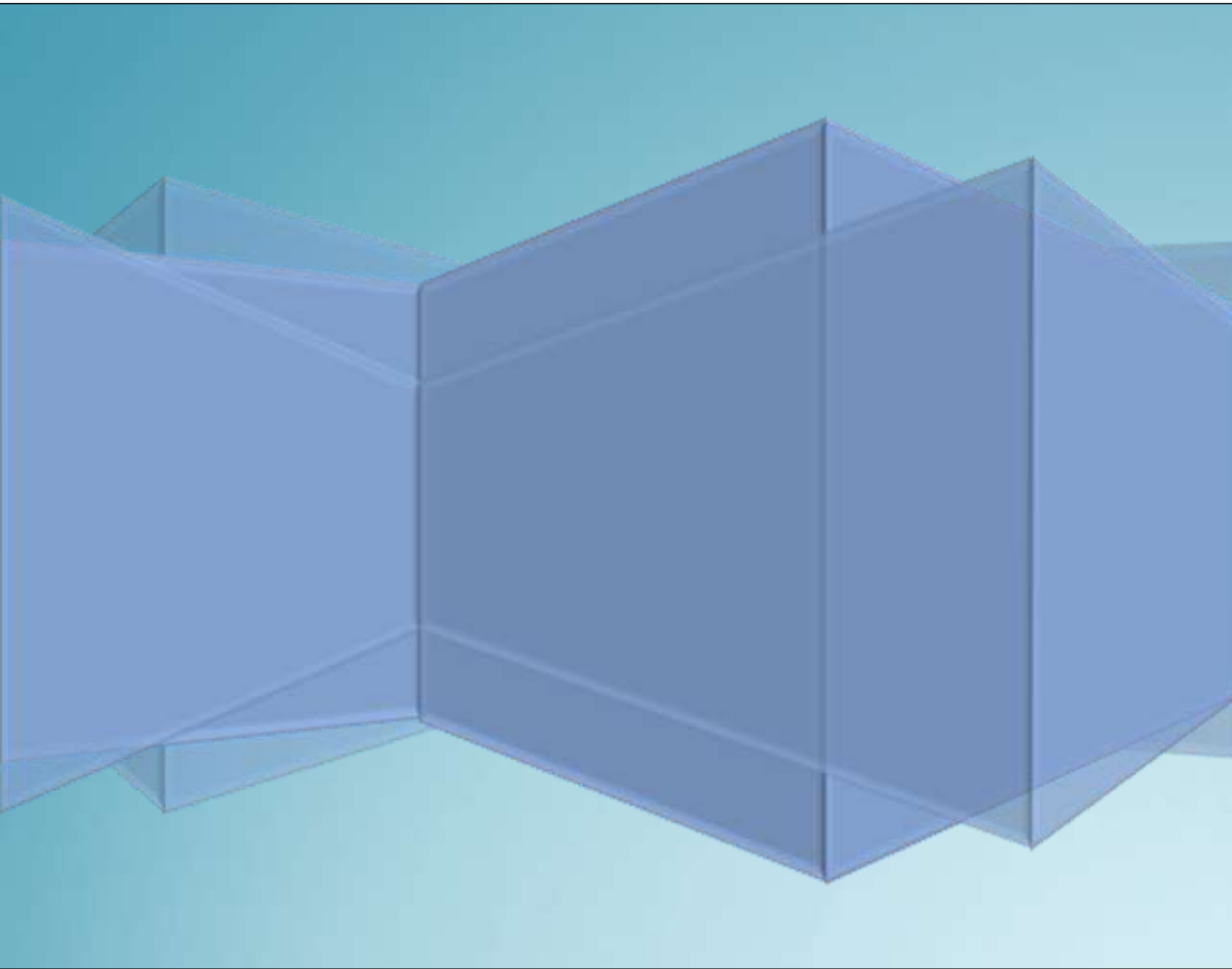




مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة بنى واید



السنة الثانية عشر العدد الثالث والعشرون مارس 2024



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية (جامعة بني وليد)

بني وليد - ليبيا

مارس 2024 م

العدد الثالث والعشرون

السنة الثانية عشر

الرقم الدولي للمجلة (ISSN): 2518-5497

المواد المنشورة تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

المراسلات

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة بني وليد

بني وليد - ليبيا

البريد الإلكتروني H64299@yahoo.com

رقم الإيداع 423 / 2013

دار الكتب الوطنية / بنغازي

تصميم وتنفيذ

أ. حسام علي سليمان

قواعد النشر بالمجلة

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية مجلة دورية علمية نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية (جامعة بني وليد)، وتتناول القضايا والموضوعات السياسية والاقتصادية. وتعد الدورية أحد تجليات اهتمام الكلية بمجال خدمة المجتمع، والإسهام في تطوير البحث العلمي والتعليم العالي في ليبيا؛ عن طريق نشر الدراسات الجادة والمتميزة استناداً إلى معايير علمية دقيقة.

ترحب المجلة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والباحثين المتخصصين في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية والانجليزية، مع توافر الشروط والضوابط التالية في البحث أو الدراسة:

- 1- أن يرفق البحث أو الدراسة باسم الباحث ومعلومات عن مكان عمله ومستواه العلمي ويريده الإلكتروني.
 - 2- إن يتسم البحث بالجدة والأصالة العلمية والموضوعية.
 - 3- ألا يكون قد سبق نشره كلياً أو جزئياً ورقياً أو إلكترونياً وألا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في أي وسائل نشر أخرى.
 - 4- يتقيد بمنهج علمي دقيق وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث والدراسات الأكاديمية، والتزام قواعد توثيق المصادر والمراجع وفقاً لأسلوب التوثيق العلمي المعتمد في إصدارات المنشورات المحكمة.
 - 5- أن تدرج المادة ضمن مجالات اهتمام المجلة، وأن تقدم إضافة علمية أصيلة في موضوع الدراسة.
 - 6- تخضع المادة العلمية للتقويم والنقد من قبل مقومين اثنين وهيئة التحرير أن تطلب إجراء التعديلات اللازمة قبل الموافقة على النشر وفي أجل محدد.
 - 7- لا يزيد عدد صفحات البحث عن 22 صفحة مطبوعة بما في ذلك الملاحق.
 - 8- يقدم البحث من (3) نسخ مكتوبة، مرفقة بنسخة إلكترونية على (CD) ويكون حجم الخط (12) ونوعه (Simplified Arabic) على برنامج (word) على حجم ورق (عرض 17سم، ارتفاع 24سم).
- يمكن أن ترسل البحوث، على البريد الإلكتروني التالي: -

H64299@Yahoo.com

مقر المجلة / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - بني وليد

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد

العدد الثالث والعشرون – مارس 2024 م

رئيس هيئة التحرير

أ.د. فخر الدين عبدالسلام عبدالمطلب

أعضاء هيئة التحرير

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| أ.د. إبراهيم احمد خليل | أ.د. خالد صالح عبود |
| أ.د. الشارف انبية عامر | أ.د. ميلاد سالم المختار |
| أ.د. الحسين العيساوي مصباح | أ.د. حوسين مصباح العلام |

اللجنة الاستشارية

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| أ.د. مفتاح محمد عمار | أ.د. بوبكر فرج بوبكر |
| أ.د. صالح محمد عبوده | أ.د. علي محمد منصور |
| أ.د. عمر مولود دنس | أ.د. الطاهر محمد الهميلي |

محتويات العدد

7	دور وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية في تحقيق رضا العملاء د. أمال مفتاح المبروك	*
29	الفرد كشخص مؤثر وفاعل في العلاقات الدولية د. أحمد غيث محمود	*
51	القرصنة الإلكترونية وأثرها على مستخدمي الشبكة الدولية ونمو وتطور التجارة الإلكترونية - دراسة ميدانية على طلبة جامعة بني وليد - ليبيا أ. خالد ميلاد محمد	*
78	مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في مدينة بني وليد من وجهة نظر المصارف وعملائها أ. عبد السلام علي جمعة المغربي	*
122	Institutional Perspectives on Accounting Reforms in the Libyan Financial Sector: An Analysis of Decision-Making Processes Mr. Mohammed Abu Reemah Ahmed Muftah	*

دور وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية في تحقيق رضا العملاء

د. أمال مفتاح المبروك

جامعة بني وليد - ليبيا

msalgoul@yahoo.com

تاريخ النشر:

2024/03/31

تاريخ القبول:

2024/12/16

تاريخ الاستلام:

2024/11/03

المستخلص:

أجريت هذه الدراسة بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين وسائل الحماية والأمان وبين تحقيق رضا العملاء في المصارف التجارية من وجهة نظر العاملين والعملاء. وفي سبيل تحقيق تلك الأهداف فقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة ولقد قدمت الدراسة إطاراً نظرياً لأهم العوامل والمتغيرات التي تربط متغيرات الدراسة واعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية مفادها وجود علاقة ارتباط بين وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية وبين تحقيق رضا العملاء.

استخدمت الدراسة نوعين من استمارات الاستبانة كأداة لجمع البيانات، الأولى ذات العلاقة بأبعاد وسائل الحماية والأمان للعاملين في المصارف، أما الثانية فهي مخصصة برضا العملاء وتم التحقق من صدق الاستبانتين وتباثهما من خلال تطبيقهما على عينة استطلاعية بطريقة طبقية عشوائية مكونة من العاملين والعملاء في المصارف، وتم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل استجابات أفراد العينة. واستخدمت عدة أساليب من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط بين وسائل الحماية وسرية البيانات وخصوصيتها وبين رضا العملاء في المصارف التجارية، وأن وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية أفادت بالالتزام المصرف بتقديم تقارير دقيقة لحسابات العملاء خالية من الأخطاء، وأنه يلتزم بتقديم الخدمات لعملائه في الوقت المناسب وهذا بدوره يساعد في زيادة رضا العملاء في المصارف التجارية.

وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها ضرورة تبني سياسات لزيادة ثقة العملاء بالخدمات المصرفية فيما يتعلق بأبعاد وسائل الحماية والسرية، وضرورة وجود أنظمة تشفير ذات تقنيات متطورة خاصة لحماية المعلومات في المصارف وذلك بإتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية وكنتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية باستخدام أحدث الأساليب والبرمجيات ومضادات الفيروسات وإستخدام التشفير والبصمة والتواقيع الإلكترونية للحفاظ على سريتها.

الكلمات المفتاحية: وسائل الحماية والأمان، المعلومات المصرفية، رضا العملاء.

Abstract:

This study was conducted with the aim of identifying the nature of the relationship between means of protection and security and achieving customer satisfaction in commercial banks from the point of view of employees and customers. In order to achieve these goals, the descriptive analytical approach was followed to suit the subject of the study. The study provided a theoretical framework for the most important factors and variables that link the variables of the study. The study relied on a main hypothesis that there is a correlation between the means of protection and security of banking information and achieving customer satisfaction.

The study used two types of questionnaires as a tool for collecting data. The first was related to the dimensions of means of protection and safety for workers in banks, while the second was dedicated to customer satisfaction. The validity and consistency of the two questionnaires were verified by applying them to an exploratory sample in a random stratified manner composed of employees and customers in banks. Using SPSS to analyze the responses of sample members. Several statistical methods were used to test the study hypotheses.

The study reached a set of conclusions, the most important of which was the existence of a correlation between means of protection, data confidentiality and privacy, and customer satisfaction in commercial banks, and that means of protection and security of banking information indicated the bank's commitment to providing accurate reports of customer accounts free of errors, and that it is committed to providing services to its customers in a timely manner. This in turn helps in increasing customer satisfaction in commercial banks.

The study concluded with a set of recommendations, including the necessity of adopting policies to increase customer confidence in banking

services with regard to the dimensions of means of protection and confidentiality, and the necessity of having encryption systems with advanced technologies, especially to protect information in banks, by taking the necessary measures to protect and conceal information related to electronic operations using the latest methods, software, and antiviruses. And use encryption, fingerprint, and electronic signatures to maintain its confidentiality.

Keywords: means of protection and security, banking information, customer satisfaction.

المقدمة:

تعد مواكبة التكنولوجيا الحديثة وفهم احتياجات العملاء من أهم التحديات التي تواجهها المصارف، ويتطلب الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في تقديم المصارف لخدماتها المصرفية توافر السرية للمعلومات عند تنفيذ أي تعامل إلكتروني لتجنب المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المصارف؛ لذلك تهتم المصارف بوضع سياسات أمنية لمواجهة تهديدات أمن المعلومات، وحماية البيانات والأصول من التسرب، والاحتيال، والوصول غير المصرح به لنظام المعلومات.¹

إن البحث في مجال "أمن المعلومات" لا يمكن أن ينحصر تحت مظلة واحدة؛ فالباحثون في المجال الأكاديمي يتناولونه باعتباره العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها، وكذلك المشتغلون في مجال تقنية المعلومات يتناولونه باعتباره الوسائل والأدوات الإجرائية اللازمة لضمان حماية المعلومات من المخاطر.

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

أولاً: مشكلة الدراسة.

مع تطور تكنولوجيا المعلومات الحديثة ظهرت عدة سلبيات التكنولوجيا المعلومات ومن أبرزها إساءة استعمال المعلومات أو فقدانها أو تعديلها، وإفشاء أسرار العمل داخل أو خارج المصرف، تجاهل القوانين والتشريعات الإجتماعية التي تتوافق مع القيم الأخلاقية، وعليه فقد توجب بالالتزام الأخلاقي لمنع مثل هذه الظواهر السلبية.

بما يلبي توقعات العملاء ويحقق مواكبة التقدم التكنولوجي في هذا المجال. وقد شملت الخدمات المصرفية الإلكترونية النظم التي تسمح للعملاء بالحصول على معلومات عن الخدمات المالية من خلال قنوات

1. الغندور، حافظ كامل، (2003) محاور التحديث الفعال في المصارف العربية – فكر ما بعد الحداثة، اتحاد المصارف العربية، رياض الصلح، بيروت، ص ص 44-45

الاتصال الإلكترونية (ماكينات الصراف الآلي، والإنترنت المصرفي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول).

حيث بذلت المصارف جهوداً كبيرة في إدارة ومعالجة أمن المعلومات وحمايتها، وأصبح من الضروري عليها أن تهتم بوضع نظم وإجراءات تعمل على الحد من تلك المشاكل، ووضع نظام جيد لإدارتها والعمل على نجاح برنامجها الأمني.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن الآتي: "دور درجة الحماية ووسائل الأمان للمعلومات المصرفية في المصارف التجارية"؟ وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى توافر وسائل الأمان للمعلومات المصرفية في المصارف التجارية ؟
2. ما مدى توافر درجة الحماية للمعلومات المصرفية في المصارف التجارية ؟
3. هل هناك علاقة ارتباط بين وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في المصارف التجارية؟

ثانياً: أهداف الدراسة.

1. واقع توافر وسائل الحماية وخصوصية المعلومات وخلوها من المشاكل التي تحد من جذب العملاء في المصارف التجارية.
2. التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي من خلال تحليل العوامل المرتبطة بمتغيرات الدراسة.
3. معرفة طبيعة العلاقة بين وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية وبين تحقيق رضا العملاء في المصارف التجارية من وجهة نظر العاملين والعملاء من وجهة أخرى.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

1. مدى قدرة المصارف على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية، والحد من المشاكل المحتملة التي تواجهها المصارف في ظل وسائل الحماية والأمان لتحقيق رضا العملاء.
2. أهمية استخام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى معلومات مصرفية خالية من الأخطاء لمواجهة تلك السلبيات لضمان سرية وأمن المعلومات.
3. التعرف على مدى تطبيق المؤسسات المصرفية لإجراءات أمن المعلومات وحمايتها من التلف وعدم الخصوصية في خدماتها المالية والمصرفية.

رابعاً: فرضيات الدراسة.

يهدف توفير إجابة مناسبة للتساؤلات المطروحة، تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سرية البيانات وخصوصيتها للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

خامساً: حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على دور وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية في المصارف التجارية.

2. الحدود المكانية: إقتصرت الدراسة في مجالها التطبيقي على العاملين والعملاء بالمصارف التجارية الذين يتلقون الخدمة المصرفية الإلكترونية من هذه المصارف بمدينة بني وليد (مصرف الجمهورية).

3. الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال العام (2022).

سادساً: الدراسات السابقة.

▪ دراسة (المنزوع، 2013)¹ بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إدراك (العاملين والعملاء) بالمصارف التجارية اليمنية بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية والتعرف على وجود نظم لحماية البيانات ومعلومات العملاء.

أثبتت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة إنتاجية العاملين، وتنمية مهاراتهم، مما ينعكس على زيادة رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت النتائج أن هناك آثاراً سلبية لتكنولوجيا المعلومات عانت منها المنظمة، مثل فقد أو سرقة البيانات، إنتهاك السرية أو الخصوصية، وتعطيل الأعمال مما يعود بالأثر السلبي على كلاً من العاملين والعملاء بالمصارف.

▪ دراسة (Pondure, 2014)² بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في التطبيق الفعال لإدارة علاقات الزبائن.

هدفت الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة علاقات العملاء.

أثبتت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات إزداد دورها في الحفاظ على العملاء والإحتفاظ بهم من خلال توفير الخدمات الإلكترونية، الأمن والأمان للمعلومات، خصوصية العملاء.

1. المنزوع، زايد على عبد الخالق، (2013)، استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، كلية الإقتصاد، ص 25.

2. Ponduri.S.B, "Role of Information Technology in Effective Implementation of Customer Relationship Management", journal of marketing & communication , (Vol.9),(Issue.3),(2014),p50..

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حيوياً ليس فقط في جلب العملاء للشركة ولكن أيضاً تغيير نمط سلوكهم لصالحها.

▪ دراسة (Zammani, and Razali, 2016)¹ بعنوان: المستقبل المصرفي : دور تكنولوجيا المعلومات.

هدفت هذه الدراسة إلى تخفيف التهديدات الأمنية ونقاط الضعف التي تعصف بالعديد من المنظمات من خلال وضع مجموعة من العوامل الرئيسية لإدارة أمن المعلومات من المؤلفات الموجودة أولاً ومن ثم تأكيد العوامل واكتشاف عوامل أخرى ذات صلة من منظور الممارسين والمختصين، ومن هذه العوامل: (الموظفين، الأطراف الخارجية ذات المصلحة، تخطيط الموارد، السياسات والإجراءات، فريق تنسيق ومراجعة أمن المعلومات، إدارة المخاطر، تطوير الكفاءات والتوعية)

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أنها أثبتت صحة العديد من العوامل التي تعمل على نجاح إدارة أمن المعلومات، وأوضحت أيضاً وجود فهم عالٍ لدى الممارسين لهذه العوامل. وأوصت الممارسين بتنفيذ هذه العوامل في إدارة أمن المعلومات من خلال التركيز على العمليات التي تحتاج إلى تنفيذ والوثائق الاستراتيجية والتقنية للمنظمة.

▪ دراسة (صالح ، أبو موسي ، أبو سعدة ، 2020)² بعنوان: دراسة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح أمن نظم المعلومات المحاسبية.

يهدف هذا البحث إلى محاولة معرفة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح برنامج أمن المعلومات في بيئة الأعمال المصرفية، ولقد قدم البحث إطاراً نظرياً لأهم العوامل والمغيبات التي تؤثر على فعالية إدارة أمن المعلومات وأثرها على نجاح برنامج أمن المعلومات، وقد توصلت النتائج إلي أن إدارة أمن المعلومات لها تأثير جوهري وإيجابي على نجاح برنامج أمن نظم المعلومات المحاسبية في البيئة المصرفية، كما أوصت بضرورة اهتمام منظمات الأعمال بإدارة أمن المعلومات باعتبارها عنصراً هاماً وضروري لنجاح برنامج أمن المعلومات في منظمات الأعمال المصرفية.

المبحث الثاني: الإطار النظري.

أولاً: أمن المعلومات المصرفية والمالية وأهدافها:

أ- أمن المعلومات المصرفية والمالية: يمكن تفسير مصطلح أمن المعلومات من ثلاث زوايا:³

1 Zammani, M and Razali, R, (2016), "An Empirical Study of Information Security Management Success Factors", International Journal on Advanced Science Engineering information Technology, Vol. 6, No. 6.

2.رضا ابراهيم صالح ، أحمد عبد السلام أبو موسي ، ندا حامد توفيق أبو سعدة ، (2020)، دراسة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح أمن نظم المعلومات المحاسبية. "، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، المجلد 6، العدد 10.

3.المري عاتض،(2011)، أمن المعلومات، ما هيئتها عناصرها واستراتيجياتها، معلومات قانونية، الدراسات والاستشارات القانونية، انظر الموقع الإلكتروني التالي <http://www.dralmarri.com/show.asp?field=resa&id=25>

1. من زاوية أكاديمية: هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها.
2. من زاوية تقنية: هو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات المصرفية من الأخطار الداخلية والخارجية.
3. من زاوية قانونية: أمن المعلومات المصرفية هو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها (جرائم الكمبيوتر والانترنت).

ب- أهداف أمن المعلومات: إن أغراض أبحاث واستراتيجيات ووسائل أمن المعلومات - سواء من الناحية التقنية أو الأدائية - وكذا هدف التدابير التشريعية في هذا الحقل، ضمان توفر العناصر التالية لأية معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها.¹

1. السرية أو الموثوقية CONFIDENTIALITY: وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.
2. التكاملية وسلامة المحتوى INTEGRITY: التأكد من أن المحتوى للمعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به، وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.
3. توفر المعلومات أو الخدمة AVAILABILITY: التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية، وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها.

ثانياً: أهم المخاطر والاعتداءات في بيئة المعلومات المصرفية:²

تطال المخاطر والاعتداءات في بيئة المعلومات المصرفية أربعة مواطن أساسية هي مكونات تقنية المعلومات في أحدث تجلياتها:

1. الأجهزة: وهي كافة المعدات والأدوات المادية التي تتكون منها النظم، كالشاشات والطابعات ومكوناتها الداخلية ووسائل التخزين المادية وغيرها.
2. البرامج: وهي الأوامر المرتبة في نسق معين لإنجاز الأعمال، وهي إما مستقلة عن النظام أو مخزنة فيه.

1. المري عائض، المرجع السابق

2. حسين، احمد علي، (2004)، نظم المعلومات المحاسبية - الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج.م.ع، ص 24

3. المعطيات أو البيانات: وتشمل كافة البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة عقب معالجتها، وتمتد بمعناها الواسع للبرمجيات المخزنة داخل النظام، والمعطيات قد تكون في طور الادخال أو الإخراج أو التخزين أو التبادل بين النظم عبر الشركات، وقد تخزن داخل النظم أو على وسائط التخزين خارجه.

4. الاتصالات: وتشمل شبكات الاتصال التي تربط أجهزة التقنية بعضها بعض محلياً ونطاقياً ودولياً، وتتيح فرصة اختراق النظم عبرها كما أنها بذاتها محل للاعتداء وموطن من مواطن الخطر الحقيقي¹.
 رابعاً: منطلقات خطة حماية المعلومات: إن ضمان أمن المعلومات كلها أو بعضها يعتمد على المعلومات محل الحماية واستخداماتها وعلى الخدمات المتصلة بها، فليس كل المعلومات المصرفية تتطلب السرية وضمن عدم الإفشاء، وليس كل المعلومات في البنك واحدة بذات الأهمية من حيث الوصول لها أو ضمان عدم العبث بها، لهذا تنطلق خطط أمن المعلومات المصرفية من الإجابة عن سلسلة تساؤلات متتالية²:

التساؤل الأول: ما الذي نريد أن نحّميه؟ وإجابة هذا التساؤل تحدد تصنيف البيانات والمعلومات من حيث أهمية الحماية، إذ تصنف المعلومات تبعاً لكل حالة على حدة، من معلومات لا تتطلب الحماية، إلى معلومات تتطلب حماية قصوى.

التساؤل الثاني: ما هي مواطن الحماية؟

- **أمن الاتصالات:** ويرد بأمن الاتصالات حماية المعلومات خلال عملية تبادل البيانات من نظام إلى آخر.

- **أمن الكومبيوتر:** ويراد به حماية المعلومات داخل النظام بكافة أنواعها وأنماطها كحماية نظام التشغيل وحماية برامج التطبيقات وحماية برامج إدارة البيانات وحماية قواعد البيانات المختلفة. ولا يتحقق أمن المعلومات دون توفير الحماية المتكاملة لهذين القطاعين عبر معايير أمنية تكفل توفير هذه الحماية، ومن خلال مستويات أمن متعددة ومختلفة من حيث الطبيعة.

التساؤل الثالث: ما هي أنماط ومستويات الحماية؟ البرامج التدريبية من مهامها التعريف بأنواع الحماية المطلوبة من الموظف أن يعرفها ويتدرب عليها:

1. **الحماية المادية:** وتشمل كافة الوسائل التي تمنع الوصول إلى نظم المعلومات وقواعدها كالأقفال والحواجز والغرف المحصنة وغيرها من وسائل الحماية المادية التي تمنع الوصول إلى الأجهزة الحساسة.

1-Marie-Helene deImonde et Autres, Management des systemes d'information, (Dunod, paris, frances, 2003). P 59

2. المري عائض ، مرجع سابق، ص 1

2. الحماية الشخصية: وهي تتعلق بالموظفين العاملين على النظام التقني المعني من حيث توفير وسائل التعريف الخاصة بكل منهم وتحقيق التدريب والتأهيل للمتعاملين بوسائل الأمن إلى جانب الوعي بمسائل الأمن ومخاطر الاعتداء على المعلومات.
3. الحماية الإدارية: ويراد بها سيطرة جهة الإدارة على إدارة نظم المعلومات وقواعدها مثل التحكم بالبرمجيات الخارجية أو الأجنبية عن المنشأة، ومسائل التحقيق بإخلالات الأمن، ومسائل الاشراف والمتابعة لأنشطة الرقابة إضافة إلى القيام بأنشطة الرقابة ضمن المستويات العليا ومن ضمنها مسائل التحكم بالاشتراكات الخارجية.
4. الحماية الإعلامية- المعرفية: كالسيطرة على إعادة انتاج المعلومات وعلى عملية ائتلاف مصادر المعلومات الحساسة عند اتخاذ القرار بعدم استخدامها.

التساؤل الرابع: ما هي المخاطر التي تتطلب الحماية؟

تصنيف هذه المخاطر ضمن قوائم تبعاً لأساس التصنيف، فتصنف كمخاطر من حيث مصدرها ومن حيث وسائل تنفيذها، ومن حيث غرض المتسببين بهذه المخاطر، ومن حيث أثرها على نظام الحماية وعلى المعلومات محل الحماية، وهو ما سنقف عليه وبشكل آخر في العنصر الموالي.

رابعاً: تحليل العوامل المهددة لأمن الأنظمة الآلية للمعلومات:

تعمل الإدارة المختصة في أمن المعلومات بتوضيح المخاطر للموظف التي يمكن أن يكون سبباً في وقوعها وهذا لتجنبها مستقبلاً، من بين العوامل المتسببة في الخطر في البنوك والمؤسسات المالية ما يلي:¹

1. أفعال المتعاملين (الأفراد) غير المقصودة: تكون في الغالب نتيجة ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الانضباط والاهتمام لدى المستخدمين مثل: إرسال تقارير بالخطأ، وضع كلمة السر في مكان يسهل معرفتها، نسيان إغلاق الشاشات فتبقى مفتوحة وعارضة لبيانات غير مسموح بعرضها أو نتيجة مشاكل أو عطل في الأجهزة والبرامج أما تغيير البيانات فأهم مسبباته هو الخطأ غير المقصود عند إدخال وتعديل البيانات التأمينية.
2. أفعال المتعاملين المقصودة: مثل معالجة محرقة، أو تشغيل محرقة للبرنامج، إطلاع الآخرين على بيانات هامة، نقل بعض البرامج والبيانات الخاصة، تدمير أو تزييف برنامج او معلومة أو إحداث

1. علي، احمد عوض حاج و حسين ، عبد الأمير خلف،(2005)، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ، ص 20-22

عطل أو غير ذلك من الأفعال المقصودة، ويطلق على هذه الأخطار الناتجة عن مستخدم النظام يومياً باسم أخطار مرتبطة بالاستغلال **Les risques liés exploitation**.¹

3. **الاعتداء الخارجي**: يعني بالاعتداء الخارجي أن يتمكن أشخاص من غير المتعاملين مع النظام البنكي من الاطلاع أو تغيير أو مسح أو سرقة بعض أو كل معلومات النظام. تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز Hacker. الاعتداء على المواقع الإلكترونية بالدخول غير المشروع، سواء نتج عنه تدمير هذه المواقع أو تشغيلها أو اتلاف ما تحويه من قواعد بيانات او معلومات، بل مجرد الدخول غير المشروع عدته بعض الأنظمة الدولية ومخالفة توجب الجزاء، وقد يكون الاعتداء على الشبكة المعلوماتية بإيقافها أو تعطيلها أو تدمير أو مسح البرامج أو البيانات الموجودة او المستخدمة فيها أو حذفها أو تسريبها او اتلافها او تعديلها.

4. **الكوارث الطبيعية والحريق**: ربما تكون أقل خطورة وأيسر، حيث المرونة في الخزن وإمكانية وجود نسخ مسندة للبرامج والبيانات في أماكن بعيدة ومتعددة، وكذلك ما تسببه الذبذبات الكهربائية العالية من أخطار نتيجة للأعطاب المفاجئة في نظام الكهرباء. على العموم يمكن حصر العوامل التي تؤدي إلى المخاطر والناتجة عن المعلوماتية في عوامل بشرية، مادية، وعوامل خارجية.²

5. **تدمير أنظمة المعلومات الخاصة بالشركات المالية**: لتدمير نظام معلومات سواء كلياً أو جزئياً لا بد من اختراقه أولاً، ولكي تتم عملية الاختراق لا بد من وضع برامج يتم تصميمها خصيصاً لهذه العملية، ويعتبر برنامج حسان طروادة **Torjan Horse** من لبرامج الخطيرة التي تستخدم في عمليات اختراق نظام المعلومات الخاص بشركات التأمين أو المؤسسات المالية الأخرى، وتكمن خطورة البرنامج في كونه يتيح للمخترق أن يحصل على كلمة السر Password للدخول في هذا النظام ، إضافة إلى هذه البرامج هناك الفيروسات virus والفيروس هو: برنامج صغير طور خصيصاً لتنفيذ أعمال تخريبية على الحاسب الآلي، يحتوي هذا النوع من البرامج على أوامر تخريبية معينة في نص الشفرة التي كتب بها.³

أو هو عبارة عن برنامج له أهداف تدميرية يهدف إلى إحداث أضرار جسيمة بنظام الكمبيوتر أو مكوناته. إذا الفيروس عبارة عن برنامج خارجي مكتوب بإحدى لغات البرمجة، صنع عمداً من قبل

1. Michelle Lafitte, les systemes d'information dans les Etablissements Financiers, (presses de jouve, paris, france, 2000) p.230.

2. Michelle Lafitte, op . cit, p . 230

3 . الجنيهي، منير وممدوح محمد ، (2005) ، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ص.132

المبرمجين، وهو قادر على التناسخ والانتشار، ويستطيع الدخول إلى البرامج المصرفية بغرض تغيير خصائصها أو إزالتها أو تعديلها أو تخريبها وما شابهها من عمليات.

خامساً: ضوابط أمن المعلومات في البنوك والمؤسسات المالية.

على الإدارة في البنوك والمؤسسات المالية تعريف موظفيها ببعض الضوابط للتخفيف من المخاطر، من خلال تنفيذ واحد أو أكثر من ثلاثة أنواع مختلفة من الضوابط¹ :

1. الضوابط الإدارية: أو الرقابية الإدارية (وتسمى أيضاً الضوابط الإجرائية) تمثل في السياسات والإجراءات والمعايير والمبادئ التوجيهية، فالرقابة الإدارية تشكل إطاراً لإدارة الأعمال التجارية في المؤسسات المالية وإدارة الأفراد، إنها إطلاع الموظفين على كيفية العمل وكيفية تشغيل العمليات المالية اليومية، ومن الأمثلة الأخرى على الضوابط الإدارية في البنوك والمؤسسات المالية: السياسية الأمنية ، سياسة كلمة السر ، سياسة التوظيف ، والسياسات التأديبية.

2. الضوابط التقنية: وتسمى أيضاً الضوابط المنطقية، وهي استخدام البرمجيات والبيانات لرصد ومراقبة الوصول إلى نظم المعلومات والمحوسبة، على سبيل المثال: كلمات السر، والجدران النارية، وكشف التسلل، قوائم التحكم بالولوج، وتشفير البيانات والضوابط المنطقية.

3. الضوابط المادية: تتمثل رصد ومراقبة البيئة في مكان العمل ومرافق المعلوماتية، بالإضافة إلى مراقبة الدخول والخروج من وإلى مصالح البنك. على سبيل المثال: الأبواب والاقفال، والتدفئة وتكييف الهواء والدخان وأجهزة إنذار الحريق ونظم إخماد الحريق، وكاميرات المراقبة، ووضع المتاريس، وحراس الأمن، وتأمين الكابلات، وما إلى ذلك فصل الشبكة، ومكان العمل في مجالات وظيفية هي أيضاً الضوابط المادية.

4. رقابة هامة من المنطقي أن لا يتم التغاضي عنها كثير من الأحيان هو مبدأ الامتيازات الأقل، هذا المبدأ يتمثل في أن الفرد أو برنامج أو عملية في النظام لا يتم منح أي امتيازات الوصول أكثر من ضرورية لأداء المهمة.

سادساً: بعض أساليب نظم الرقابة الداخلية في البنوك والمؤسسات المالية.

تقوم إدارة الموارد البشرية في ظل المخاطر الجمة التي تحدثها تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتدريب وتعليم موظفيها واكسابهم مهارات عدة تخص استخدامهم للطرق وأساليب عديدة من أجل أمنية المعلومات المصرفية، ومن أمثلتها ما يلي²:

1. لمزيد من المعلومات أنظر الموقع الإلكتروني التالي :

http://ar.wikipedia.org/wiki/sécurité_de_l'information

2. لظفي، أمين السيد احمد ، (2005)، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 771-

1. استخدام وسائل تعريف المستخدم: ويتم استخدامها لحماية النظام من أخطار التدخل الغير شرعي بانتحال صفة شخص مصرح له باستخدام النظام، وتستخدم للحماية من هذه الأخطار ما يلي:
2. كلمات السر: حيث تحرص البنوك على وضع كلمات المرور الخاصة بالمستخدمين ومنع القرصنة من الاستيلاء عليها.
3. التعريف باستخدام الخصائص البيولوجية: وذلك بالاعتماد على الصفات البيولوجية لشخص المستخدم مثل: طول الجسم، بصمة الاصبع أو بصمة الصوت.
4. التوقيعات الرقمية والالكترونية Electronic Digital Signature: هو وسيلة من وسائل تشفير البيانات يستخدم للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل. ويمكن للمرسل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونيًا، أما من طرف المستقبل فيتم التحقق من صحة التوقيع عن طريق استخدام المفتاح المناسب¹.
- تستخدم هذه التوقيعات للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل، وباستخدام التوقيع الرقمي يتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها، كما أنه من فوائد هذا التوقيع أيضاً أنه يمنع المرسل من التذكر للمعلومات التي أرسلها².
5. جدران النار Fire Walls: جدار الحماية عبارة عن مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت وشبكة البنك الداخلية حيث تجبر عمليات الدخول إلى الشبكة الداخلية والخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة³. ويسمح بالمرور للمصرح له فقط كما هو معروف بسياسة الأمن المحلية.
6. هي أدوات تقع على طرف شبكة الانترنت الخاصة بالمنظمة، تعمل كمنفذ للإنترنت وتعمل على تحقيق الرقابة على المعلومات من وإلى الشبكة، كما يوجد نوعين من الجدران النارية⁴:
7. جدار الحماية بالفلتر للرسائل (حزم Paquets).

