف التجارية وحجم الإفصاح عنه في تقاريرها المالية، كما تختلف عنها في أنها تهدف إلى معرفة مستوى الإفصاح لكل مصرف على حده خلال سنوات الدراسة لمعرفة المصرف الرائد في هذا المجال، بينما تناولت الدراسة السابقة حجم الإفصاح للمصارف ككل دون تمييز، كما تختلف عنها في وحدات القياس، حيث استخدمت الدراسة السابقة نسبة من الصفحة بينما استخدمت الدراسة الحالية نسبة من عدد الصفحات.

7 أسئلة الدراسة:

يتمثل التساؤل الجوهرى للدراسة في:

"ما هو واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في التقارير المالية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا؟"، وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

7.1 ما هي مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية العاملة في ليبيا؟.

7.2 ما هو حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا؟.

7.3 كيف يتم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في ليبيا؟.

7.4 ما هو المصرف الرائد في مجال الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية؟.

8 التأطير النظري لموضوع الدراسة:

8.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية مصطلح مستخدم على نطاق واسع في الآونة الأخيرة، وقد تعددت واختلفت تعريفات هذا المصطلح من قبل الباحثين والهيئات والمنظمات المهنية والدولية، وإن اتفقت على أهميته الاستراتيجية للمنظمة والمجتمع على حد سواء، فعلى مستوى الباحثين في هذا المجال على سبيل المثال يرى Liu (2019) "أن المسؤولية الاجتماعية تعني المساهمة الطوعية لموارد المنظمة في أنشطة تخدم

البيئة المحيطة وتحقق تحسينات اجتماعية واقتصادية"، في حين يرى (Jacob 2012) "بأن المسؤولية الاجتماعية تمثل السفير بين المجتمعات وقطاع الأعمال" (Lemus, 2016, p:26)، وعلى مستوى المنظمات والهيئات الدولية نجد أن الاتحاد الأوروبي عرف المسؤولية الاجتماعية "بأنها مفهوم تقوم بمقتضاه منظمات الأعمال بتضمين الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في نشاطها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح بشكل تطوعي"، كما عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية للشركات على "إنها الالتزام المستمر بالتصرف الأخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرتهم وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل" (Singh, 2014,p:1)، وتُعرف منظمة المقياس العالمية ISO المسؤولية الاجتماعية "بأنها مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، مع الأخذ في الاعتبار توقعات المساهمين" (زرقرن والعمرى، 2013، ص:88).

عليه يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية للشركة (Corporate Social Responsibility) والتي تعرف اختصاراً (CSR) "هي الالتزام الأخلاقي من قبل المنظمة تجاه أصحاب المصلحة من داخل المنظمة وخارجها، والمجتمع التي تعمل في محيطه بصفة عامة".

8.2 أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية:

تتبع أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة (CSR) من أهمه الإفصاح بصفة عامة بالنسبة لمستخدمي المعلومات المحاسبية من أصحاب المصلحة، للوقوف على أداء المنظمة المالي والاجتماعي على حد سواء، لاسيما أن الأداء الاجتماعي في حد ذاته يترتب عليه إنفاق موارد اقتصادية تنعكس في بنود القوائم المالية، ومن خلال الاطلاع على الأدب المحاسبي في هذا المجال يمكن تلخيص أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة (CSR) في النقاط التالية (إبراهيم، ومحمد، 2016 ; أبو سمرة، 2009):

8.2.1 الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة يلبي احتياجات مستخدمي التقارير المالية من أصحاب المصلحة للمعلومات الملائمة عن المسؤولية الاجتماعية للشركة.

8.2.2 الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة يدفع باتجاه تطوير مهنة المحاسبة لتستوعب الأداء الاجتماعي ضمن تقاريرها المالية.

8.2.3 الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة يدعم ثقة أصحاب المصلحة من داخل المنظمة وخارجها في المنظمة، ويزيد من فرص الاستثمار فيها، والإقبال على منتجاتها أو خدماتها، مما يعزز مركزها الريادي بين منافسيها.

8.2.4 الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة يساهم في تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة واتجاهاته من سنة إلى أخرى، مما يعزز توجه الجهات التشريعية والتنفيذية لإصدار القوانين والتشريعات الملزمة لمنظمات الأعمال بتبني مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل في محيطه من جهة، ومن جهة أخرى منح امتيازات للمنظمات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

8.2.5 الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يساعد الهيئات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني بما فيها جمعيات حقوق المستهلك، والنقابات العمالية والمهنية، على التنسيق والتعاون مع المنظمة لترشيد قراراتها في مجال الأداء الاجتماعي، وتوجيهها في المجالات الملحة والأكثر أهمية بالنسبة للعاملين، والعملاء، والمجتمع والبيئة المحيطة بصفة عامة، في إطار السعي نحو تحقيق رفاهية المجتمع.

8.3 مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية:

تنوع تبويب مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركة في الأدب المحاسبي من قبل الهيئات والمنظمات المهنية، والباحثين في هذا المجال، فقد حددها المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (A.I.C.P.A) بستة مجالات هي: البيئة، والموارد غير المتجددة، والموارد البشرية، والموردون، والعمال، والمجتمع، وهناك تبويب آخر يتضمن ستة مجالات ولكن بتسميات مختلفة هي: المسؤولية تجاه المجتمع المحلي، والعاملين، والعملاء، والموردين، والبيئة، والمساهمين، وهناك اتجاه قسم المسؤولية الاجتماعية إلى خمس مجالات هي: الملاك، والعاملين، والمستهلكين، والبيئة، والمجتمع، أما جمعية المحاسبة الأمريكية (A.A.A) فقد أصدرت تقريراً بخمس مجالات هي: الرقابة على البيئة، وتوظيف الأقليات، والعاملون، وتحسين المنتج، وخدمة المجتمع، كما حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية للمحاسبين الأمريكية (A.A.N) المسؤولية الاجتماعية في أربع مجالات هي: تفاعل المنظمات مع المجتمع، والمساهمة في تنمية الموارد البشرية، والمساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية، والارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات، وهناك من حدد المسؤولية الاجتماعية في ثلاث مجالات هي: مجال المنتج، ومجال الموارد البشرية، ومجال الموارد الطبيعية، وفي تبويب آخر مجال الموارد البشرية الداخلية، ومجال الموارد البشرية الخارجية، ومجال البيئة المحيطة (أبو سمرة، 2009، ص:32؛ شابون، 2015، ص:87).

