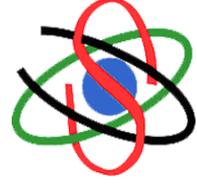


جامعة السودان المفتوحة
عمادة البحث العلمي



مجلة جامعة السودان المفتوحة
علمية محكمة ربع سنوية

العدد العاشر

ديسمبر

1444هـ - 2022م

© جميع الحقوق محفوظة لجامعة السودان المفتوحة

ردمدم: 1858-7755

الناشر: جامعة السودان المفتوحة 1444هـ / 2022م

المراسلات: مجلة جامعة السودان المفتوحة

عمادة البحث العلمي

جامعة السودان المفتوحة

شارع عبيد ختم، أركويت، الخرطوم

ص ب: 13091

هاتف: 00249 183247636

فاكس: 00249 183242776

البريد الإلكتروني: ousjournal@gmail.com

ousjournal@ous.edu.sd

الموقع الإلكتروني: <http://www.journal.ous.edu.sd>

تنفيذ الموقع الإلكتروني: م. عثمان الأمين حسين

الجمع الإلكتروني: أ. وليد مهدي الشيخ هجو

تصميم الغلاف: أ. عثمان التجاني محمود

الهيئة الاستشارية

1. البروفسير عبدالخالق فضل رحمة الله مدير الجامعة
2. البروفسير أحمد الطيب محمد أحمد أستاذ النبات، النيلين
3. البروفسير عوض إبراهيم عوض أستاذ الإعلام، جامعة أبها
4. البروفسير هشام عباس زكريا أستاذ الإعلام، جامعة الملك فيصل
5. البروفسير عمر الشيخ هجو أستاذ اللغة الإنجليزية، جامعة طيبة، المدينة المنورة
6. البروفسير عمر السيد الطيب العباس أستاذ الأدب العربي، جامعة القرآن الكريم
7. البروفسير مختار عثمان الصديق أستاذ علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
8. البروفسير حسن عباس حسن أستاذ العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية
9. البروفسير عبد القادر محمد أحمد عبد الله أستاذ العلوم الإدارية والمالية، جامعة الخرطوم
10. البروفسير عبد الملك عبد الرحمن أستاذ الفيزياء، جامعة الخرطوم
11. البروفسير الحبر يوسف نور الدائم أستاذ اللغة العربية، جامعة الخرطوم
12. الدكتور عثمان عوض السيد محمد أستاذ التربية - جامعة السودان المفتوحة
13. الدكتور معتصم يوسف مصطفى أستاذ اللغة العربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة
14. الدكتور أحمد سمي جدو محمد نور أستاذ التاريخ، جامعة السودان المفتوحة

المشرف العام

أ.د. عبدالخالق فضل رحمة الله

رئيس هيئة التحرير

د. الصادق آدم عمر

أعضاء هيئة التحرير

د. عبد العزيز جابر محمد

د. أسعد جلال الدين

د. مأمون بشير مختار

د. كيريا أحمد محمد نصر

د. صلاح بابكر عيسى

د. عصام عبدالرحيم حجاج

د. ياسر محمد عيسى

د. أميرة الخير عبدالرحمن

أ. وليد مهدي الشيخ هجو المهدي

قواعد النشر بالمجلة

أولاً: قواعد عامة

1. تخضع البحوث المقدّمة إلى المجلة للتقويم والتحكيم.
2. تُقبل البحوث باللغة العربية والأجنبية.
3. يقدم الباحث طلباً موجهاً لرئيس التحرير لنشر بحثه مشفوعاً بسيرة ذاتية مختصرة له، تتضمن اسمه ودرجته العلميّة، وتخصصه، ووظيفته والجهة التي يعمل بها، وعنوانه الكامل متضمناً العنوان البريدي وأرقام هواتفه وبريده الإلكتروني .
4. يرسل البحث عن طريق البريد الإلكتروني (ousjournal@gmail.com) على عنوان المجلة، مرفقاً مع رسالة لرئيس التحرير، حيث تتم كافة المراسلات ولا يقبل الورق أو القرص الإلكتروني (CD).
5. لا يكون البحث قد سبق نشره على أي نحو كان، أو تم إرساله للنشر في مجلة أخرى، ولا يتم إرساله لمجلة أخرى حتى يتلقى من رئيس التحرير ما يفيد بعدم قبول بحثه للنشر.
6. يُخطر أصحاب البحوث بالقرار حول صلاحيتها للنشر أو عدمها في أقرب وقت ممكن.
7. يلتزم الباحث بإجراء تعديلات المحكمين على بحثه وفق التقارير المرسلّة إليه، وموافاة المجلة بنسخة مرفقة على رسالة بالبريد الإلكتروني موجّهة لرئيس التحرير، في ما لا يزيد عن أسبوعين من تاريخ إرسال التعديلات إليه، وفي حالة احتياجه لفترة أطول عليه طلب فترة إضافية من رئيس التحرير قبل نهاية الأسبوعين.
8. لا يجوز للباحث أن يطلب عدم نشر بحثه بعد إرساله للتحكيم إلا لأسباب تقتنع بها هيئة التحرير.
9. تعتبر قرارات هيئة التحرير بشأن البحوث المقدّمة إلى المجلة نهائية، وتحتفظ الهيئة بحقها في عدم إبداء مبررات لقراراتها.
10. في حال قبول البحث للنشر في المجلة لا يُسمح للباحث بنشره في مكانٍ آخر.
11. تنشر الأعمال العلمية على مسؤولية أصحابها والمجلة غير مسئولة عن آراء وأفكار وردت بالبحث.
12. لا يعطى الباحث خطاب قبول نهائي لنشر بحثه إلا بعد استيفائه لكافة التعديلات المطلوبة من المحكمين ورئيس التحرير.
13. القبول المبدئي لنشر البحث بالمجلة لا يعني القبول النهائي.
14. يخضع ترتيب البحوث في المجلة لاعتبارات فنية.
15. يُراعى في أولوية النشر بالمجلة ما يأتي:

- أ. البحوث المرتبطة بالتعليم عن بعد والتعليم المفتوح.
- ب. تاريخ وصول البحث لرئيس تحرير المجلة.
- ت. استيفاء الموضوع كافة إجراءات النشر.
- ث. تنوع مؤضوعات البحوث.

ثانياً: موجّهات تحريرية لإعداد البحث للنشر بالمجلة

كل بحث يقدم للنشر بالمجلة لا بد أن يراعي الموجّهات التحريرية التالية حتى يمكن النظر في إمكانية قبوله للتحكيم. عدم الالتزام بهذه الموجّهات يعرض البحث لعدم النظر فيه. عند التقديم يقوم الباحث بملء إستمارة التقديم للمجلة ويرسلها مع البحث عن طريق البريد الإلكتروني.

1. **عنوان البحث:** يكتب عنوان للبحث بأقل عدد من الكلمات التي توضح بجلاء مسألة البحث.
2. **المؤلفون:** يكتب اسم المؤلف (أو المؤلفون) بدون ألقاب بالشكل المعروف به في المجال العلمي، ويشار إلى من تتم معه المراسلات أن كانوا أكثر من واحد. وتكتب بعد ذلك عناوين المؤلفين إذا لم يكونوا في نفس العنوان.

3. النص:

- أ. على الباحث أن يراعي الأسلوب العلمي في كتابة البحث العلمي.
- ب. لا يتجاوز البحث المقدم خمس عشرة صفحة ولا يزيد عن عشرين صفحة بهوامش من الحجم العادي (Normal A4)، بما فيها المقدمة والملحقات وقائمة المصادر والمراجع ومسرد المصطلحات.
- ت. أن يكون البحث مكتوباً بواسطة برنامج ميكروسوفت وورد.
- ث. متن النص Sakkal Majalla عادي (حجم الخط 18)، إذا كانت لغة البحث هي العربية، إما إذا كانت لغته هي الأجنبية فيستخدم في متن النص Times New Roman (حجم الخط 12).
- ج. العناوين الرئيسية Sakkal Majalla أسود (حجم الخط 18)، إذا كانت لغة البحث هي العربية، إما إذا كانت لغته هي الفرنسية فيستخدم في العناوين الرئيسية Times New Roman (حجم الخط 16).
- ح. العناوين الفرعية Sakkal Majalla أسود (حجم الخط 16)، إذا كانت لغة البحث هي العربية، إما إذا كانت لغته هي الفرنسية فيستخدم في العناوين الفرعية Times New Roman أسود (حجم الخط 14).
- خ. لا تقبل المراجع في هوامش الصفحات الداخلية للبحث.
- د. تترك مسافة (1.15) بين السطور.
- ذ. تنتقل الآيات القرآنية من المصحف مباشرة.

ر. يكتب اسم أي مؤلف أجنبي بالعربية والأجنبية معاً (الأخيرة بين قوسين هلالين) في أول ورود له في النص، وبالعربية وحدها بعد ذلك في النص العربي.

4. المستخلص:

أ. يرفق الباحث مع البحث وفي صفحة منفصلة مستخلص باللغتين العربية والإنجليزية، إن كان البحث بالعربية أو الإنجليزية، على ألا يقلّ كلّ مستخلص عن (150) كلمة ولا يزيد على (250) كلمة.
ب. في سطر منفصل تحت كل مستخلص تكتب بلغته بين 4-7 كلمات مفتاحية تشير إلى موضوع البحث وتدلل عليه.

5. المقدمة:

تتضمن المقدمة الجزء النظري للبحث وفيها يستفاد من الأبحاث السابقة، وهو استعراض البحوث المنشورة ذات الصلة بموضوع البحث في تحديد مسألة البحث وأهميتها منعاً للتكرار، كما تتضمن أهداف البحث وأهميته وأسباب القيام به. لا بد أن تكتب مصادر جميع المعلومات التي اشتملت عليها المقدمة في المتن بطريقة كتابة المصادر الموضحة في الفقرة رقم 10 أدناه. يراعى عند كتابة المقدمة الفرق بين النص النظري لكتابة الورقة البحثية والنص النظري لبحوث الرسائل العلمية، ولا يقبل النقل الميكانيكي لبحوث الرسائل العلمية (الانتحال). تكتب مبررات البحث وأسئلته في نهاية المقدمة كجزء منها، ويجب ألا تتجاوز صفتين.

6. طريقة وأدوات عمل البحث:

توضح بالتفصيل الطريقة والأدوات التي اتبعت في عمل البحث، مع الإشارة للمصادر التي تمت الاستفادة من معلوماتها (إن وجدت). ولا يتم شرح نظريات معروفة بل يتم فقط ذكرها حين الاستعانة بها.

7. النتائج:

يتم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بطريقة علمية متدرجة وواضحة ويتم وصفها بلغة علمية سليمة. وفي حالة الاستعانة بأي أشكال أو صور أو رسوم بيانية يشار إليها في المتن بأرقامها حين الحديث عنها وتوصف بما لا يظهر التكرار، ولا يكرر توضيح نفس النتائج بأكثر من طريقة واحدة، وفي حالة الاستعانة بالجدول توضع النتائج في أقل عدد ممكن منها.

8. المناقشة:

تناقش النتائج في عنوان منفصل ويتم تفسيرها وعرضها على، ومقارنتها مع، الدراسات والبحوث السابقة ولا يتم تكرار كتابة النتائج مرة أخرى لوحدها.

9. الخلاصة والتوصيات:

يتم عرض خلاصة للبحث وما توصل إليه من توصيات تتضمن مقترحات لدراسات أخرى لمواصلة ومتابعة نتائج البحث الحالي.

10. المراجع:

- أ. لا بد من الإحالة لأي مصدر أو مرجع مستشهد به أو مروى عنه، ولأي مؤلف مذكور في النص. تُكتب الإحالة بالسنة والصفحة بين قوسين هلاليين في النص نفسه. ولا بد من أن يورد في قائمة المصادر والمراجع أي عمل علمي محال إليه في النص، بحيث تتطابق المصادر والمراجع المحال إليها في النص مع ما في قائمة المصادر والمراجع.
- ب. يكتب اسم أي مؤلف لأي مرجع داخل المتن باسم العائلة متبوعاً بفاصلة ثم تكتب سنة النشر. وإذا كان هناك مؤلفان يكتبان بينهما (و)، أي فلان وفلان، ثم تكتب السنة بعد الفاصلة. أما إذا كان المؤلفون أكثر من ذلك فيكتب اسم المؤلف الأول فقط ويتبع بكلمة وآخرون، ثم سنة النشر.
- ت. يكتب اسم أي مؤلف أجنبي بالعربية والأجنبية معاً (الأخيرة بين قوسين هلاليين) في أول ورود له في النص، ثم بالعربية وحدها بعد ذلك.
- ث. يجب إثبات المصادر والمراجع مستوفاة في آخر البحث مرتبة هجائياً (أ، ب، ت، ث) والأجنبية في قائمة منفصلة كذلك مرتبة هجائياً (A,B,C) حسب المنهج الموضح أدناه.
- ج. يرد اسم المؤلف في بداية السطر، بدءاً باسم العائلة، يليه اسمه الأول، أو حرف اسمه الأول إن كان أجنبياً.
- ح. تأتي سنة النشر الهجرية قبل السنة الميلادية إن ذكر التقويمان لضرورة. بعد مسافتين في السطر نفسه يرد عنوان العمل العلمي، وفي آخره مكان النشر، ثم الناشر.
- خ. تكون عناوين البحوث، المنشورة في مجلات أو كتب محررة، بين علامتي تنصيص.
- د. تُكتب عناوين المجلات أو الكتب العربية بالخط الأسود، وبالخط العادي المائل إن كانت بالأجنبية.

11. الصور الفوتوغرافية والأشكال التوضيحية والرسوم البيانية والجداول:

- أ. لا بد أن تكون أحجام الصور والرسوم البيانية والأشكال التوضيحية والجداول بأحجام مناسبة ولا تتعدى مع عناوينها حجم الصفحة الواحدة.
- ب. في حالة استخدام مادة منشورة يتعين على المؤلف أن يحصل على إذن مكتوب من الجهة صاحبة الملكية الفكرية، ويرفق ذلك مع البحث. كما عليه أن يذكر ذلك تحت الشكل.
- ت. تتم كتابة عنوان مختصر واضح لكل شكل، وترقم الأشكال والصور والرسوم البيانية متتالية (هكذا: شكل 1 موضوع الشكل إلخ) حسب ترتيب ظهورها في البحث، كما يشار إليها بأرقامها في مواقعها حين يأتي ذكرها. أما الجداول فترقم على حدة هكذا: جدول 1 موضوع الجدول... إلخ.

- ث. الصور الفوتوغرافية: يجب أن تكون الصور جيدة النوعية ولا تقبل الصور الباهتة وستتم طباعة الصور في النسخ الورقية باللون الأبيض والأسود وفي حالة أهمية الألوان يلتزم المؤلف بدفع قيمة الطباعة.
- ج. الأشكال التوضيحية: يجب استخدام رسومات أصلية، وإذا كانت مصورة فيجب استخدام الماسح الضوئي (scanner) وتصور من أصول جيدة النوعية، ولا تقبل الرسومات الباهتة.
- ح. الرسوم البيانية: حين تستخدم الرسوم البيانية يجب استخدام اللونين الأبيض والأسود، وتكون الخطوط بسيطة ولا تستخدم الخطوط الثنائية وتكون الخلفيات بيضاء. ويستخدم في تنفيذه برنامج مايكروسوفت إكسل، ويرسل ملف إكسل المحتوي على الرسومات مع البحث.
- خ. الجداول: يرسم الجدول بخطوط بسيطة مفردة (مقاس $pt\frac{1}{2}$) ولا تقبل الخطوط المزدوجة أو السمكية.
12. عنواني البريد الإلكتروني للمجلة:

ousjournal@gmail.com

ousjournal@ous.edu.sd

13. موقع المجلة الإلكتروني:

journal.ous.edu.sd

أهداف المجلة

1. تشجيع البحث العلمي والالتزام بقواعد النشر.
2. الاهتمام برسالة الجامعة وإتاحة التعليم للجميع.
3. مواكبة التقنيات الحديثة في مجال التعليم المفتوح والتعليم عن بعد.
4. المساهمة في قضايا السلام والتنمية.

مجالات المجلة

1. تطوير المناهج في مجال العلوم التربوية، والإنسانية والأساسية.
2. قضايا التعليم المفتوح والتعليم عن بعد ومطلوباتهما وعلاقتهما مع غيرهما من المجالات.
3. القضايا التربوية المعاصرة.
4. استخدام التقنية في المجالات العلمية المتقدمة.
5. قضايا السلام والتنمية وخدمة المجتمع.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	البحوث العلمية	الرقم
ي	كلمة رئيس هيئة التحرير	
1	معيار العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية ودوره في فاعلية الرقابة المصرفية د. صلاح بابكر عيسى مهاجر	1
23	المدير الإستراتيجي ودوره في تطوير الخدمة المصرفية د. أيمن ميرغني إبراهيم علي د. فاطمة الزهراء محمد الأمين أحمد الطيب	2
46	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة نيالا نحو استخدام نظم المعلومات التربوية د. عبد القديم عبد الرحمن د. ياسر حسين الماحي د. محمد علي أحمد محمد أحمد	3
79	دور قدرات المنظمة في العلاقة بين رضا العاملين والولاء التنظيمي د. نهلة حامد إسماعيل حامد	4
102	تحسين جودة المراجعة ودورها في إضفاء الثقة في التقارير المالية المنشورة د. إبراهيم محمد يعقوب	5
121	دور التخطيط الإستراتيجي على اتخاذ القرارات الإدارية د. منال محمد محمود آدم محمد عبدالكريم عوض الله أحمد طالب دكتوراه	6
147	Designing Program using Opnet to Measure and Radiation Easement in Telecom Electromagnetic Field (EMF) Dr. Hoyam Omer Ali Abdallah Dr.Omer Ahmed Hamid Mohamed Dr.Elhaytham Dafaalla Ahmed Mr.Mohamed Mubarak Merghani	7

معيار العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمؤسسات المالية

الإسلامية ودوره في فاعلية الرقابة المصرفية

دراسة ميدانية على المصارف في السودان

صلاح بابكر عيسى مهاجر

أستاذ المحاسبة المشارك - عميد كلية العلوم الإدارية - جامعة السودان المفتوحة

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مساعدة معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية للمصرف في إلتزامه بمعايير الرقابة الكمية ومعايير الرقابة النوعية، وإيضاح مساهمة المعيار للمنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية. مشكلة الدراسة في إلتزام المصارف العاملة في السودان بتطبيق معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية، استخدمت الدراسة المنهج الإستنباطي والمنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستقرائي، والإستبانة في جمع البيانات الأولية من عينة المصارف التجارية. توصلت الدراسة إلى أن معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية ساعد المصرف في الإلتزام بمعايير الرقابة الكمية والنوعية، وساهم في كشف المخاطر مما أدى الى تحسين الرقابة المصرفية بالسودان. أوصت الدراسة بالاستمرار في تبني معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية لأنه يساعد في التحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة المصرفية الكمية والنوعية، والحد من المخاطر التي تواجه المصرف.

Abstract

The study aimed to know how the general presentation and disclosure standard for Islamic financial institutions helps bank to comply with the quantity and quality control standards, and clarify its contribution to international organization which supporting bank monitoring, the problem of study is the compliance with the general presentation and disclosure standard for Islamic financial institutions by banks operating in Sudan, the study used inductive, analytical descriptive, deductive methods and a questionnaire for collecting primary data from banks, the

study reached to result the general presentation and disclosure standard for Islamic financial institutions helped bank to comply with the quantity and quality control standards, to discover the risk faces bank; therefore led to improve the bank monitoring in the Sudan, the study recommended banks to adopt general presentation and disclosure standard for Islamic financial institutions.

الإطار المنهجي

تمهيد

إنتشار المصارف وغيرها من المؤسسات المالية التي تعتمد معاملاتها على الربا (الفائدة) بشكل أساسي دون وضع إعتبار للناحية الدينية للمجتمع المسلم، شكل سببا أساسيا في إبتعاد كثير من المسلمين عن التعامل معها. لذا فان خصوصية الفكر المحاسبي الإسلامي أدى إلى إيجاد مؤسسات ذات طابع إسلامي كالمصارف الإسلامية وصناديق الزكاة والمؤسسات الخيرية الإسلامية وغيرها. المصارف بشكل عام سواء أكانت التقليدية أو الإسلامية تهدف إلى جذب مدخرات الأفراد والجهات الأخرى وتحويلها إلى إستثمارات مختلفة في حين أنها تختلف بطريقة إدارة هذه المدخرات حسب النظام الذي يحدد نشاط كل منهما.

إلا أن قيام المصارف الإسلامية على أساس الفكر الإسلامي الذي يحرم التعامل بالربا ويلزمها بتقديم معلومات كافية وموثوقة وملائمة لمستخدمي قوائمها المالية حسب معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات الإسلامية شجع شريحة مقدره من المستثمرين المسلمين وغيرهم للتعامل معها. من أكبر التحديات التي واجهت المصارف الإسلامية عملية البحث عن أساليب مناسبة لإعداد وتطبيق معايير محاسبية مالية بالتعاون مع ذوي الإختصاص في الشريعة الإسلامية والمحاسبة. لذلك هنالك ضرورة لمعرفة مدى تمكن معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات الإسلامية من تحقيق فاعلية الرقابة المصرفية في السودان.

مشكلة الدراسة

تركزت مشكلة الدراسة في إلتزام المصارف العاملة في السودان بتطبيق معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية بمعايير الرقابة النوعية والرقابة الكمية،

والكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف، وتوفير البيانات التي تلي احتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية بغرض تحسين الخدمات المصرفية. لذلك سؤال الدراسة: ما دور معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية في فاعلية الرقابة المصرفية بالسودان؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة الى تحقيق الآتي:

1. التعرف على مساعدة معيار العرض والإفصاح العام للمصرف في إلتزامه بمعايير الرقابة الكمية.
2. التعرف على مساعدة معيار العرض والإفصاح العام للمصرف في إلتزامه بمعايير الرقابة النوعية.
3. إيضاح مساهمة معيار العرض والإفصاح العام في الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.
4. إيضاح مساهمة تطبيق المصرف لمعيار العرض والإفصاح العام في تلبية احتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية.

فرضيات الدراسة

لحل مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها اختبرت الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية والتحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية.
- الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية والتحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية.

- الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية والكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.

- الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية واحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية.

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الإستنباطي لتحديد طبيعة مشكلة الدراسة وصياغة فرضياتها، المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والمنهج الإستقرائي لاختبار الفرضيات.

حدود الدراسة

تتمثل في الحدود المكانية: المصارف العاملة في السودان، والحدود الزمانية: العام 2022م.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (السيقلي، 2005) لتقييم مدى إلزام سلطة النقد بمبادئ الرقابة المصرفية الفعالة والمقررة من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية في العام 1997م، وكذلك معاييرها الأساسية المعتمدة في أكتوبر 1999م، من نتائج الدراسة ان البيئة القانونية والأنظمة والتعليمات المصرفية توفر بالإجمالي ظروفًا وشروطًا مناسبة لقيام سلطة النقد الفلسطينية بتطبيق مبادئ الرقابة المصرفية الفعالة ومعاييرها الأساسية.

1. دراسة (ذهبية، 2007)

سعت للتعرف على الجهاز المصرفي الجزائري معرفة شاملة والإلمام بجميع الإصلاحات الأساسية التي مسته منذ الإستعمار الفرنسي الى آخر الإصلاحات وإبراز أهمية الرقابة المصرفية في التقليل من المخاطر المصرفية، من نتائج الدراسة عملت الجزائر على تجنب المصارف من المخاطر باتخاذ تدابير ترشيد السلوك المصرفي من خلال تعزيز الرقابة والإشراف على مصارفها إمتثالاً لتعليمات لجنة بازل.

2. دراسة (حسانين، 2011)

عملت على دراسة القياس والإفصاح المحاسبي في المصارف والمعايير المتعلقة بهما ودورهما في رفع كفاءة المعلومات المحاسبية لتعزيز الثقة بين المساهمين والمودعين من جهة والمصرف من جهة أخرى، من نتائج الدراسة لم يلتزم بيت المال الكويتي بأعداد القوائم المالية وفقاً لمعيار المحاسبة المالية (1) العرض والإفصاح في القوائم المالية للمصارف الإسلامية الصادر عن الهيئة في البحرين ولم يفصح ضمن قوائمه المالية عن أحداث مستقبلية لها تأثير على مركزه المالي ونتائج أعماله.

3. دراسة (المغربي، 2015)

قامت بالتعرف على الرقابة الشرعية ورقابة البنك المركزي على البنوك الإسلامية، من نتائج الدراسة تعد الرقابة إحدى الوظائف الهادفة إلى متابعة الإدارة لكيفية تحمل مسؤوليتها والتأكد من فاعليتها من حيث تنظيم إجراءات العمل وطرقه وسلوك العاملين لضمان سلامة الأداء وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية.

هدفت دراسة (فريدة، 2018) إلى تحديد الرقابة الممارسة على البنوك الإسلامية ومكانتها في النظام المصرفي وتقييم مجهودات بنك الجزائر في مجال ومدى توافقها مع المعايير الدولية للرقابة المصرفية، من نتائج الدراسة تأخير البنوك في تقديم التقارير والمستندات للبيئات الرقابية في آجالها مما يؤدي إلى تعطيل عملية الرقابة المصرفية والتصدي للاخطار في وقتها.

الإطار النظري للدراسة

مفهوم المعيار المحاسبي

عرف المعيار المحاسبي بأنه نموذج أو إرشادات عامة تؤدي إلى توجيه وترشيد الممارسة المهنية سواء أكان ذلك في المحاسبة أو المراجعة (القاضي وحمدان، 2006، 33). عرف أيضاً بأنه نموذج يصف ما يجب أن يكون عليه التطبيق المحاسبي، وبالتالي يساعد المحاسبين عند إعداد وعرض القوائم المالية (المليحي، 2000، 9).

أهداف المعيار المحاسبي

يهدف المعيار المحاسبي الى الآتي (عمر، 1999، 37):

1. التنسيق والتوحيد المحاسبي في الجهات الملتزمة بالمعيار بما يمكن من إعداد معلومات محاسبية وفق قواعد موحدة ومنتقاة وبما يرفع من جودتها.
2. إيجاد دليل ومرجع يحدد الإجراءات الواجب إتباعها وسياسات المعالجة المحاسبية لكل معاملة (الغالي، 2006، 10).
3. توفير حماية للمستثمرين والمتعاملين مع المنشأة عند إتخاذ لقراراتهم المتعلقة بمدى إمكانية التعامل معها (حافظ، 2011، 20).

مقومات المعيار المحاسبي

يجب أن تتوفر في المعيار المحاسبي المقومات التالية (وداعة، 2014، 23):

1. الملائمة: ان يتوافق المعيار المحاسبي مع أهداف المحاسبة، لذلك يتم صياغة المعيار على ضوءها.
2. القبول: يعني قبول المعيار من جانب المستخدمين له والمستفيدين منه والأطراف ذات العلاقة، لذلك يجب أن يكون سهل الفهم، مرن ومتسق مع المعايير المحاسبية الأخرى.
3. التجانس: بأن لا يتعارض المعيار مع المعايير المحاسبية الأخرى.
4. المؤاممة: بأن يكون المعيار إنعكاس للظروف البيئية السائدة في المجتمع الذي تطبق فيه.

العرض والإفصاح المحاسبي

العرض والإفصاح المحاسبي هو أن تقدم القوائم المالية للمنشأة وإيضاحاتها المتممة لمعلومات محاسبية كافية عن مركزها المالي، نتائج أعمالها، تدفقاتها النقدية والتغير في حقوق ملكها، والسياسات المحاسبية المتبعة في إعداد وعرض هذه القوائم (علي، 2007، 22). كما يقصد به أن المعلومات المحاسبية المقدمة يجب أن تحتوي كل ما يحتاجه مستخدمو المعلومات المحاسبية، حتى يصلوا لإستنتاجات ملائمة بحيث لا يتم تجاهل أية معلومة جوهرية (هارون، 2006، 13).

يعمل العرض والإفصاح المحاسبي إلى تحقيق الأهداف الآتية: (أحمد، 2007، 44):

1. حل مشاكل الملكية الغائبة بعد ظهور الثورة الصناعية، وذلك بتقديم معلومات محاسبية مهمة للمستثمرين وإمكانية إجراء مقارنات بين الفترات المالية المتعاقبة لمساعدتهم في إتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة وتقييم العائد على إستثماراتهم.
2. إزالة الغموض وتجنب التضليل في العرض المعلومات المالية والمحاسبية.
3. مواكبة تطوير الأنظمة المحاسبية بعد فصل الملكية عن الإدارة (سلطان، 2012، 68).
4. بيان شرعية المعاملات وخلوها من حالات الغش أو الخطأ أو التدليس، لأن الإعتماد على المعلومات المحاسبية في صياغة القرارات يتوقف على صحة ومصداقية المعلومات التي يتحملها معد القوائم المالية (الطعمة، 2010، 157).

معيار العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمصارف الإسلامية

اعتمد مجلس معايير المحاسبة المالية التابع لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية معيار العرض والإفصاح في القوائم المالية للمصارف والمؤسسات المالية في جمادي الأولى 1414 هـ الموافق أكتوبر 1993 م. يعرف المعيار القوائم المالية التي يتعين على المصارف نشرها دورياً لتلبية للإحتياجات المشتركة لفئات مستخدمي التقارير المالية التي تنص عليها بيان أهداف المحاسبة المالية رقم (1) بشأن أهداف المحاسبة والتقارير المالية لتلك المصارف، يحدد هذا المعيار القواعد العامة لعرض المعلومات في القوائم المالية للمصارف ومتطلبات الإفصاح في تلك القوائم للأزمة لتحقيق أهداف المحاسبة والتقارير المالية في حدود آليات المحاسبة المالية (عيسى، 2013، 43 - 44).

مفهوم الرقابة المصرفية

يقصد بالرقابة المصرفية رقابة البنك المركزي المناطق به المحافظة على سلامة المراكز المالية، وحماية أموال المودعين، وتوجيه النشاط المصرفي والنقدي في الإتجاه الذي يخدم السياسة الاقتصادية للمجتمع ويحقق أهدافه الإنمائية (ناصر، 2006، 242). عرف أيضاً بأنها مجموعة الإجراءات الوقائية والعلاجية التي ينتهجها البنوك المركزية بهدف تجنب الإختلالات الناشئة عن الأزمات المالية خلال الكشف عن مشكلات محافظ الإستثمارات والقروض قبل

أن يحدث التعثر، وإلزام البنوك باتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة لمنع التعرض لمخاطر الفشل المالي الذي يؤدي لإنهيار النظام المصرفي بأكمله (يوسف، 2014، 164).

أهداف الرقابة المصرفية

تعمل الرقابة المصرفية لتحقيق الآتي (العبادي، 2010، 198):

1. التأكد من سلامة المركز المالي لكل مصرف.
2. العمل على حماية حقوق المودعين والمساهمين.
3. خلق جهاز مصرفي قوي وقدر على المنافسة.
4. التأكد من إلتزام المصارف بالسياسات والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي.
5. حماية المؤسسات المالية من المخاطر الداخلية والخارجية التي تهدد إستقرارها المالي.
6. منع تركيز الملكية بأيدي قلة من المستثمرين.
7. تصفية وإغلاق المصارف وتقليل الخسائر التي تنجم عن ذلك.
8. التأكد من أن المصارف يتوافر لديها الإدارة الحسنة ذات الكفاءة.
9. الحفاظ على إستقرار الجهاز المصرفي وتجاوبه مع متطلبات النمو الاقتصادي.

يمكن تلخيص أهم دور للبنك المركزي في الرقابة المصرفية في الآتي (عبد الله، 2013، 227):

1. المقرض الأخير للمصارف: يقوم البنك المركزي بتقديم القروض والسلف للمصارف التجارية في أوقات الأزمات، أو عندما يريد أن يدعم تطور قطاع معين في الدولة.
2. بنك البنوك: يحفظ البنك المركزي ودائع البنوك، ويمارس إشرافا فعليا على أعمالها والعمل على تطويره، وتنميته، ورفع كفاءته بما يساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
3. الرقابة على الإئتمان المصرفي: يقوم البنك المركزي بفرض رقابته على الإئتمان والنشاط المصرفي، وذلك بحكم إحتفاظه بودائع البنوك التجارية والمتخصصة، الودائع حجمها يتوقف على حجم ونسبة الإحتياطي النقدي الذي يحتفظ به البنوك.

مؤسسات دولية دائمة للرقابة المصرفية

من المؤسسات الدولية الدائمة للرقابة المصرفية ما يلي:

1. لجنة بازل للرقابة المصرفية: تأسست لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) عام 1970م، مقرها بمدينة بازل بسويسرا. أسستها مجموعة الدول الصناعية العشر بغرض وضع معايير للرقابة المصرفية. يعتبر معايير اللجنة في الاتفاقيات التي أنجزتها (بازل 1 و2 ثم بازل 3) تعزيز لإشراف وإدارة المخاطر (مخاطر الائتمان ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية) في القطاع المصرفي لتحسين قدرته على إستيعاب الصدمات الناتجة عن ضغوط مالية واقتصادية، وأصبحت في ظل التطورات المعاصرة تعبيراً عن السلامة المالية للقطاع المصرفي (بابكر، 2011، 59).

2. مجلس الخدمات المالية الإسلامية: تأسس المجلس (IFSB) عام 2002م، مقره بمدينة كوالالمبور بماليزيا، هي هيئة عالمية للمعايير الرقابية من البنوك المركزية والسلطات النقدية التي لديها مصلحة في تطوير سلامة وإستقرار صناعة الخدمات المالية الإسلامية. وضع المجلس معايير تستوعب خصوصية العمل المصرفي الإسلامي وطبيعة مخاطره في الإطار نفسه الذي وضع في بازل 2، وكذلك قدم إرشادات وضوابط لكل ما يتعلق بإدارة المؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية (حسن، 2007، 5).

3. المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية: تأسس المجلس العام عام 2001م، مقره في مدينة المنامة بمملكة البحرين، يتبع المجلس لمنظمة التعاون الإسلامي ويعد المظلة الرسمية للصناعة المالية الإسلامية على مستوى العالم. تتمثل أهدافه الإستراتيجية في دعم السياسات والنظم الرقابية في المؤسسات المالية الإسلامية، وإجراء البحوث، ونشر الوعي، وتبادل المعلومات، ودعم التطور المهني (<http://www.cibafi.org>).

الدراسة الميدانية

نبذة تعريفية عن المصارف العاملة في السودان

يضم الجهاز المصرفي السوداني عدد 37 مصرف من حيث الملكية 31 مصرف تجاري (3 مصرف مشترك، 8 مصارف أجنبية، ومصرف حكومي) و6 مصارف متخصصة (3 مصرف مشترك و3 مصرف حكومي) بالإضافة لبنك السودان المركزي. تطبق المصارف صيغ التمويل

الإسلامية والسياسات النقدية والمصرفية للبنك المركزي في إطار النظام المصرفي الإسلامي (بنك السودان المركزي، 2016، 54).

إجراءات الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة أساسية للحصول على البيانات الأولية. تم قياس درجة الإستجابات المحتملة على الفرضيات حسب مقياس ليكرت الخماسي في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالجهاز المصرفي السوداني والأكاديميين المختصين. أما عينة الدراسة هي عينة قصدية تضم (132) فرداً ممن لهم صلة بموضوع الدراسة. تم توزيع الإستبانة عليهم وجمعها منهم.

تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، فيما يلي اختبار الثبات لجميع فرضيات الدراسة.

جدول رقم (1): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للثبات لمقياس عبارات فرضيات الدراسة

الفكرونباخ	عدد العبارات	فرضيات الدراسة
0.84	6	الفرضية الأولى
0.78	7	الفرضية الثانية
0.85	7	الفرضية الثالثة
0.77	6	الفرضية الرابعة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

تم معالجة البيانات إحصائياً بإستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجماعية (SPSS). لتحليل البيانات تم إستخدام الأساليب الإحصائية: التوزيع التكراري، الإنحراف المعياري، الوسط الحسابي، اختبار كاي تربيع.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1. تحليل البيانات واختبار الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية والتحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية.

أ. الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الأولى التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في التحقق من التزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (2): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الأولى

الترتيب	مستوي الاستجابة	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
5	مرتفعة جدا	%80.4	4.02	0.617	تطبيق المعيار يوفر بيانات تقيس نسبة الإحتياطي النقدي القانوني.
6	مرتفعة	%76.8	3.84	0.827	يوفر تطبيق المعيار بيانات تساعد في ترشيد قرارات الإستثمار في الأوراق المالية.
2	مرتفعة جدا	%84.0	4.09	0.647	تساعد البيانات التي يوفرها المعيار في حساب نسبة السيولة العامة.
4	مرتفعة جدا	%81.2	4.03	0.775	يوفر المعيار بيانات تساعد المصرف في تحديد هوامش المربحات.
1	مرتفعة جدا	%80.4	4.20	0.610	يوفر المعيار بيانات تساعد المصرف في إتخاذ قرارات الإستثمار طويلة الأجل.
3	مرتفعة جدا	%80.4	4.06	0.854	يوفر المعيار بيانات تساعد في تحديد الحجم الأمثل للسيولة لدى المصرف.
	مرتفعة جدا	%80.8	4.04	0.721	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتضح للباحث من الجدول رقم (2) أن الوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الأولى أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) للدراسة مما يشير الى أن إتجاه إجابات معظم أفراد عينة الدراسة نحو تسير الإتجاه الإيجابي بالإضافة الى أن الإنحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد الصحيح وهذا دليل على وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد العينة عن عبارات الفرضية الأولى حيث بلغ المتوسط العام (4.04) بانحراف معياري (0.721) وأهمية نسبية مرتفعة جدا مقدارها (%80.8)، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور الإفصاح في التحقق من التزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية.

ب. اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الأولى التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في التحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (3): اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	النتيجة
تطبيق المعيار يوفر بيانات تقيس نسبة الإحتياطي النقدي القانوني.	133.3	3	7.81	.000	توجد فروق معنوية
يوفر تطبيق المعيار بيانات تساعد في ترشيد قرارات الإستثمار في الأوراق المالية.	120.3	4	9.48	.000	توجد فروق معنوية
تساعد البيانات التي يوفرها المعيار في حساب نسبة السيولة العامة.	101.9	3	7.81	.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تساعد المصرف في تحديد هوامش المربحات.	149.8	4	9.48	.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تساعد المصرف في إتخاذ قرارات الإستثمار طويلة الأجل.	116.6	3	7.81	.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تساعد في تحديد الحجم الأمثل للسيولة لدى المصرف.	62.5	3	9.48	.000	توجد فروق معنوية
إجمالي العبارات	114.1	4	9.48	.000	توجد فروق معنوية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتبين للباحث من الجدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية الأولى، وذلك من خلال اختبار تربيع كاي لدلالة الفروق، حيث بلغت قيمة تربيع كاي لجميع عبارات الفرضية (114.1) بمستوى معنوية (0.000) والقيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) عليه هذا يشير الى وجود الفروق المعنوية لصالح الموافقين بمستوى إستجابة مرتفعة جدا، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور الإفصاح في التحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية.

على ضوء نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه يتم قبول فرضية الدراسة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات

المالية الإسلامية والتحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية في جميع العبارات بمستوى إستجابة مرتفعة جدا.

2. تحليل البيانات واختبار الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية والتعرف على إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية.

