

مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

المشرف العام

أ.د. سمير داود النجدي
رئيس الجامعة

الهيئة الاستشارية:

رئيس الهيئة الاستشارية

أ.د. جميل حسن النجار

أعضاء الهيئة الاستشارية

أ.د. سمير أحمد أبو زيد	أ.د. عبد الناصر إبراهيم نور
أ.د. ماجد محمد الفيرا	أ.د. محمد حسين أبو نصار
أ.د. محمود خضر الجعفري	أ.د. فتح الله أحمد غانم
أ.د. إبراهيم محمد البطاينة	د. عاصم التجاني شمعون
د. إيهاب سمير القبج	د. لجلط إبراهيم

هيئة تحرير المجلة:

رئيس هيئة التحرير

د. عطية محمد مصلح

مشرف التحرير

أ.د. محمد أحمد شاهين

أعضاء هيئة التحرير

أ.د. محمود حسين الوادي	أ.د. رفعت عودة الشناق
أ.د. الحسين الرامي	أ.د. زكية أحمد مشعل
أ.د. ماجد حسني صبيح	أ.د. علام محمد حمدان
د. مجدي وائل الكبيجي	د. يوسف أحمد أبو فارة
د. جلال إسماعيل شبات	د. أحمد إسماعيل المعاني
د. إبراهيم عوض	د. سلامة "محمد وليد" سلامة

المدقق اللغوي لأبحاث اللغة العربية

د. جمال نمر محمد رباح

المدقق اللغوي لأبحاث اللغة الإنجليزية

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

رؤية الجامعة

الريادة والتميز والإبداع في مجالات التعليم الجامعي المفتوح، وخدمة المجتمع، والبحث العلمي، وترسيخ مكانتها القيادية في بناء مجتمع فلسطيني قائم على العلم والمعرفة.

رسالة الجامعة

إعداد خريجين مؤهلين لتلبية حاجات المجتمع، قادرين على المنافسة في سوق العمل المحلي والإقليمي، والإسهام الفاعل والتميز في مجال البحث العلمي، وبناء القدرات التقنية والبشرية، من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية على وفق أفضل ممارسات التعليم المفتوح وأساليب التعليم المدمج، وتعزيز بيئة البحث العلمي في إطار من التفاعل المجتمعي والتعاون والشراكة وتبادل الخبرات مع الأطراف المعنية كافة، مع مراعاة أحدث معايير الجودة والتميز.

القيم التي تؤمن بها الجامعة

لتحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها، تعمل الجامعة على تطبيق وترسيخ الإيمان بالقيم الآتية:

- ◆ الريادة والتميز.
- ◆ الانتماء الوطني والقومي.
- ◆ ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص.
- ◆ الحرية الأكاديمية والفكرية.
- ◆ احترام الأنظمة والقوانين.
- ◆ الشراكة المجتمعية.
- ◆ الإدارة بالمشاركة.
- ◆ الإيمان بدور المرأة الريادي.
- ◆ النزاهة والشفافية.
- ◆ التنافسية.

المجلة

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي. وقد صدر العدد الأول منها في اليوم الأول من شهر كانون الأول/ عام 2014 م. وتنتشر المجلة البحوث والدراسات الأصلية المرتبطة بالتحقيقات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة القدس المفتوحة وغيرها من الجامعات المحلية والعربية والدولية، والمراجعات والتقارير العلمية وترجمات البحوث شريطة أن لا تكون الورقة منشورة في مجلد المؤتمر أو أية مجلة أخرى. وقد حصلت على معامل التأثير العربي، وتحمل الرقم المعياري الدولي للنسخة الإلكترونية (3349-E-ISSN: 2410)، وللنسخة المطبوعة (7592-P-ISSN: 2313).

قواعد النشر والتوثيق

أولاً - متطلبات إعداد البحث:

يجب أن تتضمن مسودة البحث الآتي:

1. صفحة منفصلة عليها: اسم الباحث/ الباحثين وعنوانه/ هم بعد عنوان البحث مباشرة باللغتين العربية والإنجليزية، ويذكر بريده/ هم الإلكتروني.
2. ملخصين أحدهما باللغة العربية والآخر بالإنجليزية في حدود (150 - 200) كلمة لكل منهما، يتضمنان كلمات مفتاحية لا يزيد عددها عن ست كلمات.
3. تدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في النص، وترقم ترقيماً متسلسلاً، وتكتب أسماؤها وعناوينها والملاحظات التوضيحية تحتها.
4. تدرج الجداول في النص وترقم ترقيماً متسلسلاً وتكتب عناوينها فوقها. أما الملاحظات التوضيحية فتكتب تحت الجداول.

ثانياً - شروط تسليم البحث:

1. رسالة موجهة من الباحث إلى رئيس هيئة التحرير تتضمن رغبته في نشر بحثه في المجلة ويحدد فيها التخصص الدقيق للبحث.
2. تعهد خطي من الباحث بأن بحثه لم ينشر، أو لم يقدم للنشر في دورية أخرى، وأنه ليس فصلاً أو جزءاً من كتاب منشور.
3. سيرة ذاتية مقتضبة للباحث تتضمن: اسمه الرباعي، ومكان عمله، والدرجة العلمية، ورتبته الأكاديمية، وتخصصه الدقيق، إضافة إلى بريده الإلكتروني ورقمي هاتفه الثابت والنقال.
4. نسخة كاملة من أداة جمع البيانات (الاستبانة أو غيرها)، إذا لم تكن قد وردت في صلب البحث أو في ملاحقه.
5. أن يتجنب الباحث أية إشارة قد تدل على شخصيته في أي موقع من صفحات البحث، وذلك لضمان السرية التامة في عملية التحكيم.

ثالثاً - شروط النشر:

تؤكد هيئة التحرير على ضرورة الالتزام بشروط النشر بشكل كامل، إذ إن البحوث التي لا تلتزم بشروط النشر سوف لن ينظر فيها، وتعاد الملاحظات بشأنها لأصحابها مباشرة حتى يتم التقيد بشروط النشر.

1. تقبل الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية على أن تكون مكتوبة بلغة سليمة خالية من الأخطاء النحوية واللغوية.

2. تقدم طلبات نشر الأبحاث من خلال الموقع الإلكتروني للمجلة على الرابط الآتي: <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia> بصيغة (Word)، مع مراعاة الآتي:

◆ الأبحاث المكتوبة باللغة العربية يستخدم الخط *Simplified Arabic* بحجم (16) غامق للعنوان الرئيس، و (14) غامق للعناوين الفرعية، و (12) عادي لباقي النصوص، و (11) عادي للجداول والأشكال.

◆ الأبحاث المكتوبة باللغة الإنجليزية يستخدم الخط *Times New Roman* بحجم (14) غامق للعنوان الرئيس، و (13) غامق للعناوين الفرعية، و (12) عادي لباقي النصوص، و (11) عادي للجداول والأشكال.

◆ المسافة بين الأسطر: مفردة.

◆ الهوامش للأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية:

- (2) سم للأعلى و (2.5) للأسفل، و (1.5) سم للجانبين الأيمن والأيسر.

3. ألا يزيد عدد كلمات البحث عن (7000) كلمة، وبما لا يزيد عن (25) صفحة حجم (A4)، بما في ذلك الأشكال والرسوم والجداول والهوامش والمراجع. علماً بأن الملاحق لا تنشر، إنما توضع لغايات التحكيم فحسب.

4. أن يتسم البحث بالجددة والأصالة والموضوعية، ويمثل إضافة جديدة إلى المعرفة في ميدانه.

5. أن لا يكون منشوراً أو قدم للنشر في مجلة أخرى، وأن يتعهد الباحث خطياً، وعدم تقديم بحثه للنشر إلى أية جهة أخرى إلى حين الانتهاء من إجراءات التحكيم واتخاذ القرار المناسب بهذا الشأن، ويتعهد الباحث الرئيس بأنه أطلع على شروط النشر في المجلة والتزم بها.

6. أن لا يكون البحث فصلاً أو جزءاً من كتاب منشور.

7. لا يجوز نشر البحث أو أجزاء منه في مكان آخر، بعد إقرار نشره في المجلة، إلا بعد الحصول على كتاب خطي من عمادة الدراسات العليا والبحوث العلمي في الجامعة.

8. تحتفظ المجلة ببحوثها في أن تطلب من الباحث أن يعيد صياغة بحثه، أو أي جزء منه بما يتناسب وسياستها في النشر، والمجلة إجراء أية تعديلات شكلية تناسب وطبيعة المجلة.
9. الأبحاث المكتوبة باللغة العربية، على الباحث أن يرفق قائمة المصادر والمراجع مترجمة إلى اللغة الإنجليزية، إضافة إلى قائمة المصادر والمراجع المكتوبة باللغة العربية.
10. يجب أن يرفق مع البحث ملخصان أحدهما باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية، في حدود (150 - 200) كلمة لكل منهما، ويراعى أن يتضمن الملخص أهداف البحث ومشكلته ومنهجه وأبرز النتائج التي توصل إليها، ويثبت الباحث في نهاية الملخص ست كلمات مفتاحية (Key Words) كحد أقصى ليتمكن الآخرون من الوصول إلى البحث من قواعد البيانات.
11. أن يشير الباحث إلى أنه استل بحثه من رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه إذا فعل ذلك، في هامش صفحة العنوان.
12. لا تعاد البحوث التي ترد إلى المجلة إلى أصحابها سواء قبلت للنشر أم لم تقبل.
13. تعتذر المجلة عن عدم النظر في البحوث المخالفة للتعليمات وقواعد النشر.
14. يلتزم الباحث بدفع النفقات المترتبة على إجراءات التحكيم حال طلبه سحب البحث ورغبته في عدم المضي في إجراءات التقييم.
15. يبلغ الباحث بالقرار النهائي لهيئة التحرير بقبول بحثه أو رفضه في غضون ثلاثة إلى ستة أشهر من تاريخ استلام البحث.

رابعاً - التوثيق:

1. تدون الإحالات المرجعية في نهاية البحث وفق النمط الآتي: إذا كان المصدر أو المرجع كتاباً فيثبت: اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، اسم المترجم أو المحقق (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر)، الجزء أو المجلد، رقم الصفحة، أما إذا كان المرجع مجلة، فيثبت: المؤلف، عنوان البحث، اسم المجلة، المجلد، عدد المجلة وتاريخها، رقم الصفحة. وفي حال تكرار المصدر أو المرجع مرة ثانية يشار إليه كآلاتي: اسم المؤلف، عنوان الكتاب/ البحث، رقم الصفحة.
2. ترتب قائمة المصادر والمراجع في نهاية البحث وفق الترتيب الألف بائي (الأبتي) لكنية/ لقب المؤلف، ثم يليها اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر)، الجزء أو المجلد، ويجب أن لا تحتوي القائمة على أي مصدر أو مرجع لم يذكر في متن البحث.
 - في حالة عدم وجود طبعة يضع الباحث (د.ط).
 - في حالة عدم وجود دار النشر يضع الباحث (د.د).
 - في حالة عدم وجود مؤلف يضع الباحث (د.م).
 - في حالة عدم وجود سنة أو تاريخ نشر يضع الباحث (د.ت).
3. في حال استخدام نمط "APA Style" في توثيق الأبحاث العلمية والتطبيقية، يشار إلى المرجع في المتن بعد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب الآتي: "اسم عائلة المؤلف، سنة النشر، رقم الصفحة".

4. يستطيع الباحث تفسير ما يراه غامضاً من كلمات أو مصطلحات باستخدام طريقة الحواشي في المتن، حيث يشار إلى المصطلح المراد توضيحه برقم في أعلى المصطلح، ثم يشار لهذه الهوامش في قائمة منفصلة قبل قائمة المصادر والمراجع.

ملاحظة: لمزيد من المعلومات حول آلية التوثيق بنظام APA، يمكنك الاطلاع على المعلومات المتوفرة على الصفحة الإلكترونية لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي:

<https://journals.qou.edu/recources/pdf/apa.pdf>

خامساً - إجراءات التحكيم والنشر:

ترسل البحوث المقدمة للنشر إلى متخصصين لتحكيمها حسب الأصول العلمية، ويلقى البحث القبول النهائي بعد أن يجري الباحث التعديلات التي يطلبها المحكمون، والباحثون مسؤولون عن محتويات أبحاثهم، فالبحوث المنشورة تعبر عن وجهة نظر معديها وليس عن وجهة نظر المجلة. كما أن البحوث المرسلة إلى المجلة تخضع لفحص أولي تقوم به هيئة التحرير، لتقرير أهليتها للتحكيم والتزامها بقواعد النشر، ويحق لهيئة التحرير أن تعتذر عن قبول البحث دون إبداء الأسباب.

وتجري إجراءات التحكيم والنشر وفق الآتي:

1. تقوم هيئة التحرير بمراجعة البحوث المرسلة إلى المجلة للتأكد من استيفائها لمعايير النشر في المجلة، ولتقرير أهليتها للتحكيم.
2. ترسل البحوث المستوفية لمعايير النشر إلى اثنين من المحكمين من ذوي الاختصاص، تختارهم هيئة التحرير بسرية تامة، من بين أساتذة متخصصين في الجامعات ومراكز البحوث داخل فلسطين وخارجها، على الأقل رتبة المحكم عن رتبة صاحب البحث.
3. يقدم كل محكم تقريراً عن مدى صلاحية البحث للنشر.
4. إذا اختلفت نتيجة المحكمين (أحدهما مقبول والآخر مرفوض)، يرسل البحث لمحكم ثالث لترجيح الحكم، وبعد حكمه نهائياً.
5. يبلغ الباحثون بقرار هيئة التحرير بقبول بحثه أو رفضه في غضون ثلاثة إلى ستة أشهر من تاريخ استلام البحث، وبعد إجراء التعديلات عليه إن وجدت.

سادساً - أخلاقيات البحث العلمي:

1. الالتزام بمستوى أكاديمي ومهني عالٍ في جميع مراحل البحث، ابتداءً من مرحلة تقديم مقترح البحث، ومروراً بإجراء البحث، وجمع البيانات، وحفظها، وتحليلها، ومناقشة النتائج، وانتهاءً بنشرها بكل أمانة ودون تحريف أو انتقائية أو إغفال للمنهج العلمي الصحيح.
2. الالتزام بالاعتراف الكامل بجهود كل الذين شاركوا في البحث من زملاء وطلبة بإدراجهم ضمن قائمة المؤلفين، وكذلك الاعتراف بمصادر الدعم المادي والمعنوي الذي استخدم لإجراءات البحث.
3. الالتزام بإسناد أية معلومات مستعملة في البحث لمصدرها الأصلي، وكذلك الالتزام بعدم النقل الحرفي لأية نصوص من مصادر أخرى دون إسنادها للمصدر أو المرجع الذي أخذت منه.
4. الالتزام بعدم إجراء أية أبحاث قد تضر بالإنسان أو البيئة، والالتزام بأخذ موافقة مسبقة من الجامعة (أو من لجنة أخلاقيات البحث إن وجدت) حين إجراء أية أبحاث على الإنسان أو البيئة، والالتزام بأخذ موافقة مسبقة من الجامعة أو المركز البحثي أو المؤسسة التي يعمل فيها الباحث أو من لجنة أخلاقيات البحث العلمي إن وجدت.
5. الالتزام بأخذ موافقة خطية من كل فرد من الأفراد الذين يستخدمون كموضوع للبحث بعد إعلامهم بكل ما يترتب على اشتراكهم من عواقب، وكذلك الالتزام بعدم نشر نتائج البحث في مثل هذه الحالات إلا بشكل تحليل إحصائي يضمن سرية المعلومات الفردية التي جمعت حول هؤلاء الأفراد.

سابعاً - حقوق الملكية الفكرية:

1. تلتزم المجلة باحترام حقوق الملكية الفكرية.
2. على الباحثين احترام حقوق الملكية الفكرية.
3. تؤول حقوق طبع البحث ونشره إلى المجلة عند إخطار صاحب البحث بقبول بحثه للنشر، وإذا رغب الباحث / الباحثين في إعادة نشر البحث فإنه يتوجب الحصول على موافقة خطية من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة.
4. لا يجوز نشر أو إعادة نشر البحوث إلا بعد أخذ موافقة خطية من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي.
5. حق المؤلف في أن ينسب البحث إليه، وذكر اسمه على كل النسخ التي تنتج للجمهور بأي شكل كانت، وفي كل نسخة أو طبعة من المصنف.
6. حق المؤلف في طلب أن تنسب مؤلفاته إليه باسمه الشخصي.

المحتوى

الأبحاث:

الترقيم	الباحث/ الباحثون	عنوان البحث	الصفحة
1	د. محمد بن جمعه الخروصي	المراة العمانية العاملة في شركة تكامل الصناعية: دراسة خليلية لتجربة التواصل من منظور الهوية الثقافية.	1
2	أ. محمد عاطف ميداني أ. د. شاهر محمد عبيد	دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية - من وجهة نظر العاملين فيها.	18
3	أ. لبنى أمين البزرة أ. هبة علي عودة أ. سندس زكي اسماعيل أ. إيمان محمد خصيب أ. أصالة خالد قنديل	العلاقة بين التجارة الإلكترونية والسلوك الشرائي لدى مستهلكي السلع الاستهلاكية والغذائية في محافظة رام الله والبيرة: التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط.	44
4	د. بلال محمد المصري أ.د. سامي بن محمد الصادق العوادي	دور التعاون الاقتصادي في تحقيق القدرة التنافسية للدول العربية.	63
5	د.عصام نعيم محمد عياش	أثر المسؤولية المجتمعية في الحد من التهرب الضريبي: دراسة تجريبية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين.	85

Omani Women Working at Takamul Industrial Company: An Analytical Study of Communication Experience from a Cultural Identity Perspective

Dr. Mohammed Juma Alkharusi*

Assistant professor, University of Technology and Applied Sciences, Sultanate of Oman.

Orcid No: 0009-0001-3341-1493

Email: Mohammed.AlKharusi@utas.edu.om

Received:

2/03/2022

Revised:

4/03/2023

Accepted:

3/06/2023

*Corresponding Author:

Mohammed.AlKharusi@utas.edu.om

Citation: Alkharusi, M. J. Omani Women Working at Takamul Industrial Company: An Analytical Study of Communication Experience from a Cultural Identity Perspective. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 5(20). Retrieved from <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/4478>

DOI: 10.33977/1760-008-020-001

2023@jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstract

Objective: The study examined the experience of Omani women working in Takamul Industrial Company from the perspective of cultural identity.

Methods: To verify the objective of the study, (17) female workers were interviewed. The conceptual analysis method was used to analyze the interviews.

Results: The cultural identity and the culture of the company had a direct impact on this communication, which led to a kind of value conflict between the directives of the cultural identity and the requirements of the company. Attending mixed events is related to the professional aspect.

Conclusions: Therefore the study recommended emphasizing effective communication between workers and senior management through direct and indirect meetings to listen to points of view and bring them closer.

Keywords: Women, communication, management, cultural identity.

المرأة العمانية العاملة في شركة تكامل الصناعية: دراسة تحليلية

لتجربة التواصل من منظور الهوية الثقافية

د. محمد بن جمعه الخروصي¹

¹أستاذ مساعد، جامعة التقنية والعلوم التطبيقية، سلطنة عُمان.

الملخص

الأهداف: بحثت الدراسة تجربة تواصل المرأة العمانية العاملة في شركة تكامل الصناعية من منظور الهوية الثقافية. **المنهجية:** اعتمدت هذه الدراسة المنهج النوعي، وللتحقق من هدف الدراسة جرى مقابلة 17 عاملة، وجرى استخدام طريقة التحليل المفاهيمي لتحليل المقابلات.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن الاختلاط والفعاليات واللباس حددت ملامح تفاعل العاملات وتواصلهن مع الآخرين داخل الشركة، وكان للهوية الثقافية وثقافة الشركة التأثير المباشر على هذا التواصل، ما أدى إلى حدوث نوع من الصراع القيمي بين توجهات الهوية الثقافية، ومتطلبات الشركة، كما أظهرت النتائج التأثير المتبادل بين الهوية الثقافية وثقافة الشركة، إذ أبدت العاملات مرونة في تقبل بعض السلوكيات كالتواصل مع الجنس الآخر، وحضور الفعاليات المختلطة لارتباط ذلك بالجانب المهني الوظيفي.

الخلاصة: فقد أوصت الدراسة بتأكيد التواصل الفعال بين العمال والإدارة العليا من خلال اللقاءات المباشرة وغير المباشرة للاستماع لوجهات النظر، وتقريب وجهاتها. **الكلمات المفتاحية:** المرأة، التواصل، الإدارة، الهوية الثقافية.

المقدمة

الإنسان مدني بطبعه يتواصل مع الآخرين ويتفاعل معهم مستخدماً طرقاً ووسائل مختلفة. ويحدث الاتصال الإنساني داخل المؤسسات لكونها كيان اجتماعي تتيح للعاملين فيها فرصة الالتقاء والتواصل مع زملائهم بمختلف مستوياتهم الوظيفية ضمن قواعد مؤسسية، ولا يمكن تصور وجود مؤسسة دون أن يكون هناك اتصال داخلي بين عمالها لتحقيق أهدافها، وتطوير أدائها (مزيان وآخرون، 2018)، ولذا حظي الاتصال بين العمال باهتمام الباحثين لأهميته القصوى في المؤسسات الحديثة لتحقيق استدامتها.

تتميز المجتمعات عن غيرها بهويتها الثقافية، فلكل مجتمع هوية تحدد قيمه ومبادئه، وتوضح معالمه، وتميزه عن غيره من المجتمعات، كما أنها تعمل على توجيه أفرادها للقيام بممارسات وسلوكيات معينة.

تستند الهوية عموماً على المنطلقات العرقية والثقافية واللغوية والدينية، ما يجعلها تختلف من مجتمع لآخر (Hech Warren et al, 2005) فتحدد عادات وأعراف وتقاليد ومبادئ وقيم لكل مجتمع، وتشعر أفرادها بالانتماء لذلك المجتمع وتبين لهم فكرة من هم؟ وإلى أي مجموعة ثقافية ينتمون؟ وما علاقتهم بغيرهم من الأفراد في داخل مجتمعهم أو خارجه (Hecht et al, 2005)، وإذا كان لكل مجموعة من الأفراد هويتهم الخاصة بهم، فإن المؤسسات أيضاً لها هويتها المنفردة عن غيرها من خلال قيمها وعاداتها المختلفة، وسياساتها وقواعدها العامة، ما يجعلها تؤثر في هوية العاملين فيها، وفي تحديد تصرفاتهم، وتنظيم تفاعلهم اليومي مع الآخرين، وفي المقابل، تتأثر هوية المؤسسة بممارسات عمالها وسلوكياتهم. ويتطلب نجاح علاقة الاتصال بين الأفراد العاملين داخل أي مؤسسة في فهم الثقافات الفردية والمؤسسية واحترامها وتقبلها، والعمل على تطوير استراتيجيات المثاقفة بينها واكتساب القيم والمعايير، بما يسهم في خلق نوع من التوافق والاتفاق داخل المنظومة (مرحوم، 2008)، وعليه تؤثر الهوية الثقافية في أفراد ذلك المجتمع ومؤسساته، ومن هنا يأتي البحث الحالي للكشف عن تأثير الهوية الثقافية على تواصل العاملات العمانيات داخل مؤسسة القطاع الصناعي.

مشكلة الدراسة

يمثل القطاع الصناعي في سلطنة عمان أولوية قصوى لدوره الحيوي في التنمية المستدامة، في بلد لا تزال إيرادات النفط فيه لعام 2021 تمثل أكثر من (70%) من إجمالي الإيرادات العامة (وزارة المالية العمانية، 2022)، ورغبة في التنويع الاقتصادي، فقد بدأت المسيرة الصناعية في سلطنة عمان عام 1983 بإنشاء مدينة الرسيل الصناعية، وفي عام 1993 قامت المؤسسة العامة للمناطق الصناعية بإنشاء "مدائن" وتتمثل رؤيتها في جذب الاستثمارات الصناعية، وتقديم التسهيلات المحفزة للمستثمرين (مدائن، 2022)، وتشير الإحصائيات في عمان إلى ارتفاع قوة العمل النسوية في آخر عشر سنوات في القطاعين العام والخاص لتبلغ عام 2020 حوالي (448,183) عاملة، أما في القطاع الخاص لوحده؛ فإن نسبة المرأة العاملة وصلت إلى (27%)، وبعدد يقدر بحوالي (188,95) عاملة (المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، 2021)، أما في القطاع الصناعي، فإن مساهمة المرأة العمانية العاملة ما تزال متدنية؛ إذ بلغت النسبة حوالي (7%)، وبعدد (4035) (مدائن، 2022). ويواجه المؤشر العام للقطاع الصناعي في السلطنة، العديد من التحديات، منها: أن تصل نسبة العاملين العمانيين ذكراً وإناثاً إلى (50%) بحلول عام 2040، علماً أن نسبة عدد العمال العمانيين من ذكور وإناث كانت تقارب الـ (37%) بعدد قدره (21,848) عاملاً عاملة بنهاية عام 2020 (مدائن، 2022)، والذي قابله ارتفاع نسبة العمالة الوافدة، التي بلغت أيضاً في عام 2020 حوالي (63%)، وبعدد قدره (37,318) عاملاً عاملة من جنسيات مختلفة (مدائن، 2022) يحملون هويات ثقافية متعددة، ويؤمنون بأفكار وعادات وقيم وممارسات مختلفة عن الهوية الثقافية العمانية. وتشكل مدينة صحار الصناعية في سلطنة عمان مثلاً مصغراً لما يحدث في المجتمع العماني من تأثيرات متبادلة بين المؤسسة وأفرادها العاملين. وتأتي الدراسة لمعرفة واقع تجربة العاملات العمانيات في التواصل بشركة تكامل الصناعية، ومدى تأثير الهوية العمانية في العاملات العمانيات في المؤسسة الصناعية في تعاملها وتواصلها اليومي مع زملائها من العاملين.

أسئلة الدراسة:

سعت الدراسة إلى تعرف ممارسات الاتصال وسلوكياته للعاملات العمانيات في شركة تكامل الصناعية، ومدى توافقها مع الهوية الثقافية للمؤسسة من خلال الإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما مظاهر تأثير الهوية الثقافية على تجربة التواصل لدى العاملات العمانيات داخل شركة تكامل الصناعية؟

2. كيف تؤثر ممارسات الشركة في الهوية الثقافية للعاملات؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. الكشف عن مظاهر الهوية الثقافية للعاملات العمانيات أثناء تفاعلهم داخل شركة تكامل الصناعية، وتواصلهم مع زملاء العمل، ومشاركتهن لفعاليات الشركة وأنشطتها.
2. معرفة تأثير ممارسات الشركة في الهوية الثقافية للعاملات العمانيات.

أهمية الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تعرف تجربة المرأة العمانية العاملة في مجال الاتصال داخل القطاع الصناعي في شركة تكامل الصناعية، وكيف تؤثر في الهوية الثقافية وتناثر بها. ويمكن أن تنقسم الأهمية إلى الجزء الأول وهو الأهمية النظرية: التي تتمثل في أهمية إغناء المكتبة العمانية والعربية بدراسات حول الهوية الثقافية للمرأة العمانية من واقع العمل داخل القطاع الصناعي. أما الجزء الثاني فهي الأهمية التطبيقية: التي تتمثل في لقاء الضوء على العلاقة التي تحدث بين المؤسسة الصناعية والعاملين بها، إذ إن كثيراً من المؤسسات وفي مختلف القطاعات تهتم في استثمار الهوية الثقافية في الإنتاج والحد من تأثيرها السلبي في العملية الإنتاجية وبخاصة في المجتمعات المحافظة، ولذلك فإن هذه الدراسة قد تسهم في تقديم توصيات لصناع القرار في التعامل مع الهوية الثقافية بطريقة سليمة تنسجم وتوجهات المجتمع وبما يخدم مصلحة المنظمة.

إن تعرف واقع المؤسسات الصناعية في عمان يتوقع أن يسهم في الكشف عن التحديات التي تواجه العاملات العمانيات ما يسهم في تطوير قدرات القوى العاملة العمانية لزيادة التنافس في المجال الصناعي، ويمكننا فهم أفضل الأسس والموجهات لتحقيق المناخ المناسب للعاملات في هذه المؤسسات، وفي تطوير الإدارة الصناعية ما يمكنها من المنافسة إقليمياً ودولياً، الأمر الذي قد ينعكس إيجاباً على زيادة نسبة العمانيات في هذا القطاع الاقتصادي التنموي.

الإطار النظري:

أولاً: التواصل:

اشتقت لفظة الاتصال من الكلمة اللاتينية "Communis" وتعني المشترك أو المشاركة، ويقصد به المعلومة المرسله بين فردين أو طرفين أو مجموعة في مجال ما لتحقيق هدف وتفاعل معين (جازية، 2014)، فالتواصل يعني اقتسام ما ننتشارك فيه، ونتعارف فيما اختلفنا عليه (سوقال، 2018). أما في المجال الإداري فيشير لقدرة الأفراد على نقل معارفهم أو أفكارهم أو مشاعرهم واتجاهاتهم للآخرين ضمن ترميز معين؛ سواء أكان شفهيًا أم مكتوبًا داخل مؤسسة ما (جازية، 2014)، فالتواصل سلوك إنساني يحدث بين شخصين أو أكثر، أو بين مجموعة من الأفراد، ويتأثر بشكل كبير بالحالة المعنوية أو بطبيعة العلاقات الإنسانية بين جميع أفراد المنظمة بصرف النظر عن مستوياتهم الوظيفية (مزيان وآخرون، 2018)، ويسمح التواصل داخل المؤسسة باستيعاب الأفكار المختلفة للموظفين، وباحترام آرائهم ومدخلاتهم، ما يسهم في خلق علاقات إنسانية بين أفراد المؤسسة تقوم على الاحترام والتعاون لتحقيق أهداف المؤسسة (ليلة، 2017)، ويعتمد التنظيم المؤسسي عموماً على العلاقات التفاعلية، والأساليب الاتصالية، وممارسات السلطة التي تحدث بين مختلف أفرادها، وإلى استقلالية العلاقة بينهم، والرغبة بالشعور بها، والاعتراف بها وتقديرها واحترامها من قبل الآخر، ما يضمن وجود رابطة اجتماعية تراحمية بين العمال ورؤسائهم داخل المنظمة (أحمد، 2020)، ولضمان نجاح العلاقة الاجتماعية بين العمال والمنظومة فإنه لا بد من وجود توافق أو حد أدنى بين القيم الفردية والقيم المؤسسية، مع وجود التعاون والتواصل المستمر بين العمال والمؤسسة، والاستماع لجهات النظر المختلفة، واحترام الثقافات المتعددة، والاعتراف بها والتفاوض معها (مرحوم، 2008)، وقد لا تخلو هذه العلاقة من وجود صراع فكري، أو نزعة اجتماعية لاشتراكها في القيم والمبادئ والأخلاق، وعدم رغبة الأفراد أو المؤسسات بالتخلي عنها ببساطة، إلا أنه بالتفاهم والحوار والتواصل المباشر يحدث نوع من التوازن والرضى بين العمال والمؤسسة (مرحوم، 2008)، إذ إننا نعيش زمن التعايش في وقت أصبح التنوع الثقافي لا مفر منه، وضروري من ضرورياته، فالاعتراف بالتنوع يسهم في الديمومة والتنمية الإنسانية (سوقال، 2018). ويحدث التواصل داخل المؤسسة بشكل رسمي أو بشكل غير رسمي، فالتواصل الرسمي يستخدم ضمن سياق مخطط ومقنن وعبر قنوات رسمية داخل الشركة لنقل ثقافتها، وما ترغب به من معلومات وحقائق، ويقع

ضمن ممارساتها واطرها المؤسسية (أحمد، 2020) وتستخدم أساليب المقابلات، والاجتماعات، والمؤتمرات، والمناقشات والعروض العملية، والتقارير المكتوبة منها والشفهية لنقل أفكار المؤسسة بطريقة رسمية، وتمرير تعليماتها (ليلة، 2017)، أما التواصل غير الرسمي فهو التواصل القائم على العلاقات الودية والشخصية والاجتماعية بين زملاء العمل، وقد يحدث داخل المؤسسة أو خارجها ضمن أهداف محددة أو دون تنظيم مسبق (جازية، 2014). ويسعى التواصل الناجح لبناء العلاقات الإنسانية بين الموظفين، وإحداث الاندماج الإيجابي داخل المؤسسة ضمن إطار احترام مرجعية وثقافة الآخر، فقد أصبح التواصل الصوت القادر على توحيد المتفرق من الأفراد الذين يؤمنون بثقافات مختلفة، ومرجعيات متعددة لقدرته على تهيئة العلاقات الإيجابية، وخلق روح التعاون والصداقة والانسجام، وتحفيز الاندماج والتوافق بين العمال داخل المؤسسة (ليلة، 2017)، وتسهيل اندماج سلوكياتهم وثقافتهم ضمن بنية المؤسسة وثقافتها (مرحوم، 2008)، ومن هنا يتضح أن أهمية التواصل تكمن في إيجاد المناخ الأمثل لحدوث المناقشة بين الهوية الثقافية للعمال وبين ثقافة المؤسسة، فالأمر لا يتعلق بضرورة بتهيئة المناخ أو الإمكانيات للتواصل بين الأفراد، بل بمدى قدرة الأفراد على تفاعلهم وتواصل بعضهم ببعض، وتذليل العقبات لإنجاحه، والعمل على تبني التعايش أو التناغم الثقافي بدلا من التعددية الثقافية، دون التفريط بخصوصية الهويات الثقافية، بل ضمن إطار يحترم الآخر ولا يسعى لتذويبه (سوقال، 2018).

ثانيا: نظرية الهوية الثقافية:

الهوية بضم الهاء وكسر الواو وتشديد الياء المفتوحة نسبة مصدرية للفظ (هو)، وتعرف اصطلاحاً بأنها "حقيقة الشيء وصفاتها التي يتميز بها عن غيره، وتظهر بها شخصيته، ويعرف بها عند السؤال عنه بما هو؟ أو ما هي؟" (أبو عنزة، 2011: 35). أما الهوية الثقافية فهي مجموع السمات الثقافية أو الدينية أو الاجتماعية أو العرقية أو اللغوية التي تميز مجتمع ما عن غيره من المجتمعات، وتشعر الأفراد في قرارة ذاتهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة بانتمائهم لمجتمعهم الخاص بهم، وبأنهم مختلفون عن غيرهم، وبأن الآخرين لديهم هوية مختلفة (Hecht et al., 2005; Tabassum & Nayak, 2021)؛ فلا يمكن تصور أي شعب أو أي مجتمع دون هوية تميزه عن غيره، لتمييزه بمجموعة من الخصائص والسمات الدينية والتاريخية والجغرافية والاجتماعية والمعيشية، التي تشكل في مجموعها بوتقة واحدة ينصهر فيها مجموعة من الأفراد يتشابهون مع بعضهم عموماً في هذه الخصائص والمكونات، وعلى هذا ينتمي الفرد لهذه المجموعة أو لتلك المؤسسة، وانعدام هذا الانتماء يعني إشكالية أزمة الهوية وضاعها، فالهوية الثقافية تشكل الموروث الاجتماعي للإنسان، كما تنمي وتغذي الهويات الفردية والاجتماعية (سوقال، 2018) وتتأثر الهوية الثقافية بعلاقة الأفراد مع بعضهم، والعلاقات والروابط الشخصية التي نكونها مثلاً مع الآخرين سواء اشتركنا معهم في السمات الثقافية أو اختلفنا تؤثر وبشكل إيجابي في ديمومة هويتنا الثقافية (Collier & Thomas, 1988).

هذه العلاقات تحدث في سياق التواصل المباشر بين الأفراد، ما يعني أن الهوية الثقافية تتميز بأنها تتفاعل مع تفاعل الأفراد وتواصلهم مع الآخرين، وتظهر ملامح الهوية الثقافية عندما يتواصل الأفراد مع غيرهم، فهوية الأفراد تؤثر وتتأثر بالتواصل والتفاعل المستمر وكذلك بالسياق المحيط الذي يحدث فيه هذا التفاعل، ما يعني أن الهوية لا تتشكل من الأفراد فقط بل أيضاً من تواصلهم وخبراتهم اليومية، ومن السياقات والتعبيرات الاجتماعية (Jameson, 2007).

هذه العلاقة التبادلية والتفاعلية التي تحدث بين الأفراد وهويتهم الثقافية، تبين أن الهوية الثقافية ديناميكية ومرنة، وتتسم بالاستمرار والتطور؛ فمكونات الهوية الفردية أو الثقافية تتكون من سمات وخصائص ثابتة ومتغيرة، وهذه الأخيرة تؤكد أن الهوية في حقيقتها مستمرة وغير ثابتة (Collier, 2009)، فالأفراد مثلاً يتأثرون بمعتقدات وتوجهات فكرية معينة، كما أنهم يمكن أن يؤمنوا بقيم وممارسات نتيجة تفاعلهم مع الآخرين، ما يعني أن الهوية متغيرة وغير ثابتة. وبشكل عام، لا يستطيع الفرد العيش بمعزل عن الآخرين، فهو يتواصل مع بني جنسه ويتفاعل معهم أفراداً كانوا أو جماعات يؤثر فيهم ويتأثر بهم سلباً أو إيجاباً، لارتباطه بعدة علاقات مع أسرته، ومجتمعه، ومع زملائه في ميادين الدراسة والعمل، فالمؤسسة في الواقع كيان أو نسق اجتماعي لمجموعة من العاملين الذين يقومون بأداء أدوار متكاملة لتحقيق هدف معين (بلهاشم وبن الشيخ، 2012)، كما أنها تعد مجالاً لتفاعل الأفراد فيما بينهم ضمن نسق تنظيمي محدد، وبالتالي فكما أنها تؤثر في موظفيها فإنها في المقابل أيضاً تتأثر بثقافتهم (جميلة، 2015)، وتتشكل ثقافة المؤسسة من مجموع القيم والعادات والأعراف والتقاليد الخاصة بالموظفين، ما يعني وجود ثقافات متعددة لتعدد ثقافة هؤلاء الموظفين (قوي، 2003)، أما Schein فينظر لثقافة المؤسسة على أنها "الطقوس (الممارسات) السلوكية الناجمة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة، والطقوس حول ماهية السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل، والقيم السائدة

داخل المنظمة، والفلسفة التي توجه سياسة المنظمة، والمناخ داخل المنظمة" (قوي، 2003: 71). ومن خلال هذه الثقافة يمكن أن تتمايز المؤسسات عن بعضها، مع ملاحظة الامتداد بين ثقافة المؤسسة وثقافة المجتمع، وعليه فإن سلوك العمال داخل المؤسسات هو في حقيقته له صلة مباشرة إلى حد ما بثقافتهم الأم، وتوضح عدة نظريات كالنظرية الثقافية على أن الظروف والعوامل تتحكم في علاقات الفرد الإنساني مع المحيط الذي يعيش فيه، كما يشير المهدي (2004) إلى أن ثقافة المؤسسة تؤثر وإن كانت بشكل متفاوت في جميع المكونات الداخلية لها، التي من ضمنها الفرد، كما تعمل ثقافة المؤسسة في ضوء القيم والمعتقدات التي تؤمن بها على إنتاج وإعادة إنتاج معايير وتوجيهات السلوك الفردي والجماعي، وعلى تحقيق الانسجام والتكامل بين العمال، وعلى تعميق روح الانتماء للمؤسسة في ظل تنوع وتعدد الجماعات التي يمكن أن ينتمي إليها العمال، وبالتالي تؤثر في توجهاتهم وانتماءاتهم المؤسسية، وبخاصة إذا علمنا أن المؤسسة ينظر إليها على أنها نسق اجتماعي يتكون من بنائين أحدهما رسمي والآخر غير رسمي، كما أنها ترتبط بالأفراد العاملين فيها وبسماتهم وخصائصهم الثقافية، وكذلك تتأثر بتنظيمات المجتمع كالأُسرة والقبيلة (جميلة، 2015). ومع ذلك ينبغي ملاحظة أن المعايير أو الأعراف التنظيمية أو المهنية للمؤسسات يمكن أن تكون اختيارية لا إلزامية (قوي، 2003)، وأن العمل والفعل الجماعي الهادف داخل هذه المؤسسات يتحرك ضمن ثلاث مجالات هي "المجال التنظيمي، والمجال الثقافي المعياري، والمجال الاستراتيجي" (المهدي، 2004: 152). ويحدد المجال الثقافي المعياري المعايير والأطر الأخلاقية أو التوقعات التنظيمية التي توجه سلوكيات كل مهنة دون أن يكون لها صفة الإلزام على أخلاقيات الأفراد أنفسهم، ومع ذلك فعدم تجاوب العمال مع أخلاقيات أو متطلبات المهنة يمكن أن يؤدي لعقوبة اجتماعية من المؤسسة، مع ملاحظة أن الأفراد قد يختلفون في تفسيرات هذه المعايير الأخلاقية (المهدي، 2004، قوي، 2003)، كما أنهم قد يتأثرون بضغط اجتماعية ناتجة عن إيمانهم الراسخ بأعراف وتقاليد مجتمعهم (جميلة، 2015).

الدراسات السابقة:

يركز هذا البحث على النهج التفسيري عند استكشاف الهوية الثقافية، التي يُنظر إليها على أنها مرنة وتتأثر بتفاعلات الأفراد (Collier & Thomas, 1988)، وتساعد هذه الطريقة على فهم كيفية تفاعل الأفراد مع هويتهم الثقافية، واللقاءات اليومية مع الآخرين، وكيف يمكن أن تشكل هذه الهوية الثقافية وتؤثر فيها. وفي العموم فإن الاتجاه التفسيري يعمل على بيان تأثير العوامل الأسرية والاجتماعية والمؤسسية على الهوية الثقافية في أثناء تواصل الإنسان مع الآخرين (Blaydes et al., 2021; Collier, 2009). تلعب الأسرة في الكثير من المجتمعات دوراً محورياً ومقدساً في صنع قرار عمل المرأة، وفي تحديد طبيعة المهن والوظائف التي يمكن أن تتقدم لها أو تشغلها، وفي وضع معايير ومحددات تواصلها مع غيرها وبخاصة مع الجنس الآخر، ما نتج عنه ضعف مشاركة المرأة في سوق العمل (Blaydes et al., 2021; Nintunze & Bigirimana, 2021; Salminen-Karlsson, 2020) وقد أجريت عدة بحوث في دول مختلفة لبيان دور سلطة الأسرة، وثقافة المجتمع حول عمل المرأة، وطبيعة المهن التي ينبغي شغلها، ومعرفة التحديات التي قد ترتبط بالعمل ببعض المهن؛ ما أسهم في تحديد عملية تواصلها وتفاعلها مع غيرها (Blaydes et al., 2020; Bursztyn, et al./ 2020; جميلة، 2021; Tabassum & Nayak, 2021; Salminen-Karlsson 2020; كرداشة، وأخرون، 2018). تبحت دراسة مورزتين وآخرون (Bursztyn, et al, 2020) في كيفية إدراك النساء والرجال لمعايير النوع الاجتماعي في المملكة العربية السعودية وكيف تتأثر هذه التصورات بمدى مشاركة الإناث في ميدان القوى العاملة، وباستخدام البيانات ذات المرجعية الجغرافية من دراسة استقصائية واسعة النطاق، وجدت الدراسة أن تصورات معايير النوع الاجتماعي أقل بكثير بالنسبة للنساء، مقارنة بالرجال في المملكة العربية السعودية علاوة على ذلك، وجدت أيضاً أن درجة مشاركة المرأة في القوى العاملة مرتبطة بانخفاض المفاهيم الخاطئة عن المعايير الجنسانية بين النساء، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن زيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة في المملكة العربية السعودية يمكن أن تقلل من المفاهيم الخاطئة لمعايير النوع الاجتماعي وتؤدي إلى تحسين المساواة بين الجنسين في البلاد، وأن الفجوة بين الجنسين من المفاهيم الخاطئة الأكبر في المناطق التي لديها أدنى مستويات مشاركة إناث في ميدان القوى العاملة. علاوة على ذلك، تذكر النتائج أن درجة مشاركة الإناث في القوى العاملة هي مؤشر مهم على المفاهيم الخاطئة لمعايير النوع الاجتماعي بين النساء، فعندما تزداد مشاركة الإناث في القوى العاملة، تصبح تصورات النساء للأعراف الجنسانية أكثر تشابهاً مع نظريات الرجال في نفس المنطقة، ويؤكد هذا أن زيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة في المملكة العربية السعودية يمكن أن تقلل من المفاهيم الخاطئة عن معايير النوع الاجتماعي وتؤدي إلى تحسين المساواة بين الجنسين في البلاد.

تناولت الدراسة (جميلة، 2015)، التي أجرتها جميلة وبن زاف في عام 2015 العلاقة بين العلاقات الإنسانية وأداء العاملين في المؤسسة، وقد أجريت الدراسة من خلال مسح (43) مشاركا من مختلف المؤسسات، لتظهر نتائج الدراسة أن العلاقات الإنسانية تلعب دوراً رئيسياً في أداء العاملين، إذ ارتبطت المستويات الأعلى للعلاقات الإنسانية بين العاملين بمستويات أعلى من الأداء الوظيفي، وتشير نتائج هذه الدراسة أيضاً إلى أن المؤسسات يجب أن تعطي الأولوية لتعزيز العلاقات الإنسانية من أجل تحسين أداء العاملين لديها.

تركز دراسة سالمين كارسون (Salminen-Karlsson, 2020) على تجارب النساء العاملات في صناعة الصلب في فنلندا، وقد جمعت البيانات من مقابلات شبه منظمة مع عشر عاملات. وتظهر نتائج هذه الدراسة أن النساء يواجهن المعايير الجنسانية التقليدية في الصناعة وفرص التقدم الوظيفي التي توفرها، وعلى وجه الخصوص، تشعر النساء بالقيود من موقف زملائهن الذكور، مع شعور بعضهن بأن إمكاناتهن لم تؤخذ في الاعتبار. وبالرغم من ذلك، فقد وفرت الصناعة أيضاً عدداً من الفرص للمشاركة والتقدم الوظيفي، فضلاً عن الشعور بالانتماء للمؤسسة بشكل عام، وتسلط هذه الدراسة الضوء على التجارب المعقدة والمتناقضة في كثير من الأحيان للمرأة في صناعة الصلب.

تركز دراسة بليدس وآخرون (Blaydes et al., 2021) البحثية على فهم القيود الثقافية التي تحد من مشاركة المرأة في ميدان القوى العاملة في قطر ودول الخليج العربي، وتستخدم هذه الدراسة مزيجاً من الأساليب الكمية والنوعية جنباً إلى جنب مع المقابلات من أجل فهم الأسباب الكامنة بشكل أفضل، وتتمثل النتائج الرئيسية لهذه الدراسة في أن ديناميكيات الأسرة تلعب دوراً رئيسياً في مشاركة القوى العاملة النسائية في قطر ودول الخليج العربي على وجه التحديد، ترى الدراسة أن الأدوار التقليدية للأسرة وأفرادها عامل مهم في تحديد النساء القادرات على المشاركة في القوى العاملة، كما وجدت الدراسة أيضاً أن تأثير الأسر الممتدة هو عامل مهم في تحديد مشاركة الإناث في القوى العاملة، ووجدت الدراسة أيضاً أن الأعراف الجنسانية التقليدية تلعب دوراً مهماً في تحديد مشاركة الإناث في القوى العاملة، وهذا يشمل توقع أن تهتم المرأة بالأعمال المنزلية، بينما يُتوقع من الرجل أن يكون هو المعيل، علاوة على ذلك، ووجدت الدراسة أن المعايير الثقافية للمنطقة تسهم في نظام أبوي يحد في كثير من الأحيان من حقوق المرأة وفرصها.

تركز دراسة تاباسوم وناياك (Tabassum & Nayak, 2021) على القوالب النمطية الجنسانية وتأثيرها على التقدم الوظيفي للمرأة من منظور إداري، وقد أجرى مؤلفون هذه الدراسة مقابلات مع ما مجموعه (30) مديراً من شركات مختلفة في الهند لجمع البيانات. وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن القوالب النمطية الجنسانية لا تزال راسخة في عالم الشركات ولها تأثير سلبي في التقدم الوظيفي للمرأة، إذ يجري تثبيط النساء عن تولي مناصب عليا ويواجهن التمييز، كما تكشف الدراسة أيضاً أن هناك حاجة للشركات لتغيير سياساتها الحالية لتعزيز المساواة بين الجنسين. ويقترح المؤلفون في الختام أنه يجب على الشركات توفير برامج التدريب والإرشاد للموظفات، وإدخال سياسات يمكن أن تساعد النساء على ارتقاء سلم الشركات.