ويمكن القول أن التبويب الأوسع والأكثر قبولا من قبل أغلب الباحثين والمهتمين بهذا الشأن، هو تبويبها إلى أربع مجالات هي (عنيزة، وعلي، 2013، ص:165-166):

8.3.1 مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:

هي الأنشطة التي تعمل على إزالة الآثار السلبية لطبيعة عمل المنظمة، مثل المساهمة في تخفيض التلوث، ومعالجة الأضرار الناتجة عنه، واستخدام مصادر جديدة للطاقة.

8.3.2 مجال الموارد البشرية (العاملين):

هي الأنشطة التي تعمل على تحسين وضع وظروف العاملين بالمنظمة بشكل عام، مثل نظام أجور ملائمة، وسياسة ترقيات عادلة، وبرامج تدريب وتطوير، وتأمين صحي لهم ولأسرهم، وتوفير وسائل النقل، وتوفير إسكان للعاملين، وغيرها من الأنشطة التي من شأنها توفير المناخ المناسب لهم للقيام بأعمالهم وتحسين وضعهم بصفة عامة.

8.3.3 مجال المساهمة العامة:

هي الأنشطة التي تحقق منافع لكافة أفراد المجتمع في مجالات الصحة والتعليم والتدريب والثقافة، ودعم برامج مكافحة الأمراض والأوبئة، والمساهمة في رصف الطرق وإنشاء الحدائق، والمساهمة في مواجهة الطوارئ والكوارث.

8.3.4 مجال العملاء:

هي الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق رضا العملاء، مثل القيام بتعريف بخصائص السلعة أو الخدمة، وتوفير مراكز خدمة ما بعد البيع، تطوير المنتج أو الخدمة لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء، توفير آلية لتلقي آراء وشكاوى العملاء. وفي الدراسة الحالية قامت الباحثتان بتبني التبويب الأخير مع استبعاد مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، نظرا لطبيعة نشاط مجتمع الدراسة المتمثل في المصارف التجارية.

9 منهجية الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بدراسة واقع الأحداث، والظواهر، والمواقف، والآراء، وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى استنتاجات مفيدة لتصحيحها، أو تعريفها، أو استكمالها، أو تطويرها، وتم استخدام أسلوب تحليل المحتوى (Content Analysis) وهو أحد أساليب المنهج الوصفي، ويعد وسيلة من وسائل جمع البيانات من الوثائق المرتبطة بموضوع الدراسة، وقد عرفه Berelson بأنه "أحد أساليب البحث العلمي التي تهدف إلى الوصف الموضوعي والمنظم والكمي للمضمون الظاهر لمادة من مواد الاتصال" (أبو عمشة، 2015، ص5)، والتي تمثلها في حالتنا هذه التقارير المالية المنشورة للمصارف التجارية العاملة في ليبيا، والمعلومات المنشورة على شبكة الانترنت، ويتم تطبيق أسلوب تحليل المحتوى وفق الخطوات التالية (المدخلي، بدون):

9.1 تصنيف المحتويات المبحوثة:

حيث يعد أهم خطوة في تحليل المحتوى لأنه انعكاس مباشر للمشكلة المراد دراستها، وفي الدراسة الحالية تم تصنيف محتويات التقارير المالية للمصارف التي تقع ضمن العينة إلى بيانات متعلقة بالأداء المالي، وبيانات متعلقة بالأداء الاجتماعي متمثلة في مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية الأربعة المعتمدة في هذه الدراسة وهي (مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، ومجال الموارد البشرية، ومجال المساهمات العامة، ومجال العملاء).

9.2 تحديد وحدات تحليل المحتوى:**9.2.1 تحديد مصادر البيانات:**

تتمثل المصادر الأولية للدراسة في التقارير المالية المنشورة لعينة الدراسة لمدة خمس فترات مالية متتالية من 2011 إلى 2015، والتي تم الحصول عليها من خلال المواقع الالكترونية الخاصة بالمصارف عينة الدراسة، وتتمثل المصادر الثانوية في المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة من دوريات، ورسائل علمية، وأوراق عمل منشورة في مؤتمرات وندوات علمية لغرض التأطير النظري لموضوع الدراسة.

9.2.2 تحديد وحدة القياس:

تم احتساب مؤشر الإفصاح عن مجالات المسؤولية الاجتماعية بالتقارير المالية، والمواقع الالكترونية لعينة الدراسة بقسمة عدد البنود المفصّل عنها فعلا على إجمالي عدد البنود المتوقع الإفصاح عنها، كما تم احتساب حجم الإفصاح في التقارير المالية كنسبة من عدد صفحات التقرير.

10 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف التجارية العاملة في ليبيا، وتم اختيار عينة منها تتمثل في المصارف التي قامت بنشر تقاريرها المالية بصورة منتظمة في مواقعها على شبكة الانترنت خلال الفترة من 2011-2015، وهي مصرف الوحدة، ومصرف الصحاري، والمصرف التجاري الوطني، ومصرف التجارة والتنمية، والمصرف المتحد.

11 حدود الدراسة:

- 11.1 **حدود مكانية:** يقتصر البحث على التقارير المالية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا.
- 11.2 **حدود زمنية:** يقتصر البحث على السنوات المالية من 2011-2015.
- 11.3 **حدود موضوعية:** يقتصر البحث على دراسة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية المنشورة لعينة الدراسة، وبالتالي لا يشمل التقارير الداخلية.