سابقاً: مفهوم رضا العملاء⁵.

الرضا هو مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته، أو إدراك العميل مستوى تلبية مطالبه. ويعرف الرضا هو الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها

1. Mohamed Louadi, Introduction aux Technologies de l'Information et de la .
Communication, Centre de Publication Universitaire, P. 398

2. منير وممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سابق، ص 22.

3. ابو فرودة، محمود محمد، (2009)، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 93-94.

4. Mélissa Saadoun, Technologies de l'Information et Management, (Hermès Sciences .
Publications, Paris, France, 2001), P. 41

5. الصحن، محمد الفريد، (2002)، قراءات في إدارة التسويق، القاهرة، دار الجامعة.

الزبون عند الشراء من خلال التعريف يتضح بأن العميل عند عملية شراء المنتج أو الخدمة يخرج بإحدى النتيجتين التاليتين:

قيمة إيجابية وشعوره بالرضا إذا زادت الخصائص الفعلية للمنتج أو الخدمة عن توقعاته أو تتطابق معها. قيمة سلبية وعدم الرضا إذا زادت توقعاته لخصائص المنتج أو الخدمة عن الخصائص الفعلية له ويعرف هو ذلك الشعور الذي يوحى للزبون السرور أو عدم السرور ينتج عند مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات الزبون. ويقوم هذا على:

- جميع أصول المنظمة ليس لها قيمة بدون وجود العميل.
- إن الواجب الأساسي للمنظمة هو اجتذاب العملاء للتعامل في السلع و الخدمات التي تنتجها.
- إن الوسيلة الأساسية لجذب العملاء هو وعدهم بتحقيق الإشباع المطلوب لحاجاتهم ورغباتهم.
- إن الواجب الأساسي للتسويق هو تعريف وشرح وتقديم هذه الوعود للعملاء والتأكد من إشباع هذه الرغبات.
- إن الإشباع الحقيقي لحاجات ورغبات العملاء يتأثر بالدرجة الأولى بأداء الأقسام والإدارات الأخرى في المنظمة.
- إن إشباع الحاجات الإنسانية من خلال التسويق لا يمكن أن يتأتي إلا من بناء الأعمال في الإدارات والأقسام الأخرى على أسس تسويقية.

ثامناً: كيفية تحقيق رضا العملاء¹.

هناك العديد من المؤشرات التي تحقق رضا العملاء من أهمها:

1. إشراك العميل في مناقشة خطط الجودة وطرق تطويرها، وخصيص مكافئة للعملاء الذين يطورون مقترحات مجزية تعود بنتائج ايجابية للبنك.
2. دعوة الزبائن إلى زيارة المنظمة وإطلاعهم على نشاطاتها والطلب منهم تقديم مقترحاتهم لتطويرها.
3. تقديم هدايا رمزية للزبائن في المناسبات الرسمية، بالإضافة إلى تقديم بطاقات تهنئة بعبارات تتم عن الاحترام والتقدير.
4. زيارة العملاء المهمين بين الحين والآخر للاستماع ميدانياً لأرائهم ومقترحاتهم.
5. متابعة الزبائن الذين اشتروا منتجاً أو خدمة من المنظمة لمرة واحدة ولم يكرروا عملية الشراء ثانية للوقوف على السبب.

1 . راشد، وائل (2014)، دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة ، جامعة الاقصى فلسطين.

6. إشعار الزبائن بأهميتهم من خلال اعتماد العاملين بمجال التسويق والترويج للإعلانات فيها، تركيزاً واضحاً على أهمية الزبائن.

تاسعاً: مراحل تحقيق رضا العملاء¹.

أن رضا العملاء يمر بثلاث مراحل وأبعاد رئيسية:

1. فهم حاجات العملاء: يتوجب على إدارة التسويق بالبنوك أن يكونوا على اتصال دائم بالعملاء، سواء الحاليين منهم أو العملاء المحتملين، ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهؤلاء العملاء، إذ يعد فهم العميل والإلمام بحاجاته ورغباته من أكثر الأمور أهمية للمنظمة.
2. التغذية المرتدة للعملاء: تتمثل في الطرق والأساليب التي تتبعها إدارة التسويق في البنوك لتعقب آراء العملاء عن المنظمة وتقييمهم للخدمة المقدمة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاتهم.
3. القياس المستمر: وتتمثل في قيام إدارة البنوك بإنشاء برنامج خاص للقياس وتتبع رضا العملاء بشكل مستمر بدلاً من معرفة تحسين أداء المنظمة في وقت معين.

عاشراً: خطوات تجاه تعزيز السلوكيات الإيجابية لكسب رضا العملاء².

1. إعادة تصميم الهياكل التنظيمية بهدف إبراز القطاعات ذات الصلة بالزبائن.
2. تصميم نظم إدارة علاقات الزبائن.
3. تصميم نظم المعلومات ووسائل الاتصالات الفعالة لتحسين جودة التواصل مع الزبائن.
4. استخدام الأساليب العلمية الدقيقة في إختيار وتعيين الموظفين المتعاملين مع الزبائن بشكل مباشر.
5. تنمية مهارات الموظفين وقدراتهم في التعامل مع الزبائن.
6. تبادل الخبرات والزيارات بين المؤسسات والشركات المتميزة في التعامل مع الزبائن.
7. مكافأة الموظفين على السلوكيات الإيجابية.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، للوصول إلى الهدف الذي تسعى لتحقيقه وتم استخدام المنهج التحليلي لتحليل المتغيرات إحصائياً، للوصول إلى الاستنتاجات المستخدمة من البيانات من خلال الاعتماد على استبانة مبنية للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ثانياً- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة:

1. راشد، وائل، (2014)، دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء، مرجع سابق.
2. النجار، محمد، (2005)، تأثير سلوكيات الموظف في العلاقة مع العميل وتحقيق رضاه. ورقة عمل مقدمة من خلال الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، المنعقد في الفترة 27 إبريل 2005 م بمدينة الخبر، السعودية، 2008.

1. مجتمع الدراسة من العاملين:

تألف مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية موضوع الدراسة، والمتمثلة في مصرف الجمهورية بمدينة بني وليد، ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات مجتمع الدراسة تم إختيار عينة طبقية عشوائية، حسب نسبة عدد فروع المصرف.

وتم توزيع (60) إستبانة، وإسترداد (53) إستبانة صالحة للتحليل، مثلت عينة الدراسة من العاملين في مصرف الجمهورية، حيث قامت الباحثة بإعداد استبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية، من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها والتي تكونت أسئلة الاستبيان من قسمين رئيسين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية البيانات الشخصية عن المستقصى منه (اسم المصرف، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)

القسم الثاني: هو عبارة عن مجالات الدراسة ويتكون من 20 فقرة موزع على 3 مجالات:

المجال الأول: وسائل الحماية ويتكون من 6 فقرات

المجال الثاني: سرية البيانات وخصوصيتها ويتكون من 8 فقرات

المجال الثالث: رضا العملاء ويتكون من 6 فقرات

وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين على فروع مصرف الجمهورية بمدينة بني وليد حسب الجدول التالي:

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة.

الفرع	عينة الدراسة الموزعة	عينة الدراسة المستبعدة	النسبة المئوية %
الجمهورية سوف الجين	30	26	86%
الجمهورية بني وليد	30	27	90%
المجموع	60	53	88%

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

2. مجتمع الدراسة من العملاء:

تم إختيار العينة من العملاء بطريقة عشوائية، بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة لأقصى درجة، وقد تم إختيار عينة إستطلاعية مكونة من (50) استبانة، ولأن مجتمع الدراسة من العملاء كبير وغير معلوم ولم تستطع الباحثة الحصول عليه.

ثالثاً- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

قامت الباحثة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الدراسة وهي:

- إختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) لإختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة عن المتوسط الافتراضي (3.5) لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث الأساسية.
- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد البحث لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث.
- إختبار معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة.
- إختبار (t) لمتوسط عينة واحدة (One sample T test) لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الافتراضي الحيادي .
- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق الداخلي.

الجزء الرابع: تحليل محاور البحث.

جدول رقم (2) تحليل محاور فقرات (وسائل الحماية).

م	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب
الأول	يتم التعامل مع جرائم الإنترنت بشكل كاف يضمن أمن وسرية المعلومات.	3.46	1.23	49.60	4.94	0.000	3
الثاني	يوجد شعور الأمان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من الموقع الإلكتروني.	3.52	1.13	56.26	5.66	0.000	1
الثالث	يعمل الموقع الإلكتروني بإعلامك بكافة الإجراءات التي تطرأ على الخدمة الإلكترونية.	3.45	1.17	48.44	4.68	0.000	4
الرابع	يوجد شعور الأمان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من الموقع الإلكتروني.	3.43	1.14	48.32	4.54	0.000	5
الخامس	يتأكد المصرف من هوية العميل في أي معاملة مصرفية	3.47	1.12	54.90	4.96	0.000	2
السادس	يوجد أنظمة تشفير ذات تقنيات متطورة خاصة لحماية المعلومات.	3.38	1.22	47.79	4.43	0.000	6

	0.000	5.47	54.98	1.05	3.45	الإجمالي
--	-------	------	-------	------	------	----------

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- حصلت الفقرة " يوجد شعور الأمان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من الموقع الإلكتروني." في المصارف التجارية من وجهة نظر العاملين على المرتبة الأولى بوزن نسبي (56)، وهي نسبة متوسطة نوعاً ما، وبمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.13) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- أما الفقرة "يوجد أنظمة تشفير ذات تقنيات متطورة خاصة لحماية المعلومات" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة وبوزن نسبي (47) وبمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.22) وهي بدرجة متوسطة. وهذا يعني أن هناك نسبة غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.45) وأن قيمة الاختبار (5.47) وأن القيمة الاحتمالية Sig (0.000) لذلك يعتبر مجال وسائل الحماية دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

جدول رقم (3) تحليل محاور فقرات (سرية البيانات وخصوصيتها).

الترتيب	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب
8	وجود فريق تنسيق لإدارة أمن المعلومات حيث التواصل بفعالية مع جميع المستويات بالمصرف.	2.04	1.13	47.10	5.17	0.000	الأول
4	مستوى الأمان التي يقدمه المصرف من خلال موقعها الإلكتروني للعملاء عالي.	2.32	1.26	52.34	6.28	0.000	الثاني
7	يحرص المصرف على تأدية المهام الموكلة إليه بأمانة تجاه العملاء.	2.20	1.17	48.77	6.83	0.000	الثالث
5	يهتم المصرف بشكاوى العملاء والعمل على حلها بصورة عاجلة.	2.28	1.19	49.34	5.40	0.000	الرابع
2	يلتزم المصرف بالضوابط القانونية الكافية المتعلقة بحماية	2.38	1.17	55.19	6.87	0.000	الخامس

						الحق في البيانات الشخصية للعميل.
3	0.000	6.83	53.11	1.13	2.37	يتم التأمين على الإختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية.
6	0.000	5.34	49.05	1.11	2.22	يوجد عدد كاف من حراس الأمن في المصرف.
1	0.000	7.50	56.45	1.12	2.42	يوجد سرية وخصوصية عند إجراء الخدمة المصرفية الالكترونية
	0.000	6.89	55.09	1.05	3.28	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- حصلت الفقرة "يوجد سرية وخصوصية عند إجراء الخدمة المصرفية الالكترونية." في المصارف التجارية من وجهة نظر العاملين على المرتبة الأولى بوزن نسبي (56)، وهي نسبة متوسطة نوعاً ما، وبمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (1.12) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- أما الفقرة "وجود فريق تنسيق لإدارة أمن المعلومات حيث التواصل بفعالية مع جميع المستويات بالمنظمة." فقد جاءت في المرتبة الأخيرة وبوزن نسبي (47) وبمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (1.13) وهي بدرجة متوسطة. وهذا يعني أن هناك نسبة غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.28) وأن قيمة الاختبار (6.89) وأن القيمة الاحتمالية Sig (0.000) لذلك يعتبر مجال سرية البيانات وخصوصيتها دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (4) تحليل محاور فقرات (رضا العملاء)

الترتيب	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب
الأول	يحافظ المصرف على سرية بيانات ومعلومات عملائه.	3.32	1.19	64.16	4.75	0.000	2

4	0.000	4.32	57.56	1.33	2.98	يعمل المصرف على جذب عملاء جدد بتقديم خدمات مصرفية جيدة.	الثاني
6	0.000	3.24	55.34	1.16	2.19	يقدم المصرف خدمات إلكترونية متطورة ومتنوعة لعملائه.	الثالث
3	0.000	4.57	64.07	1.24	2.68	يتابع المصرف آخر التطورات في الخدمة الإلكترونية لمساعدة عملائه وإرضائهم.	الرابع
1	0.000	4.84	66.98	1.26	3.56	يلتزم المصرف بتقديم تقارير دقيقة لحسابات العملاء خالية من الأخطاء.	الخامس
5	0.000	3.29	56.23	1.09	2.73	يلتزم المصرف بتقديم الخدمات لعملائه في الوقت المناسب.	السادس
	0.000	2.66	58.12	1.06	3.91	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- كانت أكثر البنود أهمية بالنسبة للعملاء في المصارف التجارية " يلتزم المصرف بتقديم تقارير دقيقة لحسابات العملاء خالية من الأخطاء" حيث احتل هذا البند على الترتيب الأول حيث جاء بوزن نسبي (66)، وهي نسبة متوسطة نوعاً ما، وبمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (1.26) .
 - كانت أقل البنود أهمية من وجهة نظر العملاء " يقدم المصرف خدمات إلكترونية متطورة ومتنوعة لعملائه" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة وبوزن نسبي (55) وبمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (1.16) وهي بدرجة متوسطة.
 - إن المتوسط الحسابي العام لبعد رضا العملاء بلغ (3.91) وهو متساوي مع المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي وهو (3) وهذا يشير إلى أن أكثر من (50%) من أفراد العينة يؤكدون على أن درجة وجود بعد رضا العملاء في المصارف التجارية قيد الدراسة كانت متوسطة إلى حد ما.
- اختبار فرضية الدراسة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.
- يبين جدول رقم (3) أن معامل الارتباط يساوي (0.502) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية

موجبة دالة إحصائياً بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

- وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود علاقة بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية ونرفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة إحصائية بين وسائل الحماية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

جدول رقم (5) معامل الارتباط بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

الترتيب اسم المتغير	معامل الارتباط	قيمة "Sig."
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وسائل الحماية للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.	0.502	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سرية البيانات وخصوصيتها وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

- يبين جدول رقم (3) أن معامل الارتباط يساوي (0.518) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سرية البيانات وخصوصيتها للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

- وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود علاقة بين سرية البيانات وخصوصيتها للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية ونرفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة إحصائية بين سرية البيانات وخصوصيتها وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين سرية البيانات وخصوصيتها للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.

الترتيب اسم المتغير	معامل الارتباط	قيمة "Sig."
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سرية البيانات وخصوصيتها للمعلومات المصرفية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.	0.518	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الدراسة.

المبحث الرابع: النتائج وتوصيات الدراسة.

أولاً- نتائج الدراسة:

1. أظهرت عينة الدراسة أن وسائل الحماية والأمان للمعلومات المصرفية أفادت بالالتزام المصرف بتقديم تقارير دقيقة لحسابات العملاء خالية من الأخطاء، وأنه يلتزم بتقديم الخدمات لعملائه في الوقت المناسب وهذا بدوره يساعد في زيادة رضا العملاء في المصارف التجارية.
2. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين وسائل الحماية وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.
3. بينت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين سرية البيانات وخصوصيتها وبين رضا العملاء في المصارف التجارية.
4. أظهرت نتائج البحث أن مستوى رضا العملاء في المصارف التجارية كان مرتفعاً ويزن نسبي (58%) مما يعني أن وسائل الحماية و سرية البيانات وخصوصيتها لها تأثير على رضا العملاء.
5. بالرغم من عدم تقديم المصرف خدمات الكترونية متطورة ومتنوعة لعملائه إلا أن المصرف يعمل من أجل المحافظة على سرية بيانات ومعلومات عملائه.

ثانياً- توصيات الدراسة:

1. ضرورة قيام المصارف التجارية بتطوير علاقتها مع العملاء لتحقيق مستويات أعلى من الرضا لتكون قادرة على جذب عملاء جدد بتقديم خدمات مصرفية أكثر تطوراً.
2. أن تعمل المصارف على خلق جو من الثقة والطمأنينة في علاقتها مع العملاء وذلك بالالتزام المصرف بخصوصية العميل، والإهتمام بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة.
3. ضرورة تبني سياسات لزيادة ثقة العملاء بالخدمات المصرفية فيما يتعلق بأبعاد وسائل الحماية والسرية.
4. ضرورة وجود أنظمة تشفير ذات تقنيات متطورة خاصة لحماية المعلومات في المصارف وذلك بإتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية و كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية بإستخدام أحدث الأساليب والبرمجيات ومضادات الفيروسات وإستخدام التشفير والبصمة والتواقيع الإلكترونية للحفاظ على سريتها.
5. لا بد من قيام المصرف بمواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية الحديثة من خلال زيادة عدد الخدمات المصرفية.
6. ضرورة وجود فريق تنسيق لإدارة أمن المعلومات حيث التواصل بفعالية مع جميع المستويات بالمنظمة.

المراجع:

1. ابوفروة ، محمود محمد، (2009)، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن.
2. الجنيهي، منير وممدوح محمد ، (2005)، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر .
3. حسين، احمد علي ، (2004)، نظم المعلومات المحاسبية - الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر ،
4. راشد، وائل (2014)، دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة ، جامعة الاقصى فلسطين.
5. رضا ابراهيم صالح ، أحمد عبد السلام أبو موسى ، ندا حامد توفيق أبو سعدة ، (2020) دراسة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح أمن نظم المعلومات المحاسبية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، المجلد 6، العدد10.
6. الصحن، محمد الفريد، (2002)، قراءات في إدارة التسويق، القاهرة، دار الجامعة.
7. علي، احمد عوض حاج و حسين، عبدالأمير خلف، (2005)، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن .
8. الغندور، حافظ كامل،(2003)، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية - فكر ما بعد الحداثة، اتحاد المصارف العربية، رياض الصلح، بيروت.
9. لطفي ،أمين السيد احمد ، (2005)، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
10. المري عائض،(2011)، أمن المعلومات، ما هيئتها عناصرها واستراتيجياتها، معلومات قانونية، الدراسات والاستشارات القانونية، انظر الموقع الإلكتروني التالي <http://www.dralmarri.com/show.asp?field=resa&id=25>
11. المنزوع، زايد على عبد الخالق، (2013)، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، : كلية الإقتصاد.
12. النجار، محمد، (2005)، تأثير سلوكيات الموظف في العلاقة مع العميل وتحقيق رضاه، ورقة عمل مقدمة من خلال الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، المنعقد في الفترة 27 إبريل 2005 م بمدينة الخبر، السعودية.
1. Mélissa Saadoun, Technologies de l'Information et Management, (Hermès Sciences Publications, Paris, France,(2001),
2. Marie-Helene delmonde et Autres, Management des systemes d'information, (Dunod, paris, frances, 2003). Michelle Lafitte, les systemes d'information dans les Etablissements Financieres, (presses de jouve, paris, france, 2000)
3. Mohamed Louadi, Introduction aux Technologies de l'Information et de la Communication, Centre de Publication Universitaire.
4. Ponduri.S.B, "Role of Information Technology in Effective Implementation of Customer Relationship Management",journal of marketing &communication, (Vol.9),(Issue.3),(2014),p50.
5. Zammani, M and Razali, R, (2016), "An Empirical Study of Information Security Management Success Factors", International Journal on Advanced Science Engineering information Technology, Vol. 6, No. 6.

الفرد كشخص مؤثر وفاعل في العلاقات الدولية

د. امحمد غيث محمود

جامعة الزيتونة - ليبيا

gemhemmed@gmail.com

تاريخ النشر:
2024/03/31تاريخ القبول:
2024/01/30تاريخ الاستلام:
2023/12/26

المخلص:

في هذا الملخص نوضح ما هدفت اليه الدراسة حيث كان، إبراز دور الفرد قد تجلى من خلال صور متعددة، مباشرة وغير مباشرة، وإن الفرد هو الأساس في تكوين المجتمعات ومساهم في إنتاج وبناء الدولة، وهو من أفراد المجتمع الدولي، الذي حددت مفاهيمه، كالتعاون الدولي والمسؤولية الدولية، حيث بدأت الدولة تتحمل المسؤولية الدولية تجاه المجتمع الدولي، وضرورة تنظيم مجتمع دولي معاصر، إن الانتقال من أهمية الدولة هو نسبي، فالأفراد راحلون أما الدولة فهي باقية، حالياً، التنظيم الاجتماعي المتماسك بهيكلته الصلبة، ويُعتبر في إطارها عن مجمل الحياة السياسية تقريباً. فلا تزال بنية الدولة الشكل الاكمل للوحدة السياسية في زمننا الحاضر، إن الدولة السائدة اليوم على المسرح الدولي ليست هي نفسها التي سادت خلال القرون الثلاثة الماضية؛ إذ استطاعت ان تجدد ذاتها في مرونة تفاعل وتكيف دائم مع مختلف المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إن الدولة في حالة تحوّل دائم، وان تنازلها عن جزء من سلطاتها وسيادتها للفاعلين عبر الوطنيين لا يعني بالضرورة إلغاء لدورها. غير أن معالجتنا للتطور التاريخي ما بين الفرد والدولة، إذ استطاعت ان تجدد ذاتها في مرونة تفاعل وتكيف دائم مع مختلف المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

Abstract:

In this summary, we explain what the study aimed to achieve, as it was to highlight the role of the individual, which has been manifested through multiple forms, direct and indirect, and that the individual is the basis for the formation of societies and a contributor to the production and building of the state, and he is a member of the international community, whose concepts have been defined, such as international cooperation. And international responsibility, as the state began to bear international responsibility towards the international community, and the necessity of organizing a contemporary international community. The diminishment of the importance of the state is relative, as individuals are leaving, but the state is remaining, currently, the cohesive social organization with its solid structure, and within its framework it is considered almost the entirety of political life. . The state structure is still

the most complete form of political unity in our present time. The state that prevails today on the international stage is not the same that prevailed during the past three centuries. As it was able to renew itself with the flexibility of interaction and permanent adaptation to various political, economic and social variables, the state is in a state of permanent transformation, and its surrender of part of its powers and sovereignty to transnational actors does not necessarily mean the cancellation of its role. However, our treatment of the historical development between the individual and the state, as it was able to renew itself in the flexibility of interaction and permanent adaptation to various political, economic and social variables.

المقدمة:

إن الإنسان يتميز في مزاياه الفردية، وكل فرد مختلف عن الآخر، متميزاً بذاته كفرد، فلو تشابه الأفراد لما أبدعت الإنسانية. إنه الإنسان الفرد وما يحمل من قيمة بحد ذاته، ليس الجموع أو الشعب أو أي تعبير آخر يقلل من أهمية دور الفرد في التاريخ، فالفرد هو محور أي تنظيم اجتماعي، في أي زمان ومكان، انه المحرك للتاريخ، وبعد ان تم الفرد سيطرته على البيئة المحيطة به واستكشف الفضاء الخارجي ترسخ شعوره بالقوة وبالقدرة أخذ ينافس الدولة في تأثيره وحضوره من جهة، وبالمشاركة على صعيد عالمي باتخاذ القرارات ورسم السياسات من جهة أخرى، وأن الفرد كفاعل رئيسي وموجه للتاريخ الإنساني، لاسيما على خلفية التظاهرات التي شهدتها المنطقة العربية فضلاً عن الاحتجاجات، لقد احتقت التاب بـ " المتظاهر " لتصف ملامحه و أسباب صعوده إلى المشهد العالمي، ليكون موجهاً "لما يسمى بالربيع العربي"، الذي أسقط نظاماً سياسية ظن البعض أنها عصية على التغيير. وتميزت هذه التظاهرات بأن محركها الأساسي كان الشباب الثائر والطامح لتغيير الواقع المرير، وذلك حسب وسائل الاعلام الغربية والعربية التابعة لها، الذي وصلت إليه البلدان العربية، نتيجة لسياسات حكامها والدعم الغربي لها، صحيح أن الدولة في حاضرننا لم تعد اللاعب الدولي الوحيد على الساحة السياسية الدولية، وأصبح لها شركاء ومنافسون يحاولون استغلال التغييرات التي طرأت على وظائفها، ودفعت نحو تقليص دورها، ولكن الدولة باقية كفاعل ولاعب أساسي على كافة المحاور الدولية، رغم بروز فاعلين دوليين آخرين أو أي قوى أخرى، وبمأن الدولة هي الوحيدة المعترف بها سابقاً كفاعل في العلاقات الدولية، ومع التغييرات التي ظهرت بالعلاقات الدولية منذ الربع الأخير من القرن العشرين، برزت الحاجة إلى تركيز النظرة التحليلية، التي كانت تعترف في السابق بكون الدول هي الفاعل الوحيد في العلاقات الدولية، وأن مفاهيم، مثل القوة والصراع، هي الحاكمة لجوهر العلاقات بين الدول، وذلك نظراً لبروز دور فاعلين جدد من غير الدول، مثل المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية، وبعض

التجمعات والتنظيمات المسلحة، والشركات متعددة الجنسيات، إضافة إلى تجمعات الجريمة المنظمة والمافيا الدولية... فقد اقتضت هذه الأوضاع الدولية المتطورة النظر الى العالم باعتباره نظاماً من التفاعلات التي يلعب فيها فاعلون آخرون من غير الدول دوراً مهماً، يتجاوز مستوى التفاعلات الحكومية الرسمية، ويتخطى الحدود والسيادة.

إلا أن نوعاً جديداً أُضيف إلى قائمة الفاعلين من غير الدول، الا وهو "الفاعل الدولي الفردي" الذي يمثل ظاهرة نسبياً جديدة، وجوهرها إمكانية أن يصبح شخص فاعل إلى المستوى الدولي، سواء بالمعنى الفطري، أي مستوى الدولة الواحدة، أو الدولي، أو فرد من الأفراد أي إلى مستوى العلاقات بين الدول، وذلك نتيجة امتلاك هذا الشخص قدرات مالية أو اقتصادية أو مهارات شخصية اجتماعية أو إنسانية تمكنه من التأثير في مجريات الأحداث، ليس فقط داخل دولته، لكن أيضاً في النطاق الإقليمي أو الدولي.

وهكذا كانت القاعدة السائدة في مجال القانون الدولي والعلاقات الدولية، حتى بداية القرن العشرين تقوم إلى أن الدولة وحدها هي التي يمكن لها أن تكون مخاطبة بأحكام القانون الدولي العام، وبالتالي حق التمتع بالشخصية القانونية الدولية. إلا أن مسارات التفاعلات الإنسانية فيما بين الوحدات الاجتماعية - السياسية "الشعوب، الأمم، الدول"، وتحديدًا بعد أحداث جسام "الحروب، الثورات الاجتماعية والتقنية"، هيأت لمتغيرات بنوية طالت أفكار، وأساق، والفاعلين بما أثر إلى طبيعة ومضمون القواعد القانونية الحاكمة للمركز القانوني للفرد الطبيعي.

ونتناول في هذه الدراسة "الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية"، كونه من المواضيع الحديثة نسبياً المطروحة إلى الساحة الدولية، وله أهمية كبرى لجهة انعكاسه إلى الدول والمجتمع الدولي، وبالتالي إلى تطور العلاقات الدولية من جهة؛ ولم يسبق أن تم تناوله بشكل مباشر إلى المستوى الأكاديمي في الجامعات الليبية، إلى النحو الذي سنتناوله ومن جهة ثانية؛ إلى ما نعلم، حيث سنقوم بتحليل تطور دور الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية، وكيف تفاعل ويتفاعل الفرد مع بيئته ومحيطه، والتأثيرات، وخاصة بعد أن أصبح له صفة الإدلاء أمام المحاكم الدولية تجاه دولته، حتى غدا كيانه يوازي، ينافس وحتى يتفوق في بعض الأحيان إلى الدولة، شارحين أسباب هذه الظاهرة، نتائجها وتداعياتها، عارضين لبعض الشخصيات التي أصبحت تُعد عالمية، كمثال لتوضيح ما سبق في أكثر من مجال - اعلامي، اقتصادي أو سياسي.

وتتجلى أهمية موضوعنا في كون الفرد أصبح من الفاعلين في النظام الدولي، بشكل ملحوظ في كثير من المجالات، نظرا لمساهماته، سواء في المجالات الاعلامية، أو السياسية أو الاقتصادية

أو الاجتماعية، وكذلك حماية البيئة أو في مقاضاة الدولة عند انتهاكها لحقوق الانسان، أو في الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والحرائق... الخ.

وانطلاقاً من هذه المقدمة سنقوم بطرح الإشكالية التالية ومحاولة معالجتها:

- إلى أي مدى يتراجع دور هذا الشكل من التنظيم السياسي - الدولة - في مقابل الفرد كشخص مؤثر في العلاقات الدولية؟

- ما هي ظروف وتجليات دور الفرد وانعكاساته؟ وما مستقبل هذا الدور في ظل العولمة؟

- كيف كانت مساهمات الفرد الفاعل في العلاقات الدولية، في المجالات المختلفة؟

فرضية الدراسة:

بمأن الدولة لم تعد الفاعل الوحيد في العلاقات الدولية، فإن ظهور كثير من الفاعلين في الساحة الدولية، أدى إلى تقليص دور الدولة، وكذلك مناداة كثير من الباحثين الغربيين بتقليص دور الدولة، لما يراه هؤلاء بأنها تعتبر عائق أمام كثير من تطبيق بعض المفاهيم كحرية المرأة، وحقوق الانسان وغيرها، وهذا يعتبر تدخل في الدولة وسيادتها المقررة، وفق مبادئ الأمم المتحدة وقواعد القانون الدولي العام.

أما عن تجليات دور الفرد وانعكاساته ومستقبل هذا الدور، فإنه كان للقانون الدولي المعاصر بشكل عام وللقانون الدولي لحقوق الإنسان بشكل خاص، الأثر الأكبر في ازدهار وانتشار حقوق الفرد وفي بروزه كفاعل دولي. فقد تميز القانون الدولي المعاصر بمراعاة الأبعاد الإنسانية والاجتماعية في أحكامه، حيث تطور موسعاً نطاق اهتمامه ليشمل الإنسان بصورة مباشرة، وهو ما تجلّى بحقوق الإنسان التي تم تقنينها وتنظيمها، وزيادة رفاهية الإنسان وتقدمه، وشملت الحقوق السياسية والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، إن الاهتمام بدور الفرد على مسرح العلاقات الدولية، ليس جديداً ف شخصية رجل الدولة كانت لها دائماً انعكاساتها في مجال اتخاذ القرارات الحاسمة، حيث أتت الليبرالية الجديدة في مظاهرها المختلفة، في أواخر القرن العشرين، لتكشف عن الإمكانيات الكبيرة التي أتاحت لأفراد ليس لهم سلطة رسمية ان يتمتعوا بمراكز مؤثرة في العلاقات الدولية.

وتوظف هذه الورقة: المنهج التاريخي والمنهج التحليلي، استعنا بالمنهج التاريخي للبحث في الظروف التي أسهمت في دور الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية.

أما المنهج التحليلي، فيبرز في شرح دور وبيان نماذج من الفرد الفاعل، وأهميته في كل صور وتأثير العوامل المختلفة في كيفية تطوره مقابل تحليل أسباب تراجع الدولة وضعفها.

وأخيراً، قمنا بتقسيم الورقة إلى محورين: الأول: يتناول الظروف التي أسهمت في دور الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية، والثاني: نماذج من الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية، من خلال مساهماته سواء كانت اعلامية أو مالية أو سياسية... الخ.

المحور الأول:

الظروف التي أسهمت في دور الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية.

من هذه الناحية، يتولى القانون الدولي لحقوق الإنسان، وضع التزامات يتحتم على الدول أن تحافظ عليها. وعندما تصبح الدول أطرافاً في معاهدات دولية، يراعى أنها تضطلع بالتزامات وواجبات في إطار القانون الدولي، وتتصل باحترام وحماية وتطبيق قوانين حقوق الإنسان. والالتزام بالاحترام يعني أنه يتعين على الدول أن تمتنع عن التدخل في حقوق الإنسان، أو تقليص التمتع بها. أما الالتزام بالحماية فإنه يشترط على الدول، أن تقي الأفراد والتجمعات من انتهاكات حقوق الإنسان. والالتزام بالتطبيق يتضمن مطالبة الدول باتخاذ إجراءات إيجابية لتيسير التمتع بحقوق الإنسان الأساسية، ومن خلال التصديق على معاهدات حقوق الإنسان الدولية، تتعهد الحكومات بوضع تدابير وتشريعات محلية تنسم بالاتفاق مع التزاماتها وواجباتها التعاقدية، ومن ثم، فإن النظام القانوني المحلي يوفر الحماية القانونية الأساسية لحقوق الإنسان المكفولة في إطار القانون الدولي، وفي حالة إخفاق الإجراءات القضائية في التصدي لانتهاكات حقوق الإنسان، يلاحظ أن الآليات والإجراءات المتعلقة بالنظلمات الفردية متاحة على المستويين الإقليمي والدولي من أجل المساعدة في القيام، على نحو حقيقي، باحترام وتنفيذ وتطبيق معايير حقوق الإنسان الدولية على الصعيد المحلي. والمقصود بهذا الإطار أن الدولة لم تعد هي السلطة الوحيدة في إدارة شؤون الجماعة فيما يختص بحقوق الإنسان بل أصبح هناك نوع من الرقابة على الدولة من قبل القانون الدولي لحقوق الإنسان الذي حدد لها المعايير المقبولة والمرفوضة لتعاملها مع مواطنيها وذلك بهدف حمايتهم من أي تعسف.

ويظهر ذلك بوضوح اهتمام القانون الدولي العام، بالفرد عبر زيادة الاهتمام الدولي بتأمين حقوقه وضمانها عبر قوانين وازعة وامتدادها لتطال كافة جوانب حياته لتكون حافظة للكرامة الإنسانية، ومن جانب آخر شكلت مقومات وحيثيات ساعدت الفرد وأسهمت في تعاضد دوره وبالتالي عززت موقعه كفرد في العلاقات الدولية، ويعتبر البعض أن جزءاً من هذه الإجراءات، خاصة التظلم الفردي على صعيد إقليمي ودولي، يشكل تدخلاً في الشؤون الداخلية للدولة، وانقاصاً من السيادة بحجة الدفاع عن حقوق الإنسان، وبالتالي يعمل على تقوية الفرد باتجاه دولته ويساعد في بروزه عالمياً.

كذلك الحديث عن وجود فاعلين جدد من غير الدول على الساحة السياسية، سواء الداخلية أو الدولية، إذ كان من بين أهم تداعيات العولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات صعود دور التجمعات،

والشركات، والمؤسسات العابرة للحدود، كما نشط دور المنظمات الدولية، سواء الإقليمية أو العالمية، فضلاً عن اتجاه بعض التحليلات إلى التركيز على دور "الأفراد" كفاعلين مؤثرين سياسياً، ولعل هذا التغيير في أنماط الفاعلين السياسيين هو ما دفع البعض للحديث عن تغيير في نمط "السلطة"، إذ يتواكب مع صعود القوى الهامشية في جميع أنحاء العالم الغربي، فضلاً عن الدور المتزايد الذي يلعبه الفاعلون غير التقليديين في الآونة الأخيرة في العالم النامي⁽¹⁾.

