

عنوان البحث

دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية.

أ.د. خالد البشير محمد¹، أ. مفتاح علي عامر عون²

¹ أستاذ مشارك جامعة صبراتة، كلية الاقتصاد صرمان. بريد الكتروني: Khaled.ahmed@sabu.edu.ly

² باحث دكتوراة جامعة الزاوية، كلية الاقتصاد قسم محاسبة. بريد الكتروني: Muftahali601@gmail.com

HNSJ, 2025, 6(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj61/12>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: arsri.org/10000/61/12

تاريخ النشر: 2025/01/01م

تاريخ القبول: 2024/12/15م

تاريخ الاستقبال: 2024/12/07م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية، ومن خلال اختبار فروض الدراسة إحصائياً توصل الباحثان إلى نتائج من أهمها أن وجود المحاسبة الإدارية الحديثة أمر ضروري لإيجاد نظام رقابي فعال يعمل على تحسين جودة أداء إدارة المخاطر، حيث يعمل على تحديد الجهات وتوزيع المهام بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية إدارة المخاطر، وأن لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة أهمية كبيرة لكونها من المداخل المتطورة الحديثة التي تساعد المؤسسات المالية والمصرفية على أداء مهامها. وأوصت الدراسة بأن استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة الأداء يوفر معلومات يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات داخل المصارف بشكل أكثر دقة ينعكس بشكل إيجابي على مستوى أداء المصارف، لذلك ينبغي قيام المصارف بتذليل الصعوبات التي تقف أمام تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، من خلال وضع البرامج العلمية والندوات والمحاضرات، وكذلك توضيح مزايا تطبيق بطاقة الأداء المتوازن؛ بهدف تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، كذلك ضرورة الاهتمام بأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي، الذي يعتبر العنصر الأساسي للعملية الرقابية في المصارف، وفقاً لوقتها وطبيعتها ووظيفتها. وإن أسلوب إدارة الجودة الشاملة تعد أداة مهمة لقيادة المصارف إلى النجاح أو الفشل في تحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، أسلوب إدارة الجودة الشاملة، أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي، تحسين جودة أداء، إدارة المخاطر.

Abstract

The study aimed to identify the role of modern management accounting methods in improving the quality of risk management performance in Libyan commercial banks.

By testing the study hypotheses statistically, the researchers reached the most important results: The existence of modern management accounting is essential to create an effective control system that works to improve the quality of risk management performance, as it works to identify the parties and distribute tasks among the various parties participating in the risk management process, and that modern management accounting methods are of great importance as they are modern advanced approaches that help financial and banking institutions perform their tasks.

The study recommended that the use of modern management accounting methods in improving the quality of performance provides information that can be used in making decisions within banks in a more accurate manner that is positively reflected in the level of banks' performance. Therefore, banks should overcome the difficulties that stand in the way of applying the balanced scorecard method, by developing scientific programs, seminars and lectures, as well as clarifying the advantages of applying the balanced scorecard; with the aim of improving performance and achieving strategic goals, as well as the need to pay attention to the method of performance reports and financial analysis, which is considered the basic element of the control process in banks, according to its time, nature and function. The Total Quality Management approach is an important tool to lead banks to success or failure in achieving their goals. Keywords: Modern management accounting methods, improving the quality of risk management performance in Libyan commercial banks

Key Words: Balanced scorecard, TQM, performance reporting and financial analysis, quality assurance, multi-management.

يكمن دور أساليب المحاسبة الإدارية لمساعدة الإدارة في تحقيق أهدافها من تنفيذ الخطط المرسومة ، ومدى الانحراف عنها ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى هذا الانحراف ، ومن المعروف أن التخطيط يتضمن تحديد الأهداف المطلوبة ووسائل تحقيق تلك الأهداف ؛ فالإدارة لا تحدد فقط ما هو مطلوب إنجازه خلال الفترة القادمة بل يجب أن تحدد كيفية بلوغ تلك الأهداف المرغوبة ووضع الخطط لتنفيذها.

وتشكل المصارف والمؤسسات المالية لبنة أساسية مهمة في بناء الاقتصاد والأعمال في أي دولة ، إذ إن القطاع المصرفي له دور كبير لا يمكن تجاهله في عملية التطوير الاقتصادي؛ لأنه يعتبر الوسيلة التي من خلالها تطبق الدولة نظامها النقدي وسياساتها المالية، وتتعرض المصارف التجارية في ظل التغيرات المستمرة في البيئة الاقتصادية إلى العديد من المخاطر التي تؤثر على أنشطتها المختلفة ومن أمثلة المخاطر التي تواجه المصارف التجارية (مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية والمخاطر الإستراتيجية) وغيرها من المخاطر الأخرى.

2-الدراسات السابقة

دراسة(عزيزة وعبد الرحمن،2019 م) بعنوان دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين أداء المصارف التجارية الليلية :

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحقيق الإصلاح المؤسسي بالقطاع المصرفي، حيث ركزت الدراسة على أهم أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة التي يمكن استخدامها في المؤسسات المالية، وذلك لمعرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه في تحقيق الإصلاح المؤسسي بالمصارف التجارية الليلية، وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة، وجود دور لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين الأداء المالي والإداري والوظيفي، بالقطاع المصرفي والتي تناولت العلاقة بين أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وتحسين الأداء المالي والإداري والوظيفي بالمؤسسات والرفع من مستوى أدائها وقدرتها التنافسية. وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات. تعزيز وتنمية مفهوم أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة بالمصارف نظراً لأهمية دورها في تحسين الأداء(المالي والإداري والوظيفي)بالقطاع المصرفي، ودعم تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة بالمصارف نظراً لطبيعة العمل المصرفي والبيئة التي تعمل بها المصارف الليلية وما يشوبها من وضع مستقر بسبب الأوضاع الأمنية، ما جعل تلك المصارف بحاجة ماسة أكثر للتخطيط والتنبؤ وطرق القياس ومراقبة الأداء وتقدير الأنشطة والخدمات الحالية والمستقبلية.

دراسة (أبو يوسف،2016 م) بعنوان أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في زيادة ثقة المستثمرين لدى شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين.