12 تحليل بيانات الدراسة:

يتناول هذا الجزء بيانات الدراسة بالتحليل والنقد للإجابة على الأسئلة الفرعية للدراسة وصولاً للإجابة على التساؤل الرئيس لها.

12.1 السؤال الفرعي الأول: ما هي مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية العاملة في ليبيا؟.

للإجابة على هذا السؤال تم الاعتماد على الأدب المحاسبي في استخلاص بنود مجالات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، ومقارنته بما هو موجود فعلاً لدى المصارف عينة الدراسة من خلال تحليل محتوى التقارير المالية، والمواقع الإلكترونية لتلك المصارف، كما تم الاعتماد على النظام الثنائي والذي يعطى درجة (1) للبند المفصّل عنه ودرجة (0) لخلاف ذلك، ويتم تحديد مستوى الإفصاح واحتسابه من خلال قسمة مجموع بنود الإفصاح الفعلية على مجموع البنود المتوقع الإفصاح عنها، ويمكن توضيح نسبة الإفصاح بالمعادلة التالية (الجهاني، 2012):

$$\text{Index Disclosure} = \sum_{i=1}^m x_i / \sum_{i=1}^n y_i$$

حيث:

m: عدد البنود المفصّل عنها بالفعل.

n: عدد البنود الكلية للمؤشر.

x_i : يعوض عن البند الواحد إذا تم الإفصاح عنه وبصفر خلاف ذلك.

y_i : عدد البنود المتوقع الإفصاح عنها من قبل المصرف.

$\sum_{i=1}^m x_i$: مجموع البنود التي تم الإفصاح عنها بالفعل.

$\sum_{i=1}^n y_i$: مجموع البنود المتوقع الإفصاح عنها.

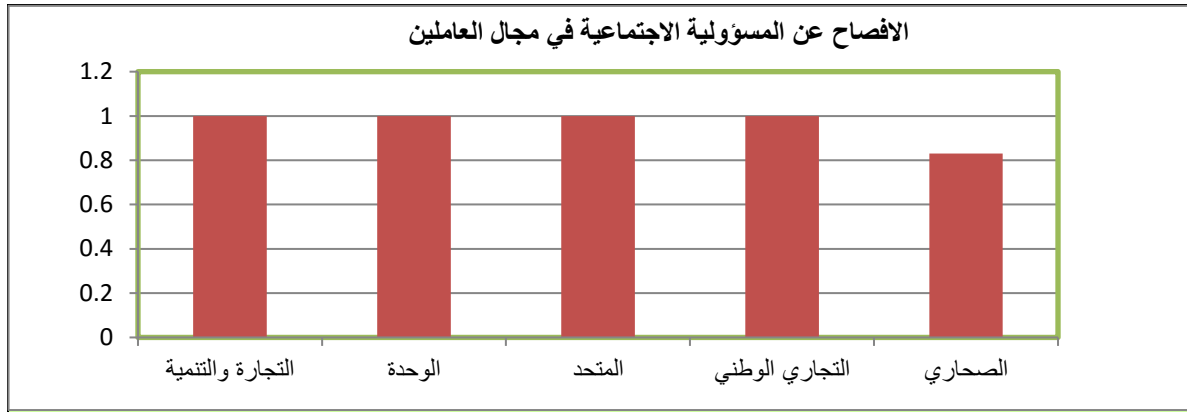
12.1.1 تحليل محتوى التقارير المالية:

تم تحليل محتوى التقارير المالية المنشورة للمصارف عينة الدراسة (مصرف التجارة والتنمية- مصرف الوحدة- المصرف المتحد- المصرف التجاري الوطني- مصرف الصحاري)، للفترة المالية من 2011-2015، وتبين الجداول من رقم (1)- رقم (4)، والأشكال من رقم (1) إلى رقم (4) نتائج التحليل التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (1): مؤشر الإفصاح في مجال العاملين للفترة المالية من 2011-2015

مصرف الصحاري	مصرف التجاري الوطني	المصرف المتحد	مصرف الوحدة	مصرف التجارة والتنمية	البنود
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن مرتبات وأجور العاملين.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن دعم برامج الرعاية الصحية والتأمين الصحي للعاملين وأسرهم.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن سياسات ترقية العاملين.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن سياسات وآلية تعيين العاملين.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن برامج تدريب وتطوير العاملين.
0	1	1	1	1	يفصح المصرف عن الخدمات للعاملين من وسائل نقل وإنشاء مساكن وبرامج ترفيهية وغيرها.
0.83	1.00	1.00	1.00	1.00	مؤشر الإفصاح في مجال العاملين.