تبحث دراسة كرادشة وآخرون (2018) الميدانية في العوامل التي تسهم في تشكيل أنماط المهن المرغوبة للمرأة العمانية، وهو مستمد من استطلاعات ومقابلات وملاحظات من (587) امرأة عمانية في القطاعين العام والخاص بهدف استكشاف العوامل التي تؤثر في اختيارات الوظائف، وقد أظهرت النتائج أن طموحات المبحوثين وتحصيلهم العلمي وسوق العمل في الدولة وتأثير الأسرة كانت من أهم العوامل التي أدت إلى اختيار الوظائف المفضلة، علاوة على ذلك فقد أظهرت النتائج ارتباط التحصيل العلمي العالي والعمر بشكل إيجابي مع الطموح لمناصب أعلى من التعليم ووظائف أفضل، وهذا يسلط الضوء على أهمية الاستثمار في التعليم وخلق المزيد من فرص العمل لتحفيز المرأة العمانية.

وبتحليل الدراسات السابقة، يتضح أن الهوية الثقافية في المجتمعات المحافظة لا تزال تعمل على تحديد سلوك الأفراد، وفي تأطير تفاعلهم اليومي وتواصلهم مع الآخرين ضمن قواعد وقيم ثقافية ومجتمعية لا يمكن التخلي عنها، فالهوية الثقافية تعد إحدى مكونات شخصية الفرد، التي تعمل على تحديد سماته، وتوجيه سلوكه، هذه السمات التي في الغالب تتأثر بالخبرات الماضية، وبالسلوك اليومي (Tabassum & Nayak, 2021). ركزت الأدبيات المحلية السابقة على معرفة المعوقات الأسرية والمجتمعية لعمل المرأة، والضغط التي تمارس على اختيارها لطبيعة المهن، دون التطرق لمعرفة واقع تجربتها داخل المؤسسات التي تعمل فيها، ما يسمح للدراسة الحالية اكتشاف معرفة تجربة العاملات العمانيات في القطاع الصناعي، الأمر الذي يسهم في زيادة نسبة توظيف المرأة العمانية في القطاع، والذي توضح الإحصائيات بأنه ما يزال ضعيفاً، فعدم معرفة الأسباب والكشف عنها، يعني بأن الظاهرة سوف تستمر في وجودها (Tabassum & Nayak, 2021)، كما أن الدراسة سوف تعمل على معرفة إلى أي

مدى تؤثر الثقافة في خبرات العاملات، في التواصل والعمل داخل المؤسسة، عبر معرفة العوامل المؤثرة في سلوكيات العاملات اليومية، وفي معرفة أثر العلاقات الإنسانية على أدائهن، ومعرفة مدى رضاهن عن المؤسسات التي يعملن فيها (جميلة، 2015، قروي، 2010)، وبخاصة إذا علمن بأن بحث عمل المرأة ومناقسته، يعد من الظواهر المعقدة لتداخل عدة عوامل ثقافية واجتماعية وتعليمية واقتصادية، تلك التي تحتاج لمزيد من العمق والتحليل في الدراسة (المحروقية وآخرون، 2016).

حدود الدراسة:

حدود الدراسة الزمانية: العام 2023.

حدود الدراسة المكانية: شركة تكامل في مدينة صحار الصناعية الموجودة في ولاية صحار -سلطنة عمان. قد لا تنطبق نتائج واستنتاجات البحث بالضرورة على شركات أو مناطق أخرى، حتى داخل عمان.

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة المنهج النوعي الذي يعد من أكثر المناهج شيوعاً في العلوم الاجتماعية، كما استخدمت المقابلات المعمقة مع عينة الدراسة لجمع البيانات باعتبارها من أهم أدوات الحصول على المعلومات من المفحوصين. قد جرى استهداف (17) عاملة ممن لديهن خبرة على الأقل ثلاث سنوات في شركة تكامل الصناعية، لكونهن يمتلكن المعرفة والخبرة اللازمة للتعامل مع موضوع البحث، وأسئلة المقابلة، وكذلك تزويد الباحث بمعلومات معمقة حول طبيعة الموضوع.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تناولت الدراسة العاملات في شركة تكامل في مدينة صحار الصناعية؛ إذ افتتحت المدينة عام 1992 بمساحة أكثر من (29) مليون متر مربع، وتقع المدينة الصناعية في ولاية صحار، والتي تبعد نحو (234) كيلو عن العاصمة مسقط (مدائن، 2022)، وجرى اختيار شركة تكامل في مدينة صحار الصناعية لكونها تعد أهم وأكبر وأحدث المدن الصناعية في السلطنة، وباعتبارها الشريان الحيوي لشمال عمان وبوابتها نحو الدول المجاورة، وقد بلغت استثمارات مدينة صحار الصناعية في السنوات الأخيرة عدة مليارات من الدولارات نظراً لدخول عدة صناعات ثقيلة، ومنها: مصفاة صحار، ومصنع الألمنيوم، ومصنع عمان بروبيلين، ومجمع البتروكيماويات، والمنصات البلاستيكية، ومشاريع صناعة الميثانول واليوريا، كما تنتوع مجالات الشركات الموجودة في المدينة الصناعية بين المواد الغذائية، ومواد البناء، والمنظفات، والحديد والفولاذ والألمنيوم، والنفط والغاز، كما يوجد بالمدينة الصناعية عدة شركات عالمية، منها "آل جي الكورية" و"إل كان الكندية" و"داو الأمريكية" (مدائن، 2022)، ويتميز مجتمع الدراسة بمجموعة من القيم والمعتقدات حول التواصل في العمل جرى اكتسابها عبر تجارب العاملين في المدينة، وتفاعلهم مع الثقافة المحلية وديناميكيات الصناعات التي يعملون فيها، بالإضافة إلى الخصائص الثقافية والاجتماعية للمنطقة مثل المعتقدات الدينية، والأعراف الاجتماعية، والهياكل السياسية، والنظم الاقتصادية، ومستويات التعليم، والوصول إلى الموارد، ومن المهم النظر في السياق التاريخي للمنطقة من أجل فهم أفضل لكيفية تطور المنطقة اليوم، ومراعاة ديناميكيات النوع الاجتماعي في المنطقة، مثل أدوار الجنسين، وديناميكيات السلطة، وكيف يؤثر ذلك في مكان العمل وخبرة العاملات في شركة تكامل في مدينة صحار الصناعية (مدائن، 2022)، وتركز الدراسة على العاملات في شركة تكامل الصناعية، لكونها أحد أهم الشركات الصناعية في مدينة صحار، وتحتوي العدد الأكبر من العاملات العمانيات؛ إذ إن العدد الإجمالي للعاملين العمانيين فيها يبلغ نحو (337)، ونسبة العاملات العمانيات فيها (7%) أي بنحو (24) عاملة، وتتمحور أنشطتها حول النفط، والغاز، والمواد العطرية والكيماوية، والبلاستيك (Smith & Osborn, 2008)، وقد اعتمد الباحث على العينة المقصودة في اختيار العاملات، وبلغت عدد العاملات اللاتي شاركن في الدراسة (17) عاملة أي بنسبة (70%) من العاملات في شركة التكامل.

أداة الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تعرف تجربة المرأة العمانية العاملة في مجال الاتصال داخل القطاع الصناعي في شركة تكامل الصناعية، وللتحقق من هدف الدراسة استخدمت الدراسة المقابلة، إذ جرى إعداد قائمة بأسئلة المقابلة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة، وحُكمت من متخصصين في الاتصال الإداري، وقد عدلت بناء على ملاحظاتهم، وقُسمت أسئلة المقابلة إلى مجموعتين، ركزت المجموعة الأولى على الأسئلة الديمغرافية، والمرتبطة بالعمر، وبعدها سنوات الخبرة، وبالمستوى التعليمي، وبالحالة الاجتماعية، وبمقر السكن، في حين ركزت المجموعة الثانية على الأسئلة المتعلقة بالهوية الثقافية، وتأثيرها في الحياة اليومية

للعاملات داخل المصنع، من خلال الحديث عن تجربتهن في التفاعل والتواصل اليومي سواء مع رؤساء العمل أو الزملاء العمانيين وغير العمانيين، وكذلك الحديث عن خبراتهن في المشاركة مع فعاليات المصنع وأنشطته، كما ركزت الأسئلة على خبرة العاملات في ممارسة قيمهن الإسلامية والعمانية داخل المصنع، وإلى أي حد تؤثر أو تأثرت بمشاركتهن في مختلف الفعاليات وقد قام الباحث بالتواصل مع شركة تكامل عن طريق المعرفة الشخصية، وبعد أخذ موافقتها، قام بزيارتها، والالتقاء بالعاملات لتعريفهن بأهداف البحث، وبيان حقوقهن في المشاركة في البحث من عدمه، والتأكيد على التعامل بمهنية وسرية عالية مع المعلومات، وقد وافقت (17) عاملة على إجراء المقابلة من أصل (24) عاملة في المصنع، وأجريت جميع المقابلات وجها لوجه في مقر الشركة، وبلغت عدد ساعات تسجيل المقابلات في حدود (17) ساعة، بمتوسط ساعة لكل مقابلة، وتراوحت أعمار العاملات ما بين (22-40) سنة، وبمتوسط (26) عام، أما خبراتهن في العمل فتراوحت بين 3 سنوات إلى (18) سنة وبمتوسط (10) سنوات، وبمستوى تعليمي ماجستير لعدد عاملتين، و(12) عاملة بمستوى جامعي، وثلاث عاملات بمستوى الدبلوم، وأظهرت البيانات إلى وجود نحو (3) عاملات لديهن مناصب متوسطة إشرافية، في حين تنوعت وظائف البقية في العمل الهندسي بين تخصصات الهندسة الميكانيكية، والكهربائية، ومسح الكميات، والسلامة والصحة المهنية، في حين أشارت بيانات المستوى الاجتماعي إلى وجود (14) متزوجة، وثلاث عاملات عازبات، وحرصا على سرية المعلومات المتعلقة بالعاملات اللواتي شاركن في الدراسة سيكتفى بالإشارة إليهن كمشاركات دون ذكر أسماء ويوضح الجدول (1) بيانات العاملات:

الجدول (1):

جدول يوضح ترتيب البيانات الديموغرافية للعينة المدروسة

م	الاسم	العمر	المستوى الاجتماعي	المستوى التعليمي	سنوات الخبرة	المسمى الوظيفي
1	المشتركة	35-40	متزوجة	ماجستير	17	مشرف إداري أول
2	المشتركة	35-40	متزوجة	ماجستير	17	مشرف ميداني أول
3	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	16	مشرف ميداني
4	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	16	مهندس ميكانيكي
5	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	14	مهندس ميكانيكي
6	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	14	مهندس ميكانيكي
7	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	10	مهندس كهرباء
8	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	10	مهندس كهرباء
9	المشتركة	30-34	متزوجة	جامعي	10	مهندس سلامة وصحة مهنية
10	المشتركة	25-29	متزوجة	جامعي	9	مهندس سلامة وصحة مهنية
11	المشتركة	25-29	متزوجة	جامعي	9	مهندس سلامة وصحة مهنية
12	المشتركة	25-29	متزوجة	جامعي	8	مهندس مسح كميات
13	المشتركة	25-29	متزوجة	جامعي	7	مهندس مسح كميات
14	المشتركة	25-29	متزوجة	جامعي	4	مهندس مسح كميات
15	المشتركة	20-24	عزباء	دبلوم	3	فني ميكانيكي
16	المشتركة	20-24	عزباء	دبلوم	3	فني ميكانيكي
17	المشتركة	20-24	عزباء	دبلوم	3	فني كهرباء

أداة التحليل:

جرى تحليل البيانات في ضوء استخدام طريقة التحليل المفاهيمي القائمة على تحليل المادة العلمية وتجميعها في ضوء الأفكار والعناصر الأساسية، وتعتمد طريقة تحليل المفاهيم على ستة خطوات رئيسية، هي: قراءة نص المقابلات لأخذ الملحوظات الأولية، ثم قراءته عدة مرات للبدء في عملية ترميز النص، يأتي بعد ذلك عملية تجميع الرموز المتشابهة في مجموعات، ثم البدء في عملية استخلاص السمات أو الأفكار الرئيسية، والبدء في تعريفها، لتنتهي العملية بكتابة تقرير النتائج مع الاستشهاد برأي المفحوصين (Braun & Clarke, 2006).

نتائج الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تجربة العاملات العمانيات داخل شركة تكامل الصناعية من خلال تعرف مظاهر تأثير الهوية الثقافية في العاملات العمانيات أثناء تواصلهن مع زملاء العمل وتفاعلهن مع فعاليات الشركة وأنشطتها، وكذلك الكشف عن تأثير الشركة على الهوية الثقافية للعاملات، وللتحقق من هذا الهدف قام الباحث بإجراء (17) مقابلة معمقة مع العاملات بالشركة، وتشير نتائج تحليل المقابلات إلى وجود ثلاث أفكار رئيسية، هي: الاختلاط، والفعاليات، واللباس.

1. **الاختلاط:** تمثل قضية التعامل مع الجنس الآخر من أهم القضايا التي تشغل العاملات في شركة تكامل، وتوضح نتائج تحليل المقابلات بأن تجربة العاملات غير مرضية بسبب الاختلاط سواء داخل المكاتب، أو عند تقديم التقارير، أو العروض العملية، أو في أثناء حضور الاجتماعات، والقيام بالزيارات الميدانية، وقد أشارت العاملات إلى وجود صراع فكري. بين القيم الإسلامية والعادات العمانية التي تحد من الاختلاط، وبين ما يحدث من ممارسات داخل الشركة تشجع على الاختلاط، بل وتلزم العاملات في بعض الأحيان على تقبل فكرة العمل مع الجنس الآخر، هذه الممارسات جعلت العاملات بمرور الوقت يبدأن في تقبل فكرة العمل مع الجنس الآخر، بل بدأن في تبرير ذلك وربطه بوضع ضوابط التواصل مع الجنس الآخر، وأن العمل مع الجنس الآخر هدفه نبيل، ويقع ضمن الإطار الأخوي.

اتفقت جميع العاملات على رفض فكرة المكاتب المختلطة داخل الشركة، وأن التعامل مع العمال الذكور سواء أكان ذلك في المكاتب أم في الشركة عموماً ينبغي أن يكون ضمن إطار الثقافة العمانية والقيم الإسلامية. وتشير إحدى العاملات لقضية الخصوصية عند الحديث مع زميلات العمل، وكذلك عند التحرك داخل المكتب، فتقول في معرض حديثها عن العمل في المكاتب المختلطة: "أنا أرى بأن العمل في المكاتب المختلطة لا يتناسب معنا، إذ لا نجد الأريحية في الحديث والكلام بوجود الرجال، كما أننا نجد حرج كبير عند التحرك داخل المكتب". إن اعتراض العاملات على العمل في المكاتب المختلطة يبرره كون أن العاملات نشأن في ثقافة محافظة تعمل على تحديد وتأطير العلاقة بين الجنسين، وفي هذا الجانب تقول إحدى المشاركات أنها "تجد صعوبة في العمل مع الجنس الآخر، وذلك لأننا نشأنا في مجتمع ما زال يضع قيوداً على العلاقة بين الجنسين، ولا يشجع على الاختلاط"، وتؤكد عاملة أخرى كلام زميلتها بقولها: "الاختلاط أمره مزعج بالنسبة لي فأنا بنت أحافظ على عاداتي وتقاليدي وقيمي الإسلامية، ولذلك لا أشعر أبداً بالراحة بوجود زملائي من الرجال داخل المكتب نفسه"، أما عاملةٌ ثالثة فتقدم بعض الأسباب الصحية والاجتماعية التي تتصل بطبيعة الأنثى، والتي تبدو منطقية في رفضها للعمل في المكاتب المختلطة بقولها: "أجد صعوبة في تقبل العمل في المكاتب المختلطة، فالمرأة كما تعرف تعترتها بعض الظروف الصحية، وهي محرجة لنا كثيراً، ما يمنعا من أخذ الحرية الكاملة في المكتب"، وبالإضافة إلى المكاتب المختلطة، فإن عرض التقارير والحديث أمام الرجال أو حضور الاجتماعات المختلطة يمثل تحدياً آخر للمرأة كما توضح ذلك بقولها: "يمثل عرض التقارير الشهرية عن القسم بالنيابة عن المدير وأمام العشرات من الموظفين من ضمن الضغوطات التي أواجهها في الشركة، فالجميع ينظر إليك وأنت تعرض، ما يعني النظر لملابسك ومفاتيحك"، وتوافق إحداهن أيضاً على أن حضور الاجتماعات مع الرجال دون أن يكون هناك نساء يمثل صعوبة لها فتقول: "أنزعج عندما أحضر لوحدي الاجتماع، ويكون كل الحضور رجال، إذ لا أخذ راحتي بالحديث، وأشعر بالخجل"، كما أشارت العاملات إلى تحدي آخر وهو الزيارات الميدانية، التي أصبحت تنفذ داخل الشركة بوجود الجنسين، وفي هذا الجانب تقول إحدى المشاركات في الدراسة أيضاً: "أوافق العمل مع الجنس الآخر في حدود ضيقة، وإن شاركت، فإن مشاركتي تكون محدودة وفي النقاط التي تستدعي مداخلتي فقط، أما الزيارات الميدانية فإني لا أحبها لأنني أجد فيها مخالفة لتقاليدي وعاداتي التي تربيت ونشأت عليها"، فتؤكد إحدى العاملات أيضاً على أن الزيارات الميدانية تمثل التحدي الأبرز في العلاقة مع الجنس الآخر فتقول: "الظروف الصحية والزيارات الميدانية يعتبران من الإشكاليات التي نواجهها في العمل بالشركة، فكما تعرف البنات يصعب بقاؤها مع رجل غريب، كما أن الأهل لا يتقبلون ذلك"، ويمكن هنا ملاحظة بأن قضية الاختلاط أصبحت سلوكاً ممارساً ومقبولاً من قبل الشركة، بل وتشجع عليه من خلال عدة ممارسات منها المكاتب المختلطة، والزيارات الميدانية إذ تقول "ما ألاحظه بأن الشركة تشجع على الاختلاط بين الذكور والإناث من خلال المكاتب المختلطة، وكذلك من خلال الأعمال الميدانية التي تؤديها ضمن فريق عمل ويكون أفراد ذكورا وإناثاً"، وتضيف زميلتها بالقول: "تشجع الشركة على الاختلاط سواء داخل الشركة من خلال الأعمال الجماعية التي نقوم بها، أو من خلال الزيارات الميدانية"، لقد أصبحت العاملات يعانين من قضية الاختلاط داخل المكاتب، ما سبب لهن صراعاً فكرياً بين متطلبات القيم والأخلاق الإسلامية، والعادات العمانية التي تمنع إلى حد كبير الاختلاط مع الجنس الآخر، وتضع قيوداً على العلاقة بين الجنسين، وبين ممارسات الشركة التي تقود العاملات نحو

القبول بفكرة العمل مع الجنس الآخر، وقد نتج عن هذا الصراع بمرور الوقت تقبل العمل مع الجنس الآخر، وبدأت العاملات في تقديم مبررات، تمثلت في وجود ضوابط فردية تضبط وتحكم التعامل والتواصل بين الجنسين، ووصف العلاقة مع الجنس الآخر بأنها علاقة أخوية ونبيلة، إضافة لوجود سياسات وضوابط مؤسسية، علاوة على أن التعامل مع الجنس الآخر سيقود للحصول على حوافز وترقيات مهنية بدأت العاملات بالحديث عن مبررات التعامل مع الجنس الآخر بتأكيدهن أن هذا التعامل تحكمه ضوابط معينة، وفي هذا الجانب تقول عاملات أخريات: "نحن نعمل هنا كفريق واحد، وعلاقتي مع زملاء الرجال هي في حدود المعقول، إذ لا أقبل المساس بقيمي أو الخروج عن أهداف العمل، كما أوجد دائما مسافة تباعد بيني وبينهم، ولا أسمح بأي لمس أو تواصل جسدي"، وتأخذ إحدى المشاركات العمل مع الجنس الآخر بمنحى أكثر مرونة، وأنه لا مفر منه، إلا أنها تشير بأن هدفه نبيل، وأن العلاقة بين الجنسين هي علاقة أخوية، فتقول "لا أمانع العمل مع الموظفين الذكور فهم أخوة لي، وينظرون لي كأخت لهم، وهم يساعدوننا على التطور في العمل، ونعمل معا كفريق واحد"، هذه العلاقة مع الجنس الآخر تطورت لتصبح مرنة وتوافقها صديقتها الرأي بقولها: "لا أمانع التعامل مع الزملاء العمانيين فهم أخوة لنا، والتعامل معهم سهل جدا، كما أن معرفتهم تزيد من معارفنا وخبراتنا"، في جانب آخر أشارت العاملات إلى أن ممارسات الشركة شجعت على الاختلاط من خلال وضع ضوابط عامة تحدد طريقة التعامل بين الجنسين في أثناء العمل، وربط العمل الجماعي بتحقيق الأهداف المهنية للشركة، والحصول على الحوافز والترقيات، ففي جانب الضوابط العامة تقول إحداهن: "لا أمانع العمل مع الذكور لأن العمل هدفه سام، كما أن بيئة العمل تحدد طريقة التعامل بيني وبين الرجال، وتضع لذلك ضوابط يلتزم بها الجنسين، منها: ضرورة احترام الآخر، مع وجود التباعد الجسدي"، أما العاملة التي لديها وظيفة إشرافية، ولديها (17) سنة خبرة في الشركة فتؤكد على أن العمل الجماعي يسهم في التنمية المهنية، وفي تطوير الخبرات، والحصول على الحوافز والترقيات، وتقول: "تنظر الشركة إلى ضرورة القيام بمهام جماعية، يقوم بها في العادة مجموعة من العمال ذكورا وإناثا لتحقيق الأهداف والمصالح العامة"، وتوافقها زميلتها التي تعمل في وظيفة مشرف إداري بعدد (17) سنة خبرة على ذلك بقولها: "تنظر الشركة إلى العمل الجماعي بين الجنسين على أنه من ضروريات العمل وتبادل الأفكار، وتقوية العلاقات بين الموظفين لرفع كفاءة العمل"، وفي جانب آخر تقول إحداهن: إن القبول بالعمل مع الجنس الآخر له ما يبرره: "لا أشعر بالارتياح في التعامل مع الجنس الآخر، لكن يؤخذ ذلك بشكل سلبي من المسؤولين على أنني محافظة، ولست منفتحة مع التقدم، وأخاف أن يؤثر سلبيا في ترقيتي". لقد أثرت قضية الاختلاط على تجربة تواصل العاملات داخل المؤسسة، وأسهمت في تقليل تفاعلهم المباشر مع زملائهم، وقد كان للهوية الثقافية من خلال القيم الإسلامية والعادات العمانية تأثيرها المباشر لرفض العاملات للكثير من الممارسات داخل الشركة، وأظهرن عدم رضا من سلوك الاختلاط سواء بحضور الاجتماعات، أو تقديم العروض العملية، أو الزيارات الميدانية، وكذلك في المكاتب المشتركة بين الجنسين، وعلى الرغم من التأثير المباشر للهوية الثقافية في تحديد طرق تواصل العاملات داخل الشركة، فإنهن أبدین مرونة بمرور الوقت من تقبل فكرة العمل والتواصل مع الجنس الآخر مع تقديم مبررات صبغت بإطار إنساني وشرعي. وبالرغم من قدرة العاملات على تبرير التعامل مع الجنس الآخر وضرورة القيام به، برزت إشكالية أخرى تمثلت في حضور الفعاليات المختلطة، التي كان لها التأثير الكبير في تقليل تواصلهن مع الآخرين.

2. **الفعاليات:** أوضحت نتائج التحليل إلى أن تنظيم الفعاليات الاجتماعية أخذ حيزا كبيرا في خبرة العاملات داخل الشركة، وتنوعت الفعاليات التي تنظمها الشركة بين كونها إلزامية أو اختيارية، ولذا تنوعت خبرة العاملات في المشاركة في هذه الفعاليات بين الحضور دون التنظيم أو المشاركة غير المباشرة، وبين المشاركة في التنظيم مع تقديم مبررات إما داخلية تمثلت في القدرة الفنية والجمالية للعاملات في تنظيم الفعاليات أو مبررات خارجية، تمثلت في أن تنظيم الفعاليات والمشاركة فيها يؤدي لاكتساب المهارات والمعارف المهنية، وتطوير الخبرات الشخصية، وخلق روح العمل الجماعي، وتحجيم النظرة السلبية نحو العاملة، وزيادة الفرصة للحصول على الترقيات والوظائف الإشرافية تشجع الشركة الموظفين على حضور الفعاليات والأنشطة المهنية منها والترفيهية، وقد أشارت العاملات إلى أن تشجيع الشركة يتخذ صوراً متعددة منها ما هو ملزم كالفعاليات الوظيفية، ومنها ما هو اختياري كالبرامج الترفيهية، فالفعاليات والبرامج والدورات التدريبية تسهم في صقل وتنمية المهارات الوظيفية للموظفين، وفي هذا الجانب تقول العاملة التي لديها (17) سنة خبرة: "تنظم الشركة عدة فعاليات، ومناسبات، ومؤتمرات تسهم في صقل شخصيتنا، وتعمل على إكسابنا عدة مهارات وخبرات وظيفية"، أما زميلتها فتؤكد على تنوع هذه الفعاليات بقولها: "هناك عدة فعاليات ومناسبات التي تقوم بها الشركة، وهي إما أن تكون متعلقة بالعمل وأحيانا تكون اجتماعية وترفيهية، ومنها: بناء الفريق الواحد، والزيارات الميدانية، والأسبوع التعريفي، واليوم الترفيهي

وغيرها من الفعاليات التي تسهم في زيادة خبراتنا العملية ومهاراتنا الوظيفية"، كما أنها تضيف بقولها: "لا بد من حضور هذه الفعاليات الوظيفية، أما الفعاليات الترفيهية فللموظف الحربية في الحضور من عدمه ولا تجربنا الشركة على الحضور"، وعلى الرغم من إن المشاركة في الفعاليات يتخذ صفة الإلزام في بعض الأحيان، إلا أن خبرة العاملات تنوعت بين الاقتصار على الحضور والمشاركة دون التنظيم لمانع ديني أو ثقافي، وتحدثت مجموعة من العاملات عن حضورهن للفعاليات دون أن يكون لهن دور إيجابي بسبب مانع الاختلاط، والإشارة إلى الثقافة الدينية التي ترفض المشاركة في مثل هذه الفعاليات، وفي هذا الجانب توضح عاملة لديها 4 سنوات خبرة في الشركة بالقول: "لا أحب الاختلاط في هذه الفعاليات لأنها تؤثر في حياتي الأسرية والعملية، كما أن ديننا لا يحبذ الاختلاط"، وتؤكد زميلتها التي لديها (3) سنوات خبرة على التوجه نفسه، عندما تقول: "تشجع الشركة جميع العاملين على حضور الفعاليات والمناسبات المختلفة، التي في الغالب تكون مختلطة، وفي بعض الأحيان لا نجد سبيل إلا الحضور، على الرغم من الاختلاط، وعدم راحتنا لما يسببه لنا من تحدٍ اجتماعي وديني"، وتوافقهن إحداهن في الفكرة، إذ تقول: "لا أحب المشاركة في تنظيم فعاليات الشركة؛ لأنها في بعض الأحيان تتنافى مع قيمتي التي تربيته عليها، ولذا أحضرها دون أن يكون لي دور في الإعداد لها"، ويمرور الزمن بدأت العاملات في تقبل فكرة المشاركة في تنظيم الفعاليات التدريبية منها أو الترفيهية مع تقديم بعض المبررات، فتقول إحدى العاملات لديها أكثر من (9) سنوات خبرة في العمل: "حقيقة بدأت أشارك في تنظيم الفعاليات والاحتفالات والمؤتمرات، فكما تعرف فإن المرأة تملك إحساساً فنياً وقدرة على التنظيم والإدارة"، أما إحداهن فتشارك في التنظيم، ولكن بصورة غير مباشرة فتقول: "أقوم بتنظيم الفعاليات والتواصل مع الموظفين من خلف الكواليس من خلال وضع خطة عمل الفعالية، وإعداد التصور عنها، وتجهيز بطاقات المدعوين لأنني لا أحب الاختلاط بشكل مباشر"، أما ميمنة فتقول: "لا أمانع من المشاركة في تنظيم الفعاليات لكونها تسهم في زيادة معارفي، وفي إكسابي الثقة بالنفس وزيادة خبراتي المهنية"، كما تقول ليلي: "أحضر عدة فعاليات كفعالية اليوم المفتوح، وفعالية الفريق الواحد لكونها تنمي مهاراتي وخبراتي المهنية"، أما إحداهن فتشير بقولها: "أحضر الفعاليات المختلفة لكونها تسهم في خلق روح العمل الجماعي مع زملائي"، أما الفعاليات الترفيهية فإن دور الشركة وإن كان في ظاهره غير ملزم إلا أن العاملات يعتقدن أن عدم مشاركتهن ينعكس سلباً على نظرة الشركة لهن، وعلى ترقيتهن الوظيفي، وعلى الامتيازات والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فتقول مشاركة أيضاً مثلاً: "تنظر الشركة للموظفات اللاتي لا يحضرن الفعاليات، نظرة سلبية، على أننا متمسكات بعادتنا ولا نقبل التغيير، وأنا غير منفتحة للتقدم والتطور، ما ينعكس سلباً على ترقيتنا في العمل، كما نشعر أن رأينا غير مسموع في الشركة"، وتؤكد أمل على كلام زميلتها فتقول: "من لا يشارك في هذه الفعاليات ينظر إليه على أنه خجول ومنغلق ولا يشعر بالثقة، كما ينظر إليه بأنه لا يتحمل المسؤولية ولا ينتمي للشركة مما يؤثر سلباً في ترقياتنا". لقد تنوعت خبرة العاملات في المشاركة بالفعاليات التي تنظمها الشركة، وظهر تأثير الهوية الثقافية في تحديد طبيعة هذه المشاركة، ففي حين رفضت العاملات المشاركة في الفعاليات المختلطة ما أدى لتحجيم تواصلهن وتفاعلهن مع الآخرين أبدن تسامحاً مع الفعاليات بمرور الوقت مبررات ذلك باكتساب مهارات جديدة، وتطوير الخبرات والقدرات الشخصية، وارتباط ذلك بالترقيات المادية، وبالرغم من مشاركة العاملات في الحضور فقط أو في تنظيم الفعاليات، ظهرت قضية اللباس كقيمة إسلامية حدثت من تواصل العاملات مع الآخرين داخل الشركة.

3. اللباس: يعد اللباس من ضمن القضايا الأساسية التي تحدثت حوله العاملات مؤكدات على أن اللباس يمثل قيمة إسلامية وثقافية، ولارتباطه بالعبادات والتقاليد اللاتي نشأن عليه، ويرغبين في المحافظة عليه، في الجانب الآخر تنظر الشركة لضرورة التقيد بلبس موحد للعاملات داخل الشركة لارتباطه بسياسة الشركة، ولتطبيق أعلى معايير السلامة، لقد أدى إصرار العاملات على التقيد بالزي الإسلامي إلى رفض اللبس الموحد، ومخاطبة المسؤولين في الشركة لضرورة احترام العادات والقيم الإسلامية المنظمة للباس المرأة، ما أدى في النهاية للوصول إلى موافقة الطرفين تمثل في لبس العباءة مع استخدام شعار الشركة اتفقت جميع العاملات على أن ضرورة التقيد باللباس الذي تعودن ونشأن عليه والمتمثل في العباءة والحجاب، وفي معرض حديثها عن اللباس تفضل إحدى المشاركات أن تلبس زياً معيناً اعتادت عليه فتقول: "منذ صغري اعتدت على اللباس الذي تعرفه،... وهو العباءة والحجاب، فهو لبس يتناسب مع عاداتي وتقاليدي، ولذا أرفض رفضاً تاماً الزي الجديد الخاص بالشركة"، لتوضح إحداهن نقطة أخرى تتعلق باللباس الذي ترغب في ارتدائه، فتقول "لا أقبل أن ألبس زي الشركة فهو لا يراعي عاداتي وتقاليدي، فأنا لا أحب أن ألبس البنطال أمام الآخرين، كما أنه يسبب لي مشاكل أمام أسرتي وعائلتي"، وتؤكد العاملة الأخرى بأنها لا تتفهم إصرار الشركة على التقيد بالزي الموحد خاصة وأنها موظفة إدارية

ولا تذهب للميدان فنقول: "لا أستوعب فكرة اللبس الموحد للشركة، فأنا موظفة إدارية وبعيدة عن المخاطر التي قد تحدث في الميدان فلماذا يريدونني أن ألبس البنطال، فأنا لا أرغب فيه لأنني لم أعتد عليه، كما أنه يخالف قيمي الإسلامية"، في حين تنظر الشركة لموضوع اللباس من زاوية أخرى يتمثل في كونه يقع ضمن سياسة الشركة، ويهدف لتطبيق أعلى معايير الأمن والسلامة، والمطلوب توفيرها في أثناء العمل سواء داخل المؤسسة أو خارجها وبخاصة أثناء الزيارات الميدانية، وفي هذا الجانب تشير المشرفات الإداريات من العاملات واللاتي لديهن 17 سنة خبرة، فنقول مثلا: "حاولت الشركة إلزامنا بلبس زي الشركة حتى يكون هناك لبس موحد يحمل شعار الشركة ومن أجل سلامة وأمن الموظفين"، فتوضح أن الشركة تحاول إلزام العاملات خاصة في أثناء الزيارات الميدانية والمواقع العملية فنقول: "تجبر الشركة العاملات على لبس معين ومحدد أثناء العمل في الميدان حفاظا على سلامتنا بصرف النظر إذا كان هذا اللبس يتفق أو يتنافى و عاداتنا"، ونتيجة لهذه الأسباب أبدت بعض العاملات الموافقة على ارتدائه، إذ تقول إحداهن: "لا أمانع من لبس زي الشركة لأنه من مستلزمات الأمن والسلامة، خاصة وأنا نقوم بزيارات ميدانية، ونتعامل مع عدة أجهزة ومعدات التي تتطلب حذرا في التعامل"، وتؤيدها زميلتها في ذلك فنقول: "صحيح اللباس الفضفاض هو الأفضل، لكن سلامتنا ومصالحتنا هي الأولى لذا أتقيد بهذا اللبس، إذ نرور عدة مواقع ونتعامل مع عدة أجهزة كهربائية". لعبت الهوية الثقافية دورا مهما في توجيه العاملات لرفض التخلي عن اللباس التقليدي، والامتثال لتوجيهات الشركة بالتقيد بلبسها وزياها الموحد، وتطور اعتراض العاملات على اللباس بمخاطبة المسؤولين لضرورة الاستماع لوجهات نظرهن، واحترام قيمهن الإسلامية، وعاداتهن الثقافية، وفي هذا الجانب تقول: "...كانت كلّ العاملات رافضات لزي الشركة، ولذا قمنا بمخاطبتها، والتأكيد على أن اللباس الموحد لا يتناسب مع عاداتنا، ونقاليدنا، وقيمنا الإسلامية، وبعد محاولات ومناقشات والإصرار على رأينا، جرت -والله الحمد- الموافقة على لبس العباءة في أثناء العمل"، أما زميلتها فتذهب لأبعد من ذلك عندما تصرح بأنها تحدثت وبشكل مباشر مع الرئيس التنفيذي للشركة فنقول: "لقد كتبت رسالة للرئيس التنفيذي وأخبرته بأن هذا اللباس لا يناسبنا، ويتعارض مع قيمنا، وإنما نرغب بلبس العباءة في أثناء العمل سواء داخل المكاتب أو عند الذهاب للزيارات الميدانية"، ولم يقتصر إبلاغ الشركة على رفض اللباس الموحد، بل جرى اقتراح تصميم يجمع بين رؤية الشركة ورؤية العاملات، وفي هذا تقول مشاركة: "أبلغت المسؤولين عن اللبس، واقترحت عليهم تصميم عباءة تحمل شعار ولون الشركة وأن يكون طويلا وساترا، وقد جرت الموافقة على المقترح، وقمنا بتصميم ذلك، وهناك الكثير من العاملات من التزمنا بهذا التصميم الجديد"، وفي النهاية يظهر بأن الشركة تفاعلت بشكل إيجابي مع أطروحات العاملات بخصوص اللباس، فنقول عاملة أخرى: "...وجدت الشركة بأن العاملات لديهن تحفظ على اللبس الموحد، ونظرا لوجود اعتراض من عدد كبير من العاملات، وافقت الشركة في النهاية على إعطائنا الحرية التامة في الالتزام به أو في لبس ما نرغب فيه"، أظهرت الدراسة الدور الذي لعبه اللباس في تحديد طبيعة تواصل العاملات وتفاعلهم مع الآخرين، إذ أكدت العاملات بأنه يمثل قيمة إسلامية ثقافية، ومن الضروري أن تكون مواصفاته متفقة مع متطلبات الدين والثقافة، وفي الجانب الآخر مثل اللبس الموحد مطلب من قبل الشركة لارتباطه بالأمن والسلامة.

مناقشة النتائج:

تظهر نتائج الدراسة تأثير الهوية الثقافية في العاملات من خلال ثلاثة قضايا رئيسية، تمثلت في الاختلاط، والفعاليات، واللباس، لقد ظهر تأثير قوة القيم الإسلامية، والعادات العمانية، وتقاليد المجتمع على العاملات في رفض بعض أشكال التواصل اليومي الذي يحدث داخل الشركة، والمرتبط بالعمل مع الجنس الآخر، وبالمشاركة في الفعاليات والأنشطة والمناسبات المختلطة، وبفكرة الزي الموحد، لقد كانت فكرة الرفض قائمة على عدم تعود العاملات على مثل هذه السلوكيات المنافية لما نشأ عليه، في المقابل كانت ممارسات الشركة وسياساتها على العاملات، وربط هذه السلوكيات بالجانب المهني، وبتطوير المهارات القدرات الوظيفية، وبتشجيع العمل الجماعي بين العمال، وبتقديم الحوافز المادية، والمكافآت المالية وربطها بأنشطة الشركة تأثيره المباشر على العاملات مما أدى لوجود ضغوط وصراع قيمي، لقد أدى الصراع الفكري بين الالتزام بقيم الثقافة الإسلامية، والعادات العمانية من جهة، وبين تلبية متطلبات الشركة، والانصياع لسياساتها وممارساتها لدفع العاملات لخلق حالة من المرونة في الهوية، يمكن أن يطلق عليها الهوية الهجينة، هذه الهوية الهجينة التي تشتمل على قيم الهوية الثقافية والعادات العمانية ومتطلبات الشركة. إن رفض العاملات للممارسات المتمثلة في الاختلاط داخل المكاتب أو من خلال الزيارات الميدانية أو في أثناء الاجتماعات أو عند تنفيذ الفعاليات والمناسبات الاجتماعية، مع بيان أسباب الرفض ومبرراته يوضح بأن هناك معرفة حقيقية بالسلوك، وتتفق

هذه النتيجة مع عدة دراسات التي أشارت إلى أن المرأة العاملة ترفض العمل في البيئات المختلطة (Blaydes et al., 2021; Mitchell et al., 2015; Tabassum & Nayak, 2021) ، ويظهر بأن هذا الرفض في حقيقته قائم على القواعد الدينية والثقافية والأخلاقية للعاملات (Jarzabkowski, 2008) فتطلعات المرأة نحو العمل لا تزال مقيدة بعادات المجتمع (Nintunze & Bigirimana, 2021) ، وبمصطلح المرأة الصالحة في هذه المجتمعات، الذي يعني في بعض تعريفاته تجنب التواصل البصري مع الجنس الآخر مع الدعوة للامتنال به (Nintunze & Bigirimana, 2021)، كما إن الرفض أو القبول يعني أن الإنسان عموماً كائن اجتماعي يتأثر ويؤثر في المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه وهو ما تنادي به النظرية الثقافية وإذا كانت الشركة سعت إلى تطبيق ممارسات المكاتب المختلطة، والزيارات الميدانية، والأنشطة والفعاليات الاجتماعية، فإنها ساعدت في إعادة توجيه سلوك العاملات بما يتوافق ويتلاءم مع ثقافة المؤسسة، كما أسهمت في تغيير اتجاهاتهن وإعادة تشكيل هويتهن الثقافية، وعليه بدأت العاملات في تقبل الاختلاط سواء في المكاتب، أو في أثناء الاجتماعات أو عند القيام بأعمال وأنشطة مشتركة، إذ أصبح ذلك من الأمور الاعتيادية مع تقديم بعض التفسيرات والتبريرات المنطقية، منها: ضرورة العمل، والرغبة في تطوير المهارات الوظيفية، والحصول على الترقيات المادية، أو المكافآت المعنوية، وبأن الرجال هم أخوة (James-Hawkins, et al., 2017; Rutledge & Shamsi, 2016; Tabassum & Nayak, 2021) في المقابل التأكيد على قدرة المرأة العاملة في تقبل الواقع الجديد بمهامه المختلفة، وهو ما قد يكون مرتبطاً بمفهوم المنافسة، ويتحدى عالم الرجال المهيمن على بيئة المنظومة (Mansour, et al., 2020)، وبالتخلص من نظرة الرجال التي تربط بين عمل المرأة ومفاهيم العرض، والسمة وحماية المرأة (Nintunze & Bigirimana, 2021). وكذلك بالمكانة الاجتماعية وما تقدمه من أمن اجتماعي واقتصادي للمرأة (المحروقية وآخرون، 2016). فاتجاهات الأفراد وقيمهم تتأثر بمرور الزمن، فهم يميلون للانفتاح على الأشياء بسبب تفاعلهم وتواصلهم مع الآخرين، لقد لعبت التغيرات الاجتماعية المتسارعة في الدول عموماً، ودول الخليج وبخاصة إلى القلق على مستقبل قيم العائلة، وبخاصة إذا علمنا التغيرات المتسارعة في ميادين الدراسة وقطاع العمل، كما أن رؤية الشباب مقارنة بكبار السن نحو عمل المرأة في القطاعات المختلطة أصبح أكثر مرونة (Blaydes et al., 2021)، وميلاً للانفتاح نظراً لاحتمالهم المتواصل مع الآخرين (Al-Ghanim, 2019). وبخاصة أولئك الأشخاص الذين تلقوا نصيباً جيداً من الدراسة الجامعية (Caeiro, 2018).

ولعل التغيرات الإيجابية التي حدثت للعاملات داخل المؤسسة يتفق وما توصلت إليه بعض الدراسات المحلية التي أشارت بوضوح إلى أن وجود تحولات في المجتمع العماني نحو طبيعة الأدوار التي يمكن أن تقوم بها المرأة العمانية العاملة (المحروقية وآخرون، 2016). إن تشجيع الوظائف على تقبل ممارسات المؤسسة من خلال ربط الأنشطة والفعاليات بالترقيات والمكافآت، وبالتدريب المهني، وربط الأمن والسلامة الفردية باللبس والزي الموحد، وكذلك ربط النظرة السلبية للمسؤولين بالموظفات اللاتي لا يشاركن في الفعاليات يعني بأن المؤسسة سعت لفرض هويتها ودفع العمال لتقبل سلوكيات وأفعال محددة بذاتها (Giddens, 2009; Hussain & Cornelius, 1984)، وهو ما أسهم في حدوث نوع من الصراع الفكري كما توصلت إليه الدراسة، وذلك بسبب العبء المزوج بين المحافظة على القيم الثقافية وبين متطلبات الوظيفة، وتشير الدراسات إلى مثل هذا الصراع الفكري، والعبء المزوج قد يؤدي في النهاية لبعض المخاطر الحقيقية على العاملات، ومنها: تشكيل القوالب النمطية ضدها، وتفضيل العمال من جنس معين عن غيره (Arfah & Halim Perdana Kusuma, 2019; Toscano et al., 2020). مما يتطلب إصدار سياسات لحماية العاملات (Aryati, 2019; Nintunze & Bigirimana, 2021). لقد أدى التفاعل والتواصل المباشر بين العاملات والشركة إلى التقليل من حدة الممارسات غير المقبولة، وتنوعت وسائل التواصل من خلال مقابلة المسؤولين، وكتابة خطابات توضيحية سواء عن طريق الإيميل أو صندوق المقترحات، كما كانت هناك مقابلات مباشرة مع المسؤولين، فأسهمت كل هذه الأساليب في بيان وجهة نظر العاملات، والمبررات الدينية والثقافية والاجتماعية، وهو ما أدى لنفهم الشركة لأسباب رفض الممارسات، والوصول لتفاهات مشتركة بين الطرفين، إن محاولة الإقناع من خلال اللقاءات المباشرة يعني أن الأطراف سعت لإيجاد صيغة توافقية بين الهويتين كتصميم لبس يكون ساتراً ومشملاً على شعار ولون، ما يوضح بأن العاملات حاولن تفعيل الاستراتيجيات المختلفة كاستراتيجية التقليل من ضغوط التوقعات الاجتماعية، واستراتيجية التعامل بحنكة مع متطلبات الوظيفة. (Blaydes et al., 2021; Toscano, et al., 2020).

لقد أدى التعاون بين إدارة الشركة والعاملات إلى حدوث تفاهات مشتركة في معالجة القضايا المختلف فيها، ويمكن للإدارات العليا اتباع عدة استراتيجيات في التواصل مع العمال كاستراتيجية الباب المفتوح (Salminen-Karlsson, 2020)، واستراتيجية اللقاءات غير الرسمية، واستراتيجية "تحمل النزاعات" (قوي، 2003: 72). كما يمكن للإدارات العليا أن تعمل على زيادة الوعي

بين الموظفين، ونشر ثقافة التعدد واحترام القيم والعادات المختلفة، وتوفير السياسات الداعمة للعاملات (Aryati, 2019; Nintunze & Bigirimana 2021; Toscano et al., 2020)، وفي المقابل يمكن للعاملات الاشتراك في المؤسسات المهنية المدافعة عن حقوقهن خاصة وأن مفهوم استقلالية المرأة، واستغلال الفرص الوظيفية أصبح أكثر تداولاً في الوقت الراهن (Nintunze & Bigirimana, 2021). كل هذه الاستراتيجيات سوف تسهم في تغيير العادات والأعراف بصورة إيجابية نحو عمل المرأة، وستعمل على تمكينها في القطاع الصناعي وغيرها من القطاعات الاقتصادية (Toscano et al., 2020).

الخاتمة:

هدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف تجارب النساء العمانيات العاملات في قطاع الاتصال داخل شركة تكامل الصناعية ودراسة تأثير الهوية الثقافية والمؤسسية على هؤلاء العاملات، وللتحقق من هذا الهدف جرت مقابلة (17) عاملة في شركة تكامل، وقد توصل البحث للنتائج المهمة الآتية:

1. تأثير الهوية الثقافية والدينية في تحديد سلوك العاملات داخل الشركة، وهو ما يعني ضرورة مراعاة مبادئ وعادات المجتمع لتوفير بيئة حاضنة للعاملات العمانيات، والعمل على تقديم الدعم الفردي أو الاجتماعي أو المؤسسي، إضافة للتخلص من أي تهديدات أو تحديات تواجه المرأة في بيئة العمل، مع تنفيذ حملات توعية ممنهجة للإدارة العليا في المؤسسات، وإشراك الموظفين ممن لديهم ثقافات مختلفة للتخلص من أي تهديدات قد تتعلق بطبيعة عمل المرأة
2. وجود تأثير متبادل بين العاملات والشركة، فكما أن للشركة سياسة ترغب في تنفيذها ونجحت إلى حد ما، فإن للعاملات قيماً ومبادئ أطرت سلوكياتهم وحددت ملامح قبولهن ورفضهن لممارسات الشركة، وهو ما يعني تأثير الهوية الثقافية على السلوك الإنساني، وأن هذه الهوية تتغير باستمرار نتيجة تواصل الأفراد وتفاعلهم مع غيرهم، وهذا هو الأساس الذي تستند عليه النظرية الثقافية بأن الإنسان كائن اجتماعي يتأثر بتفاعله مع المحيط به، كما أن الدراسة أثبتت القاعدة التي تستند عليها هذه النظرية، والتي تقول أن هناك تأثيراً متبادلاً وإيجابياً بين المؤسسة والأفراد في تكوين الهوية.

التوصيات:

ختاماً، إن الدراسة توصي بما يأتي :

1. بأن تراعي شركة تكامل الصناعية في عمان ثقافة المجتمع العماني عند توفير متطلبات خصوصية المرأة العمانية داخل الشركة، ويجب أن يش مل ذلك المكاتب والمناسبات والملابس التي تتوافق واللوائح الحالية وتكون مناسبة لمشاركة النساء.
 2. التأكيد على استمرار التواصل الفعال من خلال اللقاءات المباشرة وغير المباشرة بين العاملات والإدارة العليا لمناقشة التحديات والصعوبات، والعمل على إيجاد حلول مناسبة.
- العمل على إعداد خطط وبرامج مدروسة ومنظمة لتمكين المرأة العاملة معرفياً ومهارياً للمشاركة في القطاعات الاقتصادية التنموية المختلفة.