أولاً- الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية:

إن الاهتمام بدور الفرد على مسرح العلاقات الدولية، ليس جديداً، فشخصية رجل الدولة كانت لها دائماً انعكاساتها في مجال اتخاذ القرارات الحاسمة.⁽²⁾ وأنت الليبرالية الجديدة في مظاهرها المختلفة، في أواخر القرن العشرين، لتكشف عن الإمكانيات الكبيرة التي أتاحت لأفراد ليس لهم سلطة رسمية ان يتمتعوا بمراكز مؤثرة في العلاقات الدولية.

وعلى سبيل المثال لا الحصر، لقد اعتبر "بيل غيتس" - صاحب مؤسسة-Microsoft أهم شخصية عالمية لعام 1997 نُشر "مجلة التايمز البريطانية" ويعتبر تدُّ تورنر-Turner صاحب شركة CNN التلفزيونية، - وروبرت مردوخ-Murdoch أكبر مبتكر لأجهزة الاعلام البريطانية والأسترالية - بأنهما من أكبر المؤثرين في مجال الاعلام، ولا ننسى ما قام ويقوم به "جورج سورس Soros" في مجال المضاربات المالية.⁽³⁾

ونذكر كذلك "المهاتما غاندي" الذي طبق مبدأ الا عنف في المجال السياسي وأرسى مفاهيم جديدة لمقاومة المحتل، حيث تركز عمله العام على النضال ضد الظلم الاجتماعي من جهة وضد الاستعمار من جهة أخرى، فأصبح رمزاً للسلام العالمي. بالإضافة إلى نيلسون مانديلا ونضاله الطويل لأجل الحرية الذي حرر بلاده من نظام التمييز العنصري، وكان ملهماً للعديد من حركات التحرر اللاحقة حول العالم. دون إغفال الدور اللافت والمميز للسيدة تيريزا على الصعيد الإنساني العالمي. كل هذه الاسماء لشخصيات فرضت وجودها على ساحة العلاقات الدولية، وهي من بين مجموعة من الأفراد الذين عرفوا كيف يحسنون استغلال مكامن القوة عندهم "مقومات الشخصية"، ويستفيدون مما تقدمه التكنولوجيا الحديثة في ميادين الاتصالات والاعلام والهيمنة الاقتصادية، بحيث بنوا لأنفسهم إمبراطوريات عالمية كل في مجاله، وسيتبين معنا دور هؤلاء في رسم السياسة العالمية من خلال محور معالجة نموذج الفرد الفاعل.

1- محمد وطفة، الفرد في العلاقات الدولية، من سلسلة محاضرات دبلوم العلاقات الدولية، الجامعة اللبنانية، بيروت، 2014.
2-Duroselle J.B., Tout empire Pereira, Une vision theories des relations ins, Paris, Pub. De la Sorbonne, 1981/1982.

3- نشر هذا التصنيف بمجلة التايمز البريطانية، لعام 1997، نقلاً عن الباحث: محمد وطفة، الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق.

ونشهد في المقابل الدور المتزايد للمنشآت العالمية، والتي تخطط على مستوى عالمي مثل "اللجنة الثلاثية" شخصيات سياسية واقتصادية، التي كان لها دور كبير في السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين، والتي ضمت شخصيات سياسية واقتصادية وفكرية من أميركا وأوروبا واليابان. وقد عالجت المسائل العالمية في ظل الصراع شرق - غرب من جهة، والشمال - جنوب من جهة ثانية، ومهدت في أديباتها لإيديولوجية العولمة.⁽¹⁾

كما تبرز حالياً تجمعات ومنتديات "دافوس، سياتل، قطر" .. تهدف إلى تعزيز ظاهرة العولمة، والتنسيق بين حاملي لوائها من القطاع الخاص. حيث يلتقي سنوياً في منتدى دافوس السويسرية مئات الشخصيات وأصحاب القرار في المجالات الاقتصادية والمالية، تجمعهم أهداف مشتركة لتعزيز الليبرالية الجديدة، وفي الوقت الذي يستمد فيه هؤلاء شرعيتهم السياسية من الانتصار الذي حققته الرأسمالية في مواجهه الاشتراكية، فإنهم يفتقرون إلى أية صفة تمثيلية. فيتجلى الاعتراف الصريح للفرد عبر مشاركته كنداً لرؤساء الدول في المجالس العالمية. إذن فالعولمة تساهم في إبراز أفراد قادرين على أن يستفيدوا من المعطيات التي توفرها التقنيات المعاصرة.

وبشكل عام فإن الفرد لا يزال غير قادر على ضمان حقوقه من خلال الهيئات القضائية باستثناء المنظمات فوق الوطنية مثل الاتحاد الأوروبي. وهذا ما أدى بالنتيجة لازدياد عدد المنظمات الدولية غير الحكومية التي تنشأ من أجل الدفاع عن مصالح الأفراد المنتمين لدول مختلفة وذلك وفق نشاطات واهتمامات متعددة.⁽²⁾

ثانياً- الفرد والقوى عبر الوطنية:

تميزت التحولات العميقة التي يشهدها المجتمع الدولي ب بروز قوى دولية جديدة تتجاوز آثارها حدود الدول ذات السيادة. ففاعلية المجتمع الدولي التي ارتبطت بتضاعف المبادلات الاقتصادية والثقافية وثورة التكنولوجيا والاتصالات في إطار اقتصاد السوق، أدت إلى تعاضد دور القوى عبر الوطنية التي تستمد، وجودها من المبادرات الفردية أو من نشاط الأفراد على الأقل، وتتميز بكونها لا ترتبط بالدول أو بالمنظمات الدولية، بل يمكن اعتبارها المنافس الجديد للدول ذات السيادة على الساحة الدولية.

ومن وجهة نظر القانون الدولي فإن "عبر الوطني" تعني "وجود حالة أو شخص له ارتباطات مع أكثر من دولة روابط إقليمية أو شخصية أو نتيجة نشاط ما، ولا يمكن خضوعه كلياً للقانون الوطني أو للقانون الدولي."⁽³⁾

1- ريمون حداد، العلاقات الدولية، ط1، بيروت: دار الحقيقة، 2011، ص85.

2- المرجع نفسه، ص87.

3- Quick Dinah, Dallier, Pellet, "DT. Int. public" op. city, P 674.

إن وعي الفرد وتعمقه في فهم وإدراك التفاعلات الدولية، وإحساسه بالضغوط الناتجة عن الحاجات الجديدة التي لا تستجيب لها مؤسسات التعاون والتضامن الدولي، ويعزز دور المنظمات الدولية غير الحكومية التي تتفاعل وتؤثر على رأي عام عالمي يزداد دوره في التأثير على التوجهات واتخاذ القرارات الدولية.

ويمكن تصنيف هذه القوى ضمن مجموعتين: مجموعة **أولى**: تمثل القوى الاقتصادية التي تهيمن على ميادين التبادل التجاري وحركة الرساميل والتوظيفات والاستثمارات الدولية، ومجموعة **ثانية**: ليس لها أهداف ربحية؛ وتمثلها المنظمات الدولية غير الحكومية، والقوى السياسية والنقابية الدولية بالإضافة إلى الرأي العام العالمي.

حيث استطاع عدد من الأفراد المعروفين بتفوقهم في مجالاتهم، أو بميولهم التطوعية، أو بأفكارهم التي يعتقدونها، تأسيساً والإشراف عليها خدمة للمجتمع، وتنمية له، وتتضوي جميعها تحت لواء المجتمع المدني الأندية الرياضية، والملتقيات الاجتماعية، والنقابات المهنية، والهيئات والمنظمات التطوعية، والنقابات العمالية، والأندية الثقافية، والأحزاب السياسية، والعديد من المؤسسات الأخرى التي يمكن أن تتطور وتصبح عالمية.

ويبقى الفرد هو المحرك الرئيسي للقوى عبر الوطنية سواء الفرد - الشخص المعنوي - أو مجموعة أفراد موحدة الهدف والرؤية، ويتجلى من خلالها في صور مختلفة تؤكد كلها على دوره كفاعل دولي وكمنافس للدول، وفيما يلي أبرزها:
الفرد والمنظمات الدولية غير الحكومية:

المنظمات الدولية غير الحكومية، هي التجمعات والحركات التي يتم تأليفها من قبل أفراد ينتمون إلى ثلاث دول على الأقل وتكون لها صفة الديمومة والمثابرة، دون أن تكون لها أية غاية في الربح المادي، تاريخياً يرى البعض⁽¹⁾، أنها نشأت مع الليبرالية السياسية، وكان للكنيسة في أوروبا دور كبير في إنشاء مؤسسات يلقي على عاتقها القيام بمهام إنسانية، وفي ظل الاستعمار تطور دور الإرساليات المسيحية على مختلف أشكالها، ولكن الظاهرة الأبرز في التعبير عن تطور الأهداف تكمن في أن المبادرة الفردية شكلت المدخل لإنشاء مؤسسات دولية تهتم بالميادين الإنسانية والتربوية، وتطورت لاحقاً إلى منظمات دولية حكومية مثل اليونسكو ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، ولا يخفى الدور الهام الذي تقوم به منظمات مثل الصليب الأحمر والهلال الأحمر، حيث أن دورها تحدد مع الوقت من خلال اتفاقيات دولية، وخاصة اتفاقيات جنيف المتعلقة بالقانون الإنساني.

7-V.Bergbender Ives, Le Role Internationals organizations non-government ales, Call Axes, Paris, 1992.

وتتسم المنظمات الدولية غير الحكومية بازدياد عددها، الانتشار التدريجي في جميع القارات والدول وشمولية النشاطات. وفروع هذه المنظمات التي تنتشر بشكل سريع في كافة مناطق العالم تتميز بقدرتها في عملية الاختراق الثقافية تجاه الشعوب، والتأثير المباشر على القيم والمفاهيم السائدة ما جعلها من أبرز القوى المعبرة عن تعاضم دور الفرد.

ولقد اعترف ميثاق الأمم المتحدة في المادة (71)⁽¹⁾، بدور هذه المنظمات على المستوى الدولي مما أدى عمليا إلى إعطاء بعض المنظمات الدولية غير الحكومية صفة "العضو الاستشاري" "Statute Consultative"، ويسمح لها أن تشارك بتقديم رأيها في اجتماعات المنظمات الدولية الحكومية. ويتجاوز عدد المنظمات الدولية غير الحكومية التي تتمتع بصفة "عضو استشاري" الـ500 منظمة، وهذا يذلل على التأثير الذي يمكن ان تتركه تجمعات الأفراد من دول مختلفة على القرارات الدولية.

ويعتبر "ميرل Merle" البروفيسور مارسيل ميرل⁽²⁾، أحد كبار أساتذة العلاقات الدولية بجامعة باريس "السوربون" وبمعهد الدراسات السياسية بباريس، أن تصاعد دور "القطاع الخاص عبر الوطني" يشكل تحدياً حقيقياً للدول، وهو يبرز من خلال الدور الكبير الذي يتمكن من القيام به في التأثير غير المباشر على الحكومات، وبالتالي على مواقفها من القضايا الدولية المعاصرة، ويظهر مدى التركيز على دور الفرد في صياغة وتطوير المفاهيم الجديدة وقدرته في التأثير المباشر على دينامية العلاقات الدولية.

أما دينامية المنظمات الدولية غير الحكومية فتبرز من خلال محاور رئيسية يمكن تلخيصها بما يلي:

- تطوير ظاهرة التضامن عبر الوطني التي تتعزز عبر المؤتمرات الدولية في المجالات العلمية والثقافية؛ وتصميم أيديولوجيات معينة عبر الأمميات السياسية؛ وخلق معايير أخلاقية دولية حول حقوق الإنسان، القانون الدولي الإنساني، نزع السلاح، أمور بيئية..؛ التعبير عن "مجتمع دولي مدني" في طور التكوين.

- المساعدة في تحديد "إشكاليات المجتمع الدولي" أو في فرض مواضيع جديدة في العلاقات الدولية وذلك عبر ما تقوم به الفروع الوطنية تجاه السلطات المعنية أو عبر الضغوط على المنظمات الدولية الحكومية.

- كما تشكل أيضا مظهرا من مظاهر القوة والنفوذ⁽³⁾. فهي تمثل الأداة المثلى لتعزيز الليبرالية، ويمكن

1- نصت المادة: 71 " ان المجلس الاقتصادي والاجتماعي يجري الترتيبات المناسبة للتشاور مع الهيئات غير الحكومية التي تعنى بالمسائل الداخلة في اختصاصه..."

2- Merle Marcel, Les Auteurs dans les Relations Internationales, Economic, Paris, 1985, p165.

3- ريمون حداد، مرجع سابق، ص 38

الاعتماد عليها من قبل الحكومات والأجهزة الرسمية. ما يخلق تخوفاً عند الدول من أبعاد نشاطها، فتطور نشاطها ومعالجتها لمواضيع ترتبط من بعيد أو من قريب بالشؤون الداخلية يجعلان من دورها المؤثر ثقافياً يتحول تدريجياً إلى مؤثر سياسي وبالتالي المس بسيادة الدول.

ينطبق ذلك بالخصوص على مسألة حقوق الإنسان، وتطور النشاط من أجل الدفاع عن حق التدخل الإنساني، وأفضل مثال دور جمعية أطباء بلا حدود التي ساهمت في تطوير هذا المفهوم⁽¹⁾. وليس بعيداً عن هذا المنطق منح هذه الجمعية جائزة نوبل للسلام للعام 1999.

المحور الثاني:

نماذج اعلامية ومالية وسياسية من الفرد كشخص فاعل في العلاقات الدولية.

يعتبر الفرد الفاعل الدولي " International Individual Actor " نوعاً جديداً أضيف إلى قائمة الفاعلين من غير الدول، وهو يمتّ ظاهرة جديدة نسبيًا، وجوهرها إمكانية أن يصبح شخص أو فرد من الافراد فاعلاً سواء بالمعنى القطري، أي مستوى الدولة الواحدة، أو الدولي، أي على مستوى العلاقات بين الدول، وذلك نتيجة امتلاك هذا الشخص قدرات مالية أو اقتصادية أو مهارات شخصية اجتماعية أو إنسانية تمكنه من التأثير في مجريات الأحداث، ليس فقط داخل دولته، لكن أيضاً في النطاق الإقليمي أو الدولي. وتثار في هذا الخصوص تساؤلات عدة، أهمها: البحث في مؤشرات اعتبار فرد من الأفراد فاعلاً من غير الدولة؟ وكذلك الظروف التي أسهمت في بروز دوره. المقومات التي تؤهله لأن يصبح فاعلاً دولياً من غير الدولة، وما إذا كان امتلاك شخص قدرات اقتصادية ومالية و اعلامية كافياً لأن يصبح فاعلاً دولياً، أو أن هناك شروطاً أخرى ينبغي توافرها؟ كذلك، يجب التوقف عند أدوات التأثير المستخدمة من جانب بعض الأفراد ذوي النفوذ السياسي والدولي، بالإضافة إلى وزن الاعلام كأداة في هذا الإطار. وما مستقبل هذا الدور في ظل العولمة؟ وستتم الإجابة على هذه التساؤلات عبر تحليل النماذج المختلفة المتناولة ضمن، هذا المحور⁽²⁾.

الفقرة الاولى - نموذج في الاعلام، الاقتصاد، والسياسة:

قوة الفرد تكمن في تميزه فكل إنسان هو فريد في هذا الكون، لا يوجد في العالم شخصان متطابقان. ان امتلاك الفرد لقدرات استثنائية في أي مجال تتيح له - إن أحسن استخدامها واستغلالها - أن يكون مؤثراً في محيطه وما عداه وقد يمتد هذا التأثير ليشمل العالم بأسره. فيصبح فرداً فاعلاً دولياً. وهذا ما سيتضح عبر النماذج التي سنقدمها في هذه الفقرة في الاعلام، الاقتصاد، والسياسة، وهؤلاء الأفراد هم: روبرت مردوخ، جورج سورس و نيلسون ماندبلا.

11-Bettie Mario, Le Droit d Inference, Oldie Jacob, Paris, 1996.

2- نسرين منيف العاقل، تعاظم دور الفرد في العلاقات الدولية، بيروت: جامعة لبنان، بحث لنيل دبلوم الدراسات العليا، 2016، ص 90.

أولاً- روبرت مردوخ " كنموذج إعلامي":

يشكل روبرت مردوخ الملقب "إمبراطور الاعلام" النموذج الأمثل لتبيان مدى قوة تأثير الاعلام في السياسة والعلاقات الدولية، نظراً لدوره القيادي للرأي العام، ويتجلى دور العولمة في هذا الاتجاه في سرعة نقل ونشر الأفكار "عولمة الأفكار". لكن ما لم يظهر على السطح بعد، ويستحق النظر والتفكير، هو دور مردوخ وغيره من رجال الاعمال الكبار في مختلف دول العالم، في السياسات الداخلية لدولهم، بل وأحياناً في قرارات تتعلق بالعلاقات الخارجية، خاصة مع اتساع نطاق استثمارات وأنشطة أولئك الأفراد، بما يجعل بعضهم يستحق لقب الفرد الفاعل الدولي "Actor Individual International". وبالتالي يظهر مدى النفوذ والقوة الذين يكتسبهما الفرد بحيث يخولانه التدخل في السياسة الداخلية والخارجية لدولته. ما يقوي موقع هذا الفرد باتجاه دولته ويصبح منافساً لها في مجالات كانت تعتبر حكراً عليها وتمثل سيادتها، جراء امتلاكه لتلك الوسائل الاعلامية، سواء في مجال التلفزة قنوات بث تلفزيونية أرضية وفضائية، صحف، مجلات، دور نشر، شركات الإنتاج التلفزيوني والسينمائي، خدمات الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية والاتصالات.

واستطاع روبرت مردوخ بناء إمبراطورية عملاقة تجاوزت ميزانياتها وأرباحها ميزانيات كثير من الدول⁽¹⁾، مما أعطاه في المقابل تأثيراً نفوذاً في السياسة الدولية، حيث انتشرت مؤسسات "نيوز كوربوريشن" التي وصلت إلى 800 مؤسسة إخبارية واعلامية، ليس في بريطانيا والولايات المتحدة وحدهما، بل وفي استراليا وإيطاليا واثنان وخمسون بلداً آخر، لتمتد إلى أربع قارات حول العالم. حيث غدا انتشار وسائل الاعلام التي يمتلكها مردوخ حول العالم⁽²⁾، ما يوازي وحتى يتفوق على انتشار أهم المنظمات و الشركات عبر الوطنية.

ويملك مردوخ أكثر من مائة وخمسة وسبعون صحيفة شهيرة، من بينها: "التايمز" اللندنية، و"الصندي تايمز"، و"السن" أوسع الصحف البريطانية الشعبية انتشاراً، و"نيوز أوف ذي وورلد"، و"نيويورك بوست"، و"وول ستريت جورنال" ثاني أوسع الصحف انتشاراً في الولايات المتحدة، ومجلة "بارونز" للشؤون المالية، بالإضافة إلى وكالة أنباء داو جونز، ونشرة "فاكتيفيا"، ومجموعة صحف "بارون"، ومجموعة مؤشرات بورصات، بما في ذلك مؤشر داو جونز، وذلك فضلاً عن "ويكلي ستاندارد"، وهي مجلة المحافظين الجدد التي كان يستلهم منها صقور إدارة جورج بوش السابقة الأفكار والمواقف ووسيلتهم للتوجيه والضغط تجاه بعض القضايا⁽³⁾.

1- Rupert Murdoch & family on Forbes Lists, #38 Forbes 400, 2016, WWW.FORBES.CO

2- أكرم حسام، الفاعل الفرد ظاهرة جديدة في التفاعلات الدولية، مردوخ نموذجاً، مجلة السياسة الدولية، تصدر عن مؤسسة الأهرام، القاهرة، 2011، ص17.

3- نسرين منيف العاقل، تعاطف دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص92.

وفي مجال التلفزة والبث الفضائي، يمتلك روبرت مردوخ اثني عشر محطة تليفزيون في أمريكا وحدها، منها شبكة، تليفزيون "بي سكاى بي"، وشبكة "فياكوم" مالكة "سي بي إس"، و"يو بي إن"، وشبكة "فوكس" fox التي تضم محطة "فوكس نيوز" الإخبارية الشهيرة، ذات التوجهات الصهيونية المناهضة للعرب والمسلمين .

ويملك مردوخ أيضا شركة "فوكس القرن العشرين" للسينما، إحدى أهم شركات الإنتاج التليفزيوني والسينمائي، ومحطة تليفزيون "دايركت تي في" التي تمثل أكبر نظام فضائيات في الولايات المتحدة، وتبث برامجها لنحو اثني عشر مليون منزل، حصل عليها مردوخ بدعم من لجنة الاتصالات الفيدرالية الأمريكية مقابل ثمانية مليار وستمئة مليون دولار .

ويشارك مردوخ في ملكية سبع شبكات تلفزة في أستراليا. وفي إيطاليا، يستحوذ على شبكة "سكاى" والتي يصل بثها إلى ثلاثة وخمسون دولة، كما يمتلك قنوات "تي في ستار" في آسيا الموجهة إلى الشرق الأوسط، ولمردوخ كذلك حصة في شبكة VOX الألمانية، وكانال فوكس في أمريكا اللاتينية.

والى جانب الصحف والمحطات التليفزيونية، يمتلك مردوخ عددا من دور النشر العالمية التي تشتهر بشكل خاص بكتبها الدينية واسعة الانتشار، كدار نشر "هاربر كولينز"، إضافة إلى خدمات الإنترنت العديدة التي تقدمها شبكاته.

وفي بريطانيا وحدها، يستحوذ روبرت مردوخ على 40% من المؤسسات الصحفية؛ حيث يمتلك وكالة عالمية ضخمة تضم العديد من الصحف والمجلات والمواقع، إلى جانب المحطات التليفزيونية. وكانت صحافة مردوخ وراء رفض البريطانيين الانضمام إلى العملة الأوروبية الموحدة "اليورو"، والتخلي عن الجنيه الإسترليني.⁽¹⁾

وتتضح أمامنا فعالية النموذج في بريطانيا بالتحديد، بالتدخل في السياسة الداخلية والخارجية، من خلال قيام مردوخ وفقا "لمصالحه الخاصة" بالتأثير على قرار الرأي العام البريطاني ودفعه باتجاه رفض الانضمام إلى العملة الأوروبية الموحدة، وما لذلك من نتائج وانعكاسات سياسية عامة واقتصادية خاصة على البلاد؛ فامتلاكه لوسائل الاعلام - التي تعمل على تشكيل الرأي العام من صحف وإذاعات وقنوات ومواقع تليفزيونية ومواقع التواصل - تمكنه من بت أي فكرة ونشرها والترويج لها والعمل على حمل الرأي العام لتبنيها؛ وبالتالي يكون مساهما في تشكيل الرأي العام على الصورة التي يبتغيها هو، فيما هو فرد واحد ولكنه نجح في امتلاك وحسن استغلال أشهر أسلحة العصر ألا وهو الاعلام.

وكانت النقلة الكبرى في سيطرة مردوخ على الرأي العام البريطاني، مع مرور مجموعة صحف "التايمز" أعرق الصحف البريطانية- بأزمة مالية حادة، اعراض المستثمرين عن إنقاذها، إلا

1- نسرين منيف العاقل، تعاظم دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص93.

أن مردوخ بادر إلى التقدم للاستحواذ على المجموعة كلها، ونجح في استصدار موافقة رئيسة الوزراء البريطانية آنذاك، مارجريت تاتشر، على شرائه المجموعة، على سبيل الاستثناء من قانون الاحتكارات البريطاني الذي يمنح هيمنة شخص واحد على عدد كبير من الصحف.⁽¹⁾

وفي عام، 1997 قدم دعماً لتوني بلير، وخصص لحكومته تغطية إيجابية في شبكاته، ضامناً بذلك - حسب صحيفة نيويورك تايمز- موافقة حكومة بلير الجديدة آنذاك على احتفاظه بملكية المجموعة الإعلامية البريطانية الضخمة. ومن خلال هذه الإمبراطورية الضخمة، استطاع مردوخ التدخل في كثير من قضايا السياسة الدولية، وأن يؤثر في الرأي العام العالمي، حيث استخدمت هذه القدرات الإعلامية الكبيرة لدعم السياسيين الذين يخدمون مصالحه، ولتهديد كل من يعارضه، بغض النظر عن أية معايير مهنية أو أخلاقية.

كما شهدت بريطانيا فضيحة سياسية إعلامية غير مسبوقة، وذلك بقيام صحيفة "نيوز أوف ذي وورلد" التابعة لمردوخ، بالتتصت على مكالمات هاتفية لسياسيين بريطانيين، أثارت تلك القضية نقاشاً واسعاً حول دور الإعلام وتداخله مع الدوائر السياسية والأمنية في المملكة المتحدة.⁽²⁾

أن رجال السلطة والحكم قد يعمدوا إلى دعم وتقوية أفراد ليصبحوا بمستوى يوازي وربما يتفوق على بعض الدول- ان كان في ذلك تناسب لمصالحهم- دون أن تشكل سيادة الدولة هاجسا عندهم، خاصة عندما يتعلق الأمر بتقديم تسهيلات وتنازلات لضمان فوزهم بالانتخابات، وطبعاً من أجدى لهذه اللعبة من الإعلام الذي يعتبر المحرك الأول للرأي العام. إن التنافس بين وسائل الإعلام المملوكة لرجال أعمال هو في نهاية المطاف تنافس بين خيارات سياسية، حيث تتبنى أبرز هذه الوسائل أجندة سياسية خاصة بها، وعند تصاعد أي حديث سياسي تزداد المنافسة بين هذه المؤسسات من أجل تأكيد صدقية هذا الخيار أو ذلك.

ثانياً- جورج سوروس "كـنموذج مالي":

سوروس، المجري الأصل، هاجر إلى الولايات المتحدة الأمريكية خلال العام 1956 قادماً من بريطانيا، حيث درس في كلية لندن للاقتصاد، وعمل نادلاً وحمالاً في محطات القطارات وصانع دمي لتمويل نفقات إقامته في لندن، وفي وطنه الجديد كون ثروته كرجل أعمال بارز. وهو مؤسس شبكة من المؤسسات العالمية الناشطة في أكثر من خمسين دولة، وهي مؤسسات تركز على التعليم والصحة والإصلاحات الاقتصادية. وقد ألف سوروس عدداً من الكتب من بينها كتابي "المجتمع المفتوح، وأزمة العولمة الرأسمالية".

1- ياسر الزعاطرة، من يجرو على الكلام، فضيحة مردوخ المدوية.. ، موقع محيط الإلكتروني.

2- "Phone hacking: David Cameron announces terms of phone-hacking inquiry". The Telegraph (London). 13 July 2011.

حيث كان نموذج بارز جداً لفرد استطاع، وبقوة، منافسة الدول والتفوق عليها خاصة في مجال الاقتصاد والأسواق المالية، فرض نفسه كفرد فاعل في العلاقات الدولية. وهو ملياردير ذو شخصية نافذة في أوساط السياسيين ورجال الاعمال وأرباب الشركات الكبرى. ووصف ذات مرة بأنه "الرجل الذي كسر بنك إنكلترا"، ويأتي على رأس قائمة ألد أعداء الرئيس الأمريكي الأسبق جورج دبليو بوش، ويعتبر عملاقاً اقتصادياً وكاسح الأسواق المالية وكثيراً ما تخشاه الدول.⁽¹⁾

واستطاع سوروس في سبتمبر 1992 تحقيق ربح يزيد عن مليار دولار أمريكي، في يوم واحد عرفه العالم بالأربعاء الأسود على حساب بريطانيا، وكان ذلك اليوم هو الذي انسحبت فيه بريطانيا من آلية تسعير صرف العملات الأوروبية، والتي كانت شرط الانضمام للعملة الأوروبية الموحدة والتي ربطت العملات الأوروبية، بما فيها الجنيه الإسترليني بالمارك الألماني. في ذلك الوقت كانت معدلات التضخم في بريطانيا أعلى بفارق كبير منها في ألمانيا. يومها توقع سوروس والمضاربون الآخرون في فوريكس، وكانوا على صواب، بأن قيمة الجنيه ستخضع لمقابل المارك، وباعوا ما لديهم من جنيهات ليشتروها من جديد بأسعار أقل.

ويرى سوروس، "إن الأسواق وجدت لتتيح الفرصة للأفراد للسعي وراء احتياجاتهم الخاصة، وتجنّي الربح. السوق فعلاً اختراع عظيم، ولا أريد بالتالي أن أقلل من قيمة ذلك، لكن الأسواق لم تنشأ لتلبية الاحتياجات الاجتماعية".

ويعتبر جورج سوروس لغزاً، ظاهرياً، يمثل الرجل شبكة من المتناقضات، فبعد الإطاحة باقتصادات بعض الدول، حاول الإطاحة بجورج دبليو بوش، تردد اسمه في وسائل الاعلام لقيامه باستثمار ملايين الدولارات في شركة ديك تشيني القديمة "هالبيرتون"، التي حققت أرباحاً طائلة من وراء غزو العراق فيما يقوم في الوقت نفسه بالتبرع بملايين الدولارات للحركات المناوئة للحرب مثل حملة "تقدموا".

وتوقع سوروس الورطة الأمريكية في العراق في كتابه "فقاعة التفوق الأمريكي"، حيث يلوم الرئيس بوش على تجاهله لنصائح قادة القوات المسلحة والخبراء السياسيين. ويقول: "إنها حرب بوش. ويجب أن يتحمل المسؤولية عنها. إنها حرب الخاطئة التي شنّها بطريقة خاطئة... على الرغم من غطرسته التكسائية، فإن جورج دبليو بوش غير مؤهل ليكون القائد الأعلى لنا"، وانتقد سوروس بالدرجة نفسها من القوة المحافظين الجدد داخل الإدارة الأمريكية الذين اتهمهم باستغلال هجمات 11 سبتمبر عام 2001 لتوسيع وتطبيق هدفهم القديم بتحقيق الهيمنة الكاملة على العالم، ويصفهم في كتابه بأنهم "حفنة من المتطرفين ينقادون وراء نسخة بدائية من الداروينية الاجتماعية"⁽²⁾.

1- نسرين منيف العاقل، تعاطف دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص97.

2- ليندا هيرد، من يخشى جورج سوروس؟، الشدغ، العدد، 75، ابريل 2007.

وفي عام 2003 قال سوروس بأن هزيمة بوش هي "الهدف الرئيسي في حياتي"، وأشار إلى انتخابات 2004 بأنها "مسألة حياة أو موت"، قائلاً: "إن أمريكا في ظل بوش تشكل خطراً على العالم، وأنا مستعد لأوظف أموالي في خدمة هدفي المعلن هذا". وفعلاً، فقد تعهد بأن يضحى بكامل ثروته لصالح أي شخص يضمن له رحيل بوش عن الحكم⁽¹⁾ وفي، 2004 ساهم مالياً في حملة هوارد دين والمرشحين الديموقراطيين الآخرين. أما في انتخابات، 2008 فهو دعم حملة باراك أوباما.

إن السياسة العامة والاعلام في الولايات المتحدة الأمريكية، هما في جزء كبير منهما نتاجاً لحراك الشركات ورجال الأعمال. وهذه قضية تفرض نفسها بالضرورة على حدود التماهي والاختلاف بين بوش وسوروس.

إن معركة سوروس ضد إدارة بوش تترجم من جهة طبيعة التأثير، الذي يمكن أن يمارسه رجال الأعمال والشركات على الحياة السياسية، كما تترجم في الوقت نفسه ما بات يعرف بدور المجتمع المدني، وبالتالي الأفراد في العلاقات الدولية. وهذه النقطة تحديداً هي التي تميز سوروس. فمنذ أكثر من ثلاثة عقود ابتدأ خبراء العلاقات الدولية يعترضون على الفكرة القائلة بأن الدولة هي كل شيء، وإن هي وحدها التي تؤثر على البناء الدولي. ورأى هؤلاء أن المجتمع المدني يلعب دوره أيضاً في كل ذلك. ومن بين هؤلاء روبرت كيوهن وجوزيف ناي في كتابهما "العلاقات العابرة للقوميات والسياسة العالمية".

حيث يقول هذان الباحثان: "إن نسبة معينة من العلاقات بين المجتمعات البشرية أصبحت تتم بدون رقابة الحكومات، وهذه العلاقات العابرة للقوميات والحكومات تتم على هيئة اتصالات، أو احتكاكات، أو تفاعلات بين هيئات المجتمع المدني".

وربما تكون سلسلة مؤسسات سوروس الدولية أبرز نموذج لهذه المقولة، وأكثر ترجمة لها على الصعيد العالمي. فهناك 20 مؤسسة تابعة لمؤسسة سوروس ناشطة اليوم في جمهوريات الاتحاد السوفياتي السابق، إضافة إلى 30 فرعاً آخر في دول أخرى. وتقول هذه الفروع بأنها "مكرسة لبناء وصيانة البنية التحتية والمؤسسات في مجتمع مفتوح"⁽²⁾

ويقدم سوروس نفسه كزعيم قادر على إحداث تحول عالمي الطابع، ويقول في كتابه "حول العولمة" "إنني أتمتع ببعض الصفات التي تسمح لي بأن أخطط لمصير العالم في المستقبل". فأنا أعرف ماذا تعني العولمة الرأسمالية والأسواق المصرفية الدولية لأنني جربت نفسي فيها ونجحت، كما أسست بعدئذ شبكة دولية من المؤسسات والجمعيات الهادفة، إلى تشكيل المجتمع المفتوح على مستوى

1- ليندا هيرد، مرجع سابق، العدد، 78 ابريل 2007.

2- نسرين منيف العاقل، تعاضم دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص98.

العالم كله". بما معناه أن الرجل يقدم نفسه كفرد فاعل على المستوى الدولي وشريك في العملية الاقتصادية والمالية العالمية، وهذا خير دليل على دور العولمة الكبير في مراكمة عناصر القوة التي حازها الفرد وبالتالي تعاضم موقع ودور الفرد وإعطائه شرعية دولية لمناقشة وتقرير قضايا دولية كانت حكرًا على الدول، أي تقوية فاعلية الفرد في مواجهة الدولة، دون الالتفات لمبدأ سيادة الدولة. بالرغم من أن شرعيته تنطلق من شخصيته المعنوية ومقوماته المالية فقط دون أي أهلية قانونية دولية أو شخصية قانونية دولية، كالتى تتمتع بها الدول بقوة القانون الدولي العام.

ثالثاً. نيلسون مانديلا "نموذج سياسي":

اسمه بالكامل "نيلسون روليھلا هلا مانديلا"، ولد يوم 18 يوليو 1918م في قرية "ميزو" بمنطقة ترانسكاي، التحق بالجامعة في كلية فورت هاري قبل أن يُطرد منها بسبب مشاركته في الاحتجاجات الطلابية على سياسة التمييز العنصري مع رفيقه أوليفر تامبو عام 1940، وعاش مانديلا فترة دراسية مضطربة وأكمل دراسته بالمراسلة في جوهانسبرغ حتى حصل على ليسانس الحقوق. شخصية أفريقية تحول إلى قدوة، سياسي له شعبية كبيرة، مثل قوة التسامح، أعتبر غاندي ملهمه حيث كانت فلسفته تقوم على المقاومة، دون عنف "المقاومة السلمية"، أباً لشعب كامل، ناضل ضد التمييز العنصري والفصل العنصري، فأصبح رمزاً عالمياً للحرية والنضال الوطني. قوة جذب نيلسون مانديلا سمحت له بتجاوز كل الحدود المعروفة في السياسة. رجل كسب احترام أكثر من ملوك ورؤساء وحكام حاولوا اقتباس شيء من هيبته وهالته. سجن 28 سنة دفاعاً عن مبادئه، أصبح رجل دولة يقول رأيه في قضايا عالميه كثيرة ويحصل على احترام العالم كله و لقبوه في جنوب افريقيا بلقب "ماديبا Madiba" ومعناه الرجل المحترم. وفي جميع أنحاء العالم، ينظر إليه باعتباره "سلطة معنوية" معنية بالحقيقة وشخصية ودية، تفرض سحراً هادئاً⁽⁴⁾.