شكل رقم (1): مؤشر الإفصاح في مجال العاملين للفترة المالية من 2011-2015

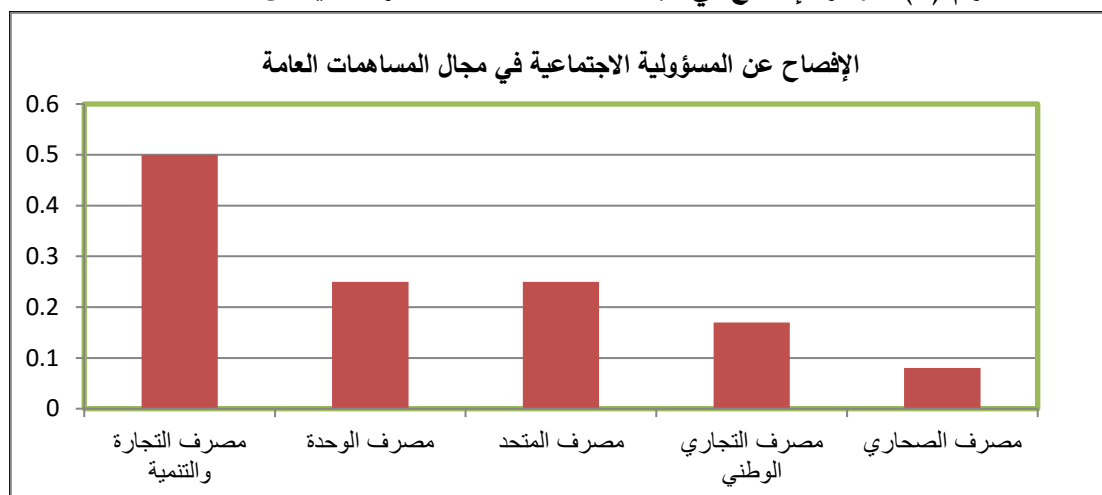


يتضح من الجدول رقم (1)، إن مؤشر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مجال العاملين مرتفع لدى جميع المصارف عينة الدراسة، حيث بلغ (1.00) لدى كل من مصرف التجارة والتنمية، ومصرف الوحدة، والمصرف المتحد، والمصرف التجاري الوطني، وبلغ (0.83) لدى مصرف الصحاري، مما يعني أن هناك اهتمام من قبل جميع المصارف عينة الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية في مجال العاملين، ويرجع ذلك لأهمية العنصر البشري في القطاع المصرفي، والشكل رقم (1) يمثل هذه النتيجة.

جدول رقم (2): مؤشر الإفصاح في مجال المساهمات العامة للفترة المالية من 2011-2015

البيان	مصرف التجارة والتنمية	مصرف الوحدة	المصرف المتحد	المصرف التجاري الوطني	مصرف الصحاري
يفصح المصرف عن دعم برامج رعاية الطفولة والمرأة.	0	0	0	0	0
يفصح المصرف عن دعم ذوي الاحتياجات الخاصة.	0	0	0	0	0
يفصح المصرف عن دعمه للشباب بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	1	0	0	0	0
يفصح المصرف عن مساهمته في تشجير وتزوين الحدائق العامة.	1	0	0	0	0
يفصح المصرف عن دعمه للمؤسسات التعليمية والأنشطة الثقافية والدينية.	0	0	0	0	0
يفصح المصرف عن صيانة مرافق الخدمات العامة.	1	0	0	0	0
يفصح المصرف عن تقديم قروض اجتماعية لغرض العلاج والتعليم والزواج.	0	0	0	0	0
يفصح المصرف عن توفير فرص تدريب لطلبة الجامعات.	0	0	0	0	0
يفصح المصرف عن توفير فرص عمل الخريجين للحد من البطالة في المجتمع.	1	1	1	1	1
يفصح المصرف عن مساهمته في الاحتفالات بالأعياد الوطنية والدينية.	1	1	1	1	0
يفصح المصرف عن مساهمته إنشاء مشاريع لخدمة المجتمع.	1	1	1	0	0
يفصح المصرف عن مساهمته في حملات نظافة البيئة.	0	0	0	0	0
مؤشر الإفصاح في مجال المساهمات العامة.	0.50	0.25	0.25	0.17	0.08

شكل رقم (2): مؤشر الإفصاح في مجال المساهمات العامة للفترة المالية من 2011-2015

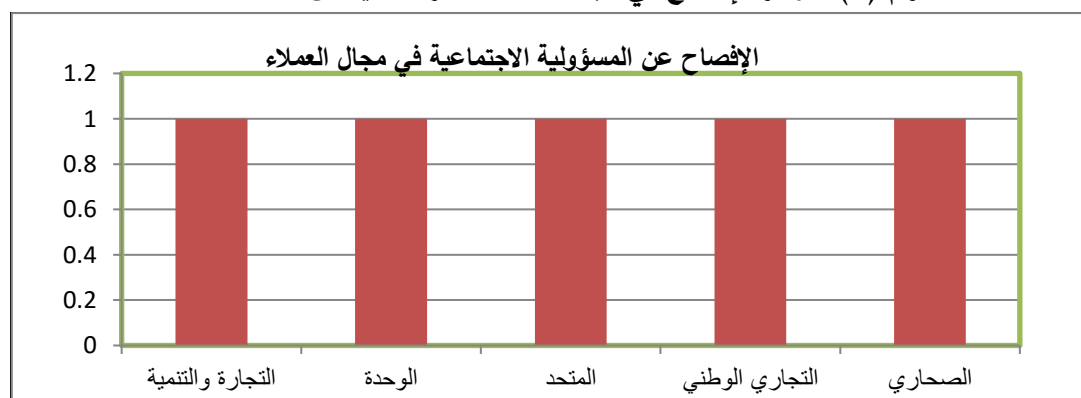


يتضح من الجدول رقم (2)، إن مؤشر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مجال المساهمات العامة منخفض لدى جميع المصارف عينة الدراسة، حيث بلغ لدى مصرف التجارة والتنمية (0.50)، وفي كل من مصرف الوحدة والمصرف المتحد بلغ (0.25)، أما في المصرف التجاري الوطني فقد بلغ (0.17)، وأدنى مؤشر سجل لمصرف الصحاري حيث بلغ (0.08)، ويمثل الشكل رقم (2) هذه النتيجة.

جدول رقم (3): مؤشر الإفصاح في مجال العملاء للفترة المالية من 2011-2015

مصرف الصحاري	المصرف التجاري الوطني	المصرف المتحد	مصرف الوحدة	مصرف التجارة والتنمية	البند
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن مدى تطويره للخدمات التي يقدمها للعملاء.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن دائرة خاصة بخدمة العملاء.
1	1	1	1	1	يفصح المصرف عن وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء.
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	مؤشر الإفصاح في مجال العملاء.