المصادر والمراجع باللغة العربية

- أبو عنزة، محمد. (2011). واقع إشكالية الهوية العربية: بين الأطروحات العربية والإسلامية "دراسة من منظور فكري". (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- أحمد، تغريد مجدى فوزى. (2020). دور الاتصال الداخلي في تطوير القدرة الابتكارية للعاملين بالتطبيق على عينة من المنظمات الخدمية العاملة في مصر. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، المجلد 2020، العدد 20 ص: 559-583.
- بلهاشم، كريمة & بن الشيخ نورة. (2012). واقع العلاقات الإنسانية في المؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمركب النسيج بسبدو، مشروع تخرج لنيل الماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.
- جازية، رضوية. (2014). الإتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية. دراسات اجتماعية، (14)، 97 - 126.
- جميلة، بن زاف. (2015). العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (21)، 59 - 70.
- سوقال إيمان. (2020). ملامح الهوية الثقافية لجيل الهاتف الذكي بالجزائر. آفاق للعلوم، (2)1، 89-102.
- سوقال، إيمان. (2018). التنوع الثقافي: جدليات التواصل وإعادة بناء الهوية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 7، العدد (31) 25 - 40.
- قروي، رفيق. (2010). علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصخصة: دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات، رسالة ماجستير، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

- قوي، بوحنية.(2003). ثقافة المؤسسة كمدخل أساسي للتنمية الشاملة: دراسة في طبيعة العلاقة بين المحددات الثقافية وكفاءة الأداء، مجلة الباحث، (2)، 70 - 79.
- كرداشة، منير، المعولي، ناصر، و الزرعي، أصيلة.(2020).العوامل المساهمة في تشكيل أنماط المهن المرغوب فيها للمرأة العمانية: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الاجتماعية، مج (48)،(2)، 11 - 46.
- ليلة، كرامو.(2017).الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة ميدترانين فلوت قلاص، مجلة الإبداع، 7(8)، 166-178.
- مزيان، محمد توفيق، عبداللطيف، عثمان، و بن حوجبة، حميد.(2018).تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سوناپراك مركب GL2Z. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، (7) 99 - 117.
- المحروقية، رحمة؛ كرداشة، منير؛ المزروعية، أصيلة.(2016).محددات مساهمة المرأة الاقتصادية في المجتمع العماني: دراسة تحليلية كمية، المؤتمر السادس لمنظومة المرأة العربية 13-14 ديسمبر، المؤتمر السادس لمنظمة المرأة العربية: دور النساء في الدول العربية ومسارات الإصلاح والتغيير: القاهرة.
- مدائن.(2022).التقرير السنوي لعام 2020، يونيو 26، 2022، <https://madayn.om/MadaynDocuments/E-Publications/AnnualR2020A.pdf>
- مدائن.(2022). مدائن، يونيو 26، 2022، <https://madayn.om/AR/Pages/AboutUs.aspx>
- مدائن.(2022). مدينة صحار الصناعية، يونيو 27، 2022، <https://madayn.om/AR/Pages/Sohar.aspx>
- مرحوم، فريد.(2008).الثقافة التسييرية في المؤسسات العمومية في ظل التغير الاجتماعي و الاقتصادي. مؤسسة دنيم سيدو أنموذجا، إنسانيات، 81 - 63 41
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات.(2016). المرأة العمانية شراكة وتنمية، وزارة التنمية الاجتماعية: سلطنة عمان.
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات.(2018). النشرة الإحصائية الشهرية، المجلد (29)، يناير.
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات.(2021). سلسلة الإحصاءات المجتمعية: المرأة العمانية، يونيو 26، 2022، https://www.ncsi.gov.om/Elibrary/LibraryContentDoc/bar_Omani%20women%202020_50670ad9-c2aa-441b-92d9-660d326eed4c.pdf
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات.(2022). مؤشرات عن يوم الصناعة العماني 2015، يونيو 26، 2022، https://www.ncsi.gov.om/Pages/Infographics.aspx?subcategory=43&album=%2fInfographicLibrary%2f14_7578b22883074a91b8b88874dc2da667
- المهدي، بن عيسى.(2004). ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، (3)، 147-158.
- المؤسسة العمانية للمناطق الصناعية.(2018). منطقة صحار الصناعية، أغسطس 8، 2018، <https://www.peie.om/ar/estates/Sohar>
- وزارة المالية.(2022).دليل الميزانية العامة للدولة للسنة المالية 2022.
- وزارة النقل والاتصالات.(2018). ميناء صحار، أغسطس 9، 2018، <https://www.motc.gov.om>

References

- Abu Anza, Muhammad (2011). The Reality of the Problematic Arab Identity: Between Arab and Islamic Dissertations, A Study from an Intellectual Perspective (in Arabic). Master's Thesis, Middle East University, Jordan.
- Ahmed, Taghreed Magdy Fawzy (2020). The |Role of Internal Communication in Developing the Innovative Capacity of Employees by Applying it to a Sample of Service Organizations operating in Egypt (in Arabic). Scientific Journal of Public Relations and Advertising Research: 559-583.
- Al-Ghanim, K. (2019). Perceptions of Women's Roles between Traditionalism and Modernity in Qatar. Journal of Arabian Studies, 9(1), 52-74.doi:10.1080/21534764.2019.1646502
- Al-Mahdi, Ben Issa (2004). Institutional culture as a guide to behaviors and actions in the modern economic organization (in Arabic), Researcher Magazine, Issue (3), pp. 147-158.
- Al-Mahrouqiyyah, Rahma; Kardasheh, Mounir; Al-Mazrouiya, Asila. (2016). Determinants of Women's Economic Contribution to Omani Society: A Quantitative Analytical Study (in Arabic). The Sixth Conference of the Arab

- Women's Organization (December 13-14), The Sixth Conference of the Arab Women's Organization: The Role of Women in the Arab Countries and the Paths of Reform and Change: Cairo.
- Arfah, A., & Halim Perdana Kusuma, A. (2019). Analysis of Productivity and Distribution of Female Workers in FB's Industries. *Journal of Distribution Science*, 17, 31-39. doi:10.15722/jds.17.3.201903.31
 - Aryati, A. (2019). Analysis of Productivity and Distribution of Female Workers in FB's Industries. *Journal of Distribution Science*, 17(3), 31-39.
 - Belhachemi, Karima & Ben Cheikh Noura (2012). The Reality of Human Relations in the Algerian Industrial Enterprise: a field study at the Textile Complex in Sebdo (in Arabic), a master's degree graduation project, University of Tlemcen, Algeria.
 - Blaydes, L., Gengler, J., & Lari, N.A. (2021). Understanding Cultural Constraints to Female Labor Force Participation: How Family Dynamics Influence Women's Employment in Qatar and the Arab Gulf States.
 - Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
 - Bursztyn, L., González, A.L., & Yanagizawa-Drott, D. (2020). Misperceived social norms: Women working outside the home in Saudi Arabia. *American economic review*, 110(10), 2997-3029.
 - Caeiro, A. (2018). The politics of family cohesion in the Gulf: Islamic authority, new media, and the logic of the modern rentier state. *Arabian Humanities. Revue internationale d'archéologie et de sciences sociales sur la péninsule Arabique/International Journal of Archaeology and Social Sciences in the Arabian Peninsula* (10).
 - Collier, M. (2009). Contextual negotiation of cultural identifications and relationships: Interview discourse with Palestinian, Israeli, and Palestinian/Israeli young women in a U.S. Peace-Building Program. *Journal of International and Intercultural Communication*, 2(4), 344-368. doi:10.1080/17513050903177292
 - Collier, M., & Thomas, M. (1988). Cultural identity: An interpretive perspective. In Y. Kim & W. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication (International and Intercultural Communication Annual, Vol.12, pp.99-120)*. Newbury Park, CA: Sage.
 - Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley, CA: University of California Press.
 - Hecht, M.L., Warren, J.R., Jung, E., & Krieger, J.L. (2005). A communication theory of identity: Development, theoretical perspective, and future directions. In W. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about Intercultural Communication (pp.257-278)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
 - Hussain, Z.I., & Cornelius, N. (2009). The use of domination and legitimation in information systems implementation. *Information Systems Journal*, 19(2), 197-224. doi:10.1111/j.1365-2575.2008.00322.x
 - James-Hawkins, L., Qutteina, Y., & Yount, K. M. (2017). The patriarchal bargain in a context of rapid changes to normative gender roles: Young Arab women's role conflict in Qatar. *Sex roles*, 77(3), 155-168.
 - Jameson, D.A. (2007). Reconceptualizing cultural identity and its role in intercultural business communication. *Journal of Business Communication*, 44(3), 199-235. doi:10.1177/0021943607301346
 - Jarzabkowski, P. (2008). Shaping strategy as a structuration process. *Academy of Management Journal*, 51(4), 621-650. doi:10.5465/amj.2008.33664922.
 - Jazia, Rezaouia (2014). Internal Communication and its Role in Achieving Job Satisfaction in the Algerian institution (in Arabic). *Social Studies*, p. 14, 97-126.
 - Jamila, Ben Zaf (2015). Human Relations and Their Impact on the Performance of the Worker in the Institution (in Arabic). *Journal of Human and Social Sciences*, Issue (21), pp. 59-70.
 - Karadsheh, Munir, Al-Ma'wali, Nasser, and Al-Zar'i, Asila (2020). Factors Contributing to the Formation of Desirable Occupation Patterns for Omani Women: a Field Study (in Arabic). *Journal of Social Sciences*, Vol. 48, p. 2, 11-46.
 - Karoui, Rafik (2010). Labor Relations in the Algerian Institution, a Sociological Study of the Forms of Conflict in Light of Privatization: a Field Study at the Naqous Foundation for Preserves (in Arabic), MA thesis, University of Badji Mokhtar, Annaba, Algeria.
 - Kawi, Bouhaniya (2003). Institutional Culture as a Basic Entry Point for Comprehensive Development: A Study in the Nature of the Relationship Between Cultural Determinants and Performance Efficiency (in Arabic), *Researcher Magazine*, Issue (2), pp. 70-79.
 - Laila, Karamo (2017). Internal Communication and its role in Achieving Job Satisfaction in the Algerian economic institution, a Case Study of Mediterranean Float Qallas (in Arabic), *Creativity Magazine*, Volume 7, Issue 8, 166-

178.

- Madayn (2022). Annual Report 2020 (in Arabic), June 26, 2022,
- Madayn (2022). Madayn (in Arabic), June 26, 2022,
- Madayn (2022). Sohar Industrial City (in Arabic), June 27, 2022,
- Mansour, S., Saleh, E., & Al-Awadhi, T.(2020).The Effects of Sociodemographic Characteristics on Divorce Rates in Oman: Spatial modeling of marital Separations. *The Professional Geographer*, 72(3), 332-347.
- Marhoum, Farid (2008). Management Culture in Public Institutions in Light of Social and Economic Change (in Arabic). *Denim Sabdo Anmoja Foundation, Humanities*, 41, 63-81.
- Meziane, Muhammad Tawfiq, Abdel Latif, Othman, and Bin Hajouba, Hamid. (2018). The Effect of Internal Communication and its Role in Improving Human Performance in the Economic Enterprise: a Case Study of Sonatrach, GL2Z (in Arabic). *Journal of Financial and Business Economics*, p. 7, 99-117
- Mitchell, J.S., Paschyn, C., Mir, S., Pike, K., & Kane, T. (2015). In majaalis al-hareem: The complex professional and personal choices of Qatari women. *Doha International Family Institute Journal*, 2015(1), 4.
- Nintunze, N., & Bigirimana, S. (2021). Analysis of cultural barriers to women's economic empowerment in Burundi, *Search for Common Ground: Burundi*.
- OQ. (2022). 2021 Semi-Annual Report (in Arabic), OQ, June 27, 2022,
- Oman Industrial Estates Corporation (2018). Sohar Industrial Estate (in Arabic), August 8,

The Role of Tax Governance as a Mediating Variable Between Information Systems and the Reduction of Tax Evasion at the Income Tax Department in the West Bank - From the Viewpoint of its Employees.

Mr. Mohammed Atef Midani^{1*}, Prof. Shafer Mohammed Obaid²

¹Ministry of Telecon. And IT· AL-Quds Open University· Palestine.

²Faculty of Administrative and Economic Sciences· Head of Administration Department and Public Policy

Orcid No: 0009-0004-4088-5154

Orcid No: 0000-0002-4149-345X

Email: mohdmidani@gmail.com

Email: sobaid@qou.edu

Received:

11/06/2022

Revised:

11/06/2023

Accepted:

27/08/2023

*Corresponding Author:

mohdmidani@gmail.com

Citation: Midani, M. A., & Obaid, S. M. The Role of Tax Governance as a Mediating Variable Between Information Systems and the Reduction of Tax Evasion at the Income Tax Department in the West Bank - From the Viewpoint of its Employees. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 5(20). Retrieved from <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/4523>

DOI: 10.33977/1760-008-020-002

2023@jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstract

Objectives: The study aimed to know the role of tax governance as an intermediary variable between information systems and reducing tax evasion in income tax departments in the West Bank from the point of view of their employees.

Methodology: The study adopted the descriptive analytical approach, and the questionnaire as a tool for collecting data. The study population represents all of its employees, numbering (200). The sample was selected by a simple random method and amounted to (132) respondents from its employees. Questionnaires were collected and entered into the computer, and the sample size was chosen according to Stephen's equation. Thompson and then the data were analyzed using Smart - PLS statistical analysis software.

Results: The study reached several results, including: The degree of application of governance dimensions in income tax departments in the West Bank was average based on the answers of its employees, and the axis of the presence of advanced computerized information systems in them was average, while the axis of tax evasion was moderate, and it was shown that there is a role for the dimensions Tax governance and its use of computerized information systems to reduce the phenomenon of tax evasion in income tax departments in the West Bank.

Conclusion: It is necessary to implement the dimensions of tax governance in an integrated manner in all income tax departments in the West Bank, through the use of computerized information systems to meet their needs and the work of income tax taxpayers to reduce the phenomenon of tax evasion, which affects the revenues of the State of Palestine.

Keywords: Tax governance, information systems, tax evasion.

دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية – من وجهة نظر العاملين فيها

أ. محمد عاطف ميداني^{1*}، أ.د. شاهر محمد عبيد²

¹وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

²كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، رئيس قسم الإدارة والسياسات العامة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

الملخص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى معرفة دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها.

المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمثل مجتمع الدراسة من جميع موظفيها وعددهم (200)، واختيرت العينة بالطريقة العشوائية البسيطة وبلغت (132) مبحوثاً من موظفيها، وتم جمع الاستبانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي واختيار حجم العينة حسب معادلة ستيفين ثامبسون ومن ثم حلت البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart - PLS.

النتائج: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن درجة تطبيق أبعاد الحوكمة في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية كانت متوسطة بناء على إجابات موظفيها، ومحور وجود أنظمة معلومات محوسبة متطورة فيها كانت متوسطة، أما محور التهرب الضريبي فكانت نتيجته متوسطة، وتبين وجود دور لأبعاد الحوكمة الضريبية واستخدامها لأنظمة المعلومات المحوسبة في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

الخلاصة: ضرورة تطبيق أبعاد الحوكمة الضريبية بشكل متكامل في كل دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية، من خلال استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة لتلبية احتياجاتها وأعمال المكلفين بضرعية الدخل للحد من ظاهرة التهرب الضريبي والتي تؤثر على إيرادات دولة فلسطين.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الضريبية، أنظمة المعلومات، التهرب الضريبي.

المقدمة

الحكومة الضريبية هي مفهوم يشير إلى الإطار الذي يضمن الشفافية والمساءلة في إدارة وتنفيذ النظام الضريبي. تهدف الحكومة الضريبية إلى ضمان التوازن والعدالة في جباية الضرائب وتطبيق القوانين الضريبية، وتحقيق أهداف الضرائب بشكل فعال وفعالية استخدام الموارد الضريبية. كما وتعتبر الحكومة الضريبية وأنظمة المعلومات أدوات فعالة في الحد من التهرب الضريبي، إذ تهدف الحكومة الضريبية إلى تعزيز النزاهة والشفافية في الإدارة الضريبية وتعزيز الثقة بين المكلفين والمؤسسات الضريبية، في حين تهدف أنظمة المعلومات إلى توفير بيانات دقيقة وموثوقة للمؤسسات الضريبية لتحليل البيانات وتقييم الالتزام الضريبي. (سلامين، 2014)

كما تعتبر وزارة المالية من المؤسسات الحكومية التي تتبع السلطة التنفيذية لدولة فلسطين، ومن مسؤولياتها الأساسية رسم السياسات المالية العامة لدولة فلسطين، بالإضافة إلى الإشراف على تنفيذ هذه السياسات بضمن المساهمة الفعالة لتحقيق التكامل بين السياسات المالية والنقدية والاقتصادية، إضافة إلى تحقيق التكامل والتناسق بين أدواتها لتشكيل منظومة للاستقرار الاقتصادي ونموه، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ورفع المستوى المعيشي لأفراد المجتمع الفلسطيني في مختلف المجالات، وتدعيم قوة الاقتصاد الفلسطيني القومي وتوطيده في وجه كافة التحديات الصغيرة والكبيرة التي تواجهه على الصعيد المحلي والخارجي، كما وإن وزارة المالية تعمل على موازنة دولة فلسطين من خلال تحصيلها للإيرادات المحلية المتحققة من الضرائب وإدارة الإيرادات من مصادر التمويل الخارجية وقيامها بالأعمال والمسؤوليات المناطة بها من خلال خطة عمل داعمة لخطة الإصلاح والتنمية الفلسطينية، ضمن نهج شفاف يسعى للوصول إلى التنمية المستدامة. كما قامت السلطة الوطنية الفلسطينية بإصدار قانون رقم (17) لسنة 2004، سمي بقانون ضريبة الدخل وبدأ تطبيقه في عام 2005، ومن ثم تم إدخال تعديلات عليه بهدف زيادة الإعفاءات الممنوحة للمكلفين بالضريبة (أبو هلال، 2014).

وقد عملت السلطة الوطنية الفلسطينية منذ العام 2008 على اتخاذ سياسات مالية مشددة في مجال الإنفاق، وسياسات مالية غير مشددة في مجال الإيرادات، بحيث كانت هذه الإجراءات في قانون ضريبة الدخل المعدل، الذي قام السيد الرئيس الفلسطيني بإصدار قانون رقم (8) لعام 2011 بتاريخ 27-09-2011، ونشر بمجلة الوقائع بتاريخ 24-10-2011 على أن يبدأ العمل به من تاريخ نشره (خلف، 2014).

كما تساعد الحكومة الضريبية في تحديد وتنفيذ سياسات الضرائب وتطبيق القوانين الضريبية بطريقة عادلة وفعالة، كما تساعد في إدارة المخاطر الضريبية والتأكد من تحصيل الضرائب بشكل كامل. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق مبادئ الحكومة الضريبية، مثل الشفافية والنزاهة والمساءلة وتطبيق معايير دولية للتبليغ المالي والضريبي (Alhourt, 2018). أما أنظمة المعلومات، فتعتبر أداة حيوية لتقييم الالتزام الضريبي وتوفير بيانات دقيقة للمؤسسات الضريبية لتحليل البيانات وتحديد المخاطر الضريبية. وتساعد أنظمة المعلومات في تحسين التواصل بين المكلفين والمؤسسات الضريبية وتحسين تنفيذ القوانين الضريبية وزيادة الالتزام بالضريبة (سليمان، 2008).

ويعتبر التهرب الضريبي ليس وليد اللحظة، حيث نشأ التهرب الضريبي مباشرة بعد فرض الضرائب مباشرة، كما وتعددت وتجددت وطورت وسائل وطرق الاحتيال التي تستخدم لأغراض التهرب من الضريبة مرتبط ذلك بالتطور الحاصل على كافة مناحي وجوانب الحياة، بحيث أصبحت ظاهرة التهرب الضريبي تمثل ظاهرة عالمية تتواجد في مختلف دول العالم المتقدم والنامي إلا أنها تكون بدرجات متفاوتة حسب الظروف السياسية، والاقتصادية، والتشريعية، والاجتماعية والثقافية. أنظمة المعلومات تعني العمليات التي تتم من خلالها تحديث الحكومة التقليدية باستخدام تطبيقات وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الخدمات للمواطنين والمؤسسات، وتعتبر أيضاً تطبيق التكنولوجيا في العمليات الحكومية وذلك لإضفاء البساطة في الإجراءات والمرونة والإفصاح والشفافية في عمليات تقديم وتنفيذ الخدمات وتعتبر هذه أهم مبادئ الحكومة، وبالإضافة إلى ذلك تساعد أنظمة المعلومات في تحسين قدرة المؤسسات الضريبية على تحليل بيانات العملاء وتحديد المخاطر الضريبية المحتملة وتطوير استراتيجيات للتعامل معها، وهذا يساعد في تحسين كفاءة (Qadri, 2014).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

في ظل غياب تطبيق الحكومة ومبادئها سيؤدي إلى إخفاء كثير من المعلومات المادية للمكلفين فيما يتعلق بضريبة الدخل سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وذات تأثير مباشر أو غير مباشر على الوضع المالي للحكومة بشكل عام وإدارة ضريبة الدخل

بشكل خاص، كما إن قضية التهرب الضريبي تعتبر من أهم القضايا التي تواجه الحكومة الفلسطينية في الضفة الغربية (طلحة، 2015)، لذلك أصبح لزاماً استخدام أنظمة المعلومات التكنولوجية للحد من عمليات التهرب الضريبي التي تؤثر على اقتصاديات وإيرادات الدولة، وبما أن أنظمة المعلومات تقدم كما كبيرا هاتلا من المعلومات والتي لا يمكن الوصول إليها بالطرق التقليدية، وذلك لما توفره التكنولوجيا المستخدمة في أنظمة المعلومات من بيانات ومعلومات لخدمة متخذي القرار. ونسبة التهرب الضريبي بشكل عام في فلسطين تصل إلى نسبة 35-40% وضريبة الدخل بشكل خاص في المؤسسات التي لا تقدم كشوف العاملين لديها تتراوح بين 50-60%، أي ما يقارب نصف مليار دولار سنويا، وهذا يؤثر على إيرادات الدولة والنمو الاقتصادي ويكبد الموازنة الفلسطينية خسائر كبيرة (الإدارة العامة لضريبة الدخل، 2020).

الغرض من هذه الدراسة، معرفة دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى ضريبة الدخل في الضفة الغربية لما تمثله الحوكمة من تعزيز الثقة بين المكلفين ونظام ضريبة الدخل. ولكي يتحقق هذا الغرض فإن الباحثين سيحاولان الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية – من وجهة نظر العاملين فيها؟ وبناء عليه ستجيب الدراسة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما درجة تطبيق الحوكمة في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؟
2. ما درجة تطبيق نظم المعلومات في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؟
3. ما درجة توافر فرص التهرب الضريبي لدى المكلفين في دوائر ضريبة الدخل من وجهة نظر الموظفين؟
4. ما مدى تأثير أنظمة المعلومات في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؟
5. ما مستوى تأثير أنظمة المعلومات في الحوكمة في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؟
6. ما درجة تأثير الحوكمة في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؟

فرضيات الدراسة

1. H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq .50$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.
2. H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq .50$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.
3. H03: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq .50$) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.
4. H04: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq .50$) لأبعاد أنظمة المعلومات في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية من خلال تطبيق قواعد الحوكمة الضريبية.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف على مدى تطبيق مبادئ الحوكمة الضريبية في دوائر ضريبة الدخل.
2. معرفة مقدار توافر أبعاد أنظمة المعلومات في دوائر ضريبة الدخل.
3. تحديد درجة تأثير مبادئ الحوكمة الضريبية على الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل.
4. الكشف عن مدى تأثير أبعاد أنظمة المعلومات في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل.
5. البحث عما إذا كان متغير الحوكمة الضريبية يتوسط العلاقة بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة في كونها تتناول دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط ويعتبر مفهوم حديث على مستوى الدول العربية بشكل عام، وعلى مستوى فلسطين بشكل خاص، وذلك بهدف تقديم خدمات ضريبية تنسم بالشفافية وتسهم في تقليل التهرب الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية، حيث إن البحث في آليات تطبيق مبادئ وقواعد الحوكمة الضريبية واستخدامها لأنظمة المعلومات المحوسبة في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي والعلاقة بينهم، الأمر الذي سيسهم في تعزيز عمل دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية في تحقيق العدالة الضريبية بين المكلفين بالضريبة.

مصطلحات الدراسة

الحوكمة: عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تضمن رسم التوجه الاستراتيجي للمؤسسة، بهدف السيطرة على متغيرات بيئتها الداخلية، لتلبية متطلباتها والاستعداد لمواجهة متغيرات بيئتها الخارجية والتكيف معها (سلطان، 2016).

الحوكمة الضريبية: تعتبر الجانب المؤسسي للسياسة الجبائية حيث إنها تتألف من مجموعة من القواعد والإجراءات، التي تحدد كيفية إعداد الميزانيات العامة وتنفيذها ورصدها وتقييمها (Robert, 2016).

التهرب الضريبي: هو عبارة عن عدم دفع الضريبة المستحقة على المكلف ويكون ذلك جزءاً منها أو كلها ويحدث التهرب قبل بدء فترة الدفع أو خلالها وذلك باستخدام وسائل وطرق غير مشروعة كما ويعتبر التهرب الضريبي نوعاً من أنواع الاحتيال (وهبة، 2010).

أنظمة المعلومات: هي الأنظمة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتكون عبارة عن مجموعة من الأفراد والبيانات والمعلومات والإجراءات التي تتفاعل مع بعضها البعض بطريقة منظمة جداً لمعالجة البيانات وتزويد دوائر صنع القرار في المعلومات المطلوبة، وهي تشكل مجموعة من التجهيزات والأفراد والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات، والتي تعمل جميعها على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم إخراجها للمستفيد النهائي (قندلجي، 2009).

حدود الدراسة

قيدت هذه الدراسة بعدد من العوامل منها المراجع القليلة التي تناولت موضوع الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والتهرب الضريبي في حدود علم الباحثين، بالإضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومات الضريبية المتعلقة بضريبة الدخل، إضافة إلى أن إجابات أفراد العينة هي التي حددت نتائج هذه الدراسة، ومرتبطة بفترة زمنية تتحكم في المعلومات التي يمكن جمعها والنتائج التي يمكن الحصول عليها، كما تمثلت حدود الدراسة الحالية على الآتي:

الحد البشري: يقتصر تطبيق الدراسة على الموظفين العاملين لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

الحد المكاني: ستطبق هذه الدراسة على دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

الحد الزماني: العام 2021 م وهذه كانت فترة فيروس كورونا وكان هذا الهدف الرئيسي لاستخدام أنظمة المعلومات للعمل عن بعد في متابعة المكلفين والحصول على ضريبة الدخل.

الحد الموضوعي: الحد من التهرب الضريبي في الضفة الغربية المتمثل باستخدام قواعد وأبعاد الحوكمة الضريبية وأنظمة المعلومات المحوسبة.

متغيرات الدراسة

اشتملت متغيرات الدراسة على الآتي:

1. المتغير المستقل: أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية).
2. المتغير الوسيط: الحوكمة الضريبية (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية).
3. المتغير التابع: التهرب الضريبي.
4. المتغيرات الديموغرافية: تتمثل في الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية، المديرية.

الدراسات السابقة:

تم استخدام دراسات مختلفة منها من يستخدم أنظمة المعلومات كمتغير مستقل والتهرب الضريبي تابع ومنها من يستخدم الحوكمة الضريبية كمتغير مستقل والتهرب الضريبي تابع، علماً بأن كافة الدراسات السابقة تعتمد على متغير مستقل ومتغير تابع وكانت دراستنا الوحيدة التي استخدمت ثلاثة متغيرات (مستقل، وسيط، تابع)، لذلك لم نجد أي دراسة سواء عربية أو أجنبية تتضمن المتغيرات الثلاثة في آن واحد.

الدراسات العربية التي تناولت موضوع التهرب الضريبي والحوكمة الضريبية

دراسة (الحداد، 2023) بعنوان "دور مبادئ الحوكمة في تحقيق عوامل النتائج بنموذج التميز الأوروبي- دراسة تطبيقية على وزارة الإعلام بدولة الكويت" هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ الحوكمة، ومستويات توافر بعدي نموذج التميز الأوروبي، والتعرف على أثر مبادئ الحوكمة في بعدي نتائج نموذج التميز الأوروبي، وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات لناء على نتائج الدراسة الميدانية لتساعد المسؤولين بالوزارة محل الدراسة بضرورة الاهتمام بمبادئ الحوكمة والتي تساعد في تحقيق مستويات عالية من التميز المؤسسي. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام في دولة الكويت، والذي يقدر (350) مفردة، واعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل لجميع العاملين، وبلغ عدد الاستمارات المرتدة والصالحة للتحليل الإحصائي (312) استمارة استقصاء، وتوصلت الدراسة إلى أن بعد نتائج العملاء يتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بأربعة من أبعاد مبادئ الحوكمة، وهي على الترتيب طبقاً لقوة التأثير كما يأتي: مبدأ النزاهة، يليه مبدأ العدالة والمساواة، ثم مبدأ الشفافية، وأخيراً مبدأ المشاركة الفعالة، كما أن بعد نتائج الأفراد يتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بثلاثة من أبعاد مبادئ الحوكمة، وهي على الترتيب طبقاً لقوة التأثير كما يأتي: مبدأ المشاركة الفعالة، يليه مبدأ الشفافية، وأخيراً مبدأ العدالة والمساواة، وأوصت الدراسة بضرورة الوفاء بمتطلبات تطبيق الحوكمة والتي أقرها الإطار الوطني لحوكمة الجهاز الإداري الحكومي بدولة الكويت، والاهتمام برفع مدركات العاملين بمبادئ الحوكمة وخصيصاً مبدأ العدالة والمساواة، والاهتمام برفع مدركات العاملين لبعدي نتائج التميز المؤسسي وخصيصاً بعد نتائج العملاء، والاهتمام بتطبيق مبادئ الشفافية، والنزاهة، والمشاركة الفعالة، والعدالة والمساواة كأهم أربع مبادئ للحوكمة من زاوية التأثير في بعدي نتائج التميز المؤسسي. في حين دراسة (جرارة، 2021) بعنوان "عوامل التهرب الضريبي من وجهة نظر موظفي دوائر الضريبة في الضفة الغربية" تهدف إلى التعرف على التهرب الضريبي وما هي العوامل والطرق والصور التي تساهم في التهرب الضريبي؟ وأسباب انتشار هذه الظاهرة وتأثيرها السلبي على الإيرادات المالية للدولة، ولتحقيق الغرض البحثي، استخدمت الدراسة الأساليب والاستبانات الوصفية كأدوات بحث، ثم استخدموا برنامج SPSS لتحليل البيانات. وتوصلوا إلى عدة نتائج أهمها أن دافعي الضرائب يشكون من اعتقادهم أن الإنفاق العام ضعيف وأن الأموال العامة تهدر في أمور ليست في المصلحة العامة، كما أن هناك عقوبات غير رادعة للمتهربين من الضرائب ودافعي الضرائب، وتفرض بعض العقوبات دون غيرها. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة وتطوير تنسيق دوائر الضريبة والإدارات الرسمية الأخرى التي قد تساعد في مكافحة التهرب الضريبي، وعلى الدولة أن تدرك المصلحة العامة لصالح جميع الموظفين والمكلفين. فيما دراسة (الرشدي، 2021) التي حملت عنوان "التهرب الضريبي من وجهة نظر موظفي إدارة الزكاة والإيرادات بالمملكة العربية السعودية" فهذفت إلى تحديد أنواع وأسباب التهرب الضريبي من المملكة العربية السعودية من خلال إجراء المقابلات العامة والتي بدورها تستكشف آراء موظفي الإدارة العامة للزكاة والدخل من وجهة نظرهم حول موضوعات البحث ومقترحاتهم حول الحلول التي قد تساعد في الحد من التهرب الضريبي، لتحقيق الهدف من الدراسة تم اعتماد أسلوب المسح الشامل وتحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائي SPSS، وقد ضمت عينة البحث (135) موظفاً من المهام الإدارية الآتية (مدراء أقسام ومشرفون ومفتشون). وخرجت الدراسة بعدة نتائج من أهمها ضعف كفاءة ورقابة موظفي مصلحة الزكاة والدخل على المكلفين الذين يخفون بعض الأنشطة التجارية من أجل تخفيض الضرائب. وأوصت الدراسة أن يتم تطوير مواد قانون ضريبة الدخل لفرض عقوبات رادعة على المتهربين من الضرائب. أما دراسة (العلي، 2019) التي كانت بعنوان "فاعلية الإدارة الضريبية في عمل شركات التجارة الإلكترونية الفلسطينية في مكافحة التهرب الضريبي" فقد هدفت الدراسة إلى إثبات فاعلية الإدارة الضريبية في مكافحة التهرب الضريبي في فلسطين. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وتمثلت عينة البحث من (61) مدققاً ضريبياً من دوائر الضرائب في المحافظات الشمالية والوسطى. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ضرورة تحديد الالتزامات وتحديث القانون الفلسطيني لمنح المكلفين سرية معلوماتهم وزيادة

الإعفاءات الواردة في القانون حقوق كل مصلحة وشركة ضريبية، وأوصت الدراسة باستخدام الأدوات الملائمة وضرورة التأثير المباشر لتعميم الوعي الضريبي، واستكمال عمل ملف دافعي الضرائب في أسرع وقت ممكن، وتحسين الوعي بالضرائب. ويرى الباحثان أنه بعد استعراض الدراسات العربية السابقة ذات العلاقة بمتغير الحوكمة الضريبية ومتغير التهرب الضريبي والاطلاع على الأهداف والنتائج والتوصيات لكل دراسة منفصلة عن الأخرى، فقد أظهرت هذه الدراسات جل اهتمامها بأثر تحصيل ضريبة الدخل بتطبيق قانون الضريبة، بالإضافة إلى الضرائب الأخرى المرتبطة وذات العلاقة بضريبة الدخل، ومدى أهمية تطبيق قواعد وأبعاد ومبادئ الحوكمة الضريبية في المؤسسات الحكومية بشكل كامل لما لها من أثر في مكافحة الفساد المالي والإداري والمحافظة على المال العام.

الدراسات العربية التي تناولت موضوع أنظمة المعلومات

دراسة (السرطان، 2019) بعنوان "أثر عوامل نجاح نظم المعلومات المحاسبية على جودة التدقيق الإلكتروني". تهدف هذه الدراسة إلى إظهار جودة المراجعات الإلكترونية من خلال استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية في مكاتب التدقيق المحاسبية الأردنية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS، وتضم عينة البحث (120) استبانة موزعة على (43) اسماً معتمداً في مكتب تدقيق معتمد بالمملكة الأردنية الهاشمية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها عوامل نجاح نظم المعلومات المحاسبية من حيث جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة وتأثيرها على جودة المراجعة الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضمان استقرار ودقة نظام المعلومات المحاسبية المحوسب لتوفير المعلومات بسرعة ودقة حسب الفترة المالية المطلوبة. أما بالنسبة لدراسة (عدوان، 2019) التي كانت بعنوان "فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات" وهي دراسة تطبيقية على وزارة العمل ووزارة التنمية الاجتماعية - قطاع غزة، وهدفت الدراسة إلى فهم دور وقدرات نظم المعلومات وأثرها على إدارة الأزمات بالجهات الحكومية - وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة العمل كنموذجين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الوصفية والاستبانة كأدوات للبحث، ثم استخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات. وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لديها نظام معلومات ثري يساعدهم على سرعة اتخاذ القرارات اللازمة والتكيف مع واقع الأزمة (في حال حدوثها). وأوصت الدراسة من الضروري أن تهتم وزارة التنمية الاجتماعية بنظام إدارة الأزمات، حيث ينقسم النظام إلى ثلاث مراحل (قبل وأثناء وبعد الأزمة). ودراسة (العنوان، 2018) بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية" تهدف إلى إدخال نظم المعلومات الإلكترونية الحديثة، وفهم دوافع المنظمات لاستخدامها، واسترجاع المعلومات والوثائق، وإدارة العمليات الإدارية في المنظمة، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات أداة البحث (أي الاستبانة). وتكون مجتمع الدراسة من (560) مديراً إدارياً لأفرع بنك في عمان. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها دور نظم المعلومات الإدارية في تقليل الحواجز التنظيمية وتعزيز الإجراءات الإدارية في دورة العمل، وهذه الأنظمة تعمل على تحسين الكفاءة من خلال التحكم في أداء الموظف وسرعة إنجاز العمل والمعاملة بالدقة المطلوبة. وأوصت الدراسة باستخدام نظم المعلومات الإدارية لإدخال البيانات وإنجاز المعاملات بدلاً من الأساليب اليدوية التقليدية لإنجاز العمل، والتركيز على استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة والمتقدمة في جميع المؤسسات في الأردن. ويرى الباحثان أنه بعد استعراض الدراسات العربية السابقة ذات العلاقة بأنظمة المعلومات والاطلاع على أهدافها وأهم النتائج والتوصيات لكل دراسة بصورة منفصلة، فقد أظهرت هذه الدراسات اهتمامها بتطبيق أنظمة معلومات تكنولوجية لحوسبة إجراءات العمل داخل الإدارات المختلفة بالدولة، لما لها من توفير المعلومات بالوقت والسرعة المناسبة لأصحاب القرار وتعزيز مبدأ الشفافية في العمل والتعامل. (أصبحت المؤسسات تنتج نحو رقمنة أعمالها الإدارية المختلفة لتوفير المعلومات بالوقت السريع والدقة)

الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الحوكمة الضريبية والتهرب الضريبي

دراسة اتكنز وآخرون (Atkins, et al 2020) بعنوان "الحوكمة المحاسبية والتفكير المتكامل في ظل وباء Covid-19 في الهند"، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للمجتمع الممثل لمجتمع الدراسة ومن ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وبلغت عينة البحث (170) موظفاً في مصلحة الضرائب الأردنية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن التقارير الشاملة هي طريقة مثالية لتزويد المستثمرين بضمانات حول إفصاحات الشركة والتي تعتبر بالغة الأهمية لإدارة المخاطر، وتساعد آليات الحوكمة المتقدمة أيضاً على زيادة فعالية الشركة وشفافيتها في إدارة المخاطر ومحاسبة الشركات عن تأثير جائحة Covid-19،

وأوصت الدراسة بوجود حاجة ملحة لإطار المساءلة وخاصة التقارير الشاملة، كجزء أوسع من إطار حوكمة الشركات وهو أمر ضروري لزيادة المرونة في مواجهة الأزمات التي تؤثر على استمرارية الأعمال، وحماية المؤسسات والمجتمع من المزيد من تأثير الأوبئة، وخاصة وباء COVID-19. في حين دراسة جاو (Gao,2020) التي كانت بعنوان "كيفية مساعدة ممارسات حوكمة الشركات للشركات على البقاء خلال أزمة كوفيد-19 في الصين" عمدت على مناقشة العديد من المقالات التي تناولت الأزمات السابقة التي أثرت على الدول وحوكمة الشركات، كذلك تحديد الآليات الخاصة بحوكمة الشركات الرئيسية التي قد تكون ذات فعالية في أزمة كوفيد-19 المستمرة، كما سلطت هذه الدراسة الضوء على أن استخدام وتطبيق آليات الحوكمة ستؤدي إلى مساعدة الشركات على التعامل مع أزمة كوفيد-19، وتشمل استخدامات وآليات الحوكمة لجان إدارة المخاطر، وتنوع مجالس الإدارة، والمديرين المستقلين، والمستثمرين الأجانب، والملكية المؤسسية، وتركيز الملكية، والأدوار المزدوجة للرئيس التنفيذي، تم استخدام المنهج الوصفي لمجتمع الدراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وبلغت عينة الدراسة (340) موظفا وموظفة من موظفي الشركات الخاصة في الصين وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن لجان إدارة المخاطر المستقلة، والملكية المؤسسية، واستقلال مجلس الإدارة، هي بعض من آليات الحوكمة الأساسية والفعالة مقارنة بخصائص الحوكمة الأخرى خلال أزمة كوفيد-19، وأوصت الدراسة بضرورة القيام بتحليلات أعمق لكيفية فعالية العوامل المختلفة المقترنة بممارسات إدارة الشركات في التخفيف من الآثار الضارة لأزمة كوفيد-19.

الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع أنظمة المعلومات

دراسة ياسين وآخرون (Yasin et al. 2022) بعنوان "Management Information System for Supporting Education Organization: A Case Study through One Private University in Malaysia" هدفت الدراسة إلى التعرف على مقدرة نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، إذ بينت الدراسة بأنها تسهم بشكل فعال في تحسين تطبيقات القبول والتسجيل، وكذلك لها دور فعال فيما يخص المساعدات المالية، وإدارة الموارد البشرية ووضع الميزانية والضوابط المالية، وبينت الدراسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين المقدرة التنافسية لدى المؤسسات التعليمية، وتم استخدام المنهج النوعي في الحصول على المعلومات من خلال إجراء مقابلات مكتوبة مع مسؤولين كبار لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، وتم إجراء مقابلات مع طالبين اثنين من الطلبة المتميزين لديها، وبينت الدراسة أهمية (MIS) فيما يخص تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها، ونظم المعلومات والنشر بشكل فعال، وكذلك أهميتها فيما يخص نظم المعلومات الإدارية، لأجل الاستفادة المثلى.

دراسة هير (Hair, 2016) بعنوان "A primer on partial least squares structural equation modeling" هدفت إلى معرفة تأثير قدرات المعلومات التكنولوجية على أداء المنظمة وعلى رشاققتها من حيث الإجراءات، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليل، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتم توزيع الاستبانة على عدد العينة المستهدفة، وهي (110) وزعت على شركات عاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية عددها (428)، وللحصول على النتائج تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير مباشر وغير مباشر على بيئة العمل بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات كما وإن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على رشاقة إجراءات المنظمة، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المالي اللازم لهذه الشركات لتكوين قدراتها التكنولوجية. أما دراسة روبرت (Robert, 2016) بعنوان "The Ethics of Tax Evasion Perspective in Theory and Practice" هدفت التعرف على مدى تأثير أنظمة المعلومات الإدارية على أداء منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة في نيجيريا. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، واستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات، وإدارة الدراسة كانت الاستبانة، وحجم العينة تمثل في (120) من أصحاب المشاريع المتوسطة والكبيرة في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود معوقات في نيجيريا تحد من تطور ونمو أنظمة المعلومات الإدارية وأداء هذه الأنظمة منخفض جدا، كما وأوصت الدراسة بضرورة تجاوز هذه المعوقات واستخدام تكنولوجيا ونظم معلومات إدارية حديثة لمساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة على إدارتها بشكل متقدم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد مطالعة واستعراض الدراسات السابقة، يتضح لنا وجود أهمية ودور فعال للحوكمة الضريبية وأنظمة المعلومات للحد من ظاهرة التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية والتي تمثلت بيئة تطبيق هذه الدراسة.

واستعرض الباحثان (10) دراسات سابقة منها عربية ومنها أجنبية، واهتما بأن تكون حديثة قدر الإمكان فكانت جميعها من خلال الفترة (2016-2023) وقد تناولت جميع الدراسات ثلاثة متغيرات وهي:

1. الحوكمة الضريبية والتهرب الضريبي: بلغ عدد الدراسات العربية لهذين المتغيرين (4) دراسات، والأجنبية (2) دراستين، جميعها تنوعت ما بين دراسات عربية وأجنبية وفلسطينية.
2. أنظمة المعلومات: بلغ عدد الدراسات العربية لهذا المتغير (4) دراسات، والأجنبية (2) دراستين، جميعها تنوعت ما بين دراسات عربية وأجنبية وفلسطينية.

إن الدراسات السابقة قد تنوعت في تناولها لمتغير الحوكمة الضريبية من حيث دراسة علاقتها في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي وما مدى تأثيرها على الحد من ظاهرة التهرب الضريبي من خلال تطبيق قواعد ومبادئ الحوكمة الضريبية (المساءلة، الشفافية، الإفصاح، الإجراءات التنظيمية، الالتزام الأخلاقي) مثل دراسة (الحداد، 2023)، (جرارة، 2021)، (الرشيدي، 2021)، (Atkins et al. 2020). كما أن الدراسات السابقة قد تنوعت أيضا في تناولها للمتغير المستقل وهو أنظمة المعلومات وعلاقته بالحد من ظاهرة التهرب الضريبي، وتم ربطها بعدة موارد منها (البرمجة، المادية، التنظيمية، البشرية)، مثل دراسة (السرطان، 2019)، (عدوان، 2019). بالإضافة إلى التنوع الموجود بها من خلال تناول التهرب الضريبي كمتغير تابع ومدى تأثيره بتطبيق قواعد ومبادئ الحوكمة الضريبية وأنظمة المعلومات المحوسبة، مثل دراسة (العلي، 2019)، (العنوان، 2018)، (Robert, 2016) وتلقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في منهجها، كما استفاد الباحثان منها في إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وبعض المتغيرات التي تناولتها، إلا أنها تتفرد عنها بأنها تناولت دور الحوكمة الضريبية كمتغير يتوسط أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؛ إذ إن ضمان تطبيق قواعد الحوكمة الضريبية واستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة، يؤدي إلى الحد من عمليات التهرب الضريبي لدى بعض المكلفين، وهذا الأمر يرفع من الثقة بين المكلفين ودوائر ضريبة الدخل ويعزز الالتزام الأخلاقي لديهم تجاه التزامهم بواجباتهم الضريبية، لانعكاسها على الخدمات العامة التي تقدمها الدولة للمجتمع.

الإطار النظري

الحوكمة الضريبية وضرورتها:

تعني الحوكمة الضريبية الإدارة الفعالة والشفافة للنظام الضريبي من خلال تطبيق القوانين واللوائح الضريبية بشكل عادل ومنظم، وضمان الامتثال الكامل لها من جانب المكلفين والجهات المعنية. وتهدف الحوكمة الضريبية إلى زيادة الثقة في النظام الضريبي وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين تحصيل الضرائب وتقليل التهرب الضريبي والفساد (Hair, 2016). وتعتبر الحوكمة الضريبية ضرورة لعدة أسباب، بما في ذلك (نهاري، 2017).

1. زيادة إيرادات الدولة: تساهم الحوكمة الضريبية في زيادة الإيرادات الحكومية من الضرائب، وبالتالي تعزيز الاستقرار المالي للحكومة وتمكينها من توفير الخدمات العامة الضرورية.
2. تحقيق العدالة الاجتماعية: تضمن الحوكمة الضريبية تطبيق الضرائب بشكل متساوٍ على جميع المكلفين بغض النظر عن ثروتهم أو موقعهم الاجتماعي، وبالتالي تعزز العدالة الاجتماعية وتحمي حقوق المواطنين.
3. الحد من التهرب الضريبي: تحث الحوكمة الضريبية على الالتزام بتطبيق الضرائب بشكل كامل ومنظم، وبالتالي تحد من التهرب الضريبي وتزيد من مداخيل الدولة.
4. تعزيز الثقة في النظام الضريبي: يؤدي تطبيق الحوكمة الضريبية بشكل فعال إلى زيادة الثقة في النظام الضريبي، وتشجيع المكلفين على الامتثال للضرائب بصورة كاملة.
5. تحسين صورة الدولة على المستوى الدولي: يعتبر الامتثال الكامل للضرائب (سليم، 2013).

ضرورة تطبيق الحوكمة الضريبية:

هناك العديد من الشروط اللازمة لتطبيق الحوكمة الضريبية، منها (جعفر، 2017).

1. مؤسسات غير صالحة. ويعود سبب بطلان المؤسسات وحوكمتها إلى وجود فساد إداري ومالي وعدم احترام القانون، فتعكس فعالية وحوكمة المؤسسات في الجوانب الآتية:
- ✓ هذه المؤسسة غير متورطة في قضايا الفساد الإداري.

- ✓ الامتثال لجميع القوانين واللوائح الضريبية.
- ✓ تعزيز وتطبيق مبادئ الشفافية والحوكمة في الإدارة المؤسسية.
- 2. زيادة العبء الضريبي (جعفري، 2017).

ويرى الباحثان أن زيادة العبء الضريبي يرجع إلى عدم وجود تشريعات ضريبية لموازنة أعباء جميع الأطراف سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أو مؤهلين أخلاقياً، كما أن العبء الضريبي يفاقم من مخاطر المراجعة الضريبية وفرض الضرائب. وإن البلدان المتقدمة تبذل قصارى جهدها للتركيز على العبء الضريبي للمؤسسات الخاصة، بدلاً من البلدان النامية فإن العبء الضريبي لا يزال يتحمله الناس العاديون. (تبريرها إن عدم ثقة المكلفين بوجود عدالة بينهم أدى إلى التهرب وعدم التزام عدد من المكلفين بدفع ضرائب الدخل المترتبة عليهم، وهذا بدوره سبب عبئاً على الخزينة العامة للدولة وأثر سلباً على الخدمات العامة المقدمة من الدولة للمجتمع).

أهمية وأهداف الحوكمة الضريبية:

يشير مصطلح الحوكمة الضريبية إلى الإطار الذي تستخدمه الحكومات والمنظمات لإدارة وتنظيم النظام الضريبي والتأكد من الامتثال للتشريعات الضريبية. وتعتبر الحوكمة الضريبية أساسية للحفاظ على النظام الضريبي الصحيح ولتحقيق العدالة الضريبية وتوفير الموارد المالية اللازمة للدولة (شيخ علي، 2019). تتضمن أهداف الحوكمة الضريبية ما يأتي (جعفر، 2017).