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى قياس مدى تأثير استخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية في زيادة ثقة المستثمرين بشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين وذلك من خلال الآتي: تحليل الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية، من حيث مزايا ومحددات كل نوع منها، والوقوف على المؤشرات الكمية الدالة على ثقة المستثمرين متمثلة في كل من حجم التداول وسعر التداول وذلك، باستخدام أسباب زيادة الثقة ونتائجها لكل شركة من الشركات الممثلة لعينة الدراسة من خلال قوائمها المنشورة في بورصة فلسطين ومعرفة أثر ممارسة شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج والتوصيات: تكتيف عدد ونوعية الدورات التدريبية للعاملين في شركات المساهمة العامة في بورصة فلسطين وخصوصاً المسؤولين والإدارة العليا لزيادة التوعية بأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وبيان مميزات تلك الأساليب وألية تطبيقها وأثرها على ثقة المستثمرين، كذلك ضرورة تنمية الوعي لدى مديري شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين بأهمية أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ودورها في زيادة الربحية مما يؤدي إلى زيادة ثقة المستثمرين.

دراسة (إنعام، 2014 م) بعنوان، المحاسبة الإدارية ودورها في تقويم كفاءة الأداء المالي.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى انعكاس تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية على تحسين الأداء المالي للوحدات الصناعية، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال أهداف فرعية ، وهى بيان نواحي القصور فى الطرق والأساليب الحالية للمحاسبة الإدارية، وعدم ملاءمتها للبيئة الصناعية الحديثة وإبراز دور المحاسبة الإدارية كنظام معلومات فى دعم عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، وقياس مدى فاعليه المحاسبة الإدارية فى الشركات، وبيان مدى تحسين الأداء المالي، فى المحاسبة الإدارية من خلال الدراسة الميدانية فى شركة سنابل السلام للصناعات الغذائية بالمملكة العربية السعودية ،وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :استخدام تقنيات الإدارة المالية فى المفاضلة بين الخيارات المطروحة يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية ، واعتماد إدارة المؤسسة على بيانات وتحليل التكلفة يساعد على رفع مستوى الأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة ربط التكلفة بالأداء كمدخل للقياس والتقييم حتى يسمح بتوفير المعلومات اللازمة للتقييم السليم.

دراسة (أيوب، 2019 م) بعنوان، تأثير إدارة المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك.

تهدف الدراسة للتعرف على مختلف الجوانب النظرية للمخاطر التي تعترض نشاط البنوك والتعرف على الأساليب التي تمكن البنوك التقليدية والإسلامية من مواجهة المخاطر التي تعترض نشاطها ، ومحاولة فهم لآليات لجنة بازل ومدى إدارتها للمخاطر لدى البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية ، والتعرف على أهم مؤشرات قياس كل من الأداء المالي والمخاطر المصرفية لدى البنوك. تم تقدير نموذج الانحدار المتعدد لدراسة أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لكل من مصرف التجاري الأردني والمصرف الإسلامي الأردني، وتم التوصل إلى أن المخاطر المالية تؤثر على الأداء المالي للبنكين تأثيراً سلبياً ، وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: المخاطر هي احتمالية حدوث الخسارة ، إما بشكل مباشر من خلال خسائر في نتائج الأعمال أو خسائر في رأس المال ، أو بشكل غير مباشر من خلال وجود قيود تحد من قدرة المصرف على الاستمرار في تقديم أعماله وممارسة نشاطه.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها : البحث أكثر فى أساليب إدارة المخاطر وبالأخص الوقائية ضد المخاطر التي تتبعها المصارف التقليدية وتنوع مصادر الإيرادات المصرفية وعدم الاعتماد الكلي على الاقتراض والودائع، بالإضافة إلى دراسة تكلفة الأعمال والخدمات المقدمة.

3-مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في طرح السؤال الرئيس التالي :

هل هناك دور لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر فى المصارف التجارية الليبية ؟ ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1-هل هناك دور لأسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) Balanced Scorecard في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر فى المصارف التجارية الليبية؟

2-هل هناك دور لأسلوب إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر فى المصارف التجارية الليبية؟

3-هل هناك دور لأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي (PRFA) Performanc reporting and financial (analysis) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر فى المصارف التجارية الليبية؟

4-أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة أساساً لمعرفة دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية، من خلال الآتي:

- 1- دور أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.
- 2- دور أسلوب إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.
- 3- دور أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي (PRFA) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.

5-أهمية الدراسة.

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لكونها تتناول دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية، نظراً للاعتماد الكبير والمهم على هذه الأساليب في صنع القرارات المبنية على المعلومات الدقيقة ذات الشفافية العالية، كما أنها تسهم بشكل فعال في إنجاح عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة وتحسين جودة الأداء بالمؤسسات المالية باعتبارها أداة فعالة لتحسين جودة أداء إدارة المخاطر، وكذلك بيان أهم أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة وأهم المفاهيم المتعلقة بتحسين جودة الأداء ودورها في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر.

6-فرضيات الدراسة

سوف يتم اختيار الفرضيات العدمية التالية:

HO الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

HO1 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور لأسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.

HO2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور لأسلوب إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.

HO3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور لأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي (PRFA) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية.

7-الإطار النظري:**أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة:**

سيتم خلال هذا المبحث حصر الدراسة في ثلاثة أساليب فقط (أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، أسلوب إدارة الجودة الشاملة، أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي) وذلك لما لها من تأثير بالغ الأهمية في إدارة المخاطر في المصارف التجارية، وجود دراسات سابقة حديثة لهذه الأساليب في المصارف كذلك لإعطاء فرصة للباحثين للدراسة أكثر في هذا المجال.

1- بطاقة الأداء المتوازن (BSC) Balanced Scorecard :

بطاقة الأداء المتوازن هي أول عمل نظامي قام بتصميم نظام من أجل تقييم الأداء في المنظمات، يهتم بترجمة استراتيجية المنظمة وخططها إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، ويتميز هذا الأسلوب عن غيره من أساليب الرقابة وتقييم الأداء بأنه يقوم بالجمع بين مقاييس الأداء المالي ومقاييس الأداء غير المالي التي يمكن من تتبعها وربطها بسهولة باستراتيجية المنظمة وخططها (نعيمه ، 2018)

إن بطاقة الأداء المتوازن بمثابة نظام إداري يدعم ويساعد مختلف المستويات في المنظمة (المالية والإدارية) وتحتوي بطاقة الأداء المتوازن على الأبعاد الرئيسية الخمسة التالية:

- 1-البعد المالي Financial Dimension .2-بعد العملاء Customer Dimension.
- 3-بعد العمليات الداخلية Internal Business Dimension .
- 4-بعد التعلم والنمو 4 Learning & Growth Dimension .
- 5-البعد الاجتماعي Social Dimension.