ويتجلى من خلال نيلسون مانديلا نموذجاً - دور الفرد كفاعل سياسي متفوق في معالجة أكثر المسائل العالمية دقة، وبالتالي دوره في السياسات والعلاقات الدولية كفرد فاعل من خارج الدول، دون أي صفة قانونية رسمية أو دولية، وقدرته على فرض نفسه رغم ذلك في المعادلة الدولية وقبول المجتمع الدولي له دولاً ومنظمات. وكذلك قدرته على التأثير في الجماهير وتبنيهم أفكاره بالإضافة إلى التدخل الدبلوماسي عبر المفاوضات والوساطات لحل بعض المسائل الدولية التي لا شأن للأفراد بها، وكذلك التدخل في عدة مسائل دولية مستفيداً من العولمة السياسية، من خلال عولمة القضايا والمشاكل السياسية. وسيوضح لنا ذلك من خلال مختلف محطاته سواء داخل بلده أو على الصعيد الخارجي خاصة في فكرة مجلس حكماء العالم.

1- Jean, Rowe Joseph, Nelson Mandela: The Early Life of Rolihlahla Mandiba, Guiloineau. 2002, p18.

كانت جنوب أفريقيا خاضعة لحكم يقوم على التمييز العنصري الشامل من طرف البيض، وأحس مانديلا أثناء دراسته الجامعية بمعاناة شعبه فانضم إلى حزب المجلس الوطني الأفريقي المعارض للتمييز العنصري عام 1944، ولم يلبث أن لعب دوراً حاسماً في تحويل الحزب إلى حركة جماهيرية شاملة لمختلف فئات الأفارقة، وساعد في إنشاء "اتحاد الشبيبة" التابع للحزب وأشرف على إنجاز خطة التحرك، وهي بمثابة برنامج عمل للاتحاد وقد تيناها الحزب عام 1944.

وبدأ الحزب عام 1952 ما عرف "بحملة التحدي" وكان مانديلا مشرفاً مباشراً عليها، فجاب البلد محرضاً على مقاومة قوانين التمييز العنصري، فصدر حكم بسجنه مع وقف التنفيذ، لكن الحكومة اتخذت قراراً بمنعهم من مغادرة جوهانسبرغ ستة أشهر. وقد أمضى تلك الفترة في إعداد خطة حولت فروع الحزب إلى خلايا للمقاومة السرية. في الوقت نفسه افتتح مانديلا مع رفيقه أوليفر تامبو أول مكتب محاماة للأفارقة في جنوب أفريقيا، وقد زادت مهنة المحاماة عناداً وتصلباً في مواقفه. يقول مانديلا أن هذه الفترة من حياته "إنه تأثر كثيراً بأسلوب الزعيم الهندي المهاتما غاندي الداعي لعدم استخدام العنف واتباع الأسلوب السلمي بالمقاومة"⁽¹⁾.

حكم عليه بالسجن خمس سنوات، وبعد ثلاثة أعوام وهو في السجن حكم عليه مرة أخرى بالسجن المؤبد، فتولى الدفاع عن نفسه بنفسه، وألقى خلال محاكمته خطاباً مدته، أربع ساعات، أكد فيه التمسك بقضيته قائلاً "أحببت حباً جماً الفكرة المثالية لمجتمع حر وديمقراطي، إنها فكرة مثالية أتمنى العيش من أجلها، ولكن إذا تطلب الأمر، هي فكرة أنا مستعد لأن أموت من أجلها"، ومنذ ذلك الحين تحول مانديلا إلى رمز لسجين مقاومة التمييز العنصري، وأصبحت قضيته قضية عالمية، فالمعتقل اكتسب شهرة وشعبية غير مسبوقة، وقد حافظ على مواقفه وهو داخل السجن، فكان مصدراً لتقوية عزائم المسجونين.

وفي السبعينيات رفض عرضاً بالإفراج عنه مقابل عودته لقبيلته في ترانسكاي والتخلي عن المقاومة، كما رفض عرضاً في الثمانينيات مقابل إعلانه رفض العنف.

وعند الإفراج عنه عام 1990 أعلن وقف الصراع المسلح، وقاد المفاوضات مع سبانيه السابقين للانتقال بالبلد إلى الديمقراطية، وهو ما انتهى بانتخابه كأول رئيس أفريقي للبلاد عام 1994، وعام 1999 أعلن عن رغبته في التقاعد بعد فترة حكم واحدة.

اقتداء بجنوب أفريقيا، شجع مانديلا الأمم الأخرى على حل النزاعات عن طريق الدبلوماسية والمصالحة. وردد مطالبات تابو إمبيكي بـ"النهضة الأفريقية"⁽²⁾، واهتم كثيراً بقضايا القارة. انتهج

1- Anthony Sampson, Mandela: The Authorized Biography. London: Harper Collins, 2011.

2- تابو إمبيكي رئيس جمهورية جنوب أفريقيا، الحادي عشر منذ 14 يونيو 1999 إلى 21 سبتمبر 2008.

الدبلوماسية الناعمة لإزالة السلطة العسكرية بقيادة سانتي أباتشا⁽¹⁾ في نيجيريا، وفيما بعد أصبح الشخصية البارزة في الدعوة لفرض عقوبات على نظام أباتشا لما زادت انتهاكاته لحقوق الإنسان. وفي سبتمبر، 1998 عين مانديلا أميناً عاماً لحركة عدم الانحياز، فاستغل هذا الحدث لانتقاد "ضيق وشوفينية المصالح" "الإسرائيلية" والمماثلة في المفاوضات من أجل إنهاء الصراع الإسرائيلي الفلسطيني، كما حث الهند وباكستان على التفاوض لإنهاء الصراع في كشمير، الأمر الذي جلب له انتقاد كل من "إسرائيل" والهند.

وواجه مانديلا انتقادات من الغرب للصدقات الشخصية التي ربطته مع فيدل كاسترو ومعمر القذافي فقام في عام 1998 باقتراح حل وسط للجدل الطويل الأمد بين كلا من ليبيا، وبريطانيا والولايات المتحدة وذلك بجلب لبيبين اثنين للمحاكمة، هما عبد الباسط المقرحي وأمين خليفة فحيمة، اللذان كانا متهمين في نوفمبر، 1991 بتخريب طائرة بان أم الرحلة 103، فيما عُرف لاحقاً "بقضية لوكربي"، عبر إجراء المحاكمة في بلد ثالث، الأمر الذي لقي قبول جميع الأطراف انعقدت المحاكمة في كامب زيست في هولندا في أبريل 1999 يحكمها القانون الاسكتلندي، وانتهت إلى أن أحد المتهمين هو مذنب⁽²⁾ لقد قام مانديلا بدور مهم في حل الخلاف السياسي الطويل بين هذه الدول، بصفته الشخصية، كفرد فاعل سياسياً على صعيد دولي مستغلاً حنكته السياسية المتميزة وقربه من القائد القذافي، كما شكل ذلك الرد المناسب على منتقديه في الغرب لصداقته مع معمر القذافي.

تم تشكيل مجلس حكماء العالم: في 18 يوليو، 2007 وبمبادرة من الملياردير ريتشارد برانسون⁽³⁾ والموسيقي بيتر غابرييل، حيث نظم نيلسون مانديلا وغراسا ماشيل⁽⁴⁾، وديزموند توتو⁽⁵⁾ في جوهانسبرج اجتماعاً لزعماء العالم المؤثرين، الذين يريدون المساهمة بخبراتهم وحكمتهم في حل المشاكل الأكثر أهمية في العالم. وأعلن نيلسون مانديلا عن تشكيل مجلس حكماء العالم Elders Global في كلمة له خلال عيد ميلاده التاسع والثمانين، ضم المجلس ديزموند توتو رئيساً وقائمة أعضائه المؤسسين تشمل أيضاً كوفي عنان الأمين العام السابق للأمم المتحدة، والناشطة الاجتماعية إيلا بهات، وغرو هارلم برونتلاند، وجيمي كارتر رئيس الولايات المتحدة الأميركي سابقاً، ولي تشاو شينغ، ورئيسة إيرلندا السابقة ماري روبنسون، وأستاذ الاقتصاد محمد يونس، وأوضح مانديلا دور المجلس قائلاً « يمكن لهذه المجموعة التحدث بحرية وجرأة، والعمل علناً أو بشكل غير رسمي على جميع أنواع التدابير التي

1- الجنرال سانتي أباتشا 1943-1998، ضابط عسكري ورئيس سابق لنيجيريا بين عامي 1993-1998.

2- نسرين منيف العاقل، تعاضد دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص104.

3- رجل أعمال بريطاني ومؤسس مجموعة فيرتجن غروب.

4- غراسا ماشيل من مواليد، 17 أكتوبر 1945، وأرملة الرئيس الموزمبيقي السابق سامورا ماشيل، 1986 تزوجت من نيلسون مانديلا خلال العام 1998، وعملت مع جمعيات مكافحة الإيدز والفقر عضو في لجنة تقدم إفريقيا.

5- ديزموند توتو 7 أكتوبر 1931، كبير أساقفة جنوب إفريقيا السابق الحائز على جائزة نوبل للسلام لعام 1984.

ينبغي اتخاذها، سنعمل على دعم الشجاعة حيث يشيع الخوف، وتشجيع التفاوض حيث يدور صراع، واعطاء الأمل حيث ينتشر اليأس".

وكانت جهوده في التوسط من أجل السلام في بوروندي: ففي فبراير 2000 حل نيلسون مانديلا محل الرئيس التنزاني جولوس نيريري، الذي توفي قبل ذلك بقليل، فبدأ التفاوض في العام 1998 وكانت الحرب الأهلية والإبادة الجماعية في بوروندي قد حصدت عشرات الآلاف من القتلى، وهجرت مئات الآلاف من اللاجئين. ويفضل جهوده تم توقيع اتفاقيات السلام في أغسطس عام 2000.

وكانت له مواقف شجاعة بشأن مجابهته الإدارة الأميركية بشأن حرب العراق: وفي يوليو 2002، منح الرئيس جورج دبليو بوش مانديلا "وسام الحرية الرئاسي"، واصفا إياه بـ "رجل الدولة الأكثر احتراماً في عصرنا"، ولكن في 2002 و 2003 انتقد مانديلا السياسة الخارجية للرئيس بوش، في خطب عدة فرغم تقرب الإدارة الأميركية وتكريمه، إلا أن مانديلا وفي العام نفسه كان صارماً في مواقفه الراضية لسياستها الخارجية، خاصة في مسألة الهجوم على العراق وبالتحديد دون إذن الأمم المتحدة، ومتجاهلة الشرعية الدولية. واعتقد مانديلا أن هذا الإجراء سوف يقلل من تأثير الأمم المتحدة، وذلك انطلاقاً من كونه صاحب المبادئ الذي لم يتنازل عنها، والمدافع عن حقوق الإنسان وحرية، معتمداً على الاحترام الذي يكنه العالم له، حيث شجّع من موقعه الشعب الأمريكي على التظاهر ضد الحرب، وحث كذلك الدول التي تملك حق النقض في مجلس الأمن على استخدامه؛ ما يُدلل على أن الفرد قادر على إيصال صوته واستعمال نفوذه، خارج حدود دولته للتعبير وللتأثير عالمياً. كما اتهم بوش بالذهاب إلى العراق من أجل النفط فقط، ولمح إلى أن سياسة جورج دبليو بوش وتوني بلير، رئيس الوزراء البريطاني آنذاك، تجاهلت توصيات الأمين العام للأمم المتحدة، كوفي عنان لها بدوافع عنصرية.⁽¹⁾

وفي الفترة الممتدة من 1961 إلى 2008 كان نيلسون مانديلا، مدافعاً عن قضايا عدة أهمها: الكفاح من أجل الحرية وحماية حقوق الإنسان، التمييز العنصري والفصل العنصري، المصالحة، حقوق الإنسان العالمية، بناء السلام العالمي، مكافحة الفقر.

وكان قد جسد سيرته الذاتية في كتابه FREEDOM to WALK LONG رحلة كفاحه الطويلة نحو الحرية، وكل الدروس المسقاة عبر مسيرة النضال، ومنها: التنوع السياسي في المقاومة، الاتصال الشعبي، التحرك المستمر، التصالح مع الآخرين. ولعل أرقى درس كان، التصالح مع الآخرين، الذي يظهر قوة الفرد على التعالي وإحلال المسامحة مكان الانتقام رغبة ببناء غد مختلف، ولعل هذه النقطة

1- نسرين منيف العاقل، تعاطف دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص 106.

هي الأهم في حياة مانديلا والتي أجبرت العالم على الانحناء له، لأنه عندما أفرج عنه لم يحاول أن ينتقم من الذين سجنوه، بالعكس سار في طريق المصالحة الوطنية وبدء صفحة جديدة بين كل أطراف شعب جنوب أفريقيا، في دوله ديموقراطية برلمانية متعددة العرقيات. وعين "دي كلارك" صاحب قانون البانتو والدا عم الأول للأبارتيد⁽¹⁾، نائب له بعد الانتخابات، وتعاهدوا على احترام الديمقراطية والعمل سويا لتحقيق طموحات الشعب.

الخاتمة:

يلاحظ أن بروز دور الفرد قد تجلى من خلال صور متعددة، مباشرة وغير مباشرة، ما هو مباشر وفردى عبر النماذج التي قدمتها الدراسة عن أفراد من شتى المجالات برعوا لذاتهم وبيداتهم في تقديم صورة لا لبس فيها:

- حول قدرة الفرد الذاتية الخالصة على أن فاعلاً دولياً بامتياز، ذا بصمة عالمية الأثر، ينافس الدول ويتدخل في سياساتها الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى مشاركته المجتمع الدولي في رسم وتقرير السياسات العالمية المستقبلية عبر المنتديات والقمة العالمية بصفته الشخصية، ما يشكل اعترافاً عالمياً صريحاً بحضوره ودوره الدولي.

- أما الشكل غير المباشر فيظهر عبر تجمع أفراد حول غايات مختلفة: سواء اقتصادية مثل الشركات المتعددة الجنسيات أم إنسانية اجتماعية وحياتية مثل المنظمات الدولية غير الحكومية، "المجتمع المدني" ...

- إن العولمة وما أتت به من تعزيز للحرية الفردية على كافة الصعد، دفعت الفرد بقوة إلى المسرح الدولي بحيث أصبح من أفراد القانون الدولي، وفاعل في العلاقات الدولية وأدت إلى الانتقاص من مبدأ سيادة الدولة. فكان هذا التعاضم لدور الفرد يقابله تقلص لدور الدولة والمؤسسات السياسية، ما يُظهر أن العلاقة بينهما هي علاقة ترابطية ولكن عكسية. مما أدى إلى طرح تساؤلات عدة حول مستقبل الدولة، من جهة ومستقبل دور الفرد الفاعل دولياً في ظل العولمة من جهة أخرى.

صحيح ان الفرد هو الأساس في تكوين المجتمعات ومساهم في إنتاج وبناء الدولة، وهو من أفراد المجتمع الدولي، الذي حددت مفاهيمه، كالتعاون الدولي والمسؤولية الدولية، حيث بدأت الدولة تتحمل المسؤولية الدولية تجاه المجتمع الدولي، وضرورة تنظيم مجتمع دولي معاصر، إن الانتقاص من أهمية الدولة هو نسبي، فالأفراد راحلون أما الدولة فهي باقية، حالياً، التنظيم الاجتماعي المتماسك بهيكليته الصلبة، ويُعتبَر في إطارها عن مجمل الحياة السياسية تقريباً. فلا تزال بنية الدولة الشكل

1- لابارتايد أو الابارتيد: هو نظام الفصل العنصري، الذي حكمت من خلاله الأقلية البيضاء في جنوب إفريقيا (1948-1993)، وهدف إلى خلق نظام قانوني يحافظ على الهيمنة الاقتصادية والسياسية للأقلية ذات الأصول الأوروبية.

الاكمال للوحدة السياسية في زمننا الحاضر، إن الدولة السائدة اليوم على المسرح الدولي ليست هي نفسها التي سادت خلال القرون الثلاثة الماضية؛ إذ استطاعت ان تجدد ذاتها في مرونة تفاعل وتكيف دائم مع مختلف المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إن الدولة في حالة تحوّل دائم، وان تنازلها عن جزء من سلطاتها وسيادتها للفاعلين عبر الوطنيين لا يعني بالضرورة إلغاء لدورها. غير أن معالجتنا للتطور التاريخي ما بين الفرد والدولة- منذ بداية تكون المجتمعات البشرية والتنظيمات الاجتماعية حتى اليوم - أظهرت دون أي شك، أن المفهوم الحديث للدولة هو وليد تطور تاريخي. فالدولة هي أحد المظاهر التاريخية التي تؤكد بواسطتها الجماعة وحدتها وتحقق مصيرها. فقد سبق نشوء الدولة تنظيمات سياسية عديدة، وبالتالي من الممكن أن تحل مكان الدولة مستقبلاً، أشكال جديدة من التنظيم السياسي، وقد يكون الفرد بذاته جزءاً من مكوناتها....

المصادر والمراجع:

- الكتب:

1. محمد وطفة، الفرد في العلاقات الدولية، من سلسلة محاضرات دبلوم العلاقات الدولية، الجامعة اللبنانية، بيروت، 2014.
2. نشر هذا التصنيف بمجلة التايمز البريطانية، لعام 1997.
3. ريمون حداد، العلاقات الدولية، ط1، بيروت: دار الحقيقة، 2011..
4. نصت المادة: 71 " ان المجلس الاقتصادي والاجتماعي يجري الترتيبات المناسبة للتشاور مع الهيئات غير الحكومية التي تعنى بالمسائل الداخلة في اختصاصه..."
5. ريمون حداد، مرجع سابق.
6. ليندا هيرد، من يخشى جورج سورس؟، الشندغة، العدد، 75 ابريل 2007.
7. تابو إمبيكي رئيس جمهورية جنوب أفريقيا، الحادي عشر منذ 14 يونيو 1999 إلى 21 سبتمبر 2008.
8. لابارتايد أو الابارتيد: هو نظام الفصل العنصري، الذي حكمت من خلاله الأقلية البيضاء في جنوب إفريقيا (1948-1993)، وهدف إلى خلق نظام قانوني يحافظ على الهيمنة الاقتصادية والسياسية للأقلية ذات الأصول الأوروبية.

- رسائل الماجستير:

1. نسرين منيف العاقل، تعاظم دور الفرد في العلاقات الدولية، بيروت: جامعة لبنان، بحث لنيل دبلوم الدراسات العليا، 2016.
2. نسرين منيف العاقل، تعاظم دور الفرد في العلاقات الدولية، مرجع سابق.

- المراجع الأجنبية:

1. Roselle J.B., Tout empire Pereira, Une vision theories des relations ins, Paris, Pub. De la Sorbonne, 1981/1982.
2. Quick Dinah, Dallier, Pellet, "DT. Int. public" op. city.

- 3.V.Bergbender Ives, Le Role Internationals organizations non-government ales, Call Axes, Paris, 1992.
4. Merle Marcel, Les Auteurs dens les Relations Internationals, Economic, Paris, 1985.
5. Bettie Mario, Le Droit d Inference, Oldie Jacob, Paris, 1996
6. "Phone hacking: David Cameron announces terms of phone-hacking inquiry". The Telegraph (London). 13 July 2011.
7. Jean, Rowe Joseph, Nelson Mandela: The Early Life of Rolihlahla Mandiba, Guiloineau. 2002, p18.
8. Anthony Sampson, Mandela: The Authorized Biography. London: Harper Collins, 2011.

- المواقع الإلكترونية:

- 1- Rupert Murdoch & family on Forbes Lists, #38 Forbes 400, 2016, WWW.FORBES.COM.
2. ياسر الزعاطرة، من يجرؤ على الكلام، فضيحة مردوخ المدوية، موقع محيط الإلكتروني.

القرصنة الإلكترونية وأثرها على مستخدمي الشبكة الدولية ونمو وتطور التجارة الإلكترونية دراسة ميدانية على طلبة جامعة بني وليد - ليبيا

أ. خالد ميلاد محمد

جامعة بني وليد-ليبيا

Kmms.milla201421@gmail.com

تاريخ النشر:
2024/03/31

تاريخ القبول:
2024/03/27

تاريخ الاستلام:
2024/03/13

المخلص:

الهدف من هذا البحث هو الكشف عن ظاهرة القرصنة الإلكترونية التي تعتبر احد الظواهر السلبية الرقمية كأحد المعوقات التي تحد من نمو وتطور وانتشار التجارة الالكترونية مع التركيز علي القرصنة الإلكترونية وتأثيرها على مستخدمي الشبكة الدولية (الانترنت) ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بدراسة ميدانية على طلبة بجامعة بني وليد كلية الاقتصاد قسم التجارة الالكترونية وبتوزيع صحيفة استبيان على عينة قصدية عمدية بلغت (32) مفردة، وخلص إلى إن القرصنة الإلكترونية قد أثرت بشكل جزئي علي عدد من الطلبة وأصبح بالفعل ظاهرة تعيق التجارة الالكترونية، وأوصى البحث بالاستفادة القصوى من مخرجاته لتعزيز الأمن الرقمي والسيبراني الذي يعزز انتشار التجارة الالكترونية، ولهذا تتضح أهمية هذا البحث من حيث توضيح وكشف هذه الظاهرة.

Abstract

The aims of this research detect about the phenomenon of Electronic Hacker which considered as one of the digital negative phenomena as one of the obstacles that limit the growth and development of electronic commerce and focused on the Electronic Hacker and its impact on the users of the international network distribution of a questionnaire on a sample intentional intent reached (32) single, and concluded that the Electronic Hacker has affected the number of students it has already become a phenomenon that hinders electronic commerce the research recommended the maximum benefit of its outputs to enhance digital and cyber security, which promotes the spread of electronic commerce, So it becomes clear the importance of research to clarify and detect this phenomenon.

1- الإطار العام للبحث. (خطة البحث)

1-1 المقدمة:

إن ظهور الانترنت واستخداماته الواسعة أدي إلى تطور كثير من المجالات التقليدية لتصبح رقمية ومن أهمها ظهور التجارة الالكترونية التي انتشرت بشكل كبير في الألفية الثالثة مما جعل لها أثارها في جميع المجالات ايجابية أو سلبية، فمع الفوائد الكثيرة التي تقدمها التجارة الالكترونية لمستخدميها إلا أن لها سلبيات ومعوقات تقلل أحيانا من فاعليتها وفي مقدمة هذه التحديات تحدي الأمن الرقمي والأمن السيبراني وما يلعبه في ثقة العملاء، وقد ظهرت أنواع حديثة من الظواهر السلبية الرقمية التي تحد وتعوق التجارة الالكترونية متمثلة في القرصنة الالكترونية وأضرارها وأضرارها فأصبحت القرصنة تقوم بالاختراقات في التجارة الإلكترونية والتعدي على الخصوصية ، وانتهاك ملكية الغير ، وشعور الآخرين بعدم الأمان على بياناتهم هي الهاجس الدائم، لأن مجرمي قرصنة الإنترنت أصبحوا يرتكبون جرائمهم في أي وقت ومن أي مكان وبوسائل واساليب تقنية مبتكرة يصعب اكتشافها، فمجرمي الإنترنت في صراع دائم مع القائمين على حماية وتأمين المعلومات حيث كل منهما يبذل قصارى جهده لتحقيق النجاح ، فالمسئول عن تأمين المعلومات يعمل بكل ما لديه من طاقة وفكر لتأمين الشبكة ، والمجرم يبذل أقصى ما في وسعه لاختراق ما قام به القائمين علي حماية وتأمين المعلومات.

وفي هذا البحث تم دراسة هذه الظاهرة وتأثيرها على مستخدمي الشبكة الدولية كيف أصبحت تحديا لانتشار التجارة الالكترونية.

وقد تم تقسيم البحث على النحو الآتي: -

المبحث الأول: الإطار العام للبحث (خطة البحث).

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث ويشمل مفاهيم التجارة الالكترونية والأمن الرقمي والأمن السيبراني والقرصنة الإلكترونية

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث ويشمل التحليل الإحصائي للبيانات المفرغة من الاستبيان الموزع على عينة البحث واثبات أو نفي فرضيات البحث.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات والمصادر والمراجع.

1-2 المشكلة البحثية:

من خلال نتبعنا لبعض آراء مستخدمي شبكة الانترنت من طلبة قسم التجارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد جامعة بني وليد ودخولنا لمنصات ومواقع التواصل الاجتماعي لاحظنا بأن هناك ظاهرة سلبية رقمية خطيرة بين أوساط الطلبة ربما يكون لها تأثير على مستخدمي الشبكة ونمو وتطور التجارة الالكترونية وهي ما تسمى القرصنة الإلكترونية أو ما يعرف بـ (التهكير) والسؤال الذي يطرح نفسه، هل للقرصنة

الإلكترونية تأثير على الطلبة بجامعة بني وليد المستخدمين لشبكة الانترنت ونمو وتطور التجارة الإلكترونية؟

3-1 أهمية البحث:

وجدنا أنه من المهم أن نقوم بكشف هذه الظاهرة والتعريف بالقرصنة الإلكترونية وتأثيرها على مستخدمي الشبكة الدولية ونمو وازدهار التجارة الإلكترونية.
من خلال تعريفنا هذا يكتسب البحث:

1- أهمية علمية:

- تعود على الجامعة عامة والقسم خاصة باتخاذ مرجعاً يستفيد منه الطلاب وبالتالي إمكانية تطويره.
- استخدام هذا البحث كمرجع يستفيد من الباحثين والاطلاع على معلومات كثيرة بداخله.

2- أهمية عملية:

- كشف الظواهر الرقمية السلبية.
- العمل على تعزيز الأمن الرقمي والأمن السيبراني.
- العمل على تدليل أحد عوائق التجارة الإلكترونية المتمثلة في التطبيق العكسي لها.

4-1 أهداف البحث:

- 1- التعرف بالقرصنة الإلكترونية.
- 2- توضيح تأثيرها على التجارة الإلكترونية ومستخدمي الشبكة واتحول الرقمي.
- 3- توعية المجتمع من مخاطر القرصنة الإلكترونية لكي يتمكنوا من حماية أنفسهم وممارسة وتنفيذ المعاملات الإلكترونية بكل ثقة.
- 4- وضع آلية لتوعية مستخدمي الإنترنت بكيفية حماية أنفسهم من الوقوع تحت سيطرة القرصنة الإلكترونية.

5-1 فرضيات البحث:

- 1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقرصنة الإلكترونية على مستخدمي الإنترنت علي طلبة التعليم الجامعي.
- 2 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقرصنة الإلكترونية على نمو وانتشار التجارة الإلكترونية.

6-1 منهجية البحث:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي في البحث لتحقيق الأهداف واثبات أو نفي الفرضيات عن طريق المصادر والمراجع والمواقع الإلكترونية لوصف الموضوع وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان والوصول إلى أهم النتائج.

1-7 مصادر جمع البيانات:

- 1 - مصادر أولية والمتمثلة في البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان.
- 2 - مصادر ثانوية والمتمثلة في عدد من المواقع الإلكترونية والكتب والمراجع.

1-8 مجتمع وعينة البحث:

- 1 - مجتمع البحث: جامعة بني وليد.
- 2 - عينة البحث: بعض طلبة جامعة بني وليد بلغت (32) مفردة.
- 3 - وحدة العينة: عشوائية بسيطة.

1-9 حدود البحث:

الحدود الموضوعية: تأثير القرصنة الإلكترونية على مستخدمي الإنترنت للحد من استخدام التجارة الإلكترونية وانتشارها.

الحدود المكانية: جامعة بني وليد _ كلية الاقتصاد _ قسم التجارة الإلكترونية.

الحدود الزمنية: عام 2020 م

1-10 المفاهيم الأساسية للبحث:

القرصنة الإلكترونية: عبارة عن نسخ غير قانوني لأملك محمية، وبمجرد الوصول لهذه الأملك، تكون قد انتهكت ملكية حقوق المالك،

القرصنة الرقمية (e_Hacking): هي تحديد ضَعْف أو ثغرة ما في أنظمة كمبيوتر وشبكات وإيجاد نقاط ضعف فيها بغية استغلالها، على سبيل المثال اختراق كلمة المرور عبر خوارزمتها للوصول إلى النظام.

التجارة الإلكترونية: هي عبارة عن عملية بيع وشراء وتبادل السلع والخدمات والمعلومات باستخدام أحد وسائل الاتصالات المتاحة مثل الإنترنت.

الأمن الرقمي: هو العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الحاجز الذي يمنع الاعتداء عليها وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازم لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية.

الأمن السيبراني: الوسائل التي من شأنها الحد من الهجوم على البرمجيات أو أجهزة الحاسوب والشبكات، وتشمل تلك الوسائل والأدوات المستخدمة في مواجهة القرصنة وكشف الفيروسات ووقفها وتوفير الاتصالات المشفرة.

المبحث الأول: - التجارة الإلكترونية.

1-1-2 المقدمة:

منذ ذلك الوقت الذي بدأت به فكرة التحويلات المالية البنكية الإلكترونية، نشأت فكرة مشابهه لاستغلال حركة النقد من وإلى الوسطاء وأصحاب الحسابات البنكية على الانترنت، لتكون النواة الأولى لنشأة علم التجارة الإلكترونية كعلم قائم بحد ذاته، فكرة التجارة ببساطة وبدون تعقيد في المصطلحات هي بيع وشراء وعرض ومشاركة ونشر وإعلان وإنتاج وتوزيع وترويج أنشئ بداية من مجرد الأفكار التي تدور بداخلك وحتى بيع منتج عملاق كالمصانع والآلات والأراضي والعقارات، كل ذلك يندرج تحت ستار التجارة ولكن عندما يتم هذا في إطار التواجد بالمنزل أو المكتب أو الشركة وفي أي زمان ومكان من خلال استخدام الكمبيوتر ال*متصل بالإنترنت، هكذا نحن نتحدث عن "التجارة الإلكترونية".

أحدثت ثورة في ثقافة الشراء والبيع فلم يعد هناك قيودا يجعلك مضطرا إلى السفر لمكان ما لعمل صفقة تجارية أو عقد اتفاق تجارى لبيع أو شراء منتج، ولم يعد هناك مشكلة في التوقيت فيمكن الشراء صباحا أو البيع مساء، تلاشت كل تلك المفاهيم في ظل وجود سوق مفتوح أربعاً وعشرون ساعة يومياً، ثلاثون يوماً في الشهر، ثلاثمائة وخمسة وستون يوماً في السنة، وفي تجدد مستمر وانتشار متزايد، وأصبح بالإمكان خلق سوق عالمي وليس محلي فقط وبالإمكان المنافسة فيها جميعاً لاجتذاب أكبر عدد من المشترين وزيادة الأرباح، لنسب قد تصل إلى أرقام لم يكن بمقدور التجارة العادية تحقيقها مطلقاً، لكن الأساس هنا توفير بعض المقومات الأساسية لتكون التجارة الإلكترونية خاصتك قائمة على أساس سليم قوى يدعم تقدمها وانتشارها في ظل توالد ملايين المنافسين في هذه التجارة سنوياً .

(مقالات: فريق المدونة- التجارة الإلكترونية - 2020/09/21)

2-1-2 ماهية التجارة الإلكترونية:

تعتبر التجارة الإلكترونية واحدة من التعابير الحديثة والتي أخذت بالدخول إلى حياتنا اليومية حتى أنها أصبحت تستخدم في العديد من الأنشطة الحياتية والتي هي ذات ارتباط بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. التجارة الإلكترونية يمكن أن نقسمه إلى مقطعين، حيث أن الأول، وهو "التجارة"، والتي تشير إلى نشاط اقتصادي يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد وأنظمة يمكن القول بأنه معترف بها دولياً، أما المقطع الثاني "الإلكترونية" فهو يشير إلى وصف لمجال أداء التجارة، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية مثل الإنترنت. (ويكيبيديا 2020-09-15)

2-1-3 تعريف التجارة الإلكترونية.

التجارة الإلكترونية (Electronic Commerce): هي تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع

والخدمات والمعلومات عبر شبكة الإنترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى.

مما سبق يعرف الباحث التجارة الإلكترونية:

هي عبارة عن عملية بيع وشراء وتبادل السلع والخدمات والمعلومات باستخدام أحد وسائل الاتصالات المتاحة مثل الإنترنت.

4-1-2 أهداف التجارة الإلكترونية: وعددها (العيسوي: 2003. ص 44)

- 1- زيادة نطاق السوق وتجاوز الحدود الجغرافية والإقليمية أمام السلع والخدمات والمعلومات.
- 2- زيادة معدلات الوصول إلى العملاء وبناء علاقات قوية فيما بينهم.
- 3- تخفيض وتقليل تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع.
- 4- تحقيق السرعة والكفاءة في أداء الأعمال.
- 5- البحث عن عملاء جدد والوصول إليهم وترغيبهم بالشراء.
- 6- القيام بعمليات التسويق والبيع والشراء عبر شبكة الإنترنت.
- 7- تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتحسين الصورة الذهنية المنشأة.

5-1-2 معوقات التجارة الإلكترونية:

- 1- غياب التشريعات والأنظمة الواضحة.
- 2- عدم الثقة بسرية معلومات المستهلكين المالية من خلال تنقلها عبر شبكة الإنترنت.
- 3- عدم توافر البنية التحتية التقنية المتكاملة اللازمة.
- 4- نقص الوعي الكافي بأهمية التجارة الإلكترونية من التجار والمستهلكين.
- 5- عدم الثقة بدقة التبادلات الإلكترونية وسجلاتها وصحتها.
- 6- عدم الثقة بالقيمة القضائية للوثائق الرقمية.
- 7- عدم توافر المواصفات القياسية لأدوات التجارة الإلكترونية ونظمها.
- 8- عدم توافر الموظفين العارفين بالتجارة الإلكترونية. (حجازي: 2002 ص 22)

ويرى الباحث أن أحد المعوقات المهمة والحديثة لانتشار التجارة الإلكترونية وخاصة في المجتمعات العربية هي: ظهور الظواهر الرقمية السلبية مثل الابتزاز الإلكتروني والتتمر الإلكتروني والقرصنة الإلكترونية والاقتصاد الخلفي والموازي والانترنت الأسود وبعض الألعاب الإلكترونية وغيرها.

الأمن الرقمي:

أمن البيانات والمعلومات هو أحد فروع العلم الباحث في مجال توفير الحماية اللازمة للمعلومات ومنع الوصول إليها وهدرها من غير ذوي الصلاحية، وحمايتها من أي تهديد خارجي، ويشمل هذا المصطلح الأدوات والطرق والإجراءات اللازمة الواجب توفرها لتحقيق الحماية من المخاطر التي قد تواجهها من

الداخل و الخارج، ويعتبر هذا العلم نوعا من تمكين المستخدم فرض سيطرته على المعلومات بشكل كامل ، ومنع الآخرين من الاطلاع عليها أو إجراء أي تغيير عليها دون إذن مسبق ، فأمن البيانات و المعلومات هو عبارة عن حزمة من العمليات و الطرق و الإجراءات التي يتم انتهاجها لبسط أقوى طرق الحماية على المعلومات الخاصة بها وعلى أنظمتها ووسائطها لمنع الوصول إليها لغير المصرح لهم بذلك.