أ. الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثانية التي تقيس دور الإفصاح معيار العرض والإفصاح العام في التعرف على مدى إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (4): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثانية

الترتيب	مستوى الإستجابة	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
1	مرتفعة جدا	%81.6	4.08	0.882	يرفع المعيار من قدرة البنك المركزي في إقناع البنوك التجارية بالإلتزام بالسياسات والضوابط التي يصدرها.
2	مرتفعة جدا	%81.4	4.07	0.866	تساهم بيانات المعيار في معرفة مدى إلتزام المصرف بالسقوفات المحددة للتمويل.
4	مرتفعة	%77.2	3.86	0.874	يوفر المعيار بيانات لقياس التزم المصرف بالهامش النقدي المطلوب لفتح الإعتمادات المستندية.
5	مرتفعة	%76.0	3.80	0.928	توفر بيانات المعيار في تحديد نوعية وجودة الضمان المطلوب للتمويل.
6	مرتفعة	%74.8	3.74	0.913	يوفر المعيار بيانات لقياس نسبة التوظيف لدى العميل والأطراف المرتبطة.
7	مرتفعة	%72.8	3.64	0.893	تساهم بيانات المعيار المعدة في تنظيم وضبط التمويل الإستهلاكي.
3	مرتفعة جدا	%81.0	4.05	0.764	تساعد بيانات المعيار في قياس إلتزام المصرف بمنح التمويل حسب سياسات وضوابط البنك المركزي.
	مرتفعة جدا	%77.8	3.89	0.874	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتضح للباحث من الجدول رقم (4) أن الوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الثانية أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) للدراسة مما يشير إلى أن إتجاه إجابات معظم أفراد عينة الدراسة نحو تسير الإتجاه الإيجابي بالإضافة الى أن الإنحراف المعياري لجميع العبارات

أقل من الواحد الصحيح وهذا دليل على وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد العينة عن عبارات الفرضية حيث بلغ المتوسط العام (3.89) بانحراف معياري (0.874) وأهمية نسبية مرتفعة جدا مقدارها (77.8%)، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور معيار العرض والإفصاح العام في التعرف على مدى إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية.

ب- اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الثانية التي تقيس دور الإفصاح معيار العرض والإفصاح العام في التعرف على مدى إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (5): اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الثانية

العبارة	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	النتيجة
يرفع المعيار من قدرة البنك المركزي في إقناع البنوك التجارية بالإلتزام بالسياسات والضوابط التي يصدرها.	101.3	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
تساهم بيانات المعيار في معرفة مدى إلتزام المصرف بالسقوفات المحددة للتمويل.	109.1	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات لقياس إلتزام المصرف بالهامش النقدي المطلوب لفتح الإعتمادات المستندية.	97.3	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
توفر بيانات المعيار في تحديد نوعية وجودة الضمان المطلوب للتمويل.	82.5	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات لقياس نسبة التوظيف لدى العميل والأطراف المرتبطة.	77.5	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
تساهم بيانات المعيار المعدة في تنظيم وضبط التمويل الإستهلاكي.	76.1	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
تساعد بيانات المعيار في قياس إلتزام المصرف بمنح التمويل حسب سياسات وضوابط البنك المركزي.	139.1	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
إجمالي العبارات	97.5	4	7.81	0.000	توجد فروق معنوية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستهانة، 2022م

يتبين للباحث من الجدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية الثانية، وذلك من خلال اختبار تربيع كاي لدلالة الفروق، حيث بلغت قيمة تربيع كاي لجميع

عبارات الفرضية (97.5) بمستوى معنوية (0.000) والقيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) عليه هذا يشير الى وجود الفروق المعنوية لصالح الموافقين بمستوى إستجابة مرتفعة جدا، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور معيار العرض والإفصاح العام في التعرف على مدى إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية.

على ضوء نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه يتم قبول فرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام والتعرف على إلتزام المصرف بمعايير الرقابة النوعية في جميع العبارات بمستوى إستجابة مرتفعة.

3. تحليل البيانات واختبار الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي

يوفرها معيار العرض والإفصاح العام والكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.

أ. الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثالثة التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في

الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (6): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثالثة

الترتيب	مستوى الإستجابة	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	العبارات
7	مرتفعة	%78.4	3.92	0.870	تسهل البيانات التي يوفرها المعيار من قياس مخاطر أسعار الصرف.
1	مرتفعة جدا	%85.2	4.26	0.672	تسهل البيانات التي يوفرها المعيار من قياس مخاطر التمويل.
2	مرتفعة جدا	%83.0	4.15	0.736	يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر السيولة التي يتعرض لها المصرف.
3	مرتفعة جدا	%81.0	4.05	0.734	يوفر المعيار بيانات عن مخاطر التركيزات بالمصرف.
4	مرتفعة جدا	%80.8	4.04	0.750	يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر التشغيل بالمصرف.
5	مرتفعة	%79.4	3.97	0.819	يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر السوق التي تواجه المصرف.
6	مرتفعة جدا	%79.0	3.95	0.818	تساعد البيانات التي يوفرها المعيار في كشف المخاطر القانونية التي تواجه المصرف.
	مرتفعة جدا	%81.0	4.05	0.771	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتضح للباحث من الجدول رقم (6) أن الوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الثالثة أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) للدراسة، مما يشير إلى أن اتجاه إجابات معظم أفراد عينة الدراسة نحو تسير الاتجاه الإيجابي بالإضافة إلى أن الإنحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد الصحيح وهذا دليل على وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد العينة عن عبارات الفرضية الثالثة حيث بلغ المتوسط العام (4.05) بانحراف معياري (0.771) وأهمية نسبية مرتفعة جدا مقدارها (81.0%)، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور معيار العرض والإفصاح العام في الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.

ب. اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الثالثة التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (7): اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الثالثة

العبارات	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	النتيجة
تسهل البيانات التي يوفرها المعيار من قياس مخاطر أسعار الصرف.	66.9	4	9.48	0.000	توجد فروق معنوية
تسهل البيانات التي يوفرها المعيار من قياس مخاطر التمويل.	93.3	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر السيولة التي يتعرض لها المصرف.	79.8	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات عن مخاطر التراكيز بالمصرف.	79.2	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر التشغيل بالمصرف.	78.3	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تمكن من قياس مخاطر السوق التي تواجه المصرف.	59.7	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
تساعد البيانات التي يوفرها المعيار في كشف المخاطر القانونية التي تواجه المصرف.	53.3	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
إجمالي العبارات	72.9	4	9.48	0.000	توجد فروق معنوية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتبين للباحث من الجدول رقم (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية الثالثة، وذلك من خلال اختبار تربيع كاي لدلالة الفروق، حيث بلغت قيمة تربيع كاي لجميع

عبارات الفرضية (72.9) بمستوى معنوية (0.000) والقيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) عليه هذا يشير الى وجود الفروق المعنوية لصالح الموافقين بمستوى إستجابة مرتفعة جدا، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور معيار العرض والإفصاح العام في الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.

على ضوء نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه يتم قبول فرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام في الكشف عن المخاطر الكلية التي تواجه المصرف في جميع العبارات بمستوى إستجابة مرتفعة جدا.

4. تحليل البيانات واختبار الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية وإحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية.

أ. الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الرابعة التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في توفير إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية وترتيبها حسب إجابات المبحوثين.

جدول رقم (8): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الرابعة

الترتيب	مستوى الإستهجابة	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	العبارات
1	مرتفعة جدا	%84.2	4.21	0.720	تطبيق المعيار يحقق الحاكمية المؤسسية التي أقرتها لجنة بازل للرقابة المصرفية.
2	مرتفعة جدا	%83.4	4.17	0.814	تسهل بيانات المعيار من تطبيق المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية.
3	مرتفعة جدا	%81.6	4.08	0.717	يعتمد المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية في تقاريره عن المصارف على المعلومات المعدة وفقا للمعيار.
4	مرتفعة جدا	%81.4	4.07	0.724	يوفر المعيار بيانات تساعد على تطوير سوق النقد ورأس المال الإسلامي.
5	مرتفعة	%79.6	3.98	0.766	نتائج تطبيق المعيار يساعد المؤسسة الإسلامية الدولية من مساعدة المصارف الإسلامية في إدارة السيولة.
	مرتفعة جدا	%82	4.10	0.756	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستهبانة، 2022م

يتضح للباحث من الجدول رقم (8) أن الوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الرابعة أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) للدراسة، مما يشير إلى أن اتجاه إجابات معظم أفراد عينة الدراسة نحو تسير الاتجاه الإيجابي بالإضافة إلى أن الإنحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد الصحيح وهذا دليل على وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد العينة عن عبارات الفرضية الثالثة حيث بلغ المتوسط العام (4.10) بانحراف معياري (0.756) وأهمية نسبية مرتفعة جدا مقدارها (82%)، مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون على معيار العرض والإفصاح العام في توفير إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية.

ب. اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الرابعة التي تقيس دور معيار العرض والإفصاح العام في توفير إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية وترتيبها حسب اجابات المبحوثين.

جدول رقم (9): اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات الفرضية الرابعة

العبارة	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	النتيجة
تطبيق المعيار يحقق الحاكمية المؤسسية التي أقرتها لجنة بازل للرقابة المصرفية.	80.1	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
تسهيل بيانات المعيار من تطبيق المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية.	127.1	4	9.48	0.000	توجد فروق معنوية
يعتمد المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية في تقاريره عن المصارف على المعلومات المعدة وفقا للمعيار.	68.6	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
يوفر المعيار بيانات تساعد على تطوير سوق النقد ورأس المال الإسلامي.	77.6	3	7.81	0.000	توجد فروق معنوية
نتائج تطبق المعيار يساعد المؤسسة الإسلامية الدولية من مساعدة المصارف الإسلامية في إدارة السيولة.	144.9	4	9.48	0.000	توجد فروق معنوية
إجمالي العبارات	99.7	4	9.48	0.000	توجد فروق معنوية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2022م

يتبين للباحث من الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية الرابعة، وذلك من خلال اختبار تربيع كاي لدلالة الفروق، حيث بلغت قيمة تربيع كاي لجميع

عبارات الفرضية (99.7) بمستوى معنوية (0.000) والقيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) عليه هذا يشير الى وجود الفروق المعنوية لصالح الموافقين بمستوى إستجابة مرتفعة جداً، مما سبق إن غالبية أفراد العينة يوافقون على دور معيار العرض والإفصاح العام في توفير إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية. على ضوء نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه يتم قبول فرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين البيانات التي يوفرها معيار العرض والإفصاح العام في توفير إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة للرقابة المصرفية في جميع العبارات بمستوى إستجابة مرتفعة جداً.

الخاتمة

النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. تطبيق معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية وفر البيانات اللازمة لقياس نسبة الإحتياطي النقدي، ونسبة السيولة العامة، والحجم الأمثل للسيولة لدى المصرف.
2. وفر المعيار بيانات ساعدت في إتخاذ قرارات الإستثمارات في الأوراق المالية، والإستثمارات طويلة الأجل، وتحديد مؤشرات هوامش المربحات في المصرف.
3. ساعد المعيار في معرفة مدى إلتزام المصرف بالسقوفات المحددة لكل نوع من التمويل، وتحديد نوعية وجودة الضمان المطلوب للتمويل حسب سياسة بنك السودان المركزي.
4. ساعد المعيار في توفير بيانات لقياس وتحديد مدى إلتزام المصرف بالهامش النقدي المطلوب لفتح الإعتمادات المستندية.
5. سهل المعيار الكشف عن المخاطر (المخاطر التشغيلية، مخاطر الإئتمان، مخاطر السيولة، مخاطر التركيزات، مخاطر أسعار الصرف، مخاطر السوق، مخاطر السمعة والمخاطر القانونية) التي تواجه المصرف.
6. حقق تطبيق المعيار بعض متطلبات الشفافية المطلوبة من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية، وسهل من تطبيق المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية، ووفر

بيانات إعتد عليه المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية في إعداد تقاريره عن المصارف.
7. ساعد المعيار المؤسسة الإسلامية الدولية لإدارة السيولة من القيام بدورها في مساعدة المؤسسات المصرفية الإسلامية، وكذلك السوق المالية الإسلامية الدولية في توفير بيانات تساعد على تطوير سوق النقد ورأس المال الإسلامي.

التوصيات

من خلال النتائج توصي الدراسة بالآتي:

1. الإستمرار في تبني معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية لأنه يوفر بيانات تساعد في التحقق من إلتزام المصرف بمعايير الرقابة الكمية والنوعية.
2. تطبيق معيار العرض والإفصاح العام للمؤسسات المالية الإسلامية ليساهم في الحد من المخاطر الكلية التي تواجه المصرف.
3. الإهتمام بجودة المعلومات التي يوفرها تطبيق معيار العرض والإفصاح العام لأنها تلبى إحتياجات المنظمات الدولية الداعمة لتعزيز الرقابة المصرفية.
4. تجويد تطبيق معيار العرض والإفصاح العام لتمكين المؤسسات المصرفية الإسلامية والسوق المالية الإسلامية الدولية من تطوير سوق النقد ورأس المال الإسلامي.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. الطعمة، عبد الوهاب حبش، دراسات في المحاسبة الإسلامية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010م.
2. عبد الله، خباية، الاقتصاد المصرفي، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2013م.
3. علي، عبد الوهاب نصر، القياس والإفصاح المحاسبي وفقاً لمعايير المحاسبة العربية والدولية، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2007م.
4. العيادي، أحمد صبحي، إدارة العمليات المصرفية والرقابة عليها، عمان: دار الفكر للنشر، 2010م.
5. القاضي، حسين وحمدان، مأمون، المحاسبة الدولية، عمان: الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة، 2000م.

6. المليجي، هشام حسن، المحاسبة الدولية، القاهرة: دار الكتب، 2000م.
 7. الناصر، غريب، أصول المصرفية الإسلامية، الإسكندرية: أبو العز للنشر والتوزيع، 2006م.
 8. يوسف، يوسف حسن، البنوك المركزية ودورها في اقتصاديات الدول، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2014م.
- ثانياً: الرسائل العلمية
1. أحمد، يحيى مقدم، تطبيق معيار العرض والإفصاح العام بالقوائم المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية وأثره على المستخدمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2007م.
 2. حافظ، سامر محمد، تطبيق معيار العرض والإفصاح العام في القوائم المالية لشركات التأمين الإسلامية وأثره على إعداد ونشر القوائم المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2011م.
 3. سلطان، عبد السلام علي، نموذج مقترح للقياس والإفصاح المحاسبي عن المشتقات المالية في القوائم المالية المنشورة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمدرمان الإسلامية، أمدرمان، 2012م.
 4. السيقلي، محمد صالح، المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية لسنة 1997م – دراسة تطبيقية على سلطة النقد الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005م.
 5. عيسى، نجلاء أحمد، معيار العرض والإفصاح العام بالقوائم المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ودوره في ترشيد قرارات الإستثمار، رسالة ماجستير غير منشورة، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013م.
 6. الغالي، علي حمزة، مدى إلتزام المصارف السودانية بمعيار العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الخرطوم: أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، 2006م.

7. فريدة، ختير، الرقابة المصرفية في الجزائر، جامعة جيلالي ليابس، رسالة دكتوراة غير منشورة، سيدي بلعباس، 2018م.
8. محمد، آدم محمد هرون، الإفصاح التام في القوائم والتقارير المالية للشركات المساهمة العامة السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الخرطوم: جامعة النيلين، 2006م.
9. المغربي، حسام صبحي، الرقابة الشرعية ورقابة البنك المركزي على البنوك الإسلامية - دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: جامعة الشرق الأوسط، 2015م.
10. وداعة الله، محمد على، أثر معايير المحاسبة للمؤسسات المالية الإسلامية على القياس والإفصاح المحاسبي في المصارف السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الخرطوم بحري: جامعة الزعيم الأزهري، 2014م.

ثالثاً: المجالات العلمية

1. بابكر، عبده عجلان، أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية على مقدرات لجنة بازل للرقابة المصرفية وفق منظورها الجديد (بازل الثالثة)، مجلة المصارف، العدد الخامس والثلاثون السنة التاسعة، أبريل، الخرطوم، 2011م.
2. حسن، صابر محمد، دور البنوك المركزية في الرقابة والإشراف على المصارف الإسلامية، مجلة المصرف، العدد الثاني والأربعون، مارس 2007م.
3. الحلیم، محمد، المعايير المحاسبية في البنوك الإسلامية، مفهومها- أهدافها - أهميتها، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 219، سبتمبر، دبي، 1999م.

رابعاً: التقارير

1. بنك السودان، التقرير السنوي الخامس والخمسون، مطابع السودان للعملة، الخرطوم، 2016م.

خامساً: الشبكة الدولية للمعلومات

1. [http: www. Cibafi.org](http://www.Cibafi.org)

المدير الإستراتيجي ودوره في تطوير الخدمة المصرفية

بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني

أيمن ميرغني إبراهيم علي

أستاذ مساعد - كلية العلوم الإدارية - جامعة إفريقيا العالمية - الخرطوم - السودان

فاطمة الزهراء محمد الأمين أحمد الطيب

أستاذ مساعد - كلية العلوم الإدارية - جامعة إفريقيا العالمية - الخرطوم - السودان.

المستخلص:

هدف البحث للتعرف على دور المدير الإستراتيجي في تطوير الخدمة المصرفية، وتلخصت المشكلة في أن للعملاء حاجات ورغبات متعددة ومتنوعة الأمر الذي يتطلب معه وجود إستراتيجية فعالة للمصارف تلبى هذه الحاجات والرغبات. تمثلت أهمية البحث في إثراء المكتبة السودانية والعربية في هذا المجال، وكذلك مساعدة المديرين الإستراتيجيين في معرفة وتحديد حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها بالطريقة المناسبة. اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع البحث في العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني (الرئاسة) والبالغ عددهم (245)، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (50) فرداً لتمثيل مجتمع البحث. وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج من أبرزها: أن وضع خطة إستراتيجية للبنك يؤدي إلى فاعلية الخدمة المصرفية، يقوم البنك بوضع إستراتيجياته بناءً على إستراتيجيات البنوك المنافسة لتعزيز قدرته التنافسية. وأوصى البحث العمل لتحديث وتجديد الهيكل التنظيمي للبنك بصورة مستمرة لمواكبة المتغيرات المحيطة والتوسع في إدارته وفروعه، وكذلك ضرورة إشراك العاملين في وضع الخطط الإستراتيجية مع توفير الإمكانيات المادية والبشرية لتنفيذ هذه الخطط بالشكل المطلوب.

Abstract:

The research aimed to identify the role of the strategic manager in developing the banking service, and the problem was summarized in that

customers have renewed and diverse needs and desires, which requires an effective strategy for banks that meet these needs and desires. The importance of the research was represented in enriching the Sudanese and Arabic libraries in this field, as well as assisting strategic managers in knowing and identifying the needs and desires of customers and working to satisfy them in the appropriate way. The research followed the descriptive analytical approach due to its suitability to the nature and objectives of the study, and the questionnaire tool was used as a main tool for collecting information, and the research community was represented by the employees of Faisal Islamic Bank of Sudan (the presidency), who numbered (245), and a random sample of (50) individuals was chosen to represent the community search. The research has reached a number of results, most notably: Developing a strategic plan for the bank leads to the effectiveness of the banking service. The bank sets its strategies based on the strategies of competing banks to enhance its competitiveness. Research recommended work on Continuous updating and renewal of the organizational structure of the bank to keep pace with surrounding changes and expansion in its departments and branches, as well as the need to involve workers in setting strategic plans while providing material and human resources to implement these plans as required.

المقدمة:

يعد القطاع المصرفي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفراداً ومؤسسات وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال الخدمات وذلك لما ينطوي عليه من إنجازات وابتكارات علمية كان لها أثر فاعل في الخدمات المصرفية مما ساهم إلى حد كبير في تطوير الخدمة المصرفية وجعلها تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل بين العملاء والإدارة المصرفية.

إن الذي يميز منظمة عن الأخرى هو كل ما تمتلكه من قيادات لديها الموهبة والقدرة على التفكير الإستراتيجي الخلاق ووضع موضعه موضع التنفيذ بنجاح وفعالية، وهو هدف تتنافس عليه المنظمات الواعية، كما أن عملية تطوير هذه المهارات مستمرة ولا تتوقف وهذه المهارات

تجمع بين الموهبة والعلم. كل فرد في المنظمة له كيان قائم بذاته، ولكن المدير الإستراتيجي يقوم بتدريبه على التفكير والعمل الإستراتيجي الخلاق، ويشجع على المبادرة الفردية والإبداع عند ذلك تصبح المنظمة وحدة إستراتيجية متكاملة. أيضاً يقوم المدير الإستراتيجي برصد التغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية والتغيرات في سلوك المنافسين والموردين والعملاء ويتحرك إستراتيجياً بطريقة أفضل من المنافسين للإستفادة من التغيير الذي حدث، حيث لا ينتظر أن يحدث التغيير ويقوم برصده ولكن يتنبأ به، ويعد المنظمة إستراتيجياً لمواجهة. كما أصبح رضا العميل من أهم محاور الاهتمام والبحث عن إشباع حاجاته ورجباته وتوقعاته، حيث تأكد للمصارف أن الحفاظ على العملاء أفضل من البحث عن عملاء جدد فانصبت كل أولويات المصارف إلى المحافظة على العميل بتوفير خدمة مصرفية فعالة وسهلة ومتوفرة في عملية النمو والتطور من خلال تقديم أفضل الخدمات المصرفية وبأسرع ما يمكن وبالطريقة والكيفية التي ترضي العملاء.

مشكلة البحث:

شهدت المصارف تنافساً قوياً فيما بينها وذلك لأن للعملاء خيارات كثيرة وفقاً لما يناسبهم، إذ أن العملاء ينظرون إلى الخدمات في سوق المنافسة وبعدها يقررون الاختيار من بينها. لذلك لا بد من إيجاد إستراتيجية واضحة للاهتمام بالخدمات المصرفية والاهتمام بالعملاء من خلال تحليل الشكاوى والمقترحات مما دعا المصارف للارتقاء بخدمات مصرفية مميزة. فلا شك أن المدير الإستراتيجي هو ذلك الفرد الذي يساعد المصرف في إنجاز أهدافه من خلال استغلال موارده المتاحة بكافة الطرق، ومن ثم تقديم خدمات مصرفية تلي احتياجات العملاء. ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما دور المدير الإستراتيجي في تطوير الخدمة المصرفية؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير صياغة الإستراتيجية في تطوير الخدمة المصرفية؟
2. ما مدى تأثير التحليل البيئي في تطوير الخدمة المصرفية؟
3. ما الدور الذي يلعبه وضع خطة إستراتيجية على تطوير الخدمة المصرفية؟

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث كونها من الدراسات القليلة التي تناولت دور المدير الإستراتيجي في تطوير الخدمة المصرفية، إلى جانب أنها تمثل إضافة وإثراء للمكتبة السودانية والعربية حول موضوع البحث، كما يسهم أيضاً في مساعدة المدراء الإستراتيجيين في معرفة وتحديد حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها بالطريقة المناسبة، بالإضافة إلى أن البحث قد يساعد المصارف في تجويد وتفعيل الخدمات المصرفية من أجل تحقيق أهدافها المرسومة.

أهداف البحث:

سعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور المدير الإستراتيجي في تطوير الخدمة المصرفية.
2. بيان مدى تأثير صياغة الإستراتيجية على تطوير الخدمة المصرفية.
3. دراسة مدى تأثير التحليل البيئي على تطوير الخدمة المصرفية.
4. إبراز الدور الذي يلعبه وضع خطة إستراتيجية في تطوير الخدمة المصرفية.

فرضيات البحث:

سعى البحث إلى اختبار الفرضية الرئيسة التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية المدير الإستراتيجي وتطوير الخدمة المصرفية.
وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية صياغة الإستراتيجية وتطوير الخدمة المصرفية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية التحليل البيئي وتطوير الخدمة المصرفية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وضع خطة إستراتيجية وتطوير الخدمة المصرفية.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفاً أو كمياً، وتوضيح خصائصها وحجمها.

حدود البحث:

اقتصر البحث على الحدود التالية:

1. الحدود المكانية: بنك فيصل الإسلامي السوداني- الرئاسة- الخرطوم.
2. الحدود الزمانية: في الفترة 2022م
3. الحدود البشرية: العاملون ببنك فيصل الإسلامي السوداني.-

مصادر جمع المعلومات:

1. المصادر الأولية: تتمثل في المعلومات المأخوذة بواسطة أداة الاستبانة.
2. المصادر الثانوية: الكتب، المراجع، الرسائل العلمية، والإنترنت.

الدراسات السابقة:

1. دراسة: (ليلى بنت سعد الهاشم، 2006م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة الإدارة الإستراتيجية في الأجهزة الحكومية، وكذلك تحديد ما يراه القيادات بالإدارة العليا من معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإستراتيجية في الأجهزة الحكومية السعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية العليا في كافة الأجهزة الحكومية المركزية (الوزرات) في مدينة الرياض، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بلغت (150)، كما تم استخدام الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن أغلب الأجهزة الحكومية المركزية السعودية لا تمارس الإدارة الإستراتيجية لوجود معوقات تحول دون ممارستها، وكذلك وجود انقسام بين القيادات الإدارية حول ممارسة بعض الأنشطة التي تتعلق بجمع وتحديث وتحليل البيانات الخاصة بالبيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة.

2. دراسة: (محمد حنفي، 2010م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق وممارسة الإدارة الإستراتيجية في قطاع الاتصالات السودانية، وكذلك التعرف على أداء الاتصالات العاملة في السودان من خلال تقييم الإدارة العليا للأداء مقارنة بالمنافسين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من

مجتمع الدراسة. حيث بلغ حجم المجتمع (1680) فرداً، وكانت عينة الدراسة (168) فرداً، كما تك استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: لدى الإدارة العليا والوسطى في شركات الاتصالات معرفة بمفاهيم وأساليب الإدارة الإستراتيجية، وكذلك هنالك علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات الشخصية والديمغرافية للمبحوثين والمعرفة والإلمام بأساليب الإدارة الإستراتيجية.

3. دراسة: (خضر خليل، 2018م):

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الإدارة الإستراتيجية، وكذلك توضيح التفوق التسويقي وأبعاده المختلفة، وبيان دور الإدارة الإستراتيجية في تحقيق التفوق الإستراتيجي، تمثلت مشكلة الدراسة في قلة اهتمام الشركات في القطاع الصناعي بالدور الإستراتيجي في التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية للشركات مما يحدث قصر وضعف في مجال تسويق منتجاتها. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليل ومنهج دراسة الحالة، كما استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي بلغ حجمه (194) كادراً، وبلغ حجم العينة (40) كادراً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن للإدارة الإستراتيجية تأثير كبير في تحقيق أبعاد التفوق التسويقي والمتمثلة في (رضا الزبون، ولاء الزبون، وقيمة الزبون) وهذا مؤشر جيد يجب تعزيزه في الشركات الصناعية، وكذلك هناك قصور ونقص وضعف في التدريب في مجال الإدارة الإستراتيجية بالشركات الصناعية.

4. دراسة: (سميحة ومنى، 2018م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية للإدارة الإستراتيجية، وكذلك إلقاء الضوء على بعض معوقات تطبيق الإدارة الإستراتيجية بمدارس التعليم الثانوي الفني في مصر من وجهة نظر عينة الدراسة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: التزام مجلس إدارة المدرسة الحر في بتنفيذ اللوائح والقوانين دون فهم واضح لكيفية التوظيف السليم لهذه اللوائح والقوانين بما يخدم عملية التطوير ويناسب التخطيط الإستراتيجي، وكذلك ضعف الوعي بأهمية الإدارة الإستراتيجية.

5. دراسة: (فاطمة عمر، 2021م):

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع تطبيق الإدارة الإستراتيجية في إدارة التعليم بمحافظة الخرج، وكذلك تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإستراتيجية في إدارة التعليم بمحافظة الخرج. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ضعف التخطيط السليم للتعامل مع الاحتياجات المستقبلية، وكذلك صعوبة الحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة من مصادرها، وأيضاً قلة الاطلاع الكافي على التجارب السابقة والإفادة من خبرات الإدارات التربوية المتقدمة لتنفيذ الإستراتيجية

6. دراسة: (جاسم عبد الرحمن، 2022م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإستراتيجية وعناصرها، وكذلك التعرف على دور الإدارة الإستراتيجية في تحسين أداء البلديات وموظفيها. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ان الإدارة الإستراتيجية أحد العناصر الإدارية الرئيسة التي تسهم في تحسين أداء المؤسسات والبلديات، وكذلك ان التخطيط الإستراتيجي يساعد في حل مشاكل العمل بشكل مباشر وسريع مما يوفر الوقت والجهد ويقلل من مخاطر سوء الأداء وتطوير أداء البلديات وتقديم الحلول المناسبة.

7. دراسة: (إيلاف مصطفى، 2022م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية، وكذلك بيان دور أبعاد إدارة المعرفة في جودة الخدمات المصرفية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على أداة الاستبانة في جمع المعلومات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: لدى بنك أمدرمان الوطني معرفة بتجويد الخدمات المصرفية، وكذلك يمتلك البنك قاعدة بيانات فعالة سهلت من عملية الرجوع إلى المعلومات عند الحاجة إليها.

التعليق على الدراسات السابقة:

قام البحث بالرجوع لأدبيات الدراسة والتي لها صلة بموضوع البحث، حيث وجد أن معظم الدراسات السابقة قامت بربط الإدارة الإستراتيجية بمتغيرات مختلفة عن البحث الحالي، كما

أنه لا توجد دراسة قامت بالتطرق لدور المدير الإستراتيجي، وبالتالي يلاحظ وجود فجوة بحثية بين الدراسات السابقة والبحث الحالي متمثلة في أن البحث الحالي هدف إلى معرفة دور المدير الإستراتيجي في تطوير الخدمة المصرفية.

المحور الأول: المدير الإستراتيجي

مفهوم الإستراتيجية:

اشتقت كلمة إستراتيجية من الكلمة اليونانية Strategia وهي في الأصل مشتقة من عبارة Strategos وهو علم الجنرال أو علم الحرب وفقاً للأدبيات اليونانية. ولكلمة جنرال هذه ثلاث أبعاد إستراتيجية يمكن إيجازها فيما يلي (حسن محمد أحمد مختار، 2011م، 5):

1. الجنرال هو ذلك الشخص الذي يتصرف بصورة حازمة، بمعنى أن دوره يتمثل في اختيار الطريق الأنسب من بين عدة طرق وذلك لتحقيق ميزة تنافسية معينة (مثل كسب معركة عسكرية أو الانتصار على فريق).

2. الجنرال هو الشخص الذي يتصرف وهو يعلم أنه ليس وحده الذي يفكر ويخطط لتحقيق أهدافه؛ ولذلك عليه أن يراقب المشهد الكامل للصراع ومن ثم يحلل الوضع الشامل وبعدها يتخذ قراره الإستراتيجي واضعاً في الحسبان تلك القوى الأخرى والتي تنافسه لتحقيق أهداف مماثلة.

3. الجنرال هو ذلك الشخص الذي يمتلك حساً عميقاً بالزمن ومتى يجب أن يتصرف (أهمية التوقيت السليم للقرار أو التصرف).

الإستراتيجية هي إطار مستقبلي يحكم فكر وسلوك المنظمة في الأجل الطويل ويتطلب تحديد هذا الإطار القيام بمجموعة من الخطوات الإجرائية وهي التي يطلق عليها عملية صنع الإستراتيجية أو مراحل الإدارة الإستراتيجية (محمد إسماعيل بلال، 2004م، 151).

مفهوم المدير الإستراتيجي:

المديرون الإستراتيجيون هم الأفراد الذين يقومون بعملية الإدارة الإستراتيجية من حيث الصياغة والتطبيق والتقييم للإستراتيجية ويمكن تحديد المسؤولين عن إدارة الإستراتيجية في المنظمات على النحو التالي (أسامة خيرى، 2014م، 68):

1. مجلس الإدارة.
2. رؤساء القطاعات.
3. مديرو العموم.
4. مديرو الوظائف الرئيسية أو الإدارات.
5. مديرو أو رؤساء الأقسام الرئيسية.

جدول رقم (1): تطور مفهوم المدير الإستراتيجي عند نخبة من الكُتاب

المفهوم	الدراسة
"هو الشخص المسؤول عن وضع الأهداف الإستراتيجية الشاملة وقيادة النشاطات التي تسهم في تحقيق الأهداف".	Leontiades 1928
"السلطة التي تمارس إدارة الأعمال الكلية للمنظمة وقد تمثل تلك السلطة بفرد واحد كالرئيس أو قد يشترك فيها الرئيس مع نائبه وتتعدى ذلك في المنظمات ذات الأقسام المتعددة، إذ يمكن أن يمارس تلك السلطة مدير القسم".	Steiner 1986
"هو الشخص المسؤول عن إدارة الأنشطة الكلية للمنظمة أو وحداتها الإستراتيجية مقترنة بسلطة إصدار القرارات التي ترتبط بوظائف تشغيلية أو إستراتيجية"	Thompson & Strickland 1987
"هم الأشخاص الذين يقومون برسم خطوات الإدارة الإستراتيجية في المنظمة المتضمنة مسح البيئة الداخلية والخارجية ووضع وتنفيذ الأهداف والإستراتيجيات وتقييم ومراقبة النتائج، فهم أشخاص يرون الأعمال ككل ويوازنون بين الاحتياجات الآنية والمستقبلية للأعمال من خلال قرارات نهائية وفعالة".	Jauch & Glueck 1989
"هو الشخص المسؤول عن إدارة الأنشطة الكلية للمنظمة أو الوحدات الرئيسية للأعمال الإستراتيجية فيها، فمسؤوليته الأساسية تتمثل في إعطاء التوجيهات للمنظمة عن طريق صياغة خطط العمل الإستراتيجية لتحقيق الأداء الأفضل".	Thomas 1989
"هو الشخص الوحيد المسؤول مسؤولية شاملة عن عملية الإدارة الإستراتيجية في المنظمة، ويصبح بقية أعضاء المنظمة تابعين له، إذا ما أظهر مشاركته واهتمامه بتلك العملية".	Rue & Holland 1989

"الشخص الذي يمتلك السلطة الرسمية في السيطرة والإشراف على المنظمة بأكملها أو قسم من أقسامها أو وحداتها الإستراتيجية".	Mintzberg 1994
--	----------------

المصدر: <http://www.elbassair.net/pdf> دور المدير الإستراتيجي في تفعيل الأداء المتميز في المؤسسة، الثلاثاء، 2022/10/4م، ص11.

خصائص المدراء الإستراتيجيون:

يتصف المدراء الإستراتيجيون بالخصائص التالية: (صلاح عبد القادر النعيمي، 2003م، ص138):

1. الالتزام والانضباط في العمل كما إن إتجاهاته وقيمه واضحة ومنسجمة مع أهداف المنظمة.
 2. التمتع برؤية ثابتة وواضحة عند وضع الأهداف للمنظمة تتعدى الرؤية الضيقة للمدراء الآخرين.
 3. التمتع بثقة عالية بقدراتهم في الوصول إلى مستويات أداء عالية وفعالة تمكنهم من وضع أهداف طموحة للمنظمات تتميز بصفة التحدي في مواجهة الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة.
- يتميز المدير الإستراتيجي عن المدير غير الإستراتيجي بعدة خصائص (عصام عبد اللطيف، 2016م، ص37):
1. قدرة المدير الإستراتيجي على فهم ما وراء الأحداث دون أن يتأثر بظواهر الأمور وعلاماتها البارزة.
 2. قدرة المدير الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الحاسمة لما يتمتع به من معرفة شاملة، وخبرة عالية؛ إذ انطلقت عملية التخطيط من عنده بالسرعة المطلوبة دون تردد أو خوف من خطر متوقع.
 3. المدير الإستراتيجي صاحب رؤية واضحة لشركته ككل، ولكل مرحلة من مراحل العمل، ولكل منتج تنتجه الشركة.
 4. المدير الإستراتيجي يميل إلى التفكير العميق، وطرح الأسئلة الهادفة بدلاً من الأجوبة الصحيحة.
 5. المدير الإستراتيجي لا يعمل بالأسلوب الإداري التقليدي الذي يتبعه المدير غير الإستراتيجي، هذا الأسلوب التقليدي المبني على السيطرة، والتسلسل الرأسي الأمر، بل يتبع المدير

الإستراتيجي أسلوب عمل الفريق الواحد، فهو يشترك كل من له صلة بعمل ما في صياغة الأهداف وتطويرها وطرق تفعيلها.

مهام المدير الإستراتيجي:

إن مهام المدير لم تعد قاصرة على التنظيم والتوجيه والرقابة والمحاسبة وإنما امتدت إلى مهام أخرى أضحت أكثر تأثيراً وأهمية في نجاح المنظمة وتتمثل هذه المهام الإدارية في (علي عبد الله الحاكم، 2006م، 46):

1. تأسيس مفهوم العمل الجماعي وروح الفريق.
 2. قيادة العمل نحو الهدف وتطوير نظم الاتصال والمشاركة.
 3. بجانب تنمية مهاراته الفكرية التي تعمل فيها منظمات الأعمال.
- إن الدور الرئيسي للمدير الإستراتيجي هو إتخاذ مجموعة القرارات والتصرفات التي يترتب عليها تكوين وتنفيذ الإستراتيجيات اللازمة لإنجاز أهداف الشركة ورسالتها، كما أن المهام والأدوار التفصيلية المطلوب ممارستها من جانب المدير الإستراتيجي (محمد الصيرفي، 2008م، 251):

1. تحديد الرؤية والتطلعات المستقبلية للشركة (الرسالة- الأهداف).
2. تقييم البيئة الخارجية العامة وتحليل الصناعة (الفرص والتهديدات).
3. تحليل موقف الشركة في السوق بالمقارنة مع المنافسين (جوانب القوة وجوانب الضعف).
4. حل البدائل الإستراتيجية المحتملة بعد إجراء عملية التوافق بين البيئة الخارجية وتحليل الموقف الداخلي للشركة.
5. مراجعة وتقييم مدى نجاح وفعالية الإستراتيجية.

الإدارة الإستراتيجية:

تُعرف بأنها عملية إتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بتحديد رؤية ورسالة وأهداف وإستراتيجية المنظمة لتحقيق أهدافها طويلة المدى بكفاءة وفعالية مع إعطاءها ميزة تنافسية عن المنظمات العاملة في نفس المجال أو القطاع (مدحت أبو النصر، 2015م، 65).

أهمية الإدارة الإستراتيجية:

للإدارة الإستراتيجية أهمية بالغة بالنسبة لمنظمات الأعمال الخاصة والعامة على السواء وعلى وجه الخصوص في الوقت الحاضر الذي يتميز بالتغيير المستمر والسريع في الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وذلك لما توفره لهذه المنظمات من مزايا عديدة أهمها: (علي عبد الله الحاكم، 2006م، 43):

- أ. إرشاد وتوجيه جميع مستويات الإدارات بأهداف المنظمة حيث إنها تحدد لكل مستوى ما الذي سيتم إنجازه في المستقبل.
- ب. تعمل الإدارة الإستراتيجية على التعرف على التغيرات التي قد تحدث في البيئة المحيطة بالمنظمة ورصد ما يترتب على هذه التغيرات من الفرص والتهديدات المتوقعة وتحديد كيفية التعامل معها من خلال إجراء البحوث والتحليل اللازمة، أي إعداد البديل الإستراتيجي الملائم لمواجهة تلك التغيرات في ضوء معرفة جوانب القوة والضعف بالمنظمة واستخدام جوانب القوة لتحقيق أقصى فائدة من الفرص المتاحة وتقليل أثر التهديدات الخارجية إلى أقل درجة ممكنة.
- ج. تساعد الإدارة الإستراتيجية في توفير المعايير الموضوعية اللازمة لتقييم فرص الاستثمار المتاحة واختيار ما يناسب المنظمة في ضوء المخاطرة والأرباح الكلية للمنظمة.
- د. تعمل الإدارة الإستراتيجية كأداة أولية لتوفير التنسيق بين مستويات المنظمة ووحداتها الإدارية المختلفة سواء فيما يتعلق بتحديد الإنتاج والاختصاصات وتحقيق الموارد.
- هـ. تساعد الإدارة الإستراتيجية على التحكم والتأثير في المتغيرات بدلاً من رد الفعل فقط وهذا يساعد المنظمة على توجيه المنافسة ورغبات العملاء لصالحها بدلاً من أن تكون مجرد مستجيب سلبي لهذه المتغيرات.

المستويات المختلفة للإدارة الإستراتيجية

هنالك ثلاث مستويات للإدارة الإستراتيجية هي (بشار الوليد، 2009م، 203-204):

1. الإدارة الإستراتيجية على مستوى المنظمة: وهي إدارة الأنشطة التي تحدد الخصائص المميزة والتي تميزها عن المنظمات الأخرى، والرسالة الأساسية لهذه المنظمة والمنتج والسوق الذي سوف تتعامل معه وعملية تخصيص الموارد وإدارة مفهوم المشاركة بين وحدات الأعمال الإستراتيجية التي تتبعه. والأهداف الخاصة بالإدارة الإستراتيجية على مستوى المنظمة وهي:

أ. تحديد الخصائص التي تميزها عن غيرها.