2-أسلوب إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم والأساليب الحديثة في المحاسبة الإدارية حيث كان أول تطبيق هذا المفهوم في القطاع الصناعي في اليابان، ثم في الولايات المتحدة الأمريكية بعد ذلك (عزت،، 2018 م) وكان الهدف من التطبيق تحسين نوعية الإنتاج أو خدمة عالية من الجودة، والحد من الفاقد وتحقيق رضا الزبائن، وتُعرف إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال، تأدية العمل الصحيح. ومن المرة الأولى وفي كل وقت وقد عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها جهد المنظمة الكلي المنصب على التحسين المستمر لأداء العمليات التي تمثل طرائق الأفراد والمكائن وأنظمة إنجاز المهمات المُناطة بهم ومن الواضح أن هذا التعريف قد ركز على الأطراف أو العناصر المسؤولة عن جهود التحسين المستمر التي تقود إلى الجودة (سليم، 2013)، ويأتي في مقدمتهم الأفراد العاملون والمعدات أو الأدوات التي يستخدمونها والأنظمة، التي تؤدي العملية بموجبها .

3-أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي .

تقييم الأداء هو أحد المقومات الرئيسية للعملية الرقابية، إذ تتم مقارنة الأداء الفعلي لكل نشاط من أنشطة المنشأة، فضلاً عن الأداء الكلي بمؤشرات محددة مقدماً، وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها، وتحديد المراكز المسؤولة عنها، وإرجاعها لأسبابها لتلافيها في المستقبل، وذلك للحكم على كفاءة التشغيل سواء على مستوى الوحدة أو على مستوى الأنشطة الداخلية.

تعرف تقارير الأداء من وجهة نظر المحاسبة (الحاج، 2014) على أنها التقارير التي تتولد عن النظام المحاسبي في المشروع ؛ بهدف مساعدة المستويات الإدارية المتعددة في اختيار الأهداف، ووضع الخطط الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف، وكذلك تقييم أداء الأنشطة المختلفة، حيث إن تقارير الأداء التي تصلح لمشروع معين قد لا تصلح لمشروع آخر، ورغم ذلك فهناك عدد من المبادي الأساسية الواجب مراعاتها بصدد إعداد تقارير الأداء تشمل الآتي:

- 1- وضوح وسهولة وفهم التقارير .
- 2- ملاءمة التقارير لاحتياجات الإدارة.
- 3- يساعد في تحسين الأداء الحالي .
- 4- يبين الأهداف لأداء العاملين.
- 5- تساعد المديرين على تحسين الأداء .
- 6- تخطيط العمليات المستقبلية.
- 7- تحسين الدافعية لدى العمال للعمل في مؤسساتهم.

التحليل المالي:

بعد التحليل المالي أحد أهم الأساليب التي يستخدمها المهتمون بوضع المنشأة الاقتصادية للتعرف على حقيقة وضع هذه المنشأة، ولاسيما بعد أن أصبح الإفصاح عن المعلومات المالية هو من أهم القضايا المعاصرة التي تعنى بها المحاسبة (الهادي و ايدام، 2015) وذلك عن طريق تحويل البيانات المحاسبية إلى معلومات تهم جهات مستفيدة عدة، وهكذا برزت الحاجة إلى معلومات أكثر تفصيلاً وتحليلاً، وأكثر عمقاً يلقي المزيد من الضوء على وضع المنشأة، ويساعد في التعرف على مواطن القوة والضعف فيها، ويفسر النتائج التي حققها ويساهم في إيجاد السبل الكفيلة بتحسين أدائها في المستقبل.

دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية. يتمثل دور أساليب المحاسبة الادارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية في الآتي:

1- دور بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية.

يعتمد نجاح إدارة المصرف على دمج توجهين مرتبطين ببعضهما هما نظام إدارة المخاطر، وبطاقة الأداء المتوازن، حيث إن تقويم الرقابة الداخلية يتطلب دمج هدف إدارة المخاطر بشكل استباقي كأحد أهداف منظور العمليات التشغيلية (طارق، 2016)، وبالتالي تصبح بطاقة الاداء المتوازن آلية لتحقيق التوافق بين الأداء وتقييم الرقابة الداخلية، ترتبط الأهداف الاستراتيجية بأهداف إدارة المخاطر في وجهين أساسيين هما: توازي نهجها وكذا العمل على تحقيق الأهداف الرئيسية للمصرف، فبالنسبة للأهداف الاستراتيجية يتضح الأثر التراكمي من خلال سلسلة النتيجة والسبب، حيث يؤدي تحسين قدرات وكفاءة العاملين، وتطوير أنظمة المعلومات إلى تحسين العمليات التشغيلية وتطويرها، مما يسمح بزيادة رضا العملاء وولائهم مما سيؤثر إيجاباً على الاداء المالي للمصرف، أما بالنسبة لأهداف إدارة المخاطر فالعملية أكثر تعقيداً، فانطلاقاً من كون المخاطر التشغيلية والاستراتيجية تلتقيان في نقاط عديدة، وكونها كذلك أحد أسباب حدوث المخاطر الأخرى، تم تحديد الأهداف المرتبطة بالأفراد وأنظمة المعلومات، وكذلك العمل كأساس لتخفيض مستوى المخاطر الأخرى، الأمر نفسه ينطبق على مخاطر أنظمة المعلومات (الشيشيني، 2013 م)، فعدم قدرتها على اكتشاف المخاطر وعلى التدقيق بالشكل اللازم في وضعية عميل معين تؤثر على أكثر من صعيد، أما بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالسلامة المهنية، فالمخاطر تنشأ عندما تتوفر الدوافع للقيام بعمل ضد مصلحة المصرف، سواء داخلية أو خارجية، تؤثر المخاطر المتعلقة بالأفراد والأنظمة ومحيط العمل على كفاءة وفاعلية الأنشطة التشغيلية، مما يولد مخاطر أخرى، فالمخاطر القانونية قد تنشأ من لا مسؤولية الموظفين كنتيجة لتعطيل أنظمة المعلومات، كما تنشأ أيضاً عمليات الاحتيال، ونظراً لارتباط سمعة المصرف وموثوقية خدماته ومنتجاته بالمخاطر السابقة، تظهر تأثيرات مختلفة على مستوى العملاء، حيث ينخفض مستوى رضا العملاء ومن ثم ينخفض مستوى وفائهم، والذي سيؤثر على الحفاظ عليهم أو كسب عملاء جدد، كما ستتأثر سمعة المصرف، مما سيعود بالسلب على أداء المصرف المالي ولعل الأزمات التي ما فتئت تمس القطاع المالي عموماً والمصارف بشكل خصوصي دليل على حتمية الأخذ بعين الاعتبار كل ما يشكل تهديداً للمصارف، وهذا ما دفع بلجنة بازل إلى تكيف أوثاقياتها مع التحولات والتغيرات التي تتماشى وهذه التحولات (نعيمه،