شكل رقم (3): مؤشر الإفصاح في مجال العملاء للفترة المالية من 2011-2015

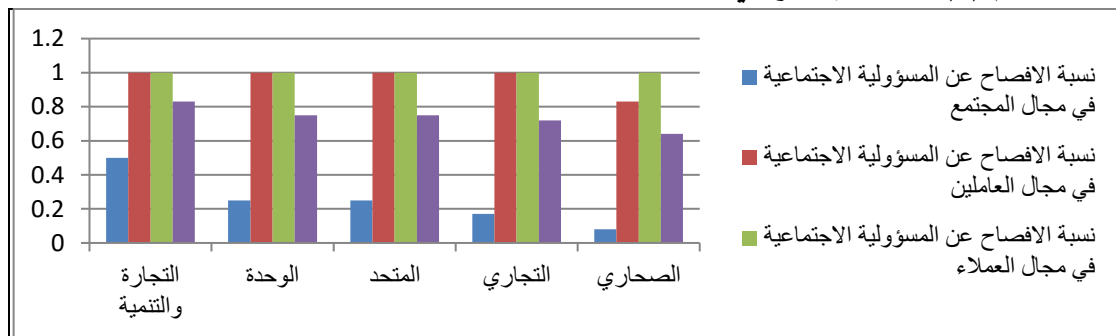


يتضح من الجدول رقم (3)، إن مؤشر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مجال العملاء بلغ (1.00) لدى جميع المصارف عينة الدراسة، مما يعني أن هناك اهتماماً كبيراً جداً من قبل جميع المصارف عينة الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية في مجال العملاء، ويمكن أن يعزى ذلك إلى حرص المصارف على تقديم خدمات متميزة للعملاء، نظراً لارتفاع حدة المنافسة في القطاع المصرفي، والشكل رقم (3) يمثل هذه النتيجة.

جدول رقم (4): مؤشر الإفصاح في مجالات المسؤولية الاجتماعية للفترة المالية من 2011-2015

البيان	مصرف التجارة والتنمية	مصرف الوحدة	المصرف المتحد	المصرف التجاري الوطني	مصرف الصحارى	الإجمالي
مؤشر الإفصاح في مجال العاملين.	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.97
مؤشر الإفصاح في مجال المساهمة العامة.	0.50	0.25	0.25	0.17	0.08	0.25
مؤشر الإفصاح في مجال العملاء.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
مؤشر الإفصاح في مجالات المسؤولية الاجتماعية.	0.83	0.75	0.75	0.72	0.64	0.74

شكل رقم (4): مؤشر الإفصاح في مجالات المسؤولية الاجتماعية للفترة المالية من 2011-2015



يتضح من الجدول رقم (4) المبين أعلاه إن مؤشر الإفصاح عن مجالات المسؤولية الاجتماعية في المصارف عينة الدراسة بلغ (0.74)، ويعتبر مؤشر جيد نسبياً ويعزى ذلك إلى اهتمام المصارف بمجالي العاملين والعملاء، كما يتضح أن مصرف التجارة والتنمية هو المصرف الرائد في مجال المسؤولية الاجتماعية، حيث بلغ مؤشر الإفصاح لمجالات المسؤولية الاجتماعية لديه (0.83)، يليه كل من مصرف الوحدة والمصرف المتحد بمؤشر إفصاح بلغ (0.75) لكل منهما، ثم المصرف التجاري الوطني بمؤشر إفصاح (0.72)، ويأتي مصرف الصحارى في الترتيب الأخير بمؤشر إفصاح (0.64)، والشكل رقم (4) يمثل هذه النتيجة بيانياً.

12.1.2 تحليل محتوى المواقع الالكترونية:

تم الاطلاع على مواقع مفردات عينة الدراسة الالكترونية عبر شبكة الانترنت والمبينة بالجدول رقم (5) المبين أدناه.

جدول رقم (5): المواقع الالكترونية للمصارف عينة الدراسة

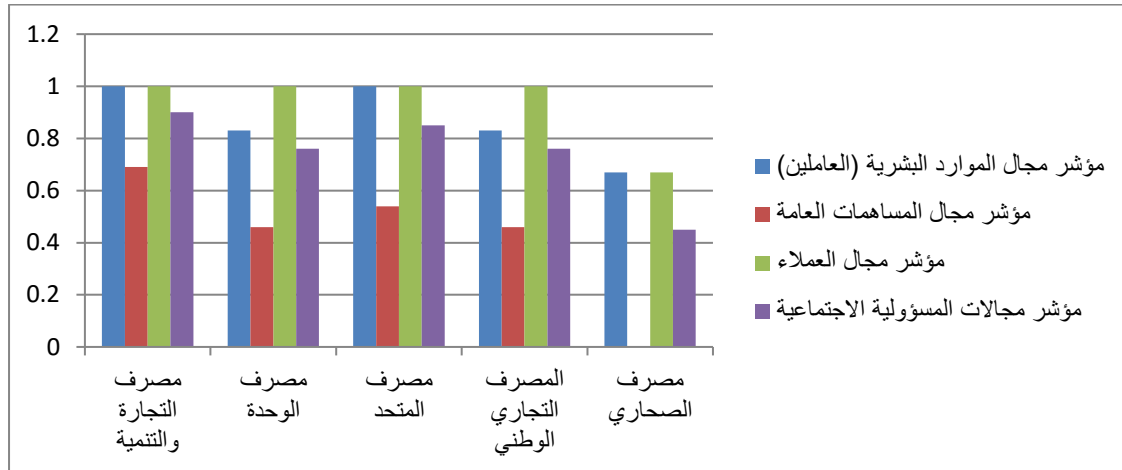
البيان	الموقع/ المواقع الالكترونية التي تم استسقاء البيانات منها
مصرف التجارة والتنمية.	www.bcd.ly www.bcd.ly/ bcd/Banking Accounts Children Agency.htm/
مصرف الوحدة.	www.wahdabank.com.ly
المصرف التجاري الوطني.	Ncb.ly/ar/about-us/social-responsibility/
المصرف المتحد.	www.ar.ubci.libya.com
مصرف الصحارى.	www.saharabank.ly

من خلال الدراسة المسحية للمواقع الالكترونية للمصارف عينة الدراسة المشار إليها في الجدول رقم (5) خلال الفترة من 14 - 20 فبراير/2020، تم التوصل للنتائج المبينة بالجدول رقم (6).