كما تمتاز حماية البيانات والمعلومات بالاستمرارية في مواكبة كل ما هو مستحدث ومتطور من درجات الأمان وأساليبها في حماية هذه المعلومات، كما تتطلب الاستمرارية بفرض الرقابة على المخاطر وافتراسها، والسعي الدائم لوجود حلول وابتكارات دائمة، ولذا لا يطلق اسم النظام المعلوماتي الحقيقي على نظام أي منظمة إلا في حال كان فعالا ومحققا للاستمرارية في مواكبة العمليات الأمنية والنقدية سعيا للوصول إلى الأمن الرقمي. (حجازي:2002، ص33)

1-2-2 تعريف أمن المعلومات:

هو العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الحاجز الذي يمنع الاعتداء عليها وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازم لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الاتصالات ولضمان أصالة وصحة هذه الاتصالات. (جمال: 2005، ص39)

2-2-2 العناصر أو المبادئ الأساسية لأمن المعلومات: (CIA)

1 - السرية أو الموثوقية (CONFIDENTIALITY).

وتعني التأكد من إن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

2 - التكاملية وسلامة المحتوى (INTEGRITY).

التأكد من إن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.

3 - توافر المعلومات أو الخدمة (AVAILABILITY).

التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية وإن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها. (الحناوي 2010، ص 21)

3-2-2 مخاطر الانترنت على أمن المعلومات:

من التهديدات الأمنية الخطيرة التي تتعرض لها المواقع من قبل المخترقين والمجرمين والعاثين:

1 - التقمص (spoofing)

التكلفة المنخفضة لبناء موقع على الإنترنت وسهولة نسخ صفحات من مواقع شبكية حالية، يجعل الأمر سهل جدا لبناء مواقع غير شرعية تتقمص واجهة مواقع حقيقية لخداع الزوار لإعطاء معلوماتهم الشخصية وبطاقات الائتمان الخاصة بهم ظنا منهم إن المواقع المتقمصة هي مواقع لشركات محترمة.

2 - التنصت (Eavesdropping)

عند تصفح المواقع الشبكية على الإنترنت والقيام بعمليات شراء، تنتقل المعلومات (أرقام، بطاقات الائتمان، المعلومات الشخصية) عبر الإنترنت وان كانت غير مشفرة تكون عرضة للمخترقين لسرقتها عن طريق التنصت.

3 - التخريب المتعمد ((Deliberate sabotage))

قد يلجأ منافس أو عميل ما إلى اختراق موقع المنشأة وتغيير بعض الصفحات للإساءة للمنشأة أو تعطيل الموقع بحيث يرفض خدمة العملاء المحتملين.

4 - تغيير البيانات (Data alteration)

لا يمكن فقط التنصت على بيانات الإنترنت بل يمكن تغيير البيانات كقيمة المنتج، الخدمة، المعلومات الشخصية. (نصير، 2005: ص 47)

4-2-2 أمن التجارة الإلكترونية:

يتصدر موضوع الأمن على شبكة الإنترنت قائمة الاهتمامات لدى معظم المستخدمين خاصة ممن يرغبون في الشراء عبر الإنترنت ولذلك تجد الأغلبية الساحقة من المستخدمين خاصة الجدد منهم يمتنعون عن الشراء عبر الإنترنت ويؤجلون الخوض في مثل هذه التجربة حتى تكتمل الصورة لديهم ويتعرفون على المزيد من درجة الأمان في استخدام بطاقات الائتمان وهنا لابد أن نتطرق إلى بروتوكولات الأمان للسداد الإلكتروني.

5-2-2 البروتوكولات الآمنة للسداد الإلكتروني:

1 - بروتوكول التعاملات الإلكترونية الآمنة "SET" Secure Electronic Transactions:

هو البروتوكول الآمن الأول المعتمد بواسطة شركة الائتمان لاستخدام بطاقات الائتمان لتنفيذ العمليات التجارية فهو يوفر " الخصوصية، التأكد من الهوية، التكامل وعدم الإنكار " ونظرا لصعوبة استخدامه وتعقيده لجأ الكثيرين إلى استخدام بروتوكول طبقة المخرج الآمنة SSL.

2- بروتوكول طبقة المخرج الآمنة "SSL" Secure Socket Layers "فارس التجارة الإلكترونية":

هو بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الإنترنت بطريقة آمنة بحيث لا يمكن لأحد من الناس قراءتها غير المرسل والمستقبل وفي نفس الوقت تكون قوة

التشفير فيها قوية ويصعب فكها، وهي تختلف عن بقية طرق التشفير في شيء واحد ألا وهو عدم الطلب من مرسل البيانات اتخاذ أي خطوات لتشفير المعلومات المراد حمايتها وكل الذي يفعلها المستخدم هو التأكد من استخدام هذا البروتوكول بالقوة المطلوبة. (الطار، 2010 ص21).

6-2-2 تهديدات أمن البيانات والمعلومات: ونكرها (الأحمر، 2016، د)

1- الفيروس Virus: هو برنامج حاسوبي يحقن نفسه في ذاكرة الحاسوب ويهدف إلى الإضرار بالحاسوب من معدات وبرمجيات وغالبا ما يكون مرفقا مع الملفات التنفيذية ذات الامتداد " EXE COM " ولا ينتقل من تلقاء نفسه بل ينتقل من خلال تشغيل الملفات التنفيذية المصابة بالفيروسات

2- الدودة Worm: تشبه الفيروسات في طريقة تصميمها وتنتقل من جهاز لآخر دون الارتباط بعمل يقوم به المستخدم فهي تنسخ نفسها بشكل كبير في الجهاز المصاب مما يجعلها تستهلك معظم السعة المتوفرة للذاكرة لذلك يمكنها الانتقال عبر شبكات الحاسوب فيبطئ عملها.

3- حصان طروادة " Trojan Horses ": برنامج مستقل يظهر للمستخدم على شكل برنامج مفيد وبمجرد تشغيله يقوم بإيقاع الضرر بالجهاز (تخريب البيانات، فتح أبواب خلفية " backdoor " مما يتيح للوصول إلى محتويات الجهاز دون علم المستخدم) وهي مختلفة عن الفيروس " virus " بأنها لا تنسخ نفسها ولا ترفق نفسها مع ملفات أخرى.

4- برامج التجسس Spyware: برامج يتم تثبيتها على الجهاز دون علم المستخدم للتجسس عليه، حيث تقوم هذه البرامج بجمع معلومات عن المستخدم (معلومات شخصية، المواقع التي يتصفحها، التحكم بالجهاز أو إعادة توجيه متصفح الإنترنت إلى مواقع تضر بجهاز المستخدم)

5- البرامج الماكرة Malware: برامج تنصب نفسها على جهاز المستخدم دون معرفته، وتكون مرفقة مع البرامج المجانية التي تم تنزيلها من مواقع الإنترنت حيث تقوم هذه البرامج بإرسال المعلومات حول المستخدمين لبعض الشركات بقصد الاستفاضة منها وأيضا إرسال المعلومات الخاصة بالبطاقات المالية بقصد الاحتيال لذلك يجب الحذر من البرامج المجانية.

7-2-2 تصنيف مصادر تهديد المعلومات: ونكرها (الحناوي: 2010 ، 27)

1- المخترق: هو كل من يستخدم برامج وإجراءات تقنية في محاولات اختراق الأنظمة والأجهزة للحصول على معلومات سرية أو للقيام بعملية تخريب معينة.

2- كاسرو الحماية: ويطلق هذا الاسم على كل من يحاول إزالة الحماية التي تضيفها شركات إنتاج البرمجيات على برامجها لمنع عمليات النسخ الغير قانوني.

3- القرصنة: هو كل من يريد معرفة كل شيء عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستخدامها بشكل غير قانوني.

4- المتسلل: وهو الذي يحاول استخداما أو التسلل عبر الشبكات الهاتفية اعتمادا على أساليب تقنية غير قانونية.

5- مؤلفو الفيروسات: تسبب البرامج التي يؤلفها هذا النوع من المبرمجين أضرارا جسيمة في أجهزة المستخدمين.

6- العابثون بالشفرات: يحاول هؤلاء العثور على خوارزميات وأدوات التشفير المعقدة والقوية وتوزيعها بصورة مجانية على من يرغب.

الأمن السيبراني:

عرفه (أدوار أورسو Amoroso Edward) "بأنه الوسائل التي من شأنها الحد من الهجوم على البرمجيات أو أجهزة الحاسوب والشبكات، وتشمل تلك الوسائل والأدوات المستخدمة في مواجهة القرصنة وكشف الفيروسات ووقفها وتوفير الاتصالات المشفرة"

8-2-2 أهداف الأمن السيبراني:

1- التصدي لهجمات وحوادث امن المعلومات التي تستهدف الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام والخاص.

2- توفير بيئة أمنية موثقة للتعاملات في مجتمع المعلومات.

3- توفير المتطلبات اللازمة للحد من المخاطر والجرائم الإلكترونية.

4- سد الثغرات في أنظمة أمن المعلومات.

5- مقاومة البرمجيات الخبيثة، والحد من التجسس والتخريب الإلكتروني على مستوى الحكومة والأفراد.

6- تدريب الأفراد اثبات إجراءات جديدة لمواجهة التحديات الخاصة باختراق أجهزتهم التقنية بقصد الضرر بمعلوماتهم الشخصية سواء. (موقع أبحاث: 9-1-2021)

القرصنة الإلكترونية:

1-3-2 تمهيد:

التطور الهائل الذي فرضته ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كان نتيجته أن العالم كله أصبح تحت سيطرة من يتعامل مع أي وسيلة اتصال مرتبطة بالشبكة الدولية، ونتيجة لهذا التطور تحقق للعالم الكثير من الإيجابيات التي ساهمت في تحسين الجودة وتطوير الأداء وتحقيق الراحة والرفاهية في جميع القطاعات والمجالات.

وعلى الرغم من إيجابيات التطور الهائل في مجال الفضاء الإلكتروني إلا إن هناك الكثير من الآثار والظواهر السلبية الرقمية لتي أصبحت تمثل هاجسا لدى الجميع الذين يتعاملون مع شبكة سواء من

مستخدمي الشبكة أو من المتخصصين الذين يصممون برامج وأنظمة الحماية التي تشكل أساس هذه الشبكة الدولية.

فأصبحت القرصنة تقوم بالاختراقات في التجارة الإلكترونية والتعدي على خصوصية الافراد، وانتهاك ملكية الغير ، وشعور الآخرين بعدم الأمان على بياناتهم هي الهاجس الدائم، و مجرمي قرصنة الإنترنت أصبحوا يرتكبون جرائمهم في أي وقت ومن أي مكان وبوسائل واساليب تقنية مبتكرة يصعب اكتشافها، فمجرمي الإنترنت في صراع دائم مع القائمين على حماية وتأمين المعلومات حيث كل منهما يبذل قصارى جهده لتحقيق النجاح ، فالمسئول عن تأمين المعلومات يعمل بكل ما لديه من طاقة وفكر لتأمين الشبكة ، والمخترق يبذل أقصى ما في وسعه لاختراق ما قام به مسئول الأمن .

وأصبح عالم جريمة القرصنة الإلكترونية اليوم امرا واقعا لا يمكن الهروب منه وخاصة بعد التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات، وبالتالي أصبحت القرصنة الإلكترونية أو جريمة الإنترنت تمثل مشكلات وتحديات كبيرة للأفراد والمؤسسات. الباحث.

2-3-2 مفهوم القرصنة الإلكترونية:

كثر الحديث في عصرنا الحاضر عن القرصنة الإلكترونية فأصبح من الطبيعي سماع هذا المصطلح أو قرصنة البرامج أو القرصنة المعلوماتية وغيرها من المصطلحات المترادفة لهذه التسميات والقرصنة بمعناها الدقيق هي كل عمل عنف غير مرخص به، إلا أن لفظ القرصنة في وقتنا الحاضر أصبح وصفا يطلق على نهب المصنفات المنشورة للغير من خلال الحصول على نسخة منها دون الحصول على موافقة مالكيها. (عباسة فاروق، عبوب خديجة، د)

2-3-3 تعريف القرصنة الإلكترونية:

يوجد العديد من المفاهيم للقرصنة، والعديد من الأسماء، مثل، القرصنة الرقمية أو القرصنة الإلكترونية أو القرصنة عبر الإنترنت، ولكن بغض النظر عن الاسم، فإن القرصنة الإلكترونية تُعرف بأنها عبارة عن نسخ غير قانوني لأملاك محمية، ويمجرد الوصول لهذه الأملاك، تكون قد انتهكت ملكية حقوق المالك، ويوجد العديد من الأمثلة على القرصنة الإلكترونية، ومن هذه الأمثلة، النسخ غير القانوني للألعاب والكتب الإلكترونية والموسيقى والأفلام التي تكون محمية بحقوق الطبع والنشر، وفي وقتنا الحالي زاد انتشار الإنترنت، وأصبح يستخدم على نطاقٍ واسع، وبسبب هذا الأمر أصبحت فكرة القرصنة الإلكترونية منتشرة بين أغلب وعامة الناس.

2-3-4 القرصنة الرقمية (Hacking):

هي تحديد ضَعْف أو ثغرة ما في أنظمة كمبيوتر وشبكات وإيجاد نقاط ضعف فيها بغية استغلالها، على سبيل المثال اختراق كلمة المرور عبر خوارزمتها للوصول إلى النظام. (موضوع تك 2021/1/4).

5-3-2 التعريف القانوني للقرصنة الإلكترونية:

يشير مفهوم القرصنة الإلكترونية إلى استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة في ممارسات غير مشروعة، تستهدف التحايل على أنظمة المعالجة الآلية للبيانات، لكشف البيانات الحساسة المصنفة أو تغييرها والتأثير على سلامتها أو حتى إتلافها. بعبارة أخرى القرصنة ماهي سوى عملية دخول غير مصرح به إلى أجهزة الغير وشبكاتهم الإلكترونية أي أن توجه هجمات إلى معلومات الكمبيوتر أو خدماته. بقصد المساس بالسرية او المساس بسلامة المحتوى والتكاملية، أو تعطيل القدرة والكفاءة للأنظمة للقيام بأعمالها. فهذه النمط الاجرامي هو نظام الكمبيوتر وبشكل خاص المعلومات المخزنة داخله. فالقرصنة إذن تعني الوصول بطريقة غير مشروعة من خلال ثغرات في نظام الحماية الخاص بالهدف. (عباسة فاروق، عبوب خديجة، د).

عملية القرصنة يقوم بها أشخاص هواة أو محترفين، يمكن تعريفهم على أنهم أشخاص لهم القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات، ويمكن تصنيفهم الي: الهاكرز "HAKERS": هم الأشخاص الذين لهم القدرة على الاختراق وتخطى برامج الحماية ولا يؤدي ذلك لضرر بالأجهزة والشبكات.

الكرakers "CRACKERS": أو المخربين لديهم نفس قدرات الهاكرز في اختراق برامج الحماية الا أنهم يعبثون بالبيانات والمعلومات المخزنة على الأجهزة والشبكات.

6-3-2 أسباب جرائم القرصنة الإلكترونية:

1- حب التعلم:

حب التعلم والاستطلاع من الأسباب الرئيسية التي تدفع لارتكاب مثل هكذا جرائم لأن المخترق يعتقد ان اجهزة الحاسوب والأنظمة هي ملك للجميع والمعلومات ليست حكراً على أحد أي أن للجميع الحق بالتعرف والاستفادة من هذه المعلومات.

2 - المنفعة المادية:

قد تكون محاولات الكسب السريع وحتى الأرباح الطائلة دون تعب ولا رأس مال من الأسباب التي تدفع لاختراق أنظمة الكترونية كالتى تستخدمها.

المصارف عن طريق الدخول إلى الحسابات المصرفية والتلاعب فيها أو الاستخدام غير المشروع لبطاقات الائتمان.

3-التسلية واللهو:

عدد غير قليل من مخترقي الأنظمة يعتبرون أن عملهم هذا وسيلة للصرح والتسلية وتقضية أكبر وقت ممكن في أنظمة وحواسيب الآخرين ويكون هذا الاختراق غالباً سلمياً ودون أن يحدث تأثير يذكر.

4-الدوافع الشخصية:

يعتبر محيط الإنسان والبيئة التي يعيش فيها من العوامل المؤثرة لسلوكه وتصرفاته وغالباً ما تقع مشاكل العمل الكترونية ام برغباته فيعبث بمحتوياتها إلى درجة التخريب؛ أو يكون الدافع اثبات الجدارة امام الآخرين بحيث يفتخر هذا الشخص بان باستطاعته اختراق أي حاسوب أو أي نظام ولا يستطيع أحد الوقوف بوجهه.

هناك اسباب ودوافع اخرى منها:

- 1-غياب الأمانة لدى موردين ومنتجين البرامج والمقلدة والمغشوشة.
 - 2-التحدي والتفوق على النظام الالكتروني واثبات القدرات الفنية.
 - 3 - الرغبة والانتقام من فرد أو منظمه كلابتزاز والتشهير .
 - 4 - التنافس التكنولوجي بين الدول ومناوضه العولمة.
 - 5- صعوبة التحقيق والتحريات وعدم إثبات الأدلة وضعف العقوبات الصادرة بحق مجرمي المعلومات.
- ويتركز عمل القرصنة عادة على: -

- إيجاد أرقام الهواتف الهامة التي ترتبط بها الأنظمة الكمبيوترية المستهدفة.
- اكتشاف أنظمة (الموديم التي تربط أنظمة الكمبيوتر بالشبكة الهاتفية) ونقاط الولوج إلى الشبكات الكمبيوترية.
- الحصول على البيانات المخزنة يل اجهزة كمبيوترية غير مرتبطة بشبكات عن طريق التقاء الموجات الكهرومغناطيسية المنبعثة عن هذه الأجهزة عند تشغيلها. (المختار، د).

3-2-انواع القرصنة:

هناك أنواع مختلفة من "المهاجمين" القرصنة والذين يتم تصنيفهم تبعاً لدوافعهم أو حسب مجال خبراتهم:

- 1- القرصان الأبيض القبعة White hat hacker: أو ما يعرف أيضاً باسم القرصان الأخلاقي هو مصطلح يطلق في عالم تقنية المعلومات على شخص تعارض قيمه انتهاك أنظمة الحواسيب الاخرى ويركز القرصان ذو القبعة البيضاء على حماية الأنظمة، على عكس القرصان ذو القبعة السوداء الذي يحاول اختراقها.

- 2- القرصان ذو القبعة السوداء White hat hacker: هو الشرير أو الرجل السيء خصيصا في أفلام الغرب الأمريكي "Western" مثل هذه الشخصية التي ترتدي قبعة سوداء على النقيض من الأبطال ذوي القبعة البيضاء وغالباً ما تستخدم هذه العبارة مجازياً في الحوسبة حيث تعود إلى المخترق الذي يقتحم الشبكات او الحواسيب او يصنع فيروسات الحاسوب للتخريب أو الحصول على المال.

3- القرصان ذو القبعة الرمادية (Grey hat hacker) القرصان رمادي القبعة هو مصطلح يطلق في مجتمع أمن الحواسيب على القرصان الذي يقوم بأعمال قانونية أحيانا، أو باختراق مؤذ في أحيان أخرى. إنه باختصار عبارة عن مزيج بين القرصان ذي القبعة البيضاء والقرصان أسود القبعة، ولذا اختير له اللون الرمادي كلون وسط بين الابيض والاسود.

في العادة، لا يقوم هذا النوع من القرصنة بالاختراق لأغراض خبيثة او لمصلحة شخصية، بل لزيادة خبرته في الاختراق واكتشاف الثغرات الأمنية. (بشرى الحمداني. 2014. ص18).

8-3-2 أشكال القرصنة:

تتعدد اشكال القرصنة الالكترونية وتتسع مدياتها الا اننا ستحاول ان نتحدث عن بعض هذه الاشكال ومنها:

1- القرصنة الهاتفية:

المقصود بالقرصنة الهاتفية هنا هو إجراء مكالمات هاتفية دون تسديد أجرة المكالمات؛ ويتم ذلك باستعمال "علب الكترونية" تحول دون عمل معدات احتساب المكالمات. وهذه العلب هي:

"علبة سوداء" (Black Box) وهي تقلد إشارات الموجات المتعددة المستعملة في الاتصالات الهاتفية على المدى البعيد وهو ما يجعل إشارة القرصنة تبدو وكأنها إشارة لبدالة تحويل الاتصالات

وحيث أن الشركات الخلوية المختلفة لم تقم بإجراء مثل هذه المسابقات وان مصدرها من احدى الدول الافريقية وتعتبر اسلوب احتيالي جديد من خلال سرقة معلومات الأشخاص الذين يقومون بالاتصال بالأرقام والعناوين المبينة في الرسائل القصيرة لغايات استخدامها لعمليات احتيالية الكترونية؛ كما هو الحال بورود مكالمات من ارقام دولية يعمد المتصل منها الى تكرار الاتصال دون ترك مجال للمستقبل لكي يجيب لتثير حب الفضول لديه و يقوم بإعادة الاتصال بهذه الجهة والتي بالأغلب يقدم نفسه على انه يقطن في بلد افريقي وواقع تحت ويلات الحروب والمجاعات ويحاول البحث عن من يساعده لتصرف اموال قد ورثها عن والديه او اختلاق قصص من هذا القبيل لغايات تأمين امواله مقابل تحويل العملة من بلده بمبالغ اقل من سعرها الحقيقي بكثير.

ويرى تقرير صادر عن مؤسسة "جورجيا تيك" الأميركية بأن أجهزة الهاتف المحمول تشكل فرصة للقرصنة أفضل من الحواسيب لتسهيل عمليات القرصنة؛ وذلك لارتباطها بشبكة الاتصالات طوال الوقت من جهة؛ ولصعوبة تحميل برامج واقية من الفيروسات لاستهلاكها المفرط للكهرباء من جهة أخرى؛ وهو عامل مهم في الهواتف المحمولة.

وسيشكل النظام الأمني ومعركة كيفية عمل شبكات الهاتف المحمول؛ وتكثيف الهجمات الفيروسية مع طريقة عملها تحد واضح أمام قرصنة الهاتف، وذلك لقوة النظام مقارنة بما تتبعه شركات الانترنت؛ مما

يجعل اختراقه أصعب كون شبكات الهاتف المحمول تستطيع إغلاق الخطوط الموبوءة بشكل أسهل. وبحسب التقرير فإن نجاح القرصنة في غزو الهواتف المحمولة سيفتح أمامهم باباً واسعاً للربح المادي؛ من خلال دفع الهواتف للاتصال بأرقام معينة مرتفعة التعرفة؛ أو إجبارها على شراء رنات خاصة بأمان مرتفعة؛ مما يعود على شركات يقوم القرصنة بتأسيسها بإيرادات مالية مرتفعة.

2- قرصنة البرامج المحلية.

هذه القرصنة هي كناية عن تجاوز البرمجيات التي توضع للحيلولة دون اختلاس نسخ البرامج الكمبيوترية التطبيقية (أي بصورة غير مأذونة).

وقد بدأ ازدهار هذا النوع من القرصنة في الثمانينات في بلغاريا؛ حيث كان القرصنة يقومون بنسخ البرامج الكمبيوترية الغربية لإعادة تصديرها إلى سائر بلدان أوروبا الشرقية. وكثيراً ما يقوم هؤلاء القرصنة أنفسهم بتطوير فيروسات كمبيوترية جديدة أيضاً.

ومعظم القرصنة من هذه الفئة في البلدان الغربية هم إما تلاميذ ثانوية مولعون بألعاب الفيديو؛ أو طلاب جامعيون؛ والصفة الغالبة أنهم من المولعين بالكمبيوتر والتكنولوجيا الالكترونية ويؤمنون بوجود مجانية استعمال الشبكات الكمبيوترية على أساس أن ذلك يسهل عملية اتصال الناس ويوثق العلاقات الاجتماعية والصداقة بين الأمم والشعوب. (بشرى الحمداني .2014. ص40)

9-3-2 كيف تقع ضحية الهاكرز (القرصنة).

أولاً: التتصت بلوحة المفاتيح اللاسلكية: قامت شركة Remote-exploit.org المتخصصة في تصميم منتجات الحماية الأمنية بإصدار تصميم أجهزة مفتوحة المصدر وبرامج مصاحبة لجهاز يقتنص ثم يفك شفرة إشارات تصدر من لوحات المفاتيح اللاسلكية.

ثانياً؛ التتصت بلوحة المفاتيح السلكية: تمر النبضات الكهرومغناطيسية التي تولدها لوحات المفاتيح للإشارة إلى المفتاح الذي يتم الضغط عليه عبر النظام الأساسي للوحة المفاتيح والحاسوب نفسه وكذلك قاعدة شبكة الأسلاك الكهربائية في المبنى الذي يوصل به الحاسوب. كما يُمكن للتحقيقات التي تُجرى على أرض الواقع للأسلاك الكهربائية أن تلتقط تلك لتقلبات الكهرومغناطيسية، ويمكن الحصول عليها وترجمتها إلى حروف.

ثالثاً التتصت بأجهزة اللاب توب بوساطة الليزر: صدور أشعة الليزر عن أجهزة اللاب توب؛ والاستيلاء على الاهتزازات التي تحدث في الوقت الذي يتم الضغط فيه على المفاتيح؛ كل هذا يمنح المهاجمين قدرًا كافيًا من البيانات لاستدلال على ما تتم كتابته.

رابعاً برامج ال Keyloggers التجارية: النماذج الأولية منها عبارة عن أجهزة يتم توصيلها في لوحات المفاتيح ، لكنها تطورت حتى أصبحت أدوات برمجية يمكنها أن تلتقط ما يتم كتابته على لوحة المفاتيح

وتخزينه أو إرساله لأحد السيرفرات الهجومية. وتمتلك النسخ التجارية البرمجيات المحملة على ذاكرة (فلاش) التي يمكنها التخلص من البرامج على الكمبيوتر ثم يُعاد إدخالها بعد ذلك لتحميل البيانات التي تم تجميعها.

خامساً: الهواتف المحمولة: بإمكان البرمجيات التي يتم تحميلها على موديلات معينة من الهواتف المحمولة أن تسكت قارعي الأجراس وتقطع العروض الضوئية التي عادةً ما تحفز عند استقبالهم للمكالمات. ويمكن للمتصل أن يستمع آنذاك للمحادثات بداخل الغرفة التي يوجد بها الهاتف. ووفقاً لتقرير صحفية؛ فقد حصل مكتب التحقيقات الفيدرالي FBI على إذن قضائي لاستخدام تلك التقنية في التجسس على أعضاء المافيا المشتبه فيهم بنيويورك.

سادساً: شريحة الهاتف المحمول: إذا تمكن المهاجمون من الحصول على أحد الهواتف المحمولة لفترة قصيرة؛ فسيكون بإمكانهم استخدام برمجيات متاحة من الناحية التجارية لتحميل وقراءة الشرائح ومخزونهم من أرقام الهواتف؛ وشعارات الاتصالات؛ والرسائل القصيرة؛ والصور؛ وغيرها من الأشياء. سابعاً: التتبع بإنفاذ القانون المبني على نسخ الصوت: تشتمل مفاتيح صوت شركة الهواتف المحمولة على برمجيات يمكنها البحث في جميع المحادثات التي تتم من خلالها عن الأصوات التي توافق مجموعات الطباعة الصوتية.

ثامناً: الاستيلاء عن يعد على بيانات الكمبيوتر: بموجب التقنية الواضحة التي يطلق عليها عنوان بروتوكول الإنترنت للمخترق (CIPAV).

تاسعاً: مراقبة الهاتف المحمول: تزعم البرمجيات المتاحة من الناحية التجارية أنها تستولي على المحادثات والرسائل الخاصة بالهاتف المحمول. ويحتاج المهاجمون إلى الوصول بشكل مادي إلى الهاتف بغرض تحميل البرمجيات التي تمكنهم من ذلك. (بشرى الحمداني، 2014، ص37)

10-3-2 الحماية من القرصنة:

للحماية من القرصنة لا بد من اتباع التعليمات التالية:

1 - استخدم أحدث برامج الحماية من الهاكرز والفيروسات: وقم بعمل مسح دوري وشامل على جهازك في فترات متقاربة خصوصاً إذا كنت ممن يستخدمون الإنترنت بشكل يومي.

2- لا تدخل إلى المواقع المشبوهة: مثل المواقع التي تعلم التجسس أو المواقع التي تحوي أفلاماً وصوراً خلية لأن الهاكرز يستخدمون أمثال هذه المواقع في إدخال ملفات التجسس إلى الضحايا حيث يتم تنصيب ملف التجسس (الباتش) تلقائياً في الجهاز بمجرد دخول الشخص إلى الموقع.

3- عدم فتح أي رسالة إلكترونية من مصدر مجهول: لأن الهاكرز يستخدمون رسائل البريد الإلكتروني لإرسال ملفات التجسس إلى الضحايا.

4- عدم استقبال أية ملفات أثناء (الشات) من أشخاص غير موثوق بهم: وخاصة إذا كانت هذه الملفات تحمل امتداد (exe) مثل (love.exe) أو أن تكون ملفات من ذوي الامتدادين مثل (ahmed.pif.jpg) وتكون أمثال هذه الملفات عبارة عن برامج تزرع ملفات التجسس في جهازك فيستطيع الهاكرز بواسطتها من الدخول على جهازك وتسبب الأذى والمشاكل لك.

5- عدم الاحتفاظ بأية معلومات شخصية في داخل جهازك: كالرسائل الخاصة أو الصور الفوتوغرافية أو الملفات المهمة وغيرها من معلومات بنكية مثل أرقام الحسابات أو البطاقات الائتمانية.

6- قم بوضع أرقام سرية على ملفاتك المهمة: حيث لا يستطيع فتحها سوى من يعرف الرقم السري فقط وهو أنت

7- حاول قدر الإمكان أن يكون لك عدد معين من الأصدقاء عبر الإنترنت وتوخى فيهم الصدق والأمانة والأخلاق.

8- حاول دائماً تغيير كلمة السر بصورة دورية فهي قابلة للاختراق.

9- تأكد من رفع سلك التوصيل بالإنترنت بعد الانتهاء من استخدام الإنترنت.

10- لا تقم باستلام أي ملف وتحميله على القرص الصلب في جهازك الشخصي إن لم تكن متأكداً من مصدره.

11- الحرص على جعل كلمة السر ليست كلمة شهيرة ويفضل جعلها عديمة المعنى وإضافة بعض الأرقام و لا تقل عن 8 حروف مثل: 7s031m1d او 6e4yut5s ووضع كلمة سر على الجهاز فهذه الكلمة حتى لو تمكّن الهكر من وضع باتش على الجهاز فإن كلمة السر تمنعه من متابعة عمله.

12- إيقاف خاصية مشاركة الملفات: -

Control panel \ network \ configuration \ file and print shirring

I want to be able to give others access to my files

ألغى التحديد ثم ok

هناك ثلاث طرق احترافية لحماية جهازك من الهاكرز

هناك ثغرات في اجهزة الاكس بي دائما تكون مدخل للهاكرز ومعظمنا لا يعرفها.

1- الثغرة الأولى:

تعتبر إحدى البوابات الخطرة للفايروسات وملفات التجسس:

1- لوحة التحكم control panel.

2- خيارات المجلد folder options.

3- أنواع الملفات file types.

وهناك ابحثوا عن:

Windows script host setting file

واحذفوه على الفور

2- الثغرة الثانية: -

اسمها (مشاركة ملفات بسيطة)

لكن تفعيلها ليس بسيط بل هو خطير جدا.

1- خيارات المجلد folder options.

2- عرض view.

3- يجب إزالة علامة الصح من داخل المربع أمام: مشاركة ملفات بسيطة (مستحسن)

(recommended) (use simple file sharing).

3- الثغرة الثالثة:

اسمها: ((عدم حفظ الصفحات المشفرة إلى القرص))

Save encrypted page to disk

والطريقة كالتالي:

1- لوحة التحكم control panel.

ثم Network and Internet Connections.

2- خيارات انترنت internet options.

3- خيارات متقدمة advanced.

4- وضع علامة صح داخل المربع:

((عدم حفظ الصفحات المشفرة إلى القرص))

ثم موافق Don't save encrypted page to disk

منتدى الحاسوب والبرامج 20-1-2020

الإطار العملي للبحث.

نبذة عن جامعة بني وليد (محل البحث):

أنشأت جامعة بني وليد بقرار من اللجنة الشعبية العامة للتعليم (سابقا) باسم جامعة الأقسام سنة 2000م وضمت أقسام الاقتصاد والزراعة والقانون وقسمي العلوم والآداب الذين كانا كليتين تابعتين لجامعة المرقب منذ سنة 2002 م تم ضم هذه الأقسام لجامعة مصراته ثم جامعة الزيتونة بترهونة ثم أخيرا تم إصدار قرار

من وزارة التعليم باستقلالية جامعة بني وليد فهي الآن تضم 10 كليات وأكثر من 9000 طالب وطالبة. (المصدر: مقابلات شخصية مع المسؤولين في جامعة بني وليد).

تم تحديد حجم العينة والتي اقتضت على طلبة وأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية وكان عددها (32) استمارة استبيان وزعت على مختلف مستويات طلبة وأعضاء هيئة التدريس قسم التجارة الإلكترونية وذلك لتعاملهم مع عدد كبير من المواقع وخاصة ذات الطبيعة التجارية ولذلك كانت العينة قصدية عمدية وقد تحصلنا على (32) استمارة استبيان ، وتم تفرغ وتحليل البيانات للتوصل إلى نتائج تمكننا من الاستفادة منها في استخلاص أهم الجوانب التي يجب التركيز عليها والتحذير منها للمحافظة على الأجيال القادمة من خطر المواقع الهدامة و القرصنة الإلكترونية.

عرض بيانات البحث:

من خلال توزيع الاستبيان لجمع البيانات من أفراد العينة تم القيام بتحليل البيانات بعد أن تم جمعها وتبويبها واستخدام المقاييس الإحصائية وفيما يلي تفاصيل ذلك.

(أ) الخصائص الاجتماعية والثقافية لعينة البحث:

جدول (1) يوضح جنس أفراد عينة البحث.

النسبة	العدد	الجنس
62.50%	20	ذكر
37.50%	12	أنثى
100%	32	المجموع

الجدول من إعداد الباحث.

الجدول (1) أن الذكور يشكلون النسبة الكبرى بنسبة 62.50% مقابل 37.50% من الإناث.

جدول (2) يوضح أعمار عينة البحث.

النسبة	العدد	العمر
28.12%	9	من 20 إلى أقل من 22
40.63%	13	من 22 إلى أقل من 24
31.25%	10	من 24 فأكثر
100%	32	المجموع

الجدول من إعداد الباحث.

من خلال الجدول (2) المتعلق بأعمار عينة طلبة المؤسسات التعليمية مما اتضح أن الفئة الأولى بلغت نسبتهم 28.12% ، بينما الفئة العمرية الثانية بلغت نسبتهم 40.63% وكانت الفئة العمرية الثالثة بلغت نسبتهم 31.25%.

(ب) أداة صدق وإثبات البحث:

- 1- الصدق الظاهري : بعد وضع عبارات الاستبيان تم عرضها على محكمين بغرض التدقيق والتحقق من وضوح العبارات وصحة صياغتها ، وقد أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار .
- 2- الصدق البنائي: وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات كل محور وبين المحاور وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (3) يوضح مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث.