(2018)، وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن أحدث هذه التقنيات وأكثرها فعالية، من باب قدرتها على دمج المتغيرات المالية وغير المالية والتي لها علاقة مباشرة بخلق المخاطر في ضوء بعد استراتيجي بما يسهم وبشكل فعال في رصدها بشكل استباقي، ومن ثم تقادي الصدمات الفجائية التي عادة ما تصيب المؤسسات المالية والمصرفية.

2- دور أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية. يعتبر التطبيق السليم والناجح لمبادي إدارة الجودة الشاملة في المصارف مساعداً وبشكل كبير في القضاء على العديد من الأسباب التي تؤدي إلى نشوء المخاطر لدى المصارف، وتعمل على تحسين جودة أدائها والحد من أثارها (عزت، 2018 م)، أو التقليل من الخسائر الناتجة عنها في حالة حدوثها وذلك بالتركيز على أهم المبادئ والأسس التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة كأسلوب متبع ومطبق من طرف المصارف للتقليل من المخاطر التي يتعرض لها ونذكر منها ما يلي :

1- دعم التزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة: -يتمثل الدور الرئيسي والحيوي للإدارة العليا في قيادة المصرف نحو النجاح الطويل الأمد في إدارة مختلف المخاطر، التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من خلال الإقناع أولاً بأسلوب إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري فعال. ودعم مواردها البشرية لتطبيقه بكل ثقة، وصولاً إلى الهدف المنشود وهو تحسين جودة أداء إدارة المخاطر أو التقليل منها وخاصة المخاطر التشغيلية.

2- الموازنة بين التخطيط والاستراتيجية: -يعتبر التخطيط هو إحدى العمليات الجوهرية والحاسمة لنظام إدارة المخاطر ويقدم إمكانية كبيرة لتشخيص الخطر والسيطرة على العمليات الأخرى في النظام، بحيث يجب توضيح الجانب التنظيمي لإدارة المخاطر في المصارف ومدى مساهمة العاملين في تنفيذ وتطوير الخطة، فضلاً عن وجود نظام اتصال فعال بين العاملين مما يسمح باكتشاف مختلف المخاطر وخاصة التشغيلية التي تقع في المصارف، مما يسمح بتقديدها أو التقليل من أثارها (نوبالي، 2015 م).

3- التنفيذ أو التطبيق: - بعد إقرار خطة لإدارة المخاطر يجب على المصرف أن يضعها حيز العمل لتنفيذها، وإن تطبيق نظام إدارة المخاطر وخاصة المخاطر التشغيلية يؤدي إلى أداء أفضل للمصرف بكامله.

4- التحسين المستمر: يعد التحسين المستمر لنظام إدارة المخاطر ومراجعتها ضماناً لجميع العمليات، بأن تعمل كما هو متوقع، وبصفة دائمة من أجل تحقيق الأهداف والغايات "التقليل من الخسائر الناجمة عن مخاطر التشغيلية" التي تعتبر كمؤشرات للأداء، بالإضافة إلى إمكانية استخدام التدقيق للتقييم والحاجة إلى تحديد النظام والتحسين المستمر؛ وتعتبر الخدمة المصرفية محور نشاط المصارف، ومنه يجب أن يكون على اهتمام دائم بتحسينها وتطويرها بشكل مستمر (مزغيش، 2012 م) ونعني هنا بالتحسين المستمر للخدمة المصرفية أي المراقبة المستمرة دون توقف لكل مراحل العمليات، بحيث يتم تحديد الأخطاء مسبقاً، ومعرفة أسبابها، ومعالجتها قبل وقوعها، والتطلع باستمرار إلى طرق أفضل لتقديم الخدمة، بشكل يواكب التغيير في متطلبات الزبون.

3- دور أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية.

يمثل التحليل المالي الأداة الرئيسية لتقييم الأداء سواء على مستوى القطاع التجاري والمالي أو على المستوى القومي؛ لأن عملية التحليل المالي تسبق عملية اتخاذ القرارات، ومن ثم فهي تخدم أغراض التخطيط، كما أنها تلي مرحلة التنفيذ (رشوان، 2018 م) ومن ثم فهي تخدم عمليات التقييم والمراقبة والمتابعة، كما أن الإطار العام للتحليل المالي لغرض تقييم الأداء يتكون من قسمين هما: تحضير وإعداد القوائم المالية، ثم دراسة وتحليل هذه القوائم، فالكشوف المالية لوحدها وبوضعها الخام لا تمكن إدارة المصرف ولا الجهات ذات العلاقة به من رقابة الأداء إلا بعد صياغتها على شكل مؤشرات