جدول رقم (6): مؤشر الإفصاح عن مجالات المسؤولية الاجتماعية المستسقة من المواقع الإلكترونية لعينة الدراسة

البيان	مصرف التجارة والتنمية	مصرف الوحدة	مصرف المتحد	المصرف التجاري الوطني	مصرف الصحاري	المؤشر الإجمالي
يفصح المصرف عن مرتبات وأجور العاملين.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف عن دعم برامج الرعاية الصحية والتأمين الصحي للعاملين وأسرهم.	1	0	1	1	0	0.60
يفصح المصرف عن سياسات ترقية العاملين.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف عن سياسات وآلية تعيين العاملين.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف عن برامج تدريب وتطوير العاملين.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف عن الخدمات للعاملين من وسائل نقل، وإنشاء مساكن، وبرامج ترفيهية، وغيرها.	1	1	1	0	0	0.60
مؤشر مجال الموارد البشرية (العاملين).	1.00	0.83	1.00	0.83	0.67	0.87
يفصح المصرف عن دعم برامج رعاية الطفولة والمرأة.	1	0	1	0	0	0.40
يفصح المصرف عن دعم ذوي الاحتياجات الخاصة.	0	0	1	0	0	0.20
يفصح المصرف عن دعمه للشباب بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	1	0	0	1	0	0.40
يفصح المصرف عن مساهمته في تشجير وتزيين الحدائق العامة.	1	0	0	0	0	0.20
يفصح المصرف عن دعمه للمؤسسات التعليمية والأنشطة الثقافية والدينية.	0	0	1	1	0	0.40
يفصح المصرف عن صيانة مرافق الخدمات العامة.	1	0	1	0	0	0.40
يفصح المصرف عن منح التبرعات والمساهمة في الأنشطة الخيرية.	1	1	1	1	0	0.80
يفصح المصرف عن تقديم قروض اجتماعية لغرض العلاج والتعليم والزواج.	0	1	0	1	0	0.40
يفصح المصرف عن توفير فرص تدريب لطلبة الجامعات.	0	0	0	0	0	0.00
يفصح المصرف عن توفير فرص عمل للشباب الخريجين للحد من البطالة في المجتمع.	1	1	0	1	0	0.60
يفصح المصرف عن مساهمته في الاحتفالات بالأعياد الوطنية والدينية.	1	1	1	0	0	0.60
يفصح المصرف عن مساهمته إنشاء مشاريع لخدمة المجتمع.	1	1	1	1	0	0.80
يفصح المصرف عن مساهمته في حملات نظافة البيئة.	1	1	0	0	0	0.40
مؤشر مجال المساهمات العامة.	0.69	0.46	0.54	0.46	0.00	0.43
يفصح المصرف عن مدى تطويره للخدمات التي يقدمها للعملاء.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف عن دائرة خاصة بخدمة العملاء.	1	1	1	1	1	1.00
يفصح المصرف وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء.	1	1	1	1	0	0.80
مؤشر مجال العملاء.	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.93
مؤشر مجالات المسؤولية الاجتماعية.	0.90	0.76	0.85	0.76	0.45	0.74

شكل رقم (5): مؤشر الإفصاح عن مجالات المسؤولية الاجتماعية المستقاة من المواقع الإلكترونية لعينة الدراسة



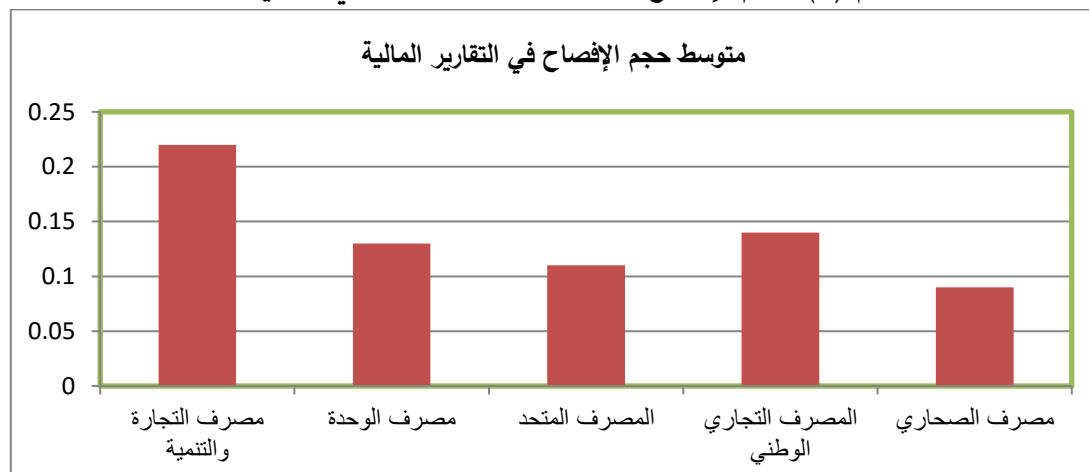
يتضح من الجدول رقم (6) المبين أعلاه إن المصارف عينة الدراسة تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية في ثلاث مجالات (العاملين، والمساهمات العامة، والعملاء) بمؤشر إفصاح إجمالي بلغ (0.74) وبمستويات متفاوتة، حيث يأتي مجال العملاء في الترتيب الأول بمؤشر إفصاح (0.93)، يليه مجال العاملين بمؤشر إفصاح (0.87) وفي المرتبة الأخيرة يأتي مجال المساهمات العامة بمؤشر إفصاح (0.43)، وهذه النتيجة تؤيد ما تم التوصل إليه من خلال تحليل محتوى التقارير المالية، ويعتبر مصرف التجارة والتنمية رائد في مجال المسؤولية الاجتماعية حيث تحصل على أعلى مؤشر إفصاح (0.90)، يليه مصرف المتحد بمؤشر إفصاح بلغ (0.85)، ثم مصرفي الوحدة، والتجاري الوطني بمؤشر إفصاح (0.76) لكل منهما، ويأتي مصرف الصحاري في الترتيب الأخير بمؤشر إفصاح (0.45)، والشكل رقم (5) يمثل هذه النتيجة ببيانيا.