		الوضوح	الخصوصية	الأمن	مستخدمي الانترنت
القرصنة الإلكترونية	معامل الارتباط	**0.372	**0.531	**0.493	**0.802
	مستوى الدلالة	0.000	0.002	0.083	0.000
المواقع الغير امنية	معامل الارتباط	**0.587	**0.790	**0.411	**0.830
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.005	0.000
التجارة الالكترونية	معامل الارتباط	**0.588	**0.822	**0.580	**0.851
	مستوى الدلالة	0.000	0.005	0.005	0.000
القرصنة الالكترونية مؤثرة على مستخدمي الانترنت ومعوق للتجارة الالكترونية	معامل الارتباط	**0.477	**0.694	**0.841	**0.874
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.008	0.000

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

إن عبارات كل محور يتضح ارتباطها ببعضها في دلالة موجبة (***) وعند مستوى معنوية مقبول وهذا يدل على صدق أداة الدراسة ويلاحظ من الجدول الآتي:

إن معامل الارتباط بين كل من القرصنة الإلكترونية والمواقع الغير امنية وقلّة نمو التجارة الالكترونية ومستخدمي الانترنت ارتباط موجب قوي وهذا يعني أنه كلما انتشرت مواقع القرصنة الالكترونية والمواقع الغير امنية وعدم التصدي لها سيؤدى ذلك إلى تخوف مستخدمي الانترنت من التعامل مع المواقع التجارية والاعتماد على العمليات التجارية التقليدية ليكون ذلك معوق أمام التجارة الالكترونية.

(ج) ثبات أداة البحث:

استخدام معامل الثبات (α) وبلغ للاستبيان ككل 74.4% ولكل محور أكثر من 60% وهي النسبة المطلوبة للثبات.

جدول رقم (4) اختبار أداة ثبات البحث.

الترتيب	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات α	معامل الصدق
المحور الأول	الفرصة الإلكترونية	5	0.802	0.855
المحور الثاني	مستخدمي الانترنت	5	0.739	0.701
المحور الثالث	نمو التجارة الإلكترونية	5	0.691	0.950
الاستبيان ككل		15	0.744	0.835

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

(د) تحليل متغيرات البحث:

جدول رقم (5) التحليل الإحصائي للمحور الأول.

رقم	المحور الأول: الفرصة الإلكترونية		غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
	العدد	%								
1	لديك معلومات مسبقة عن الفرصة الإلكترونية	العدد	1	1	2	15	13	4.18	0.951	موافق
		%	3.1	3.1	6.2	46.9	28.1			
2	أصبحت الفرصة الإلكترونية ظاهرة تهدد المجتمع	العدد	1	5	2	14	10	3.84	1.139	موافق
		%	3.1	15.6	6.2	43.8	31.2			
3	لديك معرفة بالمخاطر التي تسببها الفرصة الإلكترونية	العدد	1	9	2	11	9	3.56	1	موافق
		%	3.1	28.1	6.2	34.4	28.1			
4	تعتقد أن الفرصة الإلكترونية معوق للتجارة الإلكترونية	العدد	0	4	3	12	13	4.06	1.014	موافق
		%	0	12.5	9.4	37.5	40.6			

موافق	0.987	3.84	9	14	6	1	2	العدد	عند التعرض لخطر القرصنة الإلكترونية لا تعرف الخطوات المتبعة لتفاديها	5
			28.1	43.8	18.8	3.1	6.2	%		

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

الجدول رقم (5) يبين مدى موافقة عينة البحث على العبارات الموجودة في الاستبيان من عدمها وفق مقياس ليكارت الخماسي:

باستقراء النتائج الإحصائية لقيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تدل على موافقة أفراد العينة على العبارات ويؤكد ذلك أن متوسط درجة الاستجابة زاد عن (3) لكل العبارات وهذا يعني أن أفراد العينة لديهم معلومات مسبقة عن القرصنة الإلكترونية وأضرارها وتعتبر خطر على مستخدمي الانترنت وتحد من نمو التجارة الإلكترونية وتبين عدم وجود البرامج اللازمة لتفادي هذه الظاهرة. ونخلص أن القرصنة الإلكترونية لها آثار سلبية على مستخدمي الانترنت والمجتمع ولا توجد برامج حماية الكترونية كافية منها وتؤكد أنها معوق لنمو التجارة الإلكترونية وهذا ما تعرض له المحور الأول.

جدول رقم (6) التحليل الإحصائي للمحور الثاني.

رقم	المحور الثاني : مستخدمي الانترنت وتأثير المواقع الهدامة عليهم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	النتيجة
1	لا يتم استخدام برامج حماية قوية على جهازك وكلمات مرور معقدة لحساباتك الإلكترونية	0	2	4	13	13	0.883	موافق
		0	2.6	12.5	40.6	40.6		
2	توجد مواقع تزورها دائما ولا تحصل منها على فوائد وأصبحت مدمنا عليها	3	9	3	10	7	1.349	محايد
		9.4	28.1	9.4	31.1	21.9		

محايد	1.322	2.84	3	9	7	6	7	العدد	تفصح عن معلوماتك الشخصية عند الدخول لأغلب المواقع	3
			9.4	28.1	21.9	18.8	21.9	%		
موافق	0.759	4.06	8	20	2	2	0	العدد	تتم مراقبتك عند دخولك على الانترنت والمواقع التي تقوم بزيارتها بكثرة	4
			25	62.5	6.2	6.2	0	%		
موافق	1.075	3.9	9	16	4	1	2	العدد	تشعر بالاستياء عند دخولك لأحد المنصات الاجتماعية	5
			28.1	50.5	12.5	3.1	6.2	%		

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

الجدول رقم (6) يوضح مدى موافقة عينة البحث على العبارات الموجودة في الاستبيان من عدمها وفق مقياس ليكرت الخماسي.

بالنظر إلى القيم الإحصائية في هذا الجدول والمتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن أفراد العينة وافقوا بنسبة 60% العبارات وأخذوا موقف الحياد بنسبة 40% والمتعلق بعدم وجود فوائد من الدخول لعدد كبير من المواقع والإفصاح عن المعلومات الشخصية عند الدخول للمواقع الإلكترونية. نخلص في هذا المحور إلى أن بعض أفراد العينة تشعر بالاستياء عند الدخول لبعض المنصات الاجتماعية وهذا يوضح وجود تأثير للفرصة.

جدول رقم (7) التحليل الإحصائي للمحور الثالث.

رقم	المحور الثالث: التأثير على نمو التجارة الإلكترونية	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	العدد	1	2	14	10	3.84	1.139	موافق
	%	3.1	6.2	34.8	31.2			

موافق	1.364	3.4	8	11	2	8	3	العدد	تخاف من الإفصاح عن المعلومات الشخصية أو المالية عند القيام بعمليات تجارية الكترونية	2
			25	34.4	6.2	25	9.4	%		
موافق	0.692	4.09	12	14	4	1	1	العدد	تعرضت للقرصنة الالكترونية عند زيارتك لموقع تجاري الكتروني	3
			37.5	43.8	12.5	3.1	3.1	%		
موافق	1.293	3.56	6	18	0	4	4	العدد	مواقع تجارية أمدنت عليها كانت مجانية ثم أصبحت مدفوعة الثمن	4
			18.8	56.2	0	12.5	12.5	%		
موافق	0.669	4.06	6	24	0	2	0	العدد	تعقد أن القرصنة الالكترونية معوق أمام جعل التجارة الالكترونية الخيار الأفضل عند مستخدمي الانترنت	5
			18.8	75	0	6.2	0	%		

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

من الجدول رقم (7) تبين مدى موافقة العينة على العبارات الموجودة في الاستبيان من عدمها وفق مقياس ليكارت الخماسي:

بمقارنة النتائج الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري يتبين موافقة أفراد العينة على كل العبارات.

من نتائج المحور الثالث نجد إن بعض أفراد العينة قد أدمنوا على الدخول لبعض المواقع الالكترونية مما يجعلهم عرضة لخطر للقرصنة الالكترونية ويخافون عند دخولهم من الإفصاح عن البيانات الشخصية والمالية المطلوبة لإتمام العمليات التجارية الالكترونية مما يجعل خوفهم أحد المعوقات التي تحد من انتشار التجارة الالكترونية.

(هـ) اختبار الفرضيات بدلالة متغيرات البحث.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى إن النتائج الإحصائية الموجودة نوضح العلاقة بين القرصنة الالكترونية وتأثيرها على مستخدمي الانترنت باستخدام القيم في الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) القيم الإحصائية المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى.

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
الفرصة الإلكترونية	0.592	4.701	0.000	18.426	0.801	0.642

مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

لاختبار هذه الفرضية نجد أن هناك علاقة قوية تدل عليها النتائج الإحصائية الموجودة في الجدول رقم (8) تبين أن الفرصة الإلكترونية تؤثر في بعض مستخدمي الانترنت بمستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ويؤكد ذلك قيمة (F) التي بلغت (18.426) وقيمة (T) التي بلغت (4.701) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من $(\alpha = 0.05)$ وتدلل قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.801) علاقة طردية فوق المتوسط حيث اتضح أن متغير الفرصة الإلكترونية تؤثر سلباً بنسبة 64.2% في مستخدمي الانترنت وهذا يؤكد تحقق وإثبات الفرضية.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية يتضح من النتائج الإحصائية وجود علاقة بين الفرصة الإلكترونية وتأثيرها على نمو التجارة الإلكترونية باستخدام القيم في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) القيم الإحصائية المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثانية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
الفرصة الإلكترونية	0.566	4.020	0.000	17.950	0.851	0.722

مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

إعداد الباحث باستخدام برنامج Spss.V22.

لاختبار هذه الفرضية نجد في الجدول (9) أن هناك علاقة قوية تدل عليها النتائج الإحصائية تبين أن الفرصة الإلكترونية تؤثر في الحد من انتشار التجارة الإلكترونية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ويؤكد ذلك قيمة (F) التي بلغت (17.950) وقيمة (T) التي بلغت (4.020) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من $(\alpha = 0.05)$ وتدلل قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.851) علاقة طردية قوية حيث اتضح أن متغير الفرصة الإلكترونية تعيق بنسبة 72.2% في نمو متغير التجارة الإلكترونية حسب عينة البحث وهذا يؤكد تحقق وإثبات الفرضية.

النتائج والتوصيات:

توصل الباحث الي عدة نتائج التي توضح تأثير القرصنة الالكترونية على مستخدمي الشبكة الدولية ونمو وتطور التجارة الالكترونية وكانت أهمها:

- 1-يتوجب على مستخدمي شبكة الانترنت الابتعاد عن المواقع المشبوهة وتحصين أنفسهم جيداً من مخاطر الاختراق عند ممارسة أعمالهم وتسوقهم على الشبكة لحماية أنفسهم من القرصنة الالكترونية.
- 2-يوجد بعض الطلبة وأعضاء هيئة التدريس تعرضوا لخطر القرصنة الالكترونية ولم يفصحوا عن ذلك.
- 3-هناك عدد من الطلبة يفصحون دائماً عن معلوماتهم الشخصية والمالية عند دخولهم للمواقع على الشبكة الدولية مما يعرضهم لخطر القرصنة الالكترونية.
- 4-أن معظم الطلبة يقتصر استخدامهم في الدخول إلى غرف الدردشة وغيرها فقط لغرض التسلية مما يعرضهم لخطر القرصنة الالكترونية.
- 5-معظم المستخدمين لا يمتلكون نظام حماية قوي لحماية معلوماتهم وليس لديهم الدراية الكافية بالأمن الرقمي أو الأمن السيبراني.

التوصيات:

- 1 - على الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عند الدخول إلى منصات التواصل الاجتماعي يجب تجنب قبول طلبات الصداقة أو الرد والتجاوب مع محادثات ترد من مصدر أو أشخاص مجهولين وعدم النقر العشوائي على مختلف الروابط وتحصين الجهاز بنظام حماية قوي ولا يعطى المعلومات الخاصة قبل التأكد من الموقع مزيف أم لا.
- 2-دور الرقابة الأبوية أو الأسرية مهم لمتابعة ومراقبة أبنائهم عند دخولهم لمواقع الشبكة الدولية وغرس مبدأ الرقابة الذاتية لديهم.
- 3 - على الجهات المختصة ضرورة إصدار التشريعات والقوانين اللازمة أو تطويرها إن وجدت لتجريم ظاهرة القرصنة الالكترونية ووضع أقصى العقوبات الرادعة للمتسببين لترويجها ونشرها على الشبكة.
- 4-ضرورة التعاون والتنسيق بين الدول والمؤسسات بالإضافة الي تبادل الخبرات في مجال مكافحة القرصنة.
- 5-تعزيز الأمن الرقمي والأمن السيبراني والحماية الذاتية الالكترونية وادراجهم ضمن المناهج في المؤسسات التعليمية.

كما يوصي الباحث ذوي الاختصاص والباحثين والأكاديميين بمواصلة مشوار البحث العلمي في موضوع البحث ونقترح عليهم العناوين التالية والمتعلقة بالأمن الرقمي وهي:

- 1 - الأمن السيبراني ودوره في حماية الشبكة الدولية ومستخدميها.

2- تأثير الانترنت العميق والإنترنت المظلم على الاقتصاد والأمن الرقمي.

المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

- 1-الأحمر، خالد ميلاد محمد، مذكرات جامعية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني وليد ليبيا - 2016.
- 2-المختار، ميلاد سالم المختار، مذكرات جامعية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني وليد ليبيا - 2020.
- 3-العيسوي إبراهيم محمد، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة مصر، 2003.
- 4-الحناوي، محمد صالح، 2004 مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية طبع نشر توزيع، الإسكندرية مصر .
- 5-بشرى حسين الحمداني. القرصنة الالكترونية. 2014 .
- 6- حجازي عبدالفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع ، الإسكندرية مصر ، 2004
- 7-الحناوي، محمد صالح ، 2004 مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية طبع نشر توزيع، الإسكندرية مصر .
- 8- جمال نادر، أساسيات ومفاهيم التجارة الإلكترونية، دار الإسراء للنشر والتوزيع، الأردن 2005
- 9-عباسة فاروق، عيوب خديجة، "القرصنة الالكترونية في الجزائر وأثرها على المستخدم"، شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، مستغانم.
- 10- نصير محمد طاهر، التسويق الالكتروني، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

ثانياً المواقع الإلكترونية:

- 1-موقع ويكيبيديا 15-09-2020 www.wikipedia.org
- 2-موقع أبحاث: 9-1-2021 www.ab7as.com
- 3-موضوع نك 4/1/2021 www.mawdoo3.com
- 4- منتدى الحاسوب والبرامج 2020-1-20 <https://montada.echoroukonline.com>

ثالثاً: المقالات:

فريق المدونة- التجارة الإلكترونية - 2020/09/21 " <https://e-tejara.com/categor>

مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في مدينة بني وليد من وجهة نظر المصارف وعملائها)

أ. عبد السلام علي جمعة المغربي

جامعة بني وليد - ليبيا

abdsalamabdsalam@gmail.com

تاريخ النشر:

2024/03/31

تاريخ القبول:

2024/03/27

تاريخ الاستلام:

2024/02/13

المستخلص:

تناولت هذه الدراسة مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية بصفة عامة والمصارف العاملة في مدينة بني وليد بصفة خاصة.

حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الشمول المالي ونشأته وأهميته وأهدافه وعلى الاستراتيجيات المتبعة لتطبيقه وهي (انتشار وصول الخدمات المالية ، الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية وجودةً وتطور الخدمات ، النمط الاداري للمصارف الليبية ومستوى تطبيقها لمفهوم الشمول المالي وقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تم فيه تجميع المعلومات والبيانات من الكتب والمؤلفات والدراسات السابقة وشبكة المعلومات الدولية بالاضافة للدراسة الميدانية للعينة الدراسة المتمثلة في المصارف العاملة في مدينة بني وليد من خلال اعداد صحيفة الاستبيان التي استهدفت شريحتين هما (الموظفين ، العملاء) لدراسة مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر المصارف وعملائها واتباع الاساليب الإحصائية لدلالة على العلاقة بين المتغيرات واختيار الفرضيات للحصول على نتائج تخدم الدراسة.

إن الإشكاليات التي مرت بالقطاع المصرفي الليبي ككل تحت على ضرورة إيجاد حلول وبدائل مالية تسهم في مساعدته للخروج من نفق الازمات المختلفة وما يشكله الشمول المالي من خارج لهذه الصعوبات وعليه والنتائج التي توصلت اليها الدراسة.

- وجود تباين في وجهة نظر المصارف وعملائها حول تطبيق مفهوم الشمول المالي وإستراتيجياته وهذا ما يدل على تباين الخدمات التي تقدمها المصارف وإستياء العملاء من إدارات المصارف حول إدارتهم لهذه الخدمات.

- وقد اوصت الدراسة:

بضرورة قيام السلطات النقدية بدورها الرقابي الفعال على المصارف التجارية حتى تتاح الظروف والسياسات لتطبيق الشمول المالي وإستراتيجياته والاستفادة من نتائجه على مستوى

الاقتصاد الليبي ككل كما أوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف التجارية بإدارة وتطوير خدماتها المالية ما يكفل إرضاء جميع فئات العملاء لديها.

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، المحو الأمية المالية، الميزة التنافسية، الإدارة الالكترونية.

Abstract :

This study examined the extent of applying the concept of financial inclusion in Libyan banks in general and banks operating in the city of Bani Walid in particular.

The study aimed to identify the concept of financial inclusion, its origins, importance and objectives, and the strategies used to implement it, which are (the spread of access to financial services, the use and dealing in financial services, the quality and development of services, the administrative style of Libyan banks and the level of their application of the concept of financial inclusion.

This study followed the descriptive analytical approach that was It includes the collection of information and data from books, literature, previous studies, and the international information network, in addition to a field study of the study sample represented by banks operating in the city of Bani Walid, through the preparation of a questionnaire sheet that targeted two segments (employees, customers) to study the extent of applying the concept of financial inclusion from the point of view of banks and their customers. And following statistical methods to indicate the relationship between variables and choosing hypotheses to obtain results that serve the study.

The problems experienced by the Libyan banking sector as a whole necessitate the need to find financial solutions and alternatives that contribute to helping it emerge from the tunnel of various crises and what financial inclusion poses from outside of these difficulties and accordingly, and the results reached by the study

There is a discrepancy in the viewpoints of banks and their customers regarding the application of the concept of financial inclusion and its strategies. This indicates the discrepancy in the services provided by banks and customers' dissatisfaction with bank administrations regarding their management of these services.

Recommended study time: The need for the monetary authorities to carry out their effective supervisory role over commercial banks until the circumstances and policies

result in implementing financial inclusion and its strategies and benefiting from its results at the level of the Libyan economy as a whole. The study also recommended the need for commercial banks to manage and develop their financial services to ensure the satisfaction of all categories of their customers.

المقدمة:

يعد مصطلح الشمول المالي من المصطلحات المالية الحديثة التي ظهرت على الساحة المالية والدولية بعد حدوث الازمة المالية (2008) وأصبح يمثل طوق النجاة وإبرز الحلول ضمن الكثير من السياسات لاقتصادية الدولية لما يضمنه من مجموعة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المالية ذات أسعار مرضية ومناسبة تلبي إحتياجات جميع الأطراف الامر الذي يسهم في الوصول إلى نوع من الاستقرار وحتى إلى تحقيق أهداف تنمية وتظهر التقارير الاقتصادية الدولية الى وجود تباين نسبي بين تطبيق مفهوم الشمول المالي في الدول النامية ونظيرتها في الدول المتقدمة التي تبين ما نسبته (90%) من سكانها لديهم حسابات جارية لدي المصارف بينما ما نسبته (30%) من سكان الدول النامية الذي يرجع الى الكثير من الاعتبارات التنموية والسياسية.

ونقد ليبيا أحد الدول النامية ذات الاقتصادات الناشئة حيث تعرض القطاع المصرفي في ليبيا إلى الكثير من الازمات خلال (10) سنوات الأخيرة الامر الذي أثر سلباً على وجه الاستثمار الرئيسي لدي المصارف التجارية وهو الافتراض الذي تأثر بصورة مباشرة ما أدى في الكثير من الأحيان الى توقف الائتمان المصرفي بشكل كامل.

عليه فإن هذه الدراسة تبحث عن ما يمكن أن يقوم به الشمول المالي وإستراتيجياته في إيجاد بدائل استثمارية مناسبة وبتكاليف منخفضة تساعد في حل الاختناقات التي يعاني منها الجهاز المصرفي الليبي.

مشكلة الدراسة:

إن الكثير من الصعوبات الاقتصادية نجد طريقاً مسدوداً من حيث إيجاد الحلول الناجعة لها ما لم يتم تطبيق السياسات المالية والاقتصادية تحتاج إلى استقرار سياسي وتشريعي واقتصادي حتى يتسنى الحكم عليها من حيث النجاح والفشل.

لقد أدى الجمود الذي أصاب الجهاز المصرفي الليبي الى اختلال المنظومة المصرفية ككل بما فيها الائتمانية التي تعتبر المجال الرئيسي للاستثمار المصرفي بالإضافة الى سوء باقي الخدمات المصرفية الأخرى وعدم توفر السيولة وغياب رقابة السلطات النقدية وانقسامها.

- ومن ما سبق عرضه في خلفية المشكلة نطرح التساؤلات الآتية:
- هل يعد تطبيق مفهوم الشمول المالي حلا لكثير من الإشكالات التي يتعرض لها القطاع إذا ما تم تطبيقه بصورة دقيقة.
 - ما مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي وإستراتيجياته في المصارف الليبية وهل لإدارة المصارف دور في كيفية التعامل مع هذا المفهوم.
 - الدراسات السابقة :

1- دراسة - شيخ طرفاوي - أمنية راية - 2022 بعنوان:

- وهدفت الدراسة الى معرفة المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة على البنك الوطني الجزائري وتوصلت الى نتائج أهمها وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة البنكية على الشمول المالي كما أوصت الدراسة بأهمية التنوع في تنقيف وتوعية العملاء تبنى وإستخدام جودة الخدمات البنكية.
- 2- دراسة مايسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: جاءت هذه الدراسة للأجابة على الإشكالية التالية: هل يؤثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر كما تناولت المفاهيم العامة حول الشمول المالي وتكنولوجيا الهاتف البنكي في الجزائر.

- 3- دراسة جلال الدين بن رجب 2017، بعنوان احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية: تناولت الدراسة حساب مؤشر مركب الشمول المالي في الدول العربية إضافة الى دراسة علاقته بنصيب الفرد من الناتج الوطني الإجمالي فقد استخدم طريقة تحليل المكونات الرئيسية والتحليل العنقودي الهرمي وتوصلت الدراسة يمكن الوقوف على وضع الشمول المالي بالاعتماد على المؤشرات الجزئية فقط بل باحتساب مؤشر مركب للوصول الى صورة شاملة ومنسقة للشمول المالي.

- 4- دراسة صورية شيني، سعيد بن لحضر 2018 بعنوان: أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية في جمهورية مصر العربية : هدفت الدراسة الى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي وأهميته وأهدافه ودورة النمو والتعرف على سياساته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال وتوصلت الدراسة الى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة وبطريقة مستدامة ومسؤولة.

- علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

- من خلال السرد السابق للدراسات السابقة فإن هذه الدراسة قد استفادت من تجاربها ونتائجها وتوصياتها حيث اختلفت عنها بأنها ركزت على الحالة الليبية في القطاع

المصرفي وما يعانیه من صعوبات وتطرقّت الدراسة الى مدى تطبيق مفاهيم وإستراتيجيات الشمول المالي في المصارف الليبية من وجهة نظرها ومن جهة نظر عملائها.

- **فرضيات الدراسة:**

- **الفرضية الاولى:** لا يوجد تطبيق لمفهوم الشمول لمالي في المصارف الليبية من وجهة نظر المصارف وعملائها.

- **الفرضية الثانية:** لا يوجد تطبيق لإستراتيجيات الشمول المالي وفقاً لنمط الإداري الذي تنتهجه المصارف الليبية ومن وجهة نظر المصارف وعملائها.

- **أهداف الدراسة:**

من خلال ما سبق من استعراض لمشكلة الدراسة فإن الدراسة تسعى للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تلخيصها في الآتي:

- التعرف على مفهوم الشمول المالي ودوره كبديل استثماري جديد عن البدائل الأخرى المعطلة.

- التعرف على إستراتيجيات الشمول المالي.

- التعرف على مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي من قبل إدارات المصارف الليبية والمصارف العاملة في مدينة بني وليد.

- **أهمية الدراسة:**

تبرز أهمية الدراسة من ما يمكن أن يجنيه تطبيق مفهوم الشمول المالي من حالة الاستقرار الذي قد ينشأ للقطاع المصرفي وما يمكن أن يساهم به الدراسة في إعطاء المزيد من المعلومات والبيانات للباحثين والمتممين بالقطاع المصرفي الليبي واستقراره وحل إشكالياته وتوضيح فاعلية إستراتيجيات الشمول المالي اتجاه المصارف الليبية.

- **منهجية الدراسة:**

تم اختيار موضوع الدراسة نظراً لأهمية الكبيرة لحل مشاكل القطاع المصرفي الليبي والنشاط الاقتصادي حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي تم من خلاله جمع المعلومات والبيانات من الكتب والمؤلفات والدراسات السابقة وما توفر من شبكة المعلومات الدولية المتعلقة بموضوع الدراسة كما اتخذت الدراسة المصارف التجارية العاملة في مدينة بني وليد ممثلة في مصرف الجمهورية ، المصرف التجاري الوطني ، مصرف شمال افريقيا كعينة للأجابة على صحيفة الاستبيان التي صيغت في

مجموعة من التساؤلات تحاكي مشكلة الدراسة وفرضياتها وتحليلها تحليلاً احصائياً من خلال الدلالة الإحصائية بين المتغيرات واختيار الفرضيات واستخلاص النتائج + التي تخدم الدراسة كما تم تقسيم الدراسة من خلال الإطار النظري والعملي (الدراسة الميدانية) كما يلي:

- المبحث الأول: مفهوم ونشأ الشمول المالي
- المبحث الثاني: أهمية الشمول وأهدافه.
- المبحث الثالث: كيفية تحقيق الشمول المالي.
- الاطار العملي.
- التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.
- النتائج والتوصيات.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً : المبحث الأول:

(1-1) مفهوم ونشأة الشمول المالي (Financial Inclusion):

لقد شد مفهوم الشمول المالي إهتمام العديد من الدول والمؤسسات على مستوى العالم فضلاً على المؤسسات المالية الدولية التي يعد من صلب اختصاصها نظراً لما أظهره من مؤشرات إيجابية على مستوى النمو والتنمية الاقتصادية، حيث شكل بروز الكثير من الأزمات الاقتصادية المحلية كانت أو العالمية فعالية الشمول المالي في إيجاد خدمات مالية متطورة تتناسب مع جميع شرائح المجتمع. لقد تناول الكثير من المتخصصين الماليين في المؤسسات الدولية مفهوم الشمول المالي والتي نذكر أهمها:

- عرفة (البنك الدولي) على منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم (معاملات، مدفوعات، مدخرات، ائتمان، تأمين) ويتم تقديمها لهم من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة⁽¹⁾.
- وعرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) بأنه (العملية) التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت

(1) البنك الدولي (الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء) من خلال الرابط

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

(2) صورية شبنى ، السعيد بن لخصر (أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية) مجلة البحوث في العلوم المالية العدد (2) جامعة المسيلة الجزائر ص (106).

والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة ، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي⁽²⁾.

- كما عرفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) بأنه وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة وإستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيمياً جيداً.
- ومن خلال السرد السابق لبعض المفاهيم التي حدثها بعض المؤسسات الدولية نستخلص من مج*ملها أن الشمول المالي هو تقديم خدمات مالية ومصرفية لأكبر قدر ممكن لشرائح المجتمع المختلفة وبالأخص الشرائح محدودة الدخل بتكاليف مرضية.
- عليه فإن الشمول المالي يمثل الحالة الأقتصادية التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات وبأسعار مناسبة بأساليب متنوعة تحفظ كرامة العملاء وتلبي متطلباتهم.

- نشأة الشمول المالي:

لقد كانت من أوائل ظهور مفهوم الشمول المالي سنة (1993) عندما قام (بشؤون وترفت) بدراسة الخدمات المالية جنوب شرق إنجلترا وتناول فيها آثار إغلاق فرع أحد البنوك على حصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض الشرائح في المجتمع للحصول على خدمات مصرفية وغير مصرفية.

وفي عام (1999) إستخدم مصطلح (الشمول المالي) لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في اعقاب الأزمة المالية العالمية عام (2008) وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من إستخدامها بشكل صحيح.

بالإضافة إلى ذلك حت تشجيع مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، وتبنت مجموع (العشرين) هدف الشمول كأحد المحاور الرئيسية في أهميتها الخاصة بالتنمية الاقتصادية والمالية.

واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصولها لجميع فئات المجتمع حجر الأساس لمحاربة الفقر وتعزيز خطط التنمية والرضاء المشترك والمساعدة في محو الأمية المالية^(*).

وفي عام (2013) أطلقت مجموع البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال نشر وتعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة ، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية قبل المجموعة الإستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على المساعدة على تحقيق الشمول المالي⁽¹⁾ كما نخرطت العديد من الدول على إصدار تشريعات وسياسات تكتيف مع الخدمات المالية الجديدة لتكون مبنية على أساس ملء الفجوة بين تطبيق الشمول المالي والتشريعات المالية ويشمل ذلك تحديد جهة الإشراف المسؤولة عن حماية حقوق المتعاملين بالخدمات المالية وكانت (بريطانيا - ماليزيا) من أوائل الدول التي قامت بتحديث وتطوير إستراتيجيات محلية للشمول المالي سنة (2003) وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة لإستخدام مصطلح الشمول المالي لحلحلة ازمتاتها المالية المصرفية التي تمر بها⁽²⁾.

ثانياً: المبحث الثاني:

أهمية الشمول المالي وأهدافه:

يعد الشمول المالي من السياسات المالية والخطط الإستراتيجية التي تظهر نتائجها في الأمد الطويل فعند إستخدام افراد المجتمع ككل للخدمات المالية يساهم بالتأكيد في نوع من الثبات والاستقرار في النظام المصرفي والمالي، والذي بدوره يساهم في خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وزيادة معدلات النمو الاقتصادي والاعتماد على نظام (الإدارة الكترونية)* الأمن وتعزيز (الميزة التنافسية)* بين المؤسسات المالية من خلال العمل على التنوع والجودة في منتجاتها⁽³⁾.

أهداف الشمول المالي:

نظراً للإهتمام العالمي بتوسيع الشمول المالي وخلق التكتلات بين المؤسسات المالية العالمية لتوجيه والإرشاد والتنسيق لتعظيم المنافع المرجوة من الشمول المالي حيث ترى المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى الفقراء ومحدودي الدخل وذلك اهداف الشمول المالي، والاتي من أهمها:

- (1) سمير عبد الله ، واقع الشمول المالي في فلسطين ، معهد الأبحاث الاقتصادية (ماس) فلسطين (2016) ، ص(15).
- (2) جازيه حسنى ، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية ، سنة 2020 ، ص99.
- (3) حنان الطيب ، الشمول المالي – صندوق النقد العربي (2020) العدد 1 أبوظبي ص(5).
- (*) محور الأهمية المالية عبارة عن مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة بما تلك المنتجات المالية والمؤسسات والمفاهيم والمهارات قبل القدرة على حساب مدفوعات الفائدة وإدارة الأموال والتخطيط المالي لاتخاذ قرارات مالية سليمة وهو ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية.
- (*) الميزة التنافسية (هي عنصر كفوق مؤسسة على أخرى في تقديم خدماتها ومنها رأيتها في جذب عملائها).
- (*) الإدارة الإلكترونية وهي منظومة الكترونية تحذف إلى تحويل العمل الإداري البدوي العادي إلى إدارة باستخدام الحاسب الالى.

1. الأهداف الاقتصادية:

- تمكين كل شرائح المجتمع المختلفة بالخدمات المصرفية والمالية مما يشجعهم جلب مدخراتهم لتسهم في دورة التنمية الاقتصادية.
- تحقيق النمو الاقتصادي بين مختلف القطاعات وتحقيق نوع من الثبات والاستقرار في الدخل.
- تعزيز وجود سوق كبير للنظام المالي الذي يلبي احتياجات جميع فئات المجتمع.

2. الأهداف الاجتماعية:

- 1- حصول جميع أفراد المجتمع على خدمات مالية متطورة تمكنهم من تعزيز متطلباتهم الإستثمارية والمعيشة وتحسين مستوى دخول الاسر ذات الدخل المحدود.
- 2- المساهمة في التنمية الاجتماعية المستدامة.

3- الأهداف السياسية:

حيث أن معظم الازمات السياسية التي تمر بها بعض الدول والشعوب كانت نتيجة لظروف اقتصادية والمالية الصعبة التي أدت إلى إسقاط حكومات وأنهار للنظام المالي وهو ما يمكن أن يصبح من خلاله الشمول المالي طوقاً للنجاة من هذه الظروف ومعزراً لإهداف الاستقرار المالي والاقتصادي.

المبحث الثالث:

ثالثاً : كيفية تحقيق مفهوم الشمول المالي ومؤشراته حتى تتحقق أي دولة الشمول المالي لابد من توافر بعض العناصر ، إجراء دراسات على الخدمات المالية الموجودة وهل تحقيق مستويات مرضية للعملاء وما هي الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.

- زيادة درجة الوعي المالي والمصرفي للعملاء من خلال تعزيز الثقة في القطاع المالي والمصرفي والذي لا يتأتى إلا عن طريق :

- الحصول على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة ويسر بتكلفة عادلة.
- توفير كافة المعلومات للعملاء على الخدمات المالية وتقديم المشورة اللازمة لهم والاهتمام المشاكل التي قد يتعرضون من خلال معاملاتهم.

رابعاً : مؤشرات الشمول المالي: تم تقسيم مؤشرات الشمول المالي من قبل مختلف المؤسسات والهيئات

المالية العالمية كلاً حسب وجهة نظره في تطبيق إستراتيجياته المخطط لها ، وأهمها :

أ. **حسب البنك الدولي:** مؤشر // إستخدام الحسابات المصرفية ويحتوي على مجموعة من المؤشرات

الفرعية التالية (نسبة البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية ، الغرض من الحسابات المصرفية

عدد المعاملات المصرفية (سحب ، إيداع) ، طرق وصول الخدمات المالية) .

- مؤشر // الادخار، مؤشر المدفوعات.
 - مؤشر // الإقراض، مؤشر التأمين.
 - ب. **حسب مجموعة العشرين:** اقرت مجموعة العشرين مؤشرات وإستراتيجيات الشمول المالي الأساسية في قيمة (لوس كابوس) وهي (الوصول الى الخدمات المالية ، استخدام الخدمات المالية الجودة في إنتاج الخدمات المالية - التطبيق الإداري الاستراتيجيات الشمول المالي)⁽¹⁾.
- المبحث الرابع:** الدارسة الميدانية البحثية المتعلقة (مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في مدينة بني وليد من وجهة نظر المصارف وعملاتها).

1. من وجهة نظر المصارف:

أولاً- أداة جمع البيانات.

1- **تصميم استمارة الاستبيان:** لقد قام الباحث بإعداد الصورة المبدئية لعبارات استمارة الاستبيان بعد الاطلاع على عديد من المراجع العلمية ، والدراسات السابقة في مجال البحث الحالي ومن خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة ، وقد راع الباحث في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلب من المستبين وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة.

2- اختبارات الصدق " الصلاحية":

للتأكد من صدق وصلاحية استمارة الاستبيان قام الباحث بالاختبارات الآتية:

أ- **صدق المحتوى أو (صدق المضمون) Content validity:** لقد راع الباحث جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان ، من خلال التأكد من أن جميع العبارات التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة ، كما تغطي جميع جوانب وأبعاد الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية المنقاة من الإطار النظري للدراسة.