مالية وائتمانية ذات مغزى محدد، ودلالات معينة لتشخيص سمات، ومتغيرات الأداء دورياً (جمعان، 2017 م)، إذ إن هذا التحليل يستثمر في إجراء عمليات فحص للبيانات المالية للفترة الحالية والفترات السابقة لتقييم أداء المصرف ومركزه المالي ووضع التوقعات عن العوائد والمخاطر المستقبلية التي قد يتعرض لها، فتحليل القوائم المالية يقدم معلومات مهمة عن المقدرة الكسبية للمصرف، ويساهم في إعطاء الحكم على كفاءة الأداء المالي والتشغيلي له وتقييم قدراته على الوفاء بديونه والتزاماته في المدى القصير والطويل، كما يوضح نوعية ومصادر الدخل التي يمتلكها. ويهدف التحليل المالي في القطاع المصرفي للتحقق، وبشكل جذري من سلامة المركز المالي للمصرف، وبيان مقدار السيولة التي يحتفظ بها لأداء الالتزامات المترتبة عليه عند الطلب، وإظهار مدى كفاءته في توظيف، واستثمار الأموال المتوفرة لديه (سدارية، 2014 م) ودراسة ملاءته المالية بالنظر لحجم الالتزامات التي يتحملها، ومدى الأمان الذي يوفره للمودعين، وبيان حجم الإيرادات التي يحققها، ومدى استقرارها بالمقارنة مع أصوله ورأسماله، والمصاريف التي يتكبدها.

إدارة المخاطر في المصارف التجارية:

في ظل التطورات التكنولوجية وعولمة الاقتصاد وتحرير الأسواق المالية، واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات المصرفية، أصبحت أنشطة المصارف التجارية أكثر تنوعاً وتعقيداً وتعرضاً لكم هائل من المخاطر التي تهدد وجود المصارف واستراتيجيتها؛ مما دفع بالمصارف التجارية إلى زيادة الاهتمام بمراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل المصرفي، ووضع الضوابط الفعالة لحمايتها من المخاطر الحالية والمستقبلية (عبدالقادر و قادري، 2021 م) التي يمكن أن تتعرض لها المصارف، واتخاذ ما يلزم في سبيل تحقيق سلامة الاداء المصرفي؛ لأن القطاع المصرفي في أي بلد سواء كان متقدماً أو نامياً هو عاصمة الاقتصاد القومي بما يحتويه من خدمات مصرفية عديدة، والتي تقوم بدور الوسيط، وتساعد على ضخ السيولة في شرايين الاقتصاد القومي. ويتسم التعامل المصرفي بالحساسية الشديدة و تحيط به العديد من المخاطر والتي تتطلب دراستها و معرفة مسبباتها وتجنبها دون الوقوع فيها وتحسين جودة أدائها أو على الأقل الحد منها و تدنيها إلى المستوى المقبول. فالمهام المصرفية تتحمل مخاطر لا تعد ولا تحصى (مخاطر مالية، تنظيمية تجارية، الخ....)

8- منهجية الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقام الباحث بجمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض ووزعت على عينة الدراسة متمثلة في مديري وموظفي إدارة المخاطر ووحدة الامتثال في المصارف التجارية العامة الليبية.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (five likert scale) كما هو مبين بالجدول رقم (1) وذلك لقياس إجابات فقرات الاستبانة وتحديد آراء أفراد العينة حول مواضيع الاستبانة المتعلقة بالجزء الثاني من الاستبانة .

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
قيم المتوسط	1.80-1.00	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5.00-4.21
درجة التقدير	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	مقبول	مقبول جداً

المصدر/ من إعداد الباحث

تم حساب طول الفئة حسب الدرجة في سلم ليكارت الخماسي كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) / 5 = 5 / (1 - 5) = 0.8$$

10- الأساليب الإحصائية المستخدمة : لبيان مدى استجابة عينة الدراسة لأسئلة أداة القياس تم استخدام الأسلوب الوصفي الإحصائي من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) وتم استخدام الوسائل الإحصائية التالية :

1-مقاييس النزعة المركزية :

***المتوسط الحسابي :**الهدف منه التعرف على تقييمات عينة الدراسة لكل فقرة.

***الانحراف المعياري :**لقياس درجة تشتت قيم إجابات مجتمع الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

2-الاحصاء الوصفي:

***جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية :**لتمثيل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

3-**معامل الارتباط ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) :**لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة .

4-**معامل الصدق :**وذلك لقياس صدق أداة .

5-**اختبار T .Test (one samples T Test) :** لاختبار الفرضيات .

6-**المتوسط الحسابي الفرضي :** بما أن المتوسط الحسابي من تدرج خماسي فإن قيمة المتوسط الحسابي الفرضي للإجابة المقترحة هو $3 = 5 / (5 + 4 + 3 + 2 + 1)$ بالتالي فإن المتوسط الفرضي يأخذ القيمة (3).

11- صدق الأداء وثباتها:

أ-الصدق الظاهر:

تم عرض الاستبانة على مجموعة محكمين تتألف من (3) أساتذة من أعضاء هيئة التدريس متخصصين في المحاسبة والإحصاء ، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1) وقد تمت الاستجابة لأراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة ، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية كما موضح بالملحق رقم (2) .

ب-صدق وثبات الدراسة:

***صدق أداة الدراسة:**

عُرِضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (3) أشخاص متخصصين في مجال المحاسبة والإحصاء ، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1) وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقام بإجراء مايلزم من تعديلات على ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية كما هو بالملحق رقم (2) .

12- ثبات أداة الدراسة:

تم تطبيق معادلة الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أسئلة الاستبانة ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلاتها، وقد بلغ معامل الثبات (77)، اما معامل الصدق العام فقد بلغ(0.88) ويعتبر هذا المقياس صادقاً لما وضع لقياسه ويتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى (0.60) وبالتالي يمكن اعتماد نتائج الإستبانة والطمأنينة الى مصداقيتها في تحقيق الأهداف المنشودة من الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين ومديرين إدارة المخاطر ووحدة الأمتثال، وبلغ عددهم (65) موظف في المصارف التجارية العامة الليبية، وهي. مصرف الجمهورية ومصرف الصحاري ومصرف التجاري الوطني ومصرف الوحدة ومصرف شمال أفريقيا. تم اختيار عينة عشوائية من هذه الإدارات بلغت (50) شخصاً، وتم توزيع استمارات الاستبانة على الفئات المشاركة في الدراسة، وهذه العينة تمثل إدارات المخاطر ووحدة الأمتثال بالإدارة العامة، وتم استرجاع (48) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتمثل (96 %) من إجمالي الاستمارات الموزعة، والجدول رقم(2) يبين عدد وتصنيف مجتمع وعينة الدراسة والردود الصالحة للتحليل والنسب المئوية.