12.2 السؤال الفرعي الثاني: ما هو حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية في ليبيا؟

جدول رقم (7): حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية

البيان	مصرف التجارة والتنمية	مصرف الوحدة	المصرف المتحد	المصرف التجاري الوطني	مصرف الصحاري	متوسط حجم الإفصاح
سنة 2011	0.24	0.08	0.10	0.32	0.07	0.16
سنة 2012	0.24	0.12	0.13	0.12	0.11	0.14
سنة 2013	0.19	0.14	0.09	0.08	0.08	0.12
سنة 2014	0.20	0.15	0.13	0.08	0.09	0.13
سنة 2015	0.24	0.15	0.08	0.08	0.08	0.13
متوسط حجم الإفصاح.	0.22	0.13	0.11	0.14	0.09	0.14

شكل رقم (6): حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية



يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (7) ضعف حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية المنشورة للمصارف عينة الدراسة، حيث بلغ متوسط حجم الإفصاح للمصارف مجتمعة (0.14) من عدد صفحات التقارير، ورغم ذلك يظل مصرف التجارة والتنمية الرائد في مجال المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها، حيث بلغ متوسط حجم الإفصاح لديه (0.22) من عدد صفحات التقارير، يليه المصرف التجاري الوطني بمتوسط (0.14)، ثم مصرف الوحدة بمتوسط (0.13)، ثم المصرف المتحد بمتوسط (0.11)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مصرف الصحارى بمتوسط (0.09).

12.3 السؤال الفرعي الثالث: كيف يتم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في ليبيا؟ من خلال تحليل محتوى عدد 25 تقريراً مالياً منشوراً للمصارف عينة الدراسة خلال الفترة من 2011-2015، والمواقع الالكترونية لهذه المصارف، تبين أن هناك اهتمام بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها الثلاث (العاملين، والمساهمات العامة، والعملاء) في التقارير المالية، وإن كان حجمه ضعيفاً نسبياً، حيث كان نوع الإفصاح مالياً في الإيضاحات الملحقه بالقوائم المالية (قائمة الدخل، وقائمة المركز المالي)، وكماً من خلال الجداول والإشكال البيانية، أما في القوائم المالية فقد كان الإفصاح بصورة إجمالية ودون تفصيل، وفيما يتعلق بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مواقع المصارف عينة الدراسة فقد كان في شكل كمي (مالي وغير مالي) وفي شكل وصفي.

12.4 السؤال الفرعي الرابع: ما هو المصرف الرائد في مجال الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية؟ من خلال نتائج التحليلات السابقة التي تم عرضها في الجداول والأشكال السابقة يتضح جلياً أن المصرف الرائد في مجال المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها هو مصرف التجارة والتنمية.

13 النتائج:

تناولت الدراسة واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا، من خلال فحص وتحليل محتوى التقارير المالية المنشورة عن الفترات المالية من 2011-2015، والمواقع الالكترونية لهذه المصارف، ويمكن استخلاص النتائج التالية:

13.1 إن المصارف التجارية العاملة في ليبيا تفصح عن مجالات المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها المالية المنشورة، وذلك في الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية بصورة مالية، أو كمية أو وصفية، في شكل رسومات وأشكال بيانية، كما تفصح عن المسؤولية الاجتماعية بصورة وصفية في مواقعها الالكترونية، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (قطاطي وآخرون، 2013) ودراسة (Nyarku & Hinson, 2018).

13.2 إن حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية المنشورة للمصارف التجارية في ليبيا كان ضعيف نسبياً، ومتفاوتاً من مجال لآخر من مجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء مجال العملاء في المرتبة الأولى، يليه مجال العاملين، ثم مجال المساهمات العامة، وهذه النتيجة تتعارض مع نتائج دراسة (قطاطي و آخرون، 2013)، التي أوضحت أن مجال العاملين حظي بالاهتمام الأكبر من قبل المصارف التجارية، يليه مجال المساهمات العامة، ثم مجال العملاء، وربما يرجع ذلك لأن الدراسة أجريت في فترة استقرار في البلاد، في حين الدراسة الحالية أجريت في فترة انتقالية منذ عام 2011 والتي ظهرت خلالها مشكلة السيولة مما دفع المصارف إلى التوجه نحو تقديم خدمات جديدة ومتنوعة الكترونية وغير الكترونية للعملاء لمواجهة هذه المشكلة.

13.3 إن مصرف التجارة والتنمية هو المصرف الرائد في مجال الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بين المصارف التجارية العاملة في ليبيا، ويؤيد هذه النتيجة حصول هذا المصرف على جائزة أفضل مصرف في ليبيا للعام 2015 وفقاً لتصنيف الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب، وذلك لتمكنه من اجتياز الأزمة الاقتصادية التي تمر بها البلاد دون أن يؤثر ذلك سلباً على أدائه العام⁽¹⁾.