1. الحد من التهرب الضريبي: من خلال وضع معايير وقواعد وإجراءات فعالة للتحقق من الامتثال للتشريعات الضريبية ومكافحة التهرب الضريبي.
 2. زيادة الشفافية: من خلال توفير المعلومات اللازمة للمكلفين والمتعاملين مع النظام الضريبي والتأكد من توفير الوصول العادل للموارد الضريبية.
 3. تحقيق العدالة الضريبية: من خلال تطبيق نظام ضريبي يتوافق مع المبادئ العادلة والمتساوية ويحقق توزيع الأعباء الضريبية بشكل عادل.
 4. تطوير النظام الضريبي: من خلال تحديث التشريعات الضريبية وتحسين الإجراءات الضريبية والتأكد من توافقها مع الاتجاهات العالمية والمحلية.
 5. توفير الموارد المالية اللازمة للدولة: من خلال جمع الضرائب وتوفير الموارد المالية اللازمة للحكومة لتمويل الخدمات العامة وتطوير الاقتصاد.
- إن الحوكمة الضريبية تعتبر أساسية للحفاظ على نظام ضريبي صحيح وتحقيق العدالة الضريبية وتوفير الموارد المالية اللازمة للدولة. كما أنها تساعد على تعزيز الشفافية والثقة (سلطان، 2016).

مفهوم أنظمة المعلومات:

تشير أنظمة المعلومات إلى مجموعة من البرامج والأجهزة والإجراءات التي تستخدم لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع المعلومات، كما وإنها تتألف من مجموعة من العمليات المتكاملة التي تعمل معاً لتحقيق أهداف معينة (فندلجي، 2009). تتميز أنظمة المعلومات بالقدرة على تحويل المعلومات إلى بيانات مفيدة ومعرفة وذات قيمة، والاستفادة منها في صنع القرارات، كما إنها توفر الدقة والموثوقية والفعالية في جميع المجالات، من خلال توفير وصول سريع وموثوق إلى المعلومات المهمة للمستخدمين (العبيدي، 2012).

تتيح أنظمة المعلومات الحديثة العديد من المزايا للمؤسسات والمنظمات والأفراد، وتشمل من بينها (رائد، 2013).

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: حيث توفر أنظمة المعلومات الآليات اللازمة لجمع وتحليل وتوزيع المعلومات بشكل سريع وفعال وتحسين عمليات الأعمال والإنتاجية.
2. تحسين صنع القرارات: حيث تتيح أنظمة المعلومات الوصول السريع إلى المعلومات المهمة والدقيقة وتوفير الوقت والجهد في جمع المعلومات وتحليلها، وتمكن المستخدمين من صنع القرارات الأكثر فعالية.
3. تحسين خدمة العملاء: حيث تساعد أنظمة المعلومات على توفير معلومات دقيقة وشاملة للعملاء وتحسين خدمة العملاء بشكل عام.

4. تحسين الاتصال والتواصل: حيث تساعد أنظمة المعلومات على تسهيل عمليات الاتصال والتواصل بين المؤسسات والأفراد.

ويرى الباحثان أن أنظمة المعلومات تهدف إلى خدمة الإدارة بمساعدتها على اتخاذ قرارات هامة استراتيجية ذات كفاءة من خلال اعتمادها على المعلومات المدخلة لها، حيث إن النظام يكون متكاملًا وهدفه دعم أصحاب القرار من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب، حيث إن هذه الأنظمة تقوم بتخزين المعلومات واسترجاعها بكل سهولة. (أنظمة المعلومات تخزن عدداً غير منته من البيانات، وهذه البيانات تساعد متخذ القرار لاتخاذ قراره بصورة سريعة ودقيقة معتمد عليها بأي وقت وبأي مكان).

أهمية أنظمة المعلومات:

لأنظمة المعلومات أهمية كبيرة لأنها ساعدت وساهمت المؤسسات، والأفراد، بتقديمها دعم كبير ومستمر لهم، بهدف تحقيق أهدافهم، وذلك لامتيازها بتوفر الوسائل، والأدوات المساعدة، لذلك إن أنظمة المعلومات تعتبر (حسن، 2007):

1. من الموارد الرئيسية والمهمة لبناء أبعاد العملية المؤسسية الإدارية.
2. تعمل أنظمة المعلومات على توفير وتأمين المعلومات اللازمة لصانعي سياسة المؤسسة.
3. أنظمة المعلومات تعمل على خلق المعرفة ونقلها، بسبب استجابتها لاحتياجات المستخدم بكل سهولة ويسر للوصول إلى بنية إلكترونية متكاملة من حيث القدرة والأنظمة ولها قابلية التطور والتوسع (العلي، 2019).

يرى الباحثان أن أنظمة المعلومات من الأمور ذات التطور السريع والهائل في عصرنا الحالي، خاصة في المكونات البرمجية والمادية، إذ يتطلب من المؤسسات العامة والخاصة أن تواكب هذا التطور وتتفاعل معه من خلال اعتماد أحدث البرمجيات والتقنيات وتدريب الكادر البشري على هذه التقنيات الحديثة، لكون أنظمة المعلومات تعتبر من أسس بناء وتطوير المؤسسة (أصبحت الإدارة بالمؤسسات العامة تعتمد على النظم المحوسبة لتسهيل عملها الإداري والمالي).

موارد أنظمة المعلومات:

تعتبر موارد أنظمة المعلومات هي العناصر الأساسية التي تضمن تحقيق الأهداف المنشودة من الاستخدام الفعال لهذه الأنظمة، وتمثل هذه الموارد في (العبيدي، 2012):

1. الموارد البشرية: تعتبر المحرك الرئيس في إدارة وتشغيل أنظمة المعلومات، وتشمل المهندسين والمبرمجين ومتخصصي الأمن والدعم الفني والمستخدمين (فندلجي والسامرائي، 2009).
2. الموارد المادية: حيث تتضمن هذه الموارد الأجهزة والبرامج والشبكات والخوادم وغيرها من المعدات التي تستخدم في تشغيل وإدارة أنظمة المعلومات.
3. الموارد المعلوماتية: حيث تعتبر هذه الموارد هي المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونوزيعها من خلال أنظمة المعلومات، وتتضمن المعلومات الداخلية والخارجية والمعلومات التنبؤية والتحليلية (غنيم، 2004).
4. الموارد المالية: حيث تتضمن هذه الموارد التمويل والميزانية اللازمة لتشغيل وصيانة وتطوير أنظمة المعلومات، وتشمل الأجور والرواتب وتكاليف شراء وتشغيل المعدات والبرامج والخدمات الأخرى.
5. الموارد الزمنية: حيث تشير إلى الوقت اللازم لتصميم وتطوير وتشغيل وصيانة أنظمة المعلومات، وتشمل الجداول الزمنية وخطط العمل وتقارير الأداء وغيرها (قاعود، 2008).

تتفاعل هذه الموارد معاً لتمكين المؤسسات والأفراد من الاستفادة الكاملة من أنظمة المعلومات، وتحقيق الأهداف المنشودة من استخدامها بشكل فعال.

ويرى الباحثان بأن أنظمة المعلومات المحوسبة لها قدرة وأهمية كبيرة في معالجة المدخلات من البيانات والتي مصدرها دوائر ضريبية الدخل في الضفة الغربية، وهذا يساعدها على إظهار وإخراج معلومات مفيدة لإدارة العمليات المتعلقة بضريبة الدخل. فبالرغم من الأهمية الكبيرة التي تحتلها أنظمة المعلومات المحوسبة إلا أنها واجهت عدداً من المشاكل حتى في الدول المتقدمة التي تستخدم الأنظمة والأدوات المتطورة، ومن هذه المشاكل عدم إشراك موظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية في عملية تحليل عمليات ضريبة الدخل وتصميم نظام معلومات تكنولوجية. وإنما يكون تصميم وتحليل النظام من قبل الإدارة المختصة بتحليل وبرمجة أنظمة المعلومات في وزارة المالية.

التهرب الضريبي:

التهرب الضريبي هو عملية تجنب الدفع الكامل للضرائب المستحقة بطريقة غير قانونية أو غير أخلاقية، من خلال الإخفاء أو التضييل أو تقديم معلومات زائفة أو تحويل الأموال إلى دول أخرى بغرض تجنب الضرائب (محززي، 2017). ويؤدي التهرب الضريبي إلى تدني مستوى الخدمات العامة التي تقدمها الدولة، حيث تتلقى الدولة دخلا من الضرائب لتمويل المشاريع العامة مثل الطرق والمدارس والمستشفيات والخدمات الحكومية الأخرى، وإذا قل الدخل الضريبي بسبب التهرب فإن الدولة لن تتمكن من تقديم هذه الخدمات بالشكل المطلوب (محززي، 2017). كما يؤدي التهرب الضريبي إلى انحراف المنافسة العادلة بين الشركات، حيث يتمكن المتهربون من تقديم خدمات ومنتجات بأسعار أقل من المنافسين الذين يدفعون الضرائب بشكل صحيح، مما يؤدي إلى تشويه السوق وعدم تحقيق المنافسة العادلة. لذلك، تحاول الدول بشكل عام الحد من التهرب الضريبي من خلال تشديد الرقابة والإجراءات القانونية المناسبة وتطوير أنظمة الضرائب وتبسيطها وتوعية المجتمع بأهمية دفع الضرائب والالتزام بالقوانين المتعلقة بالضرائب (Holland, 2012).

الآثار المباشرة وغير المباشرة للتهرب الضريبي.

يمكن تصنيف الآثار التي تترتب على التهرب الضريبي إلى آثار مباشرة و آثار غير مباشرة:

الآثار المباشرة (غانمي، 2019):

1. تدني مستوى الخدمات الحكومية: يعتبر الحصول على الدخل من الضرائب أحد المصادر الرئيسية للحكومات لتمويل ميزانياتها وتوفير الخدمات الأساسية للمواطنين، وإذا قل الدخل الضريبي بسبب التهرب فإن ذلك يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات الحكومية المتاحة للمواطنين.
2. تحريف المنافسة: يؤدي التهرب الضريبي إلى تحريف المنافسة بين الشركات، حيث يتمكن المتهربون من تقديم الخدمات والمنتجات بأسعار أقل من المنافسين الذين يدفعون الضرائب بشكل صحيح، مما يؤدي إلى تشويه السوق وعدم تحقيق المنافسة العادلة.
3. تدني مستوى الاستثمارات: يمكن أن يؤدي التهرب الضريبي إلى تدني مستوى الاستثمارات، حيث تعتمد الشركات المستثمرة على استقرار البيئة الاقتصادية والسياسية والحكومية في الدول التي تعمل فيها، وإذا كان هناك تهرب ضريبي فإن ذلك يشكل عاملا عدم استقرار في البيئة الاقتصادية ويقلل من الاستثمارات المتاحة.

الآثار غير المباشرة: (دالي، 2015)

1. زيادة العبء الضريبي على المواطنين: يؤدي التهرب الضريبي إلى زيادة العبء الضريبي على المواطنين الذين يدفعون الضرائب بشكل صحيح، حيث يتم تحميلهم بجزء من الضريبة الذي يجب على المتهربين دفعها.
2. تدهور الاقتصاد الوطني. ويرى الباحثان أن التهرب الضريبي يعتبر ظاهرة عالمية؛ إذ تعاني منها أغلب الدول في العالم سواء المتقدمة أو النامية، وتستخدم هذه الدول طرقا وأساليب مختلفة لمعالجتها والحد منها، وأهم هذه الطرق هو صياغة القوانين الضريبية بشكل محكم وزيادة الوعي الضريبي لدى المكلفين وتشديد الرقابة وتطبيق مبادئ الحوكمة ومكافحة الفساد المالي والإداري. وفي محاولة هذه الدول تحقيق الاستقرار الاقتصادي بشكل كلي قامت الحكومات باتخاذ التدابير لإعادة إصلاح الهيكل الإداري الذي كان يعاني من ثغرات ونقاط ضعف استغلها بعض المكلفين لعمليات التهرب الضريبي، والتهرب الضريبي له تأثير مباشر على الخزينة العامة للدولة والذي يؤدي إلى تشوهات اقتصادية خطيرة. حيث إن التهرب الضريبي هو محاولة المكلف الخاضع للضريبة بعدم التزامه بواجباته أمام الدولة من خلال عدم دفعه الضريبة كليا أو جزئيا متبعا لأساليب وطرقا مخالفة للقانون تحمل في طياتها طابع الاحتيال والغش.

إجراءات الدراسة

أولا منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات وتم جمع الاستبانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي وتم اختيار حجم العينة حسب معادلة ستيفين ثامبسون ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart - PLS. ومناقشتها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة (العاني، 2019).

ثانياً مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية والبالغ عددهم (200) موظفاً وموظفة بناءً على إحصائية دائرة ضريبة الدخل في وزارة المالية الفلسطينية لعام 2021 (وزارة المالية، 2021)، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة وبلغت (132) مبحوثاً من موظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية؛ أي بما نسبته (66%) من المجتمع الكلي والذي كان عدده (200)، واختيرت العينة بالطريقة العشوائية البسيطة من خلال إدخال أسماء موظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية وعددهم (200) موظفاً وموظفة في الحاسب الآلي واختير منهم (132) موظفاً وموظفة، وقام الباحثان بتوصيل الاستبانة لكل الأفراد الذين وقع عليهم الاختيار العشوائي. كما وإن الدراسة استهدفت إدارة ومديريات ضريبة الدخل الآتية (رام الله، نابلس، طولكرم، بيت لحم، أريحا، جنين، قلقيلية، طوباس، سلفيت، الخليل).

الجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة

النسبة	التكرار	خصائص افراد عينة الدراسة
الدرجة الوظيفية		
1.5%	2	مدير عام
12.9%	17	مدير دائرة
6.8%	9	نائب مدير دائرة
12.9%	17	رئيس قسم
65.9%	87	موظف
سنوات الخدمة		
22%	29	5 سنوات فأقل
26.5%	35	من 5-10 سنوات
51.5%	68	أكثر من 10 سنوات
المديرية		
18.2%	24	رام الله
7.6%	10	بيت لحم
5.3%	7	أريحا
9.1%	12	جنين
6.8%	9	قلقيلية
5.3%	7	طوباس
9.8%	13	طولكرم
3.8%	5	سلفيت
23.5%	31	نابلس
10.6%	14	الخليل

صدق المقياس

أولاً: أداة الدراسة

- صممت استبانة لجمع البيانات المطلوبة بالاستعانة ببعض الدراسات والمراجع ذات العلاقة، وصياغة فقرات الدراسة بناءً على أهدافها وتساؤلاتها التي اشتملت على أربعة أقسام رئيسية كالآتي:
- القسم الأول: المعلومات الديمغرافية لموظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.
 - القسم الثاني: أبعاد مبادئ الحوكمة الضريبية 30 فقرة.
 - القسم الثالث: أنظمة المعلومات 24 فقرة.
 - القسم الرابع: التهرب الضريبي 10 فقرة.

ثانياً: صدق الأداة وثباتها

بعد الانتهاء من إعداد أداة الدراسة المقترحة، تم إجراء اختبارات الثبات (reliability)، والصدق (validity) للتحقق من جودة الاستبانة وصدق مقاييس الدراسة، بحيث قام الباحثان باتباع الإجراءات الآتية:

الصدق الظاهري: اختبر الباحثان صدق أداة الدراسة من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين في تخصص الإدارة العامة والمحاسبة وإدارة الأعمال واللغة العربية، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها، أو تعديل صياغتها، أو حذفها لعدم أهميتها، أو إضافة فقرات جديدة، ولقد تم الأخذ برأي أعضاء لجنة المحكمين في عملية التحكيم، وبذلك يكون قد تحقق صدق المحتوى للاستبيان، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية.

أما صدق البناء: ف للتحقق من صدق بناء مقاييس الدراسة، ستطبق المقاييس على عينة استطلاعية مكونة من (132) من مجتمع الدراسة، وسيستخدم معامل ارتباط بيرسون لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، بالمعيار المعتمد لقبول الفقرة، وأن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.30- أقل أو يساوي 0.70). تعتبر متوسطة، والقيم التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية.

ثالثاً: مقياس الحوكمة الضريبية

قام الباحثان بإعداد مقياس الحوكمة الضريبية بهدف قياس درجة تطبيق أبعاد الحوكمة الضريبية لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية، من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة حيث تكون هذا المقياس في صورته الأولية من (30) فقرة، موزعة على (5) أبعاد.

رابعاً: مقياس أنظمة المعلومات

قام الباحثان بإعداد مقياس أنظمة المعلومات بهدف قياس درجة تطبيق أبعاد أنظمة المعلومات لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية، من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة حيث تكون هذا المقياس في صورته الأولية من (24) فقرة، موزعة على (4) أبعاد.

خامساً: مقياس التهرب الضريبي

قام الباحثان بإعداد مقياس التهرب بهدف قياس درجة الحد من التهرب الضريبي لدى دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية، من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة حيث تكون هذا المقياس في صورته الأولية من (10) فقرات.

تحليل النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل: تمثل بدرجة تطبيق أبعاد ومستلزمات أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية)، في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

المستلزمات المادية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.43)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.40-3.48) وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد المستلزمات المادية في متغير أنظمة المعلومات، أظهرت النتائج وجود فرق ذات دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (تناسب كفاءة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه في الدائرة) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.48)، وانحراف معياري (1.136)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (Hair, 2016)، ودراسة (السرطان، 2019) على أن إنجاز موظفي دوائر الضريبة للأعمال الموكلة لهم تتم بالشكل المطلوب في حال توفر بنية تحتية متطورة ومناسبة لاحتياجاتهم الوظيفية.

جدول (2) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير أنظمة المعلومات بعد

#	البعد الأول/ المستلزمات المادية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين										
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اختبار المعنوية الإحصائي	القرار ترتيب	
1	تتوفر في الدائرة أجهزة حواسيب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب	6.7	16.1	29	23.2	25	3.44	1.215	68.80%	.000	معنوية	3
2	توفر الدائرة وسائل إدخال البيانات تتناسب واحتياجات العمل في الدائرة	3.1	19.6	26.8	34.4	16.1	3.41	1.072	68.20%	.000	معنوية	4
3	تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات الدائرة	10.3	13.8	22.8	31.7	21.4	3.40	1.253	68.00%	.000	معنوية	6
4	تتوفر في الدائرة تقنيات اتصال حديثة	7.1	10.7	30.8	32.6	18.8	3.45	1.127	69.00%	.000	معنوية	2
5	تتناسب كفاءة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه في الدائرة	5.8	16.5	19.6	40.2	17.9	3.48	1.136	69.60%	.000	معنوية	1
6	توفر الأنظمة مساحة تخزينية كافية لعمليات حفظ المعلومات إلكترونياً	9.4	13.8	32.2	33.9	19.6	3.41	1.217	68.20%	.000	معنوية	5

المستلزمات البرمجية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.31)، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.28-3.36) وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد المستلزمات البرمجية في متغير أنظمة المعلومات، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (توضح الإدارة المختصة التعليمات اللازمة لتشغيل البرمجيات التي تحتاجها الدائرة) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.36)، وانحراف معياري (1.170)، وانفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (Robert, 2016)، ودراسة (عدوان، 2019) على أنه مع وجود أنظمة معلومات حاسوبية ذات برمجية متطورة ومناسبة لأعمال الدوائر تؤدي بها التميز والبساطة في التعامل مع البيانات المالية.

جدول رقم (3) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير أنظمة المعلومات بعد "المستلزمات البرمجية"

#	البعد الثاني/ المستلزمات البرمجية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين										
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اختبار المعنوية الإحصائي	القرار ترتيب	
1	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل لدى الدائرة البرمجيات المستخدمة تتلاءم مع كافة	6.7	17	31.3	29.9	15.2	3.30	1.122	66.00%	.000	معنوية	3
2	النشاطات والعمليات التي تقوم بها دائرة ضريبة الدخل	6.3	19.6	26.3	34.8	12.9	3.29	1.112	65.80%	.000	معنوية	4
3	البرمجيات والمعلومات الرقمية لدى الدائرة متوافقة ومتناسقة	8.9	12.9	36.2	25.4	16.5	3.28	1.154	65.60%	.000	معنوية	6
4	توضح الإدارة المختصة التعليمات اللازمة لتشغيل البرمجيات التي تحتاجها الدائرة	8.5	16.5	20.5	39.7	14.7	3.36	1.170	67.20%	.000	معنوية	1

#	البعد الثاني/ المستلزمات البرمجية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					متوسط الانحراف الحسابي المعياري	الاهمية النسبية	اختبار القرار الاحصائي	ترتيب	
		موافق بشدة	موافق محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بشدة					
5	يتم تحديث البرمجيات بشكل مستمر بما يتناسب مع حاجات العمل	6.3	16.5	33.5	25.4	18.3	3.33	66.60%	.000	معنوية	2
6	يتم توثيق برمجيات الأنظمة وبرمجيات التشغيل	8.5	11.6	38.4	25.4	16.1	3.29	65.80%	.000	معنوية	5

المستلزمات البشرية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.39)، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.18-3.50)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد المستلزمات البشرية في متغير أنظمة المعلومات، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة.

(تحافظ الإدارة المختصة بالأنظمة على مستوى جيد من الخدمات في جميع الأوقات) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.18)، وانحراف معياري (1.225)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (العنوان، 2018)، على أنه يوجد كادر بشري ذو إمكانيات ومهارات جيدة للتعامل مع الأنظمة المحوسبة سيؤدي إلى التعامل مع أنظمة المعلومات المحوسبة والبيانات المالية بكل يسر .

جدول رقم (4) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير أنظمة المعلومات بعد "المستلزمات البشرية"

#	البعد الثالث/ المستلزمات البشرية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					متوسط الانحراف الحسابي المعياري	الاهمية النسبية	اختبار القرار الاحصائي	ترتيب	
		موافق بشدة	موافق محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق بشدة					
1	وجود إدارة مستقلة لأنظمة المعلومات في الهيكل التنظيمي لوزارة المالية مستخدمو أنظمة المعلومات يتقنون	4.5	15.2	27.2	36.6	16.5	3.46	69.20%	.000	معنوية	3
2	المهارات الفنية الكافية للعمل عليها في الدائرة	4.9	21	20.5	27.7	25.9	3.49	69.80%	.000	معنوية	2
3	تحافظ الإدارة المختصة بالأنظمة على مستوى جيد من الخدمات في جميع الأوقات	5.4	14.7	26.8	30.8	22.3	3.50	70.00%	.000	معنوية	1
4	تقوم الدائرة بعمل دورات تدريبية دورية لكافة الموظفين مع أنظمة المعلومات المطبقة في الدائرة	8.5	29	14.7	31.3	16.5	3.18	63.60%	.000	معنوية	6
5	العاملون بالإدارة المختصة بأنظمة المعلومات على علم بالاحتياجات المختلفة للأنظمة	9.4	12.9	29.5	32.6	15.6	3.32	66.40%	.000	معنوية	4
6	تعالج الإدارة المختصة بأنظمة المعلومات المشاكل والاستفسارات التي تواجه دائرة ضريبة الدخل في استخدام الشبكة أو النظام المطبق	8.9	13.8	30.8	33	13.4	3.28	65.60%	.000	معنوية	5

المستلزمات التنظيمية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.44)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.11-3.61)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد المستلزمات التنظيمية في متغير أنظمة المعلومات، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (العاملون بالإدارة المختصة بأنظمة المعلومات على علم بالاحتياجات المختلفة للأنظمة) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.61)، وانحراف معياري (1.223)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (السرطان، 2019)، ودراسة (Hair, 2016)، بأن الاهتمام بالأطر القانونية والتنظيمية بدوائر ضريبة الدخل سيؤدي إلى احترام واجبات وحقوق كل من موظفي دوائر ضريبة الدخل والمكلفين.

جدول رقم (5) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية

لمتغير أنظمة المعلومات بعد "المستلزمات التنظيمية"

#	البعد الرابع/ المستلزمات التنظيمية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين	المتوسط الانحراف		غير موافق	غير موافق بشدة	موافق محايد	موافق بشدة	القرار	ترتيب
			المعيارية	الأهمية النسبية						
1	تتابع الإدارة العليا سير العمل في دائرة ضريبة الدخل القائم على استخدام أنظمة المعلومات	62.20%	1.366	3.11	17.4	29.9	16.1	19.6	معنوية	6
2	تشجع الإدارة العليا على استخدام أنظمة المعلومات الإلكترونية	69.40%	1.182	3.47	19.6	37.5	20.5	14.7	معنوية	3
3	تناسب الأنظمة والتعليمات وبطاقة الوصف الوظيفي مع احتياجات شغل الوظيفة	68.80%	1.226	3.44	21	33.5	23.7	12.1	معنوية	4
4	تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه	71.60%	1.117	3.58	20.5	41.5	19.2	13.4	معنوية	2
5	توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية	72.20%	1.223	3.61	32.1	23.2	21.4	19.6	معنوية	1
6	يوجد آلية مناسبة للتعامل مع المعلومات الإدارية وسريتها بحسب المستويات الإدارية	63.00%	1.276	3.15	17	29.5	14.7	29.5	معنوية	5

ثانياً: المتغير الوسيط: تمثل بدرجة تطبيق مبادئ وقواعد الحوكمة الضريبية (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية)، في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

الشفافية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.544)، وتراوح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد الشفافية في متغير الحوكمة الضريبية، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (ترفع الأنظمة والتشريعات المطبقة في الدائرة مستوى الشفافية والكفاءة في التقارير المالية) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (1.141)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (الرشيدي، 2021) على أن مبدأ الشفافية في دوائر ضريبة الدخل سيؤدي إلى تعزيز الشفافية لموظفيها وللكلفين بالضرائب، بهدف تمكينهم من أداء مهامهم بالشكل المطلوب وبأكثر فاعلية.

جدول (6) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير الحوكمة الضريبية بعد "مبدأ الشفافية"

#	البعد الأول/ مبدأ الشفافية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الأهمية النسبية	اختبار المعنوية	القرار الاحصائي	ترتيب الأهمية	
		موافق بشدة	موافق محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بشدة						
1	اللوائح والأنظمة متاحة لكافة الموظفين في الدائرة	5.4	8.5	31.3	35.7	19.2	3.55	1.062	71.00%	.000	معنوية	3
2	تتم إجراءات العمل بشكل مبسط يسمح بأداء الأنشطة دون تعقيد من قبل الموظفين	4.9	17.9	19.6	37.9	19.6	3.50	1.140	70.40%	.000	معنوية	5
3	ترفع الأنظمة والتشريعات المطبقة في الدائرة مستوى الشفافية والكفاءة في التقارير المالية	5.4	9.4	29	28.6	27.2	3.63	1.141	72.60%	.000	معنوية	1
4	تقدم الدائرة تقاريرها بشكل واضح لوزارة المالية	5.4	16.5	24.1	34.4	19.6	3.46	1.140	69.20%	.000	معنوية	6
5	تنشر الدائرة المعلومات الضريبية حول عمليات التحصيل الضريبي للمكلفين بالضريبة بطريقة عادلة	3.6	15.2	22.8	37.1	21.4	3.58	1.094	71.60%	.000	معنوية	2
6	تنشر الدائرة القوائم المالية بطريقة تمكن المكلفين الاطلاع عليها في اي وقت	3.1	15.2	27.7	34.4	19.6	3.52	1.067	70.00%	.000	معنوية	4

المساءلة: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.43)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.38-3.49) وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد المساءلة في متغير الحوكمة الضريبية، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (تعاقب الدائرة كل من يخالف القانون أو يثبت تورطه بقضية فساد) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.49)، وانحراف معياري (1.183)، وانفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (جرارة، 2021) على أن مبدأ المساءلة في دوائر ضريبة الدخل سيؤدي إلى الاهتمام بالعدالة الضريبية وزيادة في إيرادات ضريبة الدخل.

جدول (7) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير الحوكمة الضريبية بعد "مبدأ المساءلة"

#	البعد الثاني/ مبدأ المساءلة	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الأهمية النسبية	اختبار المعنوية	القرار الاحصائي	ترتيب الأهمية	
		موافق بشدة	موافق محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بشدة						
1	يوجد لجان تفتيش ومراقبة من خارج الدائرة للتأكد من سير العمل وفق السياسة العامة للدائرة	7.1	16.1	28.1	23.7	25	3.43	1.226	68.60%	.000	معنوية	3
2	يتم التدرج في نوع العقوبة بما يتناسب نوع المخالفة وتكرارها	2.7	20.5	27.2	35.3	14.3	3.38	1.048	67.60%	.000	معنوية	6
3	يوجد نظام فعال في الدائرة للرقابة والتدقيق	10.7	15.6	20.5	30.4	22.8	3.39	1.287	67.80%	.000	معنوية	5

#	البعد الثاني/ مبدأ المساءلة	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الأهمية النسبية	اختبار القيمة المعنوية	القرار الإحصائي	ترتيب الأهمية
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق					
4	يتوفر في الوزارة موقع إلكتروني يتضمن كافة المعلومات وآليات اتخاذ القرار	7.1	9.8	31.7	33.5	17.9	3.45	69.00%	.000	معنوية	2
5	تعاقب الدائرة كل من يخالف القانون أو يثبت تورطه بقضية فساد	7.1	15.6	18.8	38.4	20.1	3.49	69.80%	.000	معنوية	1
6	تسمح آليات المساءلة في الدائرة بالمراجعة في أي وقت	6.3	19.6	25.4	24.1	24.6	3.41	68.20%	.000	معنوية	4

الإفصاح: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.37)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.15-3.50)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد الإفصاح في متغير الحوكمة الضريبية، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (يتم عرض حسابات الدائرة وفقا لمبادئ المحاسبة الحكومية المستندة لقانون ضريبة الدخل الفلسطيني) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.45)، وانحراف معياري (1.111)، وانفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (Che·Gao,2020) على أن اهتمام دوائر الضريبة بمبدأ الإفصاح يعزز الوضوح لدى المكلفين والموظفين في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

جدول (8) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار القيمة المعنوية لمتغير الحوكمة الضريبية بعد "مبدأ الإفصاح"

#	البعد الثالث/ مبدأ الإفصاح	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الأهمية النسبية	اختبار القيمة المعنوية	القرار الإحصائي	ترتيب الأهمية
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق					
1	تفصح الدائرة عن خططها فيما يتعلق بالإجراءات المنوي القيام بها يتم عرض حسابات الدائرة وفقا لمبادئ المحاسبة الحكومية المستندة لقانون ضريبة الدخل الفلسطيني	3.6	17	27.2	37.9	14.3	3.42	68.40%	.000	معنوية	3
2	يساعد الإفصاح على تعديل الأخطاء الضريبية وتحسين طرق معالجتها	5.4	20.1	21.4	25.4	27.7	3.50	70.00%	.000	معنوية	1
3	تفصح الدائرة في خططها المستقبلية عن حجم الأداء المتوقع من خلال موقعها الإلكتروني على الإنترنت	5.4	14.3	27.2	32.6	20.5	3.49	69.80%	.000	معنوية	2
4	تقوم الدائرة بالإفصاح عن المعلومات المالية من خلال موقعها الإلكتروني	8.9	30.4	14.3	29.5	17	3.15	63.00%	.000	معنوية	6
5	يتم الإفصاح من خلال المنشورات عن السياسات العامة للدائرة	8.9	14.3	30.8	32.6	13.4	3.27	65.40%	.000	معنوية	4
6	يتم الإفصاح من خلال المنشورات عن السياسات العامة للدائرة	7.6	31.7	13.8	29.5	17.4	3.17	63.40%	.000	معنوية	5

الالتزام الأخلاقي: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.31)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.26-3.38)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد الالتزام الأخلاقي في متغير الحوكمة الضريبية، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (تعزز الشفافية لدى الدائرة الالتزام الأخلاقي لدى المكلفين) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي

(3.38)، وانحراف معياري (1.165)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (العلي، 2021) على أن اهتمام دوائر ضريبة الدخل بتعزيز مبدأ الالتزام الأخلاقي لما له من أثر إيجابي على التزام المكلفين بواجبهم تجاه دفع الضرائب.

جدول (9) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير الحوكمة الضريبية بعد "مبدأ الالتزام الأخلاقي"

#	البعد الرابع/ مبدأ الالتزام الأخلاقي	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري		الاهمية النسبية	اختبار المعنوية	القرار الاحصائي	ترتيب الاهمية
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
1	العدالة في اتخاذ القرارات لدى الدائرة تعزز الالتزام الأخلاقي لدى المكلفين	8.9	14.3	30.8	32.6	13.4	3.31	1.121	66.20%	.000	معنوية	3
2	ملاءمة القوانين الضريبية مع الوضع الاقتصادي للمكلفين تعزز الالتزام الأخلاقي	6.7	16.1	32.1	29.5	15.6	3.26	1.090	65.20%	.000	معنوية	6
3	وضوح المعلومات الضريبية تساعد المكلفين بالالتزام الأخلاقي بالقيام بواجباتهم تجاه ضريبة الدخل	5.4	21.9	25.9	35.3	11.6	3.27	1.140	65.40%	.000	معنوية	5
4	تعزز الشفافية لدى الدائرة الالتزام الأخلاقي لدى المكلفين	8.9	12.5	37.1	25.9	15.6	3.38	1.165	67.60%	.000	معنوية	1
5	توفر الإفصاح لدى الدائرة يساهم في تعزيز الالتزام الأخلاقي لدى المكلفين	8	16.5	20.5	39.7	15.2	3.36	1.143	67.20%	.000	معنوية	2
6	القرارات التي تتخذها الدائرة كفيلة بحماية مصالح المكلفين	8.9	13.8	30.8	33	13.4	3.28	1.135	65.60%	.000	معنوية	4

الكفاءة والفعالية: لقد حاز هذا البعد على متوسط حسابي (3.44)، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.60-3.11)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، واختبار القيمة المعنوية لبعد الكفاءة والفعالية في متغير الحوكمة الضريبية، أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (يتمتع الموظفون في الدائرة بمهارات عالية في الاتصال والتواصل مع المكلفين) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (1.212)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (Atkins,2020) على أن اهتمام دوائر ضريبة الدخل بمبدأ الكفاءة والفعالية من خلال تطوير قدرات ومهارات مقدري الضرائب وموظفي دوائر الضريبة من خلال إشراكهم في إعداد مقترحات القوانين المتعلقة بضريبة الدخل، وإجراءات العمل.

جدول (10) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير الحوكمة الضريبية بعد "مبدأ الكفاءة والفعالية"

#	مبدأ الكفاءة والفعالية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف الحسابي المعياري		الاهمية النسبية	اختبار المعنوية	القرار الاحصائي	ترتيب الاهمية
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
1	تتوفر لدى الموظفين القدرات على إتقان وإنجاز عملهم بشكل جيد من حيث الوقت والسرعة	18.3	18.3	16.1	29	18.3	3.11	1.391	62.20%	.000	معنوية	
2	يملك المقدر الضريبي معلومات مهنية بحيث لا يمكن تضليله	8.9	12.9	20.1	37.1	21	3.48	1.213	69.60%	.000	معنوية	3

#	مبدأ الكفاءة والفعالية	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف		القرار	ترتيب		
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	الاهمية النسبية	الاختبار المعنوية				
3	الموظفون على دراية ومعرفة في القوانين المعمول بها في دائرة ضريبة الدخل	9.8	11.6	24.1	33	21.4	3.45	1.226	69.00 %	.000	معنوية	4
4	يوجد لدى الدائرة معايير خاصة للتوظيف	6.3	12.5	18.8	42	20.5	3.58	1.134	71.60 %	.000	معنوية	2
5	يتمتع الموظفون في الدائرة بمهارات عالية في الاتصال والتواصل مع المكلفين	3.6	19.6	21	35	30.8	3.60	1.212	72.00 %	.000	معنوية	1
6	تهتم الدائرة بتقييم أداء الموظفين لديها من خلال تصويب نقاط الضعف لديهم	5.8	15.2	33	33	26.8	3.38	1.130	67.60 %	.000	معنوية	5

ثالثاً المتغير التابع: تمثل بدرجة الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية. **التهرب الضريبي:** هدف هذا المتغير إلى معرفة آراء موظفي دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول إمكانية الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، لمتغير التهرب الضريبي، بحيث أظهر التحليل الإحصائي الدرجة الكلية لبعد التهرب الضريبي بناء على إجابة موظفي دوائر ضريبة الدخل، بمتوسط حسابي (3.577)، كما وتراوح قيم المتوسطات الحسابية بين (3.49-3.91)، وهي نسبة عالية، واختبار القيمة المعنوية أظهر وجود فرق ذي دلالة إحصائية، بحيث حازت فقرة (شعور بعض المكلفين بالمبالغة في تقدير الأعباء الضريبية عليهم) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.91)، وانحراف معياري (3.62)، واتفقت هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة (الرشيدى، 2021) ودراسة (جرارة، 2021) ودراسة (Alamiri, 2020) على أن التهرب الضريبي يعتبر آفة الدول لما له من أضرار جسيمة على إيرادات الدول، ولم تتعارض هذه النتيجة مع أي من نتائج الدراسات السابقة.

جدول (11) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار المعنوية لمتغير التهرب الضريبي

#	المتغير التابع: التهرب الضريبي	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين					المتوسط الانحراف		القرار	ترتيب		
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	الاهمية النسبية	الاختبار المعنوية				
1	يقوم المكلفون باستغلال بعض الثغرات الموجودة بالقانون الضريبي نادراً ما يقوم المكلفون بالتصريح	6.3	15.6	19.2	39.3	19.6	3.50	1.156	70.00 %	.000	معنوية	9
2	العادل للدخل عند تقديم الإقرار الضريبي	4.9	20.1	21	25.9	28.1	3.52	1.231	70.40 %	.000	معنوية	7
3	يستعين المكلف بالضريبة بأهل الاختصاص لمعرفة الطرق المستخدمة للتهرب من الضريبة	4.9	12.9	28.1	33.9	20.1	3.51	1.100	70.20 %	.000	معنوية	8
4	تقديم المكلف البيان الضريبي السنوي باعتماده على سجلات ودفاتر حسابات مصنعة تخالف ما هو موجود بالدفاتر الحقيقية	8.5	12.1	21.9	37.1	20.5	3.49	1.190	69.80 %	.000	معنوية	10

#	المتغير التابع: التهرب الضريبي	النسبة المئوية لإجابات المبحوثين				المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الأهمية النسبية	اختبار	القرار	ترتيب الأهمية		
		موافق بشدة	موافق	غير موافق بشدة	غير موافق							
5	يقوم المكلفون بشكل مستمر بتخفيض قيمة الدخل الخاضع للضريبة بتخفيض قيمة الدخل الخاضع للضريبة بشكل مستمر	5.8	12.1	19.6	41.1	21.4	3.60	1.124	72.00%	.000	معنوية	3
6	يقوم المكلفون عادة بعمليات شراء وهمية لتضخيم المصروفات	4	17.9	21.9	24.6	31.7	3.62	1.214	72.40%	.000	معنوية	2
7	المكلفون يقدمون فواتير مزورة من أجل تخفيض قيمة الضريبة	8	9.4	25.9	32.1	24.6	3.56	1.189	71.20%	.000	معنوية	4
8	يتم إخفاء بعض عمليات البيع بغرض التقليل من العائدات	3.1	15.2	27.7	34.4	19.6	3.52	1.067	70.40%	.000	معنوية	6
9	شعور المكلف بتدني عدالة النظام الضريبي	2.7	21.9	21.4	26.3	27.7	3.54	1.186	70.80%	.000	معنوية	5
10	شعور بعض المكلفين بالمبالغة في تقدير الأعباء الضريبية عليهم	2.2	8.5	14.3	46.4	28.6	3.91	.982	78.20%	.000	معنوية	1

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج نتائج اختبار الفرضيات

الجدول رقم (12) يظهر نتائج اختبار الفرضيات

الرقم	الفرضية	قيمة الارتباط	T-Value	P-Value	النتيجة
H01	أنظمة المعلومات ← التهرب الضريبي	.347	3.696	*.000	مقبولة (معنوية)
H02	أنظمة المعلومات ← الحوكمة الضريبية	.707	4.575	*.000	مقبولة (معنوية)
H03	الحوكمة الضريبية ← التهرب الضريبي	.919	1.974	*.001	مقبولة (معنوية)
H04	أنظمة المعلومات ← الحوكمة الضريبية ← التهرب الضريبي	.818	4.256	*.006	مقبولة (معنوية)

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية. يتبين من التحليل الإحصائي أن قيمة $t = 3.696$ معنوية عند مستوى دلالة $p = 0.000 \leq 0.05$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية، وبلغت قيمة الارتباط 34.7%.

الفرضية الثانية

H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

يتبين من التحليل الإحصائي أن قيمة $t = 40.575$ معنوية عند مستوى دلالة $p = 0.000 \geq 0.05$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية وبلغت قوة الارتباط بين المتغيرات (0.707).

الفرضية الثالثة

H03: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية. يتبين من التحليل الإحصائي أن قيمة $t = 1.974$ معنوية عند مستوى دلالة $p = 0.001 \geq 0.05$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لدرجة تطبيق قواعد الحوكمة (الشفافية، المساءلة، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية وبلغت قوة الارتباط 91.9%.

الفرضية الرابعة

H04: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية من خلال تطبيق قواعد الحوكمة الضريبية. يتبين من التحليل الإحصائي أن قيمة $t = 4.256$ معنوية عند مستوى دلالة $p = 0.006 \geq 0.05$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد أنظمة المعلومات في الحد من التهرب الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية من خلال تطبيق قواعد الحوكمة الضريبية وبلغت قوة الارتباط 81.8%.

الجدول رقم (13) يبين نتائج حجم الأثر للفرضيات

النتيجة	حجم الأثر f^2	المتغير
أثر كبير	.513	الحوكمة الضريبية ← التهرب الضريبي
أثر كبير	.204	أنظمة المعلومات ← التهرب الضريبي
أثر كبير	.745	أنظمة المعلومات ← الحوكمة الضريبية

حجم الأثر f^2 للمتغيرات الخارجية Effect size

فيما يتعلق بقيم حجم الأثر f^2 ، يظهر **Error! Reference source not found.** نتائج حجم الأثر f^2 والذي بدوره يشرح قدرة كل متغير مستقل (على حدة) على تفسير المتغير التابع، ويتبين من نتائج التحليل أن الحوكمة الضريبية وأنظمة المعلومات لها أثر كبير على التهرب الضريبي في حين مبدأ الكفاءة والفعالية له تأثير صغير، أما فيما يتعلق بأنظمة المعلومات فكان لمبدأ المستلزمات البرمجية تأثير كبير عليها.

نتائج الدراسة

هناك علاقة ذات دلالة بين تطبيق قواعد ومبادئ الحوكمة الضريبية والحد من عمليات التهرب الضريبي؛ لأن الحوكمة الضريبية تحمل أهمية وضرورة لتفعيل وضبط أداء المنظومة الضريبية من خلال تطبيق قواعد ومبادئ (الشفافية، الإفصاح، الالتزام الأخلاقي، الكفاءة والفعالية) وركائز الحوكمة الضريبية، لأن المكلفين هم طرف رئيسي وأساسى وشريك إستراتيجي في تمويل التنمية في الدولة، من خلال استخدام دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية لأنظمة المعلومات المحوسبة المتطورة التي تعكس بعملها كافة قواعد ومبادئ الحوكمة الضريبية، وعليه سيبين الباحثان نتائج أبعاد الحوكمة الضريبية. ولأبعاد أنظمة المعلومات المحوسبة (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) والحد من عمليات التهرب

الضريبي، من خلال عكس قواعد ومبادئ الحوكمة الضريبية كإجراءات عمل على أنظمة المعلومات المحوسبة، من خلال استخدام دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية لأنظمة المعلومات المحوسبة المتطورة.

توصيات الدراسة

1. على دوائر ضريبة الدخل في وزارة المالية الوفاء بمتطلبات الحوكمة، لما لها من دلالة واضحة في الحفاظ على حقوق المكلفين بالضريبة وموظفي دوائر ضريبة الدخل.
2. محاربة التحديات التي تواجه الحوكمة في فلسطين، من ذلك محاربة تخوف موظفي دوائر ضريبة الدخل من عمليات المساءلة، والعمل على وضوح الأدوار والحقوق بين الموظفين والمكلفين.
3. على دوائر ضريبة الدخل الاهتمام بتطبيق مبادئ الشفافية، والنزاهة، والمشاركة الفعالة، والعدالة والمساواة كأهم أربعة مبادئ للحوكمة من زاوية التأثير في بعد التميز المؤسسي.
4. إصدار أو تحديث قوانين متعلقة بضريبة الدخل على أن تتلاءم هذه القوانين مع الوضع الاقتصادي الفلسطيني الخاص.
5. على دوائر ضريبة الدخل استخدام أنظمة المعلومات التكنولوجية بهدف رفع فعالية وكفاءة وأداء موظفي دوائر ضريبة الدخل.
6. تطوير وتحديث واستحداث أنظمة المعلومات التكنولوجية في دوائر ضريبة الدخل.
7. على دوائر ضريبة الدخل رفع مستوى الوعي الضريبي للمكلفين بالضرائب من خلال استخدام أدوات ووسائل ملائمة في تحقيق غرض نشر الوعي الضريبي بالصورة الصحيحة.
8. إجراء المزيد من الدراسات حول الحوكمة الضريبية وأنظمة المعلومات، وأثرها في الحد من التهرب الضريبي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

الرسائل الجامعية:

- جرارة، بهاء بسام. (2021). العوامل المؤثرة على التهرب من وجهة نظر الموظفين في الدوائر الضريبية، (دراسة ماجستير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- الحداد، محمد على أحمد. (2023). دور مبادئ الحوكمة في تحقيق عوامل النتائج بنموذج التميز الأوروبي: دراسة تطبيقية على وزارة الإعلام بدولة الكويت، (دراسة غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة الكويت.
- خلف، جهاد صبحي. (2014). ضريبة الدخل بموجب قرار بقانون رقم 8 لسنة 2011- دراسة تحليلية فنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- دالي، سليمان. (2015). دور التدقيق الضريبي في اكتشاف التهرب الضريبي، مجلة جامعة تشرين، سوريا. مجلة جامعة تشرين، المجلد 37 (1)، 280-298 سوريا
- الرشدي، حميد بن بدر. (2021). التهرب الضريبي من منظور موظفي الهيئة العامة للزكاة والدخل، كلية الشرق العربي، المملكة العربية السعودية.
- السرحان، شفاء سرحان سعيد. (2019). أثر عوامل نجاح نظم المعلومات المحاسبية على جودة التدقيق الإلكتروني، جامعة ال البيت، الأردن.
- عدوان، محمد سميح. (2019). فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على وزارتي التنمية الاجتماعية والعمل بقطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- العلوان، محمد محمود. (2018). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العلي، صبري خالد. (2019). درجة فاعلية الإدارة الضريبية في مكافحة التهرب الضريبي في أعمال شركات التجارة الإلكترونية في فلسطين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- غنيم، ماهر محمود. (2004). دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة، (رسالة ماجستير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- قاعود، عدنان محمد. (2008). تقييم نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في منشآت الأعمال الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- نهاري، محمد حبيب. (2017). دور الحوكمة في تفعيل الرقابة الجبائية، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مولاي الطاهر، المغرب.

الكتب:

- جعفر، عمار. (2017). تفعيل آليات مكافحة ظاهرة التهرب الضريبي، مجلة الإبداع، العدد 6، جامعة لونيبي على البلدية، الجزائر.
- خالد، أمين عبد الله وحامد داود، الطلحة. (2015). النظم الضريبية، عمان: دار وائل للنشر.
- سلامين، ياسر. (2014). المحاسبة الضريبية وتطبيقاتها في فلسطين، المكتبة الأكاديمية، فلسطين.
- سلطان، إبراهيم. (2016). نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم، الإسكندرية: الدار الجامعية للنظم.
- سليمان، محمد مصطفى. (2008). حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- شيخ علي، خير ي أحمد. (2019). تأخر ظهور قانون ضريبة القيمة المضافة الفلسطيني وأثره على الإيرادات، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- العاني، جواد. (2018). العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- عبد ربه، رائد. (2013). مبادئ نظم المعلومات الإدارية، عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع.
- العبيدي، فاطمة. (2012). مخاطر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها على فاعلية عملية التدقيق، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عجلان، حسن. (2007). إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- غانمي، فرقد. (2019). أهمية دور مراقب الحسابات في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، المعهد التقني، هيئة التعليم التقني، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق.
- قندلجي، عامر والسامرائي، إيمان. (2009). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محرز، محمد عباس. (2017). اقتصاديات الجبائية والضرائب، الجزائر: دار هومة.

المؤتمرات

- وهبة، محمد سليم. (2013). "التهرب الضريبي واقع وتوصيات"، ورقة عمل، المؤتمر الثاني للشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد، صنعاء، اليمن.