ب. تحديد الرسالة الأساسية للمنظمة في المجتمع.

ج. تحديد المنتج والسوق.

د. تخصيص الموارد المتاحة على الاستخدامات البديلة.

هـ. خلق درجة عالية من المشاركة بين وحدات الأعمال الإستراتيجية للمنظمة.

2. الإدارة الإستراتيجية على مستوى وحدات الأعمال الإستراتيجية: هي إدارة أنشطة وحدات العمل الإستراتيجي حتى تتمكن من المنافسة بفعالية في مجال معين من مجالات الأعمال وتشارك في أغراض المنظمة ككل. هذا المستوى من الإدارة يحاول أن يضع إجابات على الأسئلة التالية:

أ. ما هو المنتج أو الخدمة التي سوف تقوم (الوحدة) بتقديمها إلى الأسواق؟

ب. من هم المستهلكون المحتملون (للوحدة)؟

ج. كيف (للوحدة) أن تنافس منافسيها في ذات القطاع التسويقي؟

د. كيف يمكن للوحدة أن تلتزم بفلسفة ومثاليات المنظمة وتساهم في تحقيق أغراضها؟

3. الإدارة الإستراتيجية على المستوى الوظيفي: تقسم عادة وحدة العمل الإستراتيجي إلى عدد من الأقسام الفرعية والتي يمثل كل منها جانباً وظيفياً محدداً، ومعظم المنظمات تميل إلى وجود وحدات تنظيمية مستقلة لكل من (الإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد) وكل وحدة تنظيمية من هذه الوحدات تمثل أهمية بالغة سواء للوحدات أو المنظمة ككل. على مستوى هذه الوحدات الوظيفية، تظهر الإدارة الإستراتيجية الوظيفية، والمستوى الإداري يمثل

عملية إدارة مجال معين من مجالات النشاط الخاص بالمنظمة، والذي يعد نشاطاً هاماً وحيوياً وضرورياً لاستمرار المنظمة.

المحور الثاني: تطوير الخدمة المصرفية

مفهوم الخدمة المصرفية:

"هي عبارة عن مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق مناخ معين للعميل سواء بمقابل مادي أو معنوي من أجل ذلك تقوم البنوك والمصارف بدراسات متعمقة وشاملة ودورية لعملائها والمتعاملين معها من أجل الوقوف على احتياجاتهم ورغباتهم من الخدمات المصرفية، وما طرأ على هذه الرغبات والاحتياجات من تغير، أو ما طرأ عليها من نقص إشباع" (الصيرفي، 2015م، 101).

خصائص الخدمة المصرفية: (الوداي ونزال، 2012م، 17)

1. اللاملموسية: بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس.
2. تكاملية الإنتاج والتوزيع: إن الخدمات المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد وهي غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى لأجل تحسينها أو بسبب خطأ فيها، ولهذا فإن اهتمام المصارف ينصب في توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.
3. نظام تسويقي ذو توجه شخصي: تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق المصرفي الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الإتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.
4. صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: بالنسبة لجمهور العملاء، فإن الخدمات التي تقدمها المصارف تكاد تكون متشابهة أو متطابقة. وفي معظم الأحيان يكون اختيار العميل للمصرف الذي ينوي التعامل معه مبنياً على أساس معايير كالموقع والسمعة، جودة الخدمة والسرعة والدقة وكفاءة الموظفين.
5. الانتشار الجغرافي: لكي يتمكن المصرف من الوصول إلى العملاء فلا بد له من أن يمتلك شبكة متكاملة من الفروع التي تنتشر جغرافياً بشكل يتلاءم مع رغبات العملاء.

المحور الثالث: الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني بمختلف مستوياتهم الإدارية، حيث بلغ حجم المجتمع (245) موظفاً، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (50) موظفاً لتحقيق أهداف الدراسة.

أداة الدراسة:

هنالك عدة وسائل تستخدم في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة، واشتملت الاستبانة على أسئلة عن البيانات الشخصية لعينة الدراسة كالمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. كما اشتملت على ثلاثة محاور رئيسية تمثل فرضيات الدراسة، وفي هذه المحاور (15) سؤال، وقد طلب من أفراد العينة أن يحددوا استجاباتهم عما تصفه كل عبارة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي المتدرج والذي يتكون من خمسة مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

أساليب التحليل الإحصائي:

اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليل، وقد تم تحليل ومعالجة البيانات عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وفق الأساليب التالية:

1. الجداول التكرارية والنسب المئوية.
2. الوسط الحسابي واختبار مربع كاي.
3. اختبار ألفا كرونباخ.

ثبات وصدق أداة الدراسة:

يستخدم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة، أي بمعنى أنه عند قيام باحث آخر بالدراسة نفسها سوف يتوصل إلى النتائج نفسها، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للمتغيرات المدروسة وموثوقية النتائج. وعند حساب معامل ألفا كرونباخ من أجل مجموعة من المتغيرات فيجب أن تكون قيمته أكبر من (0.6) حتى نستطيع القول بأنه يمكن الوثوق بالنتائج، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات

تأخذ قيمة المعامل الصفر، ويزيد ثبات البيانات كلما اتجهت قيمة المعامل نحو الواحد الصحيح، وفيما يلي اختبار ثبات البيانات.

جدول (2): قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبانة

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
15	0.83

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من خلال الجدول رقم (1) يتضح ان معامل ألفا كرونباخ (0.83)، وهو معدل مرتفع جداً مما يدل على ثبات وصدق الاستبانة وصلاحيتها للقياس. تحليل البيانات الشخصية:

جدول (3): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	37	74%
	أنثى	13	26%
	المجموع	50	100%
المؤهل العلمي	ثانوي	1	2%
	جامعي	30	60%
	فوق الجامعي	19	38%
	المجموع	50	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	58%
	5 وأقل من 10 سنوات	14	28%
	10 وأقل من 15 سنة	7	14%
	من 15 سنة فأكثر	0	0%
	المجموع	50	100%

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن معظم المبحوثين من أفراد العينة من الذكور، ومن فئة الجامعيين حيث بلغ عددهم (30) بنسبة مئوية 60%، بينما بلغ عدد الذين لديهم مؤهل فوق الجامعي (19) بنسبة مئوية 38%، ولعل ذلك يدل على التأهيل الجيد للمبحوثين ومن ثم مقدرتهم على تقديم إجابات تفيد الدراسة. كما يلاحظ أيضاً بأن أكثر المبحوثين من أفراد

العينة بلغت سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات حيث بلغ عددهم (29) بنسبة مئوية 58% وهذا يدل على ضعف ونقص الخبرات الموجودة بالمصرف.

تحليل واختبار فرضيات الاستبانة:

جدول (4): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الأولى

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
أوافق بشدة	0.000	2	27.160	0.54	4.60	لدى بنك فيصل الإسلامي السوداني رؤية واضحة لتقديم خدمة أفضل
أوافق بشدة	0.000	2	15.880	0.63	4.24	لدى البنك إستراتيجية واضحة مبنية على أساس توقعات العملاء
أوافق بشدة	0.000	2	28.840	0.51	4.32	يحرص البنك على تقييم إستراتيجياته بشكل مستمر مما يؤدي إلى تقديم خدمة فعالة
أوافق	0.009	2	8.080	0.73	4.14	تضع إدارة البنك إستراتيجيات تناسب مع الإمكانيات المتاحة
أوافق	0.002	2	12.040	0.66	4.18	تقوم إدارة البنك بتطبيق الإستراتيجيات بناءً على الخطط الموضوعية

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة، كما يلاحظ بأن الأوساط الحسابية تقع في المدى ما بين (4.14- 4.60) وبالتالي فإن الإتجاه العام لآراء المبحوثين عن عبارات هذا المحور تتجه نحو الموافقة بشدة والموافقة. يمكن ملاحظة ان الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تتراوح ما بين (0.51- 0.73) مما يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

جدول (5): الإتجاه العام لمتوسط الفرضية الأولى

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق بشدة	0.000	8	36.040	0.44	4.30

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارات المحور مجتمعة قد بلغ (4.30) وهو المحدد سلفاً بالموافقة بشدة، وعليه يمكن تأكيد الفرض القائل بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صياغة الإستراتيجية وتطوير الخدمة المصرفية.

جدول (6): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثانية

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
أوافق بشدة	0.000	2	20.440	0.57	4.38	تحرص إدارة البنك على تحليل البيئة الداخلية والخارجية بصورة دورية
أوافق بشدة	0.000	2	23.560	0.54	4.40	يسعى البنك لاستخدام أساليب علمية في تقديم الخدمة المصرفية
أوافق	0.001	2	14.560	0.64	3.80	يقوم البنك بتقييم الأداء للتعرف على نقاط القوة والضعف
أوافق	0.019	3	10.000	0.93	3.60	يقوم البنك بقبول مقترحات وشكاوى العملاء
أوافق	0.000	3	25.200	0.76	3.80	يقوم البنك بوضع إستراتيجياته بناءً على إستراتيجيات البنوك المنافسة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة، كما يلاحظ بأن الأوساط الحسابية تقع في المدى ما بين (3.60- 4.40) وبالتالي فإن الإتجاه العام لآراء المبحوثين عن عبارات هذا المحور تتجه نحو الموافقة بشدة والموافقة. يمكن ملاحظة أن الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تتراوح ما بين (0.54- 0.93) مما يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

جدول (7): الإتجاه العام لمتوسط للفرضية الثانية

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.002	69	26.800	0.41	4.00

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارات المحور مجتمعة قد بلغ (4.00) وهو المحدد سلفاً بالموافقة، وعليه يمكن تأكيد الفرض القائل بأن هناك علاقة ذات

دلالة إحصائية بين التحليل البيئي وتطوير الخدمة المصرفية

جدول (8): الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الثالثة

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
أوافق	0.000	3	34.000	0.70	4.04	تقوم إدارة البنك بوضع خطة إستراتيجية لتقديم خدماتها المصرفية
أوافق بشدة	0.000	2	19.840	0.57	4.40	توفر إدارة البنك الإمكانيات المادية والبشرية لتنفيذ الخطة الإستراتيجية
أوافق بشدة	0.000	2	20.320	0.59	4.24	يحرص البنك على توضيح أهدافه ورسائله للعاملين
محايد	0.000	4	28.400	0.94	3.36	تشارك إدارة البنك العاملين في وضع الخطة الإستراتيجية
أوافق	0.000	4	54.000	0.79	3.70	تضع إدارة البنك خطة إستراتيجية تتكيف مع التطورات البيئية المحيطة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة، كما يلاحظ بأن الأوساط الحسابية تقع في المدى ما بين (3.36- 4.40) وبالتالي فإن الإتجاه العام لآراء المبحوثين عن عبارات هذا المحور تتجه نحو الموافقة بشدة والموافقة. يمكن ملاحظة أن الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تتراوح ما بين (0.57- 0.94) مما يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

جدول (9): الإتجاه العام لمتوسط للفرضة الثالثة

الإتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.006	10	24.800	0.46	3.95

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارات المحور مجتمعة قد بلغ (3.95) وهو المحدد سلفاً بالموافقة، وعليه يمكن تأكيد الفرض القائل بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضع خطة إستراتيجية وتطوير الخدمة المصرفية.

الخاتمة

أولاً: النتائج:

1. ينتهج بنك فيصل الإسلامي السوداني رؤية واضحة لتقديم خدمة أفضل.
2. لدى البنك خطة إستراتيجية واضحة مبنية على أساس توقعات العملاء، وتتكيف مع تطورات البيئة المحيطة.
3. يحرص البنك على تقييم إستراتيجياته بشكل مستمر مما يؤدي إلى تقديم خدمة فعالة.
4. تضع إدارة البنك إستراتيجيات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة ووفق الخطط الموضوعية.
5. تحرص إدارة البنك على تحليل البيئة الداخلية والخارجية بصورة دورية.
6. يقوم البنك بتقييم الأداء للتعرف على نقاط القوة والضعف.

ثانياً: التوصيات:

1. ضرورة العمل على وضوح رؤية ورسالة البنك لجذب العملاء، وعلى تقييم الإستراتيجيات بشكل مستمر.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أسامة خيرى، القيادة الإستراتيجية، عمان: دار اليازة للنشر والتوزيع، 2014م.
2. بشار الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط2، عمان: دار اليازة للنشر والتوزيع، 2009م.
3. جورج جاكسون وآخرون، التنظيم: منظور كلي للإدارة، ترجمة خالد حسن، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1988م.
4. حسن محمد أحمد مختار، الإدارة الإستراتيجية- المفاهيم والنماذج، ط2، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2011م.
5. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر، 2000م.
6. صالح مهدي العامري وطاهر الغالبي، مبادئ إدارة الأعمال، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008م.
7. عبد العزيز مخيمر وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008م.
8. عصام عبد اللطيف، مهارات ومعايير الأداء الإداري، القاهرة: نيو لينك الدولية للنشر والتدريب، 2016م.
9. علي عبد الله الحاكم، الإدارة الإستراتيجية، الخرطوم: منشورات جامعة السودان المفتوحة، 2006م.
10. محمد إسماعيل بلال، مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2004م.
11. محمد الصيرفي، المدير والقائد، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية، 2008م.
12. محمود حسين الوادي وعبد الله إبراهيم نزال، تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012م.
13. مدحت محمد أبو النصر، مقومات التخطيط والتفكير الإستراتيجي المتميز، ط2، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015م.

ثانياً: المجلات العلمية:

1. جاسم عبد الرحمن المعاينة، "الإدارة الإستراتيجية ودورها في تحسين أداء البلديات"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (3)، العدد (9)، الجزائر، سبتمبر، 2022م.
2. خضر خليل شيخو الجرجري، دور الإدارة الإستراتيجية في تحقيق التفوق التسويقي في المنظمات الصناعية- دراسة استطلاعية على عدد من الشركات الصناعية في محافظة دهوك، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة زاخو، المجلد (6)، العدد (1)، العراق، 2018م.
3. سميحة علي مخلوف ومنى شعبان عثمان، "معوقات تطبيق الإدارة الإستراتيجية في مدارس التعليم الثانوي الفني في مصر"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد (10)، ج (2)، مصر، 2018م.
4. صلاح عبد القادر النعيمي، "مواصفات المفكر الإستراتيجي في المنظمة"، المجلة العربية للإدارة، المجلد (23)، العدد (1)، يونيو/ 2003م.
5. عبد الملوك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفعالية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001م.
6. فاطمة عمر شاعي العتيبي، "واقع تطبيق الإدارة الإستراتيجية في إدارة التعليم بمحافظة الخرج"، مجلة رواد الإبداع العلمي، العدد (13)، كوالالمبور، مارس، 2021م.

ثالثاً: الرسائل العلمية:

1. أمل أحمد الطيب حامد، الهندرة ودورها في تحسين الأداء- دراسة حالة سلطة الطيران المدني في الفترة من 2011- 2016م، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة إفريقيا العالمية، 2017م.
2. إيلاف مصطفى حسن محمد، أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم، 2022م.
3. ليلى بنت سعد الهاشم، واقع الإدارة الإستراتيجية في الأجهزة الحكومية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2006م.

4. محمد حنفي محمد نور، أثر الإدارة الإستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء- دراسة حالة: قطاع الاتصالات السودانية، رسالة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الخرطوم، 2010م.
5. محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة- دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة في التسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007م.

رابعاً: الشبكة الدولية للمعلومات:

1. <http://www.elbassair.net/>. دور المدير الإستراتيجي في تفعيل الأداء المتميز في المؤسسة

إتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة نيالا نحو استخدام

نظم المعلومات التربوية

عبد القديم عبد الرحمن أستاذ أصول التربية المشارك - كلية التربية جامعة نيالا

ياسر حسين الماحي أستاذ مساعد - أمانة المكتبات - جامعة نيالا

محمد علي أحمد محمد أحمد أستاذ تكنولوجيا التعليم المشارك - كلية التربية جامعة السودان المفتوحة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على إتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة نيالا نحو استخدام نظم المعلومات في عمليات التدريس. تمثلت مشكلة الدراسة في صعوبة الحصول على المعلومات الإدارية والاتصال الإداري عبر وحدات العمل في كلية التربية بالجامعة، تحاول هذه الدراسة الوقوف على تلك الصعوبات وبيان مدى تأثيرها في إيجاد نظام معلومات بالكلية، ونبعت أهمية الدراسة من أهمية موضوع نظم المعلومات في المؤسسات التعليمية خاصة الجامعات. لغرض هذه الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي استنادا إلى منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي، ولجمع المعلومات والبيانات أعتمد الباحثون على أداة الملاحظة بالإضافة إلى الإستبانة التي وزعت على عينة قصدية لعدد (ثلاثون) من أعضاء مجتمع الدراسة المتمثل في أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة نيالا بولاية جنوب دارفور، السودان. ومن أهم نتائج الدراسة: أن استخدام نظم المعلومات التربوية يساعد في توفير المعلومات الإدارية الضرورية واسترجاعها عند إتخاذ القرارات في كلية التربية - جامعة نيالا. إن المختبرات العلمية ومباني الحاسوب والإنترنت غير متوفرة وغير كافية لتطبيق نظم المعلومات بكلية التربية - جامعة نيالا. ولا تتوافر بالكلية قاعدة بيانات ومعلومات للطلاب واللازمة لتشغيل وتطبيق نظم المعلومات التربوية. وتقدم الباحثون في الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: على إدارة كلية التربية الاهتمام بتعزيز إتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالكلية نحو استخدام تقنية المعلومات والاتصالات بنشر الوعي المعلوماتي ومهاراته بينهم والحث على التدريب والتعلم المستمر بما يمكنهم من مواكبة المتغيرات المستمرة في المجال خاصة في جانب نظم المعلومات. العمل على تطوير البني التحتية المتعلقة

بتوفير نظم المعلومات التي تسهم في إتاحة مصادر المعرفة المتنوعة في شكل رقمي مع توفير الربط الشبكي الذي يمكن من الوصول إلى تلك المصادر للمساهمة في تطوير خدمة البحث العلمي بالكلية. العمل على بناء قاعدة بيانات ونظام معلومات يسهم في بناء أرشيف ومستودع رقمي لإدارة وحفظ ملفات وبيانات الطلاب والعاملين بكلية التربية – جامعة نيالا بالإضافة إلى المحتوى الخاص بالكلية سواء كان مناهج ومقررات أو تقارير أكاديمية وإدارية.

Abstract:

This study aimed to identify the attitudes of faculty members at the Faculty of Education, Nyala University, towards the use of information systems in teaching processes. The problem of the study was the difficulty of obtaining administrative information and administrative communication through work units in the College of Education at the university. This study attempts to identify these difficulties and indicate the extent of their impact on creating an information system in the faculty. The importance of the study stemmed from the importance of the subject of information systems in educational institutions, especially universities. For the purpose of this study, the researchers used the descriptive approach based on the case study approach and the analytical approach, and to collect information and data, the researchers relied on the observation tool in addition to the questionnaire that was distributed to an intentional sample of (thirty) members of the study community represented by faculty members at the Faculty of Education at Nyala University in the state of South Darfur, Sudan. Among the most important results of the study: - The use of educational information systems helps in providing and retrieving the necessary administrative information when making decisions in the Faculty of Education - University of Nyala. - Scientific laboratories, computer buildings and the Internet are not available and insufficient to implement information systems at the Faculty of Education - University of Nyala. - The college does not have a database and information for students necessary for the operation and application of educational information systems. In the study, the researchers made a number of recommendations, including: The administration of

the College of Education should pay attention to strengthening the faculty members' attitudes towards the use of information and communication technology by spreading information awareness and skills among them and urging continuous training and learning to enable them to keep pace with the continuous changes in the field, especially in the aspect of information systems. Work on developing the infrastructure related to the provision of information systems that contribute to the availability of various sources of knowledge in digital form, while providing the networking that enables access to these sources to contribute to the development of the scientific research service in the college. Work on building a database and an information system that contributes to building an archive and digital repository to manage and preserve the files and data of students and workers at the Faculty of Education - Nyala University, in addition to the faculty's content, whether it is curricula and courses or academic and administrative reports.

أولاً: الإطار العام ومنهجية الدراسة:

مقدمة:

إن بنا الحضارة الحديثة أصبح يعتمد بشكل أساسي على توفير المعلومات التي تعتبر مورداً أساسياً لوضع الإستراتيجيات وإعداد الخطط وتصميم أسس وأساليب تنظيم وجمع المعلومات وتوثيقها بأشكالها المختلفة، وتبادلها من خلال الحواسيب وشبكات المعلومات. وتعتبر نظم المعلومات من أهم موارد البحث العلمي ومتطلبات إتخاذ القرار لذلك يعتبر توفرها ضماناً لفاعلية السياسات والإستراتيجيات والخطط التربوية والتعليمية". (مطوع، 2003م، 15). وخاصة في مؤسسات التعليم العالي حيث أثبتت البحوث ضرورة استخدام التقنية الحديثة في تطوير نظم إدارة المعلومات التربوية بما فيها المؤسسات والأفراد والمعدات والأجهزة والأدوات والمناهج والتوجيه والتقييم وكل ما يتعلق بكافة الجوانب لاسيما التعلم الإنساني

مشكلة الدراسة:

إن برمجة المعلومات وحوسبتها في شكل منظومة معلوماتية يعتبر من الضروريات في عصر التقنية وامتلاك المعرفة، ذلك لتسهيل انسياب المعلومات وتوفيرها وحفظها وسرعة إتخاذ القرار العلمي الصائب. لقد لاحظ الباحثون من خلال عملهم بجامعة نيالا بأن هنالك صعوبة في الحصول على المعلومات الإدارية والاتصال الإداري عبر وحدات العمل، وبخاصة في كلية التربية، تحاول هذه الدراسة الوقوف على تلك الصعوبات وبيان مدى تأثيرها في إيجاد نظام معلومات بالكلية، وذلك صياغة هذه المشكلة في السؤال الرئيسي التالي: ما واقع نظم المعلومات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية؟

فروض الدراسة:

من السؤال الرئيسي السابق صاغ الباحثون فروض الدراسة التي يمثل إثبات صحتها من عدمه الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي.

1. لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية اتجاهات إيجابية نحو استخدام نظم المعلومات في كلية التربية.
 2. تتوفر بكلية التربية جامعة نيالا البنية التحتية الملائمة لتطبيق نظم المعلومات.
- ### أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع نظم المعلومات في المؤسسات التعليمية خاصة الجامعات، وعليه فإن هذه الدراسة تبرز أهميتها من خلال:

1. المساهمة في إثراء موضوع نظم المعلومات بجامعة نيالا الذي يبقى موضوعاً مهماً يستحق البحث.
2. التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة نيالا نحو استخدام نظم المعلومات.
3. الكشف عن البنية التحتية لنظم المعلومات بكلية التربية جامعة نيالا.
4. لفت نظر إدارة كلية التربية والجامعة لأهمية تطوير نظم المعلومات بالكلية، والعمل على تقديم الدعم المادي والفني اللازمين.

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى دور نظم المعلومات التربوية في تطوير العمل الإداري بكلية التربية جامعة نيالا.
2. التعرف إلى اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية - جامعة نيالا نحو استخدام نظم المعلومات.
3. الكشف عن الدور الفاعل لنظم المعلومات في تحديد مدخلات ومخرجات النظام التعليمي بكلية التربية.
4. الكشف عن البنية التحتية لنظم المعلومات بكلية التربية جامعة نيالا.

منهج الدراسة:

استخدم الباحثون الأسلوب الوصفي استناداً إلى المنهج التحليلي ومنهج دراسة الحالة والذي يهتم بدراسة الظواهر ووصفها، وتحليل عناصرها للوصول للعلاقات بينها ومحاولة إيجاد الحلول المنطقية لها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة في حدودها الموضوعية على دراسة واقع نظم المعلومات بكلية التربية جامعة نيالا، وتمثلت الحدود المكانية في كلية التربية، جامعة نيالا بولاية جنوب دار فور، أما في إطار حدودها الزمانية فقد شملت الدراسة الفترة ما بين 2020 إلى 2021م.

مصطلحات الدراسة:

نظام المعلومات: **Information System**: "نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع و تشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة إتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة". (منال وجمال، 2003، 3).

نظم المعلومات التربوية **Education Management Information system**:: يشير مصطلح إدارة نظم المعلومات التربوية إلى النظام الذي يتم تصميمه لإعداد المعلومات المتعلقة بإدارة العملية التربوية بصورة نظامية. أو هو مجموعة من الأنظمة الفرعية التي يتم من خلالها جمع، تحليل، نشر، وتقييم المعلومات ذات العلاقة بالنظام التربوي والتي تستخدم لأغراض دعم عملية إتخاذ القرار ووضع السياسة التربوية، حيث يكون مسئول عن عملية جمع، تحليل، طبع، نشر وتوزيع المعلومات للمستويات التربوية الأدنى، وبما أننا نعيش في

عصر المعلوماتية فإن نجاح المؤسسة التربوية سيعتمد بدرجة كبيرة على مقدار ما يتوفر لديها من معلومات دقيقة وذات مصداقية وقابلة للاستخدام بصورة سهلة وفعالة، وهذا ما يجب أن يوفره النظام التربوي (علي، 2003م، 66).

هي إنتاج ونقل الأفكار والنظريات والحقائق والأنظمة والإحصاءات والأنشطة التربوية والثقافية وغيرها من المعلومات والبيانات المتعلقة بالنظم التعليمية، والتي تسهم في تحسين وتطوير نوعية التعليم.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (عبد نعمة الشريف، 2004م): دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. صنعاء: جامعة صنعاء،

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات بما تشمله من أنظمة جزئية في المساهمة في إدارة المؤسسات الحكومية حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية باعتبار وزارة التربية والتعليم من المؤسسات العملاقة ذات الهيكل التنظيمي الضخم، ما هو دور نظم المعلومات في هذه المؤسسة، استخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي وذلك بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية وذلك قصد الوصف العميق لدور نظم المعلومات في المؤسسات بهدف وضع سياسات مستقبلية وإتخاذ إجراءات تزيد من دورها الفاعل وفي إطار المنهج الوصفي استخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة كوسيلة من وسائل النفاذ إلى أعماق الموضوع من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة التربية والتعليم والقيام بالتوصيف المعمق لهذا الوصف بهدف التدقيق في كل جزء من أجزاء الظاهرة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم الخروج بالنتائج العامة التالية:

- أدي تطور مفاهيم وأهمية (المعلومات - النظام - الاتصال - خصائص المعلومات - اقتصاد المعلومات) إلى تشكيل الصيغة النهائية لمفهوم نظام المعلومات ومقوماته الأساسية ككيان متكامل داخل المؤسسات يختص بإنتاج وحفظ وبث المعلومات.

- أن المؤسسة لا يمكن أن تستمر وتبقي إلا من خلال نظام معلومات متكامل يحتوى على مختلف الأنظمة الجزئية، وتكون مصممة بحسب المجال الذي تعمل فيه بهدف القضاء على التداخل في المهام وحل كل مشاكل المؤسسة بكفاءة عالية.

2. دراسة المنظومة التربوية وتقنيات المعلومات في فلسطين، 2004م: طبيعتها ومصادرها واستخداماتها.

هدفت هذه الدراسة إلى توحيد الرقم الإحصائي التربوي الفلسطيني بتوحيد طرائق جمع البيانات وتدقيقها وحوسبتها وتصنيفها وتبويبها وفق أسس علمية ثابتة. وتسهيل تناول البيانات من قبل متخذي القرار التربوي، ترجمة الواقع التربوي في مؤسسات التعليم بمختلف فروعها رقمياً. توفير البيانات الإحصائية وفق حاجات الدوائر والأقسام بمختلف تخصصاتها وحوسبتها ضمن برامج خاصة واستخدام ترميز موحد وتسهيل تناولها من قبل مستخدميها. أهم الأهداف تحديد الأهداف العامة والخاصة للخطة الخمسية التطويرية. ساعدت في تشخيص الوضع التعليمي القائم. ومعرفة التغيرات الهيكلية والمنهجية في نظام التعليم.

3. دراسة نظام إدارة المعلومات التربوية للتعليم في العراق، 2008م: (الوضع الحالي وآفاق جديدة).

هدف المشروع إلى دعم جهود وزارة التربية العراقية في إطار سعيها لإنشاء أنظمة إدارة معلومات تربوية كفؤة توفر البيانات الأساسية الضرورية جداً للوزارة، وتساهم في إعداد مؤشرات تربوية، وتساعد الوزارة على تأدية وظائفها في مجالات التخطيط وإدارة النظام التعليمي بالإضافة إلى صياغة السياسات. كما تكمن أهمية نظام إدارة المعلومات التربوية هذا في مساهمته الفعالة على تخصيص الموارد لإعادة بناء النظام التعليمي في العراق .

أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج لا بد من العمل على تطوير وتحسين وصيانة تطبيقات الحاسب الآلي لتلبية احتياجات الإدارة العامة للتربية والتعليم والمدارس التابعة لها من خدمات تقنية المعلومات والحاسب الآلي. ووضع نظام للصيانة الدورية والطارئة للأجهزة والمعدات ومتابعة تنفيذ العقود الخاصة بذلك. ثم معالجة المشكلات والمعوقات التي تواجه

نشاطات المركز والنظر في كافة المسائل التي ترد في هذا الخصوص، تحديد احتياجات المركز من القوى العاملة والتجهيزات والمواد والعمل على توفيرها.

4. دراسة (إبراهيم بختي، 2005م) صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء.

حيث عمد الباحث في دراسته إلى تبيان علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، وقد توصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسماً مشتركاً في أغلب المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات. ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

5. دراسة (مراد راييس، 2006م) أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة. حيث عمدت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، وقد توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك بالسرعة والدقة في أداء الأعمال، والتقليل من التكاليف، والقضاء على ضغوطات العمل وتفادي بعض المشاكل والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق والإجراءات البيروقراطية والغموض في تأدية بعض المهام وضيق المكان بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن العمل عبر الشبكات أدى إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء أعمالهم في وقت قصير دون الحاجة إلى التنقل.

كما توصل الباحث إلى أن المزايا الجلييلة التي منحها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال هذا لا يعني أنها لا تنطوي على سلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو قصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسات جميعها في ضرورة التدريب المستمر للمعلم والكوادر الفنية المساعدة في ترقية وتطوير تقنية المعلومات التربوية، وذلك لمواكبة العولمة والتكنولوجيا والانفجار المعرفي والتقدم التقني والعلمي المتسارع، وتؤكد الدراسات أثر بقاء التدريس المدعم الذي يستخدم فيه الأسلوب العلمي (التقنيات التربوية) وذلك لتخفيف العبء عن المعلم وإشراك الطلاب في عملية التعليم، وذلك لتحقيق تعلم أفضل وأبقى أثراً من التعلم التقليدي، لأن استخدام الأسلوب العلمي هو الأسلوب الذي يمكن من تطوير التخطيط التربوي السليم.

عليه فقد استفاد الباحثون من تلك الدراسات السابقة، وأصبحت ركيزة أساسية، بعد أن أوجدوا لدراسته استهلال معرفي طيب للنواحي التي حاولوا تحسسها، هذا وقد توصلوا للارتباط في نوعية التقنيات المستخدمة في طرائق التدريس المختلفة، مما يسهل الاستفادة من التقنيات التربوية في المناهج التربوية وتفعيل دور إدارة المعلومات التربوية وفق التقنيات التربوية الحديثة، وذلك لتطويرها باستخدام أحدث طرائق التكنولوجيا الممكنة.

كما يلاحظ أن نتائج هذه الدراسات تشير إلى أهمية استخدام نظم التقنيات التربوية كجزء أساسي في العملية التعليمية/التعليمية وتشكل مكوناً من مكونات نظم إدارة المعلومات التربوية، الذي يسعى لتحقيق هدف نمو الفرد في كل الجوانب العلمية والمعرفية نمو متكاملاً، لبلوغ الهدف النهائي هو إعداد المواطن الصالح، الذي يتكيف مع بيئته بالطرق العلمية المستحدثة وفق اللوائح والقوانين المنظمة لبيئته التربوية.

ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها الحيز المكاني إذ أنها أول دراسة في ولايات دارفور الكبرى تتناول واقع استخدام نظم المعلومات بإدارات التعليم و التربية وتعمل على دراسة الهيكل الإداري للوزارة، وتقييم مدى إسهام النظم في تطوير النظام التربوي/ التعليمي في الولاية.

المحور الثاني: الإطار النظري:

مفهوم نظام المعلومات:

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسات كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في إتخاذ القرارات.

ويعرف نظام المعلومات بتعريفات عديدة نذكر منها:

إن نظام المعلومات "هو مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة". (إبراهيم، 2005، 1).

كما أن "نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة إتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة". (منال وجلال، 2003، 3).

كما تعرف نظم المعلومات بأنها الأنظمة التي تتكون من مجموعة من الأشخاص وسجلات البيانات وبعض العمليات اليدوية وغير اليدوية، تعالج هذه النظم بالعموم البيانات والمعلومات الخاصة بكل منظومة، وتنشأ حسب سير العمل في المؤسسة وذلك للحصول على المخرجات النهائية.

عليه فإن نظم المعلومات هي عبارة عن مجموعة متكاملة من المكونات التي تقوم بجمع وتخزين ومعالجة البيانات وتوفير المعرفة والمعلومات، والمنتجات الرقمية، وتعتمد شركات الأعمال وغيرها من المنظمات على نظم المعلومات لإدارة وتنفيذ عملها والتفاعل مع الموردين والعملاء، والتنافس في السوق. تتكون نظم المعلومات بشكل رئيسي من أجهزة الحاسوب، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والبرمجيات، وقواعد ومستودعات البيانات والإجراءات والموارد البشرية. "Information systems" متاح في الموقع www.britannica.net تاريخ الاسترجاع: 2019/1/4م.

ومما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر (المادية، البشرية، المالية، المعنوية،...) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات

مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية وبالتالي إتخاذ قرارات صحيحة وصائبة.

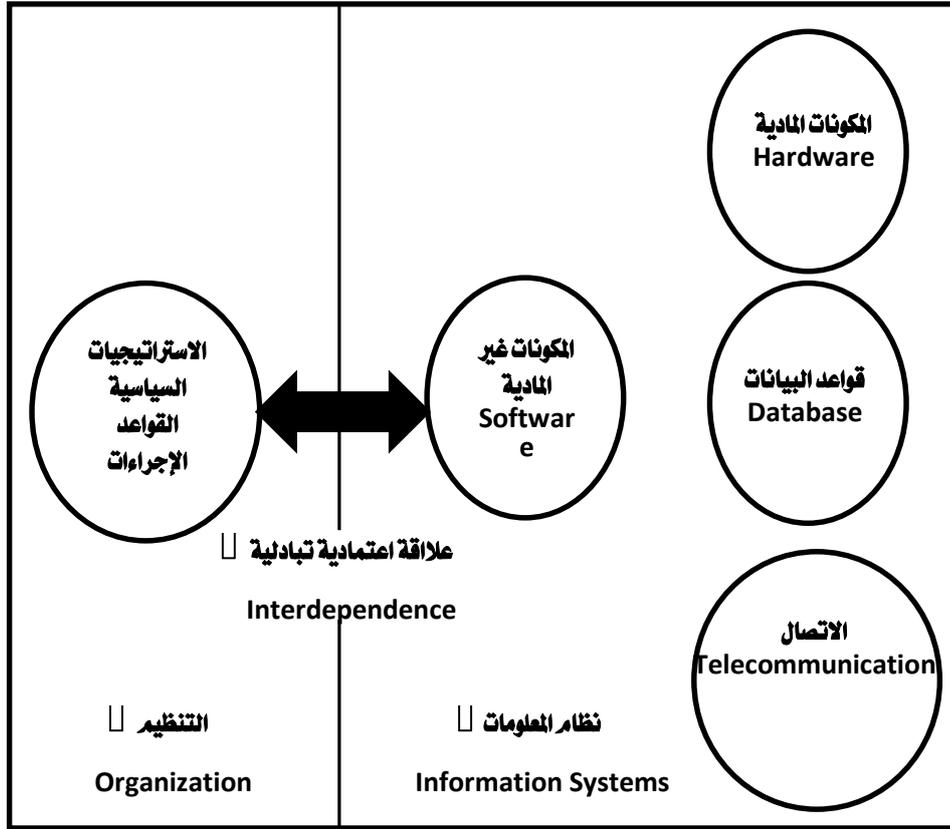
دور نظم المعلومات في الجامعات والمؤسسات التربوية:

إن لنظم المعلومات أدوارا عديدة في الجامعات نذكر منها تساهم مساهمة فاعلة في دعم عمليات التشغيل الإدارية والأكاديمية بالجامعة، وتدعم عمليات صنع القرار الإداري، وتبرز الميزة التنافسية، وتفتح الأبواب أمام إقامة تحالفات مع إدارات نظم معلومات أخرى، تدريب العاملين في مجال نظم المعلومات، إعداد و تصميم نظم خاصة للمعلومات الإستراتيجية المستقبلية. كما تلعب المعلومات دوراً هاماً في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانات وقدرات الأجهزة الإدارية. وهناك عديد من الإتجاهات في الأجهزة الإدارية تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات من أهمها الإتجاه إلى زيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في إتخاذ القرارات.

إن أهمية فاعلية استخدام نظم المعلومات في الجامعات يرجع لأهمية دور هذه النظم في نجاح تلك المؤسسات التعليمية وتكامل الوظائف والعمليات الإدارية داخلها، وبالدرجة التي تتزايد فيه فاعليه نظم المعلومات الإدارية بالجامعات، تتزايد قدرة الإدارات الجامعية وعاملها على إنجاز كافة المهام والوظائف الإدارية بجودة عالية وتعمل على تطبيق الضبط والانتظام والسرعة والدقة في إنجاز ما هو مطلوب من وحداتها الإدارية المختلفة (عاشور، وآخر، 2010، 85).

ويمكن النظر إلى المؤسسة كنظام أن المعلومات تمثل إحدى الموارد الضرورية لقيامها بأنشطتها، فهي بجانب الموارد المالية، المادية، البشرية مدخلات النشاط التحويلي الهادف لتقديم مخرجات في صورة سلع أو خدمات، وتوصف العلاقة بين المؤسسة ونظم المعلومات بأنها علاقة اعتمادية تبادلية Interdependence، بمعنى أن المؤسسة تعتمد على نظم المعلومات المطبقة بها، وفي المقابل يعتمد تطبيق المعلومات على قواعد وسياسات وإجراءات وإستراتيجيات المؤسسة، ولعل ذلك يتضح من الشكل التالي: (نبيل، 2009، 119).

شكل رقم (1) يوضح العلاقة الاعتمادية التبادلية بين المؤسسة ونظم المعلومات



ومن الشكل السابق يتضح أن:

كل طرف يعتمد في نشاطه أو تطبيقه على ما يتيح له الطرف الآخر، فعلى سبيل المثال تخطيط إستراتيجيات المؤسسة يعتمد على قيام مسؤولي الإدارة العليا المنوط بها صياغة الإستراتيجيات بالتفاعل مع نظم المعلومات التنظيمية من خلال المكونات المادية وغير المادية، واستخدام قواعد البيانات وتقنيات الاتصال، للحصول على الدعم المعلوماتي اللازم.

مكونات نظم المعلومات: يتكون نظم المعلومات من: متاح في الموقع (<https://hyatoky.com>):
2020/8/13م.

1. الأجهزة: أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.
2. البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من

الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع.

3. قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

4. الإجراءات: هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

5. الأفراد: يمثلون المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبرون من أهم عناصر النظام حيث يقوموا بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

إن نظم المعلومات الحديثة تستخدم جميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل إلكتروني، وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات. ويقوم نظام المعلومات بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين، ربما يكون فرداً أو مجموعة من الأفراد. الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة توفر الحاسبات الآلية. وربما تكون مخرجات العديد من النظم مستخدمة بشكل روتيني لأغراض الرقابة على أداء الجهاز الإداري نفسه أو لتبسيط تشغيل أوامر المستخدمين.