14 التوصيات:

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها فإن الباحثين توصيان بالآتي:
- 14.1 توعية المصارف التجارية العاملة في ليبيا بأهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها المالية المنشورة، من خلال إقامة المؤتمرات والندوات وورش العمل.
 - 14.2 قيام مصرف ليبيا المركزي بإلزام المصارف التجارية العاملة في ليبيا بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها المالية، وذلك من خلال سن القوانين وإصدار اللوائح اللازمة.
 - 14.3 حث ديوان المحاسبة الليبي بمراجعة مدى التزام المصارف التجارية العاملة في ليبيا بالإفصاح عن الأداء الاجتماعي في قوائمها المالية، وذلك تطبيقاً لمعايير المراجعة الحكومية الدولية.
 - 14.4 تشجيع المصارف الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية بمنحها مزايا مثل الإعفاءات الضريبية، والتسهيلات المالية وغيرها من المزايا.
 - 14.5 زيادة الاهتمام من قبل أقسام المحاسبة في الجامعات والمعاهد العليا بموضوع المسؤولية الاجتماعية في مناهجها العلمية.

المراجع:

أولاً.. المراجع باللغة العربية:

- 1 إبراهيم، محمد المعتر المجتبى؛ محمد، رانية نور الدين عثمان. (2016) 'أثر القياس والإفصاح المحاسبي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية على فاعلية وجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية للشركة السودانية للاتصالات المحدودة سوداتل'، أماراباك- مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 7، العدد 21، ص ص 101-124.
- 2 أبو سمرة، حامد احمد صالح. (2009). معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
- 3 أبو عمشة، خالد حسين. (2015) 'تحليل المحتوى: مفهومه، أهميته، فوائده، خصائصه، أهدافه، أنواعه، شروطه'، شبكة الالوكة، <http://www.alukah.net>
- 4 الامير، نبيل احمد. (2020) 'الريادة ودورها في إرساء مبادئ المسؤولية الاجتماعية'، صحيفة المثقف، العدد 4907. متاحة على <http://www.almothaqaf.com>
- 5 الدراوي، معمر احمد؛ عايض عبد الله محمد. (2016) 'واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات وعوامل الإفصاح عنها في الدول الإسلامية: أدلة من ليبيا'. المؤتمر الدولي الأول حول الإسلام والقضايا المعاصرة في العالم الإسلامي: آفاق وتحديات المستقبل. أكاديمية الدراسات الإسلامية بجامعة ملايا، ماليزيا.
- 6 الزامل، سليمان عبد الله. (2015). 'مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة السعودية: دراسة تحليلية للتقارير المالية السنوية لشركات الأسمنت والبتروكيماويات. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
- 7 زرقون، محمد؛ العمري، جميلة. (2013) 'دور المسؤولية الاجتماعية في تفعيل حوكمة الشركات، المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن.
- 8 شابون، أبو بكر مفتاح. (2015) 'محاسبة المسؤولية الاجتماعية وتحقيق الرفاه الاجتماعي'، مجلة جامعة سبها (العلوم البحثية والتطبيقية)، المجلد 14، العدد 1، ص ص 84-95.

- 9 طرشي، محمد؛ يخلف، إيمان. (2017) 'الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي'، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 5، ص ص 99-117.
- 10 عبد العزيز، جعفر عثمان الشريف. (2016) 'مدى التزام الشركات الصناعية بالإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية'، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، ص ص 106-121.
- 11 عنيزة، حسين هادي؛ علي، ماهر ناجي. (2013) 'تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم: دراسة تطبيقية واستطلاعية'، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9، العدد 26، ص ص 153-189.
- 12 الفحما، فهد راعي. (2012). 'مدى التزام الشركات المساهمة العامة الكويتية بالإفصاح عن بنود محاسبة المسؤولية الاجتماعية'. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- 13 القطاطي، نوري علي؛ زويك، فتحي فرج؛ المشاط، عادل عبد الحميد. (2013) 'الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للمصارف التجارية العاملة في ليبيا'، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 2، ص ص 192-227.
- 14 المدخلي، محمد بن عمر. 'منهج تحليل المحتوى'، مقالات أكاديمية منشورة على موقع جامعة الملك عبد العزيز، كلية المعلمين بمحافظة جدة، متاحة على <https://www.kau.edu.sa>.

ثانياً .. المراجع باللغة الانجليزية:

- Elhawary, Engy; Arafa, Iman M. (2018) 'Studying the Effect of Stakeholders on the Disclosure of Corporate Social Responsibility by Banks: Evidence from Egypt', *Accounting and Finance Research*, Vol. 7, No. 4, PP. 200-226.
- Kablan, Moutaz Ali. (2017) 'A Comparative Study on the Financial Performance before and After the Implementation of Corporate Social Responsibility at the Company Al madar Telecommunication Company as a Case Study', *Journal of Accounting and Auditing: Research & Practice*, 25 May, pp. 1-11
- Lemus, Edel. (2016) 'The Importance of CSR in Financial Reporting Standards', *Global Journal of Management and Business Research*, Vol. 16, No. 2, PP. 24-32.
- Liu, Nana; Liu, Chuanzhe; Guo, Quan; Da, Bowen; Guan, Linna; Chen, Huiying. (2019) 'Corporate Social Responsibility and Financial Performance: A Quantile Regression Approach', *Sustainability Jurnal*, Vol. 11, No. 371, PP. 1-22.
- Nair, Rajiv; Muttakin, Mohammad; Khan, Arifur; Subramaniam, Nava; Somanath, V.S. (2019) 'Corporate social responsibility disclosure and financial transparency: Evidence from India', *Pacific-Basin Finance Journal*, No. 56, PP. 330-351.
- Nyarku, K. Minta; Hinson, R. Ebo. (2018) 'Corporate Social Responsibility reporting of banks operating in Ghana', *African Journal of Business Ethics*, Vol. 11, No. 2, PP. 19-36.
- Salehi, Mahdi; Tarighi, Hossein; Rezanezhad, Malihe. (2019) 'Empirical study on the effective factors of social responsibility disclosure of Iranian companies', *Journal of Asian Business and Economic Studies*, Vol. 26, No. 1, PP. 34-55.
- Singh, Shruti, (2014) 'Impact of corporate social responsibility disclosure on the financial performance of firms in UK', Master Thesis. University of Twente, The Netherlands.