الموقع الإلكتروني:

- الإدارة العامة لضريبة الدخل. (2015). موقع الكتروني: www.pmf.ps/91
- أبو هلال، مروان، (2014) "ضريبة الدخل في فلسطين"، شبكة سديسان للبحوث،
data-articles/83-2012-10-24-04-17-39-http://abufara.net/index.php/component/content/article/14-sample

References

- Abed Rabbo, Raed. (2013). Principles of Management Information Systems, Al-Janadriyah for Publishing and Distribution, (in Arabic) Amman, Jordan.
- Adwan, Muhammad Samih. (2019). The effectiveness of management information systems and their role in improving crisis management: an applied study on the ministries of social development and labor in the Gaza (in Arabic) Strip, (unpublished master's thesis), Al-Azhar University, Gaza, Palestine.
- Ajlan, Hassan. (2007). Knowledge Management Strategies in Business Organizations, (in Arabic).Dar Safaa for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Al-Ali, Sabri Khaled. (2019). The degree of effectiveness of tax administration in combating tax evasion in the businesses of electronic commerce companies in Palestine, (in Arabic). (unpublished master's thesis), An-Najah National University, Palestine.
- Alamiri, M Ameen, A Isaac, O, Alrajawy, I, & Al-Shibami. (2020). The Moderating Role of the Innovation on the Relationship between Achievement, Enablers Organizational Excellence: Organizational and Business Excellence Model. (in Arabic). International Journal of Management and Human Science, 4(2), 1-10.
- Alani, Jawad. (2018). Administrative process and information technology, (in Arabic).Ithra for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Alhout H.O. (2018). **From the Fantasy World to Smart Cities.**

- Al-Obeidi, Fatima. (2012). The risks of using computerized accounting information systems and their impact on the effectiveness of the audit process, (in Arabic).Dar Al-Fikr for publication and distribution, Amman, Jordan.
- Al-Rashidi, Hamid bin Badr. (2021). Tax evasion from the perspective of employees of the General Authority for Zakat and Tax, (in Arabic). College of the Arab East, Kingdom of Saudi Arabia.
- Al-Sarhan, Healing Sirhan Saeed. (2019). The impact of success factors of accounting information systems on the quality of electronic auditing, Al al-Bayt University, Jordan (in Arabic).
- Alwan, Muhammad Mahmoud. (2018). The impact of management information systems on the quality of administrative decision-making from the point of view of decision-makers in Jordanian banks, (in Arabic). (unpublished master's thesis), Islamic University, Gaza, Palestine.
- Atkins, Jill Frances, Buchling, Michael, Dannielle, Cerboneand and Lange, Yvette (2020). **Accounting governance and integrated thinking in the context of COVID-19**. See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/341553718>.
- Daly, Suliman. (2015). The role of tax auditing in discovering tax evasion, (in Arabic).Tishreen University Journal, Syria.
- Gao, Xiang and Yu, Jianxing. (2020). **Public governance mechanism in the prevention and control of the COVID-19**: information, decision-making and execution, Journal of Chinese Governance, Vol. 5, No.2, 178-197, DOI: 10.1080/23812346.2020.1744922.
- Ghanimi, Farqad. (2019). The importance of the auditor's role in reducing the phenomenon of tax evasion, Technical Institute, Technical Education Authority, (in Arabic).Al-Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences, Iraq.
- Ghoneim, Maher Mahmoud. (2004). The role of computerized accounting information systems in the decision-making process in the municipalities of the Gaza Strip, (a published master's thesis), (in Arabic).the Islamic University, Gaza, Palestine.
- Haddad, Muhammad Ali Ahmed. (2023). The Role of Governance Principles in Achieving Results Factors in the European Excellence Model: An Applied Study on the Ministry of Information in the State of Kuwait, (in Arabic). (unpublished study), College of Commerce, Kuwait University.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**: Sage publications.
- Jafari, Ammar. (2017). Activating mechanisms to combat the phenomenon of tax evasion, (in Arabic).Creativity Magazine, No. 6, University of Lounisi on Blida, Algeria.
- Jarra'a, Bahaa Bassam. (2021). Factors affecting evasion from the perspective of employees in tax departments, (a published master's study), (in Arabic). An-Najah National University, Palestine.
- Kandalji, Amer and Al-Samarrai, Iman. (2009). Information Technology and its Applications, (in Arabic).Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Khalaf, Jihad Subhi. (2014). Income Tax According to Decree Law No. 8 of 2011 - Technical Analytical Study, (Unpublished Master's Thesis), (in Arabic). An-Najah National University, Nablus, Palestine.
- Khaled, Amin Abdullah and Hamed Daoud, Al-Talha. (2015). Tax systems, first edition, (in Arabic).Dar Wael for publishing.
- Mahrezi, Muhammad Abbas. (2017). The economics of collection and taxes, (in Arabic).Dar Houma, Algeria.
- Nahari, Muhammad Habib. (2017). The Role of Governance in Activating Tax Control, (a published Master's thesis), (in Arabic).Faculty of Economic Sciences, Moulay El Taher University, Morocco.
- Nor Shaipah Abdul Wahab, Kevin Holland. (2012). Tax planning, corporate governance and equity value The British Accounting Review, (in Arabic). Volume 44, Issue 2, June, Pages 111-124.
- Peace be upon you, Yasser. (2014). Tax accounting and its applications in Palestine, (in Arabic). Academic Library, Palestine.
- Qadri, M.N. (2014). E-governance at university of Kashmir bringing efficiency & transparency, (in Arabic). international journal of information and computation technology.
- Qaoud, Adnan Muhammad. (2008). Evaluation of electronic accounting information systems in Palestinian business establishments, (in Arabic). (unpublished master's thesis), Islamic University, Gaza, Palestine.
- Robert W.Mc. Gee Editor. (2016). **The Ethics of Tax Evasion Perspectives in Theory and practice**, School of Business, Florida International University, page 17.

- Sheikh Ali, Khairy Ahmed. (2019). The Delayed Emergence of the Palestinian Value Added Tax Law and its Impact on Revenues, (in Arabic).An-Najah National University, Nablus, Palestine.
- Suleiman· Muhammad Mustafa. (2008). Corporate Governance and Addressing Financial and Administrative Corruption, (in Arabic).University House, Alexandria, Egypt.
- Sultan· Ibrahim. (2016). Management Information Systems Entrance, (in Arabic). University House of Systems, Alexandria· Egypt.
- Yasin, M., Karfaa, H., Bte, S., & Salman· Y. (2022). Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University, in Malaysia, (in Arabic). International Journal of Scientific and Research Publications, 5(10).

The Relationship Between E-commerce and Consumer Buying Behavior of Fast-Moving Consumer Goods and Food Products in Ramallah and Al-Bireh Governorate: Content Marketing as an Intermediary Variable

Lubna Amen Bezrah^{1*}, Hiba Ali Odeh², Sondos Zaki Ismaeel³, Iman Mohammad Khaseeb⁴, Asala Khaled Qandeel⁵

1 Administrative and Financial Business Department, Palestine
Technical University-Kadoorie, Ramallah, Palestine.

Orcid No: 0000-0003-2247-2503
Email: lubna.albezri@ptuk.edu.ps

2 Administrative and Financial Business Department, Palestine
Technical University-Kadoorie, Ramallah, Palestine.

Orcid No: 0009-0004-5192-4374
Email: hibaodeh21@gmail.com

3 Administrative and Financial Business Department, Palestine
Technical University-Kadoorie, Ramallah, Palestine.

Orcid No: 0009-0006-9219-1773
Email:soundosesmaelhamed252@gmail.com

4 Administrative and Financial Business Department, Palestine
Technical University-Kadoorie, Ramallah, Palestine.

Orcid No: 0009-0009-7777-3718
Email:emankhaseeb4@gmail.com

5 Administrative and Financial Business Department, Palestine
Technical University-Kadoorie, Ramallah, Palestine.

Orcid No: 0009-0001-1952-9479
Email:asalaqandeel20@gmail.com

Received:

6/09/2022

Revised:

6/09/2023

Accepted:

11/10/2023

*Corresponding Author:
lubna.albezri@ptuk.edu.ps

Citation: Bezrah, L. A., Odeh, H. A., Ismaeel, S. Z., Khaseeb, I. M., & Qandeel, A. K. The Relationship Between E-commerce and Consumer Buying Behavior of Fast-Moving Consumer Goods and Food Products in Ramallah and Al-Bireh Governorate: Content Marketing as an Intermediary Variable. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 5(20). Retrieved from <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/4572>

DOI: 10.33977/1760-008-020-003

2023©jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstract

This study aimed to examine the impact of e-commerce on consumer behavior in large-scale consumer and food stores in Ramallah and al-Bireh governorate, with a special focus on the role of content marketing as an intermediary factor. To achieve this goal, the descriptive-analytical approach was used in this research.

The study sample included 281 participants (6% of the study community), and an electronic questionnaire was distributed to these participants. The data was analyzed using the statistical analysis programs SPSS 26 and Amos 26, and a simple linear regression coefficient test was applied to analyze the data and test hypotheses.

The results showed the great importance of e-commerce, consumer behavior, and content marketing in these stores, in particular, the study indicated a statistically significant positive impact of e-commerce on consumer purchasing behavior, and the impact of e-commerce on consumer behavior was enhanced by content marketing.

The study recommended following up the development of e-commerce sites in these stores by raising awareness of their importance and using content marketing as an effective tool to increase efficiency and effectiveness in achieving its goals.

Keywords: Electronic commerce, digital marketing, consumer purchasing behavior, content marketing.

العلاقة بين التجارة الإلكترونية والسلوك الشرائي لدى مستهلكي السلع الاستهلاكية والغذائية في محافظة رام الله والبيرة: التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط

لبنى أمين البزراة^{1*}، هبة علي عودة²، سندس زكي اسماعيل³، إيمان محمد خصيب⁴، أصالة خالد قنديل⁵

¹ محاضرة وباحثة أكاديمية في مجال التجارة الإلكترونية، قسم الأعمال الإدارية والمالية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، رام الله، فلسطين.

² باحثة، قسم الأعمال الإدارية والمالية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، رام الله، فلسطين.

³ باحثة، قسم الأعمال الإدارية والمالية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، رام الله، فلسطين.

⁴ باحثة، قسم الأعمال الإدارية والمالية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، رام الله، فلسطين.

⁵ باحثة، قسم الأعمال الإدارية والمالية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، رام الله، فلسطين.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية ذات الحجم الكبير في محافظة رام الله والبيرة، مع التركيز بشكل خاص على دور التسويق بالمحتوى كعامل وسيط. لتحقيق هذا الهدف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث.

تضمنت عينة الدراسة 281 مشاركاً (6% من مجتمع الدراسة)، ووزعت استبانة إلكترونية على هؤلاء المشاركين. وحللت البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي SPSS 26 و Amos 26، وطبق اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. أظهرت النتائج أهمية كبيرة للتجارة الإلكترونية وسلوك المستهلك والتسويق بالمحتوى في هذه المتاجر، وبشكل خاص أشارت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك الشرائي، وتم تعزيز تأثير التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك بواسطة التسويق بالمحتوى. أوصت الدراسة بمتابعة تطوير مواقع التجارة الإلكترونية في هذه المتاجر عبر زيادة الوعي بأهميتها واستخدام التسويق بالمحتوى كأداة فعالة لزيادة الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها. الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، سلوك المستهلك الشرائي، التسويق بالمحتوى.

المقدمة

تعتبر التجارة الإلكترونية أحد المكونات الرئيسية للاقتصاد الرقمي؛ إذ يعتبر الاقتصاد الرقمي جزءاً من التغيرات في النظم الاقتصادية التي استجابت لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم على مدى العقود الثلاثة الماضية. وتسعى فلسطين إلى السير على هذا المنوال؛ حيث شهدت التجارة الإلكترونية في فلسطين توسعاً سريعاً وملحوظاً في السنوات الماضية في حين يتواصل حجم المعاملات التجارية التي تُجرى عبر الإنترنت في التوسع والازدهار، فمن خلال استخدام التجارة الإلكترونية، ستصبح الشركات أكثر قدرة على المنافسة، وستظهر أسواق جديدة وفرص عمل جديدة؛ ما يؤدي إلى خلق الثروة وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. (مرار والخالدي، 2020).

وقد أكد Turban وزملاؤه (عام 2017) أن التجارة الإلكترونية تمثل مفهوماً يجمع تحت مظلته أنشطة متعددة، بما في ذلك عمليات الشراء والبيع وتبادل البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكات الكمبيوتر، وبشكل خاص الإنترنت. ويؤكد Turban أن مفهوم التجارة الإلكترونية يتجاوز تقديم الخدمات للعملاء ليشمل أيضاً إقامة علاقات تعاونية مع شركاء الأعمال. وتشير الأبحاث السابقة حول مجال التجارة الإلكترونية إلى وجود تأثير كبير لهذا المجال على توسع الاقتصاد وإنتاج الثروة وتحقيق التنمية الاقتصادية، حيث تعد التجارة الإلكترونية من أبرز وأسرع التحولات في بيئة الأعمال، ففي عصر المعلومات والأتمتة والتحولات الجذرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حصلت تغييرات عميقة في نمط التفكير وسلوك المستهلكين والمنتجين على حد سواء. ومن أبرز تلك التغييرات، ما نجده من تغير في قواعد المنافسة وأساليب العمل ووسائلها. (Puspitasari et al., 2018)

وبسبب احتدام المنافسة أصبح التميز بالنشاط التسويقي ضرورة ملحة، حيث يُعتبر المستهلك حجر الأساس في النشاط التسويقي الناجح لأي عمل، إذ توجه رغباته وخصائصه الاستراتيجية التسويقية المستقبلية، حيث يصف سلوك المستهلك النمط الذي يتبعه الفرد في عمليات البحث والشراء والتقييم للمنتجات والخدمات، بهدف تلبيته احتياجاته ورغباته. ولهذا السبب، يُشكل فهم وتحليل سلوك المستهلك جزءاً حيوياً من الأنشطة التسويقية داخل المنظمة (أبو هنية، والجبالي، 2021).

وفي عالم التجارة الإلكترونية، يتميز التسويق بالمحتوى بدوره الحيوي في جذب اهتمام المستهلك وتحفيزه على الشراء، ويتم ذلك من خلال تقديم محتوى ذي قيمة يشدد على جودة السلع والخدمات المقدمة. وبالتالي، يُعد فهم تأثير التسويق المبني على المحتوى على قرارات المستهلك أمراً ضرورياً لتحقيق أهداف العلامات التجارية وزيادة المبيعات (زلط، 2021). وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين التجارة الإلكترونية والسلوك الشرائي للمستهلك، وتحليل دور التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط في هذه العملية في هذا السياق الجغرافي المحدد. ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز فهمنا لكيفية التفاعل بين التجارة الإلكترونية والعمليات الشرائية، مما يمكن أصحاب الأعمال والمسوقين من تطوير استراتيجياتهم بشكل أكثر فعالية لتلبية احتياجات المستهلكين وتحقيق النجاح في هذا السوق الديناميكي.

مشكلة الدراسة:

أدى انتشار التجارة الإلكترونية وزيادة استخدام منصات التواصل الاجتماعي إلى تغييرات كبيرة في عملية اتخاذ القرار الشرائي لدى المستهلكين، حيث يمتلك المستهلكون اليوم وصولاً غير محدود إلى المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات، ما يمكنهم من اتخاذ قرارات أكثر إدراكاً، ما يتطلب بدوره دراسة تأثير التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك الشرائي مزيداً من البحث.

وقد ظهر التسويق بالمحتوى كأداة قوية يمكن للمسوقين من خلالها التفاعل مع المستهلكين والتأثير على قرارات شرائهم، فمن خلال تقديم محتوى قيم وملائم، يتمكن المسوقون من بناء الثقة والمصداقية مع المستهلكين (Zhou et al., 2019). وبناءً على التقدم التكنولوجي السريع واستخدام طرق تسويق متنوعة في مواقع وتطبيقات التجارة الإلكترونية، يتبين أن التسويق بالمحتوى أصبح أحد الأساليب الحديثة التي تؤثر بشكل كبير على قرار الشراء للمستهلك (زلط، 2021). لذا؛ من المهم فهم الدور الذي يؤديه التسويق بالمحتوى في تشكيل سلوك المستهلك الشرائي داخل مجال التجارة الإلكترونية. وهذا يقودنا للسؤال الجوهرى الذي سيتم بناء البحث العلمي على أساسه والإجابة عنه وهو:

➤ ما مدى تأثير استخدام التجارة الإلكترونية في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية في محافظة رام الله والبيرة على القرار الشرائي للمستهلك بوجود التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط؟

أسئلة الدراسة:

1. ما مستوى الأهمية النسبية للتجارة الإلكترونية بأبعادها (دعم المستهلك - تبادل المعلومات - تقييم المنتج) في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟
2. ما مستوى الأهمية النسبية للسلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟
3. ما مستوى الأهمية النسبية للتسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟
4. ما أثر التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك الشرائي في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟
5. هل يؤدي التسويق بالمحتوى دوراً وسيطاً في العلاقة الناتجة بين التجارة الإلكترونية بأبعادها (دعم المستهلك - تبادل المعلومات - تقييم المنتج) والسلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟

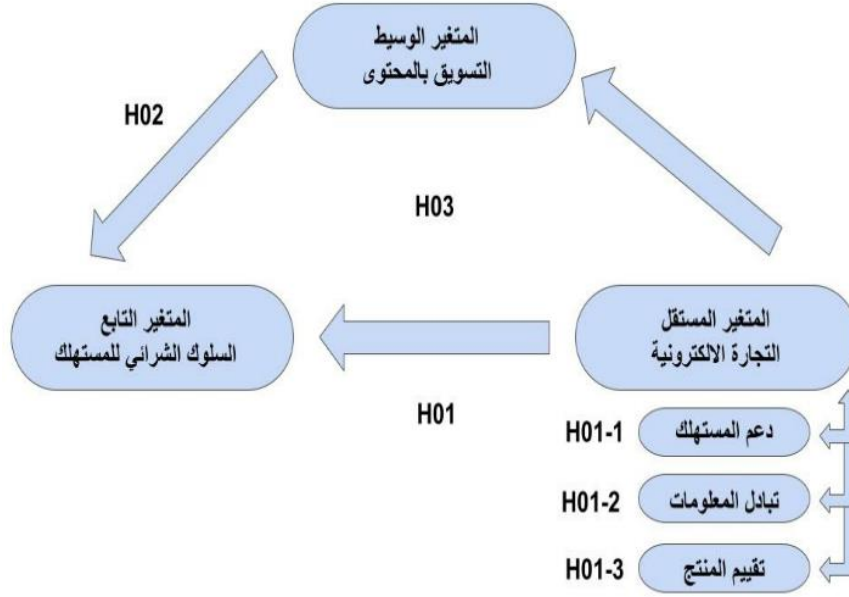
أهداف الدراسة:

- الهدف العام لهذه الدراسة هو معرفة أثر التجارة الإلكترونية على السلوك الشرائي للمستهلك بوجود التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط، وتنبثق عن هذا الهدف العام أهداف تفصيلية أخرى:
1. إيضاح مستوى الأهمية النسبية للتجارة الإلكترونية بأبعادها في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 2. تحديد درجة الأهمية النسبية للسلوك الشرائي للمستهلك في متاجر محافظة رام الله والبيرة كبيرة الحجم؛ للمواد الغذائية والاستهلاكية.
 3. إبراز مستوى الأهمية النسبية للتسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 4. الكشف عن تأثير التجارة الإلكترونية بأبعادها في سلوك المستهلك الشرائي في المتاجر كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة المتخصصة ببيع المواد الاستهلاكية والغذائية.
 5. التوصل إلى تأثير التجارة الإلكترونية بأبعادها على السلوك الشرائي للمستهلك عبر التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.

متغيرات الدراسة:

تضم هذه الدراسة متغيراً تابعاً وهو السلوك الشرائي للمستهلك (consumer purchasing behavior)، ومتغيراً مستقلاً متمثلاً في التجارة الإلكترونية (E-Commerce) وأبعاده (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج)، وتضمنت الدراسة أيضاً المتغير الوسيط المتمثل في التسويق بالمحتوى (Content marketing)

ويعرض الشكل التالي نموذج الدراسة :



شكل 1 أنموذج الدراسة

فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتجارة الإلكترونية بأبعادها (دعم المستهلك - تبادل المعلومات - تقييم المنتج) على السلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة. وتتبع عن الفرضية الرئيسية ما يأتي:
 - لا يوجد دال إحصائي عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأثر دعم المستهلك في السلوك الشرائي في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 - لا يوجد دال إحصائي عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأثر تبادل المعلومات في السلوك الشرائي في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 - لا يوجد دال إحصائي عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأثر تقييم المنتج في السلوك الشرائي في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتجارة الإلكترونية بأبعادها (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج) على السلوك الشرائي للمستهلك عبر التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتسويق بالمحتوى على السلوك الشرائي في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة.

حدود الدراسة:

- المحدد الزمني: أجريت الدراسة في الفصل الثاني للعام الأكاديمي 2024/2023
- المحدد المكاني: تحددت بيئة الدراسة في بعض المتاجر الغذائية والاستهلاكية لمحافظة رام الله والبيرة وهي (برافو، كرز، الشني، المشهداوي).
- المحدد البشري: طبقت الدراسة على عملاء بعض المتاجر الغذائية الكبيرة في محافظة رام الله والبيرة.

- المحدد الإجرائي: حددت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي.
- المحدد المفاهيمي: تم عمل الدراسة للتعرف على أثر التجارة الإلكترونية على السلوك الشرائي للمستهلك بتوسيط التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم لمحافظة رام الله والبيرة.

الإطار النظري

يرى بعض الباحثين أن مصطلح "التجارة" يشير فقط إلى الصفقات الشرائية والبيعية التي تتم بين شركاء تجاريين. لكن إذا تم تبني هذا التعريف للتجارة، فإن مفهوم "التجارة الإلكترونية" سيكون ضيقاً إلى حد كبير، ولهذا السبب، يتم استخدام مصطلح "الأعمال الإلكترونية" بشكل شائع بدلاً من ذلك. حيث يشير مصطلح "الأعمال الإلكترونية" إلى تعريف أوسع لمفهوم التجارة الإلكترونية، حيث لا يقتصر على عمليات شراء وبيع السلع والخدمات فقط، بل يشمل أيضاً إجراء جميع أنواع الأعمال عبر الإنترنت، مثل خدمة العملاء، والتعاون مع شركاء الأعمال، وتقديم التعليم الإلكتروني، وإجراء المعاملات الإلكترونية داخل المؤسسات (Turban et al., 2017).

وقد اقتصر الجيل الأول من التجارة الإلكترونية على بيع الكتب والبرمجيات والموسيقى، وتميزت هذه المنتجات بإمكانية نقلها بسهولة إلى المستهلكين. ومع دخول الجيل الثاني من التجارة الإلكترونية، بدأت هذه الصناعة في التطور والنمو بشكل كبير اعتباراً من عام 2000. وفي سنة 2011، بدأ المستهلكون في القيام بصفقات لشراء منتجات أكثر تعقيداً عبر الإنترنت، حيث أصبح بإمكانهم الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات بشكل أوسع (الخفاف وآخرون، 2016)، وتعتمد التجارة الإلكترونية على تقنيات متعددة؛ مثل التجارة المتنقلة، وتحويل الأموال الإلكتروني، وإدارة سلسلة التوريد، والتسويق عبر الإنترنت، ومعالجة المعاملات، وتبادل البيانات الإلكترونية (EDI)، وأنظمة إدارة المخزون وجمع البيانات الآلية، وعادة ما تستخدم التجارة الإلكترونية الحديثة شبكة الويب العالمية لجزء واحد على الأقل من دورة حياة المعاملة، على الرغم من أنها قد تستخدم أيضاً تقنيات أخرى مثل البريد الإلكتروني (Mengrui, 2015).

واقع التجارة الإلكترونية في فلسطين:

رغم انتشار التجارة الإلكترونية على الصعيد الدولي، وخصوصاً في الدول المتقدمة؛ لما لها من مزايا وفوائد كثيرة تعود على التاجر والمستهلك والمجتمع بشكل عام، إلا أن هذا النوع من التجارة لا يزال محدوداً في المجتمع الفلسطيني. ومع ذلك، فقد أظهرت إحصاءات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن نسبة المنشآت التي قامت بمعاملات تجارية إلكترونية في الأراضي الفلسطينية ازدادت بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، وخاصة خلال فترة انتشار جائحة كورونا 2019؛ إذ بلغت نسبة النمو في التجارة الإلكترونية بين عامي 2019 و2018 حوالي 42% وبذا أصبح سوق التجارة الإلكترونية في فلسطين يشكل عامل نمو مهم، فهو يعد فضاءً واعداً، وخاصة في ظل التوجه الفلسطيني نحو الاقتصاد الرقمي (وكالة وطن للأبناء، 2022) (الإحصاء الفلسطيني، 2022).

كما أظهرت الإحصائيات لعام 2022 ازدياداً في عدد الشباب الذين يشترون ويبيعون السلع والخدمات عبر الإنترنت؛ (الإحصاء الفلسطيني، 2022) ويرجع ذلك إلى تحسن مؤشرات الشمول المالي في فلسطين وزيادة أعداد الطرود البريدية التي دخلت البلاد من الخارج، إضافة إلى زيادة أعداد البائعين والمروجين للسلع والخدمات على مواقع التواصل الاجتماعي، فرغم عدم توافر أرقام دقيقة عن حجم التجارة الإلكترونية في فلسطين؛ سواء الداخلية أو تلك العابرة للحدود؛ لأسباب عديدة أبرزها حادثة ازدهار هذا النوع من التجارة في الأراضي الفلسطينية، وصعوبة حصر وتحديد طبيعة المشتريات وحجم الإيرادات الضريبية المترتبة عليها للخزينة الفلسطينية، ورغم ذلك، فإن بعض الأرقام الصادرة عن البريد الفلسطيني تشير بشكل واضح، إلى تنامي هذا النوع من التجارة. فقد أعلن البريد الفلسطيني أنه استقبل أكثر من نصف مليون طرد خلال العام 2019، أكثر من (85%) منها قادم من الصين وذكر أن حجم الطرود البريدية الواردة لسنة 2022 شهد تنامياً ملحوظاً بنسبة تجاوزت الـ (30%) مقارنة بعام 2021. كما أشار تقرير حديث لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) (UNCTAD 2019)، إلى أن نسبة المتسوقين على الإنترنت (15 سنة فأكثر) في فلسطين بلغت (8%) من إجمالي مستخدمي الإنترنت في العام 2017؛ أي نحو 4% من إجمالي السكان (مرّار والخالدي، 2022).

معيقات التجارة الإلكترونية في فلسطين:

تواجه التجارة الإلكترونية في فلسطين بعض المعوقات، مثل عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي، وغياب البيئة التشريعية والقانونية الناضجة لهذا النوع من التجارة، وانعدام ثقافة الشراء عبر الإنترنت في المجتمع الفلسطيني، إذ إنه ولتطوير سوق التجارة الإلكترونية، ينبغي على الحكومة والجهات المعنية والصناعات الداعمة توفير البنية التحتية اللازمة، وتحسين جودة الإنترنت، وتوفير الدعم والتمويل للمشاريع التكنولوجية الواعدة، وأيضاً توفير التدريب والتثقيف للتجار والمستهلكين حول مفهوم التجارة الإلكترونية وطرق الاستفادة منها بأمان وكفاءة. وعليه، فإن تطوير سوق التجارة الإلكترونية في فلسطين يمثل فرصة كبيرة لتعزيز الاقتصاد الفلسطيني وتحقيق التنمية المستدامة في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها الأراضي الفلسطينية (وزارة الاقتصاد الوطني، 2022).

مفاهيم الدراسة النظرية والإجرائية

أولاً: التجارة الإلكترونية:

تعتبر تعريف التجارة الإلكترونية متعددة بحيث تبرز جوانب متنوعة لمعاملات الأعمال عبر الإنترنت. إحدى التعاريف للتجارة الإلكترونية تشير إلى استخدام الإنترنت وشبكات أخرى (على سبيل المثال، الشبكات الداخلية) لشراء، بيع، نقل، أو تبادل البيانات، السلع، أو الخدمات (Turban et al., 2017).

كما توصف التجارة الإلكترونية على أنها "عمليات التواصل والمعاملات التجارية عبر الشبكات وباستخدام الحواسيب" (Bratha et al., 2022).

ويعتمد هذا البحث تعريف التجارة الإلكترونية أنها استخدام الأساليب والتقنيات الإلكترونية لإجراء المعاملات التجارية، بما في ذلك شراء وبيع السلع والخدمات، وتبادل المعلومات والبيانات. (Nurchahyo & Putra, 2021)

وحسب دراسة أبو هنية، والجبالي (2021)، فإن التجارة الإلكترونية تتضمن مجموعة أبعاد تم تناولها في هذه الدراسة، وهي:

1. دعم العملاء (Customer Support): وتتمثل في الميزات المتعلقة بالمعلومات، وتتضمن معلومات عامة عن الشركة، وأسئلة شائعة، ومعلومات الدعم، ومعلومات الاتصال.
2. تبادل المعلومات (Information Exchange): ويشير إلى مدى توافر معلومات المنتج أو الخدمة بسهولة لجميع المستهلكين عبر الإنترنت.
3. تقييم المنتج (Product Rating): ويسمح بتقييم المنتج بمعرفة تفضيلات المستهلكين، وما يرونه غير مرغوب فيه بشأن المنتج أو الخدمة، وتبادل المعلومات حول هذا المنتج.

ثانياً: سلوك المستهلك

يتم تعريف سلوك المستهلك على أنه: "أفعال الأفراد المشاركين بشكل مباشر في الحصول على السلع والخدمات الاقتصادية واستخدامها، بما في ذلك عمليات اتخاذ القرار التي تسبق هذه الأعمال وتحددتها" (Chen-ran, 2020).

ويعرّف أيضاً بأنه عملية اختيار بديل من بين البدائل المتاحة؛ بغرض تحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف محددة (كتانه، 2009) ويعرّف السلوك الاستهلاكي بأنه جميع الأفعال والتصرفات المباشرة التي يتخذها الأفراد للحصول على سلعة أو خدمة معينة. (مشاور وآخرون، 2020)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف السلوك الاستهلاكي من وجهة نظر الباحثات على أنه إدراك المستهلك لحاجة أو رغبة معينة تقوده لاتخاذ قرار بخصوص الحصول على منتج أو خدمة تلائم إمكاناته وتشبع حاجاته ورغباته.

ثالثاً: مفهوم التسويق بالمحتوى:

- التسويق بالمحتوى أو ما يسميه بعض الباحثين بالجيل الثاني من الاتصالات التسويقية هو تقنية لخلق ونشر وتوزيع محتوى ملائم، وذي قيمة لجذب مستخدمي الموقع والحصول على مشاركتهم؛ فالمحتوى هو الحوار بين العلامات التجارية والعمل الحالي والمحتمل، وقد يكون المحتوى النص المكتوب؛ أو التصميمات؛ أو الرسومات؛ أو الصور حيث تقوم فكرة تسويق المحتوى على تقديم معلومات بأشكال جذابة (صور وفيديوهات؛ كتب الكترونية؛ مقالات... الخ) (أبو الغاز وآخرون، 2021).

- وعرفت جامعة Diego San تسويق المحتوى بأنها عملية إنشاء وتوزيع محتوى قيم لجذب واكتساب وبناء الولاء بين جمهور محدد بوضوح بهدف توليد مكاسب ربحية (Skaf,2016).
- ويعتبر تسويق المحتوى تقنية تسويقية لإنشاء وتوزيع محتوى قيم وملائم ومتسق لجذب واكتساب جمهور محدد بوضوح، بهدف تحفيز العملاء على اتخاذ إجراءات مربحة، ويسعى للإجابة على الاستفسارات، ومساعدة المستهلكين في حل مشاكلهم المطروحة وعملية صنع القرار، بدلاً من التركيز على العلامة التجارية أو الشركة (Templeman, 2015).
- من التعريفات السابقة يمكن تعريف التسويق بالمحتوى من وجهة نظر الباحثات على أنه إنشاء محتوى من خلال الوسائط المتعددة؛ بهدف تنمية الوعي لدى المستهلك المستهدف حول العلامة التجارية بهدف التأثير على سلوكه الشرائي بطريقة تنمي ربح الشركة أو المؤسسة وتحوله إلى زبون.

الدراسات السابقة:

من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، نورد الآتي:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (أبو هنية، والجبال، 2021) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك في الشراء مع وجود التكنولوجيا المالية كمتغير وسيط في متاجر الأغذية والسلع الاستهلاكية الكبيرة في الأردن، تكونت العينة من جميع العاملين في متاجر الأغذية والسلع الكبيرة في الأردن، بما في ذلك الأفراد العاملين في الإدارات العليا والإدارات التقنية (408 أفراد). تم توزيع الأداة الدراسية إلكترونيا وتحليل البيانات باستخدام SPSS و AMOS. أظهرت الدراسة أن هناك أهمية عالية نسبياً للتجارة الإلكترونية، وسلوك المستهلك، والتكنولوجيا المالية، كما أظهرت وجود أثر كبير للتجارة الإلكترونية في سلوك المستهلك، وأنه بتوسيط التكنولوجيا المالية؛ ارتفع تأثير التجارة الإلكترونية في سلوك المستهلك.

كما أجرى (حيمروغويل، 2019) دراسة بعنوان: "سلوك المستهلك في ظل التجارة الإلكترونية"، والتي هدفت إلى تحليل سلوك المستهلك الجزائري اتجاه الشراء عبر الإنترنت؛ وفهم الدوافع والكوابح للشراء عبر الإنترنت؛ ومعرفة مستوى رضا المستهلك على تجربة التسوق على الإنترنت؛ وتعرفت تصورات ومواقف المستهلك تجاه التجارة الإلكترونية، وتكونت عينتها من 300 شخص، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المتغيرات الشخصية لا تؤثر في قرار الشراء عبر الإنترنت، وخصائص المستهلك تؤثر على قرار الشراء عبر الإنترنت، وتجربة التسوق الإلكتروني ذات أثر على قرار إعادة شراء المستهلك، وخصائص التجار والوسطاء ذات تأثير على سلوك المستهلك عبر الإنترنت، نظام التجارة الإلكترونية يؤثر على قرار الشراء عبر الإنترنت، وسمات المنتج/الخدمة تؤثر على قرار الشراء عبر الإنترنت.

أما دراسة (زلط، 2021) بعنوان "أثر تسويق المحتوى على اتخاذ قرار الشراء للمستهلك بالتطبيق على عملاء المواقع الإلكترونية"، فركزت على دراسة أثر التسويق بالمحتوى على قرار شراء المستهلك والفرضية الرئيسية للبحث: "أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالمحتوى وقرار شراء المستهلك". أما الفرضيات الفرعية فتشمل ما يأتي:

1. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لملاءمة المحتوى على قرار شراء المستهلك.
2. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمصداقية المحتوى على قرار شراء المستهلك.
3. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمشاعر المحتوى على قرار شراء المستهلك.
4. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجاذبية المحتوى على قرار شراء المستهلك.
5. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لقيمة المحتوى على قرار المستهلك.

وأظهرت نتائج البحث وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 بين كل جوانب التسويق بالمحتوى من جهة، وقرار الشراء لدى المستهلك من جهة أخرى، حيث كانت معاملات الارتباط أعلى من 0.49، وهو مؤشر يدل على التأثير الإيجابي.

في حين هدفت دراسة (مشاور وآخرون، 2020) إلى التعرف إلى ظاهرة التجارة الإلكترونية التي انتشرت بسرعة عالمياً ومحلياً، كما هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين سلوك المستهلك ودور المواقع التجارية الإلكترونية. وركزت الدراسة أيضاً على تسليط الضوء على موقع OuedKniss والتأثير الذي يمثله على العملية التجارية وسلوك الشراء لدى المستهلك. من أبرز

نتائج هذه الدراسة كانت وجود تأثير إيجابي فعال للموقع على سلوك المستهلك وعلى التجارة الإلكترونية، حيث يعتمد الموقع على عدة وسائل لتوسيع السوق المستهلك.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Puspitasari et al, 2018) ركزت هذه الدراسة على العوامل التي تؤثر على اتخاذ قرارات الشراء عبر الإنترنت في منصة التجارة الإلكترونية لازادا. حيث درس الباحثون تأثير الكلام الشفهي الإلكتروني والهوية الاجتماعية وإدراك المخاطر والثقة على نية شراء المستهلكين. تم جمع البيانات من (200) عميل لمنصة لازادا في إندونيسيا وتم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لتحليل النتائج. أظهرت النتائج أن نية الشراء عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي كبير على القرار الفعلي للشراء من لازادا. وأن الثقة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على نية الشراء، تليها الهوية الاجتماعية والكلام الشفهي الإلكتروني. كما استنتجت الدراسة أن التركيز على المحتوى وخاصة محتوى المدونة ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعية تأثير على قرار الشراء.

أما دراسة (Kemouch and Amalou, 2022) بعنوان: "Content Marketing The Influence of Content Strategies on Consumer Online Engagement Behavior" فركزت على أهمية استراتيجيات محتوى العلامة التجارية في تعزيز سلوك اندماج المستخدم عبر الإنترنت. وتم اعتبار جودة المحتوى التي تشتمل على خصائص المحتوى ومجال المحتوى على أنها متغيرات مؤثرة، يتبنى هذا البحث نهجاً مختلطاً، إذ يقوم في الخطوة الأولى على تحليل محتوى لمجموعة بيانات من 526 منشوراً تم جمعها من صفحات Facebook التجارية، متبوعة بنمذجة المعادلة الهيكلية لإنشاء روابط تفصل بين المتغيرات المدروسة باستخدام Amos 24. تظهر النتائج أن الحيوية والتفاعلية والقيمة المعلوماتية لمحتوى العلامة التجارية لهما تأثير إيجابي كبير على سلوك تفاعل المعجبين عبر الإنترنت (الإعجابات والتعليقات والمشاركات).

كما هدفت دراسة (Ahmad et al, 2016) بعنوان "The impact of social media content marketing on brand health: A study of Malaysian companies." إلى التحقيق في تأثير التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي (SMCM) على صحة العلامة التجارية في الشركات الماليزية. استخدمت الدراسة المنهج الكمي، وجمعت البيانات من (200) مستجيب كانوا عملاء للشركات الماليزية. أظهرت النتائج أن التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي يؤدي دوراً هاماً في نقل المعلومات الفعالة للمستهلكين، وزيادة درجة صحة العلامة التجارية. وأظهرت الدراسة أن التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي الجيد يمكن أن يزيد درجة صحة العلامة التجارية عن طريق جذب المزيد من العملاء لزيارة صفحة الشركة، ومتابعة التحديثات، والقيام بمشتريات متكررة.

وبناء على الدراسات السابقة تعد فجوة البحث فجوة معرفية مكانية، حيث تفرّد هذا البحث حسب علم الباحثات من عديد الدراسات والأبحاث والمقالات العربية التي عنيت بدراسة تأثير التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط على السلوك الشرائي للمستهلك عن طريق صفحات التجارة الإلكترونية الخاصة بالمناجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، حيث إن غالبية الدراسات والأبحاث العربية السابقة تدرس تأثير التجارة الإلكترونية بشكل عام على السلوك الشرائي للمستهلك دون التطرق للمتغير الوسيط، ما سيسهم في فتح المجال أمام الباحثين للبحث عن العلاقة الرابطة بين التسويق بالمحتوى وسلوك المستهلك الشرائي وارتباطهما المباشر بالتجارة الإلكترونية .

منهجية الدراسة:

وظفت الدراسة الحالية المنهج الوصفي؛ الذي توصف من خلاله المتغيرات المستقلة والتابعة قيد الدراسة كما هي حاصلة فعلاً، ثم قياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل "التجارة الإلكترونية" بأبعاده الثلاثة والمتغير التابع "السلوك الشرائي للمستهلك" في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة من خلال المتغير الوسيط التسويق بالمحتوى؛ لوصف المشكّلة والفهم الأعمق لها، ثم تحليلها بطريقة استقرائية مع التركيز على المعاني التي يذكرها المبحوثون ووصفها بطريقة مفعلة ومُعبرة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الاستبانة أداة بحثية رئيسة في هذه الدراسة، وتمّ اشتقاق متغيراتها من الأدبيات ذات العلاقة ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت مقاييس: التجارة الإلكترونية بأبعاده الثلاثة كمتغير مستقل، والسلوك الشرائي للمستهلك كمتغير تابع؛ والتسويق بالمحتوى كمتغير وسيط لجمع البيانات، وكان ذلك على النحو الآتي:

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستهلكين مرتادي متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية لمحافظة رام الله والبيرة، وأعدادهم (5000) مستهلك، أما عينة الدراسة فتكونت من (281) مستهلكاً أي ما نسبته (6%) من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مناسبة لأغراض البحث العلمي.

تحليل النتائج واختبار الفرضيات:**التحليل الوصفي لعينة الدراسة:**

وفيما يلي وصف لعينة الدراسة حسب متغيرات الخصائص الديمغرافية:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الخصائص الديمغرافية (التعريفية) بالمستهلكين

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	72	25.6%
	أنثى	209	74.4%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	69	24.6%
	بكالوريوس	205	73.0%
	دراسات عليا	7	2.5%
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	44	15.7%
	من 20 إلى أقل من 30 سنة	184	65.5%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	32	11.4%
	40 سنة فأكثر	21	7.5%
المتجر	المشهداوي	49	17.4%
	برافو	72	25.6%
	شني إكسترا	106	37.7%
	كرز	54	19.2%

يتبين من خلال الجدول (1): أن نسبة (74.4%) من أفراد عينة الدراسة من المستهلكين الذين يرتادون متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية في محافظة رام الله والبيرة من الإناث، وأن حملة شهادة البكالوريوس شكلوا النسبة الأعلى (73.0%)، وأقلها من يحملون شهادة دراسات عليا ونسبة (2.5%)، كما يتبين أن (65.5%) من العينة من الفئة العمرية الواقعة ما بين (20- إلى أقل من 30 سنة)، تليها الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) بنسبة (15.7%)، وجاءت نسبة من يرتادون متجر الشني إكسترا للمواد الاستهلاكية والغذائية في محافظة رام الله والبيرة بنسبة 37.7% وهي الأعلى، أما متجر المشهداوي فحصل على أقل النسب 17.1% من المستهلكين.

الصدق والثبات**1. صدق أداة الدراسة:**

صدق الاستبانة يعني "أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه" (الجرجاوي، 2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001) حيث قامت الباحثات بالتأكد من صدق الاستبانة باعتماد صدق المقياس؛ من خلال:

- الاتساق الداخلي: ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثات بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال ومتوسط الدرجة الكلية للمجال نفسه

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
التجارة الإلكترونية: 1. دعم المستهلك :			
1	تقدم التجارة الإلكترونية للمستهلكين معلومات كافية عن المنتج.	.770**	.00
2	تتفاعل التجارة الإلكترونية مع المستهلكين فيما يتعلق بالإجابة عن استفساراتهم.	.768**	.00
3	تقدم التجارة الإلكترونية للمستهلكين محتوى واضحاً.	.794**	.00
4	توجد أطر قانونية كافية توفر الحماية لكل المتعاملين في التجارة الإلكترونية	.635**	.00
2. تبادل المعلومات:			
5	تسهل التجارة الإلكترونية تبادل المعلومات حول المنتجات والخدمات بين المستهلكين.	.660**	.00
6	تتيح التجارة الإلكترونية المنتجات والخدمات بسهولة لجميع المتسوقين عبر الإنترنت.	.624**	.00
7	تسهل التجارة الإلكترونية التواصل بين المتاجر والمستهلكين.	.704**	.00
8	تعد التجارة الإلكترونية مصدراً مهماً لتقديم المتاجر منتجاتها للمستهلكين.	.605**	.00
3. تقييم المنتج:			
9	توضح التجارة الإلكترونية سياسات الشراء والاسترجاع بصورة مبسطة للمستهلكين.	.701**	.00
10	يقوم المستهلكون من خلال التجارة الإلكترونية بالمقارنة بين أسعار المنتجات.	.768**	.00
11	تتبن التجارة الإلكترونية للمستهلكين تقييم المنتجات والخدمات المقدمة من خلالها.	.775**	.00
4. الشراء :			
12	يتخذ المستهلكون قراراتهم في الشراء على أساس التقييمات المقدمة من قبل المستهلكين الآخرين.	.573**	.00
13	تسهل المعلومات المتوفرة عن المنتجات أو الخدمات في اتخاذ المستهلك القرار الشرائي.	.608**	.00
14	يساعد الشراء عبر الإنترنت على تلبية حاجات المستهلكين الشرائية.	.363**	.00
15	يمكن الشراء من الموقع الإلكتروني بأي يوم وبأي وقت.	.557**	.00
5. التسويق بالمحتوى:			
16	يؤثر المحتوى التسويقي للمتجر على اختياري للعلامة التجارية	.359**	.00
17	تدفعني المعلومات الواردة بالمحتوى التسويقي للمتجر باتخاذ قرار الشراء.	.383**	.00
18	يجعلني المحتوى التسويقي للمتجر أثق في قرار الشرائي.	.497**	.00
19	ينشر المتجر محتوى جيد عن منتجاته وخدماته.	.374**	0.00

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 01.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات مرتبطة بمجالها بمعنى أن قيمة sig كانت أقل من 0.05 لجميع الفقرات، وبالتالي نستطيع أن نحكم لنقول إن جميع الفقرات متسقة مع مجالها.

الصدق البنائي: يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، عملت الباحثات ذلك وحصلن على الجدول الآتي:

جدول (3) معامل الارتباط بين متوسط كل محور من محاور الدراسة مع المتوسط الكلي لفقرات الاستبانة

المجالات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1. التجارة الإلكترونية	.668**	.000
2. السلوك الشرائي للمستهلك	.742**	.000
3. التسوق بالمحتوى	.730**	.000

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 01.

المصدر: إعداد الباحثات بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول (3) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

1. ثبات الاستبانة:

ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة "أن يعطي الاستبانة النتائج KTSIH إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي، 2010: 97)، ويقصد به أيضا "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة". (القحطاني، 2002).

وقد تحققت الباحثات من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وكذلك من خلال التجزئة النصفية استخدمت الباحثات طريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4).

جدول (4) معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

#	البند الفرعي	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1.	التجارة الإلكترونية	11	.815	.888
2.	السلوك الشرائي للمستهلك	4	.780	.931
3.	التسوق بالمحتوى	4	.863	.938
4.	الكلية	19	.911	.967

ويتضح من النتائج في جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال؛ حيث تتراوح بين (.780، .863)، في حين بلغت لجميع فقرات الاستبانة (.911). وقيمة التجزئة النصفية مرتفعة لكل مجال تتراوح بين (.888، .938) في حين بلغت لجميع فقرات الاستبانة (.967) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية وهي قابلة للتوزيع. وبذا تكون الباحثات قد تأكدن من صدق وثبات استبانة الدراسة ما يعزز الثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2. اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test:

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن المعنوية SIG تزيد عن (0.201) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات وبدا؛ فإن توزيع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3. الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة عبر برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS23)، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages).
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test.
5. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
6. اختبار t في حالة عينة واحدة (t-test).
7. نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).
8. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA).
9. تحليل المسار.

4. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الأهمية النسبية للتجارة الإلكترونية بأبعادها (دعم المستهلك - تبادل المعلومات - تقييم المنتج) في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم؛ في محافظة رام الله والبيرة؟
للإجابة عن السؤال الأول؛ حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات التجارة الإلكترونية لدى المستهلكين الذين يرتادون متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية لمحافظة رام الله والبيرة، ويوضح الجدول (5) ذلك على النحو الآتي:

جدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للتجارة الإلكترونية وأبعادها

المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
دعم المستهلك	3.77	0.631	75%	مرتفع
تبادل المعلومات	4.04	0.582	81%	مرتفع
تقييم المنتج	3.87	0.659	77%	مرتفع
التجارة الإلكترونية	3.89	0.51	78%	مرتفع

يتضح من الجدول (5): أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على الدرجة الكلية للتجارة الإلكترونية (3.89) وبمستوى أهمية مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لمجالات التجارة الإلكترونية؛ فتراوحت ما بين (3.77-4.04)، وحل مجال "تبادل المعلومات" في المرتبة الأولى؛ بمتوسط حسابي قدره (4.04) وبمستوى أهمية مرتفع، في حين جاء مجال "دعم المستهلك" في المرتبة الأخيرة؛ بمتوسط حسابي (3.77) وبمستوى أهمية مرتفع.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى الأهمية النسبية للسلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة؟
للإجابة عن السؤال الثاني: حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، على الدرجة الكلية وفقرات السلوك الشرائي لدى المستهلكين الذين يرتادون متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية لمحافظة رام الله والبيرة، ويوضح الجدول (6) ذلك على النحو الآتي:

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لفقرات مجال السلوك الشرائي للمستهلك

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	t	المعنوية
1 يتخذ المستهلكون قرارهم في الشراء على أساس التقييمات المقدمة من قبل المستهلكين الآخرين.	4.01	0.80	80%	21.2	0.00
2 تسهم المعلومات المتوفرة عن المنتجات أو الخدمات في اتخاذ المستهلك القرار الشرائي.	4.14	0.71	83%	26.8	0.00
3 يساعد الشراء عبر الإنترنت على تلبية حاجات المستهلكين الشرائية.	3.92	0.90	78%	17.3	0.00
4 يمكن الشراء من الموقع الإلكتروني بأي يوم وبأي وقت.	4.16	0.84	83%	23.2	0.00
السلوك الشرائي للمستهلك	4.06	0.57	81%	31.3	0.00

يتضح من الجدول (6): أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس السلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة ككل بلغ (4.06) وبنسبة مئوية (81%) وبمستوى أهمية مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات السلوك الشرائي للمستهلك فتراوحت ما بين (3.92-4.16)، وجاءت فقرة "يمكن الشراء من الموقع الإلكتروني بأي يوم وبأي وقت" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.16) وبنسبة مئوية (83%) وبمستوى أهمية مرتفع، كما جاءت فقرة "يساعد الشراء عبر الإنترنت على تلبية حاجات المستهلكين الشرائية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وبنسبة مئوية (78.0%) وبمستوى أهمية مرتفع.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مستوى الأهمية النسبية للتسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة؟
للإجابة عن السؤال الثالث؛ حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، على الدرجة الكلية وفقرات التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية لمحافظة رام الله والبيرة، ويوضح الجدول (7) ذلك على النحو الآتي:

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لفقرات مجال التسوق بالمحتوى

المعنوية	t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
.00	24.2	81%	0.72	4.04	1. يؤثر المحتوى التسويقي للمتجر على اختياري للعلامة التجارية
.00	18.8	79%	0.83	3.94	2. تدفعني المعلومات الواردة بالمحتوى التسويقي للمتجر باتخاذ قرار الشراء.
.00	14.0	76%	0.94	3.79	3. يجعلني المحتوى التسويقي للمتجر أثق في قراري الشرائي.
.00	21.8	80%	0.77	4.00	4. ينشر المتجر محتوى جيدا عن منتجاته وخدماته.
.00	26.3	79%	0.60	3.94	التسوق بالمحتوى

يتضح من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في محافظة رام الله والبيرة ككل بلغ (3.94) وبنسبة مئوية (79%) وبمستوى أهمية مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات التسويق بالمحتوى فتراوحت بين (3.79-4.04)، وجاءت فقرة "يؤثر المحتوى التسويقي للمتجر على اختياري للعلامة التجارية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.04) وبنسبة مئوية (81%) وبمستوى أهمية مرتفع، كما جاءت فقرة "يجعلني المحتوى التسويقي للمتجر أثق في قراري الشرائي" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وبنسبة مئوية (76.0%) وبمستوى أهمية مرتفع.

• تحليل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير الوسيط والمستقل

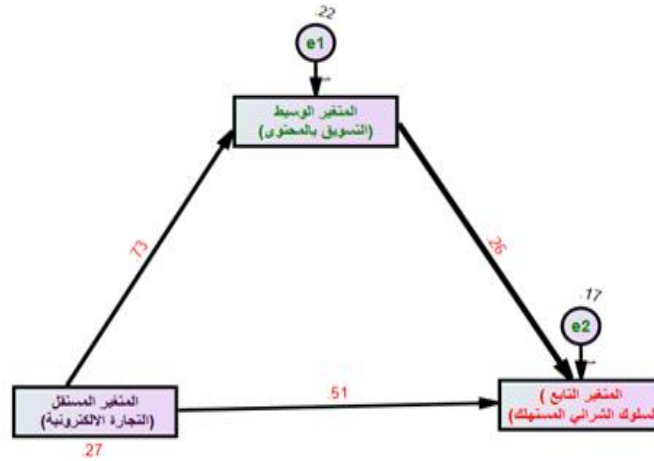
لدراسة هذه العلاقة تم استخدام برامج الإحصاء spss-v26 والمدعوم ببرنامج (Amose-v26) وذلك لمعرفة مدى توسط المتغير (التسويق بالمحتوى) بين المتغير المستقل (التجارة الإلكترونية) والمتغير التابع (السلوك الشرائي للمستهلك) وهل هذا التوسط جزئي أم كلي وللتعرف على هذه النتيجة فقد تم استخدام برنامج Amose-26 حيث حصلنا على النتائج التالية والتي توضح نتائج الانحدار.

جدول (8) يوضح تأثير المتغير الوسيط والمستقل على المتغير التابع

المتغيرات	Estimate	S.E.	C.R.	P
التجارة الإلكترونية <---	.725	.054	13.423	***
التجارة الإلكترونية <---	.506	.062	8.158	***
التسوق بالمحتوى <---	.264	.054	4.939	***

*** دالة إحصائية عند 0.001.

من الجدول (8) نلاحظ أن المسار من المتغير المستقل (التجارة الإلكترونية) إلى المتغير الوسيط (التسوق بالمحتوى) كانت فيه sig معنوية بمعنى أقل في 0.05، كما نلاحظ أن المسار في المتغير المستقل (التجارة الإلكترونية) إلى المتغير التابع (السلوك الشرائي للمستهلك) كانت قيمة sig معنوية أي أقل من 0.05، ويوضح الجدول أيضا أن المسار من المتغير الوسيط (التسوق بالمحتوى) إلى المتغير التابع (السلوك الشرائي للمستهلك) معنوية وبالتالي فإن الوسيط لم يستطع إلغاء تأثير المتغير المستقل نهائيا، بمعنى أنه لا زالت هناك علاقة مباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ما يؤكد أن هناك توسعا جزئيا للمتغير الوسيط أي أن المتغير الوسيط لم يبلغ تأثير المتغير المستقل.
الشكل التالي يوضح أثر المتغير الوسيط (التسوق بالمحتوى) بين (التجارة الإلكترونية) و(السلوك الشرائي للمستهلك).



اعداد الباحثات بالاعتماد على برنامج Amos

الشكل السابق يوضح أثر المتغير الوسيط (التسويق بالمحتوى) والمتغير المستقل (التجارة الإلكترونية) على المتغير التابع (السلوك الشرائي للمستهلك)، ويمكن الاستنتاج أنه كان للمتغير الوسيط تأثير جزئي على المتغير التابع وذلك لأن المتغير الوسيط لم يستطع نفي تأثير المتغير المستقل في النموذج، وقد تم الحصول على هذا الشكل من خلال برنامج AMOS-V26

• تفسير التأثير المباشر وغير المباشر على المتغير التابع

جدول (9) يوضح التأثير المباشر وغير المباشر في المتغير التابع.

التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	الأثر الكلي	مقدار وتفسير التباين
.506	.192	.698	.487

إعداد الباحثات بالاستناد إلى برنامج AMOS

لتحديد تأثير المتغير المستقل "التجارة الإلكترونية" في تفسير التباين الكلي من خلال حساب التأثير المباشر والتأثير غير المباشر والحصول على التأثير الكلي حيث إن التأثير الكلي يمكن من خلاله تفسير التباين الكلي، إذ إن مربع التأثير الكلي أو معامل المسار يشبه معامل التحديد (R^2) في تحليل الانحدار، فعند تربيع الأثر الكلي نحصل على القيمة ($R^2=0.487$) وهذا يعني أن المتغير المستقل (التجارة الإلكترونية) يفسر 48.7% من التباين في المتغير التابع.

تقييم ملائمة الأنموذج للبيانات :Evaluating the Fit of data

يتم تقييم ملائمة النموذج الهيكلي المقترح بواسطة مؤشرات إحصائية معينة. ويوضح جدول (10) بعض المؤشرات لتقييم مدى ملائمة النموذج الهيكلي المقترح للبيانات الدراسة. فإذا كانت هذه القيم ضمن مدى الملائمة فستعكس ملائمة مقبولة أو جيدة وسيكون الأنموذج ملائماً، وبالعكس ذلك سيكون الأنموذج غير ملائم للبيانات الدراسة.

جدول (10) يوضح مؤشرات مدى ملائمة النموذج الهيكلي المقترح

NFI	CFI	GFI	CMIN
1	1	1	0

إعداد الباحثات بالاستناد إلى برنامج AMOS

ووفقاً للنتائج أعلاه، تشير هذه المؤشرات إلى أن النموذج الهيكلي المقترح مقبول؛ أي أنه يحقق ملائمة جيدة أو مقبولة لبيانات العينة. حيث كانت جميع المؤشرات ضمن النطاق العام لها وبذا؛ فإن النموذج يعتبر ملائماً لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ السلوك الشرائي للمستهلك على التجارة الإلكترونية على اعتبار أن التسويق بالمحتوى متغير وسيط في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية لمحافظة رام الله والبيرة.

(أ) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتجارة الإلكترونية بدلالة أبعادها (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج) على السلوك الشرائي للمستهلك. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام "الانحدار الخطي المتعدد" لمعرفة أثر التجارة الإلكترونية بدلالة أبعادها (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج) على السلوك الشرائي للمستهلك في محافظة رام الله والبيرة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (11) يوضح انحدار السلوك الشرائي للمستهلك على التجارة الإلكترونية بدلالة أبعادها (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج)

المتغير	معاملات الانحدار غير القياسية	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار القياسية	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)	1.226	.198		6.197	.000
دعم المستهلك	.113	.050	.125	2.269	.024
تبادل المعلومات	.420	.056	.431	7.505	.000
تقييم المنتج	.183	.050	.214	3.655	.000
	R= 0.659			R ² =0.428	
	F=70.7			SIG=0.00	

تبين من جدول (11) ما يأتي:

- معامل الارتباط = 0.659. ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.428. ، وهذا يعني أن 42.8% من التغير في السلوك الشرائي للمستهلك (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 47.7% قد يرجع إلى عوامل أخرى تؤثر في السلوك الشرائي للمستهلك.
- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 70.7 ، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000. ما يعني رفض الفرضية الصفرية، والقبول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية بدلالة أبعادها (دعم المستهلك، تبادل المعلومات، تقييم المنتج) على السلوك الشرائي للمستهلك.
- حيث نلاحظ أن جميع أبعاد التجارة الإلكترونية دالة إحصائياً ولها أثر ذو دلالة إحصائية على السلوك الشرائي للمستهلك وربما يرجع سبب ذلك إلى الأبعاد التي تمت دراستها في هذا البحث "دعم المستهلك، تقديم المعلومات، تقييم المنتج" تمثل جوانب أساسية في تجربة التسوق عبر الإنترنت، حيث يعكس "دعم المستهلك" الدعم المقدم للمشتريين، في حين يتعلق "تقديم المعلومات" بوضوح وتفصيل المعلومات المقدمة حول المنتجات، و"تقييم المنتج" يعطي نظرة عن جودة المنتج من خلال تجارب المستهلكين السابقين، وتؤدي هذه الجوانب دوراً حاسماً في تحديد رضا المستهلك واحتمالية الشراء.
- كما أن التطور التكنولوجي السريع والانتشار المتزايد للتجارة الإلكترونية، جعل المستهلكين أكثر تفاعلاً واعتماداً على المنصات الإلكترونية في اتخاذ قرارات الشراء. وكذلك، قد يكون السبب في ذلك الثقة المتزايدة في تقنيات الدعم وتبادل المعلومات وتقييم المنتجات المتاحة عبر المتاجر الإلكترونية.

لاختبار أن متغير "التسويق بالمحتوى" متغير وسيط نقوم بإجراء الآتي:

أولاً: انحدار السلوك الشرائي للمستهلك على التجارة الإلكترونية

معامل التحديد = 0.637 ، معامل التحديد المُعدَّل = 0.406. قيمة Sig.= 0.000 للمتغير المستقل.

جدول (12) يوضح انحدار السلوك الشرائي للمستهلك على التجارة الإلكترونية

المتغير	معاملات الانحدار غير القياسية	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار القياسية	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	1.340	.198		6.751	.000
التجارة الإلكترونية	.698	.051	.637	13.806	.000

واضح أن المتغير المستقل "التجارة الإلكترونية" دال إحصائياً حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00. وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05.

ثانياً: انحدار السلوك الشرائي للمستهلك على التجارة الإلكترونية والمتغير الوسيط "التسويق بالمحتوى".

معامل التحديد = 0.88 ، معامل التحديد المعدل = 0.879.

جدول (13) يوضح انحدار السلوك الشرائي للمستهلك على كل من التجارة الإلكترونية والمتغير الوسيط "التسويق بالمحتوى"

المتغير	معاملات الانحدار غير القياسية	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار القياسية	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	1.044	.200		5.222	.000
التجارة الإلكترونية	.506	.062	.462	8.129	.000
التسويق بالمحتوى	.264	.054	.280	4.921	.000

حتى يكون متغير "التسويق بالمحتوى" متغير وسيط يجب أن يتحقق الشرطين الآتيين:

1. تتغير الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل "التجارة الإلكترونية" من دال إحصائياً في حالة عدم وجود المتغير الوسيط إلى غير دال إحصائياً في حالة وجود المتغير الوسيط.
2. المتغير الوسيط "التسويق بالمحتوى" يكون دال إحصائياً في حالة وجود المتغير المستقل "التجارة الإلكترونية".

ويوضح الجدول السابق أن المتغير المستقل "التجارة الإلكترونية" ما زالت دالة إحصائياً رغم وجود المتغير الوسيط التسوق بالمحتوى، والذي بقي أيضاً دالاً إحصائياً بمعنى أن مستوى المعنوية بقي أقل من 0.05. وهذا دال إحصائياً، ما يعني أن المتغير الوسيط لم يُلغ تأثير المتغير المستقل وبالتالي فإن هناك وساطة جزئية للمتغير الوسيط.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تبين أن للتجارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة أثراً إيجابياً على السلوك الشرائي للمستهلك حيث يتأثر المستهلك بالمعلومات التي يتم نشرها حول المنتجات المتوفرة بالمتجر، وبالتقييمات والتغذية الراجعة حول المتجر وما يقدمه من منتجات، وكذلك خدمات دعم المستهلك مثل خدمات ما بعد البيع أو الإجابة عن الاستفسارات تؤثر على القرار الشرائي للمستهلك من المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، ما يستدعي من المتاجر للاهتمام بها للتأثير إيجاباً على القرار الشرائي للمستهلكين وهذا يتوافق مع دراسة (أبو هنية، والجبالي، 2021).
- للتجارة الإلكترونية دور كبير في الترويج لمنتجات المتاجر الغذائية والاستهلاكية، ما يدفعنا لاستنتاج اعتماد المستهلكين على الصفحات الإلكترونية الخاصة بالمتاجر لمعرفة المنتجات الجديدة، وهذا يتوافق مع دراسة (مشاور والليل، 2020) ودراسة (Puspitasari et al , 2018).
- للتسويق بالمحتوى تأثير على خيارات المستهلكين من أي متجر يفضلون التسوق منه، وبالمقابل فإن ضعف المحتوى التسويقي في المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة أدى إلى ضعف ثقة المستهلكين في اتخاذ قراراتهم الشرائية وهذا يتوافق مع دراسة (زلط، 2021) ودراسة (حيمروغويل، 2019).
- للتسويق بالمحتوى أثر إيجابي على السلوك الشرائي للمستهلك في المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، حيث إن الاهتمام بالمحتوى الذي يتم نشره على الصفحات الخاصة بالمتاجر وتوجيهه للفئة الصحيحة سيؤدي إلى جذب المستهلكين والتأثير على قراراتهم الشرائية بطريقة إيجابية، وهذا يتوافق مع دراسة (Kemouche&Amalou,2022) ودراسة (Ahmad et al , 2016).

التوصيات:

1. بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تسجيل بعض التوصيات، آملين أن تكون وسيلة للإفادة والتطوير، ومن أهمها:
1. تعزيز تطبيق التجارة الإلكترونية حيث ينبغي على المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة تعزيز جهودها في مجال التجارة الإلكترونية. من خلال تحسين توفير المعلومات حول المنتجات والخدمات على مواقعها الإلكترونية وتقديم خدمات دعم المستهلك عبر الإنترنت.
2. تطوير المحتوى التسويقي حيث ننصح المتاجر الغذائية والاستهلاكية العمل على تحسين جودة المحتوى التسويقي الذي يتم نشره على صفحاتها الإلكترونية. وهو ما يمكن تحقيقه بتوجيه المحتوى للجمهور المستهدف بشكل أكثر دقة وتقديم محتوى جذاب وذو قيمة للمستهلكين.
3. بناء الثقة مع المستهلكين، عبر تقديم معلومات موثوقة وذات مصداقية عن المنتجات والخدمات المقدمة، وهو ما يساعد في اتخاذ قرارات شرائية أكثر وعياً وثقة.
4. تعزيز العلاقات المجتمعية: من خلال مشاركة المتاجر في المبادرات المجتمعية والتبرعات والأنشطة الخيرية.
5. تنظيم حملات توعية مستهدفة تسلط الضوء على مزايا التجارة الإلكترونية وفوائدها للمستهلكين.

فيما يخص موضوع البحث والأبحاث المستقبلية: يوصى بـ:

1. إعادة الدراسة الحالية مع زيادة حجم العينة بالرغم من أن العينة ممثلة إلا أنها صغيرة نسبياً.
2. دراسة كافة أبعاد سلوك المستهلك التي لم يتم التطرق إليها نظراً لضيق الوقت.

المصادر والمراجع العربية:

- الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022. كتاب فلسطين الإحصائي السنوي، 2022 رقم "23". رام الله - فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022. مسح قطاع الأعمال حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 2021؛ تقرير النتائج الرئيسية. رام الله - فلسطين.
- حيمر، أحلام وغويلية، سمية. (2019). سلوك المستهلك في ظل التجارة الإلكترونية. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.
- الخفاف، مها ومفلح، منيرة والمطرمي، ريم. (2016). التجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي: منظور إداري. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- زلط، محمد. (2021). أثر تسويق المحتوى على اتخاذ قرار الشراء للمستهلك "بالتطبيق على عملاء المواقع الإلكترونية". مجلة الدراسات والبحوث التجارية، 41(3)، ص. 67-101.
- الصفدي، إسراء ووادي، رشدي. (2020) أثر تطبيق استراتيجية التسويق بالمحتوى في بناء الوعي للعلامة التجارية لدى زبائن شركات التجزئة في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (2002). البحث العلمي مفهومه وأساليبه وأدواته. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- أبو الغار، أحمد واللحج، أحمد والنقيرة، أحمد. (2021). أثر إعلانات مواقع التواصل الاجتماعي على السلوك الشرائي للمستهلك. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، 41(3)، ص. 315-354.
- كتانة، خيرى. (2009). التجارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- مرار، رابع والخالدي، سامي. (2022). تنظيم آفاق التجارة الإلكترونية في فلسطين. فلسطين: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
- مشاور، سلمى والليل، كنزة وبو فنيظة، وبلال (مشرفاً). (2020). دور مواقع التجارة الإلكترونية في توجيه سلوك المستهلك الجزائري (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد الوطني. (2022). "المسودة الأولى لمشروع قانون التجارة الإلكترونية". مسترجع من: <https://mne.gov.ps/Content.aspx?NewsId=6492>
- الموقع الإلكتروني لوكالة وطن للأبناء. (2022). "البريد الإلكتروني: 30% زيادة في حجم الصادر وخدمات عصرية تلبي طموح المواطنين". مسترجع من: <https://www.wattan.net/ar/news/391848.html>.

- أبو هنية، أيمن والجبالي، سمير. (2021). أثر التجارة الإلكترونية على السلوك الشرائي للمستهلك: الدور الوسيط للتكنولوجيا المالية. (ر.س.أ. ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

References:

- Abidat, Zuqan, Adas, Abdurrahman, & Abd Al-Haq, Kaid. (2002). Scientific Research: Concept, Methods, and Tools. Oman (in Arabic): Dar Al-Fikr for Printing and Publishing.
- Abu Al-Ghara, Ahmed, Al-Lahl, Ahmed, & Al-Naqeera, Ahmed. (2021). The Impact of Social Media Advertisements on Consumer Buying Behavior, (in Arabic): Journal of Business Studies and Research, 41(3), 315-354.
- Abu Haniyah, Ayman, & Al-Jebali, Samir. (2021). The Impact of E-Commerce on Consumer Buying Behavior: The Mediating Role of Financial Technology, Unpublished master's thesis, (in Arabic): Middle East University, Amman.
- Al-Jarjawi, Ziad. (2010). Methodological Rules for Building Questionnaires (2nd ed.), Palestine, (in Arabic): Sons of Al-Jarrah Printing Press.
- Al-Khaffaf, Maha, Mufleh, Muneera, & Al-Mutarmi, Reem. (2016). E-Commerce and Social Media: An Administrative Perspective. Oman (in Arabic): Wael Publishing and Distribution House.
- Haymar, Ahlam, & Gweila, Samia. (2019). Consumer Behavior in the Era of E-Commerce. Unpublished master's thesis (in Arabic): Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of May 8, 1945, Algeria.
- Kattanah, Khairy. (2009). E-Commerce. Oman (in Arabic): Dar Al-Maseerah for Publishing, Distribution, and Printing.
- Marar, Rabih, & Al-Khaledi, Sami. (2022). Organizing the Prospects of E-Commerce in Palestine. Palestine (in Arabic): Palestinian Economic Policy Research Institute (MAS).
- Ministry of National Economy Website. (2022). "First Draft of the E-Commerce Law." (in Arabic). Retrieved from: <https://mne.gov.ps/Content.aspx?NewsId=6492>.
- Palestinian Central Bureau of Statistics. (2022). Business Sector Survey on Information and Communication Technology, 2021; Main Results Report. Ramallah, Palestine.
- Palestinian Central Bureau of Statistics. (2022). Palestinian Statistical Yearbook, 2022, No. 23. Ramallah, Palestine.
- Safadi, Israa, & Wadi, Rashdi. (2020). The Impact of Implementing Content Marketing Strategy on Building Brand Awareness Among Retail Companies' Customers in Gaza Strip. Unpublished master's thesis (in Arabic): Islamic University, Palestine.
- WATTAN News Agency Website. (2022). "Palestinian Post: 30% Increase in Exports and Modern Services Meeting Citizens' Ambitions." (in Arabic). Retrieved from: <https://www.wattan.net/ar/news/391848.html>.
- Zalat, Mohamed. (2021). The Impact of Content Marketing on Consumer Purchase Decision "Applied to E-Commerce Website Customers" (in Arabic): Journal of Business Studies and Research, 41(3), 67-101.
- Abdaoui. N. Abdessamed. S. (2020). Shoppable Content: The New Instrument in the World of E-Commerce. Experiences Economic and Administrative Research. 13(3), 128 – 113.
- Ahmad, N. S., Musa, R., Harun, M. H., & Ahmad, S. N. (2016). The impact of social media content marketing on brand health: A study of Malaysian companies. Procedia Economics and Finance, 37, 331-336.
- Bratha, W G E., Rony, Z T., & Winarso, W. (2022, September 27). Potential of E-Commerce as a Method of Agricultural Business Marketing on MSME Scale.
- Chen-ran, G. E. (2020). Brand sentiment, customer interaction and consumer purchasing behavior. Int. J. New Dev. Educ. 2, 22-23. doi:10.1016/S2212-5671(16)30198-9.
- Frederick, S., Lim, W., & Singh, J. (2018). Consumer-driven e-commerce A literature review, design framework, and research agenda on last-mile logistics models. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 48 No. 3, 2018 Pp. 308-332 Emerald Publishing Limited 0960-0035 .DOI 10.1108/IJPDLM-02-2017-0081.
- KEMOUCHE, N. H., & AMALOU, W. H. (2022). Algerian Review of Economic Development Content Marketing: the influence of content strategies on consumer online engagement behavior. Algerian Review of Economic Development.

- Lim, S. F. W., Jin, X., & Srari, J. S. (2018). Consumer-driven e-commerce: A literature review, design framework, and research agenda on last-mile logistics models. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(3), 308-332.
- Mengrui, Z. (2015). ETHICAL PROBLEMS OF INTERNATIONAL ELECTRONIC COMMERCE AND COUNTERMEASURES. *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 3(3).
- Nurcahyo, R., & Putra, P. A. (2021). Critical factors in indonesia's e-commerce collaboration. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(6), 2458-2469.

The Role of Economic Cooperation in Achieving the Competitiveness of Arab Countries

Dr. Belal Mohammad Almasri^{1*}, Prof. Sami ben Mohammad Alsadeq Aouadi²

¹Part-time lecturer, Al-Quds Open University, Gaza, Palestine.

² Faculty of Economics and Management, University of Tunis El Manar, Tunisia.

Oricd No: 0009-0004-9991-4749

Oricd No: 0009-0001-4497-5008

Email: belal.masri@fsegt.utm.tn

Email: sami.aouadi@fsegt.utm.tn

Abstract

Competitiveness in the economic field holds significant importance for economic decision-makers. Arab governments have formulated strategies and implemented reforms to bolster their economies, enhance competitiveness, and stay abreast of the challenges posed by globalization, including the extensive movement of goods and services, mobile capital, and modern technology.

This study aims to illuminate the role of international cooperation in cultivating the competitive advantage of Arab economies. This is accomplished through a comparative analysis of the actual performance of a select group of competitive countries. The study also aims to diagnose the difficulties and challenges presented, particularly in the context of the rapid transformations within the digital economy, which are rooted in knowledge and innovation.

To attain this objective, a set of quantitative and descriptive economic indicators was employed and categorized into four axes. The first axis addresses the concepts of international cooperation and the foremost theories of international trade, which serve as pivotal elements for economic advancement and sustainable growth. The second axis delves into international competitiveness, both in the present and future, along with the corresponding metrics for assessment. This axis also seeks to glean insights from international experiences that Arab countries can leverage.

Regarding the third axis, the study focuses on the current state of the macroeconomy in Arab countries and their economic competitiveness.

Keywords: Economic cooperation, competitiveness, international trade, competitive advantage, economy of Arab countries, international cooperation.

دور التعاون الاقتصادي في تحقيق القدرة التنافسية للدول العربية

د. بلال محمد المصري^{1*}، أ.د. سامي بن محمد الصادق العوادلي²

¹محاضر، اقتصاد، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.

²كلية الاقتصاد والتصرف، جامعة تونس المنار، تونس.

المخلص

شكلت القدرة التنافسية أهمية كبيرة لصناع القرار الاقتصادي، حيث وضعت الحكومات العربية إستراتيجيات، وإصلاحات عديدة لتطوير الاقتصاد المبني على الإنتاج، ذلك من خلال تعزيز قدرة الصناعات على المنافسة في الأسواق العالمية، ومواكبة كافة التحديات التي فرضتها الحركة الاقتصادية الواسعة، من السلع والخدمات، ورأس المال المتحرك، والتكنولوجيا الحديثة. هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التعاون الاقتصادي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية، ذلك من خلال مقارنة الأداء الفعلي لعينة من الدول المنافسة لها، وبالتالي تشخيص الصعوبات والتحديات المطروحة، وفي ظل التحولات السريعة للاقتصاد الرقمي المبني على تكنولوجيا الابتكار. فقد تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الاقتصادية الكمية والوصفية، والتي تم تبويبها ضمن أربعة محاور، حيث يهتم المحور الأول: حول مفاهيم التعاون الدولي وأهم النظريات التجارية الدولية، كعامل أساسي للنهوض بالاقتصاد والنمو المستدام، أما المحور الثاني فقد اهتم بالتنافسية الدولية بين الحاضر والمستقبل، ومؤشرات قياسها، والاستفادة من التجارب الدولية التي من الممكن أن تستفيد منها الدول العربية، أما المحور الثالث فيتمثل في واقع الاقتصاد الكلي للدول العربية والمؤشرات التنافسية الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: التعاون الاقتصادي، القدرة التنافسية، التجارة الدولية، الميزة التنافسية، اقتصاديات الدول العربية، التعاون الدولي.

Received:

18/08/2023

Revised:

19/08/2023

Accepted:

3/10/2023

*Corresponding Author:

belal.masri@fsegt.utm.tn

Citation: Almasri, B. M., & Aouadi, S. ben M. A. The Role of Economic Cooperation in Achieving the Competitiveness of Arab Countries. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 5(20). Retrieved from <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/4567>

DOI: 10.33977/1760-008-020-004

2023@jrrstudy.
Graduate Studies &
Scientific Research/Al-
Quds Open University,
Palestine, all rights
reserved.

• Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

المقدمة

لقد شكل موضوع التعاون الاقتصادي مبحثاً مهماً في الفكر الاقتصادي منذ ظهوره بداية القرن السادس عشر، حيث يمكن إرجاع هذا الاهتمام إلى إدراك الاقتصاديين، أنه لا يمكن لأي دولة مهما بلغت قوتها أن تلبي حاجاتها بشكل منفرد أو تعيش بمعزل عن بقية العالم. فكان لابد من بناء تعاون اقتصادي وإقليمي، تجمع المصالح المتبادلة، إذ ترجع فكرة التعاون بارتباطها بالتكتلات الاقتصادية التي تزيد عن مائة عام فنشأ أول كتلة اقتصادية في الولايات الألمانية، ذلك قبل وحدة ألمانيا وسميت بعد ذلك ألمانيا الاتحادية، وكذلك كتلة فرنسا ومستعمراتها، إلا أن خصائص هذه التكتلات القديمة قد اتسمت بسياسة ربط المستعمرات بالدولة المستعمرة لتزويدها بالمواد الخام والسلع الأولية لتلبية احتياجاتها الإنتاجية والصناعية.

وقد رافق هذا التطور الاقتصادي المتسارع والمتلاحق، إلى السعي نحو تكوين تعاون دولي وتفعيل التكتلات الاقتصادية بين بعض الدول من خلال مراجعة الكثير من الضوابط، التي تحكم أساليب عمل تلك التكتلات، بهدف تحقيق المنافع المشتركة. ومع توسع نطاق العولمة وعدم وجود الوعي الكافي لدى معظم الدول النامية بهذه الظاهرة، فمن المتوقع أن يستمر اتساع الفجوة بينها وبين الدول المتقدمة، وأن تكون أكثر عرضه للتهيش في ظل نظام اقتصادي متحيز، كون الدول العربية والنامية مجرد سوق استهلاكية لمنتجات دول المركز الرأسمالي، وبذلك ظهرت إشكالية الدراسة لاقتصاديات الدول العربية، كونها تعاني من ضعف في تحقيق تعاون اقتصادي حقيقي، وعدم قدرتها على تحقيق القدرة التنافسية ذلك بسبب النقص الكبير في طرق المعرفة والابتكار المتعلقة بالاقتصاد الرقمي، بالتالي فإن عدم توفر المورد البشري المدرب، يعيق من مجالات التنمية الاقتصادية المستدامة وعدم تحقيق القدرة التنافسية المبنية على العلم والمعرفة والتكنولوجيا.

مشكلة الدراسة:

تثير مشكلة الدراسة إشكالية جدية في التعاون الاقتصادي القائم على تبادل المصالح الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فمن المعروف أن قرارات الجامعة العربية، المتعلقة بإقامة منطقة تجارية كبرى ليست بالمسألة الجديدة، بل إنها سابقة في سبقتها الزمني على التعاون الأوروبي، يعود ذلك لتبعية غالبية هذه الدول لرأس المال المالي العالمي، ونفاذ مفعول الاقتصاد الريعي، في العديد منها ومشاركتها غير الندية في التجارة الدولية، حيث تعاني بعض الدول العربية وخاصة الدول غير النفطية من مشكلة أساسية وهي ضعف عمليات التمويل لسد احتياجاتها الأساسية والتشغيلية؛ إذ تفنق معظمها للموارد الذاتية التي تمكنها من ممارسة نشاطها الاقتصادي والإنتاجي⁽¹⁾ (صندوق النقد العربي، تقرير التنافسية الاقتصادية، 2021)، لذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

➤ ما هو دور التعاون الاقتصادي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية؟

وينفرد من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية: وحتى نتمكن من الإحاطة بكل جوانب الدراسة، قسمنا الإشكالية الأساسية إلى أسئلة فرعية يمكن إجمالها فيما يأتي:

➤ ما هو شكل التعاون الاقتصادي في تحقيق القدرة التنافسية للدول العربية؟

➤ ما هي أبرز التجارب الدولية التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق التعاون الاقتصادي؟

➤ هل يمكن تحقيق تعاون اقتصادي في ظل التطورات المتلاحقة للاقتصاد الرقمي المبني على المعرفة والابتكار؟

متغيرات الدراسة:

يمكن إبراز متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

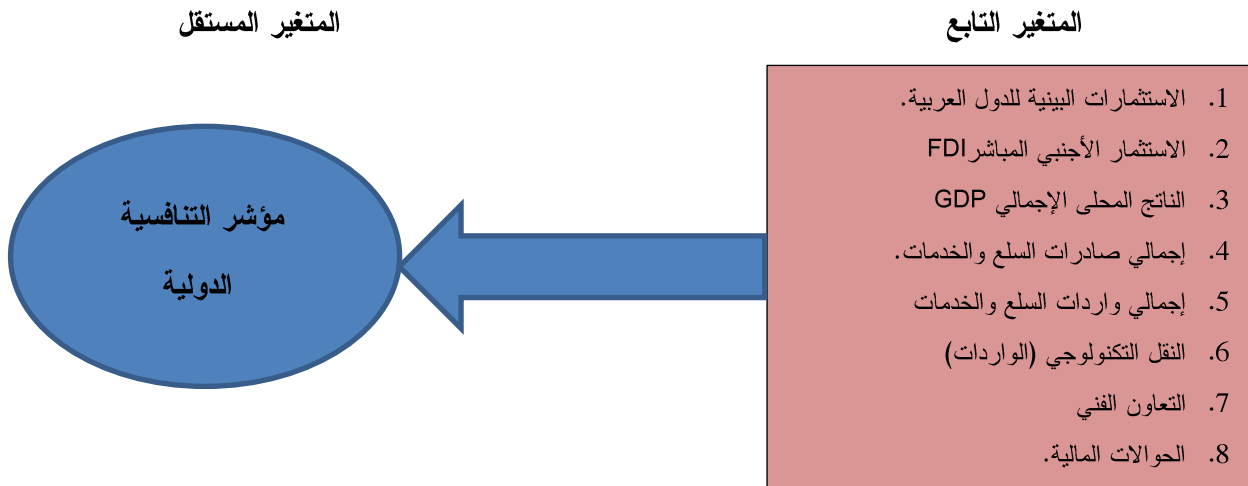
أولاً: المتغير التابع: هو عبارة عن مؤشر التنافسية الاقتصادية التابع لصندوق النقد العربي، ويتم قياسه من خلال

نسبة الانفتاح التجاري + FDI
GDP
كونه الأجدد في قياس التنافسية الدولية للدول العربية، (تقرير التنافسية الصادر عن صندوق النقد العربي، 2020) وهذا يختلف عن دراسة تقرير التنافسية الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي WEF للعام 2020م، والذي تم

إجمالي الصادرات

احتسابه من خلال
الاستثمار الأجنبي المباشر

(The Global Competitiveness Report 2019)



شكل رقم (1)

ولتحقيق ذلك يمكن اتباع المنهج الوصفي التحليلي وسيتم الحصول على البيانات من المصادر الرسمية، ومنها البنك الدولي، وتقارير الاقتصاد العربي الموحد، ومراكز الإحصاء العربية.

حدود الدراسة:

أولاً: الحدود المكانية: دراسة

حالة بعض الدول العربية كما سيتم اختيار سلسلة زمنية من 2000م-2020م.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد ظاهرة التعاون الاقتصادي، وشروطها وكيفية الاستفادة من ظاهرة التوافق والتجانس في إحداث التكامل والتعاون الاقتصادي العربي القائم على تطوير الاقتصاد المنتج، كما سيتم في هذه الدراسة محاولة إيجاد الفوارق الاقتصادية بين الدول العربية، ومحاولة إيجاد التشابهات الاقتصادية والميزات النسبية المطلقة لكل دولة، وأيضاً إيجاد القنوات التنافسية الأكثر نفعاً، ومحاولة الاستفادة من خبرات ومهارات الدول المتقدمة، ومحاولة تطبيقها، والاستعانة ببعض التجارب الناجحة كتجربة اليابان في مضمار التنافسية والتعاون الدولي المشترك.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال:

- تقديم توصيات بكيفية الاستفادة من موضوع التعاون الدولي لتحقيق قدرة تنافسية قادرة على مواكبة التطورات الاقتصادية والسياسية، بالإضافة إلى أن الدراسة تحتوي على بعد جديد من أبعاد دراسة المنافسة العالمية.
- تقديم طرق علمية لأبعاد القدرة التنافسية ومناقشتها من وجهات نظر مختلفة، لذلك تضيف الدراسة مفاهيم جديدة تستفيد منها الدول العربية في مجالات الاقتصاد والتعاون الدولي.
- اشتقاق الدروس المستفادة من التجارب الدولية الناجحة التي حظيت بعمليات تنمية ناجحة على الصعيد الاقتصادي.

منهجية البحث:

استناداً لمشكلة البحث وأهميته وأهدافه، وفرضياتها؛ أي طبيعة البحث ومضامينه فقد تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لجهة تناسب موضوعه، وعليه سوف يتم جمع وعرض وتحليل البيانات استناداً إلى المصادر الثانوية من كتب ومؤلفات، ودوريات متخصصة، بجانب لغة الأرقام الإحصائية، ويضاف لذلك المصادر الأولية كلما اقتضت الضرورة لذلك. والمنهج القياسي لسلكيات الاقتصاد الكلي للتنبؤ بالنتائج وقياسها للوصول للنتائج.

الدراسات السابقة:

(حمدي، 2014)، هدفت إلى معالجة ظاهرة التنافس الدولي، من جانب مفهوماتي ونظري، حيث تم مواكبة التطورات والظواهر التي حدثت وما زالت تحدث في حقل العلاقات الدولية، سواء على مستوى بيئة النظام الدولي أو على مستوى الفواعل والاهتمامات، حيث أسفر تحول العلاقات الدولية من صراع أيديولوجي إلى تنافس دولي مفتوح، وقد بينت الدراسة أن حقيقة الخلاف بين الدول ليس خلافاً أيديولوجياً أو مذهبياً أو عقائدياً، فإن السمة الغالبة التي تميز بها قواعد العلاقات بين هذه القوى هي سمة التنافس وليس الصراع. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة للمراجع والمصادر الرسمية وغير الرسمية من كتب ومؤلفات ودوريات وإحصائيات من مصادرها الرسمية.

(ميشيل تودارو، 1998)، هدفت الدراسة إلى التعرف على النظريات الاقتصادية ومدى أهميتها للدول النامية ومدى التطور الذي صاحب عمليات التنمية الاقتصادية وتأتي في مقدمتها السياسة الحكومية التي تتبعها الدولة وإشراكها في العمليات الاقتصادية وتوصلت الدراسة إلى أن كل دولة لها نظرية تحكم سير عملياتها التنموية بناء على مواردها ومكانتها الاقتصادية إضافة إلى ذلك فإن الدول النامية الأخذة في النمو تناسبها نظرية الدفع القوية بما تشكله من مدى توفر (13.2%)، من الدخل القومي خلال الخمس سنوات الأولى من التنمية، ثم يرتفع تدريجياً. كما ويؤكد RODAN، أن التصنيع هو السبيل الأمثل في عمليات التنمية في البلدان المتخلفة، وبالتالي سيكون هناك استيعاب لفائض العمالة المتعطلة، لذلك يجب أن يبدأ عمليات التصنيع دفعة قوية، من خلال توظيف حجم ضخم من الاستثمارات.

(إلياس حناش، 2018)، إلى إبراز دور اقتصاد المعرفة في تفعيل التكامل الاقتصادي العربي، حيث تم الاعتماد على التجارة العربية البينية والاستثمارات العربية البينية كمدخل للتكامل الاقتصادي العربي، ومتغيرات الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي، التعليم، الابتكار، وإجراء اختبار قياسي على دول الخليج العربي كعينة من الدول العربية باعتبارها تملك مستويات مقبولة في مؤشرات اقتصاد المعرفة حسب منهجية البنك الدولي. وتوصلت الدراسة إلى أنه رغم الفوارق في مؤشرات اقتصاد المعرفة بين الدول العربية، وهو ما صعب من تحقيق التكامل الاقتصادي بينها، يوجد أثر إيجابي ومعنوي لمؤشرات اقتصاد المعرفة لدول مجلس التعاون الخليجي على التكامل الاقتصادي الخليجي بما يساهم في تحقيق الوحدة الاقتصادية العربية، باعتبار دول الخليج تتقارب جغرافياً وتتميز باحتياطها من النفط والغاز مقارنة بباقي الدول العربية الأخرى.

هدفت دراسة (Zadek, 2006) إلى استكشاف الأسس النظرية والآثار العملية للقدرة التنافسية المسؤولة، كما تستند الورقة إلى مشاورات دولية مكثفة بالاشتراك مع الأمم المتحدة، ودراسات حالة مفصلة، وتحليل الاقتصاد القياسي للقدرة التنافسية على المستوى القطري والبيانات المتعلقة بمسؤولية الشركات، وقد أوصت هذه الدراسة إلى أن الممارسات التجارية المسؤولة يمكن أن تسهم في التنافسية الوطنية والإقليمية، وأنه بدون مثل هذه الروابط من المرجح أن تظل آثار مسؤولية الشركات محدودة.

وتناولت دراسة (عبد الوهاب، 2007) تحليلاً لظاهرة التكتلات الاقتصادية الإقليمية وعلاقتها بالتحويلات الرأسمالية والتعرف إلى خصائص الدول النامية، وكيف لهذه الأخيرة أن تواجه مختلف التحديات الرأسمالية، مع تحديد مشكلات ومعوقات تجارب التكامل الاقتصادي التي أقامتها وكيفية تخطيها مع تفعيل تلك التجارب بإعطاء ملامح استراتيجية تكاملية إنمائية لهذه الدول. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التجارب التنموية في الدول النامية من نتائج التناقض بمفهوم التنمية الحقيقية ومن أهمها ضعف الاستثمار والادخار، زيادة التبعية للخارج، ارتفاع معدلات التضخم والبطالة... ولمواجهة هذه المشاكل والحد منها، لابد للدول النامية رسم استراتيجية إنمائية لتفعيل التكامل الاقتصادي، بقصد تنمية اقتصاداتها نظراً للعوائد التي يمكن للتكامل خلقها لصالح الدول الأعضاء على نحو أفضل من تلك التي يمكن تحقيقها بجهود منفردة، ولمواجهة التحديات الدولية والإقليمية والتكتلات الاقتصادية.

وحاولت دراسة (جميلة، 2011) تحديد هذه الدراسة حددت علاقة الإبداع التكنولوجي بالبحث والتطوير، محددة واقع البحث العلمي في الدول العربية، ومحددة مدخلاته ومعيقاته، ثم تعرضت لأهمية الإبداع التكنولوجي في دعم التنافسية في الدول العربية محددة موقع الدول العربية في مؤشرات الإبداع والتنافسية، ثم الحديث عن سبل النهوض بالقدرة المعرفية والإبداعية، وتوصلت إلى أن الدول العربية الخليجية الستة وتونس احتلت الصدارة في مؤشرات الإبداع والتنافسية عن بقية الدول العربية الأخرى مواصلة الإصلاحات خاصة المتعلقة بالتعليم بما يعزز عامل الابتكار والتقدم العلمي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة، كونها ركزت على الدور الوظيفي التي تقوم بها الدول، بجانب ارتباطها بالعوامل السياسية والاجتماعية، كما بينت دور العولمة الاقتصادية، والمصالح الدولية، التي تجمع كل الدول مع بعضها البعض، إن ما تم طرحه من دراسات سابقة غير كافٍ وغير مرضٍ لمعالجة إشكاليات البحث، وأن الحلول والتصورات التي تم وضعها غير مجدية وغير هادفة للنهوض بالاقتصاد، لذا فإن هذا الموضوع الذي نحن بصدد، سوف يعالج إشكاليات البحث ويوضع الحلول والرؤى للخروج بنتائج مرضية تفيد أصحاب القرار الاقتصادي والسياسي، وسوف يقوم بالإجابة على استفسارات البحث من خلال استخدام منهج قياسي لبيان نقاط القوة والضعف والتنبؤ بالقدرة التنافسية الاقتصادية للدول.

المحور الأول

التعاون الاقتصادي "المفاهيم والنظريات"

تمهيد:

شهد الاقتصاد العالمي تحولات وتطورات سريعة، حيث أخذت هذه التحولات أشكالاً مختلفة في العلاقات الاقتصادية الدولية، من تحرير التجارة الدولية، وتعظيم حجم وأنشطة الشركات العابرة للقارات، وإلى تصاعد عمليات تدويل الإنتاج، والتعاون الاقتصادي والتجمعات الاقتصادية. بالتالي فإن تعدد أشكال الشركات العابرة للحدود الجغرافية بين مختلف دول العالم، جعلتها تساهم في المزيد من الترابط في العلاقات الاقتصادية الدولية، وفي زيادة نسب تبادل السلع والخدمات إضافة إلى سرعة حركة رؤوس الأموال، الأمر الذي جعل اقتصاديات الدول أكثر اندماجاً وتكاملاً، فأصبح الاقتصاد العالمي الراهن لا يعترف بالاقتصاديات المجزأة أو المنفردة، نتيجة التحولات التي ترافق العولمة الاقتصادية. فالتعاون الاقتصادي يتميز بتحقيق أبعاد استراتيجية، التي غالباً ما توظف فيه نظريات اقتصادية تنموية، تنتمي للدول المتقدمة ذات النفوذ الاقتصادي الكبير. حيث وجدت الدول النامية نفسها نحو الاستفادة من هذا الصراع الأيديولوجية.

1.1. مفهوم التعاون الدولي:

عرف الاقتصاديون "جون سنيورات ميل"، من خلال "نظريته القيم الدولية"، بأن التعاون الدولي عملية قائمة على التبادل لكل دولة والتي تتعامل مع سلعة معينة، وأنه كلما زاد التفاوت بين نسبة التبادل الداخلي في بلد ما ومعدل التبادل الدولي، فإنها تزيد من الإيرادات والمكاسب التي يحصل عليها هذا البلد من عمليات التبادل الدولي. (هدسون وهندر، 1987) كما ويقصد بالتعاون الدولي تبادل المعلومات والمساعدة من أجل تحقيق هدف معين؛ حيث يفهم من هذا التعريف تضافر الجهود المشتركة بين الدول أو حتى بين المؤسسات الدولية والمحلية، لتحقيق نفع مشترك أو خدمة مشتركة، سواء عالمي، أو إقليمي، أو محلي. (سمير، 2012، 28)

يمكن القول. إن التعاون الدولي يتم عبر الاتفاقيات الرسمية والمعاهدات البيئية والدولية، كما ويمكن أن ينشأ على شكل مساعدات إنسانية، وتعاون مشترك؛ إذ يعد هذا التعاون من القواعد الأساسية التي تقوم عليها منظمة الأمم المتحدة وتدعو إلى تحقيقها. فجدول (1) يوضح نسب المساعدات والدين العام والإنفاق الحكومي للدول العربية، من قيمة الناتج القومي الإجمالي.

جدول (1) المساعدات المالية للدول العربية للعام 2019م

الدولة	المساعدات الإثمانية من الدخل القومي %	الإنفاق الحكومي من قيمة الناتج المحلي %	الدين الخارجي من قيمة الناتج القومي %
السعودية	-	97	-
اليمن	36	136	39
فلسطين	11	135.9	89.2
الأردن	6.2	117.9	87.2
السودان	6.6	99.9	115
مصر	0.5	107	37.1
تونس	2.4	115	101

الدولة	المساعدات الإئتمانية من الدخل القومي %	الإئفاق الحكومي من قيمة الناتج المحلي %	الدين الخارجي من قيمة الناتج القومي %
الجزائر	0.1	111	3.6
لبنان	2.9	115	222.1

المصدر/ WDI 2019، ALLD.CD، indicator/DT.ODA.ALLD.CD، <https://data.albankaldawli.org/> تاريخ الزيارة 2021/3/5⁽²⁾

يوضح الجدول (1) قيم المساعدات المالية المقدمة للدول النامية حيث يبلغ إجماليها 25% (تقرير برنامج الأمم المتحدة، 2019) من إجمالي الدخل القومي للدول العربية، وهي تقدم من قبل الدول المتقدمة ومن الاتحاد الأوروبي، والوكالة الدولية، كجزء من الإغاثة الدولية للدول النامية، من أجل مساعدتها لتغطية نفقاتها وتلبية احتياجاتها من المواد الأساسية الاستهلاكية فقط، حيث يبين أن هناك مفارقات ونسباً مختلفة في قيم المساعدات لكل بلد وذلك حسب ما يتضمنه أحوال البلد المعيشية أو بالأحرى حسب قبول هذه الدولة والتزاماتها اتجاه الدولة صاحبة المساعدة، هنا تظهر لنا تصدر اليمن والسودان وفلسطين النسبة الأكبر من قيمة المساعدات إذ تبلغ على التوالي (36، 6.6، 11%) من قيمة إجمالي الدخل القومي لهذه الدول.