تصنيف نظم المعلومات:

تصنف نظم المعلومات في أي مؤسسة بناءً على أساس استخدام المعلومات، ويمكن تلخيص هذه التصنيفات وفقاً للآتي: " components and classification of information systems "

متاح في موقع الويب: www.MSG. Retrieved: 4/1/2018

أولاً: نظام دعم المعلومات: **Operation support System** :

عبارة عن إدخال البيانات من قبل المستخدم النهائي حتى يتم معالجتها والحصول على التقارير اللازمة، ويستخدم نظام دعم المعلومات بهدف مراقبة الإنتاج وتسهيل المعاملات التجارية، ودعم الاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة.

ثانياً: نظام معالجة المعلومات: **Transaction Processing System** :

يختص هذا التصنيف بالحسابات المالية والمبيعات، والهندسة، والتسويق والموارد البشرية.

ثالثاً: نظام التحكم في المعلومات: **Process Control System**:

عبارة عن إتخاذ قرارات معينة باستخدام الحاسوب من دون تدخل يدوي بهدف تغذية معلومات النظام المهمة.

رابعاً: نظام التعاون بين المؤسسات: **Enterprise collaboration system**:

عبارة عن تحسين الاتصال وتبادل المعلومات والبيانات بين مختلف المؤسسات والأقسام.

خامساً: نظام دعم الإدارة: **Management Support System**:

هو عبارة عن التصنيف الذي يسهل إتخاذ القرارات من قبل الإدارة.

أنواع نظم المعلومات:

نستطيع أن نصنف نظم المعلومات التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في إتجاهين أساسيين، هما النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إدارياً، ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات، وعددها خمسة نظم. وسنوضح كلا من هذين التقسيمين بالآتي:

1. النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية:

أ. مستوى العمليات: والذي يمثل القاعدة الأساسية للمنظمة، ويشتمل على إدارة عملياتها.

ب. المستوى المعرفي: والذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة.

ج. المستوى الإداري: والذي يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى.

د. المستوى الإستراتيجي: والذي يشتمل على الإدارات العليا.

2. نظم المعلومات التي تتعامل مع المستويات التنظيمية:

أ. نظم معالجة المعاملات: والتي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة، مثل

متابعة الطلبات ومعالجتها، ومتابعة ما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على الماكينات

والمعدات، ومتابعة التعويضات. وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في

المنظمة، التي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للتعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال

المنظمة، ومن أهم النظم المستعملة فيها نظام معلومات المبيعات والتسويق، نظام معلومات المحاسبة والمالية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات الإنتاج. (نبيل، 2005، 115).

ب. نظم المكتب ونظم العمل المعرفي (Knowledge Work System (KWS): تم تطوير أنظمة مدعّمة للمعلومات، هدفها الرئيسي يسير ولو جزئياً أنشطة المكاتب، وبصفة عامة أنشطة الاتصال داخل المؤسسة ومن أمثلة هذه الأنظمة المدعّمة نذكر منها أنظمة معالجة النصوص والمناشير، تسيير المذكرات الفردية والجماعية، تصوير الوثائق، أنظمة الرسائل الإلكترونية الداخلية والخارجية، تبادل الرسائل عن طريق شبكة حواسيب، أنظمة Audio-conference; Video-conference; Tele-conference، أنظمة التبادل الآلي للمعطيات وهي تسمح بتبادل مباشر من حاسوب إلى آخر ووثائق إجراء المعاملات (طلبات، فواتير، إعلان...).

ج. نظم دعم القرار (Decision Support System (DSS): هي أنظمة هدفها الرئيسي مساعدة المقررين عند اتخاذ القرار سواء من ناحية البحث وجمع المعلومات، أو اختيار النماذج الملائمة لإتخاذ القرار أو اختيار القرار المناسب، ويمكن إيجادها في محطات العمل، من خلال ما يعرف بالتحاور إنسان وآلة، معطيات ونماذج للمعالجة المساعدة لإتخاذ القرارات، ومن أمثلة تطبيقاتها تحليل مبيعات الإقليم الذي تقدم خدماتها ومنتجاتها له، وكذلك جدولة الإنتاج، وتحليل التكاليف والأسعار والأرباح، إضافة إلى تكاليف العقود.

د. نظم الدعم التنفيذي (Executive Support System (ESS): ومن أمثلة ذلك نظم دعم الإدارات العليا وهي تخدم المستوى الإستراتيجي، وهي مصممة من أجل التعامل مع عملية صنع القرار غير المقننة من خلال تقديم أشكال بيانية واتصالات، ومن أمثلة تطبيقاتها تنبؤات اتجاهات المبيعات، تطوير خطة العمليات، تنبؤات الموازنة.

هـ. نظم المعلومات الإدارية (Management Information System (MIS):

هو علم ذات طابع تكنولوجي إداري حديث مهم في العصر الحالي فهو يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة، يبحث العلم كيفية تطوير النظم الإدارية باستخدامي التكنولوجي، لدعم صنع القرار، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المؤسسات المختلفة. ويتميز

نظام المعلومات الإدارية عن غيره من نظم المعلومات في عدد من العناصر منها: (سلطان، 2000، 253).

- يهدف النظام إلى المساعدة في صنع القرارات.
- يهدف النظام إلى مساعدة ومساندة العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة في المجالات الوظيفية المختلفة كالتعليم، والإنتاج، والتمويل وغيرها.
- يهدف إلى تدعيم ومساندة الوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والرقابة.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تعدد التعاريف التي تناولت نظم المعلومات الإدارية بشكل واسع وذلك يرجع إلى نظرة المختصين والمستفيدين من النظام، ومن هذه التعريف:

يعرف نظام المعلومات الإدارية على أنه: نظام فرعي من النظام الشامل، يختص بجمع البيانات المتصلة بنواحي النشاط المختلفة للمؤسسة سواء من داخلها أو خارجها، ومعالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة تساهم في حل المشكلات وصنع القرارات ولكافة المستويات الإدارية مع ضرورة تمتع هذه المعلومات بالكمية والدقة المناسبين ووصولها في الوقت المناسب (محمد أبيوي، 2004، 36).

ويعرف أيضاً بأنه: مجموعة من المكونات تشمل الإجراءات Procedure والأفراد People والبيانات Data وقواعد البيانات Data base والبرمجيات والأجهزة Software and Hardware وشبكات اتصال Network، التي تهدف إلى إنتاج المعلومات للمستخدم من أجل القيام بأعماله بسرعة ودقة، لإتخاذ القرارات اللازمة لتحسين أداء المؤسسة والوصول لأهدافها الأساسية (برهان، 2010، 14).

هو نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والبيانات والبرمجيات والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل مل تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة، وإتخاذ قرارات شبه هيكلية بصورة فعالة (غال، 1998، 58).

أهداف نظم المعلومات الإدارية:

الهدف الأساسي لنظم المعلومات الإدارية هو تزويد كافة المستخدمين والمنتفعين بالمعلومات الضرورية التي يحتاجون إليها لتنمية مداركهم وإكسابهم توجيهات وخبرات تسهم في تحقيق الأهداف منها (طواف، 2010، 19).

- المساعدة في ربط الأهداف الفرعية المتعددة وتوجيهها جميعاً نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.
- ربط النظم الفرعية العديدة معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها لتسهيل عمليات إتخاذ القرار.
- تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها.
- توفير العناصر الملائمة من المعلومات لإغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

أما في مجال التعليم والتربية فإن نظام المعلومات التربوية: Education Management Information system: يشير إلى مجموعة المكونات التي تشكل نظاماً متكاملًا للمعلومات في مجال التربية وتشمل التشريعات، والتخطيط، والمشاركة، واللامركزية في إتخاذ القرار والتنمية المستدامة، والتقويم من خلال توظيف الإمكانيات البشرية والمادية بهدف تحقيق أهداف التربية. أي هي إنتاج ونقل الأفكار والنظريات والحقائق والأنظمة والإحصاءات والأنشطة التربوية والثقافية وغيرها من المعلومات والبيانات المتعلقة بالنظم التعليمية، والتي تسهم في تحسين وتطوير نوعية التعليم.

أهمية نظام إدارة المعلومات التربوية:

إن نظم المعلومات التربوية تؤدي دوراً أساسياً في عمليات إتخاذ القرارات التربوية سواء ما يتعلق بالتخطيط التربوي أو تحديد الأولويات في وضع السياسات التربوية، ويعتمد مدى استخدام المعلومات كقاعدة لهداية القرارات التربوية على مدى إدراك العلاقة بين السياسات والمدخلات والعمليات والمخرجات المتوقعة، مما يعد أساساً لإتخاذ القرارات التربوية السليمة بتوجيه الموارد وفقاً للأولويات ونحو المدخلات الأكثر فعالية في تحسين نوعية التعليم. ويرى الباحثون أن أهمية نظم المعلومات في المجال التربوي تتمثل في الآتي:

1. الاهتمام بتكوين قاعدة بيانات شاملة ومتكاملة تغطي كل مجالات العمل في المؤسسة المعنية.
2. تدريب الكوادر البشرية المتاحة للمؤسسة التعليمية على تقنيات العصر حتى يرتقب أداء في مجال العمل التدريسي
3. توظيف أدوات وتجهيزات التكنولوجيا العصرية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية لجماهيرها.
4. الارتقاء بسمعة المؤسسة التعليمية عن طريق التعاون مع كل مؤسسات المجتمع المدني في سبيل توظيف نظم المعلومات من أجل إتخاذ قرارات إيجابية وفق أسس علمية وعصرية مدروسة.
5. التركيز على تضافر كل الجهود المعنية بالمؤسسة التعليمية من أجل دعم نظم إتخاذ القرار بها.

وظائف نظام إدارة المعلومات التربوية:

تقوم نظم المعلومات الإدارية بعدد من الوظائف في المؤسسة التربوية هي: (الحميدي وآخرون، 2005، 76).

1. الحصول على البيانات: تتضمن هذه الوظيفة اختبار كل البيانات اللازمة وتحديد مصدرها الداخلي أو الخارجي سواء كانت شفوية أو مكتوبة وتتطلب المستويات الإدارية المختلفة أو البيانات .
2. تشغيل البيانات: يتم تحديد هذه التعليمات في ضوء المعايير الآتية:
 - أ. الاستخدام: تحدد طبيعة استخدام البيانات ومواصفاتها ومن ثم طريقة معالجة البيانات
 - ب. الخبرات المتخصصة: يشترك المختصين التربويين في وضع تعليمات أو برامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة .
 - ج. تكنولوجيا المعلومات: تحدد التكنولوجيا المستخدمة الإجراءات الفنية للتشغيل .

3. معالجة البيانات: تتضمن تقويم البيانات التأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمؤسسة التربوية، ويتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة وتجري عملية المعالجة وفقاً لإجراءات وبرامج معدة مسبقاً.

4. تخزين المعلومات: تحفظ جميع المعلومات التي تم الحصول عليها سواء غرض معين أو لم تستخدم، وتُخزن بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة وطريقة الحفظ تتوقف على نوع التكنولوجيا المتاحة .

5. المخرجات: بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف ويتم حفظ نسخة من البيانات والمعلومات وترسل للجهة التي تستخدمها، وتأخذ أشكال حسب التكنولوجيا المتاحة .

6. الاتصال: ليس للمعلومات أي قيمة إذا لم تستخدم ولا بد من توصيلها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب للمستخدم، ولا تقتصر وظيفة الاتصال على نظم المعلومات الإدارية بل لا بد أن يكون الاتصال مزدوجاً في الإتجاهين بين المؤسسة والمستفيدين للتأكد من فهمها للمعلومات يكون الاتصال مزدوجاً المطلوبة ويتم استرجاع نتائج الاتصال للمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعية لتقييم الأداء، ويأخذ الاتصال أشكالاً إما شفهيّاً (المقابلة الشخصية) أو مستند (التقارير) أو مرئياً على الحاسوب.

المحور الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية:

تناول الباحثون في هذه الدراسة وصفاً للطريقة والإجراءات التي إتبعوها في تنفيذ هذه الدراسة يشمل ذلك وصفاً لمجتمع البحث وعينته وطريقة إعداد أداة الدراسة والمعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج.

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للقيام بتحليل البيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة، واعتمدت الدراسة مستوى الدلالة 5% الذي يقابله مستوى ثقة 95% لتفسير نتائج الاختبارات التي تم إجراؤها. وقد استخدمت عدة أساليب إحصائية أهمها: أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والتحليلي، حيث تم استخدام بعض الأساليب

الإحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والنسب المئوية والوسط المرجح بالإضافة لاختبار (كاي سكوير).

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من هيئة التدريس بكلية التربية جامعة نيالا، أما عينة البحث فقد تم اختيارها بطريقة قصديه من مجتمع الدراسة حيث بلغت (30) فرداً تم توزيع (30) استبانته لهم، وتم ملاً (30) ما يمثل نسبة (100.0%). وللخروج بنتائج دقيقة حرص الباحثون على تنوع الدرجات العلمية لأفراد عينة الدراسة (المبحوثين) وهذا التنوع له علاقة بأرائهم حول واقع استخدام نظم المعلومات التربوية في تطوير النظام الإداري بكلية التربية جامعة نيالا.

الجزء الأول: بيانات عامة

جدول رقم (1) النوع

م	النوع	التكرار	النسبة%
1	ذكر	25	83.3
2	أنثى	5	6.7
	المجموع	30	100

يتضح من الجدول رقم (1) أن غالبية المبحوثين من الذكور، بتكرارات (25) وبنسبة بلغت (83.3%)، بينما كانت نسبة الإناث (16.7%)، وتكرارات بلغت (5) فقط. وهذه النتيجة طبيعية تتفق مع العدد الفعلي لأعضاء هيئة التدريس بالكلية، إذ أن أغلبهم من الذكور، بينما هناك عدد قليل من الإناث.

جدول رقم (2) الدرجة العلمية

م	الدرجة العلمية	التكرار	النسبة%
1	بكالوريوس	9	30
2	ماجستير	6	20
3	دكتوراه	15	50
	المجموع	30	100

يتضح من الجدول رقم (2) أن غالبية المبحوثين من حملة الدكتوراه بتكرارات بلغت (15) ونسبة (50.0%)، بينما (9) من أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس بنسبة (30.0%)، و(6) بدرجة الماجستير ما نسبته (20.0%). وهذه النتيجة منطقية إذا ما علمنا أن غالبية أعضاء هيئة التدريس بالكلية هم من حملة الدكتوراه.

جدول رقم (3) الخبرة

م	الخبرة	العدد	النسبة %
1	أقل من 5 سنوات	3	10
2	5 و اقل من 10 سنة	7	23.3
3	10 سنة فأكثر	19	63.3
	المجموع	30	100

يتضح من الجدول (3) أن غالبية أفراد عينة الدراسة خبرتهم 10 سنوات فأكثر حيث بلغ عددهم (19) بنسبة بلغت (63.3%)، بنما (7) منهم خبرتهم من 5 وأقل من 10 سنوات بنسبة (23.3%)، و(3) منهم خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة (10%). وهذه النتائج منطقية تتوافق مع النتائج الواردة في الجدول رقم (2) الخاص بالدراجات العلمية لأفراد عينة الدراسة.

اختبار الصدق والثبات:

تم إجراء اختبار للاستبانة قبل صياغتها النهائية للتأكد من ملائمتها لقياس أهداف الدراسة والتأكد من ثبات الفقرات الواردة فيها، ومدى وضوحها بالنسبة للمبحوثين، وذلك عن طريق تحكيمها من قبل أساتذة مختصين في مجال العلوم التربوية والإحصاء، حيث أبدوا ملاحظاتهم على الاستبانة وتمت دراسة هذه الملاحظات وأخذت بعين الاعتبار لإخراج الاستبانة بصورتها النهائية، ومن أجل اختبار ثبات الأداة (الاستبانة) نحو إعطاء نفس النتائج أو نتائج قريبة منها فيما لو كررت عملية القياس في ظروف مشابهة على نفس العينة أو على عينة مماثلة من مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) من أجل اختبار ثبات الإجابات على فقرات الاستبانة، حيث يقيس هذا المعامل مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة ومقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لإجابات المبحوثين تجاه فقرات الاستبانة، وتراوح قيمة معامل ألفا

بين (0 - 100)، وتكون مقبولة إحصائياً إذا زادت عن (60%) فعندها يكون ثبات الأداة جيداً يمكننا تعميم النتائج.

جدول رقم (4) نتيجة اختبار المصادقية لفقرات محاور الدراسة

م	المحاور	عدد الأسئلة	معامل ألفا
1	المحور الأول	15	0.846
2	المحور الثاني	14	0.891
	مجموع الأسئلة	29	0.869

يبين الجدول رقم (4) اختبار ألفا لفقرات الدراسة معاً حيث بلغت قيمة ألفا لجميع الفقرات (86.9%) وتعتبر هذه النسبة ممتازة وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس وتعميم نتائج الدراسة، وأن قيمة معامل (ألفا كرونباخ) للإجابات على فقرات الاستبانة الخاصة بكل فرضية من فرضيات الدراسة كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%). ويعني هذا الثبات في الإجابات، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

التوزيع النسبي لفقرات محاور الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام نظم المعلومات بكلية التربية

م	العبارة	النسبة %				
		موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	استخدام نظم المعلومات التربوية تساعد في توفير المعلومات الإدارية الضرورية واسترجاعها عند إتخاذ القرارات في كلية التربية - جامعة نيالا.	63.3	23.3	6.7	3.3	3.3

2	استخدام نظم المعلومات يساهم في إدارة وحفظ بيانات العاملين	46.7	43.3	6.7	3.3	0
3	من خصائص نظم المعلومات القبول والبساطة في تزويد المعلومات وتحديد المسؤوليات والواجبات بالكلية	26.7	50	13.3	10	0
4	لنظم المعلومات دور أساسي في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية	53.3	20	6.7	13.3	6.7
5	نظم المعلومات أسلوب نمذجة يعتمد على الحاسوب لدعم عملية إتخاذ القرارات بالكلية	26.7	43.3	20	6.7	3.3
6	نظم المعلومات تساعد في دراسة واقع الهيكل الإداري على مستوي الجامعة والكلية والأقسام	43.3	36.7	10	6.7	3.3
7	نظم المعلومات تساعد في وضع الخطط والبرامج والأنشطة بالكلية	50	33.3	10	6.7	0
8	نظم المعلومات تساعد في إعداد المناهج وطرق التدريس والتدريب	40	40	6.7	13.3	0
9	نظم المعلومات تساعد في تطوير خدمة البحث العلمي بالكلية	46.7	40	6.7	6.7	0
10	لنظم المعلومات دور مهم في توزيع القوي العاملة حسب التصنيف الوظيفي للهيكل الإداري بالكلية	43.3	33.3	16.7	0	6.7
11	نظم المعلومات تكون علاقات أفقية ورأسية واضحة للهيكل الإداري والأكاديمي بالكلية	36.7	33.3	13.3	13.3	3.3
12	أساليب نظم المعلومات تجعل الكلية متطورة ومواكبة للتقنيات الحديثة.	46.7	33.3	3.3	6.7	10
13	طريقة نظم المعلومات تعتمد على المسوحات والبحوث الميدانية لجمع البيانات التربوية بالكلية	30	13.3	13.3	6.7	3.3
14	لنظم المعلومات دور في معرفة ترتيب القوي العاملة في الحاضر والتنبؤ بالاحتياجات في المستقبل	40	46.3	3.3	10	0
15	فلسفة نظم المعلومات تبنى على أسس علمية وفنية خاصة في مجال ترقية المعلمين بالكلية	26.7	50	13.3	6.7	3.3

من الجدول رقم (5) يتضح لنا أن أغلب أعضاء هيئة التدريس المبحوثين موافقون على أن استخدام نظم المعلومات يساهم في إدارة وحفظ بيانات العاملين بنسبة (90,0%) إذا جاءت في المرتبة الأولى، ثم تلتها عبارة رقم (9) نظم المعلومات تساعد في تطوير خدمة البحث العلمي بالكلية، إذ جاءت بنسبة موافقة من المبحوثين بلغت (86,7%)، أما عبارة من خصائص نظم المعلومات القبول والبساطة في تزويد المعلومات وتحديد المسؤوليات والواجبات بالكلية فقد جاءت في المرتبة الثالثة من حيث موافقة المبحوثين بنسبة (86,6%)، وما نسبته (86,3%) كانوا موافقون بأن لنظم المعلومات دور في معرفة ترتيب القوي العاملة في الحاضر والتنبؤ بالاحتياجات في المستقبل، ثم تلتها العبارة رقم (7) نظم المعلومات تساعد في وضع

الخطط والبرامج والأنشطة بالكلية بنسبة موافقة بلغت (83,3%) في المرتبة الخامسة، تلتها في المرتبة السادسة من حيث إجابات المبحوثين بالموافقة بنسبة مشتركة بلغت (80.0%) العبارات رقم (6) أن نظم المعلومات تساعد في دراسة واقع الهيكل الإداري على مستوى الجامعة والكلية والأقسام، ورقم (8) أن نظم المعلومات تساعد في إعداد المناهج وطرق التدريس والتدريب، ورقم (12) أن أساليب نظم المعلومات تجعل الكلية متطورة ومواكبة للتقنيات الحديثة. ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم (3) و(15) إذ أن ما نسبته (76,7%) من المبحوثين موافقون على أن من خصائص نظم المعلومات القبول والبساطة في التدويد بالمعلومات وتحديد المسؤوليات والواجبات بالكلية، وأن فلسفة نظم المعلومات تبنى على أسس علمية وفنية خاصة في مجال ترقية المعلمين بالكلية. و في المرتبة الثامنة جاءت موافقة المبحوثين على عبارة أن لنظم المعلومات دور مهم في توزيع القوي العاملة حسب التصنيف الوظيفي للهيكل الإداري بالكلية بنسبة موافقة بلغت (76,6%)، ثم تلتها عبارة لنظم المعلومات دور أساسي في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية في المرتبة التاسعة بنسبة (73,3%). وأما في المرتبة في المرتبة قبل الأخيرة جاءت العبارتين رقم (5) نظم المعلومات أسلوب نمذجة يعتمد على الحاسوب لدعم عملية إتخاذ القرارات بالكلية و(11) نظم المعلومات تكون علاقات أفقية ورأسية واضحة للهيكل الإداري والأكاديمي بالكلية بنسبة موافقة بلغت (70,0%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت موافقة المبحوثين على العبارة رقم (13) بأن طريقة نظم المعلومات تعتمد على المسوحات والبحوث الميدانية لجمع البيانات التربوية بالكلية.

جدول رقم(6) مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات بكلية التربية

م	العبارة	النسبة %			
		موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	الكوادر البشرية المدربة في المجال التقني متوفرة لتطبيق نظم المعلومات التربوية بالكلية	13.3	23.3	13.3	46.7
2	المختبرات العلمية بكلية التربية كافية لتطبيق نظم المعلومات	3.3	16.7	6.7	70

3	مباني الحاسوب والإنترنت بكلية التربية متوفرة لتطبيق نظم المعلومات	3.3	16.7	10	53.3	16.7
4	معينات الحاسوب وملحقاته كافية لتطبيق نظم المعلومات	13.3	6.7	16.7	56.7	6.7
5	الاعتمادات المالية كافية لدعم وتطوير نظم المعلومات بكلية التربية	6.7	13.3	6.7	66.7	6.7
6	قاعدة البيانات بكلية التربية متوفرة وقابلة لتطبيق نظم المعلومات	10	16.7	23.3	43.3	6.7
7	التيار الكهربائي مستمر لتشغيل أجهزة الحاسوب لتطبيق نظم المعلومات	20	10	3.3	50	16.7
8	شبكة المعلومات موزعة جغرافياً وجاهزة لنظم المعلومات التربوية	10	13.3	10	63.3	3.3
9	بيانات تخطيط القوى العاملة من حيث العرض والطلب جاهزة لتطبيق نظم المعلومات التربوية	10	16.7	23.3	40	10
10	تتوافر بالكلية بيانات ومعلومات الطلاب لتشغيل ولتطبيق نظم المعلومات التربوية	3.3	20	13.3	50	13.3
11	توجد مراكز لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وبرمجة نظم المعلومات التربوية.	10	26.7	13.3	46.7	3.3
12	علاقة تدرج الهيكل الوظيفي بالكلية واضحة لتطبيق نظم المعلومات	16.7	36.7	10	33.3	3.3
13	الأنشطة الطلابية (ثقافية، رياضية، اجتماعية) متوفرة بالجامعة لتطبيق نظم المعلومات التربوية.	23.3	20	46.7	0	10
14	توفر شركات الاتصال خدمات معلومات واتصالات بالكلية تساعد في تطبيق نظم المعلومات التربوية.	10	20	13.3	43.3	13.3

من الجدول رقم (6) والخاص بتوافر البنية التحتية بكلية التربية جامعة نيالا نتبين أن أكثر العبارات التي وجدت نسبة موافقة أكبر لدى المبحوثين هي العبارة رقم (12) علاقة تدرج الهيكل الوظيفي بالكلية واضحة لتطبيق نظم المعلومات بنسبة بلغت (54,4%) مقارنة بعدم الموافقة من المبحوثين الذي لغت نسبته (36,6%). وجاءت العبارة رقم (13) الأنشطة الطلابية (ثقافية، رياضية، اجتماعية) متوفرة بالجامعة لتطبيق نظم المعلومات التربوية في المرتبة الثانية من حيث الموافقة لدى المبحوثين بنسبة بلغت (43,3%)، بينما بلغت نسبة عدم موافقتهم على العبارة فقط (10,0%). أما عبارة أنه توجد مراكز لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وبرمجة نظم المعلومات التربوية فقد جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة من المبحوثين بلغت (36,7%)، في حين أن غالبية المبحوثين أجابوا بعدم موافقتهم للعبارة بنسبة بلغت (50,0%)، وتلتها في المرتبة الرابعة العبارة رقم (1) التي تشير إلى أن الكوادر

البشرية المدربة في المجال التقني متوفرة لتطبيق نظم المعلومات التربوية بالكلية إذ وافق عليها ما نسبته (36,6%) من المبحوثين، في حين أن غالبيتهم ما نسبته (50,0%) أجابوا بعدم موافقتهم عليها. ثم جاءت عبارة التيار الكهربائي مستمر لتشغيل أجهزة الحاسوب لتطبيق نظم المعلومات في المرتبة الخامسة إذ أن غالبية أفراد عينة الدراسة المبحوثين أجابوا بعدم موافقتهم عليها بنسبة بلغت (66,6%)، في حين أن ما نسبته (30,0%) منهم أجابوا بموافقتهم عليها. وتليها العبارة رقم (14) توفر شركات الاتصال خدمات معلومات واتصالات بالكلية تساعد في تطبيق نظم المعلومات التربوية. إذ أجاب ما نسبته (30,0%) من المبحوثين بموافقتهم عليها، بنما غالبيتهم ما نسبته (56,6%) أجابوا بعدم موافقتهم عليها. وجاءت في المرتبة السادسة العبارتين رقم (6) قاعدة البيانات بكلية التربية متوفرة وقابلة لتطبيق نظم المعلومات، ورقم (9) بيانات تخطيط القوى العاملة من حيث العرض والطلب جاهزة لتطبيق نظم المعلومات التربوية بنسبة موافقة متساوية من المبحوثين نحو العبارتين بلغت (26,7%)، في حين أن أغلب المبحوثين أجابوا بعدم موافقتهم على العبارتين بنسبة متساوية بلغت (50,0%). وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت العبارتين رقم (8) شبكة المعلومات موزعة جغرافياً وجاهزة لنظم المعلومات التربوية، ورقم (10) تتوافر بالكلية بيانات ومعلومات الطلاب لتشغيل ولتطبيق نظم المعلومات التربوية، بنسبة موافقة متساوية من المبحوثين بلغت (23,3%)، في حين أن غالبية المبحوثين أجابوا بعدم موافقتهم على العبارتين بنسبة بلغت (66,7%) للعبارة رقم (8)، و(63,3%) للعبارة رقم (10). وفي آخر ترتيب العبارات التي تشير إلى توفر البنية التحتية بكلية التربية - جامعة نيالا، جاءت العبارات رقم (2) المختبرات العلمية بكلية التربية كافية لتطبيق نظم المعلومات، ورقم (3) مباني الحاسوب والإنترنت بكلية التربية متوفرة لتطبيق نظم المعلومات، ورقم (4) معينات الحاسوب وملحقاته كافية لتطبيق نظم المعلومات، ورقم (5) الاعتمادات المالية كافية لدعم وتطوير نظم المعلومات بكلية التربية بنسبة موافقة متساوية من المبحوثين بلغت فقط (20,0%)، في حين نجد أن غالبية المبحوثين أبدوا عدم موافقتهم على تلك العبارات، إذ أن (73,3%) غير موافقون على العبارة رقم (2)، وما نسبته (73,4%) غير موافقون على العبارة رقم (5)، وما نسبته (70,0%) من

المبحوثين غير موافقون على العبارة رقم (3). و(64,4%) من المبحوثين غير موافقون على العبارة رقم (4).

اختبار فقرات الدراسة:

- تم اختبار محاور الدراسة من خلال إيجاد الأوساط الحسابية الموزونة "قوة الإجابة"، والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الإستبانة، وجميع هذه العبارات هي أسئلة وصفية وذلك حسب مقياس (ليكرت) الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة. ولإيجاد المتوسطات الحسابية الموزونة تم إعطاء وزن لكل إجابة كالآتي:

أعطي الرقم (1) لإجابات المبحوثين "أوافق بشدة"، أعطي الرقم (2) لإجابات المبحوثين "أوافق"، أعطي الرقم (3) لإجابات المبحوثين "محايد"، أعطي الرقم (4) لإجابات المبحوثين "لا أوافق"، أعطي الرقم (5) لإجابات المبحوثين "لا أوافق بشدة". من ثم تم حساب المتوسطات الحسابية بضرب إجابات المبحوثين في أوزانها كالآتي:

(أوافق بشدة × 1) (أوافق × 2) (محايد × 3) (لا أوافق × 4) (لا أوافق بشدة × 5). ثم يقسم الناتج على مجموع إجابات المبحوثين. وبعد حساب الأوساط الحسابية الموزونة يمكن تقريبها إلى أقرب قيمة للوسط الحسابي الموزون، وذلك حسب الصيغة التالية:

الوزن 1.0 – 1.79 الإجابة أقرب إلى الوزن "أوافق بشدة" "1"

الوزن 1.80 – 2.59 الإجابة أقرب إلى الوزن "أوافق" "2"

الوزن 2.60 – 3.39 الإجابة أقرب إلى الوزن "محايد" "3"

الوزن 3.40 – 4.19 الإجابة أقرب إلى الوزن "لا أوافق" "4"

الوزن 4.20 – 5 الإجابة أقرب إلى الوزن "لا أوافق بشدة" "5"

كذلك تم حساب الانحرافات المعيارية لجميع بنود الاستبانة، وذلك لمعرفة درجة التجانس بين إجابات المبحوثين حول فقرات المحور المعني. فإذا كانت النتيجة أقل من الواحد دل ذلك على التجانس الكبير بين إجابات المبحوثين. فالتجانس بين إجابات المبحوثين، لا يدل على أن جميع المبحوثين متفقين على فقرات الفرضية، وإنما هنالك آراء مخالفة، لذلك يمكن حساب الفرق ما بين متوسط إجابات المبحوثين فإذا كانت الفرق معنوية، دل ذلك على قبول الفرضية.

المحور الأول: والتي تنص على (اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام نظم المعلومات في كلية التربية – جامعة نيالا)

جدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار الوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه لعبارة المحور الأول

م	العبارة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة كاي	مستوى المعنوية	اتجاه العبارة
1	استخدام نظم المعلومات التربوية تساعد في توفير المعلومات الإدارية الضرورية واسترجاعها عند إتخاذ القرارات في كلية التربية – جامعة نيالا.	1.60	1.00	39.3	.000	موافق بشدة
2	استخدام نظم المعلومات يساهم في إدارة وحفظ بيانات المعلمين	1.67	.76	19.3	.000	موافق بشدة
3	من خصائص نظم المعلومات القبول والبساطة في تزويد المعلومات وتحديد المسؤوليات والواجبات بالكلية	2.07	.91	11.9	.008	موافق
4	لنظم المعلومات دور أساسي في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية.	2.00	1.34	22.7	.000	موافق
5	نظم المعلومات أسلوب نمذجة يعتمد على الحاسوب لدعم عملية إتخاذ القرارات بالكلية.	2.17	1.02	15.7	.002	موافق
6	نظم المعلومات تساعد في دراسة واقع الهيكل الإداري على مستوى الجامعة والكلية والأقسام	1.90	1.06	20.7	.000	موافق
7	تساعد نظم المعلومات في وضع الخطط والبرامج والأنشطة بالكلية	1.73	.91	15.1	.002	موافق بشدة
8	تساعد في إعداد المناهج وطرق التدريس والتدريب	1.93	1.01	11.1	.011	موافق
9	تساعد في تطوير خدمة البحث العلمي بالكلية	1.73	.87	16.4	.001	موافق بشدة
10	لنظم المعلومات دور مهم في توزيع القوي العاملة حسب التصنيف الوظيفي للهيكل الإداري بالكلية.	1.93	1.11	9.7	.021	موافق
11	نظم المعلومات تكون علاقات أفقية وراسية واضحة للهيكل الإداري والأكاديمي بالكلية.	2.13	1.17	12.3	.015	موافق
12	أساليب نظم المعلومات تجعل الكلية متطورة ومواكبة التقنية الحديثة	1.80	1.37	41.7	.000	موافق

13	طريقة نظم المعلومات تعتمد على المسوحات والبحوث الميدانية لجمع البيانات التربوية بالكلية.	2.07	1.01	19.7	.001	موافق
14	لنظم المعلومات دور في معرفة ترتيب القوي العاملة في الحاضر والتنبؤ بالاحتياجات في المستقبل.	1.83	.91	16.7	.001	موافق
15	فلسفة نظم المعلومات تبني على أسس علمية وفنية خاصة في مجال ترقية المعلمين بالكلية	2.10	.99	21.7	.000	موافق
المتوسط العام		1.91	1.03	19.6	0.004	موافق

يتضح من الجدول رقم (7) أن:

- الأوساط الحسابية المرجحة للفرضية الأولى تراوحت بين 1.60 إلى 2.17 وجميعها أقل من المتوسط الفرضي (3) بمتوسط عام بلغ 1.91 مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة المبحوثين موافقون على عبارات المحور.

- وأن الانحرافات المعيارية تراوحت بين 0.76 إلى 1.37 بمتوسط عام بلغ 1.03 مما يدل على أن العبارات متناسقة ومنسجمة مع بعضها البعض.

- وبلغت قيمة (كاي سكوير) 19.6 بمستوى معنوية بلغت 0.004 وهي أقل من 0.05 مما يدل على قبولها.

مما تقدم نخلص إلى نتيجة مفادها قبول الفرض الأول المتصل بأنه لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية اتجاهات إيجابية نحو استخدام نظم المعلومات في كلية التربية. المحور الثاني: والتي تنص على (جاهزية البنية التحتية لتطبيق نظم المعلومات التربوية في كلية التربية - جامعة نيالا)

جدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار الوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه لعبارات الفرضية الثانية

م	العبارة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة كاي	مستوى المعنوية	اتجاه العبارة
1	الكوادر البشرية المدربة في المجال التقني متوفرة لتطبيق نظم المعلومات التربوية بالكلية	3.03	1.19	16.3	.003	محايد

2	المختبرات العلمية بكلية التربية كافية لتطبيق نظم المعلومات	3.53	.94	48.7	.000	غير موافق
3	مباني الحاسوب والإنترنت بكلية التربية متوفرة لتطبيق نظم المعلومات	3.63	1.07	22.7	.000	غير موافق
4	معينات الحاسوب وملحقاته كافية لتطبيق نظم المعلومات	3.37	1.16	26.3	.000	محايد
5	وسائل الحركة والتنقل متوفرة لتطبيق نظم المعلومات بكلية التربية	3.53	.97	36.7	.000	غير موافق
6	الاعتمادات المالية كافية لدعم وتطوير نظم المعلومات بكلية التربية	3.53	1.04	41.3	.000	غير موافق
7	قاعدة البيانات بكلية التربية متوفرة وقابلة لتطبيق نظم المعلومات	3.20	1.13	12.7	.017	محايد
8	التيار الكهربائي مستمر لتشغيل أجهزة الحاسوب لتطبيق نظم المعلومات	3.33	1.42	19.3	.001	محايد
9	شبكة المعلومات موزعة جغرافياً وجاهزة لنظم المعلومات التربوية	3.37	1.09	36	.000	محايد
10	بيانات تخطيط القوى العاملة من حيث العرض والطلب جاهزة لتطبيق نظم المعلومات التربوية	3.23	1.17	9.3	.053	محايد
11	تتوافر بالكلية بيانات ومعلومات الطلاب لتشغيل ولتطبيق نظم المعلومات التربوية	3.50	1.07	19	.001	غير موافق
12	توجد مراكز لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وبرمجة نظم المعلومات التربوية.	3.07	1.14	17.7	.001	محايد
13	علاقة تدرج الهيكل الوظيفي بالكلية واضحة لتطبيق نظم المعلومات	2.70	1.21	12.7	.013	محايد
14	الأنشطة الطلابية (ثقافية، رياضية، اجتماعية) متوفرة بالجامعة لتطبيق نظم المعلومات التربوية.	3.43	.97	8.7	.034	غير موافق
15	توفر شركات الاتصال خدمات معلومات واتصالات بالكلية تساعد في تطبيق نظم المعلومات التربوية.	3.30	1.24	11	.027	محايد
	المتوسط العام	3.32	1.12	22.6	0.01	محايد

يتضح من الجدول رقم (8) أن:

- الأوساط الحسابية المرجحة للفرضية الأولى تراوحت بين 3.03 إلى 3.70 وجميعها أكبر من المتوسط الفرضي (3) بمتوسط عام بلغ 3.32 مما يدل على أنهم محايدون على المحور.
- الانحرافات المعيارية تراوحت بين 0.94 إلى 1.42 بمتوسط عام بلغ 1.12 مما يدل على أن العبارات متناسقة ومنسجمة مع بعضها البعض.
- وبلغت قيمة (كاي سكوير) 22.6 بمستوى معنوية بلغت 0.01 وهي أقل من 0.05 مما يدل على معنوية الغيمة.

مما تقدم نخلص إلى نتيجة مفادها قبول الفرضية الثانية التي تنص على (تتوفر بكلية التربية جامعة نيالا البنية التحتية الملائمة لتطبيق نظم المعلومات).

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: من الدراسة النظرية والميدانية خلص الباحثون من هذه الدراسة إلى عدد من النتائج تمثلت في الآتي:

1. أن استخدام نظم المعلومات التربوية يساعد في توفير المعلومات الإدارية الضرورية واسترجاعها عند إتخاذ القرارات في كلية التربية – جامعة نيالا.
2. استخدام نظم المعلومات يساهم في إدارة وحفظ بيانات العاملين بكلية التربية – جامعة نيالا، بما يساعد في وضع الخطط والبرامج والأنشطة بالكلية.
3. أن المختبرات العلمية ومباني الحاسوب والإنترنت غير متوفرة وغير كافية لتطبيق نظم المعلومات بكلية التربية – جامعة نيالا.
4. كما أن الاعتمادات المالية غير كافية لدعم وتطوير نظم المعلومات بكلية التربية – جامعة نيالا.
5. ولا تتوافر بالكلية قاعدة بيانات ومعلومات للطلاب واللازمة لتشغيل وتطبيق نظم المعلومات التربوية.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج أعلاه، يتقدم الباحثون بعدد من التوصيات:

1. على إدارة كلية التربية الاهتمام بتعزيز اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالكلية نحو استخدام تقنية المعلومات والاتصالات بنشر الوعي المعلوماتي ومهاراته بينهم والحث على التدريب والتعلم المستمر بما يمكنهم من مواكبة المتغيرات المستمرة في المجال خاصة في جانب نظم المعلومات.

المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء،

2005م.

2. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري، جمهورية مصر العربية – الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2005م.
 3. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار اليازوري للنشر، 1998م.
 4. طواف عبد الخالق، نظم المعلومات الإدارية وإتخاذ القرار، الأردن: جامعة عمان، 2010م.
 5. علي محمد عيد، القيادة التربوية، مدخل إستراتيجي، طرابلس: المؤسسة الحديثة للكتاب، 2003م.
 6. محمد أبديري الحسين، مقدمة في الإدارة والإنتاج، ط2، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2004م.
 7. محمد نور برهان، أنظمة المعلومات الإدارية، القاهرة: الشركة العربية للتسويق والتوريدات، 2010م.
 8. مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، الجزائر، 2006م.
 9. مطاوع إبراهيم عصمت، الإدارة التعليمية في الوطن العربي، الأردن – عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 2003م.
 10. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية – جمهورية مصر العربية – الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003م.
 11. المنظومة التربوية وتقنيات المعلومات: طبيعتها ومصادرها واستخداماتها، فلسطين، 2004م.
 12. نبيل محمد الصالحي، إستراتيجية الإدارة المدرسية في ضوء الإتجاهات المعاصرة القيادة، التكنولوجيا، عمان: إدارة الجودة الجنادرية للنشر والتوزيع، 2011م.
 13. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية – مدخل معاصر، عمان: دار وائل للنشر، 2005م.
- ثانياً: الرسائل الجامعية:
1. عبده نعمان الشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. صنعاء: جامعة صنعاء، 2004م.

ثالثاً: الشبكة الدولية للمعلومات

1. www.britannica.net
2. <https://hyatoky.com>.

دور قدرات المنظمة في العلاقة بين رضا العاملين والولاء التنظيمي

(شركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم)

أستاذ مساعد الكلية العالمية للعلوم والتكنولوجيا

نهلة حامد إسماعيل حامد

المستخلص:

تناولت هذه الدراسة معرفة دور قدرات المنظمة في العلاقة بين رضا العاملين والولاء التنظيمي بولاية الخرطوم بشركة التأمين الإسلامية المحدودة، التي تعمل في مجال التأمينات بمختلف أنواعها، وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: هل تؤثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. تنبع أهمية الدراسة من خلال الكشف عن قدرات المنظمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين بالشركة. تم استخدام المنهج الاستنباطي لصياغة فرضيات الدراسة، والمنهج الاستقرائي لدراسة الفرضيات واختبارها، والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة، والمنهج التحليلي والوصفي للدراسة الميدانية، شمل مجتمع الدراسة العاملين بشركة التأمينات الإسلامية المحدودة والتي تضم 130 موظف داخل المقر الرئيسي للشركة. تم اختيار عينة عشوائية من 65 مبحوث تم جمع البيانات الأولية للدراسة منهم. استخدمت الدراسة المصادر الأولية والثانوية لجمع بيانات الدراسة، استخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع بيانات أولية، كما اعتمدت الدراسة على الكتب والمراجع، التقارير والبحوث والدراسات السابقة كمصادر ثانوية لبيانات الدراسة. أهم النتائج: وجود علاقة قوية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي. أوصت الدراسة بالآتي: ضرورة رفع القدرات العلمية و المعرفية للعاملين بالشركة من خلال إتاحة فرص الحصول على الدراسات العليا (الماجستير و الدكتوراه) حتى يساهم في ترقية القدرات و المهارات التي لديهم. تطوير الأنظمة داخل الشركة حتى تساهم في زيادة رغبة العاملين في البقاء و المساعدة في تقليل حدة التسيب.

Abstract

This study dealt with knowing the role of the organization's capabilities in the Relationship between employee satisfaction and organizational loyalty in the State of Khartoum in the Islamic Insurance Company Ltd., which operates in The field

of Insurance of all kinds. The problem of the study lies in the following question: Do The capabilities of the organization affect job Satisfaction and organizational loyalty?. The study aimed to know the impact of organization capacities on the job satisfaction, to know the impact of job satisfaction on the organizational loyalty, as well as the impact of organization capacities on the organizational loyalty. The study used deductive approach to design the study hypothesis, inductive approach to testing and studying the study's hypothesis, historical approach to follow the previous studies and the descriptive and analytical approaches for field studies. The study community contents all Islamic Insurance company staffs which was accounted about 130 employees inside the company. There were 65 respondents which have been selected randomly for primary data collection of the study. The study was used primary and secondary data and information sources for collecting data for the study. A questionnaire was used in this study to collect primary data; as well as books, references, reports, thesis and previous studies as secondary data sources. The study concludes a numbers of results the important of it was: There was strong relationship between organization capacities and organizational loyalty. Through above results the study was recommended the following: It's important to raise the scientific and knowledgably capacities for the company's employees in advanced education (M.Sc and Ph.D) to upgrade their skills and capacities. Improving the systems inside company to raise the employees' desire to staying and reduce the absences.

الفصل الأول

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة:

المقدمة:

تشهد منظمات الأعمال منافسة كبيرة في أسواقها، وحتى تكون الشركة في القمة لا بد أن تواكب التطور الحاصل في قطاع السوق والذي يتوقف بدرجة كبيرة على الإبداع والذي يرتبط بامتلاك الشركة قدرات تحقق لها تبني أعمال جديدة وإيجاد أسواقاً جديدة، وخلق قيمة للزبون في المقابل، لتشكل المنظمات القدرات التنظيمية و الإبداعية، لا بد أن تعمل على

بناء وتنمية واستغلال، ودمج وتجميع الموارد، المعارف والمهارات لديها، حتى تتمكن من مواجهة كل هذه التحديات وتمكنها من إتخاذ الفعل المناسب للتكيف مع المتغيرات البيئية وظروف عدم التأكد.

لقد كشفت بعض الدراسات والأبحاث إدراك منظمات الأعمال المعاصرة بأن الإبداع اليوم أصبح مصدر حرج للميزة التنافسية ولا يتحقق لها ذلك إلا من خلال حاجتها إلى قدرات تنظيمية و إبداعية، وبموجب ذلك أصبحت المنظمات بحاجة إلى تطبيق طرق جديدة في الإدارة الإستراتيجية، تستند فيها إلى إعادة تشكيل المنظمة لتعمل في إطار قدرات المنظمة التنظيمية و الإبداعية والولاء التنظيمي ورضا العاملين.

كان بناء القدرات منذ أمد طويل مكوناً رئيسياً في جميع النشاطات المعيارية والتشغيلية التي تقوم بها المنظمة في البلدان الأعضاء. غير أن المنظمة ألفت نظرة جديدة في الآونة الأخيرة على الطريقة التي تنفذ بها عملها، وذلك انسجاماً مع قرار صدر عن الأمم المتحدة ومع تزايد الضغط الدولي لجعل المعونات أكثر فاعلية.

ويضع النهج الجديد الملكية القطرية في صميم بناء القدرات، ويشدد على المسؤولية المشتركة للأطراف المحلية والدولية، أي للأمم النامية والجهات الدولية المانحة. وتحتل المشاركة والشراكة مركزاً هاماً في إستراتيجية المنظمة الجديدة لبناء القدرات. ولذلك يجري العمل على مساندة النظم والعمليات.

تعتمد المنظمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق رضا العاملين مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها.

لهذا تعمل المؤسسات باستمرار بتقصي سلوك العاملين فيها في ظل تزايد تعقد العمل فيها وتشابكه والعمل بفاعلية. وشركات التأمين شأنها شأن المؤسسات الأخرى لا بد لها من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا العاملين مما يؤدي إلى تحفيزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الشركة لأن الولاء التنظيمي

انعكاس لإتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية، إذ أن تدني مستوى الولاء التنظيمي ينعكس على الرضا عن العمل ومن ثم يؤدي إلى تدني قدرات الشركة.

العلاقة بين الفرد والشركة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر، حيث يقدم العاملون الجهد ويقبلون أهداف الشركة ويتوقعون الأجر والحوافز المناسبة.

لهذا حظي موضوع رضا العاملين باهتمام الباحث في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل الدوران الوظيفي و الولاء التنظيمي وقدرات الشركة. إذ كلما كان مستوى رضا العاملين مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى قدرات الشركة والولاء التنظيمي، وكلما انخفض مستوى رضا العاملين أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف الشركة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في كيفية التعرف على قدرات المنظمة وبالتالي تؤثر على الولاء التنظيمي للعاملين وللتعرف على ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل تؤثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للإجابة على هذا التساؤل نطرح مجموعة من التساؤلات التالية:

1. ماهو أثر قدرات المنظمه على الرضا الوظيفي وماهي العوامل المؤثرة به ؟
2. ماهو أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي وماهي العوامل المؤثرة به ؟
3. ماهو أثر قدرات المنظمة على الولاء التنظيمي ؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للبحث: يهدف إلى معرفة أثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وذلك من خلال الاتي:

1. معرفه أثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي.
2. معرفة أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي.
3. معرفة أثر قدرات المنظمة على الولاء التنظيمي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي وذلك من خلال الاتي:

1. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.
2. هنالك علاقة معنوية بين الرضاء الوظيفي و الولاء التنظيمي.
3. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي.

الفرضيات الفرعية:

1. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي.
2. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة والتسيب.
3. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة و الإنتاجية.
4. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة و الأداء.
5. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة و دوران العمالة.

أهمية الدراسة:

تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للعديد من الباحثين، لإجراء أبحاث ودراسات قد تُسهم في تغيير النظرة إلى قدرات المنظمة، لتصبح نظرة إيجابية فاعلة في الرضا الوظيفي و زيادة الولاء التنظيمي للعاملين، ولتسهم في إنجاح وتحقيق أهداف المنظمة. وتُسهم هذه الدراسة في إضافة بعض المعرفة إلى المكتبة السودانية حول الدور الذي تلعبه المنظمة للربط ما بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي. و قد تساعد هذه الدراسة في تطوير أداء المؤسسات، والذي ينعكس بدوره على تقدم و رقي المجتمع السوداني، و يزيد من قدرته على التعامل مع الولاء التنظيمي بطريقة تقوده نحو الازدهار في ادبيات السلوك الإداري.

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً يشكل أهمية قصوي، حيث تدرس ظاهرة انسانية طبيعية حتمية الحدوث بين الأفراد والجماعات العاملين والذين يتفاعلون مع بعضهم البعض اثناء سعيهم لتحقيق أهداف المنظمة.

منهجية الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الاستنباطي لصياغة الفرضيات والمنهج الاستقرائي لدراسة الفرضيات و اختبارها والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة و المنهج التحليلي و الوصفي للدراسة الميدانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة (العاملين بشركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم) و ذلك من خلال تصميم استبانة و اختبار عينه من مجتمع الدراسة لإثبات الفرضيات و الوصول إلى النتائج والتوصيات.

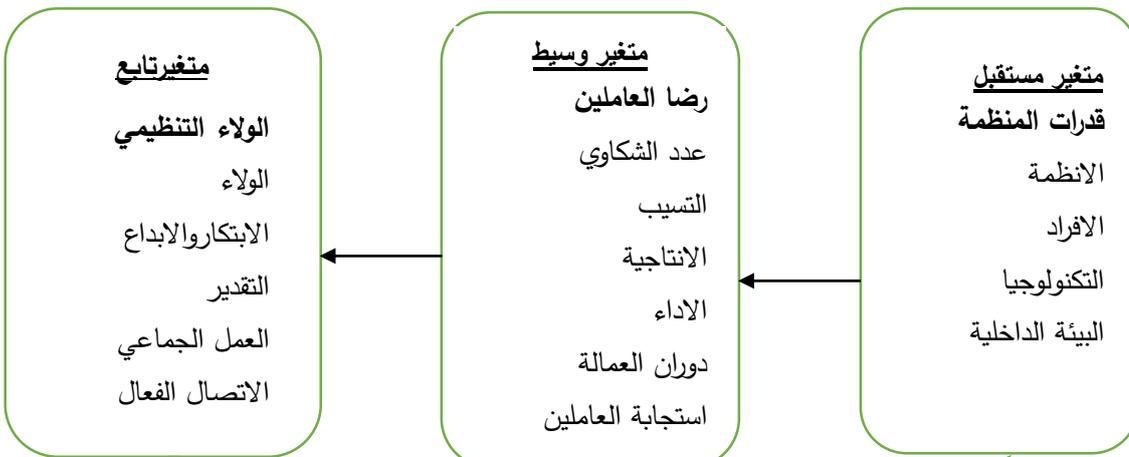
حدود الدراسة تتمثل في الآتي:

1. حدود مكانية: شركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم.
2. حدود زمانية: 2015م - 2017م.

متغيرات الدراسة:

1. متغير مستقل: قدرات المنظمة (الأنظمة، الأفراد، التكنولوجيا، البيئة الداخلية).
2. متغير وسيط: رضا العاملين (عدد الشكاوى، التسيب، الإنتاجية، الأداء، دوران العمالة , استجابة العاملين).
3. متغير تابع: الولاء التنظيمي (الولاء، الابتكار والإبداع , التقدير, العمل الجماعي , الاتصال الفعال).

الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة:



إعداد الباحثة، 2018م

الدراسات السابقة:

1. دراسة (قام الكايد، 1999م)، بعنوان "مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية نحو جامعاتهم، والكشف عن اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي. حيث أظهرت نتائج الدراسة التي تكونت عينتها من (750) فردا وجود مستوى متوسط من الولاء للجامعة. كما كشفت عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للجنس لصالح الإناث، و للعمر لصالح فئة 50 سنة فأكثر، وللخبرة لصالح فئة 12 سنة فأكثر، و للجامعة لصالح جامعة العلوم و التكنولوجيا. كما بينت النتائج عدم وجود فروقات تعزى للحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي (دكتوراه أم ماجستير).

2. دراسة (غانم السحبياني، 2008م)، بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية و جمهورية السودان.

هدفت إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ضباط الأمن العام بمدينة الرياض ونظرائهم من ضباط الشرطة بمدينة الخرطوم لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ضباط السعوديين و السودانيين. وقد افترض الباحث عدة تساؤلات منها: معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن العام بالرياض و ضباط الشرطة بالخرطوم، تحديد مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي للضباط باختلاف خصائصهم الديموغرافية، و معرفة مستوى الأداء الوظيفي وتأثيرات ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي لدى الضباط، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل بتوزيع استبانة لقياس مستوى الرضا الوظيفي على أفراد الدراسة وتوصل إلى النتائج التالية: إن مستوى الرضا الوظيفي لدى جميع أفراد الدراسة بلغ مستوى (4,01) إلى مستوى مرتفع جدا من الرضا الوظيفي. وعدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن السعودي عن نظرائهم الشرطة السودانية نحو جميع أبعاد الرضا الوظيفي

ماعدا بعد الانتماء الذي شهد فروق ادالة إحصائية عند مستوى (0,03) لصالح الضباط السودانيين. وجود تأثير قوى بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد الدراسة نظر الوجود علاقة ارتباط موجبة دالة عند مستوى (0,01) للرضا والأداء. وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائية عن مستوى (0,01)) بين بعض أبعاد الرضا وأبعاد الأداء الوظيفي مما يشير إلى وجود تأثير بينهما.

3. دراسة (عويضة إيهاب، 2008م)، بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة على المنظمات الأهلية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء التنظيمي والرضا لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي وذلك طبقا للمتغيرات الشخصية ومعرفة العوامل التي تعيق وجود الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة والبحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية بمحافظات غزة والتي عددها 1061 منظمة، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قدرها 80 منظمة أهلية أي حوالي 6% من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 360 موظف تراوحت بين (مدير المؤسسة، مدير الفرع، رئيس قسم أو منسق، وموظف إداري وفني، وعامل).

وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر بـ 81% عبرت عنه العينة المستطلعة آراءها، يوجد مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر بـ 72% ، ووجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة.

وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الرضا عن الوظيفة من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع نظام الحوافز كذلك إعادة صياغة نظام الترقيات المطبق، وضع نظام عادل لتقييم الموظفين، العمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين وكذلك تعزيز اهتمام إدارة المنظمات الأهلية بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين، تفعيل وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في المنظمات وضرورة العمل على تحسين بيئة العمل ووضع نظام خاص يعالج مشاكل الموظفين وشكاويهم وتعزيز ثقافة الانتماء للعمل والولاء للمنظمة.

4. **Ortega, 2010.** Competitive strategies and firm performance technological capabilities moderating roles.

هدفت الدراسة إلى التعرف على القدرات التكنولوجية كمؤشر للعلاقة بين الإستراتيجيات التنافسية وأداء لشركة، وتكونت العينة من (253) شركة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إسبانيا. وقد توصلت الدراسة إلى ان القدرات التكنولوجية تعزز العلاقة بين التوجه بالجودة والأداء من جهة والعلاقة بين التوجه بالتكلفة والأداء من جهة اخرى. وأخيراً، وجود تأثير للإستراتيجيات التنافسية على أداء الشركات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بالتوجه بالقدرات التكنولوجية نحو ربط الأداء بالتكلفة، وزيادة الاستثمار في هذا القطاع.

5. **Gökmen and Hams, 2011.** The effect of knowledge management technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive empirical study of the Turkish textile sector.

هدفت إلى تحليل العلاقة بين أداء الشركات وإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية والإبداع. وتكونت عينة الدراسة من بين اكبر (500) شركة في تركيا Textile. من (96) شركة ومن هذه الشركات ال (96) استجابت (45) شركة وكان عدد الاستبانات المسترجعة (225) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة المحددة، ووجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية على الإبداع، وأن للإبداع تأثير على الأداء.

المبحث الثاني: تعريف ومفهوم قدرات المنظمة:

تمهيد:

إتضح من خلال هذه الدراسة أن لإدارة الموارد البشرية دوراً كبيراً في تعزيز القدرات التنظيمية والإبداعية لدى الأفراد العاملين فمن خلال سياساتها وممارساتها المختلفة تستطيع الشركة الحصول على الكفاءات التي تمكنها من مواجهة ومواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فقد أصبح اللجوء إلى الإبداع أمراً حتمياً، فالعصر الحالي بما يشهده من تطورات متسارعة نتيجة للإنفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات جعل النظرة المتجددة للأشياء، توليد الأفكار الجديدة ضرورة ملحة لكل منظمة تريد لنفسها البقاء، والاستمرار في البيئة التي تعمل فيها.

بالنظر إلى عوامل العملية الإبداعية فأن الموظف وبما يمتلكه من قدرات إبداعية أصبح هوجر الزاوية التي تنطلق منها الشركة نحو الإبداع الإداري. (رقيا قاسم البدارين & محمد نور صالح الجداية & زياد صالح العمري، 2014م).

القدرات: يتناول مصطلح القدرات الدو الرئيس والمهم الذي تؤديه الإدارة الإستراتيجية في دمج وتكليف وصياغة الموارد والمهارات المنظرية الداخلية والخارجية من أجل تلبية ما تفرضه البيئة المتغيرة على المنظمة.

تعريف القدرات:

قدرات فطرية أو مكتسبة للقيام بأعمال معينة يدوية أو عقلية وهناك قدرات خاصة مرتبطة بنوع المهنة مثلاً على ذلك سمات العاملين في إدارة الموارد البشرية وقدرات عامة تتطلبه معظم الوظائف أو تمارس في الحياة العامة مثل السلوك (حبيب الصحاف،، 1997م، 92):

1. السلوك هو مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد في ظل مواقف وظروف ما يحاول بها تحقيق أهدافه وغاياته والسلوك له أنواع:

- أ. سلوك إرادي عبارة عن السلوك الذي ينتج عن الفرد برغبته أو بشعوره من أجل الوصول لغرض محدد والسلوك الإرادي له سبب وله هدف يسعى لتحقيقه.
- ب. سلوك لا إرادي وهو عبارة عن سلوك يقوم به الفرد إستجابة لدافع فطري كالخوف أو الانفعال أو حب التملك، وقد يطلق عليه السلوك الغريزي أو الآلي أو الفطري أو رد الفعل.

- ت. سلوك فردي هو السلوك الذي يصدر من فرد محدد استجابة إلى مواقف ومؤثرات متعددة يتعرض لها في كل لحظة في حياته وتختلف استجابة كل فرد للمؤثرات عن باقي الأفراد.
- ث. سلوك جماعي هو اتفاق مجموعة من الأفراد على نمط سلوك معين يلتزمون به ويخضعون له، والذي قد يخالف ما يتعارف عليه باقي افراد المنظمة أو المجتمع من سلوكيات.
- ج. السلوك التنظيمي هو يقصد به سلوك الأفراد داخل المنظمة وتتم دراسة هذا السلوك باعتبار أن المنظمات تتكون من تجمعات إنسانية، ويتأثر سلوك الأفراد بعوامل متشابكة ومتداخلة تجعلهم يتخذون سلوك معيناً.

مفهوم القدرات:

اختلف الباحثون فيما بينهم في وضع تعريف محدد للقدرات فمنهم من عرفها بأنها قدرة الفرد على نقل المعرفة الكامنة داخله وإنتاج معرفة جديدة تظهر بصورة منتجات وعمليات فيها نوع من الجدة والتفرد في حين اشار البعض الآخر إلى أن القدرة هي مهارة من مهارات التفكير الإبداعي تجعل الفرد أكثر حساً للمشكلات وجوانب النقص والتغيرات في مجال المعرفة، والبحث عن الحلول والتنبؤ وصياغة الفرضيات واختبارها وتعديلها من أجل التوصل إلى نتائج جديدة يستطيع الفرد نقلها للآخرين كما يرى الباحث أن القدرة نوع من الذكاء في التعامل مع الآخرين بكل مستوياتهم الإبداعية.

مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعني الرضا الوظيفي وسبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناولته بالدارسة، والرضا هو موضوع فردي بحت ويمكن أن يكون رضا لشخص وقد يكون عدم رضا يعد الرضا الوظيفي من أهم الإتجاهات في المؤسسات ومن المهم أن نفرق بينه وبين الروح المعنوية للموظف كونهما يستعملان كترادفين في بعض الأحيان، فالرضا الوظيفي يعود لإتجاهات شخصية بمفرده، بينما يستعمل إصطلاح الروح المعنوية ليصف المشاعر الكلية لمجموعة من الموظفين، للرضا الوظيفي عدة تعاريف منها(الخضراء بشير وآخرين، 2010م، 332).

الرضا لغتا: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه واقبل عليه. اصطلاحا: هو أن يحب الفرد عدة مظاهر او جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. وأيضا هو مجموعة من المشاعر الايجابية أو السلبية يعبر فيها العاملين عن أعمالهم (سعيد محمد، 2004م، 194-195) ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف (حسن حريم، 2004م، 97). وللرضا الوظيفي أبعاد مختلفة، حيث يمكن أن يمثل إتجاهاً ما، كما انه يمكن أن ينطبق على عمل الفرد، وعليه فانه باعتباره محصلة للإتجاهات المختلفة التي يحملها العامل نحو عمله أهتم المديرون منذ زمن طويل بالرضا الوظيفي للعاملين في مؤسساتهم باعتباره يسهم في التزام العاملين ووفائهم لها لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم.

فقد وجدت احدي الدراسات أن هنالك علاقة قوية بين حوادث الوفاة بسبب مرض القلب وعدم الرضا الوظيفي المتسبب عن ضغط العمل والمنازعات التنظيمية، وأجريت دراسة أخرى ووجدت علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية ووجدوا أن الأعمال التي تتصف بالتحدي وتعطي الفرص للعاملين لاستخدام قدراتهم ومهاراتهم تساهم في صحة نفسية جيدة، كما وجد أن الاستياء في العمل يمكن أن ينشأ من الأعمال المملة والتي تكثر فيها النزاعات التنظيمية حيث وجد هذه الأعمال ضد الصحة والجسمية للعاملين والرضا عن العمل يمثل الإتجاه النفسي للموظفين إتجاه أعمالهم، على الأخص العناصر الأساسية في العمل مثل الأجور وسياسات المؤسسة والرؤساء والزملاء وفرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات وغيرها.

زيادة معدلات ترك الخدمة مؤشر لعدم الرضا عن العمل حيث يعتبر ولاء الفرد لوظيفته لدرجة الرضا عن العمل ويأخذ الرضا الوظيفي إحدى الشكلين (ماهر احمد، 2007م، 4):

الرضا العام: ويعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو رضا أو غير رضا هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضي عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك فضلا عن الجوانب التي لا يرضي عنها أصلا بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة من موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدا، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، والأجور، الإشراف، وفرص الترقية، والرعاية الصحية والاجتماعية وظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع الزملاء (شوق، فرج الطيب، 2002م، 221).

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، والمؤسسة، والمجتمع نوضحها في الآتي:

1. أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل والرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بان حاجاته المادية من أكل، وشرب وسكن، وغير المادية من تقدير، واحترام وأمان وظيفي... إلخ، مشبعة بشكل كافي تزيد لديه الرغبة في أداء الأعمال بطريقة مميزة.
2. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا بالإيجاب على المؤسسة، وذلك بارتفاع مستوي الفعالية، وارتفاع الإنتاجية فالرضا هنا يخلق الرغبة للعاملين في الانجاز وتحسين الأداء، وتخفيض التكاليف، وارتفاع مستوي الولاء للمؤسسة، فلما يشعر العامل بأن وظيفته اشبعته حاجاته يزيد تعلقه بها.
3. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع و ذلك في ارتفاع معدلات الإنتاج، وتحقيق الفعالية الاقتصادية و ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع (حسن، سالي علي محمد، دت، 1).

الرضا الوظيفي في علم الإدارة:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه هو مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد (طلعت، إبراهيم لطفي، 2003م). ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو إتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي

يقوم بها الموظف حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته. ويعرّف هنري ستون الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الجماعية من خلالها (محمد حناوي، 1989م). وكذلك يتم تعريف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً. وقد تكون هذه المشاعر إيجابية أو سلبية، وأيضاً يعرّف الرضا الوظيفي بأنه القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستويات الانجاز والأداء. كما أن الرضا الوظيفي يمثل الاشباعات التي يحصل عليها الموظفون من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهم بالوظيفة التي يشغلونها وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات مختلفة بقدر ما يزيد رضاهم عن هذه الوظيفة. وهناك تعريف مركز البحوث بجامعة ميتشجان الذي ينص على أن الرضا الوظيفي هو ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الاوجه المختلفة لانتمائه للمشروع (سالم محمود يحيى، 2009م).

أهمية الولاء التنظيمي:

1. يمثل الولاء التنظيمي عنصراً مهماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
 2. إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة.
 3. إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.
- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة وتمكنها من الاستمرار والبقاء وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه و زيادة درجات ولاءه، بأهدافها وقيمتها (الدوسري سعد بن عميان،، 2005م).

4. إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح المنظمات و استمرارها وزيادة إنتاجها (اللوزي، موسى، 1999م).

الفصل الثاني

المبحث الأول: شركة التأمينات الإسلامية المحدودة:

تمهيد:

شركة التأمين الإسلامية المحدودة هي أول شركة تأمين إسلامية في العالم وهي شركة تعنى بخدمات التأمين التكافلي والتعاوني، وهي إحدى شركات بنك فيصل الإسلامي السوداني التي تأسست في 21 يناير 1979م كشركة خاصة ذات مسئولية محدودة. - في العام 1979م وضعت شركة التأمين الإسلامية المحدودة (السودان) اللبنة الأولى لفكرة التأمين التكافلي الإسلامي كتجربة رائدة وأصيلة استقت من نبع الشريعة الإسلامية الغراء وعلوم العصر وأدواته، فجمعت بين الفكر والعمل والأصالة والمعاصرة، فكانت الفكرة الوليدة لنظام التأمين التكافلي "البديل الإسلامي للتأمين على الحياة" فأصبحت شركة التأمين الإسلامية (السودان) أول شركة تأمين إسلامية في العالم. ومنها نقلت صيغة التأمين التعاوني الإسلامي من الإطار النظري إلى الواقع العملي وقدمت بذلك نموذجاً فريداً كما ساهمت بفاعلية في أسلمة الاقتصاد الإسلامي عموماً وقطاع التأمين على وجه الخصوص.

الأسس والمبادئ التي قامت عليها الشركة:

1. أن يكون التأمين تعاونياً بين المشتركين الغاية منه نفع المشتركين.
2. أن يكون ما يدفعه المشترك قسطاً مقدماً ومحددًا بنية التبرع به كله أو بعضه، لمن تحل به مصيبة من المشتركين وهو واحداً منهم، فالتأمين التعاوني عقد تبرع في حقيقته، وإن كان المتبرع قد يحصل على عوض نظير تبرعه، ولكونه عقد تبرع لم يؤثر فيه الغرر عملاً بمذهب المالكية.
3. أن تستثمر الشركة ما يمكن استثماره من أموال المشتركين لصالحهم، ولا مانع من أن تأخذ الشركة - المؤسسين - نسبة محددة من ربح الاستثمار نظير الإدارة.

4. أن تكون للشركة هيئة رقابة شرعية تشترك مع المسؤولين في الشركة في وضع نماذج وثائق التأمين، وتراجع عملياتها للتأكد من مطابقتها لأحكام الشريعة الإسلامية.
5. أن تخضع جميع معاملات الشركة في مجال التأمين وغيره لما تفرضه أحكام الشريعة الإسلامية.
6. المؤمن له عضو في هيئة المشتركين - حملة الوثائق - ويمكن أن ينتخب لعضوية مجلس الإدارة حسب ما يحدده النظام الأساسي للشركة ممثلاً لحملة الوثائق، ويساهم في إدارة الشركة عبر الاجتماع السنوي لهيئة المشتركين.
- يمكن القول بأنه منذ أن باشرت الشركة بتقديم خدماتها التأمينية وجدت قبولاً كبيراً، فانتظمت في تنوع وتطوير خدماتها، وانعكس ذلك بصورة واضحة في زيادة أقساطها، ومقدرتها المالية، وسمعتها الممتازة، وموقعها الرائد في سوق التأمين السوداني.

أنواع التأمين التي تقدمها الشركة:

تقدم الشركة خدمة تأمينية شاملة يمكن إدراجها كما يلي:

أولاً: التأمين العام:

1. تأمين نقل البضائع (بحري - جوي - بري).
2. تأمين الحريق والسرقعة.
3. تأمين السيارات (إجباري - شامل).
4. تأمين هندسي ويشمل: أخطار المقاولين - أخطار التركيب - انفجار الغلايات - الكسر الآلي - المعدات الإلكترونية.
5. تأمين الحوادث المتنوعة ويشمل: إصابات العمل - إصابات شخصية - خيانة الأمانة - النقدية - المسئولية.
6. تأمين الثروة الحيوانية.
7. تأمين أجسام السفن والطائرات.
8. تأمين الطاقة.
9. تأمين التمويل الأصغر.
10. تأمين حماية التمويل (الإئتمان).

11. تأمين الضمان

12. تأمين حصيلة الصادر

13. تأمين التمويل الأصغر زراعي

ثانياً: تأمين التكافل:

1. وثيقة التكافل الجماعية.

2. وثيقة التكافل العائلي.

3. تأمين تكافل حماية الرهن.

4. الوثيقة التكافلية.

5. وثيقة تكافل السائق.

6. تأمين تكافل الحج والعمرة.

ثالثاً: التأمين الطبي والسفر:

1. وثيقة التأمين الطبي الجماعية.

2. تأمين السفر.

3. الإنتشار والتوسع الجغرافي للشركة:

شركة التأمين الإسلامية تعتبر من أكثر الشركات إنتشاراً فقد تمددت الشركة في معظم مدن السودان حتي بلغ عدد فروعها 42 فرع ومكاتبها ووحداتها عدد 78 تقدم أرقى الخدمات للعملاء في العاصمة والولايات وذلك تيسيراً لعملائها، وأقامت العديد من الصروح والمباني التي أضافت لوحات معمارية في العاصمة وولايات السودان المختلفة.

المبحث الثاني: التحليل والمناقشة

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

- هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (1) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين قدرات المنظمة والرضا الوظيفي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
نسبة درجة الثقة = 95%		متوسط الاختلافات	مستوى المعنوية	Df	قيمة T	هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين
اقل	اعلى					
-2.8928	-3.2183	-3.05556	.000	53	-37.667	فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي.
-2.6462	-3.1686	-2.90741	.000	53	-22.326	فاعلية الأنظمة والتسيب.
-3.0262	-3.4182	-3.22222	.000	53	-32.972	فاعلية الأنظمة والإنتاجية.
-3.1657	-3.5010	-3.33333	.000	53	-39.875	فاعلية الأنظمة والأداء
-2.8378	-3.3103	-3.07407	.000	53	-26.100	الأنظمة و دوران العمالة
-2.3491	-2.8731	-2.61111	.000	53	-19.990	فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي
-3.0255	-3.3449	-3.18519	.000	53	-39.999	فاعلية الأنظمة و استجابة العاملين.
-3.1325	-3.4971	-3.31481	.000	53	-36.467	فاعلية الأفراد و عدد الشكاوي.
-3.1922	-3.5486	-3.37037	.000	53	-37.934	فاعلية الأفراد و التسيب
-3.1318	-3.4608	-3.29630	.000	53	-40.183	فاعلية الأفراد و الإنتاجية.
-2.8280	-3.2831	-3.05556	.000	53	-26.934	فاعلية الأفراد و الأداء.
-2.1096	-2.7423	-2.42593	.000	53	-15.380	فاعلية الأفراد و دوران العمالة
-1.8368	-4.0521	-2.94444	.000	53	-5.332	فاعلية الأفراد و الاستجابة.
-3.1212	-3.5454	-3.33333	.000	53	-31.524	فاعلية التكنولوجيا و عدد الشكاوي.
-2.7402	-3.2598	-3.00000	.000	53	-23.165	فاعلية التكنولوجيا و التسيب.
-3.2178	-3.5600	-3.38889	.000	53	-39.720	فاعلية التكنولوجيا و الإنتاجية
-2.8001	-3.2739	-3.03704	.000	53	-25.713	فاعلية التكنولوجيا و الأداء.

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي، بناء على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير ان القدرات التي يتمتع بها الشركة أثرت بشكل مباشر على الرضا الوظيفي العاملين بالشركة. من النتيجة اعلاه، نستدل على ان هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي. بناءً عليه فإننا نقبل الفرضية.

الفرضية الثانية:

4. هنالك علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي

الجدول رقم (2) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
مستوى ثقة الاختلافات = 95%		متوسط الاختلافات	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T	هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين
أعلى	أقل					
-3.0124	-3.4321	-3.22222	.000	53	-30.795	البيئة الداخلية و عدد الشكاوي.
-2.9958	-3.4116	-3.20370	.000	53	-30.903	البيئة الداخلية و التسيب.
-3.0395	-3.4791	-3.25926	.000	53	-29.741	البيئة الداخلية و الإنتاجية
-2.8760	-3.3462	-3.11111	.000	53	-26.538	البيئة الداخلية و الأداء.
-2.7579	-3.1681	-2.96296	.000	53	-28.976	البيئة الداخلية و دوران العمالة.
-2.3045	-2.8807	-2.59259	.000	53	-18.051	البيئة الداخلية و استجابة العاملين.
-2.5089	-3.0837	-2.79630	.000	53	-19.516	فاعلية الأنظمة و الولاء.
-2.4890	-3.0666	-2.77778	.000	53	-19.292	فاعلية الأنظمة و الابتكار و الإبداع.
-2.7089	-3.2170	-2.96296	.000	53	-23.390	فاعلية الأنظمة و العمال الجماعي.
-2.5601	-3.0695	-2.81481	.000	53	-22.167	فاعلية الأنظمة و الاتصال الفعال.
-2.5310	-3.0246	-2.77778	.000	53	-22.575	فاعلية الأفراد و الولاء.
-2.5549	-3.0006	-2.77778	.000	53	-25.000	فاعلية الأفراد و الابتكار والإبداع.
-2.6244	-3.0793	-2.85185	.000	53	-25.145	فاعلية الأفراد و العمل الجماعي.
-2.6781	-3.1738	-2.92593	.000	53	-23.678	فاعلية الأفراد و الاتصال الفعال.
-3.0058	-3.4387	-3.22222	.000	53	-29.857	فاعلية التكنولوجيا و الولاء.
-2.8532	-3.3691	-3.11111	.000	53	-24.192	فاعلية التكنولوجيا و الابتكار و الإبداع.
-2.7844	-3.2526	-3.01852	.000	53	-25.864	فاعلية التكنولوجيا و العمال الجماعي.

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي، بناء على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير ان الرضا الوظيفي الذي اكتسبه العاملين بالشركة أثرت بشكل مباشر على ولاء العاملين للشركة. عليه نقبل هذه الفرضية و التي تشير على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي.

الفرضية الثالثة:

هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي

الجدول رقم (3) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
مستوى ثقة الفروقات 95%=		متوسط الفروقات	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة t	
اقل	اعلى					
-2.1742	-2.8258	-2.50000	.000	53	-15.392	الرغبة في في قضاء باقي الحياة المهنية في الشركة
-2.7191	-3.2439	-2.98148	.000	53	-22.790	الشعور بالاعتزاز أثناء التحدث عن الشركة
-2.6670	-3.1849	-2.92593	.000	53	-22.663	النظر إلى مشكلات الشركة بانها مشكلات شخصية
-2.3570	-2.9393	-2.64815	.000	53	-18.242	صعوبة الالتحاق بشركة أخرى
-2.9827	-3.4247	-3.20370	.000	53	-29.070	الشعور بالجو الأخوي في الشركة
-2.8982	-3.3610	-3.12963	.000	53	-27.127	الإحساس بالارتباط العاطفي تجاه الشركة
-3.0324	-3.5232	-3.27778	.000	53	-26.793	للشركة مكانة عالية في نفسي
-2.7936	-3.3176	-3.05556	.000	53	-23.392	الشعور بالولاء المستمر تجاه الشركة
-1.9802	-2.6494	-2.31481	.000	53	-13.876	الشعور بالخوف من ترك العمل بالشركة
-2.1606	-2.7283	-2.44444	.000	53	-17.271	تأثر امور كثيرة في حياتي إذا قررت ترك العمل بالشركة
-2.2384	-2.8356	-2.53704	.000	53	-17.042	بقائي في الشركة نابع من حاجتي للعمل فيها
-1.6016	-2.2132	-1.90741	.000	53	-12.510	يصعب الحصول على فرصة عمل أخرى مناسبة في شركة أخرى
-2.3378	-2.9215	-2.62963	.000	53	-18.073	تقدم الشركة مزايا لا تتوفر في شركات أخرى
-2.7474	-3.2156	-2.98148	.000	53	-25.547	الشعور بضرورة الالتزام و الولاء التنظيمي للشركة

-1.3001	-1.9222	-1.61111	.000	53	-10.389	الانتقال إلى شركة أخرى عمل غير أخلاقي
-2.5144	-3.0411	-2.77778	.000	53	-21.157	الشعور بالالتزام الأخلاقي يدفع للإستمرار في الشركة

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين قدرات المنظمة و الولاء التنظيمي، بناء على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير إلى أن القدرات التي يتمتع بها الشركة أثرت بشكل مباشر على ولاء العاملين بالشركة. و عليه بما أن قيمة t الناتجة من التحليل أقل من قيم t الجدولية، فإننا نقبل الفرضية والتي تشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الولاء التنظيمي. أي أن قدرات المنظمة تؤثر في الولاء التنظيمي للموظفين و يكون ذلك بشكل إيجابي.

الخاتمة

أولاً: النتائج:

من خلال المناقشة خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

1. وجود علاقة بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.
2. وجود علاقة بين الرضاء الوظيفي و الولاء التنظيمي.
3. وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج اعلاه خلصت الدراسة للعديد من التوصيات منها:

1. ضرورة رفع القدرات العلمية و المعرفية للعاملين بالشركة من خلال توفير فرص الحصول على الدراسات العليا (الماجستير و الدكتوراه) حتى تساهم في ترقية القدرات و المهارات التي لديهم.

المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب العربية:

1. الخضراء بشير وآخرين، السلوك التنظيمي، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010م.
2. اللوزي، موسى،، التكوين التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، عمان: دار وائل، 1999م.
3. غانم السحيباني، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية وجمهورية السودان، 2008م.
4. قام الكايد، مستوي الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، 1999م.
5. حبيب الصحاف، 1997م.
6. حسن حريم، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004م.
7. سعيد محمد، السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2004م.
8. سالم محمود يحي، تنمية الموارد البشرية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009م.
9. شوقي فرج طريف، السلوك التنظيمي والفعالية الإدارية، القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2002م.
10. طلعت، إبراهيم لطفي، تنمية الموارد البشرية، الشركة العربية، بيروت، 2003م.
11. ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الثامنة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2007م.
12. محمد، حناوي، السلوك التنظيمي، القاهرة: المكتب العربي الحديث، 1989م.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. الدوسري سعد بن عميان،، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، دراسة ميدانية" على مستوى شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005م.
2. حسن، سالي علي محمد (د ت)، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة،

3. عويضة إيهاب، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة على المنظمات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة،، 2008م.