يوضح جدول رقم(2)

وتصنيف مجتمع وعينة الدراسة والردود الصالحة للتحليل والنسب المئوية

النسبة %	العدد	البيان
100%	65	مجتمع الدراسة
76%	50	عينة الدراسة (الاستبانة الموزعة)
96%	48	استبانة مستلمة
4%	2	استبانة لم تسلم

13-تحليل بيانات الدراسة :

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفق معامل ليكارت الخماسي وتم استخدام مستوى معنوية (0.05) وتمثلت نتائج التحليل الإحصائي كالتالي :

*تحليل الجزء الأول من الاستبانة : المعلومات الديموغرافية .

من خلال استقراء الجدول رقم (3) والخاص بخصائص عينة الدراسة للبيانات الديموغرافية للمجيبين عن أسئلة الاستبانة ، يتضح أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة مرتفع، حيث نجد بأن نسبة الماجستير والبكالوريوس (77.1 %) وهذا يعني أن أغلب من شملتهم عينة الدراسة مؤهلون تأهيلاً أكاديمياً ملائماً، مما يشير إلى توفر المعرفة والإدراك من قبل المجيبين لأسئلة الاستبانة والغرض منها، ونسبة (18.8 %) تمثل دبلوم عالٍ، ونسبة (4.2 %) تمثل تخصصات أخرى. ويلاحظ من خلال أن توزيع التخصص العلمي للمجيبين بين المحاسبة وتمويل ومصارف وإدارة أعمال واقتصاد قد وصل إلى نسبة (95.8 %) من عينة الدراسة وهي في حد ذاتها مرتفعة حيث كان التركيز الأهم في المحاسبة بما نسبته (45.8 %) .ومن خلال استقراء المسمى الوظيفي نجد أن نسبة (16.7 %) من عينة الدراسة يعملون بوظيفة مدير إدارة المخاطر والامتثال ، وأن نسبة(20.8 %) من عينة الدراسة بوظيفة مساعد مدير إدارة المخاطر والامتثال، وأن نسبة (31.3 %) من عينة الدراسة بوظيفة رئيس قسم وأن نسبة(37.5 %)موظفون بالأقسام والإدارات المعنية بدرجة موظف، وبعد الاطلاع على هذا التوزيع لأفراد العينة نلاحظ أن (63.5 %) من فئة المسؤولين بالأقسام المعنية وبوجهات نظر مختلفة ومتعددة، ومن خلال الاطلاع على الإحصائيات التي شملها الجدول أدناه فيما يخص سنوات الخبرة في العمل المصرفي، يتضح أن نسبة (52.1 %) تمثل سنوات الخبرة التي تتراوح ما بين(5-15) سنة يليها من سنة إلى خمس سنوات بنسبة (31.3 %) يليها من (20) سنة فأكثر بنسبة(16.6 %) وهذا بدوره يعني أن (68 %) من أفراد العينة يملكون الخبرة المناسبة في مجال أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة وبالتالي فإن إجاباتهم على الاستبانة تتبع من هذه الخبرة مما أثر

ذلك إيجابياً على هذه الدراسة.

جدول رقم (3) خصائص عينة الدراسة الديموغرافية للمجيبين عن أسئلة الاستبانة:

رقم السؤال	السؤال	بدائل الإجابة	العدد	النسبة المئوية
1	المؤهل العلمي	ماجستير	7	14.6%
		بكالوريوس	30	62.5%
		دبلوم عال	9	18.8%
		تخصصات أخرى	2	4.2%
		المجموع	48	100%
2	التخصص العلمي	محاسبة	22	45.8%
		تمويل ومصارف	11	22.9%
		إدارة اعمال	10	20.8%
		اقتصاد	3	6.3%
		اخرى	2	4.2%
		المجموع	48	100%
3	المسمي الوظيفي	مدير إدارة	8	16.7%
		مساعد مدير إدارة	10	20.8%
		رئيس قسم	12	31.3%
		موظف	18	37.5%
		المجموع	48	100%
4	سنوات الخبرة العملية	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	15	31.3%
		من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	11	22.9%
		من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	9	18.8%
		من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	5	10.4%
		من 20 سنة فأكثر	8	16.6%
		المجموع	48	100%

اختبار الفرضيات وتحليل نتائجها.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

HO1: لا يوجد دور لأسلوب بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية يوضح الجدول رقم (4) نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بأسلوب بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية، حيث يبين أن أعلى نسبة تطبيق كانت للسؤال رقم (5) وهو يعد مفهوم أسلوب بطاقة الاداء المتوازن من المفاهيم الحديثة نسبياً لإدارة المصرف حيث بلغ الوسط الحسابي (4.29) درجة، يليه السؤال رقم (1) وهو يساعد تطبيق أسلوب بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية حيث بلغ الوسط الحسابي (4.23) درجة، في حين كانت أقل نسبة في التطبيق للسؤال رقم (10) وهو إن تبني خطة

تدريبية لتطوير مهارات الموظفين ورفع مهارات القيادة والإدارية يؤدي إلى تحسين جودة الأداء حيث بلغ الوسط الحسابي (4.02) درجة وكذلك اتضح من خلال الجدول رقم (4) أن الوسط الحسابي للأسئلة ككل مجتمعة كان مرتفعاً إذ بلغ (4.14) درجة في حين كان الانحراف المعياري (0.98) وهذا يدل بوضوح وجود أثر ذي دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب بطاقة الأداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية

جدول رقم (4) نتائج دور أسلوب بطاقة الاداء المتوازن (BSC) في تحسين جودة اداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية

البيان	متوسط حسابي	انحراف معياري
1- يساعد تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن BSC في تحسين جودة اداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية.	4.23	0.92
2- تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) يساهم في تعزيز نظام الرقابة الداخلية للمصرف.	4.08	1.04
3- يساهم تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في وضع الخطط الاستراتيجية للمصرف .	4.06	0.97
4- يساهم تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في تحليل الرؤية الاستراتيجية للمصرف وترجمتها إلى أهداف..	4.17	0.99
5- يعد مفهوم أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) من المفاهيم الحديثة نسبياً لإدارة المصرف.	4.29	0.91
6- رغبة المصرف في تحسين أداء إدارة المخاطر يزيد من فرص تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC).	4.21	0.98
7- تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن (BSC) يساعد في توفير قاعدة بيانات تساعد المستويات الإدارية العليا باتخاذ القرارات الرشيدة.	4.06	0.99
8- يقوم المصرف بتحسينات مستمرة في تقديمه الخدمات المصرفية مما يساعد على زيادة الأرباح وتقليل المخاطر.	4.04	1.04
9- تحسين وتطوير العمليات الداخلية يتلاءم مع متطلبات العملاء يؤدي إلى ولائهم للمصرف.	4.23	0.92
10- إن تبني خطة تدريبية لتطوير مهارات الموظفين ورفع مهاراتهم القيادية والإدارية يؤدي إلى تحسين جودة الأداء	4.02	0.99
المجموع	4.14	0.98

يتبين من النتائج الواردة من الجدول أعلاه أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب بطاقة الأداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية في ليبيا إذ إن الوسط الحسابي للأسئلة ككل أكبر من الوسط الفرضي (3) ولغايات اختبار الفرضية تم استخدام $Test\ value = 3$ ، ويوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية.

جدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الأولى حسب اختبار (T . Test)

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد دور لأسلوب بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية	T المحسوبة	T الجدولية	درجة المعنوية sig	درجة الحرية
	8.059	2.021	0.000	47

اظهرت نتائج اختبار T. Test أن مستوي الدلالة (sig) أقل من مستوي المعنوية (0.05) عند مستوى ثقة (95 %) وبما أن قاعدة القرار تشير إلى قبول الفرضية العدمية H_0 إذا كانت $sig < 0.05$ ورفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة (H_1) إذا كانت $sig > 0.05$ وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية إذاً هنا نرفض الفرضية

العدمية ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى القائلة (H1) بوجود أثر ذو دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

HO2: لا يوجد دور لأسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية يوضح الجدول رقم (6) نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بأسلوب إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية ، حيث يبين أن أعلى نسبة تطبيق كانت للسؤال رقم (13) وهو "يعد نظام إدارة الجودة الشاملة يزيد من الرقابة على العمليات الخدمية بالمصرف" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.42) درجة يليه السؤال رقم (19) وهو "يتضمن إستراتيجية المصرف تحديد مخاطر التشغيل" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.29) درجة في حين كانت أقل نسبة في التطبيق للسؤال رقم (14) وهو "يساعد نظام إدارة الجودة الشاملة إدارة المصرف في اكتساب رضا الزبائن" حيث بلغ الوسط الحسابي (3.98) درجة وكذلك اتضح من خلال الجدول رقم (6) أن الوسط الحسابي للأسئلة ككل مجتمعة كان مرتفعاً إذ بلغ (4.16) درجة في حين كان الانحراف المعياري (0.98) وهذا يدل بوضوح على وجود أثر ذي دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

جدول رقم (6) نتائج دور أسلوب إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

البيان	متوسط حسابي	انحراف معياري
11- نظام إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية بصورة مستمرة.	4.21	0.89
12- نظام إدارة الجودة الشاملة يساعد المصرف في اعداد خطط واضحة ومحددة.	4.06	0.97
13- نظام إدارة الجودة الشاملة يزيد من الرقابة على العمليات الخدمية بالمصرف.	4.42	0.76
14- يساعد نظام إدارة الجودة الشاملة إدارة المصرف في اكتساب رضا الزبائن.	3.98	1.11
15- تدعم الإدارة العليا للمصرف جميع المبادرات لتحسين الجودة.	4.02	1.15
16- يعتبر المصرف التحسين المستمر مسؤولية المستويات الادارية المختلفة.	4.06	1.03
17- لدي الإدارة العليا للمصرف قناعة بأن الجودة تؤدي إلى رفع مستوى الاداء.	4.23	0.92
18- تأخذ إدارة المصرف على عاتقها تطوير نظم إدارة الجودة الشاملة لديها.	4.19	0.88
19- تتضمن استراتيجية المصرف تحديد مصادر مخاطر التشغيل.	4.29	0.91
20- هناك اهتمام من الإدارة العليا للمصرف لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.	4.12	1.07
المجموع	4.16	0.98

جدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الثانية حسب اختبار (T . Test)

درجة الحرية	درجة المعنوية sig	T الجدولية	T المحسوبة	الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد دور لأسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية
47	0.000	2.021	8.201	

اظهرت نتائج اختبار T. Test أن مستوى الدلالة (sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) عند مستوى ثقة (95 %) وبما أن قاعدة القرار تشير إلى قبول الفرضية العدمية Ho إذا كانت sig ($0.05 <$) ورفض الفرضية العدمية وقبول

الفرضية البديلة H2 إذا كانت sig (> 0.05) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية إذا هنا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثانية الفائلة (H2) يوجد أثر ذي دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

H03: لا يوجد دور لأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية يوضح الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي ودورها في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية، حيث يبين أن أعلى نسبة تطبيق كانت للسؤال رقم (26) وهو "يستخدم المصرف الأساليب الحديثة للتحليل المالي" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.27) درجة يليه السؤال رقم (30) وهو "يتم اتخاذ قرارات تتعلق بممارسات إدارية معينة اعتماداً على التحليل المالي" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.19) درجة ، في حين كانت أقل نسبة في التطبيق للسؤال رقم (24) وهو "يزيد التحليل المالي من دقة القرارات الائتمانية" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.1) درجة وكذلك اتضح من خلال الجدول رقم (8) إن الوسط الحسابي للأسئلة ككل مجتمعة كان مرتفعاً إذ بلغ (4.12) درجة في حين كان الانحراف المعياري (0.96) وهذا يدل بوضوح على وجود أثر ذي دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب تقارير الاداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية.

جدول رقم (8) نتائج دور أسلوب تقارير الاداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية.