وهذا يعزى لاعتماد هذه الدول بشكل كبير على المساعدات المقدمة من الدول الحليفة والصديقة وهذا يدل عن عجز الحكومات من توفير المتطلبات الأساسية للمواطن إضافة إلى عجز وافتقار قدرة القطاعات الإنتاجية والاقتصادية من تلبية احتياجات السوق. كما أن الإئفاق الحكومي يشكل عبئاً كبيراً للدول العربية حيث يتجاوز النسبة المئوية وهذا يفسر أن حجم الإئفاق الحكومي أكبر من حجم الدخل القومي العائد لهذه الدول، ويرجع هذا إلى ضعف في البناء الهيكلي والقدرة التصديرية للدول العربية واعتمادها المفرط على الاستيراد وهذا يتسبب في عجز الميزان التجاري. وهذا يتطابق أيضاً مع إجمالي الدين الحكومي الكبير وعدم قدرة الحكومات العربية على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الدول بتسديد مستحققاتها مما يتسبب بزيادة في حجم هذه الديون؛ فيظهر لنا الجدول (1) أن دولة لبنان تصدرت النسبة الأكبر للدين الحكومي حيث تجاوز نسب مرتفعة جداً بمعدل 222.1% وحسب بيانات البنك الدولي هي نسبة مرتفعة تخطت توقعات الاقتصاديين والمحليين؛ يعزى هذا الارتفاع غير العادي في حجم الديون إلى أن لبنان يعيش حالة من انقسام سياسي وإقليمي كبير يتخلله ضعف في هيكل الاقتصاد ككل. ناهيك أيضاً إلى الارتفاع في معدلات التضخم وارتفاع القدرة الشرائية بسبب غلاء الأسعار، وإعلان البنك المركزي الإفلاس لحالة الترددي التي وصلت إليها لبنان ناهيك عن هروب رؤوس الأموال، وسحب كافة الأموال المودعة بالبنوك لعدم قدرة هذا الجهاز المصرفي بالوفاء بالتزاماتها اتجاه المواطنين. (سلامة، 2023، موقع مدن، <https://www.almodon.com/economy/2023/4/19>).

جدول (2) المساعدات المالية لمجموع الدول العربية من قيمة الناتج المحلي الإجمالي للعام 2019م

السنة	القروض	المساعدات	الإئفاق الحكومي	الدين العام
2019	60.9%	25%	6.2%	4.2%

المصدر: إعداد الباحث مستند من موقع البنك الدولي: alankaldawli.org التاريخ 2021/4/17⁽³⁾

شكلت القروض الممنوحة للدول العربية المعضلة الرئيسية، في وجه التنمية الاقتصادية، إذ شكلت النسبة الأكبر من قيمة الناتج المحلي الإجمالي للدول العربية كافة؛ إذ بلغت (60.9%)، وهذا يشير إلى وجود خلل في ميزان المدفوعات إذ تعتمد الدول العربية على الاستيراد بنسبة تزيد عن (130%)، وتلقي المعونات والمساعدات وجلب الديون والقروض والتي أضعفت كاهلها وأصبحت رهينة لتعليمات البنك الدولي وصندوق النقد الدولي (صندوق النقد الدولي، 2019).

يمكن القول. إن على الدول العربية إعادة ترتيب هيكله اقتصادها، وذلك من خلال اتباع سياسة توسعية تشمل كافة القطاعات الاقتصادية، والاعتماد على الاقتصاد المنتج، بدلاً من الاستيراد وهذا يحدث من خلال تصافر جهود الدولة في مجال التعاون الاقتصادي، وتبادل للخبرات وتعزيز مبدأ الحرية الاقتصادية وإلغاء التعرفة الجمركية بينهم. وهذا يتفق مع نظرية النمو المتوازن لنوركسي (NURKSE) الذي نادى بتوسع حجم السوق وأن الاستثمار يجب أن يشمل كافة القطاعات.

1.2 مبررات التعاون الدولي:

بصفة عامة هناك عدة أسباب ومبررات تدفع الدول لتفضيل مشروعات التعاون الدولي نذكر، منها:

1.2.1 وجود روابط تاريخية قوية بين شعوب المجموعة والقرب الجغرافي.

فالتقارب الجغرافي يعد واحداً من أهم المقومات الضرورية لقيام أي مجتمع إقليمي، ذلك أن المصالح المشتركة والروابط الثقافية بين دول الإقليم الواحد تجعلها قادرة على المساهمة في حل المشكلات التي تواجهها نظراً لمعرفتها العميقة بها، ولكن هذا التقارب الجغرافي لا يكفي وحدة لتكوين تنظيم دولي أو إقليمي إنما لابد من توافر روابط قومية معينة بين شعوب هذه الدول كروابط اللغة والدين والثقافة والجغرافيا والمصالح المشتركة (Karakaya et al,2002).

1.2.2 العامل الاقتصادي.

المناخ الاقتصادي يؤثر بشكل كبير على اتجاه دول العالم نحو تفضيل مشروعات التعاون والتكامل الدولي، ونظراً للرغبة القوية على تحقيق هذا التعاون والاندماج الاقتصادي كان لابد من تعزيز قدرتها الإنتاجية القائمة على التصدير والمنافسة، ففي حقيقة الأمر هناك مزايا عديدة للتعاون الاقتصادي، إذ أن كل بلد تستفيد من عمليات توسيع الأسواق أمام منتجاتها السلعية والصناعية، ذلك بسبب رفع الحواجز الجمركية وإزالة القيود على حركة الدخول والخروج من وإلى الدول الأخرى، في المقابل نجد أن الدول النامية تنفجر إلى إيجاد تعاون اقتصادي حقيقي، هذا يعود بالأساس إلى حالة الانقسام السياسي إضافة إلى الاختلافات في طرق الولاء لبعض الدول الصناعية على حساب دول أخرى (تقرير الأمم المتحدة، 2020:50).

يمكن القول. أن التعاون أصبح يتحدد وفق اختيارات إستراتيجية عمقت درجة التبعية في الدول النامية التي كان يملئ عليها إستراتيجيات ونظريات تنموية يتم استنباطها من الفكر الاقتصادي الاشتراكي أو الليبرالي، غالباً ما تكون هذه النماذج التنموية متناقضة مع معطيات الدول النامية.

1.3 العولمة الاقتصادية وانعكاساتها على الاقتصاد العالمي:

فالعولمة تهدف إلى جعل الاقتصاد العالمي مترابطاً ومتناسكاً وذلك من خلال اندماج الأسواق العالمية في حقول التجارة والاستثمار المباشر، وانتقال الأموال والأيدي العاملة والتكنولوجيا ضمن إطار حرية الأسواق، وهذا ما يؤدي إلى خضوع العالم لقوى السوق العالمية، وما يصاحبها من اختراق للحدود القومية وانحسار كبير في سيادة الدولة، وأن مقومات السيادة الاقتصادية أصبحت عالمية بدلاً من مقومات السيادة الاقتصادية الوطنية (عطية، 2005: 21).

يمكن أن نستنتج. أن دراسة البعد الاقتصادي للعولمة، ليس بالضرورة إبعاد العوامل الأخرى، لأن العولمة هي تداخل واضح لأمر الاقتصاد، والاجتماع والسياسة، بالإضافة إلى تزايد تدفق حركة رؤوس الأموال بين الدول، ناهيك عن الانتشار المتسارع للتقنية، فالنظام الاقتصادي العالمي يتسم بالخصائص الآتية:

أ. **القطبية الاقتصادية:** يختلف النظام الاقتصادي العالمي الجديد مع بداية التسعينات عن تلك الترتيبات والأوضاع الاقتصادية الدولية السابقة لهذا التاريخ حيث انهارت القوى الشيوعية، وأصبح هناك نوع من الانفراد بالقمة القطبية الاقتصادية الواحدة، أي سيادة نموذج اقتصاد وآليات السوق بانتصار المعسكر الرأسمالي، وبالتالي فإن هذه المرحلة تغلب عليها أيديولوجية اقتصاد السوق والحرية الاقتصادية والتخلي تدريجياً عن اقتصاد التخطيط (المنصور، 2009: 96).

فإن الانفراد بالقمة القطبية الواحدة لا تعني عدم وجود صراع على تلك القمة من الدول الرأسمالية المتقدمة ذاتها، فهناك أقطاب ثلاثة هي الولايات المتحدة الأمريكية، وأوروبا، واليابان، متوحدة فيما بينها ومتجانسة من حيث التوجه الاقتصادي الليبرالي وتتبع منهج الاعتماد المتبادل في إطار علاقاتها الاقتصادية مع قبول مبدأ الصراع والتنافس في علاقاتها التجارية والاقتصادية من أجل اقتسام أسواق العالم الثالث، بحيث تقف الولايات المتحدة الأمريكية منفردة على قمة الهرم تتلوها كل من أوروبا، واليابان، خاصة مع بداية القرن الحادي والعشرين ويتوقف استمرار ذلك الوضع على العديد من العوامل المستقبلية، التي تعكس طموحات كل من الاتحاد الأوروبي، واليابان، في التربع على القمة الهرمية، وإدارة وقيادة النظام الاقتصادي العالمي الجديد (Christian,2014; 41).

ب. **الاعتماد الاقتصادي المتبادل:** يتجه النظام الاقتصادي العالمي الجديد إلى جعل المسافات بين الدول والقارات قريبة (قرية واحدة) من خلال إيجاد نوع جديد من تقسيم العمل الدولي الذي يتم بمقتضاه توزيع العملية الإنتاجية الصناعية بين أكثر من دولة بحيث يتم تصنيع مكونات أي منتج نهائي في أكثر من مكان واحد، وهذا بالتأكيد يغير موازين القوة الاقتصادية، وهناك

معايير جديدة تطرحها هذه القوة تتلخص في السعي إلى اكتساب الميزة التنافسية للأمم في التسعينات، في إطار اتجاه لأطراف الاقتصاد العالمي إلى التنافسية، بالتالي لم تعد الموارد الطبيعية، هي الركيزة الأساسية للقدرة الاقتصادية، بل أصبحت الركيزة الأساسية في ذلك في امتلاك الميزة أو القدرة التنافسية في المجال الدولي، والتي تدور حول التكلفة والسعر والإنتاجية والجودة وهو ما عمق الاتجاه نحو الاعتماد المتبادل (نويري، 2005;10).

ت. **تقسيم جديد للعمل الدولي:** اتسم النظام الاقتصادي العالمي الجديد بظهور أنماط جديدة لتقسيم العمل لم تكن معروفة، حيث كانت الصورة التقليدية لتقسيم العمل الدولي، تتمثل في تخصص بعض البلاد في المواد الأولية، والتعدينية، والسلع الغذائية، وتخصص بلاد أخرى في المنتجات الصناعية، وكان الافتراض أن البلاد النامية تتمتع بميزة نسبية في النوع الأول في حين تتمتع البلاد المتقدمة بميزة نسبية في صناعة السلع (Kwok, 2015,8).

نستنتج بما سبق. أن قرارات الإنتاج والاستثمار تتخذ من منظور عالمي، ووفقاً لاعتبارات القدرة الاقتصادية فيما يتعلق بالتكلفة والعائد، بل وأصبحت هناك فرصة أمام الكثير من الدول النامية لاخترق السوق العالمية في الكثير من المنتجات، إذ يتيح النمط الجديد لتقسيم العمل الدولي لتلك الدول اكتساب مزايا تنافسية في دائرة واسعة من السلع، ولعل تجربة النمرور الآسيوية في جنوب شرق آسيا خير دليل على ذلك.

ث. **الثورة التكنولوجية:** يشهد العالم حالياً ثورة عالمية جديدة في المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية كثيفة المعرفة، هذه الثورة عمقت عولمة جميع جوانب الحياة الاقتصادية من حركة السلع ورؤوس الأموال والخدمات واليد العاملة المؤهلة (رأس المال البشري)، حيث تشكل دوراً محورياً في تشكيل النظام الاقتصادي العالمي الجديد القائم على التكنولوجيا الحديثة.

ج. **تزايد دور الشركات متعددة الجنسيات:** أصبحت هذه الشركات عالمية النشاط، وعابرة للقارات والقوميات. وهي إحدى السمات الأساسية للنظام الاقتصادي العالمي الجديد، من خلال ما يصاحب نشاطها في شكل استثمارات مباشرة، من نقل التكنولوجيا، والخبرات التسويقية والإدارية. وتأكيد العولمة في كافة المستويات الاقتصادية، ومن ناحية أخرى يلاحظ أن هناك العديد من المؤشرات الأخرى الدالة على تعاضد دورها، في تشكيل وتكوين وأداء الاقتصاد العالمي (الطحان وآخرون، 2010;15).

1.4 انعكاسات العولمة الاقتصادية على النظام الاقتصادي العالمي:

لم تعد مؤسسات المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة، تعمل في إطار نظام اقتصادي إنساني، وإنما بدأت تخضع لنظام السوق (النظام الرأسمالي)، فالإصلاحات الاقتصادية التي نادت مؤسسات العولمة القائمة على اقتصاد السوق، قد أضعفت المؤسسات التي تحمل خدمة الرفاه الإنساني. وفي إطار الأمم المتحدة فالعلاقات التنموية الاقتصادية كانت تنظر إلى مشكلة التنمية عن طريق تقسيم الدول إلى مجموعات على أساس مستوى تقدم الدول، لا على أساس الاعتبارات المصلحية للدول المتقدمة، كما هو عليه الحال الآن في إطار العولمة. فنظام التنمية كان يقوم على موضوع الأنشطة التنموية الدولية، لا على انقائنية من حيث الدول أو الأنشطة فقط، لقد ساهمت الأمم المتحدة في إرساء قواعد دولية لإدارة التنمية. أما اليوم فإن العولمة ومؤسساتها تعمل بألية الدول الغنية من أجل زيادة رفايتها، إضافة إلى خلق نظام اقتصادي عالمي جديد القائم على العدالة والمساواة (برهان غالبيون، 2005;12).

1.5 النظريات الكلاسيكية في التجارة الدولية:

نادت المدرسة التجارية، بضرورة تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية وتغليب مصلحتها عن مصلحة الفرد، وقياس قوة الدولة بما تملكه من معادن نفيسة خاصة الذهب، ثم بعد ذلك جاءت الكلاسيك بشكل معاكس تماماً، حيث يرون أن الاهتمام يجب أن ينصب بدراسة سلوك المستهلك (الفرد)، وأن الدولة ما هي إلا مجموعة من أفراد تحكمهم تصرفاتهم في السوق. تعتبر النظرية الكلاسيكية نقطة الانطلاق في تحليل وتفسير التبادل الدولي، حيث أوضح الكلاسيك تفسير وبيان الفوائد المتعلقة بالتبادل الدولي من خلال: (ديدارو، 1987;124)، يرى آدم سميث أن التجارة الدولية هي وسيلة لتطوير القطاع الصناعي، وذلك كونها تسمح بتصريف السلع المنتجة محلياً وتسمح كذلك برفع قيمتها التبادلية ووسيلة أيضاً لتكثيف تقسيم العمل داخل البلد، مما سيؤدي إلى رفع إنتاجية العمل في القطاع الصناعي. كما أن الدولة يجب عليها ألا تتدخل في الحياة الاقتصادية ولا في تسيير شؤون التجارة الدولية، كما يرى آدم سميث أنه يجب على كل دولة أن تتخصص في إنتاج منتج معين على أساس التكلفة المطلقة، وأن تستورد من الدول المنتج ذات التكلفة الأقل من الدولة المصدرة، ويرى آدم سميث أنه من صالح أي بلد أن تتخصص في إنتاج سلعة معينة

وتصديرها إلى البلدان الأخرى، النظرية الكلاسيكية دعت إلى الحرية الاقتصادية وسيادة المنافسة الكاملة والتخصص وتقسيم العمل بين الدول مما يؤدي إلى زيادة الدخل الحقيقي (Smith's, 1977; 231).

المحور الثاني

2. التنافسية الدولية بين الحاضر والمستقبل

تمهيد

اهتمت دول العالم الحديث على تعزيز القدرة التنافسية لاقتصادياتها، ذلك من أجل الاستفادة من الفرص التي يتيحها الاقتصاد العالمي، ومن أجل التقليل من المخاطر الناجمة عن الأسواق العالمية، كونها تحتكر الميزات المطلقة، إذ تقوم التنافسية بتحليل المقومات الاقتصادية لكل دولة، والتي تعكس الصفات الهيكلية الأساسية للاقتصاد الوطني، ذلك من أجل مواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، فهي وسيلة أساسية لبيان قدرة الدول على مواكبة التطورات المتسارعة التي يتيحها الاقتصاد الرقمي المبني على المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، هناك تغيرات جذرية للاقتصاد العالمي، كونها تميزت بحركة سريعة حيث تواجه تغيرات بمعدلات فائقة السرعة، فعلى الصعيد الاقتصادي هناك اتجاه نحو عولمة الاقتصاد مع تحرير الأسواق العالمية، وتعزيز الاستثمارات الخارجية وظهور ثورة المعلومات التكنولوجية كمحرك رئيسي للعولمة الاقتصادية، بفضل طبيعتها التطورية ودورها في زيادة التنافسية والتي تضيف على الإنتاج السلعي طابع العالمية.

2.1 مفاهيم التنافسية الدولية

من المعلوم أن الشركات، والمشاريع الاقتصادية، هي التي تتنافس وليست الدول، وعليه فإن الشركات التي تملك قدرات تنافسية عالية، تكون قادرة على المهمة في رفع مستوى معيشة أفرادها، لقد أثار تعريف التنافسية اهتماماً لدى الهيئات الدولية من أجل إزالة الغموض عن هذا المصطلح، تم استخراج العديد من التعاريف التي يرجع سبب تعددها إلى اختلاف وجهات النظر التي ترى التنافسية بوجهات مختلفة (ابن ناقله، 2006: 44).

2.1.1 تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

"إن التنافسية الدولية. هي القدرة على إنتاج السلع والخدمات التي تواجه اختبار المزاومة الخارجية، في الوقت الذي تحافظ فيه على توسيع الدخل المحلي الحقيقي. كما تعرف التنافسية الدولية على أنها قدرة البلد على توسيع حصصه في الأسواق المحلية والدولية (تقرير التنافسية العربية، 2003: 21).

2.1.2 مفهوم القدرة التنافسية.

يشير مفهوم القدرة التنافسية على أنها قدرة المنظمة أو الشركة أو الأفراد في الدولة، على تحقيق مكاسب أكبر وإنتاجية أكثر، مقارنة بالمنافسين الآخرين، وبالتالي فإن الشركة والمؤسسة ستكون أكثر قدرة على المنافسة في الأسواق إذا تمكنت من إنتاج كمية أكبر وتكلفة أقل تصاحبها مستويات عالية من الإنتاجية والكفاءة والجودة، فالشركات الأكثر تنافسية هي التي يمكنها من تحقيق حصص أكبر من الشركات الأقل قدرة على المنافسة فتتضمن القدرة التنافسية عدة جوانب منها الجودة والابتكار (بن سعيد، 2017: 56).

يرى "بورتير" أن المشاريع وليس الدول هي التي تتنافس في الأسواق الدولية، ولكي تحقق المشاريع نجاحها التنافسي ينبغي أن تمتلك ميزة تنافسية قادرة على بسط قدرتها في الأسواق العالمية (Competitive Advantage, 2020; 15).

نستنتج من التعريفات السابقة بأن القدرة التنافسية هي مقدرة الشركة أو المؤسسة على المنافسة في السوق من خلال تحقيقها للأرباح والجودة، مقابل الشركات الأخرى المنافسة لها، كما أن الميزة التنافسية تتعلق بالإضافة الجديدة للسلعة أو للمنتج بحيث تكون المنتجات أو الخدمات متفوقة في سمة واحدة أو أكثر، مما يدفع الزبائن إلى تفضيل المنتجات والخدمات التي تحمل هذه الميزة التنافسية؛ ويمكن أن تكون الميزة واحدة (أو أكثر).

2.2 التحول من الميزة النسبية إلى الميزة التنافسية:

الميزة النسبية تستند إلى ما تنتجه الطبيعة من موارد تتميز بها الدولة صاحبة هذه الموارد؛ إذ إن كل بلد تكون أكثر تفوقاً في إنتاج سلعة ما عن إنتاج السلعة الأخرى، إذ تخصص بها كميته نسبية تمتاز بها، كالبترول مثلاً والغاز الطبيعي والفحم والموارد البحرية... إلخ، في حين الميزة التنافسية تدعم القدرة على التغلب على المنافسة من خلال المساندة والدعم، واستخدام القدرات

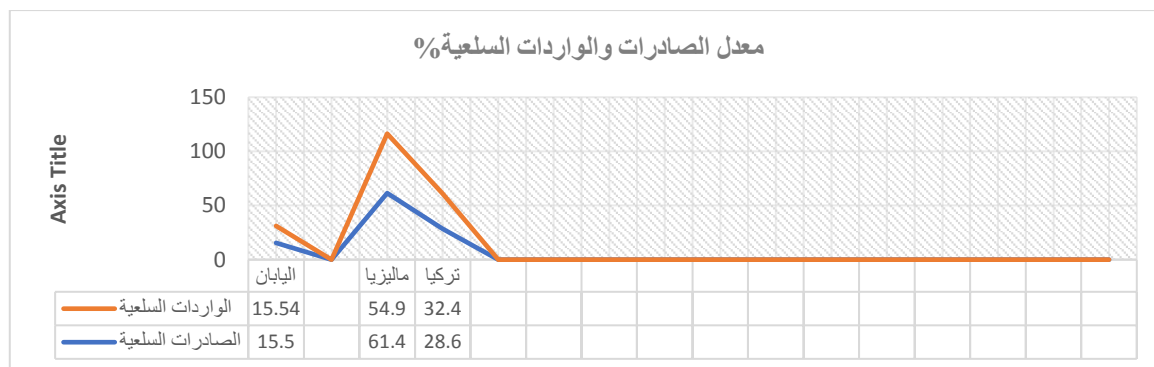
العقلية والتكنولوجية والبشرية من أجل التفوق وتحقيق منافسة أفضل، ولكن نجد أن الميزة النسبية تكون من نتاج الطبيعة (هبات الطبيعية) وليس للإنسان دخل في تحقيقها. (شامة فادية، 2015:36) إن الميزة التنافسية تعتمد على التوصل إلى اكتشاف طرق جديدة ذلك لإنتاج سلع وخدمات ذات خصائص فريدة ومتميزة. من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانات والموارد الفنية والمادية والمالية والتنظيمية بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المؤسسة والتي تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجيات تنافسية (Porter's Generic Competitive Strategies, 2020).

2.3 تجربة اليابان في تحقيق القدرة التنافسية:

تشير التجارب الاقتصادية الناجحة في آسيا وفي مناطق أخرى إلى كونها ركزت وبشكل مباشر على تطوير الكوادر البشرية، خصوصاً في المجال الصناعي والتقني، بحيث يساهم في عمليات النمو والتنمية الاقتصادية، عبر تطوير الطاقات الوطنية في استيعاب التكنولوجيا بشكل متواصل. وقد شكلت التجربة اليابانية، وكوريا الجنوبية، وماليزيا خلال العقود الخمسة الأخيرة دروساً قيّمة ونموذجاً يحتذى به يمكن أن تفيد الحكومات العربية. والدول النامية من أجل الاستفادة ونقل الخبرات.

2.4 التجربة الاقتصادية اليابانية:

إن نجاح التجربة الاقتصادية اليابانية ليست بما حققته من قدرات إنتاجية، بل من خلال اتباع سياسة حكومية قادرة على البناء والتطوير الاقتصادي المعتمد على الإنتاج والمعرفة، لتكون ركيزة في عمليات التنمية المستدامة، ناهيك أيضاً إلى اتباعها لسياسات جديدة في عمليات الإنتاج الحديث المعتمد على التكنولوجيا والتقنيات المتقدمة. وبالتالي تختلف عن باقي الدول المركز الرأسمالي المنافسة، كالولايات المتحدة، وبريطانيا، التي تعتمد على قدراتها الإنتاجية والمالية بشكل أكبر من أجل تحقيق أكبر قدر من الأرباح في الأجل القصير، دون المجازفة في تحديث وتطوير منتجاتها وفتح أسواق جديدة؛ حيث تركز على الأسواق الموجودة لديها فقط. (ابن نقلة، مرجع سبق ذكره) اليابان ثاني أكبر قوة تجارية في العالم ويسجل الميزان التجاري الياباني ربحاً سنوياً وذلك بتصدير المواد المصنعة ووضع قيود جمركية على المواد المصنعة الأجنبية وبذلك يساهم بـ (7%) من التجارة العالمية. الرسم البياني (1) يوضح الفروقات والتباينات المختلفة لمعدل الواردات والصادرات السلعية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي 2019م لكل من اليابان وماليزيا وتركيا كحالة مقارنة بينهم (ابن نقلة قدور، 2019، ص249).

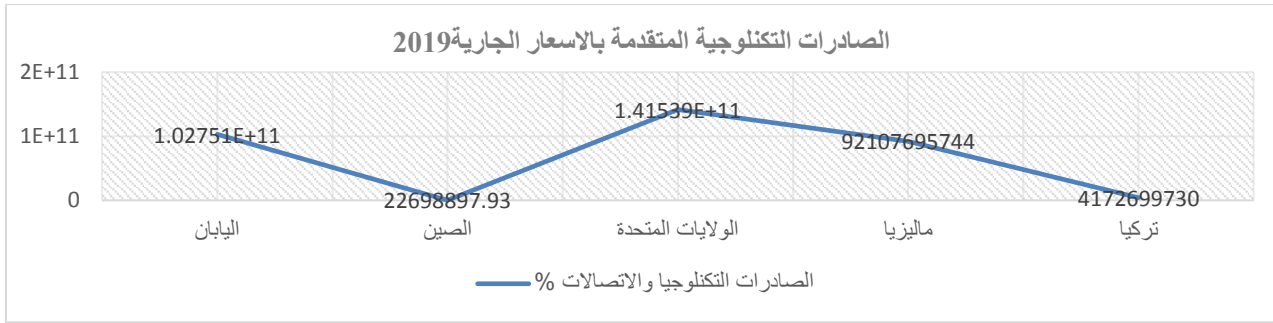


رسم توضيحي (1)

المصدر: من إعداد الباحث مستند لبيانات WDI، 2019م

يوضح الشكل (1) الفروقات المختلفة لمعدل الواردات والصادرات السلعية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي حيث يتبين أن هناك انخفاصاً كبيراً في الميزان التجاري الياباني للعام 2019م بنسبة عجز مقدارها (4%-) حيث يعزى هذا الانخفاض إلى ظهور أسواق جديدة ذات تكلفة أقل كالصين وتركيا وماليزيا، ولكن مع ذلك، تمتلك اليابان القليل من الموارد الطبيعية. لذلك فإن أحد الأساليب التي تتبعها الشركات اليابانية تتمثل في استيراد المواد الخام وتحويلها لمنتجات تباع محلياً أو يتم تصديرها للخارج.

وبناءً على ما سبق فإن قيمة العجز في الميزان التجاري الياباني والتي تزيد فيه الواردات عن الصادرات تبقي اليابان النموذج الواعد للنمو الاقتصادي المستقبلي، والذي تتفوق فيها التكنولوجيا اليابانية على باقي دول العالم. وهذا ما يجعل اليابان من أوائل دول العالم في تصدير المنتجات ذات الطبيعة التكنولوجية والتقنية عالية الجودة والتي تحظى بميزة تنافسية على مستوى العالم.



رسم توضيحي (2)

المصدر: إعداد الباحث مستند لبيانات WDI، 2019م

استمرت اليابان كثاني أكبر سوق من الناحية الاقتصادية على مستوى العالم وثاني أقوى اقتصاد عالمي بعد الولايات المتحدة الأمريكية حتى عام 2010م، حيث يبلغ الناتج المحلي الإجمالي (5.47) تريليون دولار، وإجمالي صادرات التكنولوجيا المتقدمة بلغ أكثر من 1 تريليون دولار هذا يعزى إلى تعاطف اليد العاملة المدربة، والإنفاق على البحث والتطوير والتي لها الدور المهم على تحقيق الكفاءة والإبداع في مجال التصنيع الإلكتروني والتكنولوجي.

نستنتج مما سبق أن قوة وقدرة اليابان لا تقاس من خلال إجمالي الناتج المحلي فإن هناك العديد من المعايير الأخرى مثل نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، حيث بلغت (42325) دولاراً للفرد الواحد في حين أن الصين شكل نصيب الفرد فيها (4223) دولاراً. ناهيك عن حجم وقدرتها على زيادة صادراتها من الأجهزة ذات التقنية والمردود العالي، والحائز على أعلى جودة مما يجعلها تحظى بميزة تنافسية فريدة، كذلك فإن قوة الاقتصاد مرتبطة أيضاً بأنماط التنمية الاقتصادية والهيكل الاقتصادي للدولة. قد لا يكون هذا ما يثير الاهتمام إذا ما نظرنا للمسألة اليابانية من زاوية اقتصادية فنجدها تفتقر بمواردها لتجعل منها قوة اقتصادية، إلا أن التجربة اليابانية قد اعتمدت على الإنسان في بناء اقتصاداتها وجعلت منة القوة التي تستطيع من خلالها جمع الطاقات والاستفادة من العقول (Beeson, 2009:39).

2.4.1 العوامل التي ساهمت على تحقيق القدرة التنافسية للاقتصاد الياباني:

إن الميزة التنافسية في الاقتصاد الياباني لم ينظر إلى الأجل القصير كأساس للتنمية، وإنما اعتمدت على الأجل الطويل لتحقيق ميزة نسبية التي بدورها تستطيع من تحقيق الميزة المطلقة في كافة القطاعات الاقتصادية، حيث إن الميزة التنافسية في الاقتصاد الياباني لم تعتمد على زيادة صادراتها الوطنية، في الأسواق الدولية لكنها ركزت بشكل أساسي في استخدام القدرة في تطوير معدلات النمو والتشغيل في اقتصادها، ولا سيما في الأجلين القصير وطويل المدى (4).

المحور الثالث

المؤشرات التنافسية الكلية للدول العربية

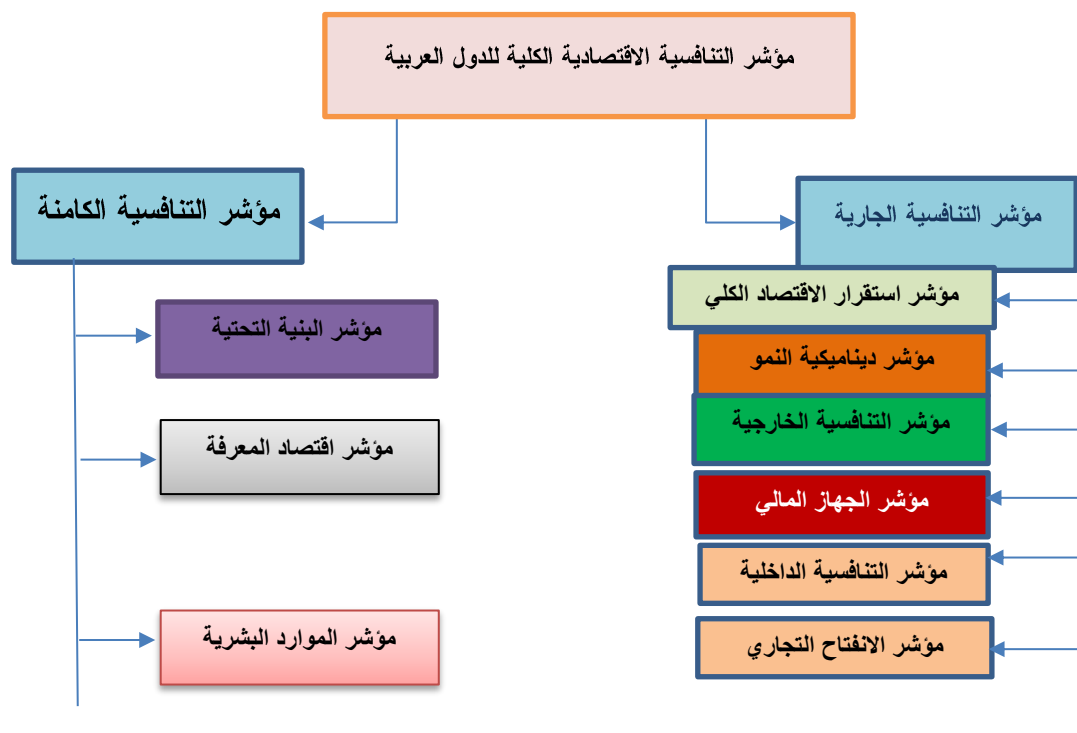
تمهيد:

الحديث عن اقتصاد عربي وتحليل إمكاناته وقدراته شكل تحدياً كبيراً. لدول العالم العربي، وذلك بسبب وجود مجموعة متنوعة في الحجم، والجغرافية، ومستوى الدخل، والموارد الطبيعية، والبنية الاقتصادية ورأس المال البشري، والمهارات، والهيكل الاجتماعية، والسياسات الاقتصادية، والمؤسسات وعوامل أخرى عدة. فكان لابد من تعزيز قدرتها التنافسية لمواكبة التطورات الاقتصادية المتلاحقة وتعزيز حصتها في الأسواق العالمية.

3.1 مؤشر التنافسية الاقتصادية الكلية للدول العربية:

يشمل مفهوم التنافسية عدة أوجه مختلفة ومتعددة حيث تختلف منهجيات قياس التنافسية بين المؤسسات الدولية، كونها تعتمد بعضها على بيانات كمية لمختلف المتغيرات، في حين يعتمد البعض الآخر على بيانات نوعية مستقاة من مسوحات ميدانية تجريها هذه المؤسسات بالتعاون مع بعض الدول المعنية، يتكون مؤشر التنافسية الكلية من مؤشرين رئيسيين يتعلقان بالتنافسية

الجارية والتنافسية الكامنة حيث يتفرع هذان المؤشران إلى تسعة مؤشرات فرعية يتم قياس كل منها بتقدير المتوسط الحسابي للمتغيرات الكمية المقدره بالمنهجية المعيارية.



شكل رقم (2)

المصدر: رسم توضيحي استناداً لتقرير المعهد التونسي للقدرة التنافسية والدراسات الكمية

منهجية إعداد المؤشرات:

تم اعتماد تقييم التنافسية على عدة متغيرات حولي (60) مؤشراً أغلبها كمية بحيث تم جمعها من عدة مصادر فقد تم الاعتماد على تقرير التنافسية الاقتصادية العربية التابع لصندوق النقد العربي 2016، وتقرير المعهد التونسي لقياس القدرة التنافسية 2021 إضافة إلى احتساب بعض المؤشرات، من خلال مؤشرات التنافسية العربية اعتماداً على طريقة المنهجية المعيارية standarallzation z-score بتقدير المؤشرات وترتيب الدول تنازلياً إلى قيمتها المعيارية المقدره بحيث تقدر مؤشرات القطاعات الاقتصادية بطريقة المنهجية المعيارية بطرح قيمة المتغير من المتوسط الحسابي لمجمل الدول المدرجة في التقرير وقسمتها على انحرافها المعياري وفقاً للمعادلة الآتية: (تقرير المعهد التونسي للدراسات الكمية، 2021، ص50)

$$I^{tqc} = \frac{X^{tqc} - X^{tqc} = c^*}{\sigma^{tqc} = c^*}$$

حيث تشير I^{tqc} إلى قيمة المؤشر خلال الفترة (t) في حين تشير X^{tqc} إلى قيمة المتغير (x) للدولة (c) خلال الفترة (t) وكذلك تشير $X^{tqc} = c^*$ إلى المتوسط الحسابي للدول المدرجة في التقرير في حين تشير (σ) إلى الانحراف المعياري للقيم خلال الفترة. ويتم تحويل المتغيرات إلى قيم معيارية بمتوسط حسابي يساوي الصفر وانحراف معياري يساوي الواحد الصحيح ويكون تأثير القيم الكبيرة أعلى، حيث إن قيمة (I) تكون أفضل عند القيم الكبيرة.

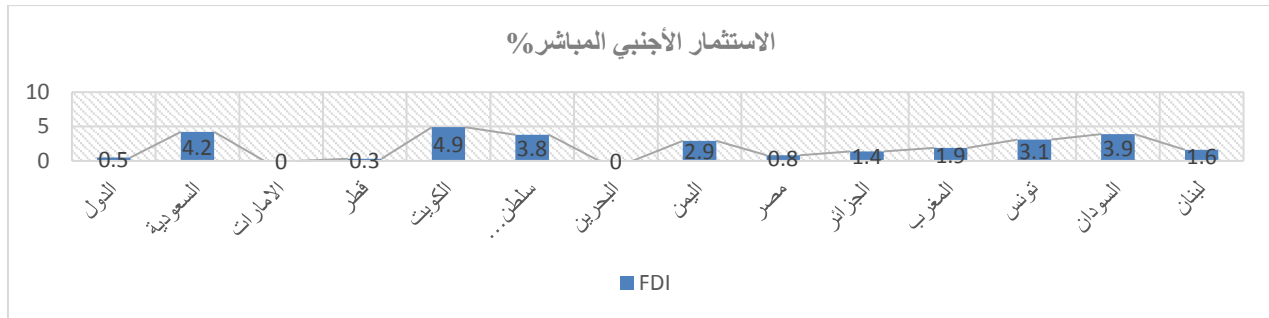
3.1.2 مؤشر ديناميكية النمو:

مؤشر ديناميكية النمو هي رصد لحركة التطور الاقتصادي الناتجة عن متغيرات كمية نسبة النمو الحقيقي، وهيكله الناتج المحلي الإجمالي. ومجهود الإنتاجية (الزراعة، الصناعة، الخدمات)⁽⁵⁾

3.1.3 مؤشر الانفتاح التجاري:

يعرف الانفتاح التجاري بالدرجة التي يخرط بها الاقتصاد المحلي بالاقتصاد العالمي، من خلال التجارة الخارجية، يقاس الانفتاح التجاري من خلال نسبة إجمالي التجارة الخارجية على الناتج المحلي، حيث يظهر ذلك من خلال حركة رؤوس الأموال والاستفادة من الاستثمار الأجنبي المباشر، بما يوفره من فرص استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، والنهوض بالدولة في نقل المعارف، إضافة إلى دعم عمليات البحث والتطوير. حيث يبرز ذلك من خلال النجاحات التي حققتها عدة بلدان في منطقة شرق آسيا حيث النقلة النوعية من بلاد يئتابها الفقر إلى بلاد أكثر نشاطاً وديناميكية كحالة دولة ماليزيا وأندونيسيا. (طالب دليلة، 2016، 12) يمكن القول: على الرغم من تنامي العلاقات التجارية العربية وتقليصها نسبياً إلا أن المملكة المغربية، اتبعت سياسة نشطة في تعزيز عمليات التبادل التجاري القائم على تعزيز أواصر التعاون الدولي في المجالات الاقتصادية. تليها جمهورية مصر العربية من حيث قدرتها وتكيفها مع السوق العربي والعالمي؛ وهذا كان واضحاً من خلال عمليات التطوير للبنية التحتية التي يتم إنشاؤها وعمليات التوسع الكبير في النشاط الاقتصادي والإنتاجي، كان له دلالة واضحة بتوفير بيئة قابلة للاستثمار.

أما اليمن والسودان وفلسطين تحاط ببيئة غير آمنة وغير مستقرة وهذا ما يشكل معضلة أمام المستثمرين بالتالي تحتاج إلى تعديل هيكل الاقتصاد ككل كما يجب على هذه الدول النامية اتباع سياسات حكيمة من خلال توفير بيئة تحتية قابلة للحياة تستطيع تشجيع الصادرات على حساب الواردات؛ لتحقيق تنمية ونمو اقتصادي، وهذا لا يتوفر إلا إذا توفر الأمن والاستقرار اللذان يشكلان الطريق نحو بناء اقتصاد قادر على النمو والاستدامة.



رسم توضيحي (3)

المصدر: إعداد الباحث مستند البيانات البنك الدولي⁽⁶⁾

3.1.4 مؤشر التنافسية الخارجية:

يمكن تعريف مؤشر التنافسية الخارجية. قدرة الدولة على زيادة حصتها من الأسواق الخارجية، بحيث يتزايد الطلب الخارجي على المنتجات المحلية وتظهر في شكل زيادة في الصادرات حيث تقاس بالفرق بين أسعار صادرات الدولة - أسعار صادرات الدولة المنافسة، كما يقاس مؤشر التنافسية الخارجية قدرة الدولة على الاندماج في الاقتصاد العالمي وذلك من خلال النهوض بالصادرات وتعزيز القدرة الإنتاجية بكفاءة لزيادة من إجمالي الحصص في الأسواق الخارجية، حيث يبقى هذا الأداء رهينا لمدى قدرة الدول على التنوع في صادراتها ومدى قدرة منتجاتها على مصابقتها للجودة والنوعية. (المعهد التونسي للقدرة التنافسية والدراسات الكمية، 2021: 18)

إضافة إلى ما سبق. فإن التوترات التجارية بين الولايات المتحدة الأمريكية والصين منذ عام 2018م، واستمرارها إلى منتصف عام 2019م، وخروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي بدون اتفاق مبرم وآلية متفق عليها بين الدول، أدت إلى اضمحلال تعزيز حركة التجارة المتبادلة وعدم التزامها بشأن عمليات التوريد والتصدير.

جدول (3) فروقات التجارة الخارجية للدول العربية والتي تشمل قيمة الصادرات السلعية والواردات السلعية للدول العربية (2015-2019م)

البند	القيمة (مليار دولار)					معدل التغير السنوي (%)				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
الصادرات العربية	864.9	781.7	901.3	1.0815	1.009.6	30.8-	9.6-	15.3	20.0	6.7-
الواردات العربية	819.9	763.0	790.5	816.7	838.4	11.8-	6.9-	3.6	3.3	2.7
الصادرات العالمية	16.553.5	16.0410	17.735.1	19.465.4	18.885.9	12.6-	3.1-	10.6	9.8	3.0-
الواردات العالمية	16.713.3	16.188.8	17.964.8	19.800.5	19.226.1	12.1-	3.1-	11.0	10.2	2.9-

المصدر/ إعداد الباحث مستنداً لبيانات صندوق النقد الدولي (7)

يشير الجدول (3) إلى ارتفاع درجة الانفتاح الاقتصادي العربي على الاقتصاد العالمي بشكل عام، قد كان له تأثير ملموس، على مجمل التجارة الخارجية، تحصل الصين على نسبة (13.6%) من نسبة الصادرات العربية، فيما تستحوذ الولايات المتحدة الأمريكية على نسبة (5.8%) من إجمالي التجارة الخارجية العربية.

إن انخفاض أسعار النفط عام 2019م بنسبة تقارب نحو (10%) مقارنة بعام 2018م ساهمت هي الأخرى في انخفاض الصادرات السلعية العربية الإجمالية عام 2019م بنسبة بلغت نحو (6.7%) لتبلغ (1.009.6) مليار دولار مقارنة مع نحو (1.081.5) مليار دولار عام 2018م، مما أثر في وزن الصادرات الإجمالية العربية من إجمالي الصادرات العالمية لتبلغ نحو (5.3%) عام 2019م مقابل (5.6%) خلال العام السابق جانب الواردات السلعية الإجمالية للدول العربية، فلقد شهدت ارتفاعاً خلال عام 2019م بلغت قيمتها (838.4) مليار دولار مقارنة مع نحو (816.7) مليار دولار عام 2018م. مما أثر بشكل محدود على وزن الواردات العربية عالمياً حيث ارتفعت لتبلغ (4.4%) عام 2019م مقارنة (4.1%) عام 2018م.

يعزى ذلك كون الدول العربية تفتقر لعمليات الإنتاج السلعي بالتالي هذا الضعف الإنتاجي والصناعي، يجعلها تتجه نحو استيراد كامل احتياجاتها من الدول الأخرى ذات الفائض الإنتاجي، هذا بالتأكيد يجعلها تستورد أكثر ما تنتج، لذلك فهي تقع رهينة تعليمات الدول المتقدمة والبنك الدولي ونكس الديون الخارجية. ومن الملاحظ. أن أداء التجارة الخارجية للدول العربية للعام 2019، كان ضعيفاً إلى حد ما وتباينت الفروقات بين الدول العربية من حيث إجمالي الصادرات والواردات، فتبين أن معظم الدول العربية غير النفطية هي التي حققت نمواً في صادراتها عام 2019 (تقرير الاقتصاد العربي الموحد، 2020:42).

المحور الرابع:

سلوكيات الاقتصاد الكلي الجانب القياسي

سوف يستعرض الباحث في هذا المحور منهجية تحليل البيانات الاقتصادية والأساليب القياسية التي تم الاعتماد عليها لدراسة وتحليل البيانات الاقتصادية التي تتعلق بنموذج الدراسة، وذلك باستخدام أساليب التحليل المناسبة، والتحليل القياسي المتمثل في عملية التقدير والفحص لنموذج الدراسة، الذي يهدف إلى دور التعاون الاقتصادي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية. حيث سيتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المتقدمة والتي تستخدم في دراسة تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بهدف قياس تأثير كل متغير ومعرفة أي المتغيرات الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، وأهم هذه الأساليب نموذج الانحدار الخطي المتعدد وذلك من خلال استخدام أساليب تحليل السلاسل الزمنية المقطعية من خلال تقدير النماذج المتجمعة ونماذج التأثيرات الثابتة ونماذج التأثيرات العشوائية. تظهر نتائج التقدير الإحصائي لنموذج التأثيرات العشوائية لدراسة العلاقة بين التعاون الدولي على تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

4.1 منهجية وطرق تحليل بيانات الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة تم الاستعانة ببرنامج views لتحليل وقياس البيانات محل الدراسة حيث اعتمد على أسلوب تحليل البيانات المقطعية الطولية (Panel Data) وهو مزيج البيانات المقطعية والسلاسل الزمنية، فقد تم جمع البيانات محل الدراسة من بيانات البنك الدولي وبيانات صندوق النقد العربي خلال الفترة الزمنية 2000-2020، وهذا الأسلوب له أهمية في أثر تغير الزمن وأثر تغير الاختلاف في الوحدات المقطعية على حد سواء، وكما يتميز هذا التحليل من دقة التنبؤ الإحصائي لأنها تأخذ بعين الاعتبار المعلومات ذات البعد الزمني في السلسلة الزمنية، وكذلك البعد المقطعي في الوحدات المختلفة وتم جمع متغيرات الدراسة

من (9) دول عربية هي الأردن، فلسطين، تونس، الجزائر، لبنان، مصر، السعودية، السودان، قطر خلال الفترة الزمنية ما بين الفترة 2000-2020 وبهذا تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد (صافي، 2015: 75-108).

4.2 النماذج المكونة لأسلوب التحليل البيانات الطولية.

علاقة تستخدم العديد من الدراسات الاقتصادية المناهج البحثية الحديثة التي تعتمد على الأساليب الكمية المتطورة وذلك بغرض الحصول على نتائج تتصف بالفعالية والدقة العالية، ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة، أساليب تحليل الانحدار لقياس العلاقة والتأثير بين المتغيرات الاقتصادية، ولكن لكل نوع من البيانات الأساليب الخاصة التي تناسبها وربما يكون هناك أكثر من أسلوب إحصائي لتقدير نموذج اقتصادي أو قياس اقتصادية بين بعض المتغيرات، ولكن يجب اختيار الأسلوب الأكثر ملاءمة ودقة لوصف وتحليل البيانات المطلوبة. وهي ثلاثة نماذج قياسية .