ثالثاً: المجالات العلمية

1. رقية قاسم البدارين ومحمد نور صالح الجداية وزياد صالح العمري، مجلة رؤي اقتصادية، العدد السابع ديسمبر، 2014م.

رابعاً: الكتب الأجنبية

1. Ortega, Competitive strategies and firm performance Technological capabilities moderating roles, 2010.
2. Gökmen and Hams, The effect of knowledge management technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive empirical study of the Turkish textile sector, 2011.

تحسين جودة المراجعة ودورها في إضفاء الثقة في التقارير المالية المنشورة

إبراهيم محمد يعقوب محمد جامعة السودان المفتوحة

المستخلص

هدفت الدراسة إلى عرض الجوانب الفكرية لتحسين جودة المراجعة والإستفادة منها في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة، تمثلت مشكلة الدراسة في سؤال رئيس هو إلى أي مدى يمكن أن تساهم جودة المراجعة في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة؟ جاءت أهمية الدراسة في أنها تمثل تغذية راجعه للعاملين بمكاتب المراجعة وديوان المراجع القومي لتوضيح أهمية حوكمة مكاتب المراجعة ودورها في زيادة ثقة التقارير المالية المنشورة، وندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت علاقة تحسين جودة المراجعة وانعكاس ذلك على إضفاء الثقة بالتقارير المالية المنشورة، لذا تعد هذه الدراسة من الدراسات الإضافية في هذا الإتجاه، اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي والاستنباطي والإستقرائي والوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى نتائج منها استقلال المراجع الخارجي يعتمد على مجموعة من المقومات الشخصية التي لا بد من توفرها فيه كالنزاهة الأمانة والشرف، بالإضافة إلى التحصيل العلمي والخبرة العملية في مجال المراجعة.

Abstrac

This study aimed at presenting ideas for improving audit quality and using it to increase confidence of published financial reports, the problem of the study is bases in the main question: to what extend can audit quality in increasing confidence of the published financial reports? the study generates its significance from the point that it represents feedback for those who are working at audit Office and the National Audit chamber to explain the importance of audit office governance and its role in increasing published financial reports confidence, the scarcity of applied studies investigating correlation between audit quality improvement and its reflection on contribute confidence of the published financial

reports, therefor This study is considered as an addition to this field, the study adopted the historical, deductive, inductive, and descriptive analytical methods, the findings of the study show that the independence of the external auditor depends on individual personal components such as being honest, loyalty and dignity as well as academic achievement, practical experience in the field of auditing.

أولاً: الإطار المنهجي

مقدمة

كل المؤسسات والمنشآت المهنية والأكاديمية تطمح بأن ترتقي بعملها إلى مستوى الجودة، وتعتبر جودة المراجعة الأداة الفعالة في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة إذ يساهم مراجع الحسابات في اكتشاف أعمال الغش والأخطاء والتزوير، كما يعمل على زيادة فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية بالمنشأة من أجل خلق قيمة مضافة لها تتمثل في زيادة فاعلية وثقة مستخدموا القوائم المالية لضمان حقوقهم وحمايتهم، هنا يبرز الدور المحوري الذي يلعبه المراجع في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة الخاصة بالمنشأة عبر فحصه الدقيق لحساباتها باعتباره متخصصاً ونزهاً في اتقان عمله، إذ لا مصلحة له في التأثير على حقيقة البيانات المالية بما يمكنه من التأكد من مصداقيتها واعتمادها، وإحترام القوانين الجاري العمل بها وجعلها تعكس صورة وفيه ومعبرة لواقع المنشأة كونها خالية من التحيز والأخطاء والغش والتزوير وهذا ينتج مصطلح الثقة في التقارير المالية أي سلامتها ودقتها، وأن أهم ما توفره هذه التقارير للمستخدمين هو امكانية الوثوق والإعتماد على تقارير منشورة بشهادة طرف خارجي محايد كمراجع الحسابات الذي يبدي رأيه الفني حول مصداقية التقارير المالية للتأكد من سلامة وصحة ودقة المعلومات المحاسبية لضمان جودة فعالة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة وبالتالي تحسين جودة خدمة المراجعة.

أهمية البحث

يمكن تلخيص أهمية البحث في النقاط التالية:

1. ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة تحسین جودة المراجعة وانعكاس ذلك على إضفاء الثقة بالتقارير المالية المنشورة، لذا تعد هذه الدراسة من الدراسات الإضافية في هذا الإتجاه.
2. إسهام الدراسة في تزويد وإثراء المكتبة العلمية بالأدبيات المتعلقة بزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.
3. تمثل هذه الدراسة تغذية راجعه للعاملين بمكاتب المراجعة وديوان المراجع القومي لتوضيح أهمية حوكمة مكاتب المراجعة ودورها في زيادة ثقة التقارير المالية المنشورة.

أهداف البحث

يسعي البحث للوصول للأهداف التالية:

1. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المرتكزة على نتائج الدراسة الحالية، والتي من المتوقع أن تساهم في تحسين جودة المراجعة.
2. عرض الجوانب الفكرية لتحسين جودة المراجعة والإستفادة منها في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.
3. التعرف على إيجابيات ومزايا الثقة في التقارير المالية المنشورة وكيفية الإستفادة منها في الحصول على جودة الخدمة المقدمة.

مشكلة الدراسة

تمثل جودة المراجعة ضماناً حول مصداقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبية نتيجة لما يتمتع به المراجع من استقلالية وحياد ونزاهة وموثوقية في المعلومات المقدمة وصيغت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: إلى أي مدى يمكن أن تساهم جودة المراجعة في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة؟

فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة صيغت الفرضية التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين جودة المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.

الفرضية الثانية: جودة المراجعة تساعد في اكتشاف الأخطاء وتسهم في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.

منهجية الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي في صياغة مشكلة وفرضيات الدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية، والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة.

حدود الدراسة

تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبانة على عينة من مكاتب المراجعة الخارجية في ولاية الخرطوم للعام 2019م.

ثانياً: الدراسات السابقة

1. دراسة (اللايد، ويونس عليان 2013م)

هدفت إلى تحقيق العديد من الأهداف منها: بيان أهمية الصفات الأساسية التي تتصف بها التقارير المالية ليطلق عليها صفة الجودة، تحقيق مستوى الجودة للتقارير المالية من خلال تطبيق قواعد الحاكمية المؤسسية، أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: تلتزم مجالس الإدارة في المشروعات التجارية المحافظة على حقوق أصحاب المصالح وقواعد الحاكمية بما يؤثر إيجاباً على جودة التقارير المالية المنشورة.

2. دراسة (محمد اسحاق، 2013م)

هدفت إلى بيان أهمية دور حوكمة الشركات وجودة المراجعة ومدى مساهمتها في توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات بسوق الأوراق المالية، توصلت الدراسة للعديد من النتائج منها: تمثل جودة المراجعة إشارة جيدة بفاعلية تطبيق حوكمة الشركات ولضمان تقليل

المخاطر الاستثمارية في سوق الأوراق المالية، الاهتمام بجودة أداء المراجع الخارجي يزيد جودة كفاءة وفاعلية القرارات الاستثمارية بسوق الأوراق المالية.

3. دراسة (سعيد مخلد، 2014م)

هدفت إلى تحليل الأهمية النسبية لهذه العوامل من وجهة نظر المدققين وذلك لمعرفة تأثيرها على جودة العملية التدقيقية ومحاولة زيادة المعرفة لدى العملاء بمدى أهمية تدقيق الحسابات ومدى الانعكاس الإيجابي على مستوى سمعة الشركات نفسها، أظهرت الدراسة ان أكثر العوامل تأثيراً من وجهة نظر المدققين على جودة التدقيق تلك العوامل المرتبطة بتعريف عمل التدقيق وخاصة العوامل المرتبطة بشكل وثيق بالإلمام بالمبادئ المحاسبية ومعايير التدقيق العتمدة وتمسكهم باخلاقيات المهنة كالأستقلالية والنزاهة.

4. دراسة (إبراهيم فطر، 2018م)

هدفت إلى بيان أثر التقارير المالية في جذب الاستثمارات لاواق رأس المال في الدول النامية خاصة سوق الخرطوم للأوراق المالية، والتعرف على الاستثمار بأشكاله وأنواعه المختلفة، توصلت الدراسة إلى أن التقارير المالية المنشورة هي المصدر الرئيس للحصول على المعلومات بغرض الاستثمار، لذا ضرورة نشر التقارير المالية في توقيت ملائم، أوصت الدراسة إلى ضرورة أن تقوم الجهات المسؤولة بالدولة بالعمل على حث الشركات المدرجة في سوق الخرطوم للأوراق المالية، بالالتزام بالمعايير المحاسبية ومتطلبات التنسيق المحاسبي.

ثالثاً: الإطار النظري

مفهوم جودة عملية المراجعة

معلوم أن وظيفة مراقب الحسابات لا تقتصر على إبداء الرأي الفني المحايد بل تتجاوز ذلك إلى الكشف عن تحريفات جوهرية في ظل الأهمية النسبية للمراجعة.

عرفها سمير كامل بأنها درجة الثقة التي يقدمها المراجع لمستخدمي القوائم المالية أي أن الهدف من المراجعة هو خلق الثقة في القوائم المالية (سمير كامل، 2018، 16)، لذا فإن جودة المراجعة هي احتمال خلو القوائم المالية من الأخطاء والمخالفات، كما عرفت أيضاً بأنها إجراءات المراجعة التي تلتزم بالمعايير وقواعد السلوك المهني التي وضعها المجمع الأمريكي

للمحاسبين القانونيين وهي تشمل المعايير العامة ومعايير العمل الميداني وغيرها (عبدالوهاب نصر، د.ت، 26)؛ وعرفت بأنها احتمالية قيام مراقب الحسابات بإكتشاف الأخطاء بالكشوفات المالية في النظام المحاسبي للزيون والقيام بالإبلاغ عنها (De Angelo, 1981,11)؛ وعرفها تان أيضاً بأنها العملية التي تجلب المزيد من المصدقية لتقارير الأرباح (Tan, Hun, 2010,231).

يستنتج الباحث من مفهوم تحسين جودة المراجعة أن الحكم على أداء جودة عملية المراجعة بمدى إلتزام المراجع بالمعايير والارشادات المهنية فقط ليس كافياً، حيث يمثل الإلتزام بالمعايير والارشادات المهنية الحد الأدنى لجودة المهنة.

وسائل تحسين جودة المراجعة

لتحسين جودة المراجعة تتطلب توافر عدد من العناصر التي تزيد من كفاءة انجاز المراجعين لمهامهم، وبما يعزز من ثقة الأطراف المستفيدة من القوائم المالية في أداء مراجعي الحسابات ونتائج عملية المراجعة ذكرت أن هناك العديد من الوسائل والعوامل التي يمكن إتباعها لتحسين جودة المراجعة وهي: (الجلال، 2010، 41)

1. التأهيل المهني، وتعني ضرورة أن تتوافر في المراجع القدر اللازم من التأهيل العلمي والعملي.
2. الحياد والموضوعية والاستقلالية، وتعني أن يكون المراجع محايداً ومستقلاً وموضوعياً عند أداءه لمهامه وإيداء رأيه.
3. العناية المهنية اللازمة، وتعني أن يبذل المراجع العناية المهنية المعقولة عند أداءه مهامه وخلال إعداد تقريره.

يتضح للباحث أن وسائل تحسين جودة المراجعة هي: ضرورة الإلتزام بمعايير المراجعة عند أداء مهمة المراجعة، والمعايير هي عبارة عن الأنماط التي يجب أن يحتذي بها المراجع أثناء أدائه لمهنته والتي تستنتج من الفروض والمفاهيم التي تدعمها.

العوامل المؤثرة على تحسين جودة المراجعة

تتعدد عوامل تحسين جودة عملية المراجعة فيما يلي عوامل تتعلق بالبيئة المحيطة: (Defond, 1992, 61)

1. عوامل اقتصادية: وتتمثل في بعض الظواهر الاقتصادية وأثرها على جودة عملية المراجعة مثل ظاهرتي الرواج والكساد وما لهما من تأثير غير مباشر على جودة عملية المراجعة، ففي

حالة الرواج يحدث إنتعاش لكل المهن، ومنها بطبيعة الحال مهنة المراجعة فتحقق شركات المراجعة أرباحاً أكثر، ويزيد عدد العملاء نتيجة دخول مستثمرين جدد فيزداد أعداد المنضمين للمهنة، مما ينعكس إيجاباً على تحسين جودة أداء عملية المراجعة، والعكس صحيح ففي فترات الكساد تتوقف بعض المنشآت محل المراجعة عن العمل، وينسحب المستثمرين من السوق فتتخفف إيرادات شركات المراجعة، وتعمل شركات المراجعة على خفض التكاليف، و يحدث التأثير السلبي على جودة أداء عملية المراجعة.

2. عوامل سياسية: وتتمثل في أثر البيئة السياسية على جودة عملية المراجعة، حيث تؤثر النزاعات السياسية على الاقتصاد بالسلب، وهو أمر له إنعكاساته السلبية على جودة عملية المراجعة.

3. عوامل قانونية: وتتعلق هذه العوامل بأثر التشريعات والقوانين سواء السليبي منها أو الإيجابي على جودة عملية المراجعة، فتشريع قانون يتعلق بالضرائب يجعل بعض المنشآت تهرب من سداد الضريبة، وذلك من خلال إعداد قوائم مالية لا تعبر عن الحقيقة (نزاهة المنشأة محل المراجعة).

4. عوامل إعلامية: تلعب البيئة الإعلامية الإيجابية دوراً كبيراً في التأثير على تحسين جودة عملية المراجعة، حيث يزيد الإعلام من ثقافة المجتمع ووعيه الفكري عن مدى أهمية المراجعة في إتخاذ القرار وتدعيمه، بالإضافة إلى تنمية الاقتصاد، وما يتبعها من نتائج إيجابية على كافة الأصعدة.

يستخلص الباحث أن العوامل المؤثرة على تحسين جودة المراجعة هي المقومات التي يجب الاهتمام بها وقياسها، وتتعدد هذه العوامل منها على سبيل المثال، عوامل مرتبطة بمكتب المراجعة، وعوامل مرتبطة بالعميل محل المراجعة، وعوامل مرتبطة ببيئة عملية المراجعة.

التقارير المالية المنشورة

تعتبر القوائم المالية الوسيلة الأساسية للإبلاغ المالي عن المنشأة، حيث ينظر إلى المعلومات الواردة فيها بأنها تقيس المركز المالي للمنشأة وأدائها المالي وتدفعاتها النقدية، ويمكن التعرف على التغيرات في المركز المالي وحقوق الملكية والتي تعتبر الدعامة الرئيسة

التي تقوم عليها المنشأة، عرف التقارير المالية (سيد عطا الله السيد، 2013، 191) على أنها: الناتج النهائي والأساس للعمل المحاسبي في أي وحدة اقتصادية، كما عرفها (حسين القاضي، 200، 2011) بأنها: عبارة عن أداة محاسبية يستخدمها المحاسبون لإظهار نتيجة نشاط المنشأة أو مركزها المالي عن فترة مالية ماضية، أو توقع هذه النتيجة والمركز المالي عن فترة مالية مقبلة.

يري الباحث أن التقارير المالية المنشورة هي عبارة عن وثائق مالية تقوم المنشأة بإصدارها في فترة زمنية معينة بغية توضيح حالتها لمختلف الأطراف ذات المصلحة وذات العلاقة من أجل التوصل لتحقيق أهداف معينة وهذا ما يظهر لنا بأن للتقرير المالي قيمة اعلامية أو محتوي اعلامي، ويقصد بالمحتوي الإعلامي قيمة ما يحتويه هذا التقرير أو تلك القائمة من المعلومات الاقتصادية من وجهة نظر مستخدميها في إتخاذ قرارات اقتصادية ذات علاقة بالمنشأة.

أهداف التقارير الكالية المنشورة

تناول سمير وطارق عبدالعال، بعض أهداف التقارير المالية في النقاط التالية: (سمير محمد الشاهد، طارق عبدالعال، 2010، 28)

1. الافصاح عن نتيجة النشاط الذي قامت به الوحدة الاقتصادية خلال الفترة المالية، والبنود التي تؤثر في عملية تحديده.
 2. تتيح القائمة إمكانية حذف أو إلغاء بنود غير ذات أهمية لمستخدمي القائمة، أي يمكن الإيجاز أو التفصيل حسب الغرض والاستخدام.
 3. لا تتطلب من مستخدميها الإلمام بالنواحي الفنية في المحاسبة وقواعد القيد والترحيل لحساب الأستاذ، بعكس حسابي الأرباح والخسائر فهما حسابان فنيان يتطلبان الإلمام بقواعد الترحيل والتسجيل حتي يمكن فهم دلالة البيانات التي تظهر بهما.
- يري الباحث أن الهدف من التقارير المالية هو الهدف الرئيسي من إعداد القوائم المالية هو تزويد مستخدمي القوائم المالية بمعلومات حول الوضعية المالية للمنشأة من أجل استخدامها في إتخاذ القرارات المناسبة لهم.

الثقة في التقارير المالية المنشورة

عرفت الثقة من وجهات نظر عدة تختلف باختلاف الخلفيات العلمية للباحثين وأن الثقة غالباً ما عرفت بعبارات أخلاقية وأن أغلب الاقتصاديين وكذلك المختصون بالإدارة حيث عرف الثقة (ليث خليل، 40، 2009) بأنها: الافتراضات التي تفترض بأن الطرف الآخر سوف لن يكون انتهازي وأمين ولهذا السبب سوف لن يقوم بعمل يكون ضار بالآخرين ومن دون شك أن الثقة هي بعد أخلاقي، وأن الثقة بالشريك تعني بشكل خاص الاعتقاد بأن الشخص الآخر سوف يلتزم بالمعايير الأخلاقية العامة، ويقصد بالثقة أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء والتحيز بدرجة معقولة وأن تمثل بصدق العمليات المالية والأحداث الاقتصادية، وذلك ليتم الاعتماد عليها لتكون مفيدة في إتخاذ القرار، وعلى الرغم من أن بعض المعلومات المالية عرضة إلى بعض المخاطر من حيث أنها لا تعطي التمثيل الصادق، وذلك عائد إلى الصعوبات الملازمة في التعرف على العمليات المالية والأحداث التي يجب قياسها وليس عائداً إلى التحيز في عملية القياس، ونجد أن خاصية الثقة في التقارير المالية تتعلق بأمانة المعلومة ومدى إمكانية الاعتماد عليها، تناول هذه الخاصية (زلموط، علا صالح، 2002، 31) وذكر بأنها تتكون من الخصائص الفرعية الثلاثة التالية.

رابعاً: إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة الميدانية:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمكاتب المراجعة والأكاديميين وديوان المراجع القومي،

طريقة اختيار نوع وحجم الدراسة:

استخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة، اما بالنسبة لحجم عينة الدراسة فقد قام الباحث بتوزيع عدد 100 استمارة استبانة على المبحوثين، وقد استجاب عدد (95)، بنسبة استجابة بلغت (95%) وهذا مؤثر لتفاعل المبحوثين، على الرغم من هنالك (5) استبانات تالفة تم استبعادها، لتصبح جملة الاستبانات الصالحة (95) صالحة.

الثبات والصدق الإحصائي:

لحساب الصدق والثبات الإحصائي لاستمارة الاستبانة تم اخذ استطلاعية بحجم (50) فرداً وتم حساب ثبات وصدق الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب معادلة التجزئة النصفية يوضح الجدول رقم (1) نتائج الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية:

جدول رقم (1)

الفرضيات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
المحور الأول	%78	%88
المحور الثاني	%83	%91
الاستبانة كاملة	%92	%96

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2018م

يتضح للباحث من الجدول رقم (2) أن نسبة معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي وفقاً لمعادلة ألفا كرنباخ للعبارات لكامل استمارة الاستبانة جميعها عالية جداً مما يعطي مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1. تحليل ومناقشة نتائج عبارات المتغير المستقل تحسين جودة المراجعة:

يهدف هذا المحور لمعرفة تحسين جودة المراجعة واختبار هذا المحور لأبد من بيان إتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المتغير

جدول رقم (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الأول

العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة				
									التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
									النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
تقديم الخدمات الاستشارية للمنشأة محل المراجعة يؤثر على جودة عملية المراجعة.	5	11	7	71	46	4.01	1.011	أوافق بشدة				
	3.6%	7.9%	5.0%	50.7%	32.9%							
	7	2	17	68	46	4.03	.981					

أوافق بشدة			32.9%	48.6%	12.1%	1.4%	5.0%	يقوم مكتب المراجعة بعمل زيارات متكررة للمنشآت تحت المراجعة.
أوافق بشدة	.859	4.29	63	64	7	2	4	تجرد المراجع أثناء تأدية الأعمال وأبتعاده وعدم تحيزه.
			45.0%	45.7%	5.0%	1.4%	2.9%	
أوافق بشدة	.967	4.03	46	69	12	9	4	يحرص مكتب المراجعة على إدامة الاتصال التواصل مع عملائه.
			32.9%	49.3%	8.6%	6.4%	2.9%	
أوافق بشدة	1.050	3.89	42	61	25	4	8	يفي مكتب المراجعة بوعوده للعملاء في الوقت المناسب.
			30.0%	43.6%	17.9%	2.9%	5.7%	
أوافق بشدة	.805	4.31	64	63	9	1	3	يحتفظ مكتب المراجعة بسجلات دقيقة ومنظمة لأعماله.
			45.7%	45.0%	6.4%	0.7%	2.1%	
أوافق بشدة	1.279	3.39	37	33	26	36	8	يتردد المراجع في تدوين تحفظاته في التقرير كلما توثقت علاقته الشخصية مع العميل.
			26.4%	23.6%	18.6%	25.7%	5.7%	
أوافق بشدة	.568	4.54	80	55	5	0	0	التزام المراجع بمعايير المراجعة يدعم استقلاليتها.
			57.1%	39.3%	3.6%	0.0%	0.0%	
أوافق بشدة	1.018	4.11	56	62	11	4	7	يعتبر العنصر الزمني في كتابة تقرير المراجع مهم ومحدد وفقاً لأجال قانونية.
			40.0%	44.3%	7.9%	2.9%	5.0%	
أوافق بشدة	.801	4.16	49	73	11	6	1	مكاتب المراجعة توفير الامكانيات اللازمة للمراجعين في كافة المجالات المهنية الحديثة.
			35.0%	52.1%	7.9%	4.3%	0.7%	
أوافق بشدة	.476	4.10	811	932	177	106	74	تحسين جودة المراجعة
			38.6%	44.4%	8.4%	5.0%	3.5%	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2018م

يتبين من الجدول رقم (2) الخاص بنتائج المتغير المستقل (تحسين جودة المراجعة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (4.10) أي يوافقون بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي ان غالبية المبحوثين يوافقون بشدة على ما جاء بعبارات المتغير المستقل تحسين جودة المراجعة.

2. تحليل ومناقشة نتائج عبارات المتغير التابع:

يهدف هذا المحور لمعرفة زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة ولاختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المتغير.

جدول رقم (3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثاني

العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة				
									التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
									النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
تمثل التقارير المالية المنشورة حلقة الوصل بين أصحاب المصالح والمنشأة.	1	3	6	69	61	4.33	.724	أوافق بشدة				
	0.7%	2.1%	4.3%	49.3%	43.6%							
تطبيق الاسس والمعايير المحاسبية المتعارف عليها بشكل جيد تحسن من جودة التقارير.	0	0	8	55	77	4.49	.606	أوافق بشدة				
	0.0%	0.0%	5.7%	39.3%	55.0%							
قدرة المراجع على نيل الثقة وحفظ الاسرار.	0	0	9	63	68	4.42	.612	أوافق بشدة				
	0.0%	0.0%	6.4%	45.0%	48.6%							
المعلومات الواردة في القوائم المالية تعبر عن الأحداث الاقتصادية	4	5	7	66	58	4.21	.910	أوافق بشدة				
	2.9%	3.6%	5.0%	47.1%	41.4%							
القدرة على تقديم معلومات محايدة وخالية من التحيز.	0	0	15	69	56	4.29	.651	أوافق بشدة				
	0.0%	0.0%	10.7%	49.3%	40.0%							
تفعيل سياسات الموثوقية والإفصاح تؤثر على جودة التقارير المالية المنشورة.	3	4	8	53	72	4.34	.878	أوافق بشدة				
	2.1%	2.9%	5.7%	37.9%	51.4%							
القدرة على التنبؤ المستقبلي ومعرفة الانحرافات	2	5	14	70	49	4.14	.841	أوافق				
	1.4%	3.6%	10.0%	50.0%	35.0%							
جوهر العملية المحاسبية يجب ان تكون فوق شكلها القانوني لزيادة ثقة التقارير المالية.	6	4	16	58	56	4.10	1.006	أوافق				
	4.3%	2.9%	11.4%	41.4%	40.0%							
القدرة على التمثيل الصادق للمعلومات والظواهر المراد التقرير عنها.	0	4	15	61	60	4.26	.764	أوافق بشدة				
	0.0%	2.9%	10.7%	43.6%	42.9%							
مبدأ الحيطة والحذر في إعداد القوائم المالية	1	1	9	68	61	4.34	.695	أوافق بشدة				
	0.7%	0.7%	6.4%	48.6%	43.6%							

المنشورة يقلل من التضليل في البيانات المالية.							
أوافق بشدة	.449	4.29	723	768	135	35	19
			43.0%	45.7%	8.0%	2.1%	1.1%

المصدر: أعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2018م

يتبين من الجدول رقم (3) الخاص بنتائج المتغير الثاني (زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (4.31) أي يوافقون بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي ان غالبية المبحوثين يوافقون بشدة على ما جاء بعبارت المتغير الثاني زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.

ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

1/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الأول: جودة المراجعة

جدول رقم (4)

اختبار العينة الواحدة (One-Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة جودة المراجعة

م	العبارة	ت - المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	القرار
1	تقديم الخدمات الاستشارية للمنشأة محل المراجعة يؤثر على جودة عملية المراجعة.	11.875	139	.000	دالة إحصائياً
2	يقوم مكتب المراجعة بعمل زيارات متكررة للمنشآت تحت المراجعة.	12.400	139	.000	دالة إحصائياً
3	تجرد المراجع أثناء تأدية الأعمال وأبتعاده وعدم تحيزه.	17.709	139	.000	دالة إحصائياً
4	يحرص مكتب المراجعة على إدامة الاتصال التواصل مع عملائه.	12.590	139	.000	دالة إحصائياً
5	يفي مكتب المراجعة بوعوده للعملاء في الوقت المناسب.	10.057	139	.000	دالة إحصائياً
6	يحتفظ مكتب المراجعة بسجلات دقيقة ومنظمة لأعماله.	19.308	139	.000	دالة إحصائياً
7	يتردد المراجع في تدوين تحفظاته في التقرير كلما توثقت علاقته الشخصية مع العميل.	3.634	139	.000	دالة إحصائياً
8	التزام المراجع بمعايير المراجعة يدعم استقلاليتته.	31.999	139	.000	دالة إحصائياً
9	يعتبر العنصر الزمني في كتابة تقرير المراجع مهم ومحدد وفقاً لأجال قانونية.	12.946	139	.000	دالة إحصائياً
10	مكاتب المراجعة توفر الامكانيات اللازمة للمراجعين في كافة المجالات المهنية الحديثة.	17.195	139	.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتضح للباحث من الجدول (4) أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين بشدة على عبارات المحور الخامس. فإن ذلك يشير إلى: وجود فروق دالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول تحسين جودة المراجعة.

تحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني: زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة

جدول رقم (5)

اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة

م	العبرة	ت - المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	القرار
1	تمثل التقارير المالية المنشورة حلقة الوصل بين أصحاب المصالح والمنشأة.	21.709	139	.000	دالة إحصائياً
2	تطبيق الاسس والمعايير المحاسبية المتعارف عليها بشكل جيد تحسن من جودة التقارير.	29.163	139	.000	دالة إحصائياً
3	قدرة المراجع على نيل الثقة وحفظ الأسرار.	27.462	139	.000	دالة إحصائياً
4	المعلومات الواردة في القوائم المالية تعبر عن الاحداث الاقتصادية	15.703	139	.000	دالة إحصائياً
5	القدرة على تقديم معلومات محايدة وخالية من التحيز.	23.481	139	.000	دالة إحصائياً
6	تفعيل سياسات الموثوقية والافصاح تؤثر على جودة التقارير المالية المنشورة.	17.995	139	.000	دالة إحصائياً
7	القدرة على التنبؤ المستقبلي ومعرفة الانحرافات	15.970	139	.000	دالة إحصائياً
8	جوهر العملية المحاسبية يجب أن تكون فوق شكلها القانوني لزيادة ثقة التقارير المالية.	12.941	139	.000	دالة إحصائياً
9	القدرة على التمثيل الصادق للمعلومات والظواهر المراد التقرير عنها.	19.570	139	.000	دالة إحصائياً
10	مبدأ الحيطة والحذر في إعداد القوائم المالية المنشورة يقلل من التضليل في البيانات المالية.	22.726	139	.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتضح للباحث من الجدول (5) أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين بشدة على عبارات المحور الخامس، فان ذلك يشير إلى: وجود فروق دالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة.

تحليل الإنحداريين المتغيرين (تحسين جودة المراجعة، زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة)

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين متغير تحسين جودة المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	اختبار (t)	معاملات الإنحدار	
معنوية	.002	3.231	.891	\hat{B}_0
معنوية	.000	11.678	.748	\hat{B}_1
			.705	معامل الارتباط (R)
			.497	معامل التحديد (R^2)
			136.383	أختبار (F)
النموذج معنوي				

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2018م

يتضح من الجدول رقم (6)

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تحسين جودة المراجعة كمتغير مستقل و زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.705).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.497)، هذه القيمة تدل على أن تحسين جودة المراجعة كمتغير مستقل يساهم بـ (50%) في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الإنحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (136.383) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

4. نجد ان ثابت نموذج الإنحدار تساوي (0.748) وهي قيمة زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة عندما تكون تحسين جودة المراجعة مساوية للصفر (انعدام تحسين جودة المراجعة) في حين نجد قيمة معلمة تحسين جودة المراجعة تساوي (0.664) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين تحسين جودة المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين تحسين جودة المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة قد تحققت.

$$\hat{y} = (0.891) + 0.748x$$

ثانياً: تحليل الإنحدار بين المتغيرين (حوكمة مكاتب المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة)

تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان دور حوكمة مكاتب المراجعة لها تأثير زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة ويتم ذلك بإجراء إنحدار بسيط بين المتغيرين أعلاه.

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين متغير حوكمة مكاتب المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	اختبار (t)	معاملات الإنحدار	
معنوية	.000	4.863	1.520	\hat{B}_0
معنوية	.006	2.798	.152	\hat{B}_1
			.624	معامل الارتباط (R)
			.389	معامل التحديد (R^2)
			21.499	اختيار (F)
				النموذج معنوي

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2018م

يتضح من الجدول رقم (7)

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي اكتشاف الأخطاء كأحد أبعاد جودة المراجعة وكمتغير مستقل وزيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة كمتغير وسيط، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.624).
 2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.389)، هذه القيمة تدل على أن اكتشاف الأخطاء أحد ابعاد جودة كمتغير مستقل يساهم بـ (39%) في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة (المتغير الوسيط).
 3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الإنحدار الخطي المتعدد معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (21.499) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
 4. نجد أن ثابت نموذج الإنحدار يساوي (1.520) وهي قيمة زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة عندما تكون جودة المراجعة تساعد في اكتشاف الأخطاء مساوية للصفر في حين كانت قيمة متوسط أبعاد متغير حوكمة مكاتب المراجعة على التوالي مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: " جودة المراجعة تساعد في اكتشاف الأخطاء وتساهم في زيادة الثقة في التقارير المالية المنشورة: قد تحققت
- $$\hat{y} = (1.520) + 0.152X_1$$

الخاتمة

أولاً: النتائج

1. إن القوائم المالية المعدة بصورة جيدة ونزيهة و بعناية مهنية كبيرة تبين أثر العلاقات بين الاطراف المختلفة أي بين جودة المراجعة وزيادة الثقة في التقارير المنشورة.
2. استقلال المراجع الخارجي يعتمد على مجموعة من المقومات الشخصية التي لا بد من توافرها فيه كالنزاهة الامانة والشرف بالإضافة إلى التحصيل العلمي والخبرة العملية في مجال المراجعة.
3. أظهرت الدراسة أن الإلتزام بقوانين وآليات تنظيمية تتسم بالكفاءة والعدالة وعدم التحيز تساهم في تحسين جودة عملية المراجعة.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن التزام المراجع بمعايير المراجعة يدعم استقلاليتها يزيد من الموثوقية والافصاح على جودة التقارير المالية المنشورة.

5. أن من أهم التحديات الناشئة عن التعارض في المبادئ الاخلاقية ذاتها هي أن المراجع يعيش حالة من التناقض عندما يطلب منه عدم الكشف عن أسرار المنشأة وفي الوقت نفسه عليه الايسكت عن حاله الفساد أو عدم الاخلاص لمن هم في قمة الهرم الإداري.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بتدريب العاملين في مكاتب المراجعة وتحفيزهم للحصول على الشهادات المهنية وعضوية جمعيات المحاسبة والمراجعة، حيث يؤدي ذلك إلى إرتفاع مهاراتهم وقدراتهم.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. حسين القاضي، مأمون حمدان، المحاسبة الدولية ومعاييرها، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011م).

2. سيد عطا الله السيد، التدريب المحاسبي والمالي، (الأردن: دار الرايه للنشر والتوزيع، 2013م).

ثانياً: الرسائل العلمية والبحوث المنشورة

1. الجلال، أحمد محمد، تأثير متغيرات بيئة المراجعة الخارجية على جودة الأداء المهني لمراجعي الحسابات في الجمهورية اليمنية، الجزائر: رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2010م.

2. ليث خليل إبراهيم، تأثير الثقة التنظيمية والصراع البناء في رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير منشورة، (العراق: جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2009م).

3. محمد اسحاق عبدالرحمن عيسى، دور جودة المراجعة وحوكمة الشركات في تقليل مخاطر الاستثمار في أسواق الأوراق المالية، الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراه غير منشوره، 2013م.

ثالثاً: المجلات العلمية والدوريات

1. إبراهيم فطر بنداس، أثر التقارير المالية في جذب الاستثمارات الأجنبية في الدول النامية، الخرطوم؛ جامعة افريقيا العالمية، مجلة العلوم الإدارية، العدد الثاني، يناير 2018م.

2. سعيد نعمان مخلد النعمان، العوامل المؤثرة على جودة كفاءة مهنة التدقيق المحاسبية دراسة اختيارية في المحيط الأردني، مصر: جامعة الزرقازق، مجلة البحوث التجارية دورية نصف سنوية، المجلد السادس والثلاثون، يناير 2014م.
3. سمير كامل محمد عيسي، أثر جودة المراجعة الخارجية على عمليات إدارة الأرباح، مصر: جامعة الاسكندرية، المجلد 2، العدد 45، 2008م.
4. سمير محمد الشاهد، طارق عبدالعال محمود، قواعد إعداد وتصوير القوائم المالية للبنوك، (لبنان: بيروت اتحاد المصارف العربية، 2000م.
5. عبدالوهاب نصر علي، خدمات مراقب الحسابات واسواق المال- المتطلبات المهنية ومشاكل الممارسة العملية في ضوء معايير المراجعة، مصر: الاسكندرية، الدار الجامعية، د.ت.
6. علي عبد الغني اللاليد، ويونس عليان الشبوكي، أثر تطبيق قواعد الحوكمة الشركات على جودة التقارير المالية الأردن عمان، جامعة الشرق الأوسط مجلة التقني، المجلد السادس والعشرون العدد الرابع 2013م.

رابعاً: الكتب باللغة الإنجليزية:

1. De Angelo, L., Auditor Size and Audit Quality, Journal Of Accounting and Economics, Vol (3) No (3), 1981.
2. Tan, Hun- Tong and lim, chee- Yeow, Does Auditor Tenure Improve Audit quality? Moderating Effects Of industry Specialization and fee Dependence contemporary Accounting research, Vol (27) No (3) 2010.
3. Defond, M.L., “The Association between changes in client firm agency costs and auditor Switching”, Auditing: A Journal of practice & Theory (Spring 1992).

دور التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية

بالتطبيق على شركة النيل الكبرى للبترول

منال محمد محمود آدم

جامعة السودان المفتوحة - شارع عبيد ختم، أركويت، الخرطوم، السودان

محمد عبدالكريم عوض الله أحمد طالب دكتوراه

المستخلص

تكمن أهمية هذا البحث في دور التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية للتغلب على الظروف البيئية المتغيرة وإبراز دور الخطط الإستراتيجية المساندة لعملية صنع القرارات لتحقيق أهداف الشركة وأهمية دور المعلومات التي توفرها الخطط الإستراتيجية في تقليل المخاطر والتهديدات واستغلال الفرص. تتمثل مشكلة البحث في أن هنالك قصور واضح في التخطيط الإستراتيجي بالشركة المتمثل في الخطط القصيرة والطويلة الأجل على عملية إتخاذ القرارات الإدارية في الشركة وما تواجهه من تحديات نتيجة الظروف البيئية المتغيرة. هدف البحث إلى توضيح أهمية التخطيط الإستراتيجي من زيادة فعالية القرارات للتعرف على الصعوبات التي تعيق عملية التخطيط الإستراتيجي، تأكيد أن عملية إتخاذ القرارات الإدارية هي جوهر العملية الإدارية، وإبراز دور التخطيط الإستراتيجي في ترشيد الموارد. اتبع البحث المنهج التحليلي الوصفي والمنهج التاريخي والمنهج الاستقرائي والمنهج الإستنباطي وأسلوب دراسة الحالة. توصل البحث إلى أهم النتائج الآتية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية. في ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بتعزيز مفهوم التخطيط الإستراتيجي إذ يساعد هذا المفهوم على توجيه استغلال الموارد المتاحة بما يخدم المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية للشركة.

Abstract

The importance of this research lies in the role of strategic planning on making administrative decisions to overcome changing environmental conditions and

highlight the role of strategic plans supporting the decision-making process to achieve the company's goals and the importance of the role of information provided by strategic plans in reducing risks and threats and exploiting opportunities. The research followed the descriptive analytical method, the historical method, the inductive method, the deductive method, and the case study method. The research reached the following most important results: There is a statistically significant relationship between the company's mission and management decision-making. There is a statistically significant relationship between a company's vision and management decision-making. In light of the previous results, the research recommends strengthening the concept of strategic planning, as this concept helps to direct the exploitation of available resources to serve the economic and social requirements of the company. The research followed the descriptive analytical method, the historical method, the inductive method, the deductive method, and the case study method. The research reached the following most important results: There is a statistically significant relationship between the company's mission and management decision-making. There is a statistically significant relationship between a company's vision and management decision-making. In light of the previous results, the research recommends strengthening the concept of strategic planning, as this concept helps to direct the exploitation of available resources to serve the economic and social requirements of the company.

مقدمة

التخطيط الإستراتيجي عرفه أحد الباحثين بأنها مجموعة من الأهداف، والسياسات، والقرارات، والخطط طويلة الأجل التي ترمي المنشأة إلى تنفيذها من خلال مزايا تنافسية آخذة في الاعتبار الظروف البيئية الحالية، والمستقبلية للمنشأة، مع التأكيد على تحليل البيئة الداخلية المتمثلة في نقاط القوة والضعف، والبيئة الخارجية المتمثلة في الفرص

والتحديات المحيطة بها في ظل آمال وتوقعات أصحاب المصالح (محمد عبد القادر السيد بليونى، 2007م، 4)،

وعرف أحد الباحثين الإدارة الاستراتيجية بأنها عبارة عن وضع رسائل المنظمة، والأهداف، والسياسات، والبرامج التي تعمل على تحقيقها، وكذلك وضع الاستراتيجية المطلوبة لتنفيذ ذلك، (حسام محمد حسن، 2005م، 9) يخطئ البعض في استخدام الإدارة الاستراتيجية، والتخطيط الإستراتيجي كوجهين لعملة واحدة، فعلى الرغم من الترابط بينهما فإنهما لا يتطابقان في المعنى، فوفقا لجانيت دوجلاس يمكن التفريق بينهما، حيث الإدارة الاستراتيجية أوسع وأشمل، وتحتوي جميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على القرارات الإدارية.