ب- **الصدق الظاهري Face validity:** لتأكد من أن عبارات استمارة الاستبيان تحقق الغرض الذي أعدت من أجله وهو هدف الدراسة، وبعد ذلك قام الباحث بعرضه مرفقا بخطة البحث على عدد من المحكمين وذلك للتأكد من مدى ملائمة عبارات استمارة الاستبيان لمجتمع البحث، وأن العبارات تقيس ما وضعت لقياسه، وتجييب عن أسئلة المحاور، بالإضافة إلى مدى ملائمة معيار الإجابات المستخدمة للعبارات الواردة في استمارة الاستبيان، وقد أشار الأساتذة المحكمون إلى عديد

(1) بشار العرافي ، زهراء النعيمي (ورقة علمية بعنوان : الشمول المالي واثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية (عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثاني لجامعة أربيل للعلوم الإدارية والمالية كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل (2018) (ص106).

- الملاحظات والاقتراحات التي تم أخذها بعين الاعتبار، ومن تم التوصل إلى الصورة النهائية لاستمارة الاستبيان الموضحة في الملحق (1) وهي تضم مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:
- المجموعة الأولى: وتضم 5 أسئلة شخصية وتشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة، الوظيفة الحالية، وما إذا كان هناك دورات تدريبية وعدد هذه الدورات.
 - المجموعة الثانية: وتشمل 21 عبارة حول مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية.

وبعد عملية تحكيم الاستبيان قام الباحث بتوزيع عدد (45) نسخة من استمارة الاستبيان على الموظفين الذين تم اختيارهم في المصارف العاملة في بني وليد كما بالجدول رقم (1). وبعد فترة زمنية تم الحصول على الاستمارات الموزعة. والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها حسب المصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (1) عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

المصرف	عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
مصرف الجمهورية	15	15	100.00
مصرف شمال أفريقيا	15	15	100.00
مصرف التجاري الوطني	15	15	100.00
المجموع	45	45	100.1

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 100% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة.

ثانياً: ترميز البيانات.

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (2).

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (2) يكون متوسط درجة الموافقة (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم

اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنويًا عن (3) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) Statistical Package for (Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

ثالثًا: اختبار الثبات والصدق: Reliability and Validate

للتأكد من ثبات وصدق " أداة الدراسة" قام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق.

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية	21	0.832	0.912

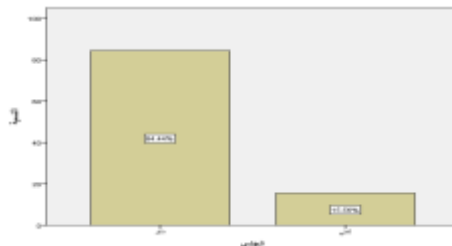
من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ أن قيمة معامل كرونباخ ألفا (α) (0.832) وهي قيمة كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معامل الصدق (0.912) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعًا: خصائص مفردات عينة الدراسة.

1. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

النسبة %	العدد	الجنس
84.4	38	ذكر
15.6	7	أنثى
100.0	45	المجموع



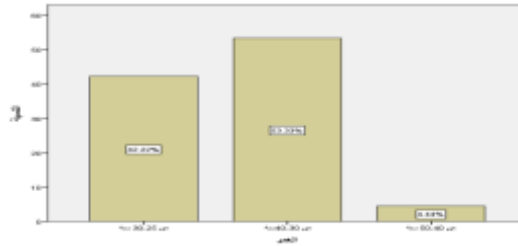
شكل رقم (1) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (1) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (84.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (15.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر.

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر.

النسبة %	العدد	العمر
42.2	19	أقل من 30 سنة
53.3	24	من 30 إلى أقل من 40 سنة
4.4	2	من 40 إلى أقل من 50 سنة
100.0	45	المجموع



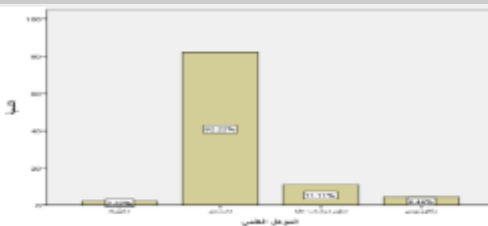
شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر.

من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويمثلون نسبة (53.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (42.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة ويمثلون نسبة (4.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
2.2	1	دكتوراه
82.2	37	ماجستير
11.1	5	دبلوم دراسات عليا
4.4	2	بكالوريوس
100.0	45	المجموع



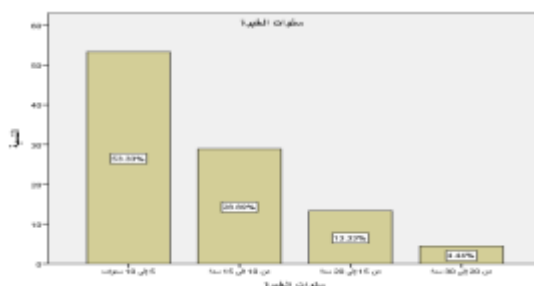
شكل رقم (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

من خلال الجدول (6) والشكل رقم (3) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (82.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم دراسات عليا ويمثلون نسبة (11.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس ويمثلون نسبة (4.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية دكتوراه ويمثلون نسبة (2.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة عامة نلاحظ أن معظم مفردات العينة مؤهلاتهم العلمية جامعي فما فوق مما يدل على أن مفردات العينة مؤهلة بشكل كافي للتفاعل مع موضوع الدراسة مما يجعل آرائهم قابلة للاعتماد عليها لكونها نابعة من وعيهم وإدراكهم الناتج من مؤهلاتهم العلمية.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
53.3	24	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
28.9	13	من 10 إلى أقل من 15 سنة
13.3	6	من 15 إلى أقل من 20 سنة
4.4	2	من 20 إلى 30 سنة
100.0	45	المجموع



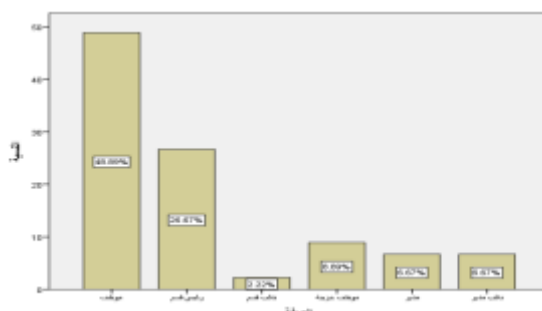
شكل رقم (4) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويمثلون نسبة (53.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة ويمثلون نسبة (28.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة ويمثلون نسبة (13.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن سنوات خبرتهم من 20 إلى 30 سنة ويمثلون نسبة 4.4% من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة عامة نلاحظ أن معظم مفردات العينة لهم خبرة كبيرة مما يجعلهم يدركون استمارة الاستبيان بشكل صحيح والإسهام بشكل فعال في الإجابة على أسئلة الاستبيان.

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الصفة.

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة.

الصفة	العدد	النسبة %
موظف	22	48.9
رئيس قسم	12	26.7
نائب قسم	1	2.2
موظف خزينة	4	8.9
مدير	3	6.7
نائب مدير	3	6.7
المجموع	45	100.0



شكل رقم (5) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة.

من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم (5) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة صفتهم موظف ويمثلون نسبة (48.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن صفتهم موظف خزينة ويمثلون نسبة (8.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن صفتهم مدير أو نائب مدير ويمثلون نسبة (6.7%) لكل صفة من الصفتين من جميع مفردات العينة.

خامسا: مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية.

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يعتبر عدد الحسابات الجارية في الفرع متوافقاً مع رؤية المصرف في خدمة سكان المدينة والرؤية الاستثمارية	00	00	9	21	15	عالية
	النسبة %	0.0	0.0	20.0	46.7	33.3	
2	وجود سهولة من قبل المصرف في فتح حسابات جارية دون عوائق حسب الخطة الإستراتيجية	00	00	6	21	18	عالية
	النسبة %	0.0	0.0	13.3	46.7	40.0	
3	وجود دليل يستخدمه المصرف يساعد العملاء على فهم استخدام الخدمات المالية	5	2	3	24	11	عالية
	النسبة %	11.1	4.4	6.7	53.3	24.4	
4	وجود إدارة خاصة في المصرف تعني بتثقيف العملاء لتسهيل تعاملهم مع الخدمات المالية	5	6	18	8	8	متوسطة
	النسبة %	11.1	13.3	40.0	17.8	17.8	
5	وجود إدارة متخصصة تعني بابتكار الخدمات المالية.	4	5	18	8	10	متوسطة
	النسبة %	8.9	11.1	40.0	17.8	22.2	
6	يعد عدد العملاء الذين لديهم حسابات جارية من الفئات المتعلمة التي لديها القدرة على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية	00	12	10	12	11	عالية
	النسبة %	0.0	26.7	22.2	26.7	24.4	
7	ارتفاع درجة الوعي المصرفي لدي العملاء مما	3	5	7	15	15	عالية
	النسبة %	6.7	11.1	15.6	33.3	33.3	

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
	يسهل عملية التعامل مع المصرف						
8	للبنية التحتية لتقنية الاتصالات الأثر الكبير في وجود الخدمات المالية الالكترونية	التكرار	1	5	18	20	
		النسبة%	2.2	11.1	40.0	44.4	عالية جدا
9	توجد تعليمات من السلطات النقدية وإدارة المصرف للموظفين لتحسين معاملتهم مع العملاء بجميع شرائعهم	التكرار	00	6	22	16	
		النسبة%	0.0	13.3	48.9	35.6	عالية
10	وجود تعليمات من السلطات النقدية بالعمل بما يتماشى مع وضع الدولة الاقتصادي والسياسة النقدية المرسومة	التكرار	2	9	25	8	
		النسبة%	4.4	20.0	55.6	17.8	عالية
11	وجود إدارة مسؤولة لدي المصرف مهمتها تلقي شكاوى العملاء والرد الفوري عليها لحلها	التكرار	6	16	13	7	
		النسبة%	13.3	35.6	28.9	15.6	متوسطة
12	يسعى المصرف من خدماته المالية إلى تقصير مدة الإنجاز للخدمة بقدر الإمكان	التكرار	1	14	20	8	
		النسبة%	2.2	31.1	44.4	17.8	عالية
13	لدي المصرف موقع الالكتروني وصفحة في التواصل الاجتماعي مع العملاء وتزويد بما هو جديد	التكرار	2	3	16	22	
		النسبة%	4.4	6.7	35.6	48.9	عالية جدا
14	يوجد عدد كبير من العملاء يقومون باستخدام التطبيقات المصرفية لمعرفة ما يرد في حساباتهم	التكرار	1	4	17	19	
		النسبة%	2.2	8.9	37.8	42.2	عالية جدا
15		التكرار	1	11	12	21	

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
	عند تحديد قيمة عمولة الخدمة (تسعير الخدمة) يضع المصرف بعين الاعتبار الملاءة المالية للعملاء وهامش ربح مرضي له	2.2	0.0	24.4	26.7	46.7	عالية جدا
16	التكرار	00	2	9	21	13	
	النسبة%	0.0	4.4	20.0	46.7	28.9	عالية
17	التكرار	2	1	10	24	8	
	النسبة%	4.4	2.2	22.2	53.3	17.8	عالية
18	التكرار	00	6	11	19	9	
	النسبة%	0.0	13.3	24.4	42.2	20.0	عالية
19	التكرار	00	00	13	20	12	
	النسبة%	0.0	0.0	28.9	44.4	26.7	عالية
20	التكرار	1	3	10	19	12	
	النسبة%	2.2	6.7	22.2	42.2	26.7	عالية
21	التكرار	00	7	5	21	12	
	النسبة%	0.0	15.6	11.1	46.7	26.7	عالية

من خلال الجدول رقم (9) يلاحظ أن: درجات الموافقة على معظم العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية عالية وعالية جداً. ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (10) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	يعتبر عدد الحسابات الجارية في الفرع متوافقاً مع رؤية المصرف في خدمة سكان المدينة والرؤية الاستثمارية	4.13	.726	- 5.410	.000
2	وجود سهولة من قبل المصرف في فتح حسابات جارية دون عوائق حسب الخطة الإستراتيجية	4.27	.688	- 5.617	.000
3	وجود دليل يستخدمه المصرف يساعد العملاء على فهم استخدام الخدمات المالية	3.76	1.209	- 3.268	.001
4	وجود إدارة خاصة في المصرف تعني بتثقيف العملاء لتسهيل تعاملهم مع الخدمات المالية	3.18	1.211	-0.966	.334
5	وجود إدارة متخصصة تعني بابتكار الخدمات المالية	3.33	1.206	- 1.783	.075
6	يعد عدد العملاء الذين لديهم حسابات جارية من الفئات المتعلمة التي لديها القدرة على التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية	3.49	1.141	- 2.825	.005
7	ارتفاع درجة الوعي المصرفي لدى العملاء مما يسهل عملية التعامل مع المصرف	3.76	1.228	- 3.434	.001
8	للبنية التحتية لتقنية الاتصالات الأثر الكبير في وجود الخدمات المالية الإلكترونية	4.22	.902	- 5.131	.000
9	توجد تعليمات من السلطات النقدية وإدارة المصرف للموظفين لتحسين معاملتهم مع العملاء بجميع شرائحهم	4.18	.747	- 5.458	.000
10	وجود تعليمات من السلطات النقدية بالعمل بما يتماشى مع وضع الدولة الاقتصادي والسياسة النقدية المرسومة	3.80	.919	- 4.237	.000

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
11	وجود إدارة مسؤولة لدي المصرف مهمتها تلقي شكاوى العملاء والرد الفوري عليها لحلها	3.27	1.214	-	.228
12	يسعى المصرف من خدماته المالية إلى تقصير مدة الإنجاز للخدمة بقدر الإمكان	3.71	.895	-	.000
13	لدي المصرف موقع الالكتروني وصفحة في التواصل الاجتماعي مع العملاء وتزويد بما هو جديد	4.20	1.057	-	.000
14	يوجد عدد كبير من العملاء يقومون باستخدام التطبيقات المصرفية لمعرفة ما يرد في حساباتهم	4.09	1.041	-	.000
15	عند تحديد قيمة عمولة الخدمة (تسعير الخدمة) يضع المصرف بعين الاعتبار الملاءة المالية للعملاء وهامش ربح مرضي له	4.16	.952	-	.000
16	تحديد سعر الخدمات المالية يتم بتعليمات من المصرف المركزي	4.00	.826	-	.000
17	تعد عملية المنافسة في السوق المصرفي من أهم العناصر المحفزة على تقديم خدمات مرضية لعملاء المصرف	3.78	.927	-	.000
18	يقوم المصرف بتقديم خدمات مالية متطورة بالأدوات الاستثمارية الحديثة لجذب العملاء	3.69	.949	-	.000
19	يعد وجود بدائل استثمارية وخدمات مالية متنوعة ترفع العبء عن الوجه الرئيسي للاستثمار المصرف وهو عملية الائتمان (الإقراض)	3.98	.753	-	.000
20	يقوم المصرف بعملية تسويق لخدماته المالية قبل البداية في تنفيذها	3.84	.976	-	.000
	وجود خدمات مالية متنوعة يعطي نوعاً من الاستقرار المالي وارتفاع ربحية المصرف	3.84	.999	-	.000

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ أن:

- أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:
1. يعتبر عدد الحسابات الجارية في الفرع متوافقاً مع رؤية المصرف في خدمة سكان المدينة والرؤية الاستثمارية.

2. وجود سهولة من قبل المصرف في فتح حسابات جارية دون عوائق حسب الخطة الإستراتيجية.
 3. وجود دليل يستخدمه المصرف يساعد العملاء على فهم استخدام الخدمات المالية.
 4. يعد عدد العملاء الذين لديهم حسابات جارية من الفئات المتعلمة التي لديها القدرة على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية.
 5. ارتفاع درجة الوعي المصرفي لدي العملاء مما يسهل عملية التعامل مع المصرف.
 6. للبنية التحتية لتقنية الاتصالات الأثر الكبير في وجود الخدمات المالية الالكترونية.
 7. توجد تعليمات من السلطات النقدية وإدارة المصرف للموظفين لتحسين معاملتهم مع العملاء بجميع شرائعهم.
 8. وجود تعليمات من السلطات النقدية بالعمل بما يتماشى مع وضع الدولة الاقتصادي والسياسة النقدية المرسومة.
 9. يسعى المصرف من خدماته المالية إلى تقصير مدة الإنجاز للخدمة بقدر الإمكان.
 10. لدي المصرف موقع الالكتروني وصفحة في التواصل الاجتماعي مع العملاء وتزويد بما هو جديد.
 11. يوجد عدد كبير من العملاء يقومون بإستخدام التطبيقات المصرفية لمعرفة ما يرد في حساباتهم.
 12. عند تحديد قيمة عمولة الخدمة (تسعير الخدمة) يضع المصرف بعين الاعتبار الملاءة المالية للعملاء وهامش ربح مرضي له.
 13. تحديد سعر الخدمات المالية يتم بتعليمات من المصرف المركزي.
 14. تعد عملية المنافسة في السوق المصرفي من أهم العناصر المحفزة على تقديم خدمات مرضية لعملاء المصرف.
 15. يقوم المصرف بتقديم خدمات مالية متطورة بالأدوات الاستثمارية الحديثة لجذب العملاء.
 16. يعد وجود بدائل استثمارية وخدمات مالية متنوعة ترفع العبء عن الوجه الرئيسي للاستثمار المصرف وهو عملية الائتمان (الإقراض).
 17. يقوم المصرف بعملية تسويق لخدماته المالية قبل البداية في تنفيذها.
 18. وجود خدمات مالية متنوعة يعطي نوعاً من الاستقرار المالي وارتفاع ربحية المصرف. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.
- 1- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :
1. وجود إدارة خاصة في المصرف تعني بتثقيف العملاء لتسهيل تعاملهم مع الخدمات المالية.

2. وجود إدارة متخصصة تعني بإبتكار الخدمات المالية.
3. وجود إدارة مسؤولة لدي المصرف مهمتها تلقي شكاوى العملاء والرد الفوري عليها لحلها لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (11)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (11) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية	3.8413	.47630	11.848	.000

من خلال الجدول رقم (11) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (11.848) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.8413) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية حيث أن:

1. يعتبر عدد الحسابات الجارية في الفرع متوافقاً مع رؤية المصرف في خدمة سكان المدينة والرؤية الاستثمارية.
2. وجود سهولة من قبل المصرف في فتح حسابات جارية دون عوائق حسب الخطة الإستراتيجية.
3. وجود دليل يستخدمه المصرف يساعد العملاء على فهم استخدام الخدمات المالية.
4. يعد عدد العملاء الذين لديهم حسابات جارية من الفئات المتعلمة التي لديها القدرة على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية.
5. ارتفاع درجة الوعي المصرفي لدي العملاء مما يسهل عملية التعامل مع المصرف.
6. للبنية التحتية لتقنية الاتصالات الأثر الكبير في وجود الخدمات المالية الالكترونية.

7. توجد تعليمات من السلطات النقدية وإدارة المصرف للموظفين لتحسين معاملتهم مع العملاء بجميع شرائعهم.
8. وجود تعليمات من السلطات النقدية بالعمل بما يتماشى مع وضع الدولة الاقتصادي والسياسة النقدية المرسومة.
9. يسعى المصرف من خدماته المالية إلى تقصير مدة الإنجاز للخدمة بقدر الإمكان.
10. لدى المصرف موقع الالكتروني وصفحة في التواصل الاجتماعي مع العملاء وتزويد بما هو جديد.
11. يوجد عدد كبير من العملاء يقومون بإستخدام التطبيقات المصرفية لمعرفة ما يرد في حساباتهم.
12. عند تحديد قيمة عمولة الخدمة (تسعير الخدمة) يضع المصرف بعين الاعتبار الملاءة المالية للعملاء وهامش ربح مرضي له.
13. تحديد سعر الخدمات المالية يتم بتعليمات من المصرف المركزي.
14. تعد عملية المنافسة في السوق المصرفي من أهم العناصر المحفزة على تقديم خدمات مرضية لعملاء المصرف.
15. يقوم المصرف بتقديم خدمات مالية متطورة بالأدوات الاستثمارية الحديثة لجذب العملاء.
16. يعد وجود بدائل استثمارية وخدمات مالية متنوعة ترفع العبء عن الوجه الرئيسي للاستثمار المصرف وهو عملية الائتمان "الإقراض".
17. يقوم المصرف بعملية تسويق لخدماته المالية قبل البداية في تنفيذها.
18. وجود خدمات مالية متنوعة يعطي نوعاً من الاستقرار المالي وإرتفاع ربحية المصرف.

سادسا: نتائج البحث:

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث ووفقا لاستجابة مفردات عينة البحث يمكننا عرض النتائج العامة للبحث في المحاور التالية:

- 1- معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (84.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (15.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة
- 2- معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويمثلون نسبة (53.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (42.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
- 3- معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (82.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم دراسات عليا ويمثلون نسبة (11.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

4- معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويمثلون نسبة (53.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل 15 سنة ويمثلون نسبة (28.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

5- معظم مفردات عينة الدراسة صفتهم موظف ويمثلون نسبة (48.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن صفتهم موظف خزينة ويمثلون نسبة (8.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة
6- يوجد ارتفاع في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية:

1. التوزيع النسبي.

يستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة عن عبارة معينة، فإذا كان المقياس المستخدم هو مقياس خماسي يتم الوصف كالآتي: (رزق الله، 2002، 158)

أ- إذا كانت أعلى نسبة لإجابات مفردات العينة على العبارة عند (غير موافق بشدة) يشير إلى أن درجة الموافقة على هذه العبارة منخفضة جدا.

ب- إذا كانت أعلى نسبة لإجابات مفردات العينة على العبارة عند (غير موافق) يشير إلى أن درجة الموافقة على هذه العبارة منخفضة.

ت- إذا كانت أعلى نسبة لإجابات مفردات العينة على سؤال معين عند (محايد) يشير إلى أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.

ث- إذا كانت أعلى نسبة لإجابات مفردات العينة على العبارة عند (موافق) يشير إلى أن درجة الموافقة على هذه العبارة عالية.

ج- إذا كانت أعلى نسبة لإجابات مفردات العينة على العبارة عند (موافق بشدة) يشير إلى أن درجة الموافقة على هذه العبارة عالية جدا.

لذلك يستخدم هذا الأسلوب لوصف إجابات مفردات عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات استمارة الاستبيان.

2. اختبار ولكوكسون حول المتوسط (Wilcoxon test).

يستخدم اختبار ولكوكسون لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع (μ) إذا كانت بيانات عينة الدراسة وصفية قابلة للترتيب وكذلك إذا كانت بيانات عينة الدراسة كمية وحجم العينة صغير والمجتمع لا يتبع التوزيع الطبيعي. لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات الاستبيان. (عاشور وأبو الفتوح: 1995، 29).

3. اختبار Z حول المتوسط.

يستخدم اختبار Z حول متوسط المجتمع (μ) إذا كانت بيانات العينة كمية وحجم العينة كبير. لذلك

يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة والفرضية الرئيسية لها. (البلداوي: 1997، 332).

4. وجهة نظر عملاء المصارف:

الدراسة الميدانية:

أولاً- أداة جمع البيانات:

1. تصميم استمارة الاستبيان: لقد قام الباحث بإعداد الصورة المبدئية لعبارات استمارة الاستبيان بعد الاطلاع على عديد من المراجع العلمية، والدراسات السابقة في مجال البحث الحالي ومن خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة، وقد راعى الباحث في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلب من المستبين وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة.

2. اختبارات الصدق "الصلاحية": للتأكد من صدق وصلاحية استمارة الاستبيان قام الباحث بالاختبارات الآتية:

أ. صدق المحتوى أو (صدق المضمون) **Content validity** لقد راعى الباحث جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان، من خلال التأكد من أن جميع العبارات التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة، كما تغطي جميع جوانب وأبعاد الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية المنتقاة من الإطار النظري للدراسة.

ب. الصدق الظاهري: **Face validity** لتأكد من أن عبارات استمارة الاستبيان تحقق الغرض الذي أعدت من أجله وهو هدف الدراسة، تم عرض استمارة الاستبيان علي الأستاذ المشرف ، وبعد ذلك قام الباحث بعرضه مرفقا بخطة البحث على عدد من المحكمين وذلك للتأكد من مدى ملائمة عبارات استمارة الاستبيان لمجتمع البحث، وأن العبارات تقيس ما وضعت لقياسه ، وتجب عن أسئلة المحاور، بالإضافة إلى مدى ملائمة معيار الإجابات المستخدمة للعبارات الواردة في استمارة الاستبيان، وقد أشار الأساتذة المحكمون إلى عديد الملاحظات والاقتراحات التي تم أخذها بعين الاعتبار، ومن تم التوصل إلى الصورة النهائية لاستمارة الاستبيان الموضحة في الملحق (1) وهي تضم 4 مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:

المجموعة الأولى: وتضم 4 أسئلة شخصية وتشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي والدخل الشهري.
المجموعة الثانية: وتشمل 7 عبارات حول مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

المجموعة الثالثة: وتشمل 7 عبارات حول مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

المجموعة الرابعة: وتشمل 7 عبارات حول مستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

وبعد عملية تحكيم الاستبيان قام الباحث بتوزيع عدد (45) نسخة من استمارة الاستبيان على العملاء الذين تم اختيارهم في المصارف العاملة في بني وليد كما بالجدول رقم (1). وبعد فترة زمنية تم الحصول على الاستمارات الموزعة. والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها حسب المصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (12) عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

المصرف	عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
مصرف الجمهورية	15	15	100.00
مصرف شمال أفريقيا	15	14	93.33
مصرف التجاري الوطني	15	15	100.00
المجموع	45	44	97.78

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 97.78% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة.

ثانياً: ترميز البيانات:

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (2).

جدول رقم(13) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (13) يكون متوسط درجة الموافقة (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن (3) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) Statistical Package for (Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

ثالثا : اختبار الثبات والصدق : **Reliability and Validate**.

للتأكد من ثبات وصدق " أداة الدراسة " قام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور . فكانت النتائج كما بالجدول رقم (14).

جدول رقم (14) نتائج اختبار الثبات والصدق.

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	مستوى تطبيق لإستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.	7	0.601	0.778
2	مستوى تطبيق لإستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.	7	0.641	0.800
3	مستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية	7	0.628	0.792
4	مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية	28	0.681	0.825

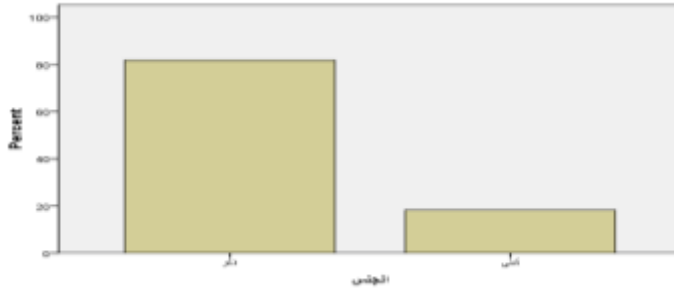
من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور تتراوح بين (0.601 إلى 0.641) ولجميع المحاور (0.681) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.775 إلى 0.800) ولجميع المحاور (0.825) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعاً : خصائص مفردات عينة الدراسة.

5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

جدول رقم (15) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

النسبة %	العدد	الجنس
81.8	36	ذكر
18.2	8	أنثى
100.0	44	المجموع



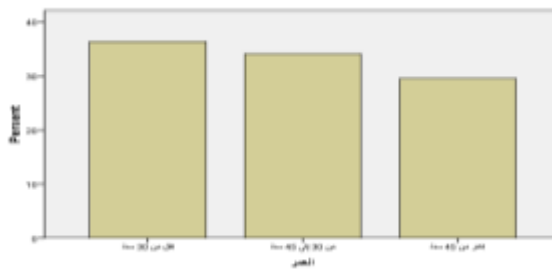
شكل رقم (6) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (6) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (81.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (18.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

6- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر.

جدول رقم (16) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	16	36.4
من 30 إلى 45 سنة	15	34.1
أكثر من 45 سنة	13	29.5
المجموع	44	100.0



شكل رقم (7) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

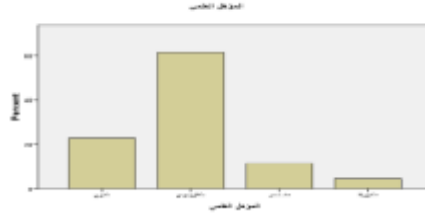
من خلال الجدول رقم (16) والشكل رقم (7) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (36.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى 45 سنة ويمثلون نسبة (34.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن أعمارهم أكثر من 45 سنة ويمثلون نسبة (29.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

وبصورة نلاحظ أن معظم مفردات العينة ممن أعمارهم كبيرة وبالتالي يكون لديهم القدرة على تفهم مشكلة الدراسة.

7- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (17) التوزيع التكراري والنسبي للمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
22.7	10	ثانوي
61.4	27	بكالوريوس
11.4	5	ماجستير
4.5	2	دكتوراة
100.0	44	المجموع



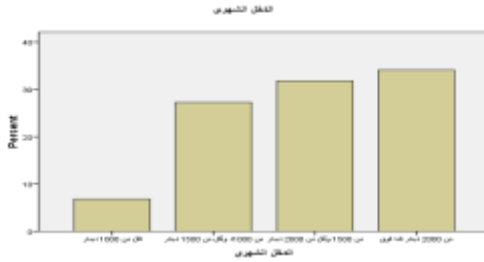
شكل رقم (8) التمثيل البياني للتوزيع النسبي للمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

من خلال الجدول (17) والشكل رقم(8) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس ويمثلون نسبة (61.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية ثانوي ويمثلون نسبة (22.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (11.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية دكتوراه ويمثلون نسبة (4.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الدخل الشهري.

جدول رقم (18) التوزيع التكراري والنسبي للمفردات عينة الدراسة حسب الدخل الشهري.

النسبة %	العدد	الدخل الشهري
6.8	3	أقل من 1000 دينار
27.3	12	من 1000د وأقل من 1500 دينار
31.8	14	من 1500 وأقل من 2000 دينار
34.1	15	من 2000 دينار فما فوق
100.0	44	Total



شكل رقم (9) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الدخل الشهري.

من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (9) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة دخولهم الشهري من 2000 دينار فما فوق ويمثلون نسبة (34.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن دخولهم الشهري من 1500 وأقل من 2000 دينار ويمثلون نسبة (31.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن دخولهم الشهري من 1000د وأقل من 1500 دينار ويمثلون نسبة (27.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن دخولهم الشهري اقل من 1000 دينار ويمثلون نسبة (6.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

خامسا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

1- مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بنى وليد.

جدول رقم (19) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بنى وليد. ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	لا يوجد لدى المصرف فروع مصرفية كافية	00	2	7	31	4	عالية
		النسبة %	4.5	15.9	70.5	9.1	
2	لا يوجد لدى المصرف فروع مصرفية كافية	00	1	11	27	5	عالية
		النسبة %	2.3	25.0	61.4	11.4	
3	لا يوجد لدى المصرف فروع او صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية	00	00	2	26	16	عالية
		النسبة %	0.0	4.5	59.1	36.4	
4	يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المصرفية	00	3	21	15	5	متوسطة
		النسبة %	6.8	47.7	34.1	11.4	

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
	الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية						
5	يعكس السلوك الجيد للموظفين	00	4	12	16	12	12
	سهولة الوصول للخدمات المصرفية	0.0	9.1	27.3	36.4	27.3	عالية
6	تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات في الحصول على الاقتراض	1	6	22	10	5	متوسطة
	يوجد صحابة في تقديم الخدمات المالية بين العملاء	00	1	8	21	14	عالية
7		0.0	2.3	18.2	47.7	31.8	عالية

من خلال الجدول رقم (19) يلاحظ أن:

- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. لا يوجد لدي المصرف فروع مصرفية كافية.
2. لا يوجد لدي المصرف فروع مصرفية كافية.
3. لا يوجد لدي المصرف فروع او صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية.
4. يعكس السلوك الجيد للموظفين سهولة الوصول للخدمات المصرفية.
5. يوجد صحابة في تقديم الخدمات المالية بين العملاء.

أ- درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية: -

1. يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية.
 2. تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات في الحصول على الاقتراض.
- ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (20)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (20) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	لا يوجد لدي المصرف فروع مصرفية كافية	3.84	.645	-5.259	.000
2	لا يوجد لدي المصرف صرفات آلية كافية	3.82	.657	-5.145	.000
3	لا يوجد لدي المصرف فروع او صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية	4.32	.561	-5.855	.000
4	يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية	3.50	.792	-3.539	.000
5	يعكس السلوك الجيد للموظفين سهولة الوصول للخدمات المصرفية	3.82	.947	-4.306	.000
6	تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات في الحصول على الاقتراض	3.27	.924	-1.910	.056
7	يوجد صحابة في تقديم الخدمات المالية بين العملاء	4.09	.772	-5.234	.000

من خلال الجدول رقم (20) يلاحظ أن:

أ. الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. لا يوجد لدي المصرف فروع مصرفية كافية.
2. لا يوجد لدي المصرف صرفات آلية كافية.
3. لا يوجد لدي المصرف فروع أو صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية.
4. يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية.
5. يعكس السلوك الجيد للموظفين سهولة الوصول للخدمات المصرفية
6. يوجد صحابة في تقديم الخدمات المالية بين العملاء

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات في الحصول على الاقتراض.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (21)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (21) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.	3.8084	.38474	13.938	.000

من خلال الجدول رقم (21) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (13.938) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.8084) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. حيث أن:

1. لا يوجد لدي المصرف فروع مصرفية كافية.
2. لا يوجد لدي المصرف صرافات آلية كافية.
3. لا يوجد لدي المصرف فروع او صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية.
4. يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية.
5. يعكس السلوك الجيد للموظفين سهولة الوصول للخدمات المصرفية.

6. يوجد صحابة في تقديم الخدمات المالية بين العملاء.

2. مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية

الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

جدول رقم (22) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	التعامل النشط لحساباتي	1	1	10	29	3	
	المصرفية ايداعا وسحبا	2.3	2.3	22.7	65.9	6.8	عالية
2	من خلال حسابي المصرفي	9	12	15	8	00	
	استطعت القيام بالإدخار	20.5	27.3	34.1	18.2	0.0	متوسطة
3	من خلال حسابي المصرفي	4	7	7	24	2	
	استطعت تسديد مدفوعاتي المختلفة	9.1	15.9	15.9	54.5	4.5	عالية
4	من خلال تعاملتي المصرفي	5	17	15	5	2	
	استطعت الحصول على قرض	11.4	38.6	34.1	11.4	4.5	منخفضة
5	من خلال تعاملتي المصرفي	2	5	2	28	7	
	تمكنت من استخدام الخدمات الالكترونية	4.5	11.4	4.5	63.6	15.9	عالية
6	بساطة وسهولة إجراءات	00	8	19	13	4	
	المعاملات المصرفية بالمصرف	0.0	18.2	43.2	29.5	9.1	متوسطة
7	وجود صعوبة في الحصول	1	2	6	15	20	
	على السيولة من المصرف سواءا بن الشباك أو من المصرف الالى	2.3	4.5	13.6	34.1	45.5	عالية جدا

من خلال الجدول رقم (22) يلاحظ أن:

ب- درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

1. وجود صعوبة في الحصول على السيولة من المصرف سواء من الشباك أو من المصرف الالى.