البيان	متوسط حسابي	انحراف معياري
21-يساعد أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر المصرفية.	4.02	0.99
22-يساعد أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي على تحليل مخاطر الائتمان.	4.08	0.93
23- تعتمد كثير من القرارات على التحليل المالي.	4.04	0.91
24-يزيد التحليل المالي من دقة القرارات الائتمانية.	4.1	0.98
25-يساعد التحليل المالي على تحديد التسهيلات الائتمانية المتاحة	4.17	0.85
26- يستخدم المصرف الأساليب الحديثة للتحليل المالي.	4.27	0.97
27- يتم عادة اتخاذ قرارات تتعلق بممارسات إدارية معينة اعتماداً على نتائج التحليل المالي.	4.15	0.98
28-يساهم استخدام أدوات التحليل المالي الحديثة في تطوير أداء المصرف بما توفره من معلومات.	4.12	0.99
29- يتم اتخاذ قرارات تتعلق بممارسات إدارية معينة اعتماداً على التحليل المالي.	4.06	0.99
30- تؤثر أدوات التحليل المالي على القدرة التنبؤية للمصرف.	4.19	0.97
المجموع	4.12	0.96

جدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الثالثة حسب اختبار (T . Test)

درجة الحرية	درجة المعنوية sig	T الجدولية	T المحسوبة	الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد دور لأسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية
47	0.000	2.021	8.083	

اظهرت نتائج اختبار (T. Test) أن مستوى الدلالة (sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) عند مستوى ثقة (95%) وبما أن قاعدة القرار تشير إلى قبول الفرضية العدمية H_0 إذا كانت sig (< 0.05) ورفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة H_3 إذا كانت sig (> 0.05) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية إذا هنا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة القائلة (H_3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب تقارير الأداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

النتائج والتوصيات

بناء على الدراسة النظرية والميدانية توصل الباحث الى النتائج التالية :

- 1- هناك وعي وإدراك من الإدارة العليا ومتخذي القرار في المصارف التجارية الليبية، لدور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر .
- 2- يعد وجود المحاسبة الإدارية الحديثة أمراً ضرورياً لإيجاد نظام رقابي فعال يعمل على تحسين جودة أداء المصارف بشكل عام، وإدارة المخاطر بشكل خاص، حيث يعمل على تحديد الجهات وتوزيع المهام بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية إدارة المخاطر .
- 3- إن أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة لها أهمية كبيرة ، كونها من المداخل المتطورة الحديثة التي تساعد المؤسسات المالية والمصرفية على أداء مهامها.

التوصيات

- 1- ينبغي قيام المصارف التجارية بتذليل الصعوبات التي تقف أمام تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، من خلال وضع البرامج العلمية والندوات والمحاضرات.
- 2- الاهتمام بتقارير الأداء والتحليل المالي الذي يعتبر العنصر الأساسي للعملية الرقابية في المصارف وفقاً لوقتها وطبيعتها ووظيفتها.
- 3- إن إدارة الجودة الشاملة تعد أداة مهمة لقيادة المصارف إلى النجاح أو الفشل في تحقيق أهدافها، فنجاح مصرف ما أو فشلها لا يعود إلى قلة مواردها أو إمكاناتها في كثير من الحالات بقدر ما يعود بدرجة أساسية إلى طبيعة الإدارة المطبقة فيها ونمطها الإداري السائد.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- عزيزة عوض الشهبي وعبد الرحمن عوض راف الله، دراسة بعنوان، دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين أداء المصارف التجارية الليبية، دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة بنغازي، المؤتمر الدولي للتقنية (ICST2019)
- 2- إيمان عوني أبو يوسف، رسالة ماجستير بعنوان، اثر استخدام المحاسبة الإدارية الحديثة في زيادة ثقة المستثمرين لدى الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين 2016 م
- 3- الحاج إنعام أحمد محمد، رسالة ماجستير بعنوان، المحاسبة الإدارية ودورها في تقويم كفاءة الأداء المالي ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، 2014 م.

- 4-أيوب بودور، رسالة ماجستير بعنوان، تأثير المخاطر المالية على الأداء المالى للبنوك، جامعة 8 ماي قالمة، الجزائر 2019 م.
- 5-نعيمة على محمد احمد، رسالة ماجستير بعنوان، دور استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2018 م.
- 6-زملط إياد سليم ، رسالة ماجستير بعنوان، أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة وأثرها في رفع الكفاءة الائتمانية لشركات المساهمة العامة المدرجة في البورصة، جامعة الأزهر غزة 2013 م.
- 7-د.الهادي آدم محمد إبراهيم ود.إيدام محمد على شقورة، بحث بعنوان، دور التحليل المالى في تقليل الائتمان المصرفي، في المصارف التجارية السودانية، مجلة كلية التجارة العلمية، جامعة النيلين، السودان، المجلد 1 ، العدد 1 سنة 2015 م.
- 8-طارق ابوالقاسم احمد، اطروحة دكتوراه بعنوان، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف السودانية، جامعة الرباط الوطني 2016 م.
- 9-الشيشيني حاتم محمد عبد الرؤوف، بحث بعنوان، أساليب المحاسبة الإدارية ونظم الرقابة والمدخل الشامل لإدارة المخاطر، دراسة تطبيقية في البنوك التجارية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 37، العدد 3 جمهورية مصر العربية، 2013 م.
- 10-عزت تورة أبومارية، رسالة ماجستير بعنوان، تكامل بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل، جامعة الخليل، فلسطين، 2018 م .
- 11-نوبلي نجلاء، رسالة ماجستير بعنوان، استخدام ادوات المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين الأداء المالى للمؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2015 م.
- 12 مزغيش عبد الحليم، رسالة ماجستير بعنوان، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، جامعة الجزائر، 2012 م.
- 13-عبدالرحمن محمد سليمان رشوان، بحث بعنوان، دور استخدام نسب التحليل المالى في تقييم الأداء المالى لقطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة الإدارية غزة فلسطين، المجلد 5 العدد 2 ، 2018 م.
- 14-سدارية سلمى ، رسالة ماجستير بعنوان، تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، جامعة ام البواق الجزائر 2014 م.
- 15-جمعان نجاة محمد أحمد، دراسة بعنوان، نموذج لقياس العلاقة بين المخاطر والعائد فى المؤسسات المالية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر مصر، العدد 17، 2017 م.
- 16-قادري إيمان وعبد القادر خليل، دراسة بعنوان، إدارة المخاطر ودورها في تحسين الأداء المصرفي، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 13 عدد 4 ، 2021 م.