إن عملية إتخاذ القرار هي المقياس الذى يقاس بها الأداء المؤسسي يجب أن تكون قائمة على أساليب علمية لتحقيق أهداف الشركة فالسياسات والغايات التي تضعها المؤسسات تعد بمثابة المرشد وتساعد على ربط الإستراتيجية بمراحل التنفيذ والتطبيق لذلك لا بد للمؤسسات الخدمية من وضع خطط إستراتيجية تحدد اولوياتها وفي حدود إمكانياتها المتاحة، مستندة على خططها الإستراتيجية التي توفر لها المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية ليتم التعرف على المشكلات ووضع البدائل المختلفة وإتخاذ القرار باختيار البديل الامثل لترشيد الموارد وحل المشكلات وفقاً لإمكانيات المؤسسة.

لذا تطرق الباحثان إلى مناقشة موضوع البحث؛ دور التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على شركة النيل الكبرى للبترول.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مشكلة البحث:

يتجه هذا البحث لاختبار دور التخطيط الإستراتيجي المتمثل في الخطط القصيرة والطويلة الأجل على عملية إتخاذ القرارات الإدارية في القطاع الخدمي وما تواجهه من تحديات نتيجة الظروف البيئية المتغيرة بالتطبيق على شركة النيل الكبرى للبترول وذلك من خلال الاسئلة التالية:

1. هل الاعتماد في إتخاذ القرارات الإدارية على الخطط الإستراتيجية يقلل من هدر الموارد؟
2. ما هي العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي وعملية إتخاذ القرار الإداري؟
3. هل التخطيط الإستراتيجي يزيد من فاعلية القرارات الإدارية؟
4. هل القرارات الإدارية تحقق رسالة الشركة وأهدافها؟
5. هل يؤثر التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية؟

أهداف البحث:

1. توضيح أهمية التخطيط الإستراتيجي من زيادة فعالية القرارات.
2. التعرف على الصعوبات التي تعيق عملية التخطيط الإستراتيجي.
3. تأكيد أن عملية إتخاذ القرارات الإدارية هي جوهر العملية الإدارية.
4. إبراز دور التخطيط الإستراتيجي في ترشيد الموارد.

أهمية البحث العملية:

1. يعتبر التخطيط الإستراتيجي عنصراً مهماً تعتمد عليه الشركات في إتخاذ القرارات للتغلب على الظروف البيئية المتغيرة.
2. إبراز دور الخطط الإستراتيجية المساند لعملية صنع القرارات لتحقيق أهداف الشركة.
3. أهمية دور المعلومات التي توفرها الخطط الإستراتيجية في تقليل المخاطر والتهديدات واستغلال الفرص.

الأهمية العلمية

من خلال توضيح دور التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية.

1. استفادة متخذي القرار بالشركة والجهات ذات العلاقة من نتائج وتوصيات البحث وتطبيقها على أرض الواقع.
2. بسد فجوة علمية تساعد في تطور الأداء من خلال التخطيط الإستراتيجي في المؤسسات الخدمية شركة النيل.
3. بتوفير معلومات جيدة لمتخذي القرار في المؤسسات الخدمية.
4. توفير مراجع للدراسة.

5. إضافة علمية جديدة في المكتبات.

فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية: هنالك علاقة ارتباط بين التخطيط الإستراتيجية واتخاذ القرارات الإدارية:
1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الإستراتيجية واتخاذ القرارات الإدارية.
 2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة واتخاذ القرارات الإدارية.
 3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية.

منهجية البحث:

اتباع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي والمنهج الإستنباطي وأسلوب دراسة الحالة.

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: التخطيط الإستراتيجي على إتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على شركة النيل الكبرى للبتترول.
- الحدود المكانية: السودان - شركة النيل الكبرى للبتترول.
- الحدود الزمانية: العام 2018م إلى 2022م.
- الحدود البشرية: مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في شركة النيل الكبرى للبتترول.

مصادر جمع البيانات

- المصادر الأولية: وتشمل جمع البيانات والمعلومات عن طريق الإستبيان.
- المصادر الثانوية: وتشمل المراجع والكتب والرسائل الجامعية والدوريات والبحوث وأوراق العمل والصحف والندوات والمؤتمرات والسمنارات.

ثانياً: الدراسات السابقة:

1. دراسة: (بهاء الدين 2013م).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التخطيط الإستراتيجي في تطوير أداء القيادات الإدارية بالمؤسسات الحكومية ومدى تطبيق التخطيط الإستراتيجي وتنمية وترقية القيادات الإدارية في ديوان الضرائب، ومعرفة دور التخطيط الإستراتيجي وكفاية وفاعلية الأداء الناتجة عن

عدم تجويد الأداء وترقية العمل الإداري في تطبيق التخطيط الإستراتيجي، باعتباره أفضل الوسائل الضرورية لإستثمار الموارد الموجودة بها وتعظيم قدرتها في رفع كفاءة وفاعلية المؤسسات، من خلال إستعراض خطة ديوان، الضرائب الإستراتيجية الخمسية (2007-2011) توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: قصور في وضوح الأهداف الإستراتيجية ورسالة ورؤية ديوان الضرائب وعدم مشاركة القيادات التنفيذية في وضع الخطط الإستراتيجية والقصور في إخطارهم بها مما يؤثر سلباً على الأداء، قصور في وضوح الأهداف الإستراتيجية ورسالة ورؤية ديوان الضرائب وعدم مشاركة التنفيذيين في وضع الخطط الإستراتيجية والتي تتم غالباً في شكل إصدار لجنة لوضع الخطة، عدم وجود نظام رقابة ومتابعة يساهم بفاعلية في تنفيذ الخطط ومعالجة القصور الإداري والفني الذي يساهم في تطوير الأداء، عدم الإهتمام بالأفكار الإبداعية والفكر الإستراتيجي لدى التنفيذيين داخل الديوان، عدم النظر إلى الموارد البشرية بأنها شريك إستراتيجي تم إشراكها في عمليات التخطيط، هنالك قصور في إستخدام الأساليب الحديثة في التدريب ولا يتم قياس العائد منه، ضعف الدور الرقابي الفاعل للإدارة العليا للديوان، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات هي كما يلي: تحديد أهداف إستراتيجية واضحة للديوان وفق رؤية ورسالة معلومة لكل العاملين تكون بها خطط إستراتيجية واضحة وعلمية طويلة المدى في جميع نواحي الأداء حسب أهداف الديوان سواء كانت إستراتيجية أو تشغيلية تقوم برفع الأداء، الإهتمام بالفكر الإستراتيجي للإدارة والذي يتضمن مفاهيم الإدارة الحديثة مثل إدارة الجودة الشاملة والتدريب الحديث ويجب أن يتم ذلك عن طريق الإدارة العليا للديوان، إستخدام نتائج تقييم الأداء في الترتي للوظائف الأعلى ومنح الحوافز والتعويضات والعلاوات، إستخدام الأساليب الحديثة والإحتياجات التدريبية من نتائج تقييم الأداء لمعرفة إتجاهات وآراء العاملين ومدى فائدة ونجاح التدريب، عمل نظام آلي حديث لجمع أنشطة الموارد البشرية يوفر عاملي الجهد والزمن.

2. دراسة: (جاسر 2009م).

هدفت الدراسة إلى توعية الإدارات في المنظمات الأردنية بأساليب تحليل البيئية الخارجية والداخلية كمدخل لتطوير طرق التخطيط الإستراتيجي وتعزيز أداء المنظمات، توضيح

المشاكل والمعوقات التي تقف عائقاً امام تطبيق مداخل التخطيط الإستراتيجي وطرح المعالجات العلمية والواقعية لها لمساعدة الإدارة العليا في المنظمات الأردنية لتطوير الطرق والأساليب الخاصة في التخطيط الإستراتيجي، تمثلت مشكلة الدراسة في محدودية تطبيق وعدم وعى المنظمات في البيئة الأردنية لأساليب التخطيط الإستراتيجي واستخدامه في تحسين الأداء وتطوير العمل، تناولت الدراسة العديد من الفروض منها: وجود علاقة إيجابية بين استخدام التخطيط الإستراتيجي وتحسين كفاءة الأداء، يتأثر مستوى الأداء في المنظمة بقدرتها على تطوير واستخدام أساليب علمية حديثة لتحليل بيئة المنظمة الداخلية والخارجية.

أثبتت نتائج الدراسة أن الشركات عينة الدراسة ترى أن استخدام التخطيط الإستراتيجي ينعكس إيجابياً على الأداء وذلك من خلال وجود رسالة وأهداف وخطط تفصيلية للعمليات، أن تطوير وسائل التحليل البيئي يساهم في تحسين الأداء، من النادر وجود وحدات متخصصة في العملية التخطيطية ووضع الخطط الإستراتيجية في الهيكل التنظيمي بل توجد جهات ثانوية متخصصة بالمعلومات وأن الدور المهم في العملية التخطيطية هو للإدارة العليا.

قدمت الدراسة عدد من التوصيات منها: الطلاع على تجارب المنظمات في الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية كي تستفيد منها الشركات الدراسة، اعتماد مساقات الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي في الكليات والمعاهد في الجامعات الأردنية، ضرورة انشاء وحدات متخصصة في العملية التخطيطية وان تكون في الهيكل التنظيمي، استخدام أساليب حديثة لتقويم الأداء عوضاً عن الأساليب التقليدية.

3. دراسة: (عبد الله 2010م).

هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية التخطيط الإستراتيجي في الضرائب وأثره على الأداء الضريبي، تمثلت مشكلة الدراسة في الاسئلة التالية: ما طبيعة العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي والأداء الضريبي؟ ماهي المشاكل التي تحول دون تحقيق الأهداف؟ ما تأثير عدم الاهتمام بتحليل عوامل البيئة الداخلية والخارجية المتعلقة بالمنشأة على الأداء؟

قامت الدراسة على فرضيات منها: هنالك علاقة بين عدم الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي وعدم تحقيق الأهداف العامة بالضرائب، عدم الاهتمام بتحليل البيئة الداخلية يؤدي إلى عدم معرفة جوانب القوة والضعف، عدم الاهتمام بتحليل البيئة الخارجية يؤدي إلى عدم معرفة الفرص والتهديدات. خرجت الدراسة بالنتائج التالية: لا يمكن إحداث تطور وتغيير في أساليب العمل ورفع كفاءة الموارد البشرية في ديوان الضرائب تبنى واعتماد أسلوب التخطيط الإستراتيجي، لا توجد رؤية إستراتيجية واضحة لديوان الضرائب، لا توجد رسالة واضحة لديوان الضرائب ومعلومة للعاملين بديوان الضرائب. اوصت الدراسة بالآتي:

اعتماد أسلوب التخطيط الإستراتيجي في عمل الاجهزة الإدارية، تصميم رؤية إستراتيجية واضحة ومكتوبة، وجود رسالة واضحة لدى العاملين وكل المتعاملين مع ديوان الضرائب.

4. دراسة: (بلسم 2013م)

تناولت الدراسة أثر الإدارة الإستراتيجية على أداء منشآت صناعة الزيوت الغذائية، تمثلت مشكلة الدراسة في مواجهة منشآت صناعة الزيوت الغذائية بالسودان لكثير من التحديات التي تسببت في فشلها وعدم قدرتها على تحقيق النمو والبقاء وذلك لافتقار البعد الإستراتيجي في ادارتها وتقويم أداءها، تنبع أهمية الدراسة من محاولة لدراسة التطبيق الفعلي للإدارة الإستراتيجية وأثر ذلك في أداء منشآت صناعة الزيوت النباتية الغذائية. هدفت الدراسة إلى: الممارسة الفعلية لأساليب الإدارة الإستراتيجية بمنشآت صناعة الزيوت النباتية الغذائية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج والاستنباطي كما اتبعت أيضاً المنهج التاريخي، تم التوصل إلى عدد من النتائج منها هنالك ضعف في المعرفة بالإدارة الإستراتيجية لدى القائمين بإدارة المنشآت محل الدراسة وذلك لضعف الخبرة والتدريب لتطبيق أساليب الإدارة الإستراتيجية، ضعف التخطيط الإستراتيجي للدولة سبب رئيسي في عدم التوجه الإستراتيجي للمنشآت. أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها أن تدير المنشآت مجموعة متخصصة من الإداريين المحترفين بدلاً عن المؤسسين أو المساهمين، إخضاع كافة المدراء على مستوى المنظمة وعلى المستوى الوظيفي إلى دورات متخصصة في الإدارة الإستراتيجية.

المبحث الأول: الإطار النظري للتخطيط الإستراتيجي

بدأ استخدام مصطلح التخطيط الإستراتيجي منذ مائتي عام مضت وتحديداً في التخطيط الإستراتيجي للمدن القديمة الكبرى، ثم جاء التخطيط الإستراتيجي في القطاع الصناعي الحكومي في الاتحاد السوفيتي في بداية العشرينيات من القرن الماضي، وانتقلت هذه الممارسة إلى القطاع الخاص في الدول الغربية وتحديداً في الموازنات وتخطيط العمالة، وتعود جذور هذا المفهوم بالشكل العلي والمعاصر إلى منتصف الخمسينيات، حيث يوضح أنسوف وماكدونيل أن التخطيط الإستراتيجي وخلال فترات تطوره مر بثلاث مراحل أساسية هي: (غازي رسمي أبو قاعد، 2006، 44-45)

1. مرحلة التخطيط باستخدام الميزانيات السنوية.

2. مرحلة التخطيط طويل المدى.

ج. مرحلة التخطيط الإستراتيجي.

تم تبني هذا المفهوم في الستينيات، وبعد عشر سنوات تقريباً من دخول التخطيط طويل المدى، فالتغيرات والتعقيدات التي حدثت في بيئة عمل المنظمات أدت إلى فقدان الثقة بالتنبؤات، وأدوات التخطيط طويل المدى، وعجز هذه الأنظمة التخطيطية، وأصبح هناك ممارسة تخطيطية جديدة تركز على البيئة الخارجية سميت بالتخطيط الإستراتيجي كعملية منطقية تحليلية لاختيار الوضع المستقبلي للمنظمات مع بيئتها، وتعمل على تقوية القدرات الإدارية التي من شأنها التكيف بسرعة مع المتغيرات الجديدة، وعرف التخطيط الإستراتيجي بأنه أسلوب إبداعي، وابتكاري في التفكير لتصميم المستقبل المرغوب فيه للمنظمة، ويتم ذلك بشكل معتمد، وبخطوات متعارف عليها لمواجهة تهديدات، أو فرص بيئة آخذاً في الحسبان نقاط الضعف، ونقاط القوة الداخلية للمنظمة سعياً لتحقيق رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافه. وعرف بأنه التصميم والتبصير برسالة الشركة وبأهدافها وبمسارها، وتحديد العمليات والأنشطة والأعمال اللازمة لتحقيق ذلك. التخطيط الإستراتيجي إذن هو عبارة عن التبصير بالشكل المثالي للشركة في المستقبل، ولتحقيق هذا لا بد فيه من: (عبد الحميد عبد المطلب، 2010م، 29)

1. كشف حجب المستقبل الخاص بشكل الشركة.

2. التبصر بملامح الشركة في المستقبل.
3. تصورت وجهات الشركات، ومسارها في المستقبل.
4. رؤية رسالة الشركة، وأهدافها مستقبلا.
5. تخيل مجال الأعمال والأنشطة التي تدخل فيها الشركة.

عرف كذلك لا التخطيط الإستراتيجي هو العملية التي يشكل فيها المديرون مع بعضهم استراتيجية المنظمة، وتتم الإدارة الاستراتيجية في قمة المنظمة وتحدد الإتجاه والحدود لكافة الأوجه، والأنشطة في الإدارة العملية، وتتكون من التخطيط الإستراتيجي، وإدارة المواد والتقييم الإستراتيجي، أما التخطيط الإستراتيجي فهو المحور الرئيس للإدارة الاستراتيجية، ويركز على الاستراتيجية أكثر من العمليات. (أمل الفرحان، وعبد الكريم السكر، 1995م،

(38)

الخطة الاستراتيجية تعني التفكير المسبق، والإعداد لتحقيق أهداف محددة مهمة، يؤثر تحقيقها في قدرات الشركة المختلفة، فالتخطيط الإستراتيجي لا يعتمد على إصلاح البنيان القائم، أو ترميمه بإصلاح بعض جوانبه، وإنما هو أكثر شمولاً، وأكثر تعمقاً من ذلك، لأنه يستدعي تغيرات جذرية، وعمل ثوري في المنشأة. لهذا فإن التخطيط الإستراتيجي مبني على الخطوات التالية: (المرجع السابق، 39)

1. التنبؤ بالإتجاهات البيئية المستقبلية، والتي تتميز بعدم الاستقرار، فهي مغلفة بعوامل المخاطرة.
2. تقدير التهديدات والفرص المتاحة للمنشأة.
3. تطوير الاستراتيجيات اللازمة التي تمكن المنشأة من الإستفادة من الفرص المتاحة وتجنب التهديدات.
4. تخصيص الموارد المتاحة "المالية وغير المالية" في سبيل تنفيذ تلك الاستراتيجيات.
5. بالتالي يمكن القول بأن التخطيط الإستراتيجي يحاول إعادة تخطيط موقع المنشأة لتحقيق النجاح في ظل الظروف البيئية المستقبلية.
6. يعد التحليل الدوري لنقاط القوة والضعف، والفرص، والتهديدات، ضرورة أساسية للتخطيط الإستراتيجي بشكل عام.

التخطيط الإستراتيجي هو عملية مستمرة لتصميم وتطوير خطط أو استراتيجيات عامة؛ تغطي دورة حياة المنظمة في ثلاث مراحل رئيسية هي "النمو والاستقرار والانكماش"، كما تغطي أيضاً وظائف المنظمة، وهي إدارة التسويق، والإدارة المالية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الإنتاج والعمليات، وإدارة البحوث والتطوير. (مدحت محمد أبو النصر، 2009م، 85-86)

أهمية التخطيط الإستراتيجي:

1. توضيحه للمستقبل والتنبؤ بالأحداث والتهبوء لها حيث يساعد المنظمة على التحوط لمتغيراتها واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمواجهتها.
2. يساعد المنظمة باستخدام الطريقة العقلانية في تحديد خياراتها في العمل وسلوك الطريق الافضل لتحقيق أهدافها
3. يمكن المنظمة من الاستفادة المثلى من قدرتها المالية والاقتصادية وتحقيق نتائج أفضل من توظيف هذه القدرات في المستقبل.
4. يعزز العمل الجماعي ويكسب الخبرة لكافة افراد المنظمة حيث يشارك جميعهم في بناء الإستراتيجية ووضع أهدافها.
5. يساعد على تحسين أداء المنظمة من خلال كشف القضايا الرئيسية لأنشطتها والصعوبات التي تواجهها والتعامل بكفاءة مع الظروف والمتغيرات بسرعة.
6. يدفع باتجاه تحسين كيفية صنع القرار لأنه يؤكد النشاطات على النشاطات الرئيسية.
7. يعمل على توسيع المنظمة لمعارفها ودراستها وبناء قواعد معلوماتية لمختلف جوانب بيئتها الداخلية والبيئة الخارجية المحيطة بها.
8. يساعد التخطيط الإستراتيجي على تكامل واتساق الأنشطة الادرية والتنفيذية في المنظمة وذلك بإحداثه أنظمة عمل متناسقة ومتفاعلة بعيدة عن التقاطع والتضارب. (مصطفى أحمد عبد الرحمن، ب.ت، 41-42)

عناصر التخطيط الإستراتيجي

وتتمثل العناصر الأساسية للتخطيط الإستراتيجي في الآتي: (أرثر أيد تومسون، أيد جي ستريكلاند، 2006م، 3)

1. تحديد رؤية المنظمة ورسالتها:
- تعبر عن تطلعات Vision تحتاج كل منظمة أن يكون لديها رؤية ورسالة فالرؤية القيادات العليا في المنظمة بشأن المكانة" الوضع" الذي يرغبون أن تصل المنظمة إليه في المستقبل، أو هي خريطة مسار توضح مستقبل المنظمة، حيث توفر هذه الروية معلومات محددة عن

التقنية، والتركيز على العملاء والأسواق الجغرافية، والإنتاجية التي يجب أن تتبعها المنظمة، والإمكانات التي يجب تطويرها، ونوعية المنظمة التي ترغب في تحقيقه مستقبلاً، وأن أهمية رؤية المنظمة تنبع من ما سوف تكون عليه إتجاهات المنظمة في المدى الطويل، وتقنية التركيز على العميل التي سوف يتم اتباعها؛ نتيجة لذلك فإن الرؤية الاستراتيجية تعكس بجلاء آمال الإدارة بالنسبة للمنظمة وأعمالها.

أما الرسالة؛ فهي تعبر عن السبب الذي أنشأت من أجله المنظمة، ونطاق المنتجات، أو الخدمات الذي تعمل فيه. ويجب أن تكون الرسالة واضحة، ومفهومة، وجذابة، ويمكن شرحها وتوصيلها لكل العاملين في المنظمة. (موفق محمد الضمور، 2011م، 25)

المبحث الثاني: إتخاذ القرارات الإدارية

ماهية إتخاذ القرارات:

وتناولها أحمد ماهر بأنها: (عملية ذات خطوات متتابعة وتبدأ هذه العملية عادة بإحساس المدير وانتباهه إلى أن هنالك مشكلة وبالتدقيق والفحص يحاول المدير أن يحدد ويعرف هذه المشكلة وبعد التعرف على المشكلة يسعى المدير لتطوير أساليب حل بديلة أو البحث عن بدائل الحلول والتعرف على أنسب البدائل وتطبيق البديل المناسب ومتابعة هذا التطبيق يستطيع المدير أن يحل المشكلة، وإتخاذ القرارات باستخدام الطريقة العلمية في حاجة إلى توفر معلومات كمية ونوعية تعبر عن الدور الداخلي للشركة كما تعبر عن الاحوال الخارجية المؤثرة وهو الجانب الذي توفره الخطط الإستراتيجية. (أحمد ماهر، 2011م، 149-151)

أهمية إتخاذ القرارالقرارات:

1. إتخاذ القرارات عملية مستمرة.
2. إتخاذ القرارات أداة المدير في عمله.
3. القرارات الإستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة.
4. إتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية.
5. إتخاذ القرارات أساس لإدارة وظائف المنظمة

مراحل إتخاذ القرار: (علاء الدين عبد الغنى محمود، 2011م، 76)

1. إدراك وتحديد المشكلة
2. تحديد الحلول البديلة

3. تقييم الحلول البديلة

4. اختيار البديل الأفضل

5. تنفيذ البديل الذي تم اختياره

6. المتابعة وتقييم النتائج

خصائص القرار الفعال: لخصها (ربيعي مصطفى عليان، 2010م، 19)

1. مراعاة خطوات المنهج العلمي في إتخاذ القرارات.

2. مراعاة البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المتمثلة في قوى الضغط والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الثقافية والتكنولوجية.

3. الحرص على مشاركة العاملين الذين سيأثرون بالقرار.

4. الإستفادة من الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة في عملية إتخاذ القرار من خلال حوسبة المعلومات

5. مراعاة شرعية القرار.

6. تحديد الوقت المناسب لإتخاذ القرار.

7. مدى ملائمة الظروف البيئة الداخلية والخارجية (الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.....إلخ).

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

شركة النيل للبتترول هي شركة النفط الرائدة في شرق أفريقيا واحدة من أكبر عشر شركات النفط الوطنية في أفريقيا، والتي تقوم بتوزيع وتسويق المنتجات البترولية بأنواعها المختلفة حيث تتولى تقديم تلك الخدمة لكافة القطاعات الإستهلاكية، عبر منظومة متكاملة في مجالات التخزين والمناولة من المستودعات الرئيسية بالجبل والشجرة وبورتسودان ذات السعات والطاقات الكبيرة التي تمكنها من الوفاء بخدمات الإستلام والبيع المباشر أو الإستضافه والمناولة بالكفاءة الفنية والتقنية العالية المتمثلة في الصهاريج ذات السعات التخزينية العالية وظلمبات الضخ والتسليم وعبر شبكة العدادات الإلكترونية ذات التقنية والسرعة التي تمكن من الوفاء بكافة العمليات اللوجستية - وبواسطة عمالة متدربة وذات خبرة عالية ومهارة فائقة ساعدها في ذلك البرامج التدريبية لتأهيل العاملين داخليا وخارجيا لترتبط بكافة أسباب التقنية ومايستجد في مجالات توزيع وتسويق المنتجات البترولية.

1. تاريخ النيل للبترول:

تأسست شركة النيل للبترول منذ عام 1954 م حيث كانت تعرف بالشركة المصرية الفرنسية للنفط وتحولت في مسمياتها التجارية من فرع لشركة كالتكس ثم كفرع لشركة توتال العالمية حيث عرفت بشركة النيل لتوريد وتجارة الزيوت في ظل شراكة مع حكومة السودان في عام 1978 إمتلك بموجها الدولة 75% من أسهم الشركة وفي العام 1993 أصبحت شركة النيل للبترول وطنية خالصة.

2. رسالة الشركة:

شركة النيل للبترول المحدودة شركة تعمل في مجالات الطاقة بأفريقيا والمناطق المشابهة لتقديم أحدث وافضل الحلول والمواد في مجالات الطاقة وصناعتها. تطبق شركة النيل للبترول أعلى المواصفات وتستخدم أحدث التقنيات لتقدم لعملائها وزبائنها خدمات من المستوى الأول ومنتجات تلبى متطلباتهم. تلتزم الشركة في مجالات عملها ذات الصلة بكل النظم والمواصفات الممكنة عمليا في مجالات الصحة والسلامة والبيئة وأن لا تتسبب في الأذى للناس أو الممتلكات أو البيئة. تشجع شركة النيل للبترول البحث العلمي وتبنى الطاقات المتجددة ذات الجدوى وتطبيقها في كل موقع تعمل به الشركة فأنها ملتزمة نحو تنمية المجتمعات المحلية وتقديم الدعم الممكن لبرامج وأنشطته تنميه المجتمعات حسب الظروف المالية والتجارية للشركة. إجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي: (هو المنهج الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، إشكالها، وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث ويشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها. (سعد عبدالرحمن، 1998م، 133).

ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون المجتمع الأساسي للبحث من العاملين في شركة النيل الكبرى للبترول، حيث اختار الباحثان عينة الدراسة من العاملين في هذه الشركة والذي تضم عدد عينة الدراسة: قام الباحثان باختيار عينة البحث بطريقة العينة (القصدية) والتي تمثلت في مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين وهي احدي العينات غير الاحتمالية التي يختارها الباحثان للحصول على آراء أو معلومات معينة لا يتم الحصول عليها إلا من تلك الفئة المقصودة.

أدوات الدراسة:

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات موجهة إلى العاملين في شركة النيل الكبرى للبترول.

تصميم الاستبانة:

احتوت الاستبانة على جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: تتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات حول المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، النوع.

الجزء الثاني: يحتوي هذا القسم على عدد ثلاثون سؤالاً بواقع عشر أسئلة لكل فرضية، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

جدول رقم (1): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

النسبة المئوية	التكرار	البيان
93.3%	140	ذكر
6.7%	10	أنثى
100.0%	150	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه يتضح أن غالبية المبحوثين كانوا ذكور بنسبة بلغت 93.3% بينما كانت بلغت نسبة الإناث 6.7% ويعزي الباحثان قلة عدد الإناث لان المجتمع شركة النيل للبترول اغلب العمليات فيه ميدانية لا تناسب مع الإناث.

جدول رقم (2) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:

النسبة	التكرار	البيان
.7	1	دكتوراه
31.3	47	ماجستير
68.0	102	بكالوريوس
%100.0	150	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة بلغت 68.0%. الدراسة تشير إلى ان اغلب الفئات متعلمة.

جدول رقم (3): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الدرجة الوظيفية

النسبة	التكرار	البيان
28.0	42	مدير إدارة
36.0	54	رئيس قسم
36.0	54	موظف
%100	150	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين كانوا من الموظفين ورؤساء الأقسام بنسبة بلغت 36.0% لكل.

جدول رقم (4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	البيان
8.0	12	من 1-5 سنة
39.3	59	6-10 سنة
52.7	79	أحد عشر عاماً فأكثر
100.0	150	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين كانت سنوات خبرتهم أكثر من عشر اعوام.

صدق البناء (الاتساق الداخلي للفقرات)

لمعرفة صدق الاتساق الداخلي للفقرات (العبارات) مع الدرجات الكلية للمحاور عند تطبيقه بمجتمع الدراسة الحالية، تم حساب معامل الارتباط بين درجات كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

المحور الأول: أبعاد التخطيط الإستراتيجي:

جدول رقم (5)

معامل ارتباط كل عبارات المحور لقياس الصدق الذاتي للفقرات المحور الأول

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارة
دالة	.5468	رسالة الشركة محددة وواضحة
دالة	.7180	تنسجم الرسالة مع أهداف الشركة
دالة	.7480	رسالة الشركة واقعية
دالة	.7199	يشارك العاملون بوضع رسالة الشركة
دالة	.4839	تحتوي الرسالة على قيم وعادات المجتمع
دالة	.6703	تمثل رسالة الشركة دافع للعاملين نحو الإنجاز
دالة	.4013	تمتلك الشركة رؤية طموحة
دالة	.7063	يتم إشراك العاملين بالشركة في إعداد الرؤية
دالة	.6759	وضوح الرؤية الإستراتيجية أثرت على الأداء بالشركة
دالة	.6676	الرؤيا التي تؤمن بها الشركة معلومة لكل العاملين
دالة	.6973	يتم تنفيذ العمل في الشركة وفقاً لرؤيته الإستراتيجية
دالة	.7165	تقوم الرؤية الإستراتيجية على اساس علمية لخدمة الشركة
دالة	.1506	1.استناد القرارات الإدارية على الخطط الإستراتيجية يقلل من هدر الموارد
دالة	.6573	2.الخطط الإستراتيجية تزد من فاعلية القرارات وتتفادى المخاطرة وعدم التأكد
دالة	.6406	3.توفر الخطط الإستراتيجية معلومات دقيقة وواضحة تسهل عملية إتخاذ القرارات واختيار البديل الامثل لحل المشكلات
دالة	.5719	4.القرارات الإدارية تحقق أهداف وغايات الشركة
دالة	.3241	5.يعد إتخاذ القرارات الإدارية محور العملية الإدارية
		6.يتم اشراكى في إتخاذ القرارات الإدارية

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة مع المحور قوية بالتالي فهي دالة إحصائياً مما يؤكد صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، ماعدا بعض العبارات الضعيفة التي تحمل الإشارة السالبة ولمعالجة هذا الأمر تم حذفها من التحليل.

أيضاً تم حساب معامل الارتباط للمحور مع الاستبيان ككل وثبات المحور، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (6): يوضح معامل الارتباط والثبات

الرقم	المحور	معامل الثبات	معامل الصدق	مستوى الدلالة
1.	المحور الأول	.773	.879	دالة
2.	المحور الثاني	.7864	.8867	دالة
3.	المحور الثالث	.8012	.895	دالة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط ومعامل الثبات للمحور دالة إحصائياً مما يؤكد صدق وثبات الاستبانة.

كما استخدم الباحثان معامل (ألفا كرونباخ) وذلك للتأكد من مدى ثبات الاستبيان ككل وكانت قيمة الثبات تساوي (0.70) وقيمة الصدق تساوي (0.83)، وهي قيم مرتفعة وتشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات وتحقق أهداف الدراسة.

جدول (7): يوضح تفسير نتائج المقياس

الرأي	الوزن	متوسط العبارة (المتوسط النظري)
لا أوافق بشدة	1	3
لا أوافق	2	
محايد	3	
أوافق	4	
أوافق بشدة	5	

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

متوسط العبارة (المتوسط النظري) يساوي $(1+2+3+4+5)/5 = 3$. مثلاً متوسط المحور الأول (المتوسط النظري) يساوي عدد العبارات مضروب في متوسط العبارة، أي $3 * 10 = 30$.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

ينص الفرض الأول على الآتي: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الإستراتيجية وإتخاذ القرارات الإدارية)

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول رقم: (8) يبين التكرارات واختبار مربع كاي ومستوى الدلالة للمحور (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية).

إتجاه العبارة	الدلالة	كا ²	الرأي					الفقرة
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
أوافق	.000	26.7	36	41	40	26	7	رسالة الشركة محددة وواضحة
أوافق	.000	194.3	31	95	18	2	4	تنسجم الرسالة مع أهداف الشركة
أوافق	.000	90.0	46	67	19	15	3	رسالة الشركة واقعية
أوافق	.000	101.6	36	74	24	14	2	يشارك العاملون بوضع رسالة الشركة
أوافق	.000	57.8	28	72	42	8	-	تحتوي الرسالة على قيم وعادات المجتمع
أوافق	.000	145.0	38	84	15	11	2	تمثل رسالة الشركة دافع للعاملين نحو الإنجاز

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية، حيث أجاب عنها أفراد العينة بالموافقة حول غالبية عبارات المحور، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات لكل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي لجميع الأسئلة على التوالي أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية لكل عبارة عند مستوى معنوية (5%) وهذا واضح من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية في الجدول اعلاه أن جميع القيم معنوية أي اقل

من (0.01) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على هذه الأسئلة. جدول رقم (9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور ككل (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية).

الراي	التفسير	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط المحور
أوافق	دالة	.000	12.8	6.3	33.5	27

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يوضح الجدول أعلاه أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (63.10) بينما متوسط المحور (45) "متوسط المحور يساوي 15*3" حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (16.54) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.00) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أن معظمهم أجاب عن عبارات المحور (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية) بالموافقة بشدة.

تحليل ومناقشة الفرضية:

ينص الفرض الثاني على الآتي: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة واتخاذ القرارات الإدارية).

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول رقم (10): يبين التكرارات واختبار مربع كاي ومستوى الدلالة للمحور(هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية).

إتجاه العبارة	الدلالة	كا ²	الرأي				الفقرة	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق		
محايد	.000	90.0	7	32	66	42	3	تمتلك الشركة رؤية طموحة
أوافق	.000	154.6	23	85	37	4	1	يتم إشراك العاملين بالشركة في إعداد الرؤية
لا أوافق	.000	91.1	5	17	42	70	16	وضوح الرؤية الإستراتيجية أثرت على الأداء بالشركة
لا أوافق	.000	103.2	3	27	33	75	12	الرؤية التي تؤمن بها الشركة معلومة لكل العاملين
لا أوافق	.000	176.8	4	16	23	94	13	يتم تنفيذ العمل في الشركة وفقاً لرؤيته الإستراتيجية
لا أوافق	.000	182.2	3	15	22	95	15	تقوم الرؤية الإستراتيجية على اسس علمية لخدمة الشركة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة واتخاذ القرارات الإدارية حيث أجاب عنها أفراد العينة بعدم الموافقة حول غالبية عبارات المحور، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين

الاجابات لكل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي لجميع الأسئلة على التوالي أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية لكل عبارة عند مستوى معنوية (1%) وهذا واضح من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية في الجدول اعلاه أن جميع القيم معنوية أي اقل من (0.01) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على هذه الأسئلة

جدول (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور ككل (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة واتخاذ القرارات الإدارية)

متوسط المحور النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأى
24	21.4	4.6	-6.9	.000	دالة	لأوافق

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يوضح الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس حيث بلغ متوسط أفراد العينة (21.4) بينما متوسط المحور (24) "متوسط المحور يساوي 15*3" وهذا واضح أن متوسط العينة اقل من متوسط المقياس بالتالي يعني أن إجابات المبحوثين رجحت ناحية عدم الموافقه, حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (-6.9) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.00) وهذا يعني أن معظمهم أجاب عن عبارات المحور (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة واتخاذ القرارات الإدارية) بعدم الموافقة.

تحليل ومناقشة الفرضية:

ينص الفرض الثالث على الآتي: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية).

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول رقم (12): يبين التكرارات واختبار مربع كاي ومستوى الدلالة للمحور(هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية).

إتجاه العبارة	الدلالة	كا ²	الرأي					الفقرة
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
محايد	.000	77.6	6	34	54	52	4	استناد القرارات الإدارية على الخطط الإستراتيجية يقلل من هدر الموارد
أوافق	.000	166.8	38	88	17	5	2	الخطط الإستراتيجية تزيد من فاعلية القرارات وتنقضى المخاطرة و عدم التأكد
أوافق	.000	109.8	46	86	5	3	-	توفر الخطط الإستراتيجية معلومات دقيقة وواضحة تسهل عملية إتخاذ القرارات واختيار البديل الامثل لحل المشكلات
أوافق	.000	119.1	37	92	15	6	-	القرارات الإدارية تحقق أهداف وغايات الشركة
أوافق	.000	192.2	34	94	16	4	2	يعد إتخاذ القرارات الإدارية محور العملية الإدارية
أوافق بشدة	.000	112.2	86	48	10	6	-	يتم اشراكى في إتخاذ القرارات الإدارية

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة واتخاذ القرارات الإدارية حيث أجاب عنها أفراد العينة بالموافقة حول غالبية عبارات المحور، ولأختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات لكل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي لجميع الأسئلة على التوالي أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية لكل عبارة عند مستوى معنوية (1%) وهذا واضح من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية في الجدول اعلاه أن جميع القيم معنوية أي اقل من (0.01) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على هذه الأسئلة.

جدول (13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور ككل (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية).

متوسط المحور النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
30	39.0	4.9	22.6	.000	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يوضح الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (39.0) بينما متوسط المحور (30) "متوسط المحور يساوي 3*10" حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (22.6) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.00) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أن معظمهم أجاب عن عبارات المحور (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية) بالموافقة.

الخاتمة

أولاً: النتائج:

توصل البحث إلى أهم النتائج الآتية:

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الإستراتيجية وإتخاذ القرارات الإدارية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رؤية الشركة وإتخاذ القرارات الإدارية.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

4. تعزيز مفهوم التخطيط الإستراتيجي إذ يساعد هذا المفهوم على توجيه استغلال الموارد المتاحة بما يخدم المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية للشركة.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

1. أحمد ماهر، مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة، عمان: الدار الجامعية، 2011م.
2. آرثر أيد تومسون، أيد جي ستريكولاند، الإدارة الاستراتيجية - المفاهيم والحالات العملية، بيروت: مكتبة لبنان ناشرون وموزعون، 2006م.
3. أمل الفرحان، وعبد الكريم السكر، المنهج الإستراتيجي في التخطيط التنموي في الأردن، مجلة دراسات، عمادة البحث العلمي - الجامعة الأردنية، مجلد 22، العدد الثاني، 1995م.
4. ربيعي مصطفى عليان، العمليات الإدارية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010م.
5. سعد عبدالرحمن، القياس النفسى - النظرية والتطبيق، ط3، القاهرة: دار الفكر العربى، 1998م.
6. عبد الحميد عبد المطلب، الإدارة الاستراتيجية في بيئة الأعمال، القاهرة الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات 2010 م.
7. علاء الدين عبد الغنى محمود، إدارة المنظمات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011م.
8. مدحت محمد أبو النصر، مقومات التخطيط والتفكير الإستراتيجي المتميز، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009 م.
9. مصطفى أحمد عبد الرحمن. التخطيط الإستراتيجي، الاسكندرية - دار التعليم الجامعى.
10. موفق محمد الضمور، التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2011 م.

ثانياً: الرسائل الجامعية:

1. بلسم أحمد بابكر زروق، أثر الإدارة الإستراتيجية على أداء منشآت صناعة الزيوت والنباتية الغذائية بالسودان، بالتطبيق على صناعة الزيوت النباتية ولاية الخرطوم الفترة (2001م - 2010م)، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال الجامعة، 2013م.
2. بهاء الدين حسن علي، بعنوان دور التخطيط الإستراتيجي في تطوير أداء القيادات الإدارية بالمؤسسات الحكومية - دراسة تطبيقية على ديوان الضرائب الإتحادي رسالة دكتوراه غير منشورة 2013م.