ت- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. من خلال تعاملتي المصرفي تمكنت من استخدام الخدمات الالكترونية.

2. من خلال حسابي المصرفي استطعت تسديد مدفوعاتي المختلفة.

3. التعامل النشط لحساباتي المصرفية ايداعا وسحبا.

ث- درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية:

1. بساطة وسهولة إجراءات المعاملات المصرفية بالمصرف.

2. من خلال حسابي المصرفي استطعت القيام بالإدخار.

ج- درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

1. من خلال تعاملي المصرفي استطعت الحصول على قرض.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (23) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	التعامل النشط لحساباتي المصرفية ايداعا وسحبا	3.73	.727	-4.667 ^a	.000
2	من خلال حسابي المصرفي استطعت القيام بالإدخار	2.50	1.023	-3.017 ^b	.003
3	من خلال حسابي المصرفي استطعت تسديد مدفوعاتي المختلفة	3.30	1.091	-1.653 ^a	.098
4	من خلال تعاملي المصرفي استطعت الحصول على قرض	2.59	.996	-2.471 ^b	.013
5	من خلال تعاملي المصرفي تمكنت من استخدام الخدمات الالكترونية	3.75	1.014	-3.870 ^a	.000
6	بساطة وسهولة إجراءات المعاملات المصرفية بالمصرف	3.30	.878	-2.162 ^a	.031
7	وجود صعوبة في الحصول على السيولة من المصرف سواء من الشباك أو من المصرف الالى	4.16	.987	-4.859 ^a	.000

من خلال الجدول رقم (24) يلاحظ أن:

أ. الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة

الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. التعامل النشط لحساباتي المصرفية ايداعا وسحبا.
2. من خلال تعاملي المصرفي تمكنت من استخدام الخدمات الالكترونية.
3. بساطة وسهولة إجراءات المعاملات المصرفية بالمصرف.
4. وجود صعوبة في الحصول على السيولة من المصرف سواءا من الشباك أو من المصرف الالى.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

أ- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1. من خلال حسابي المصرفي استطعت تسديد مدفوعاتي المختلفة.
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.

ب. الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) للعبارة التالية:

1. من خلال حسابي المصرفي استطعت القيام بالإدخار.
 2. من خلال تعاملي المصرفي استطعت الحصول على قرض.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود انخفاض معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (24)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام التعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد	3.3312	.54400	4.038	43	.000

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (24) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

من خلال الجدول رقم (24) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.038) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.3312) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد حيث أن:

1. التعامل النشط لحساباتي المصرفية ايداعا وسحبا.
2. من خلال تعامل العملاء تمكنوا من استخدام الخدمات الالكترونية.
3. بساطة وسهولة إجراءات المعاملات المصرفية بالمصرف.
4. وجود صعوبة في الحصول على السيولة من المصرف سواء من الشباك أو من المصرف الالى.

2- مستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

جدول رقم (25) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المصرفية	18.2	11.4	15.9	50.0	4.5	عالية
	التكرار النسبة%	8	5	7	22	2	

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
2	استمرار المصرف في التثقيف والترويج المصرفي لخدماته	00	1	16	23	4	عالية
	النسبة%	0.0	2.3	36.4	52.3	9.1	عالية
3	الحماية والأمان للخدمات المصرفية المقدمة من المصرف	00	00	8	28	8	عالية
	النسبة%	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	عالية
4	التحديث والصيانة لوسائل وأجهزة الخدمات المصرفية	00	5	22	13	4	متوسطة
	النسبة%	0.0	11.4	50.0	29.5	9.1	متوسطة
5	يعمل المصرف على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية	00	1	15	22	6	عالية
	النسبة%	0.0	2.3	34.1	50.0	13.6	عالية
6	السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها المصرف	1	13	15	13	2	متوسطة
	النسبة%	2.3	29.5	34.1	29.5	4.5	متوسطة
7	وجود انقطاعات متكررة بين القصيرة والمتوسطة الأجل للخدمات الإلكترونية	3	10	12	14	5	عالية
	النسبة%	6.8	22.7	27.3	31.8	11.4	عالية

من خلال الجدول رقم (25) يلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المصرفية.
2. استمرار المصرف في التثقيف والترويج المصرفي لخدماته.
3. الحماية والأمان للخدمات المصرفية المقدمة من المصرف.
4. يعمل المصرف على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية.
5. وجود انقطاعات متكررة بين القصيرة والمتوسطة الأجل للخدمات الإلكترونية.

ب- درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية:

1. التحديث والصيانة لوسائل وأجهزة الخدمات المصرفية.
 2. السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها المصرف.
- ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم استخدام اختبار

ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (26)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (26) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المصرفية	3.11	1.243	-3.42 ^a	.733
2	استمرار المصرف في التثقيف والترويج المصرفي لخدماته	3.68	.674	-4.704 ^a	.000
3	الحماية والأمان للخدمات المصرفية المقدمة من المصرف	4.00	.610	-5.562 ^a	.000
4	التحديث والصيانة لوسائل وأجهزة الخدمات المصرفية	3.36	.810	-2.748 ^a	.006
5	يعمل المصرف على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية	3.75	.719	-4.738 ^a	.000
6	السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها المصرف	3.05	.939	-3.33 ^a	.739
7	وجود انقطاعات متكررة بين القصيرة والمتوسطة الأجل للخدمات الالكترونية	3.18	1.126	-1.057 ^a	.291

من خلال الجدول رقم (26) يلاحظ أن:

الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. استمرار المصرف في التثقيف والترويج المصرفي لخدماته.
 2. الحماية والأمان للخدمات المصرفية المقدمة من المصرف.
 3. التحديث والصيانة لوسائل وأجهزة الخدمات المصرفية.
 4. يعمل المصرف على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات:

أ- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المصرفية.

2. السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها المصرف.

3. وجود انقطاعات متكررة بين القصيرة والمتوسطة الأجل للخدمات الالكترونية.

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (27) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (27) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.	3.4481	.33692	8.821	43	.000

من خلال الجدول رقم (27) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (8.821) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4481) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد. حيث أن:

1. استمرار المصرف في التثقيف والترويج المصرفي لخدماته.
2. الحماية والأمان للخدمات المصرفية المقدمة من المصرف.
3. التحديث والصيانة لوسائل وأجهزة الخدمات المصرفية.

4. يعمل المصرف على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية.

سابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (28)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (28) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية	3.5292	.28814	12.183	.000

من خلال الجدول رقم (28) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (12.183) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.5292) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية حيث أن:

1. يوجد انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.
2. وجود انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.
3. وجود انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

سادساً: نتائج البحث:

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث ووفقاً لاستجابة مفردات عينة البحث يمكننا عرض النتائج العامة للبحث في المحاور التالية:

- 1- معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (81.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (18.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
- 2- معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (36.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى 45 سنة ويمثلون نسبة (34.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
- 3- معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس ويمثلون نسبة (61.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية ثانوي ويمثلون نسبة (22.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
- 4- معظم مفردات عينة الدراسة دخولهم الشهري من 2000 دينار فما فوق ويمثلون نسبة (34.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن دخولهم الشهري من 1500 وأقل من 2000 دينار ويمثلون نسبة (31.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
- 5- يوجد انخفاض في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية حيث أن:
 - أ- يوجد انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية انتشار ووصول الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.
 - ب- وجود انخفاض في مستوى تطبيق إستراتيجية الاستخدام والتعامل بالخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.
 - ت- وجود انخفاض في بمستوى تطبيق إستراتيجية جودة تطور الخدمات المالية في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بني وليد.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

قامت الدراسة بتناول مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية من حيث الإطار النظري المفترض لها ومن الإطار العملي التحليلي للبيانات المتوفرة عينة الدراسة (المصارف التجارية العاملة في مدينة بني وليد) من خلال التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات وما نتج عن إجابات صحيفة الاستبيان التي إستهدفت (المصارف، العملاء).

وتتلخص اهم الإستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة في النقاط التالية:

1. وجود ارتفاع في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي في المصارف الليبية من وجهة نظر إدارة المصارف المتمثلة في الموظفين وهو ما دلت عليه إجاباتهم على صحيفة الاستبيان.

2. وجود إنخفاض في مستوى تطبيق مفهوم الشمول المالي واستراتيجياته من وجهة نظر العملاء وذلك خلال إستيائهم من النمط الإداري المستخدم في تقديم الخدمات المصرفية.
 3. إن التباين في وجهات النظر بين المصارف التجارية من جهة والعملاء من جهة اخري يدل على الفجوة التي تتسم بها العلاقة بين المصارف وعملائها.
 4. ضعف البنية التحتية لتقنية الاتصالات وعدم إستقرار السياسي والاقتصادي له دور كبير في وصول الخدمات المالية وجوبتها بالإضافة الى غياب دور الجهات الرقابية للسلطات النقدية وتنامي وجود السوق الموازي للمصرف العملات الأجنبية جعل الخدمات تصل لشرائح معينة وتغيب عن معظمها.
- ثانيا التوصيات:**

بعد التوصل إلى الاستنتاجات السابقة فإنه يمكن إقتراح التوصيات التالية:

1. ضرورة أن تقوم السلطات النقدية بدورها الرقابي الفعال حتى تتهيئة الظروف والبيئية المناسبة لتطبيق مفهوم الشمول المالي والإستفادة من إستراتيجياته التي لها أثار إيجابية على القطاع المصرفي ككل.
2. العمل على تحسين شبكة الاتصالات وشبكة المعلومات الدولية بإعتبار أن معظم المصارف بدأت تعمل وفقاً لتقنية الإدارة الالكترونية والتطبيقات المصرفية.
3. ضرورة قيام المصارف التجارية تطوير خدماتها المالية وارضاء جميع الشرائح التي تتعامل معها وتدعيم جود الشمول المالي وزيادة الميزة التنافسية في القطاع المصرفي.
4. زيادة القنوات التسويقية والترويجية للخدمات المالية وضرورة تثقيف ونشر الوعي المصرفي وجذب المزيد من العملاء الامر الذي يؤدي الى زيادة النشاط الاقتصادي.

المراجع:

- 1- سمير كامل عاشور- سامية أبو الفتوح الإختبارات اللامعلمية - الطبعة الأولى معهد البحوث والاحصاء - 1995.
- 2- عابد نخلة رزق الله - دليل الباحثين في التحليل الإحصائي - الطبعة الأولى دار الكتاب - القاهرة 2002.
- 3- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي - الإحصاء في العلوم الإدارية والتطبيقية دار الشروق - عمان الطبعة الأولى 1997.
- البحوث والمقالات العلمية:
- 4- بشار العرافي، زهراء لنعيمة (الشمول المالي واثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية (عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثاني لجامعة أربيل للعلوم الإداري والمالية كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل (2018).
- 5- جازيه حسنى تقييم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية 2020.
- 6- حنان الطيب - مفهوم الشمول المالي - صندوق النقد العربي 2020 العدد 1 ابوظبي.
- 7- رفيقة بن عيشوية - التمويل الإسلامي - ودوره في تعزيز الشمول المالي مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية العدد 2 جامعة البليدة الجزائر .
- 8- سمير عبد الله - واقع الشمول المالي في فلسطين معهد الأبحاث الاقتصادية 2016.
- 9- سهير بن ساسي، شجود بوطبح - دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية 2020.
- 10- صورية شني، السعيد بن لخضر - أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، مجلة البحوث في العلوم المالية العدد 2 جامعة المسيلة الجزائر .
- 11- فضيل الضيف - تحديد الشمول المالي في الجزائر - مجلة إدارة الاعمال العلوم الاقتصادية العدد 1 جامعة الحلفة الجزائر 2020.
- 12- البنك الدولي الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرضاء من خلال الرابط:
http ; // www.albank_albawli.org/ar/topic/finanilnclusion/orerview.
- 13- د/ محمود مهدي البياتي / تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS - الطبعة الأولى - دار الحامد - عمان- (2005) .
- 14- د/ عابدة نخلة رزق الله - دليل الباحثين في التحليل الإحصائي - الطبعة الأولى- دار الكتب- القاهرة - 2002.
- 15- د/ سمير كامل عاشور وسامية أبو الفتوح - الإختبارات اللامعلمية - الطبعة الأولى- معهد الإحصاء - 1995.

Institutional Perspectives on Accounting Reforms in the Libyan Financial Sector: An Analysis of Decision-Making Processes

Mr. Mohammed Abu Reemah Ahmed Muftah

Bani Waleed University- Libya

mohammedabdallah@bwu.edu.ly

Submission date:

17/11/2023

Acceptance date:

23/12/2023

Publication date:

31/03/2024

1. Abstract:

The prevalence of International Financial Reporting Standards (IFRS) has been a defining feature of the global push for accounting standardization for many years. However, a significant change in focus towards reforms in public sector accounting became evident in the late 1990s. This study delves into the motivations behind Libya's adoption of public sector accrual accounting reforms, with a focus on the pressures influencing decision-making among key officials in both national and international contexts. Specifically, the research explores how the state, as an emerging economy, navigates and reconciles these pressures. Most of the current literature on public sector accounting reforms concentrates on the implementation phases of standards within a country. Conversely, there is a lack of research examining the decision-making processes that precede the practical application of accrual accounting reforms. The findings suggest that the state must balance two primary sources of pressure: demand pressures from the public seeking greater accountability on a national level and supply pressures from international financial institutions seeking increased transparency on a global scale.

This study seeks to enhance the current body of literature by investigating the decision-making processes preceding the implementation of international standards in public sector accounting reforms. It emphasizes the crucial influence of institutions in shaping these decision-making procedures, illuminating potential discrepancies between the stated reasons for government accounting reforms in developing countries and their underlying motivations.

Keywords: The Libyan financial sector, decision-making, accounting reforms, International Public Sector Accounting Standards 'IPSAS'.

2. Introduction

Accounting reforms are critical in ensuring transparency, accountability, and good governance in the financial sector. In Libya, the need for accounting reforms has been widely acknowledged, given the country's history of corruption and mismanagement of public funds. Accounting reforms aim to improve financial reporting and accounting practices, enhance financial management, and build public trust in the financial sector [1].

However, the success of accounting reforms in Libya depends on various factors, including the decision-making processes that inform the reforms. Institutions play a crucial role in shaping the decision-making processes in accounting reforms[2]. Thus, an analysis of institutional perspectives on accounting reforms in the Libyan financial sector is critical in understanding the challenges and opportunities for implementing accounting reforms in Libya.

The objective of this paper is to examine the institutional viewpoints concerning accounting reforms within the Libyan financial sector. This examination will center on the decision-making procedures, with specific attention to the functions played by significant institutions, such as the Central Bank of Libya, the Ministry of Finance, and the National Oil Corporation. Furthermore, the paper will explore the hurdles and prospects associated with the execution of accounting reforms in Libya, encompassing issues such as political instability, limited institutional capabilities, and opposition to change.

In a broader context, this paper aims to enhance comprehension of the institutional forces that mold accounting reforms within the Libyan financial sector. The knowledge generated by this investigation has the potential to influence policy-making and steer forthcoming endeavors aimed at accounting reforms in Libya and nations encountering analogous obstacles.

This article fills the void in existing research related to the presumed advantages of implementing accrual accounting reforms in the public sector, particularly in terms of efficiency, accountability, and transparency. While scholars such as [3-5] have called for a comprehensive global analysis of these assertions, this study underscores the significance of conducting research tailored to individual countries due to the unique variables that can impact the implementation and consequences of such reforms. The present article is dedicated to exploring the determinants influencing the worldwide adoption of accrual accounting reforms within the public sector of Libya. Specifically, the study investigates the equilibrium of pressures that instigate, progress, and disseminate these reforms. The research queries addressed in this paper encompass the motives behind the initiation and execution of accrual accounting reforms in Libya's public sector, along with the various origins of pressure shaping the reform process. Furthermore, the study endeavors to scrutinize how these pressures are managed within the national and international contexts of an emerging economy such as Libya.

3. Methodology:

This research adopts a qualitative research approach, utilizing semi-structured interviews and document analysis as the primary techniques for gathering data[6]. The

study's participants comprise influential individuals engaged in the accounting reform efforts within the Libyan financial sector, including personnel from significant entities such as the Central Bank of Libya (CBL), the Ministry of Finance (MOF), the Court of Accounting (COA), and the National Oil Corporation (NOC), in addition to representatives from civil society organizations.

Semi-structured interviews were conducted through both in-person and online interactions, utilizing open-ended questions to extract participants' perspectives on the driving forces behind accounting reforms in Libya, the challenges these reforms faced, and the potential benefits they could bring. These interviews were recorded, transcribed, and then analyzed using thematic analysis, involving the identification of recurring patterns and themes within the data.

The document analysis involved reviewing official reports, policy documents, and other relevant materials to gain insights into the decision-making processes and institutional perspectives on accounting reforms in Libya. The data obtained from the document analysis were also subjected to thematic analysis to identify key themes and patterns.

The research outcomes were scrutinized through the lens of institutional theory, incorporating concepts like legitimacy and transnational governance to furnish a thorough comprehension of the institutional forces molding accounting reforms in Libya. Recognized constraints of this study encompass the relatively limited sample size and the potential for partiality in the data garnered from interviews and document analysis. Nevertheless, measures were taken to alleviate these limitations by drawing on multiple data sources and cross-referencing the findings.

The initial series of interviews took place in January 2023, involving three representatives from national professional accounting associations. In April 2023, an additional round of interviews was conducted, which included six government officials from the Ministry of Finance (MOF) and the National Oil Corporation (NOC), three members from the Central Bank of Libya (CBL), and three members from the Court of Accounting COA.

To fill the voids that became apparent during the scrutiny of data gathered in the initial two rounds of interviews and to gain fresh insights into the developments within the decision-making process, select interviewees were re-engaged via Skype or telephone interviews in May 2023. Notably, all these interviewees occupied prominent positions in their organizations and held pivotal roles in the decision-making proceedings.

4. Discussion

This paper delves into the public sector and constructs a narrative detailing the events that molded the decision-making process leading to convergence. Libya's choice to align with International Public Sector Accounting Standards (IPSAS) in the public sector stemmed from a blend of transnational and national institutional forces. These influences were perceived as demand pressures originating from local elements and supply pressures emerging from global elements. The transnational institutional influences left their mark through preexisting connections between local and global institutional spheres. The subsequent sections explore the occurrences and origins of influence that contributed to the emergence of both demand and supply pressures on the state, underscoring its pivotal role as a decision-maker in this context.

4.1 Socio-political Institutional Factors Affecting Decision-Making

Socio-political institutions had a substantial impact on the decision-making process. These institutions played a crucial role in shaping and guiding the decision-making process. They exerted their influence through various means, such as political ideologies, power dynamics, and social norms.

The decision-making process was notably shaped by political beliefs and doctrines. Different political parties or groups may have had distinct perspectives on the issue at hand, which influenced their positions and actions [7]. These ideologies could be rooted in principles such as economic liberalism, social democracy, or state interventionism, each of which could have different implications for the decision-making process.

Power dynamics within the society also played a pivotal role. Individuals or groups with greater political, economic, or social power were more likely to have their preferences and interests reflected in the decision-making process [8]. This could lead to the prioritization of certain agendas or the marginalization of others.

Furthermore, social norms and values prevalent in the society influenced the decision-making process. Cultural, religious, or ethical beliefs could shape the priorities and considerations of decision-makers. Public sentiment and grassroots movements similarly contributed to melding the decision-making process by impacting the perspectives and behaviors of policymakers [9].

On the whole, the impact of socio-political institutions on the decision-making process was intricate, spanning across political doctrines, authority structures, and societal conventions. These influences shaped the perspectives, priorities, and actions

of decision-makers, ultimately impacting the outcomes of the decision-making process.

4.2 Power balance and local legitimacy

IPSAS requires that all numerical data in the final accounts should include comparative information from the prior period. However, with the exception of the finance account summary statements, this essential comparative data, which helps in understanding changes in government activities from one year to the next, is presently absent [10]. We propose that comparative information for the preceding year be incorporated into all government annual financial statements. Preparing for the institutionalization of accrual accounting practices involves several key steps and considerations. These actions aim to facilitate the adoption and integration of accrual accounting principles within an organization or broader institutional framework [11]. Here are some important aspects to consider:

1. **Policy Development:** Develop clear and comprehensive policies that outline the rationale, objectives, and guidelines for implementing accrual accounting practices. These policies should address key aspects such as financial reporting standards, recognition and measurement criteria, and disclosure requirements.
2. **Capacity Development:** Allocate resources towards training and capacity development initiatives aimed at improving the expertise and knowledge of personnel engaged in financial management and accounting. This may include training on accrual accounting principles, financial analysis, reporting techniques, and relevant software applications.
3. **Systems and Processes:** Assess and upgrade financial systems and processes to support accrual accounting. This may involve implementing or modifying accounting software, establishing new procedures for data collection and validation, and ensuring compatibility with reporting standards.
4. **Stakeholder Engagement:** Engage relevant stakeholders, including management, staff, auditors, and regulatory bodies, to foster understanding and buy-in for the transition to accrual accounting. This may involve conducting workshops, seminars, or information sessions to communicate the benefits and implications of the change.
5. **Pilot Projects and Testing:** Consider implementing pilot projects or conducting trials to assess the feasibility and effectiveness of accrual accounting practices in specific areas or departments. This allows for fine-tuning and identification of potential challenges before full-scale implementation.
6. **Change Leadership:** Create a change leadership plan to effectively manage and overcome any potential resistance or obstacles linked to the implementation of

accrual accounting. This may include clear communication plans, stakeholder consultations, and strategies to address concerns or barriers.

7. **Supervision and Assessment:** Put in place systems to oversee and assess the execution of accrual accounting methods. Regular assessments can help identify areas for improvement, ensure compliance with reporting standards, and track the impact of the changes on financial management and decision-making.
8. **Sustained Enhancement:** Cultivate an environment of ongoing improvement by promoting feedback, drawing insights from experiences, and adjusting accrual accounting practices as necessary. This guarantees the continual enhancement and streamlining of procedures as time progresses.

By following these steps and considering these aspects, organizations can better prepare for the institutionalization of accrual accounting practices, enabling more transparent, reliable, and informative financial reporting.

The research put forth the idea that enhancing the alignment of national standards with IPSAS requirements would be advantageous. Furthermore, it underscored the significance of deliberating any alterations in accounting policy at the national level rather than the provincial level. It seems that these suggestions were given due consideration as advancements were made in the pursuit of convergence with IPSAS.

To gain a comprehensive grasp of the potential ramifications of these influences on the decision-making process regarding convergence, it is imperative to take into account the broader institutional backdrop of well-established interactions between the government and international financial institutions (IFIs). Over time, the increasing focus on accountability initiatives has induced institutional shifts in the lending agreements of IFIs [12]. For example, IFIs now mandate that recipient funds adhere to global financial reporting standards, creating a conduit through which the state faces supply pressures. By investigating how transnational influences lead to local institutional modifications, we can improve our comprehension of the diffusion of international accounting standards and procedures on a global scale.

4.3 Strategies for dismantling current institutional norms.

The de-institutionalization of existing practices involves a deliberate process of removing or reducing the influence and prevalence of current institutional practices within an organization or system [13]. This can be a challenging endeavor as it requires a systematic approach to dismantle established norms, routines, and structures. Here are some considerations for planning the de-institutionalization of existing practices:

1. **Transformation Management Plan:** Formulate an extensive transformation management plan that delineates the actions, schedules, and resources essential for the process of undoing institutional practices. This entails recognizing likely obstacles or opposition to change and devising efficient tactics for their resolution.
2. **Pilot Projects and Experimentation:** Consider implementing pilot projects or conducting small-scale experiments to test alternative practices and gather evidence of their effectiveness. This allows for learning and adjustment before broader implementation.
3. **Communication and Transparency:** Communicate the reasons, benefits, and progress of the de-institutionalization process to all stakeholders. Ensure transparency in decision-making and provide regular updates to foster trust and understanding.
4. **Vision and Goals:** Define a clear vision and set of goals for the de-institutionalization process. This includes articulating the desired future state and the rationale for change, highlighting the benefits that will be achieved by replacing or modifying existing practices.
5. **Education and Skill Development:** Offer training and skill development initiatives to empower staff with the essential competencies and information required to welcome and implement novel procedures. This could entail workshops, guidance, apprenticeship, or external expertise to facilitate the shift.
6. **Assessment and Evaluation:** Begin by conducting a comprehensive assessment and evaluation of the current practices to identify the specific aspects that need to be de-institutionalized. This involves analyzing the underlying norms, values, rules, and processes that support these practices.
7. **Monitoring and Feedback:** Establish mechanisms to monitor the progress and outcomes of the de-institutionalization process. Gather feedback from stakeholders, evaluate the effectiveness of the new practices, and make necessary adjustments based on lessons learned.
8. **Continuous Improvement:** Emphasize a culture of continuous improvement by encouraging ongoing evaluation and adaptation of practices. Regularly review the effectiveness and impact of the de-institutionalization efforts to ensure the desired outcomes are achieved.
9. **Stakeholder Engagement:** Engage key stakeholders, including employees, management, and relevant external parties, to gain their support and involvement in the de-institutionalization process. Foster open communication channels and involve stakeholders in decision-making to ensure a sense of ownership and commitment to the proposed changes.

By following these considerations, organizations can effectively plan and execute the de-institutionalization of existing practices, paving the way for the adoption of new, more efficient, and relevant practices that align with evolving needs and objectives.

4.4 Global supply pressures on the state

Global supply pressures on the state refer to the influences exerted by international factors and actors that impact the decision-making and policy choices of a nation. These pressures stem from various global dynamics, including economic, political, and social forces [14]. Here are some examples of global supply pressures on the state:

1. **Economic Integration:** Participation in global trade agreements and economic integration initiatives can create supply pressures on the state. Compliance with international trade regulations, market access demands, and competition from global players can influence the state's policies and decisions.
2. **International Financial Institutions (IFIs):** IFIs such as the World Bank, International Monetary Fund (IMF), and regional development banks may impose conditions on loans and financial assistance. These conditions often include policy reforms, structural adjustments, and adherence to international standards, thereby influencing the state's decision-making process.
3. **International Standards and Regulations:** Global standards and regulations in areas such as finance, accounting, environmental protection, human rights, and labor practices can exert supply pressures on the state. Compliance with these standards may be necessary to maintain international relationships, secure investment, or access global markets.
4. **Technological Advancements:** Rapid advancements in technology and digital transformation have global implications. The state may face pressure to adopt and regulate emerging technologies, ensure data privacy and security, and keep pace with global digital trends to remain competitive and attract investment.
5. **Transnational Advocacy Networks:** Non-governmental organizations (NGOs), civil society groups, and transnational advocacy networks often influence global discourse and policy agendas. Their campaigns and advocacy efforts can create supply pressures on the state to address issues such as human rights, environmental sustainability, and social justice.
6. **Global Norms and Values:** Shifting global norms and values, such as the growing emphasis on sustainability, social responsibility, and inclusive governance, can influence the state's decision-making. Governments may face pressure to align their policies with these evolving global norms to maintain legitimacy and international cooperation.
7. **International Agreements and Treaties:** Participation in international agreements and treaties, such as climate change accords, trade agreements, and

human rights conventions, can create supply pressures on the state. Compliance with the commitments made in these agreements often shapes domestic policies and decision-making processes.

Understanding and managing these global supply pressures is essential for governments to navigate the complexities of the globalized world and make informed decisions that balance international obligations with domestic priorities.

4.5 The institutionalization of new practices

The institutionalization of new practices refers to the process of embedding and integrating novel approaches, norms, and routines into the established structures and systems of an organization or society. It involves formalizing and standardizing these practices to ensure their sustainability and acceptance over time. Key considerations for the institutionalization of new practices include providing a clear policy and guidelines [15]. Develop clear policies and guidelines that outline the objectives, principles, and expected outcomes of the new practices. These documents provide a framework for implementation and serve as a reference for stakeholders.

Provide comprehensive training and capacity-building programs to equip individuals and teams with the necessary skills and knowledge to adopt and implement the new practices effectively. This can include workshops, seminars, on-the-job training, and mentoring. Furthermore, Leaders play a critical role in the institutionalization process by demonstrating commitment, championing the new practices, and serving as role models for others [15]. They should communicate the importance of the practices, address concerns, and provide necessary support to facilitate adoption.

Engage key stakeholders, including employees, managers, and external partners, throughout the institutionalization process. Seek their input, address their concerns, and involve them in decision-making to foster ownership and commitment to the new practices.

Implement a comprehensive communication strategy to raise awareness about the new practices, their benefits, and the rationale behind them. Regularly communicate updates, success stories, and lessons learned to ensure transparency and build support [16].

Align the new practices with existing organizational structures, processes, and systems to facilitate integration and minimize disruptions. Identify synergies and adapt or modify existing systems as necessary to accommodate the new practices [17]. Establish

mechanisms to monitor and evaluate the implementation and impact of the new practices. Collect feedback, measure outcomes, and identify areas for improvement. Regularly review and update the practices based on evaluation results [18].

Recognize and reward individuals and teams that demonstrate excellence in implementing the new practices. Establish incentives such as performance-based bonuses, promotions, or public recognition to motivate and reinforce desired behaviours. Foster a culture of continuous learning and adaptation to ensure the ongoing effectiveness of the institutionalized practices [19]. Encourage feedback, encourage innovation, and facilitate knowledge-sharing among stakeholders.

Organizations can increase the likelihood of successful institutionalization of new practices, leading to their long-term adoption, integration, and sustainability within the organizational or societal context.

5. Conclusion

The principal aim of this study was to investigate the factors and forces propelling public sector accounting reforms in Libya, and how these dynamics are managed within the country's specific context. The interplay between demand and supply pressures frequently materializes through triggering events, responsive actions, and negotiations among diverse stakeholders, culminating in changes to accounting procedures. Triggering events include incidents like political scandals and governmental initiatives designed to reform the public sector. The findings of this research revealed that the initiation and execution of public sector accounting reforms in Libya were driven by socio-political demand pressures originating from the national context and global supply pressures emanating from the transnational sphere. Regarding the equilibrium of pressures, the study underscores the greater significance of demand pressures for the government, with supply pressures emerging as a response to addressing these demands.

In the course of this investigation, a noteworthy gap in the existing body of literature became apparent—specifically, the lack of studies scrutinizing the decision-making processes that preceded the execution of accrual accounting reforms. This study bridges that gap and offers three significant contributions.

Primarily, this study provides an empirical contribution by investigating the decision-making process preceding the adoption of international standards in public sector accounting reforms. The research emphasizes the significant influence of institutional factors in shaping these decision-making procedures. Additionally, the role of these institutional influences highlights potential discrepancies between the

publicly stated justifications and the underlying motivations behind government accounting reforms conducted by developing countries.

Moreover, this paper advances our comprehension of the intricate interplay among various forms of institutional influences spanning local and transnational realms in the context of public sector accrual accounting reforms. While existing institutional literature on accrual accounting reforms in different nations investigates diverse sources and types of pressure affecting decisions related to public sector accounting reforms, the application of institutional perspectives to analyze the equilibrium between demand and supply pressures in accrual accounting reforms is presently limited. Through the use of institutional perspectives to scrutinize these pressures, this analysis provides deeper insights into the underlying rationales and motivations steering accrual accounting reforms in developing countries. Additionally, this study significantly contributes to a broader research landscape on how the International Public Sector Accounting Standards (IPSAS), its advocates, and its adherents work towards presenting these practices as a global remedy to localized issues, such as recurring political scandals. It expands the current body of literature on the decision-making processes propelling accrual accounting reforms in Libya, an area that has been minimally explored, with only recent studies delving into this domain.

References:

1. Aboukhadeer, E.A., S.F. Azam, and A.R.S. Albattat, *Corporate Governance and International Public Sector Accounting Standards (IPSAS) on the Quality of Accounting Information in Libyan Government Sector*. International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., 2023. 8(1): p. 4.
2. Khlif, H., K. Ahmed, and M. Alam, *Accounting regulations and IFRS adoption in francophone North African countries: the experience of Algeria, Morocco, and Tunisia*. The International Journal of Accounting, 2020. 55(01): p. 2050004.
3. Dorn, F., S. Gaebler, and F. Roesel, *Ineffective fiscal rules? The effect of public sector accounting standards on budgets, efficiency, and accountability*. Public Choice, 2021. 186: p. 387-412.
4. Aboukhadeer, E.A. and S.F. Azam, *A Study on International Public Sector Accounting Standards (IPSAS) and the Quality of Accounting Information in Libyan Government Sector*. Journal of International Business and Management, 2022. 5(9): p. 01-25.
5. Binomran, A.M.S., *FACTORS AND BENEFITS MOTIVATING LIBYA'S DECISION TO ADOPT IFRS*. Review of Business, Accounting, & Finance, 2021. 1(1): p. 93-129.
6. Adeoye-Olatunde, O.A. and N.L. Olenik, *Research and scholarly methods: Semi-structured interviews*. Journal of the American college of clinical pharmacy, 2021. 4(10): p. 1358-1367.
7. Daly-Smith, A., et al., *Behaviours that prompt primary school teachers to adopt and implement physically active learning: a meta synthesis of qualitative evidence*. International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity, 2021. 18(1): p. 1-20.
8. Salato, R.C.J., P. Gomes, and C. Ferreira, *Transition to accrual accounting in the public sector of emerging economies*. International Journal of Business Innovation, 2022: p. e27646-e27646.

9. Polzer, T., et al., *Adoption of the International Public Sector Accounting Standards in emerging economies and low-income countries: a structured literature review*. Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management, 2021.
10. Polzer, T., G. Grossi, and C. Reichard. *Implementation of the international public sector accounting standards in Europe. Variations on a global theme*. in *Accounting Forum*. 2022. Taylor & Francis.
11. de Lima, R.L., et al., *Learning from International Experiences: Differentiated Accounting Standards for Public Sector Entities*. Revista Contabilidade, Gestao E Governanca, 2022. 25.
12. Babatunde, S.A., *Implementing international public sector accounting standards in Nigeria: issues and challenges*. International Journal of Business, Economics and Law, 2017. 12(1): p. 52-61.
13. Humphreys, K.A. and K.T. Trotman, *Judgment and decision making research on CSR reporting in the COVID-19 pandemic environment*. Accounting & Finance, 2022. 62(1): p. 739-765.
14. Mnif Sellami, Y. and Y. Gafsi, *Institutional and economic factors affecting the adoption of international public sector accounting standards*. International Journal of Public Administration, 2019. 42(2): p. 119-131.
15. Martínez-León, I.M., I. Olmedo-Cifuentes, and M.E. Sanchez-Vidal, *Relationship between availability of WLB practices and financial results*. Personnel Review, 2019. 48(4): p. 935-956.
16. Opanyi, R.O., *The effect of adoption of international public sector accounting standards on quality of financial reports in public sector in Kenya*. European Scientific Journal, 2016. 12(28): p. 161-187.
17. Zatta, F.N., et al., *40. Corporate Governance and family firms: revisiting the literature*. First Impression: 2019© Polytechnic Institute of Cávado and Ave, Research Center on Accounting and Taxation, Management School, Barcelos, Portugal. ISSN: 2048-0806. 2048(0806): p. 633.
18. KHAN, S., *ANTECEDENTS OF DYSFUNCTIONAL AUDIT BEHAVIOUR AMONG AUDITORS IN PAKISTAN*. 2017, Universiti Teknologi Malaysia.
19. Al-Okaily, M., et al., *The effect of digital accounting systems on the decision-making quality in the banking industry sector: a mediated-moderated model*. Global Knowledge, Memory and Communication, 2022(ahead-of-print).



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

رقم الإبداع: دار الكتب الوطنية – بنغازي / ليبيا

2013 / 423