3. جاسر عبد الرازق يعقوب، علاقة التخطيط الإستراتيجي بأداء منظمات الأعمال، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2009م.
4. حسام محمد حسن، الإدارة الاستراتيجية ومدى تطبيقها بمؤسسات التعليم العالي والأهلي بولاية الخرطوم، رسالة) دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة،) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات العليا، 2005 م.
5. عبد الله آدم خميس ضحية، أثر التخطيط الإستراتيجي على الأداء الضريبي في السودان رسال دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010م.
6. غازي رسمي أبو قاعود، دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي في المنظمات العامة في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة دكتوراه في الادارة العامة غير منشورة، جامعة القاهرة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2006م.
7. محمد عبد القادر السيد بسيوني، إطار مقترح لمراجعة الاستراتيجية بهدف زيادة فعالية الأداء الإداري على مستوي)الوحدة الاقتصادية، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، (جامعة عين شمس - كلية التجارة، 2007 م.

Designing Program using Opnet to Measure and Radiation Easement in Telecom Electromagnetic Field (EMF)

Hoyam Omer Ali Abdallah

Emirates College of Science and Technology

Omer Ahmed Hamid Mohamed

Nile University

Elhaytham Dafaalla Ahmed

Emirates College of Science and Technology

Mohamed Mubarak Merghani

المستخلص

يستند الإتصال اللاسلكي على نشر الموجات الراديوية التي حصلت من هوائيات في قوى مختلفة، وذلك على غرار غيرها من أشكال معروفة من الإتصالات اللاسلكية مثل الإذاعة والتلفزيون وأجهزة البث الأخرى، وكما هو معروف فإن هوائيات الهواتف الخلوية وأبراج الإتصالات الراديوية الخلوية تتضمن وجود أجهزة ومحطات راديوية ثابتة ومتنقلة تعمل على إصدار أمواج كهرومغناطيسية تنتشر بصورة واسعة، وتكمن مشكلة الدراسة في وجود المخاطر الصحية جراء تلك الأمواج المتعلقة بأنظمة الإتصالات الخلوية التي تبث تلك الأمواج الكهرومغناطيسية. تتمثل أهداف الدراسة في الحد من الإشعاع من خلال الدراسات وإجراء التحليلات، ومعرفة تخطيط وتصميم أنواع إشعاع الاتصالات (EMF). تكمن منهجية الدراسة في معرفة الإشعاعات وتحليلها وتقييمها في شبكة الهاتف المحمول على الهوائيات، ومن ثم استخدام المعادلات للحصول على كثافة الطاقة الإشعاعية من مواقع مختلفة من محطة القاعدة، وأخذت القراءات، وتم القياس بمساعدة موظفي اللجنة الوطنية للإتصالات السلكية واللاسلكية والأجهزة، وتم توفير تغطية عامة لنظام الإتصالات اللاسلكية بجانب توصيات مناسبة. أهم النتائج التي توصل إليها الباحثون أن هناك معامل إرتباط يعتمد على تحليل بيانات الدراسة أثبت أن هناك إشعاعات ناشئة من المجال الكهرومغناطيسي. خلص الباحثون إلى أن الشركات المجهزة بخدمة الإتصالات يجب أن تلتزم بالقوانين والسياسات الصحيحة عند بنائها.

Abstract

Wireless communication is based on the dissemination of radio waves obtained from antennas of different powers, similar to other well-known forms of wireless communication such as radio, television and other broadcasting devices. It works to emit electromagnetic waves that spread widely, and the problem of the study lies in the existence of health risks due to these waves related to cellular communication systems that transmit these electromagnetic waves. The objectives of the study are to reduce radiation through studies and analyses, and to know the planning and design of types of communication radiation (EMF). The methodology of the study lies in knowing, analyzing and evaluating the radiation in the mobile phone network on the antennas, and then using equations to obtain the radiation energy density from different locations of the base station, Readings were taken, and measurements were made with the help of the National Telecommunications and Wireless Commission staff and equipment, and general coverage of the wireless communication system was provided along with appropriate recommendations. The most important results of the researchers are that there is a correlation coefficient based on the analysis of the study data, which proves that there are radiations emanating from the electromagnetic field. The researchers concluded that telecom service-equipped companies must adhere to the correct laws and policies when building them

Introduction

Mobile phone is not innovative scientifically stunning, but it of the most Important techniques of twenty-first century is expected to develop its use of a tool For audio-only to become a multipurpose tool with the ability to send and Receive audio, image, and receive information, which opens a new Era of systems of personal contact. According to statistics, we find that a very large number of our people who use these devices and the increase in use Increased to create the necessary base stations, which are usually located on the Roofs of houses, or on its own transmission towers [1][2]

Problem statement

Health effects resulting from exposure of humans or animals to radiation of radio base stations of mobile phone. Main specifications and knowledge of wireless communications towers universally agreed.

Aims of this paper:

- Checking and matching standards and specifications of base stations and telecommunications towers
- Monitoring database for each site
- Monitoring of violations and adjust their positions
- Maintain human health and the environment
- Update and keep up with the requirements and periodic technical parameters

Methods and techniques used :

- A device for measuring electromagnetic radiation.
 - ♣ GPS device
 - ♣ cameras to document locations
 - ♣ A device for measuring dimensions and heights
 - ♣ digital map of the sites
- OPNET Program.
 - ♣ a computer program for data

OPNET:

Is one of the most important simulation programs for computer networks and communication networks in general. Compatible with wireless networks, highly accurate simulation results and web reports generation [3].

OPNET Modeler was the first software product released by OPNET Technologies. Through this networking software, the R&D process is accelerated resulting to easy analysis and design of communication networks, application, protocols, and devices. OPNET Modeler also has a development environment that allows for modeling any network type and various other technologies like VOIP, MPLS, IPv6, and TCP according to experts [5][6].

Today OPNET offers several networking solutions for network performance management, application performance management, and network R&D. These solutions have already been operationally proven and tested by various companies and organizations worldwide including government institutions, network service and equipment providers[7][8].

Results, analysis and discussion:

Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000004
10	0.000011
15	0.000016
20	0.000055
25	0.000246
30	0.000112

Table (1) power density of Sheikh Shareef area – ZAIN Company[9]

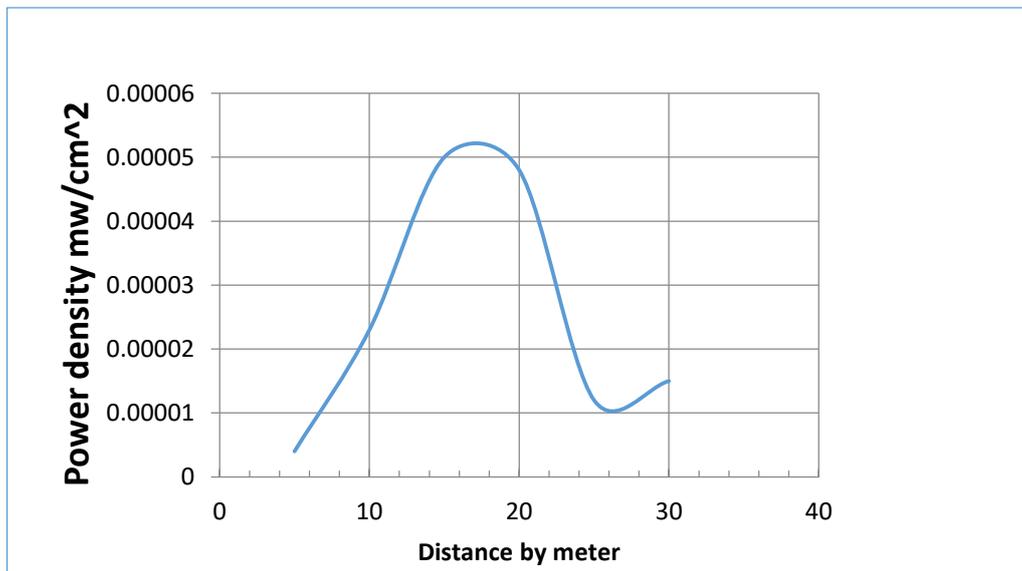


Table (2) power density of Sortod area – ZAIN Company[9]

Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000334
10	0.000471
15	0.000238
20	0.000059
25	0.000056
30	0.000003
Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000334
10	0.000471
15	0.000238
20	0.000059
25	0.000056
30	0.000003

Figure (5,2) power density of Sortod area – ZAIN Campany

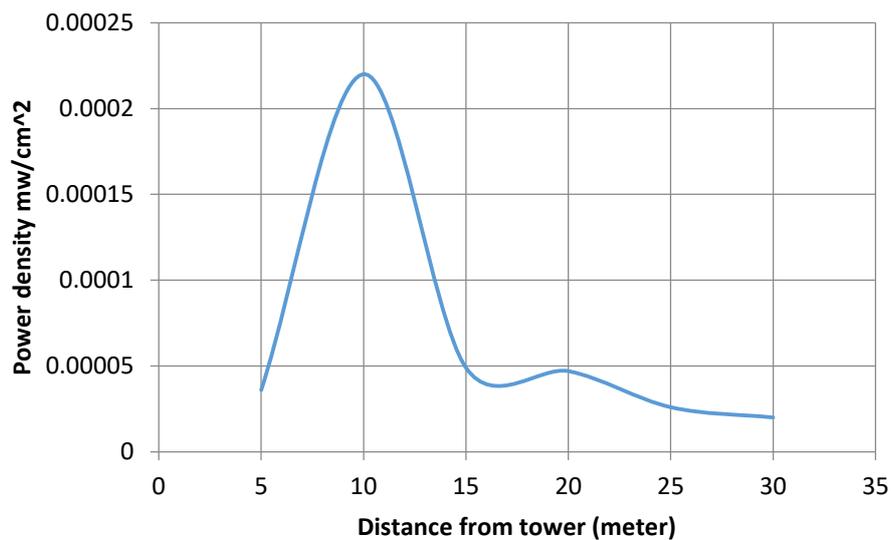


Table (3) power density of Letty area – ZAIN Company[9]

Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000004
10	0.000023
15	0.000050
20	0.000084
25	0.000012
30	0.000015

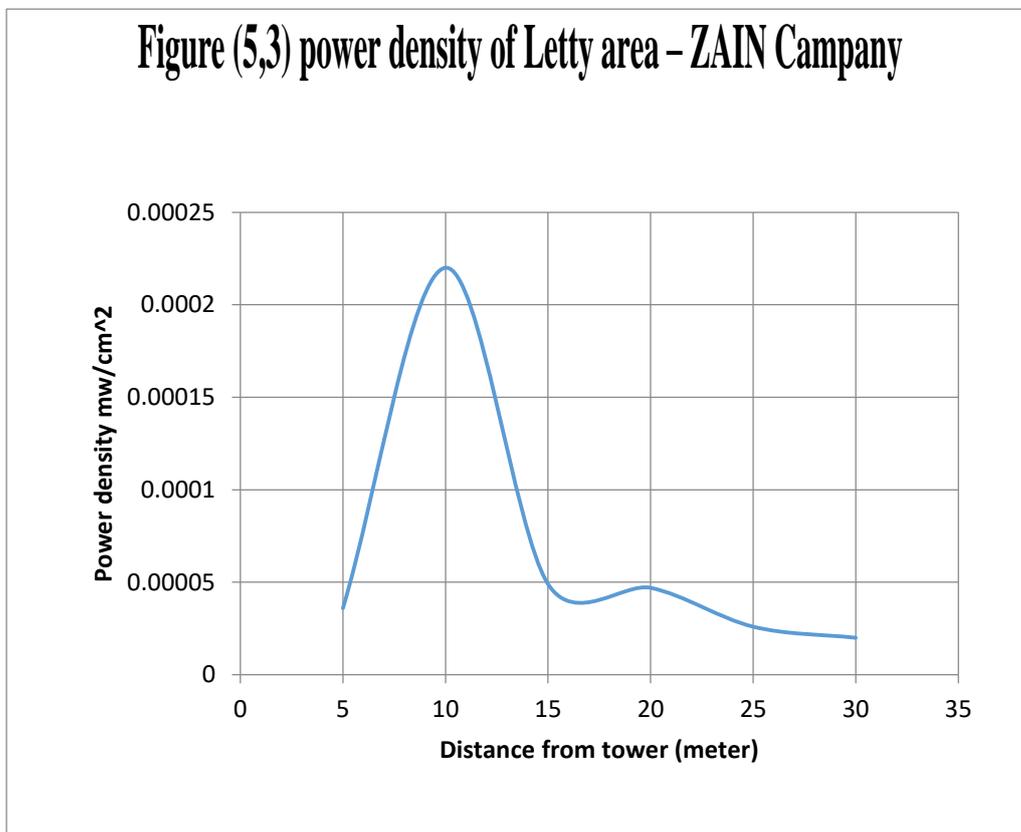


Table Figure (4) power density of Wud Numairy area – ZAIN Company[9]

Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000249
10	0.000151
15	0.000161
20	0.000042
25	0.000085
30	-

Figure (5,4) power density of Wud Numairy area – ZAIN Company

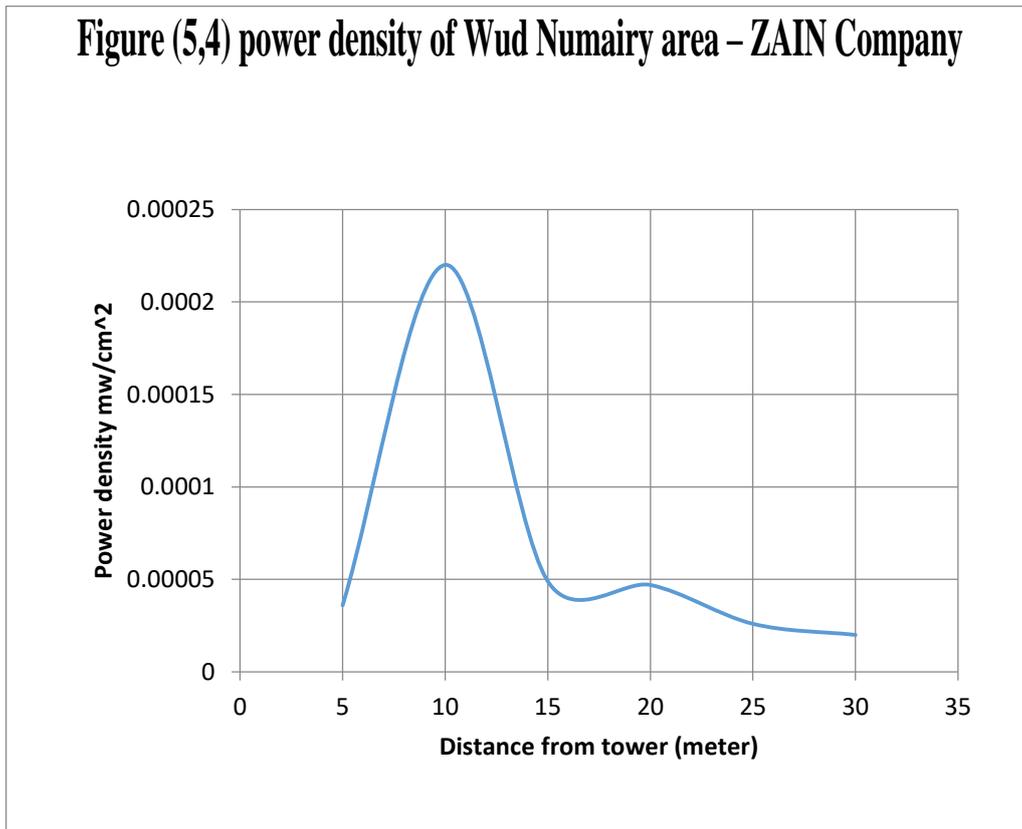


Table Figure (5) power density of Irrtaddy area – ZAIN Company[9]

Distance from tower (meter)	Power density $\times 10^{-6}$ mw/cm ²
5	0.00017
10	0.000181
15	0.000086
20	0.000094
25	0.000013
30	0.000019

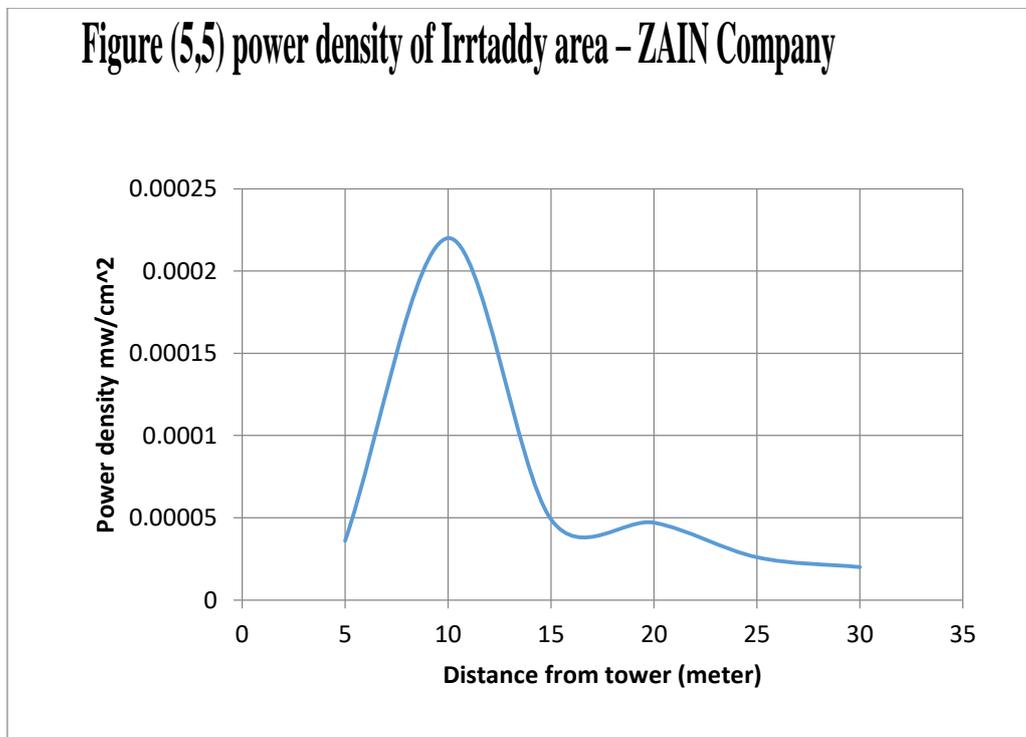


Table (6) power density of Murragha area – ZAIN Company[9]

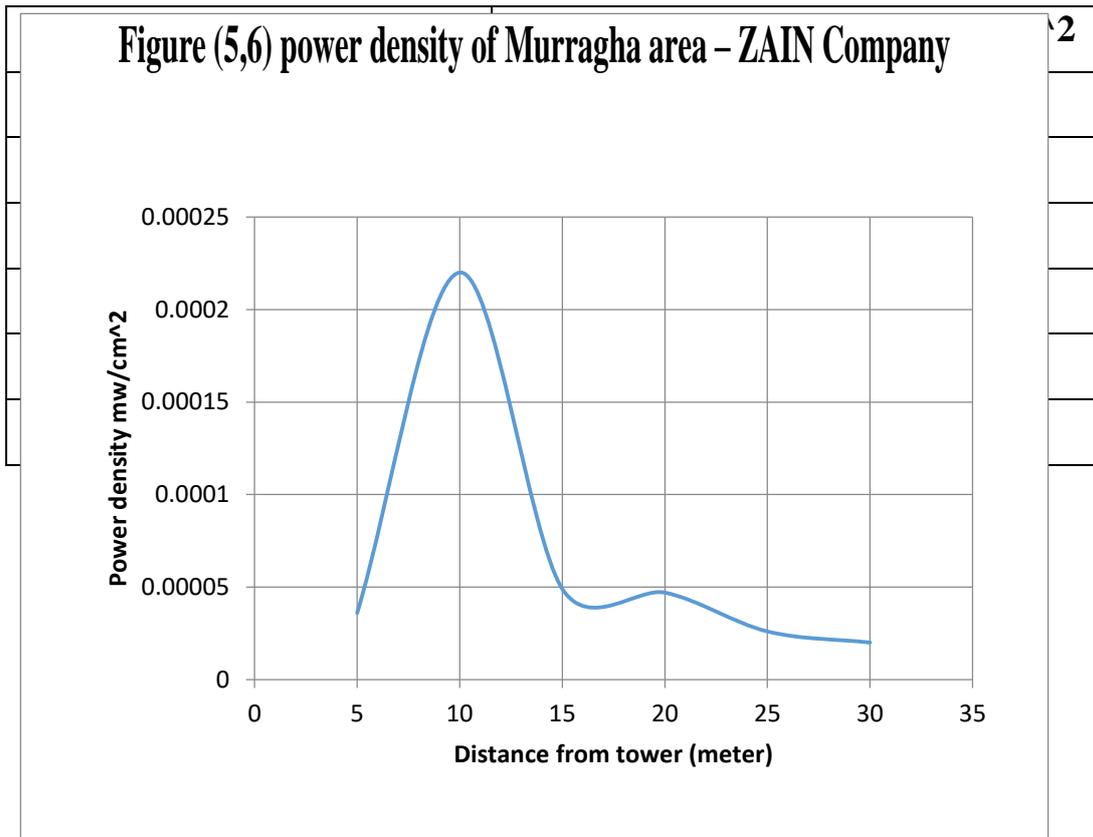


Table Figure (7) power density of Dongola area – ZAIN Company

Distance from tower (meter)	Power density +_10 ⁽⁻⁹⁾ mw/cm ²
5	0.000000206
10	0.000000128
15	0.000000056
20	0.000000054
25	0.000000073
30	0.000000070

Figure (5,7) power density of Dongola area - ZAIN Company

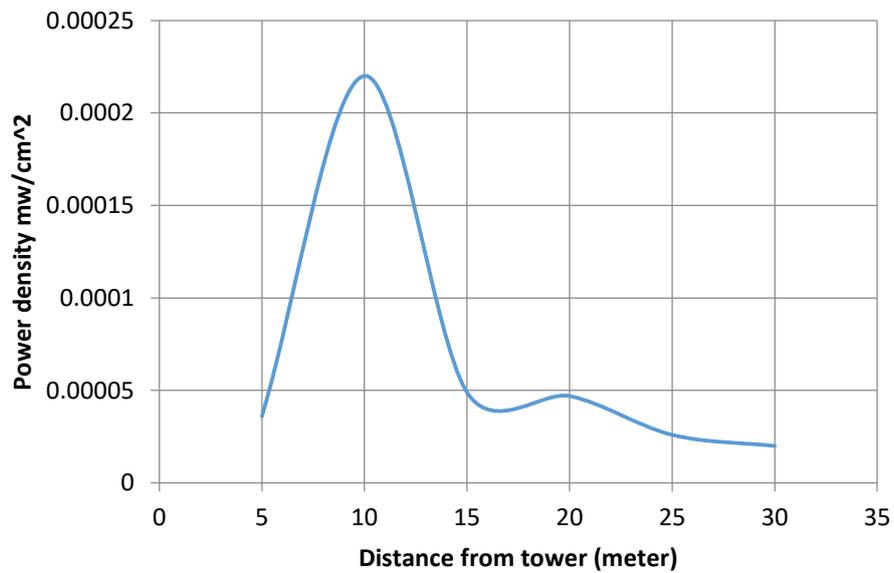


Table (8) power density of AL Zorate area – ZAIN Company

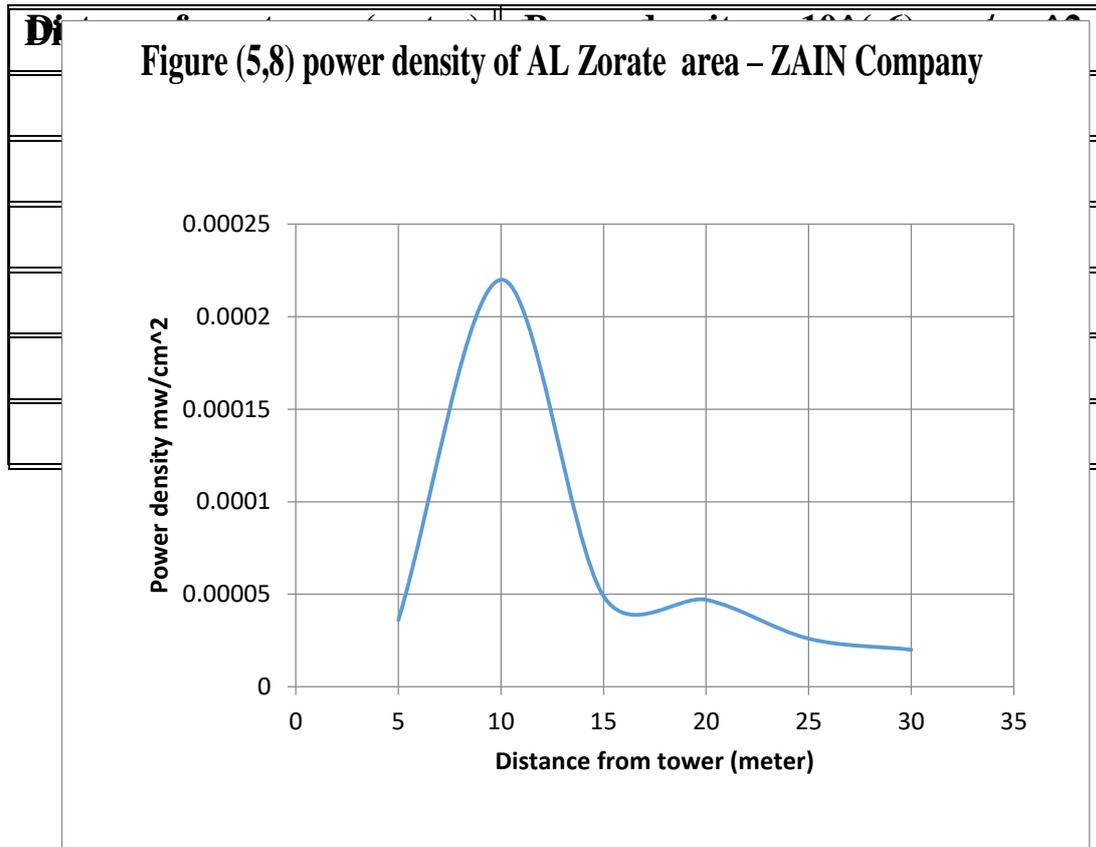


Table (9) power density of Binna area – ZAIN Company

Distance from tower (meter)	Power density + ₁₀ ⁽⁻⁶⁾ mw/cm ²
5	0.000145
10	0.000132
15	0.00017
20	0.000054
25	0.000050
30	0.000053

Figure (5,9) power density of Binna area – ZAIN Company

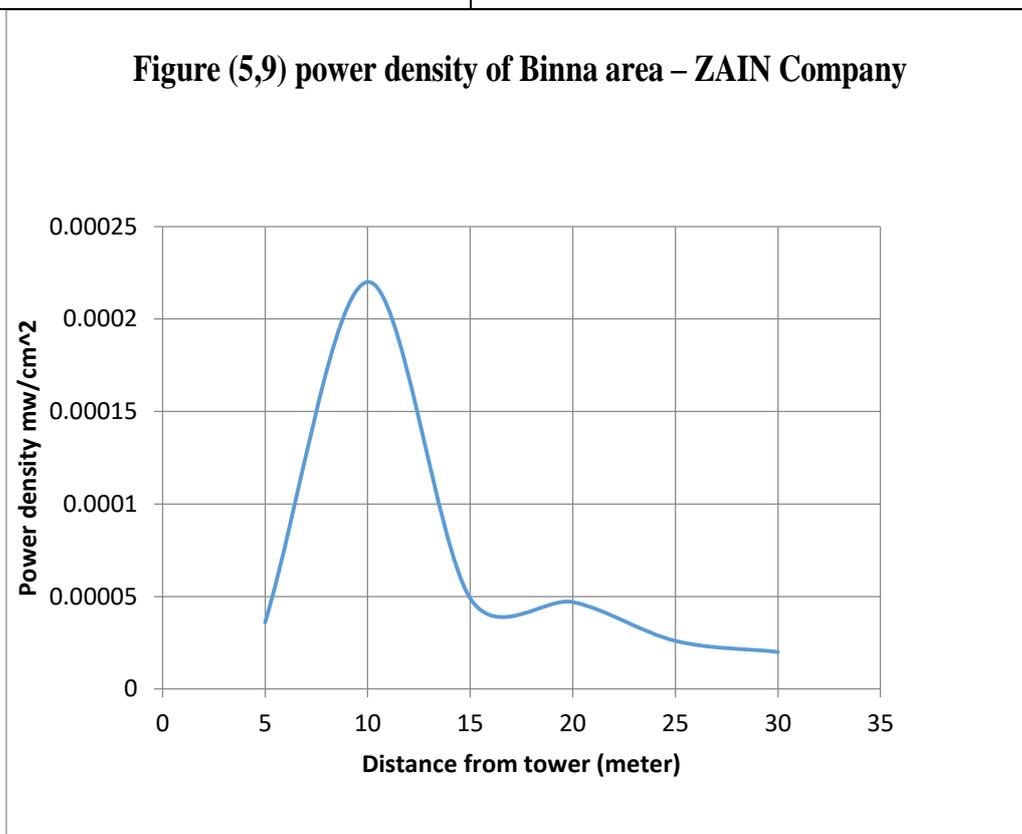


Table (10) power density of Wud Numairy area – ZAIN Company

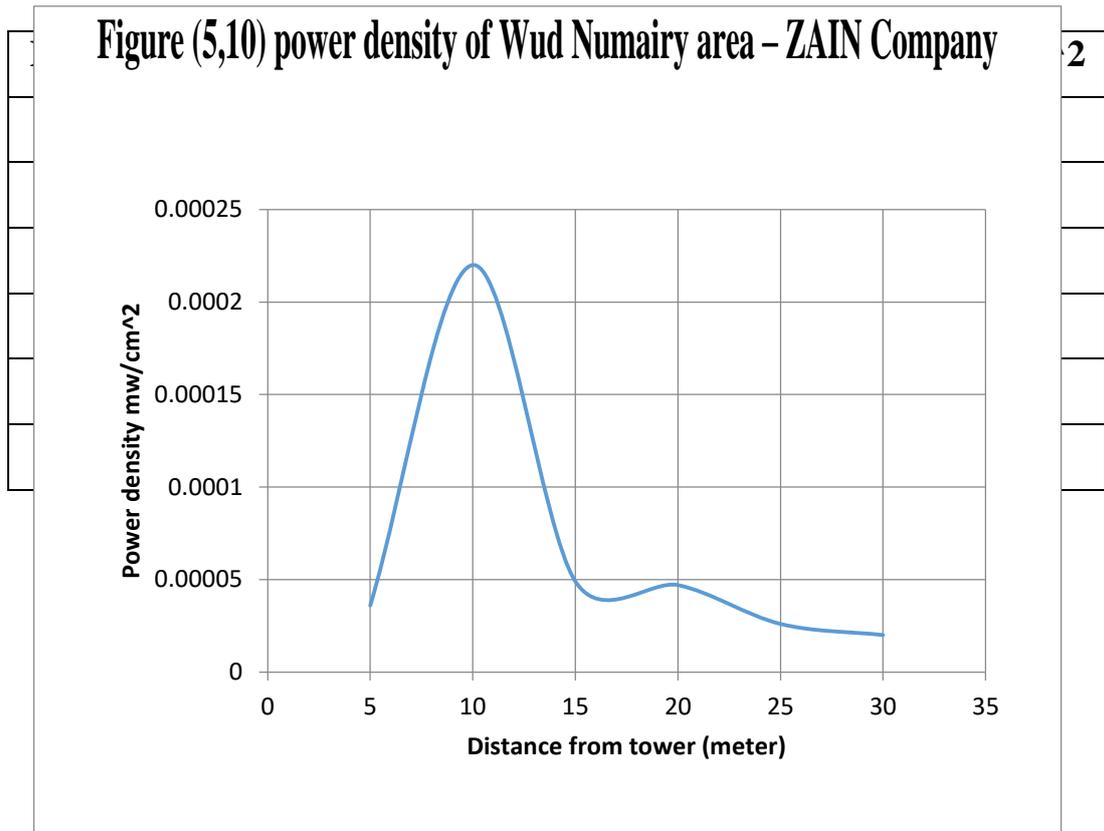


Table (11) power density of Magasir area – ZAIN Company

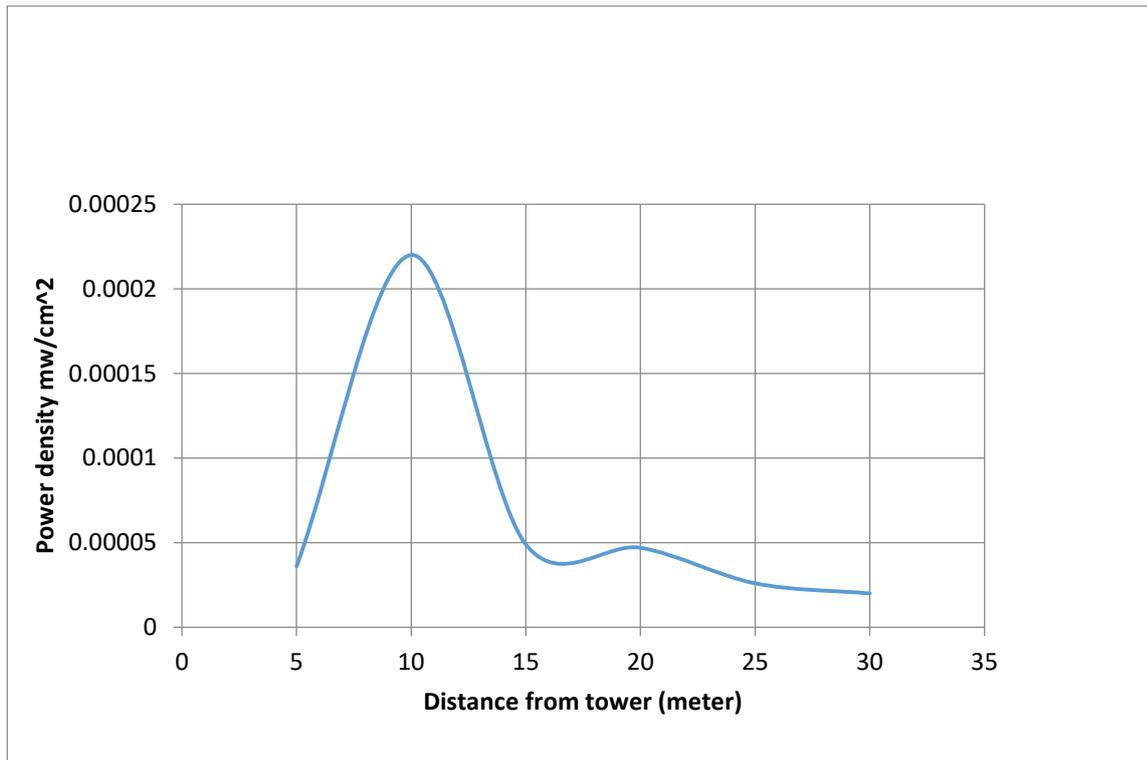


Table (11) The average of power density for electromagnetic field Radiation originated from ZAIN Company Tower[10]

Power density + ₁₀ ⁽⁻⁹⁾ mw/cm ²						Area
30m	25m	20m	15m	10m	5m	
0.000112	0.000246	0.000055	0.000016	0.000011	0.000004	Sheikh Shareef
0.000003	0.000056	0.000059	0.000238	0.000471	0.000334	Sortod
0.000015	0.000012	0.000084	0.00005	0.000023	0.000004	Letty
-	0.000085	0.000042	0.000161	0.000151	0.000249	Wud Numairy
0.000019	0.000013	0.000094	0.000086	0.000181	0.00017	Irrtaddy
0.000473	0.000475	0.000475	0.000475	0.000475	0.000470	Murragha

0.00000007	0.000000073	0.000000054	0.000000056	0.000000128	0.000000206	Dongola
0.000074	0.000055	0.000132	0.000151	0.000239	0.00014	Al Zorate
0.000044	0.000026	0.000101	0.000176	0.000192	0.000308	Binna
0.000053	0.00005	0.000054	0.00017	0.000132	0.000145	Wud Numairy
0.00002	0.000026	0.000047	0.000049	0.00022	0.000036	Magasir

Analysis and discussion

From the results obtained by this study and by applying the mathematical Relationships needed; we have calculated that the power density for electromagnetic Radiation in Dongola for Zain base stations as shown in tables (table 1, table 2 ,..., table 11)) for areas mentions .

The average of power density for electromagnetic field Radiation originated from ZAIN Company Towers [11][12]

Number	Deviation+_10 ⁽⁻⁶⁾	Average+_10 ⁽⁻⁴⁾	Area
6	0.00009	0.0001	Sheikh Shareef
6	0.00019	0.0002	Sortod
6	0.00003	0.0000	Letty
6	0.00009	0.0001	Wud Numairy
6	0.00008	0.0001	Irrtaddy
6	0.00000	0.0005	Murragha
6	0.00000	0.0000	Dongola
6	0.00007	0.0001	Al Zorate
6	0.000011	0.0001	Binna

6	0.00006	0.0001	Wud Numairy
6	0.00008	0.0001	Magasir

Correlation coefficient **R=1.00** that means full correlation, and scrolling coefficient = (1.00).

The maximum value of power density for electromagnetic field Radiation originated from ZAIN Company Towers, which was recorded in two areas which are Sortod and Murragha is 0.0004mw/cm² and minimum value recorded is in the city of Dongla and it is 0.00000007 mw/cm² .

Result:

1. The researchers concluded there is correlation coefficient based on data analysis of study proved that power density for electromagnetic field Radiation originated.
2. Study proved that from the monitoring database for each site there is effect of power density for electromagnetic field Radiation originated dependent on of distance
3. Based on the monitoring of violations and adjust their positions study tensioned the risk happen for the people around the impact of power density for electromagnetic field Radiation originated

Recommendations:

1. In the establishing new operators these effort should include formulation of specific policies and regulations that will address the above mentioned.

2. The researchers concluded that companies equipped with telecommunications service must comply with the correct laws and policies when building the rules of wired and wireless communications
3. the risk created because of the power density for electromagnetic field radiation that needs to be remedied by the jurisdictions that regulate process of communication.

Acknowledgments:

The researchers are grateful to all those who contributed to enriching this study with other opinions and opinions, and we thank Zain Communications company for agreeing to conduct this study on its towers. We believe that scientific research is a cashable experiment that welcomes constructive criticism that contributes to raising research capabilities.

Resources and References :

1. Joyner, K.H., Van Wyk, M.J., and Rowley, J.T. (2014), National Surveys of Radiofrequency Field Strengths from Radio Base Stations in Africa, Radiation Protection Dosimetry, Vol. 158, No. 3, February, accessed at <http://rpd.oxfordjournals.org/content/158/3/251>
2. Recommendation ITU-T K.100 , (2014), Measurement of radio frequency electromagnetic fields to determine compliance with human exposure limits when a base station is put into service.
3. Zarikoff, B., Malone, D. (2013), A Comparison of RF Exposure in Macro- and Femtocells, Health Physics, Vol. 105, No. 1, July.

4. Wu, O., Briggs, A., Kemp, T., Gray, A., Macintyre, K., Rowley, J., and Willett, K. (2012), Mobile Phone Use for Contacting Emergency Services in Life-Threatening Circumstances, *The Journal of Emergency Medicine*, Vol. 52, No. 3, March.
5. GSMA: Mobile's Green Manifesto, 2012.
6. Recommendation ITU-T K.91(2012), Guidance for assessment, evaluation and monitoring of human exposure to radio frequency electromagnetic fields.
7. Eurobarometer 2010 Special Eurobarometer 347: Electromagnetic Fields, Conducted by TNS Opinion & Social at the request of the Directorate General for Health and Consumer Affairs. Survey coordinated by Directorate General Communication
8. Tang et al , (2009), Electromagnetic Interference Immunity Testing of Medical Equipment to Second- and Third-Generation Mobile Phones, *IEEE Transactions on Electromagnetic Compatibility*, 51(3, Part 2): August.
9. Ministry for the Environment (2009), National Environmental Standards for Telecommunication Facilities: Users' Guide, Wellington.
10. Valberg, P.A., Van Deventer, T.E., and Repacholi, M.H. (2007), Base Stations and Wireless Networks – Radiofrequency (RF) Exposures and Health Consequences, *Environmental Health Perspectives*, Vol. 115, No. 3, March.
11. Mobile Carriers Forum (August 2007), Mobile Network Base Station Deployment Technical Paper.
12. Mobile Carriers Forum (August 2007), Mobile Network Base Station Deployment Technical Paper.