4.2.1 النموذج التجميعي: Pooled Model

يعتبر هذا النموذج من أبسط نماذج بيانات السلاسل الزمنية المقطعية، حيث تكون فيه معاملات الانحدار المقدرة ثابتة لجميع الفترات الزمنية، بمعنى آخر يهمل تأثير البعد الزمني في هذا النوع من النماذج، وتصاغ معادلة الانحدار للنموذج التجميعي على الشكل الآتي (السواعي، 2012: 80):

$$Y_{i,t} = \alpha + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{j(i,t)} + \varepsilon_{i,t}$$

حيث أن: Y_{it} : المتغير التابع، α : المقطع الثابت، β : معامل الانحدار، ε : الخطأ المعياري.

i : تمثل المقطع أو الدولة، t يمثل الفترة الزمنية

يفترض في هذا النموذج تجانس تباين حدود الخطأ العشوائي بين الدول التي يتم دراستها، بالإضافة أن القيمة المتوقعة لحد الخطأ العشوائي يجب أن تساوي الصفر، وأيضاً الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ العشوائي بمعنى هذا التغيير يجب أن يساوي صفرًا وتستخدم طريقة المربعات الصغرى (OLS) في تقدير معالم النموذج ويمكن الحصول على تقديرات متسقة (Consistent) لمعالم النموذج (Efficient). وإذا كان هناك اختلاف في الأثر الفردي عبر الوحدات المقطعية فإن النموذج يتجزأ إلى نموذجين أساسيين هما:

4.2.2 نموذج التأثيرات الثابتة: Fixed Effect

يهدف استخدام نموذج التأثيرات الثابتة لمعرفة سلوك كل مجموعة من البيانات المقطعية (سلوك كل دولة على حدة)، وذلك بجعل معلمة الحد الثابت في النموذج تختلف من دولة لأخرى مع بقاء معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة ثابتة لكل دولة، ويرجع السبب في إدخال الأثر الثابت في النموذج إلى وجود بعض المتغيرات غير الملحوظة التي تؤثر على المتغير التابع ولا تتغير مع الزمن حيث يفترض عند حدوث تغيير في هذه المتغيرات على الأقل خلال الفترة الزمنية للدراسة، وتتمثل الأثر الثابت في كافة العوامل الثابتة غير الملحوظة والتي تختلف من دولة إلى أخرى في العينة محل الدراسة، ومن ثم فإن النموذج يعكس الفروق أو الاختلافات المكونة لعينة الدراسة، ويصاغ نموذج التأثيرات الثابتة على الشكل الآتي: (صافي، 2015: 40)

$$Y_{it} = \alpha + \sum_{i=1}^k \beta X_{it} + \sum_{d=2}^n \alpha_i D_i + \varepsilon_{it}$$

حيث إن:

D_i متغير وهمي للدولة i يأخذ القيمة 1 إذا كان المراد معرفة الحد الثابت المقصود والقيمة صفر إذا كان المراد معرفة قيمة الحد الثابت لدولة أخرى، مع الانتباه لأن حد الخطأ العشوائي يجب أن يتبع التوزيع الطبيعي بمتوسط مقداره صفر، وتباين ثابت لجميع المشاهدات المقطعية وليس هناك أي ارتباط ذاتي خلال الزمن بين كل مجموعة من المشاهدات المقطعية في فترة زمنية محددة. ويطلق على نموذج التأثيرات الثابتة اسم - نموذج المربعات (Least square With Dummy Variables Models- LSDV) حيث يتم تقديره باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية.

4.2.3 نموذج التأثيرات العشوائية: (مكيد علي، 2010، ص22)

يعتبر نموذج التأثيرات العشوائية ملائماً للتقدير في حالة وجود اختراق في شروط نموذج التأثيرات الثابتة السابق ذكرها، وتقوم فكرة نموذج التأثيرات العشوائية على معاملة الحد الثابت في النموذج كمتغير عشوائي بمعدل مقداره μ بمعنى أن:

$$\alpha_i = \mu + V_i$$

حيث إن:

V_i : يمثل حد الخطأ في مجموعة البيانات المقطعية للدولة i

μ : يمثل المتغير العشوائي.

وبالتعويض عن الحد الثابت في النموذج التجميعي العام، نتوصل إلى الشكل التالي للمعادلة: (أبو صالح، 2010:15)

$$Y_{it} = \mu + V_i + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{j(i,t)} + \varepsilon_{i,t}$$

$$w_{it} = V_i + \varepsilon_{it}$$

ومن خلال المعادلة السابقة نلاحظ أن النموذج يحتوي على مركبتين للخطأ العشوائي V_i, ε_{it} حيث w_{it} الخطأ المركب والتي تساوي حاصل جمع مكونات الخطأ العشوائي، لذلك يطلق على نموذج التأثيرات العشوائية أحياناً نموذج مكونات الخطأ (Error Components Model) ولهذا النموذج خواص رياضية تتمثل في مساواة متوسطات مكونات الخطأ للصفر، وثبات تبايناتها ولتقدير نموذج التأثيرات العشوائية يستخدم طريقة المربعات الصغرى المعممة (Generalized Least Square -GLS)؛ إذ إن طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) نقشل في تقدير معاملات النموذج وتعطي مقدرات غير دقيقة ولها أخطاء قياسية غير صحيحة وتفترض طريقة (GLS) ثبات تباين حد الخطأ (Homoskedastic) ويكون الخطأ من النوع الأبيض، أي عشوائي (Whit Error) وبالتالي يفترض هذا الاختبار عدم (Heteroskedasticity) في النموذج مما يعني أن تقدير هذا النموذج يكون متسقاً.

4.3 الاختبارات الإحصائية للبيانات:

وتضم في جعبتها كلا من اختبار استقرار البيانات، واختبار Levin, Lin and Chu، واختبار الارتباط الخطي المتعدد، واختبارات الملائمة لنماذج البيانات الطولية - السلاسل الزمنية والمقطعية معاً

4.3.1 اختبار استقرار البيانات Stationary test

يعتبر عدم استقرار السلاسل الزمنية أحد أهم المعضلات التي تواجه النماذج القياسية وتحليلها، نتيجة لفقدان الخواص الإحصائية لانحدار في حال وجود سلاسل غير مستقرة وغير ساكنة، والحصول على انحدار وهمي للعلاقات، ويعتبر اختبار جذر الوحدة أهم الطرق لمعرفة مدى استقرار السلاسل الزمنية ومعرفة الخصائص الإحصائية للسلاسل الزمنية ودرجة تكاملها. ودراسة الاستقرار الزمني يعطي أفضل السلاسل الزمنية وقوة الاختبارات تزداد بحجم العينة المتاحة وهذا البائل داتا موجود حيث إضافة البعد الفردي إلى البعد الزمني يعطي أهمية في تحليل السلاسل غير المستقرة ومعالجتها بمساعدة السلاسل الزمنية. (عطى عبد القادر، 2005، ص9) وتتميز اختبارات جذر الوحدة لبيانات البائل بأنها تتفوق على اختبارات جذر الوحدة للسلاسل الزمنية الفردية لأنها تتضمن محتوى معلوماتياً ومقطعياً وزمنياً معاً، والذي بدوره ينعكس في الحصول على نتائج أكثر دقة من اختبارات السلاسل الزمنية الفردية.

نتائج تقدير معاملات النموذج التأثيرات العشوائية Random Effect

$$\text{ICI} = 3.043652(\text{C}) + 0.1979987(\text{EXPO}) + 0.650920(\text{FDI}) - 0.297968(\text{GDP})$$

جدول رقم 4

Dependent Variable: LOG(ICI)	
Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)	
Date: 05/15/22	Time: 14:06

		Sample: 2000 2020		
		Periods included: 21		
		Cross-sections included: 9		
Total panel (balanced) observations: 189				
Swamy and Arora estimator of component variances				
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.1246	1.542718	1.972915	3.043652	C
0.0044	2.885416	0.068616	0.197987	LOG(EXPO)
0.0000	12.38857	0.052542	0.650920	LOG(FDI)
0.0035	-2.955812	0.100808	-0.297968	LOG(GDP)
0.9082	-0.115523	0.035832	-0.004139	LOG(INTERINV)
0.3911	0.859615	0.040520	0.034832	LOG(ITC)
0.5740	0.563128	0.060632	0.034143	LOG(TECHCOO)
0.7402	0.332099	0.056456	0.018749	LOG(TRANS)
Effects Specification				
Rho	S.D.			
0.0000	0.000000	Cross-section random		
1.0000	0.572477	Idiosyncratic random		
Weighted Statistics				
1.199143	Mean dependent var	0.663153	R-squared	
0.967449	S.D. dependent var	0.650126	Adjusted R-squared	
59.27158	Sum squared resid	0.572248	S.E. of regression	
1.762431	Durbin-Watson stat	50.90515	F-statistic	
		0.000000	Prob(F-statistic)	
Unweighted Statistics				
1.199143	Mean dependent var	0.663153	R-squared	
1.762431	Durbin-Watson stat	59.27158	Sum squared resid	

4.4 اختبار النموذج الأكثر ملاءمة لبيانات الدراسة

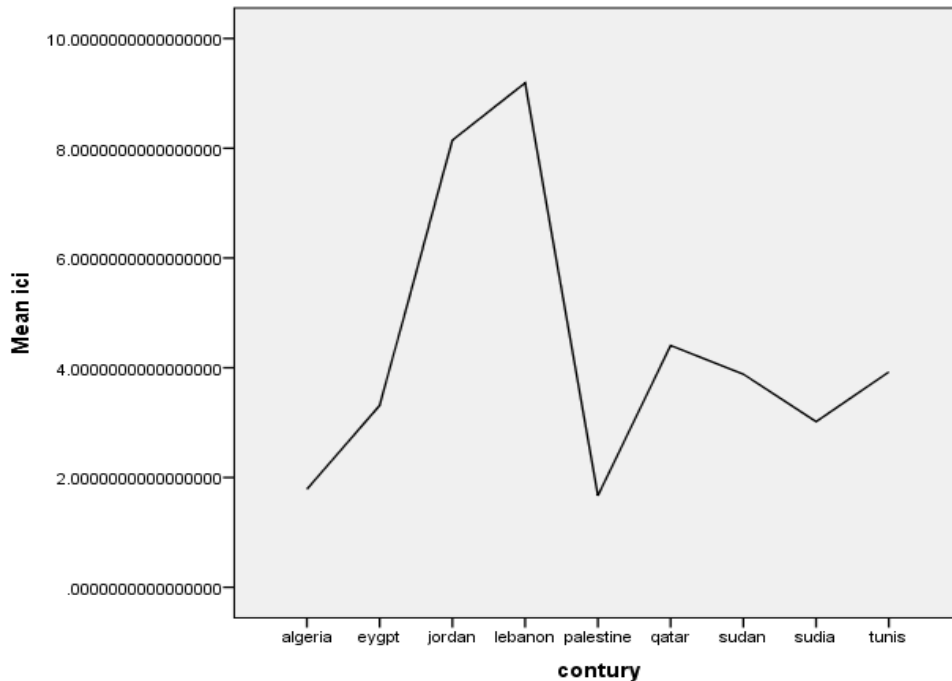
جرت العادة الاعتماد على معامل التحديد كمؤشر رئيس للمقارنة بين عدة نماذج قياسية من ناحية الملائمة للبيانات التي تجرى عليها الدراسة، إلا أنه في نماذج التحليل المقطعي لا يمكن الاعتماد على معامل التحديد في اختيار نموذج البيانات الملائم؛ وذلك لأن معامل التحديد يعتمد على مقاييس مختلفة في حسابه من نموذج لآخر، وثم بين النموذج التجمعي والثابت في خطوة وبين النموذج الثابت والعشوائي في خطوة ثانية: المتغير التابع القدرة التنافسية.

(نسبة الانفتاح التجاري + FDI)

GDP

تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي 2020م، تقرير التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

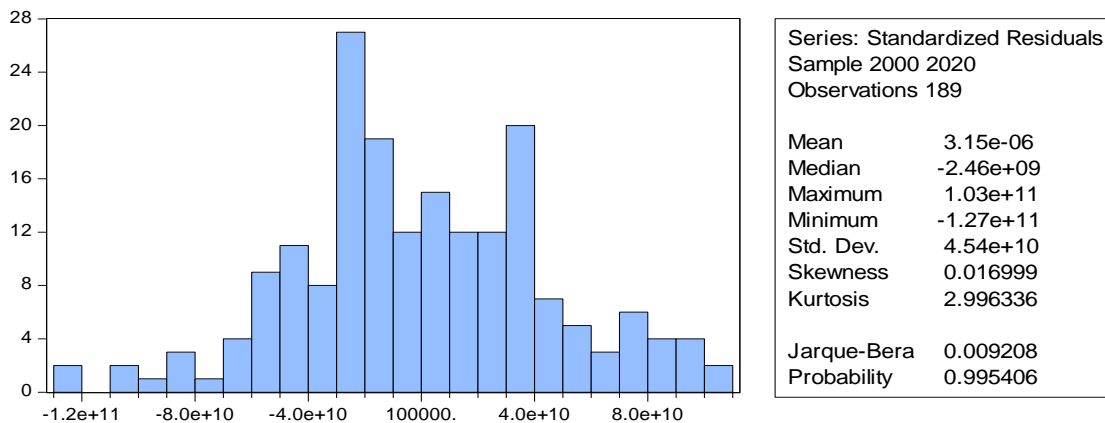
تبين أن بيانات سلسلة القدرة التنافسية تختلف من دولة لأخرى ويتضح عدم الاستقرار بين الدول لاختلاف قدرتها على تحقيقها ونجد أن أقلها في فلسطين وأعلى قيمة في لبنان كونها نقطة تمركز لمنطقة الشرق الأوسط، وتجمع للشركات العالمية مقارنة بالدول محل الدراسة والرسم البياني يوضح ذلك:



شكل بياني (4)

المصدر: إعداد الباحث بناء على بيانات الدراسة

نتائج اختبار التحقق من التوزيع الطبيعي



شكل بياني (5)

* إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن القيمة الاحتمالية Prob لاختبار Jarque-Bera تساوي (0.9954) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). مما يشير إلى أن النموذج المقدر لا يعاني من مشكلة عدم التوزيع الطبيعي للبواقي.

4.5 تفسير النتائج للنموذج الأكثر ملاءمة للبيانات

بناء على نتائج اختبارات المفاضلة تم اعتبار نموذج التأثيرات العشوائية أفضل النماذج المستخدمة للقياس؛ حيث تبين المقطع الثابت لنموذج الانحدار العشوائية غير دال إحصائياً حيث كانت قيمته الاحتمالية Prob تساوي (0.1246) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومعامل التحديد المعدل يساوي (0.6501). وهذا ويشير على أن ما نسبته (65.01%) من التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (التعاون الدولي) يرجع إلى متغيرات (القدرة التنافسية) المتغير التابع، وعليه يمكن معرفة تأثيرات متغيرات التعاون الدولي على النحو الآتي.

4.5.1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للصادرات السلعية في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير الصادرات السلعية يساوي (0.0044) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (2.885)، وهي أكبر من t الجدولية التي تساوي (1.96) مما يشير إلى أن الصادرات السلعية لها تأثير إيجابي على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية وكما نجد أن قيمة معامل الانحدار للصادرات السلعية تساوي (0.197) تشير إلى مقدار الزيادة المئوية في تطوير القدرة التنافسية في حالة زيادة الصادرات السلعية بمقدار واحد بالمائة..

4.5.2 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاستثمار الأجنبي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير الاستثمار الأجنبي يساوي (0.0044) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (12.388)، وقيمتها أكبر من t الجدولية التي تساوي (1.96)، مما يشير إلى أن الاستثمارات الأجنبية لها تأثير إيجابي على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية، وكما نجد أن قيمة معامل الانحدار للاستثمارات الأجنبية تساوي 0.650 تشير إلى مقدار الزيادة المئوية في تطوير القدرة التنافسية في حالة زيادة الاستثمار الأجنبي بمقدار واحد بالمائة.

4.5.3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للنقل التكنولوجي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير الاستثمار التكنولوجي يساوي (0.3911) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (0.8596) وهي أقل من t الجدولية التي تساوي (1.96)، مما يشير إلى أن النقل التكنولوجي ليس له تأثير على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

4.5.4 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتعاون الفني في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير التعاون الفني يساوي (0.5740)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (0.5631) وهي أقل من t الجدولية التي تساوي (1.96)، مما يشير إلى أن الاستثمارات البينية ليس لها تأثير على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

4.5.5 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) الاستثمارات البينية في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير الاستثمارات البينية يساوي (0.9082)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (0.1155) وقيمتها المطلقة أقل من t الجدولية التي تساوي 1.96 مما يشير إلى أن التعاون الفني ليس له تأثير على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

4.5.6 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحويلات المالية في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمتغير التحويلات المالية يساوي (0.7402)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (0.3320) وهي أقل من t الجدولية التي تساوي (1.96)، مما يشير إلى أن التحويلات المالية ليس لها تأثير على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

4.5.7 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للنتائج المحلي الإجمالي في تطوير القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

تبين أن القيمة الاحتمالية Prob لمغير الاستثمار الأجنبي يساوي (0.0035) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة اختبار t المحسوبة (-2.9558)، وقيمتها المطلقة أكبر من t الجدولية التي تساوي (1.96) مما يشير إلى أن الناتج المحلي الإجمالي له تأثير عكسي على القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول العربية، وكما نجد أن قيمة معامل الانحدار للاستثمار الأجنبي تساوي (0.297)، تشير على مقدار النقص المئوي في تطوير القدرة التنافسية في حالة زيادة الناتج المحلي الإجمالي بمقدار واحد بالمائة، ويمكن تفسير العلاقة العكسية بالاعتماد على نسبة الانفتاح التجاري، في حساب القدرة التنافسية والذي يعبر عن مجموعة الصادرات والواردات مقسوماً على الناتج المحلي الإجمالي.

نتائج الدراسة:

- بناء على ما تبين من الفقرات السابقة من تحليل لبيانات الدراسة واختبار الفرضيات فإنه يمكن الوصول إلى النتائج الآلية:
1. عدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي لبعض الدول العربية حال دون تطوير قدراتها التنافسية المبنية على المعرفة والبحث العلمي، ولا سيما في ظل الانقسام العربي
 2. إن تحقيق القدرة التنافسية المبنية على العنصر البشري المدرب هو الأجدر بتحقيق الميزة التنافسية وزيادة معدلات النمو والتنمية. وهذا ما تفتقد إليه الدول الخليجية، كون هناك فناعة رئيسية بأن التنمية يتوجب أن تنجز بالإنسان وللإنسان ومن أجل الإنسان، وليس كهدف بحد ذاته.
 3. شهدت العلاقات الاقتصادية العربية غير المتكافئة مع دول المركز الرأسمالي، حيث قامت على التبعية والارتهان للسياسات الاقتصادية لتلك الدول متمثلة بالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي.
 4. حققت التجارب الدولية دوراً كبيراً في جلب الاستثمار الأجنبي المباشر ونقل الخبرات مما أدى إلى زيادة في معدل النمو والتنمية الاقتصادية.

توصيات الدراسة

1. يجب على الحكومات العربية تعزيز دورها التنموي من خلال تشابك العلاقات والتبادل التجاري والاقتصادي وجلب الشركات الأجنبية.
2. خفض التعرفة الجمركية على السلع وإلغاء الحواجز الجمركية بين الدول العربية.
3. تفعيل السوق العربية المشتركة والتبادل التجاري فيما بين الدول العربية والاستفادة من مزايا التخصص السلعي.
4. على الدول العربية الاستفادة من الخبرات والتجارب الدولية وإرسال البعثات التدريبية إليها لنقل المهارات والتكنولوجيا الحديثة ذلك من أجل زيادة معدلات التنمية الاقتصادية.

الهوامش:

- (1) صندوق النقد العربي، تقرير تنافسية الاقتصاد العربية 2016، www.amf.org، تاريخ الزيارة 2022/4/18م
- (2) بيانات البنك الدولي، 2019، <https://data.albankaldawli.org/indicator/DT.ODA.ALLD.CD>، تاريخ الزيارة 2021/3/5
- (3) موقع البنك الدولي: alankaldawli.org التاريخ 2021/4/17
- (4) حجازي الجزائر، بناء القوة الاقتصادية اليابانية، موقع البيان، 2002-11-29، <https://www.albayan.ae/economy>، تاريخ الزيارة 2021/8/28، 1.1357421
- (5) بيانات البنك الدولي، 2020م، الرابط <https://data.albankaldawli.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG> تاريخ الزيارة 2022/5/2م
- (6) <https://data.albankaldawli.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG>
- (7) صندوق النقد الدولي، 2019م، <https://www.imf.org/ar/Home>، تاريخ الزيارة 2022/5/5م
- (8) تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي 2020م، تقرير التنافسية لاقتصاديات الدول العربية.

المصادر والمراجع العربية:

- برهان غليون، (2005). العولمة الاقتصادية، مجلة الدستور، العدد الثاني، ص12.
- بن سعيد، محمد وبن سعد، وسيلة (2017). القدرة التنافسية كآلية إستراتيجية لتحسين أداء المنظمات، تجربة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، ص56.
- تقرير الأمم المتحدة، (2020). التكامل الاقتصادي العربي من منطقة التجارة الحرة الكبرى إلى اتحاد جمركي، الفرص والتحديات، بيروت، ص50.
- تقرير الأمم المتحدة، (2020). التكامل الاقتصادي العربي من منطقة التجارة الحرة الكبرى إلى اتحاد جمركي، الفرص والتحديات، بيروت، ص50.
- السواعدي خالد، (2012). نموذج الانحدار المتعدد، الاقتصاد القياسي، جامعة القاهرة، ص12.
- شراكة في التنمية والتعاون فيما بين بلدان الجنوب، (2019)، تقرير برنامج الأمم المتحدة، ص2.
- صافي سمير، (2015). الاقتصاد القياسي مكتبة الجامعة الإسلامية، فلسطين غزة، ص75-108.
- الطحان وآخرون، (2010). شركات متعددة الجنسيات، جامعة القاهرة، العدد الأول، دار الكتاب، القاهرة، ص15.
- راضي سمير، (2012). مفهوم التعاون الدولي في المدارس الفكرية للعلاقات الدولية مجلد 22، العدد 45، ص28، جامعة بغداد.
- عطية، أحمد. (2005). العولمة الاقتصادية، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، مجلة جامعة الإسكندرية، ص21.
- قدور، بن نافلة، (2006)، المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الملتقى الدولي، متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف.
- المعهد التونسي للقدرة التنافسية والدراسات الكمية، (2021)، تقرير حول التنافسية للدول العربية، ص17.
- مكيد، على. (2017). تحليل الاقتصاد القياسي، دروس ومسائل محلولة، ديوان المنشورات الجامعية، الجزائر، ص99.
- منير، نوري، (2005). تحليل التنافسية العربية في ظل العولمة الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، ص10.
- المنصور، عزيز. (2004). الرأسمالية والهيمنة الأمريكية، كلية الاقتصاد، جامعة بغداد، ص96.
- ميشيل تودارو. (1998). التنمية الاقتصادية، الطبعة العربية، ترجمة الدكتور محمود حسن حسني، السعودية، دار المريخ للنشر ص60.

References:

- Adam Smith's, Theory of International Trade in the Perspective of Economic Development, Journal Article, Economic, New Series, Vol. 44, No. 175 (Aug, 1977) pp. 231-248 (18 pages) Published By: Wiley
- Adam Smith's, Theory of International Trade in the Perspective of Economic Development, Journal Article, Economic, New Series, Vol. 44, No. 175 (Aug, 1977) pp. 231-248 (18 pages) Published By: Wiley
- Al-Mansour Aziz, (2004), Capitalism and American Hegemony (in Arabic), College of Economics, University of Baghdad, p. 96
- Al-Sawaidi Khaled, (2012), Multiple Regression Model, Econometrics (in Arabic), Cairo University, p. 12.
- Al-Tahan et al., (2010), Multinational Companies (in Arabic), Cairo University, First Issue, Dar Al-Kitab, Cairo, p. 15.
- Attia Ahmed, (2005), Economic Globalization (in Arabic), Faculty of Administrative and Economic Sciences, Alexandria University Journal, p. 21
- Bin Saeed Muhammad, Bin Saad Wasila, (2017), Competitiveness as a strategic mechanism to improve the performance of organizations, the experience of small and medium enterprises in Algeria (in Arabic), Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Sidi Bel Abbes University, p. 56
- Burhan Ghalioun, (2005), Economic Globalization (in Arabic), Al-Dustour Magazine Issue, Two, p. 12
- Competitive Advantage. Corporate Finance Institute. Accessed Dec 5th 29. World Economic Forum, 91-93 route de la Capite CH-1223 Cologny/Geneva Switzerland, The Arab World Competitiveness Report, 2018.
- Kaddour, Ben Nafla, (2006), Information is an entry point to achieving competitive advantage. International Forum, Requirements for the Qualification of Small and Medium Enterprises in Arab Countries (in Arabic), University of Chlef.
- Makid Ali, (2017), Econometric Analysis, Lessons and Solved Problems (in Arabic), Office of University Publications, Algeria, p. 99

- Mark Beeson, (2009) Developmental States in East Asia: a comparison of the Japanese and Chinese experiences Asian Perspective Vol. 33, No. 2, pp. 5-39 (35 pages) Published By: The Johns Hopkins University Press
- Michele Todaro, (1998), Economic Development, Arabic Edition, translated by Dr. Mahmoud Hassan Hosni, Saudi Arabia, Mars Publishing House, p. 60.
- Mounir Nouri, (2005), Analysis of Arab Competitiveness in Light of Economic Globalization (in Arabic), University of Chlef, Algeria, p. 10.
- Partnership in Development and South-South Cooperation, (2019), UNDP Report, p. 2
- Porter's Generic Competitive Strategies. University of Cambridge. Accessed on Dec 5th 2020
- Radi Samir, (2012), The Concept of International Cooperation in the Intellectual Schools of International Relations (in Arabic), Volume 22, Issue 45, p. 28, University of Baghdad
- Safi Samir (2015), Econometrics (in Arabic), Islamic University Library, Palestine Gaza, pp. 75-108.
- Simon Zadek, 2006, Responsible competitiveness: reshaping global markets through responsible business practices
- Tunisian Institute for Competitiveness and Quantitative Studies, (2021), Report on the Competitiveness of Arab Countries (in Arabic), p. 17
- United Nations Report, (2020), Arab Economic Integration from the Greater Free Trade Area to a Customs Union, Opportunities and Challenges (in Arabic), Beirut, p. 50

Electronic sources:

- 2021/3/5 تاريخ الزيارة <https://data.albankaldawli.org/indicator/DT.ODA.ALLD.CD>، 2019،
- رياض سلامة، 2023، موقع مدن، <https://www.almodon.com/economy/2023/4/19>
- موقع البيان <https://www.albayan.ae/economy/2002-11-29-1.1357421>
- بيانات البنك الدولي <https://data.albankaldawli.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG>
- صندوق النقد العربي، <https://www.amf.org.ae/ar/programs-support/total-economy>، تاريخ الزيارة 2022/6/6
- المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء، تقرير التنافسية العالمي الصادر للمنتدى الاقتصادي العربي 2019، <https://fcsc.gov.ae/ar-ae/Pages/Competitiveness/Reports/Global-Competitiveness-Report-by-WEF.aspx?rid=15>، تاريخ الزيارة 2020/10/15
- تقرير التنافسية العالمي، الصادر من المنتدى الاقتصادي العربي، <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/global-competitiveness-report-of-the-world-economic-forum>، تاريخ الزيارة 2020/8/22

The Effect of Social Responsibility in Reducing Tax Evasion: An Empirical Study for Companies listed on the Palestine Stock Exchange

*D. Issam Naim Mohammed Ayyash**

Computerized Financing and Banking\ Palestine Technical University- Kadoorie-Tulkarm- Palestine

Orcid No: 0000-0002-1186-8812

Email: e.ayash@ptuk.edu.ps

Received:

10/09/2023

Revised:

10/09/2023

Accepted:

11/10/2023

*Corresponding Author:
e.ayash@ptuk.edu.ps

Citation: Ayyash, I. N. M. The Effect of Social Responsibility in Reducing Tax Evasion: An Empirical Study for Companies listed on the Palestine Stock Exchange. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 5(20). Retrieved from <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/4574>

DOI: 10.33977/1760-008-020-005

2023©jrrsstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between tax evasion and corporate social responsibility for service and manufacturing companies listed on the Palestine Exchange for the years 2016-2023. The study utilized 147 observations, as the quantitative method was applied to a sample of 21 companies. According to the study's findings, CSR efforts could indirectly mitigate tax evasion through mechanisms such as improved reputation, trust, openness, accountability, stakeholder pressure, regulatory compliance, and cooperation. Consequently, this study suggests that tax evasion can be addressed through community initiatives. There may be a voluntary and optional strategy to reduce corporate tax evasion by encouraging companies to participate in CSR initiatives.

Keywords: Social responsibility, tax evasion, Palestine Stock Exchange.

أثر المسؤولية المجتمعية في الحد من التهرب الضريبي: دراسة تجريبية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين

د. عصام نعيم محمد عياش^{1*}

¹تقسم العلوم والمالية المصرفية المحاسب، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية خضوري، طولكرم، فلسطين.

الملخص

هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للشركات والتهرب الضريبي للشركات الخدمائية والصناعية المدرجة في بورصة فلسطين للفترة 2016 - 2023. واستخدم المنهج الكمي لعينة من (21) شركة، بالتالي اعتمدت الدراسة (147) مشاهدة. أشارت نتائج البحث إلى أن مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات لديها القدرة على المساهمة بشكل غير مباشر في الحد من التهرب الضريبي من خلال آليات، مثل: تعزيز السمعة والثقة والشفافية، والمساءلة وضغط أصحاب المصلحة والامتثال التنظيمي والتعاون. بناء على ذلك، توصي هذه الدراسة التجريبية إلى أنه يمكن مكافحة التهرب الضريبي عن طريق النشاطات المجتمعية، حيث إنه من الممكن إيجاد طريقة اختيارية وإرادية للتقليل من التهرب الضريبي للشركات، وذلك عن طريق تشجيع الشركات على الانخراط في أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية المجتمعية، التهرب الضريبي، بورصة فلسطين.

المقدمة

أدى الاهتمام المتزايد مؤخراً بالمسؤولية المجتمعية للشركات إلى تنمية تأثير الإدارة الأخلاقية وكذلك تنمية تأثير أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات المحترمة والتي تبحث عن الاستدامة. وفي الوقت نفسه، تنماشى الزيادة في الطلب على المسؤولية المجتمعية للشركات وأنشطتها مع تعزيز مختلف اللوائح على صعيد الساحتين الدولية والسياسية. فعلى سبيل المثال، في الولايات المتحدة يؤكد قانون Oxy Act Sarbanes الذي تم إصداره في عام (2002) على منع الاحتيال المحاسبي، كما يُبرز الميثاق العالمي (1999) في الولايات المتحدة أهمية أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات، ويُشدد على أهمية تبني أسلوب الإدارة الأخلاقية لها (Ongsakul et al., 2020). واستجابة لهذه الموجة التي ظهرت، تم إصدار المعيار الدولي (ISO26000) للمسؤولية المجتمعية للشركات من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي وذلك من أجل إضفاء الطابع المؤسسي على أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات .

وفي السياق نفسه، لفتت العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للشركات والضرائب اهتمام العديد من الباحثين الأكاديميين. ففي حين تمتلك جميع الشركات تلك النزعة التي تتجه نحو تقليل النفقات الضريبية لها والتي تسمى التدفقات النقدية الخارجية (Cash outflow)، فإنه لا يزال لديها ذلك الدافع للتلاعب بالأرباح في الفرق الضريبي الكتابي (The Book-Tax Difference) حتى عندما لا ترغب الشركة نفسها بالتهرب الضريبي (Kovermann & Velte, 2021). فالتهرب الضريبي هو ذلك المكان الذي تكون فيه الشركة قادرة على تقليل عبئها الضريبي على المدى الطويل، سواء بشكل ضمني أو صريح، دون تكبد تكاليف إضافية من عمليات التحقيق والتدقيق الضريبي. وبالمقابل قد تتحمل الشركة تكاليف الضرائب المباشرة، بما في ذلك الضريبة الأصلية والغرامات الإضافية إذا قررت السلطات الضريبية. إن سلوك التهرب الضريبي للشركة هو تهرب ضريبي مباشر وليس نشاطاً لتوفير مدخرات ضريبية. ولكن في النهاية، قد يكون هذا ضاراً لسمعة الشركة والذي من الممكن أن يؤدي إلى انخفاض في قيمة الشركة وكذلك انخفاض في مبيعاتها. فمثلاً، قد تعاني تلك الشركات التي تشارك بشكل فعال في المسؤولية المجتمعية من تضرر سمعتها وخسارة قيمتها إذا ما تم الكشف عن التهرب الضريبي أو تهرب الضرائب (Fukuda & Ouchida, 2020). ومن ناحية أخرى، قد يكون لدى الشركات ذات المشاركة السلبية في المسؤولية المجتمعية للشركات صورة مؤسسية أقل سلبية أو قد تعاني بدرجة أقل من الشركات ذات المشاركة الإيجابية في المسؤولية المجتمعية للشركات (Montenegro, 2021). فالشركات الأقل انخراطاً أو مشاركة في المسؤولية المجتمعية للشركات تمتلك حافزاً لزيادة قيمة الشركة عن طريق تقليل أو خفض النفقات الضريبية الخاصة بها؛ في حين الشركات ذات المشاركة الأكبر في أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات لديها حافز أيضاً للتهرب الضريبي وذلك من خلال التخطيط الضريبي طويل الأجل (Kovermann & Velte, 2021).

بصرف النظر عن المشاركة في المسؤولية المجتمعية للشركات، إلا أنه يبدو أن الشركات لديها دوافع للتهرب من الضرائب. تعتبر ظاهرة التهرب الضريبي ظاهرة عامة، تعاني منها معظم دول العالم، وتنتشر بشكل أكبر في الدول النامية (Mogielnicki, 2019). أما في فلسطين، ذكر تقرير الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان، 2018) أن نسبة التهرب الضريبي في فلسطين مرتفعة وتزيد عن (40%)، في الوقت الذي تعتمد فلسطين في إيراداتها العامة على الجباية الضريبية بشكل كبير.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها من الدراسات الفلسطينية القليلة التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى ذلك، ركزت الدراسات السابقة على دراسة حوكمة الشركات على المسؤولية المجتمعية، والمسؤولية المجتمعية على الأداء المالي، في حين تركز هذه الدراسة على دراسة أثر المسؤولية المجتمعية على التهرب الضريبي وهو ما تجاهلته الأبحاث السابقة في الدول النامية، وتحديدًا فلسطين.

وفي سياق آخر، يُعتبر تحليل النسب المالية منهجية تحليلية تعمل على تقييم ربحية الشركة واستقرارها وسيولتها ونشاطها ونموها وإنتاجيتها من خلال البيانات التي يتم استخراجها من البيانات المالية. حيث يُستخدم هذا التحليل لمعالجة المعلومات الأساسية حتى تتمكن الشركة من اتخاذ القرارات المتعلقة بالقيمة المستقبلية لها والائتمان وفحص القروض الخاصة بها (Alsaadi, 2020). أما بقية أقسام الدراسة فهي مرتبة على النحو الآتي: يحتوي القسم الثاني على الإطار النظري ومراجعة الأدبيات، ومن ثم تم تطوير الفرضيات، وفي القسم الذي يليه مخصص للبيانات والمنهجية وتصميم النموذج، وبالجزء الذي يليه يقدم تحليل الانحدار ومناقشة النتائج، ثم قدمت الاستنتاجات والتوصيات.

أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس:

➤ ما مدى تأثير المسؤولية المجتمعية على التهرب الضريبي في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين؟

أهداف الدراسة:

على الرغم من وجود العديد من الدراسات المختلفة التي انصب اهتمامها على تقييم الشركات والتنبؤ بالإفلاس، إلا أنها لم تبحث بشكل كافٍ في العلاقة بين التهرب الضريبي، والمسؤولية الاجتماعية للشركات. بالتالي تهدف هذه الدراسة إلى: معرفة أثر الشركات التي تتخبط في مجال المسؤولية الاجتماعية على التهرب الضريبي.

أهمية الدراسة:**الأهمية النظرية:**

تتبع أهمية هذه الدراسة في أنها تدرس موضوعاً لم يتم دراسته في فلسطين حسب اطلاع الباحث، كما أنه تتبع أهمية هذه الدراسة في أنها لو تمكنت من إثبات أن التهرب الضريبي للشركات التي تقوم بأنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات يتم تفسيرها جزئياً من خلال النسب المالية، فإن ذلك سيُمكن السلطات الضريبية من التنبؤ فيما إذا كانت هذه الشركات ستقوم بإجراء أنشطة التهرب الضريبي على المدى الطويل. والدراسة الحالية تتوقع أن استراتيجيات التهرب الضريبي للشركات والتخطيط الضريبي وميل دفع الضرائب تختلف اعتماداً على أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات. وبناءً على الأساليب المقترحة في هذه الدراسة يُمكن للسلطات الضريبية استخدام أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات من أجل تأسيس ثقافة تشجع على الإخلاص في دفع الضرائب والتهرب الضريبي (Tasnia et al, 2021). بالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن يُقدم تحليل النسب المالية لصانعي القرار في السوق بمعلومات إضافية حول المسؤولية المجتمعية للشركات والتهرب الضريبي.

الأهمية العملية:

لهذا البحث أيضاً آثار عملية تمكن واضعي السياسات والحكومات استخدام نتائج البحوث لتطوير أو تعديل اللوائح والسياسات الضريبية. إن فهم كيفية تأثير ممارسات المسؤولية المجتمعية للشركات على السلوك الضريبي يمكن أن يؤدي إلى خلق حوافز للشركات للانخراط في إجراءات مسؤولية اجتماعياً ودفع حصتها العادلة من الضرائب. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لدراسة العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للشركات والتهرب الضريبي أن تؤكد على أهمية الاستدامة طويلة المدى للشركات. فقد تكون الشركات التي تعطي الأولوية للمسؤولية المجتمعية للشركات، وتلتزم بقوانين الضرائب أكثر عرضة لبناء نماذج أعمال مرنة ومستدامة.

مصطلحات الدراسة:

ممارسة المسؤولية المجتمعية: يقصد بها ممارسة جميع الأنشطة والنفقات التي تقدمها الشركات لدعم المشاريع الريادية والخدمات المجتمعية، والاهتمام بواقع الشباب وخدمات التعليم والصحة والعاملين والبيئة، وخدمة المجتمع المحلي، وتدريب الموظفين ومحاولة خلق فرص عمل حقيقية ومحاربة الفقر.

مفهوم التهرب الضريبي: يعرف التهرب الضريبي (Tax Evasion) في علم المالية العامة بأنه تخلص الأفراد من الالتزام بدفع الضريبة بعد تحقق الواقعة المنشأة له (الصكبان، 1972).

مراجعة الأدبيات: التهرب الضريبي والمسؤولية المجتمعية للشركات.

التهرب الضريبي: تعاني جميع البلدان المتقدمة والنامية من مشكلة التهرب الضريبي، وقد تكون في بعضها صغيرة وفي بعضها الآخر كبيرة، ولم يصل المكلف بالضريبة إلى التجرد من أنانيته بصورة كاملة بحيث ينظر إلى الالتزام بدفع الضريبة على أنه واجب مقدس، لذا فإنه من الطبيعي أن نتوقع من جانب المكلفين بدفع الضريبة رد الفعل الذي يأخذ صورة الدفاع عن مصالحهم، وذلك إما بتفادي الضريبة كلياً أو على الأقل بالتقليل من نطاق الاقتطاع الضريبي المفروض عليهم، ومن هنا نشأت ظاهرة "التهرب الضريبي أو الإفلات من الضريبة (الخطيب، 2000).

تعددت مفاهيم التهرب الضريبي واختلفت من باحث لآخر، فقد عرفته معظم الدراسات السابقة على أنه مفهوم يتضمن جميع الأنشطة التي تقوم بها الشركة من أجل تقليل العبء الضريبي بصرف النظر عن مدى الشرعية التي تتمتع بها تلك الأنشطة

(Tasnia et al, 2021). كما وردت في الأدبيات السابقة مفاهيم مرادفة أو مماثلة للتهرب الضريبي مثل الادخار الضريبي (Tax saving) ولكنه أشمل وأوسع من التهرب الضريبي حيث يُشير إلى أنشطة تخفيض الضرائب القانونية والمعقولة، في حين يُشير مفهوم التهرب الضريبي إلى تلك الأنشطة غير القانونية بما في ذلك الاحتيال واستبعاد الأرباح وعدم الدقة في الاعتراف بالنفقات. وبعبارة أخرى، يقع التهرب الضريبي بين ما يُعرف بالتهرب الضريبي والادخار الضريبي، وغالباً ما يرتبط بالأنشطة التي تتعارض مع أغراض قانون الضرائب. ويعرف مفهوم التهرب الضريبي (Tax Evasion) في علم المالية العامة بأنه تخلص الأفراد من الالتزام بدفع الضريبة بعد تحقق الواقعة المنشأة له (الصكبان، 1972)، كما أنها تعني أن يتخلص المكلف كلياً أو جزئياً من أداء الضريبة، بدون نقل عبئها إلى غيره، مما يؤثر في حصيلة الدولة من الضريبة، ويضيع عليها المحصلات الضريبية التي هي من حقها (عبد السلام، 1968).

وأما فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال فإنه لم يتم تحديد تعريف قاطع يكتسب بموجبه إلزاماً قانونياً أو وطنياً أو دولياً، حيث ما زالت هذه المسؤولية تستمد قوتها وانتشارها من الطبيعة التطوعية التي تقوم بها الشركات فإن تعريف المسؤولية الاجتماعية يختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد هذه المسؤولية حيث يراها البعض بمثابة تذكير للشركات بمسؤولياتها وواجباتها تجاه المجتمع الذي تنتمي إليه، في حين يراها البعض لا تتجاوز مجرد مبادرات فردية تقوم بها الشركات تجاه المجتمع، ويرى آخرون إنها صورة من صور الملائمة المجتمعية الواجبة على الشركات، وقد عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنّ المسؤولية المجتمعية هي الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف الأخلاقي والمساهمة في تنمية المجتمع اقتصادياً والعمل على تحسين الظروف المعيشية للعمال وعائلاتهم والمجتمع (عيران، 2007)، وإن من أهم المجالات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية هو ما يطلق عليه في مشاركة المجتمع في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من التنمية المستدامة، فهي تساهم لو بقدر بسيط في تعزيز مستويات أعلى لزيادة رفاهية المجتمع وتحسين مستوى المعيشة (الحربي، 2012).

أبعاد المسؤولية المجتمعية:

أظهرت العديد من الدراسات السابقة أن منظمات الأعمال تسعى إلى ممارسة العديد من المسؤوليات المجتمعية؛ فقد أظهرت الدراسات السابقة أن هناك العديد من الأبعاد للمسؤولية المجتمعية (الحمدى، 2003)، ومن أهمها:

1. البعد الاقتصادي:

ويقصد بالبعد الاقتصادي أن تعمل المؤسسة على تقديم خدمات تعود بالنفع الاقتصادي على المجتمع، وأن تعمل جاهدة على توفير الأمان الاقتصادي للأخريين (الفيحان، وألبز، 2012)، حيث تعمل المؤسسة على تنفيذ الأعمال بكفاءة اقتصادية وفعالية للوصول إلى أفضل النتائج التي تحقق أقصى درجات الربح الممكن للمؤسسة وما يتوافق مع أدائها الاجتماعي والذي يتمثل في تحقيق أهداف تتعلق بالمجتمع ككل والأفراد، مثل: (مكافحة الفقر، توفير فرص العمل، محاربة الجريمة، الحد من الآثار البيئية السلبية،..). إذ تعمل المؤسسة على تبني المسؤولية المجتمعية التي تتوافق والأهداف الاقتصادية لها. فقد برزت هناك العديد من الآراء التي رفضت تكلفة المسؤولية المجتمعية والتي تعتبرها هدراً للموارد الاقتصادية ولو تم استغلالها لصالح المؤسسة، فيما يرى البعض الآخر إلى أنّ اللامسؤولية المجتمعية لها آثار اقتصادية طويلة الأمد، وبالتالي يظهر جلياً من خلال مراجعة الأدبيات أنّ هناك تكاملاً بين الأداء الاقتصادي للمؤسسة والخدمات المجتمعية التي تقوم بها ويحقق لها أثراً اقتصادياً واضحاً من خلال تحسين صورة المنظمة ومكانتها بشكل إيجابي (الياس وعبدالله، 2012).

2. البعد القانوني:

إذ إن المنظمة يجب أن تعمل على الالتزام بالقوانين وأن تكتسب ثقة الآخرين من خلال تنفيذها للأعمال الشرعية وعند قيامها بالأعمال التي تتعارض والقوانين (الفيحان، والبز، 2012)، حيث تعمل المؤسسة على الالتزام بقوانين المجتمع التي تعمل فيه والمشاركة الفاعلة في حل المشكلات الاجتماعية وحماية حقوق الإنسان وتحارب التمييز بين أفراد المجتمع على أساس العرق والدين والجنس واللغة (خلف، 2012).

3. البعد الأخلاقي:

بحيث تكون المؤسسة مبنية على أسس أخلاقية وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تتهرب من القيام بأي أعمال تؤدي إلى إيذاء المواطنين. (الفيحاء والبز، 2012) وذلك من خلال احترام الجوانب الأخلاقية والسلوكية والدينية في المجتمع؛ إذ إن الالتزام

بهذه القوانين يعتبر أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع ومن بين هذه الأمور المتعلقة بالبعد الأخلاقي مراعاة تكافؤ الفرص في التوظيف، ومراعاة حقوق الإنسان واحترام عادات وتقاليد المجتمع ومراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك (راشي، 2003).

4. البعد الإنساني:

أي أن تعمل المؤسسة على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وأن تعمل على تحسين نوعية الحياة (الفيحان والبز، 2012)، وأن تقدم المؤسسة المبادرات الطوعية التي تتسم بطابعها الإنساني، كبرامج التدريب لفئات المجتمع المختلفة من شباب وكبار سن ونساء، بحيث لا تكون هذه المبادرات مرتبطة بعمل المؤسسة ولا ينتظر منها زيادة أرباح المؤسسة أو حصتها السوقية (إلياس وعبدالله، 2012).

أما فيما يتعلق بالتهرب الضريبي فإنه يجب التفريق بين ثلاثة مصطلحات رئيسية، هي: التهرب الضريبي، والتخطيط الضريبي، والتجنب الضريبي.

حيث يتضمن التخطيط الضريبي باعتباره وسيلة لتحقيق وفورات ضريبية للممول تؤدي إلى تعظيم العائد بعد الضريبة، وذلك بالعمل على تنظيم أوضاع الممول على المدى الطويل، من خلال استراتيجيات بعيدة المدى لا تجرمها القوانين، وذلك باتباع والالتزام بكافة الأحكام القانونية والإدارية التي تنظم عملية التحاسب الضريبي (بدوي وزكي، 2016)، وهذا يعني أن التخطيط الضريبي لا يتعارض مع الهدف الضريبي ويكون مقبولاً، ولكن من الممكن أن يؤدي التخطيط الضريبي إلى توزيع غير عادل للعبء الضريبي.

أما بالنسبة للتهرب الضريبي فيقصد به استخدام الممول لأساليب مشروعه قانوناً بهدف تخفيض مقدار الضريبة المستحقة عليه بدون وجود عمليات مخططة، بل يعمل على تهرب الوقائع الضريبية فيقتصرها على بعض المعاملات دون الآخر (محمود، 2017) وبالتالي يشير مصطلح التهرب الضريبي إلى تخفيض المدفوعات الضريبية بصورة قانونية، لذلك فإن الأنشطة المرتبطة بالتهرب الضريبي ليست أنشطة مسؤولة اجتماعياً، فالتهرب الضريبي لا يغير من حال الممول ولكنه يجعل الحصيلة الضريبية في وضع أسوأ. (راشي، 2003)

أما بالنسبة للتهرب الضريبي وهو محور هذا البحث فهو تصرف أو سلوك مخالف للقانون الضريبي، بحيث يقوم الممول بتقديم بيانات غير صحيحة لغرض التهرب الضريبي، وبالتالي يعرض من يسلك هذا السلوك للتعرض لعقوبات مالية وجنائية في حال تم اكتشافه (محمود، 2017) وبالتالي يؤدي إلى تخفيض المدفوعات الضريبية بشكل غير قانوني من خلال إخفاء البيانات أو الخداع أو تدمير السجلات أو تقديم إقرار ضريبي خاطئ.

النظريات المفسرة لممارسات التهرب الضريبي في ضوء المسؤولية المجتمعية للشركات:

يمكن تقسيم النظريات التي تحاول تفسير ممارسات التهرب الضريبي في ضوء المسؤولية المجتمعية للشركات إلى خمس فئات أساسية، الفئة الأولى تفترض أن المسؤولية المجتمعية للشركات هي جزء من ثقافة الشركة وبالتالي تؤثر على سلوك التهرب الضريبي، أما الفئة الثانية على مدخل إدارة المخاطر حيث ينظر للمسؤولية المجتمعية للشركات كأحد آليات إدارة المخاطر لتهرب الأضرار التي قد تلحق بسمعة الشركة نتيجة أي أحداث سلبية أو تصرفات سلبية خاصة بالشركة، والفئة الثالثة تأخذ في الاعتبار الموارد المعطلة المتاحة للشركة، وتقوم الشركة بتخصيصها على الأنشطة المتنافسة، ومنها أنشطة المسؤولية للشركات، أما النظرية الرابعة وهي نظرية القيمة المشتركة، وأخيراً الفئة الخامسة تعتمد على نظرية الشرعية.

وقد قامت العديد من الدراسات السابقة بفحص العلاقة بين التهرب الضريبي وأنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات. فقد درس كل من (Al Lawati & Hussainey, 2021) وأوضحا بشكل تجريبي أن الشركات التي كان لديها مشاركة أعلى في المسؤولية المجتمعية للشركات هي أقل عرضة للتهرب الضريبي. فيما قام (Watson, 2015) بقياس اتجاه التهرب الضريبي بوصفه الفرق بين الربح قبل الضريبة والدخل الخاضع للضريبة، والفرق بين الربح قبل الضريبة والذي لا يمكن تفسيره من خلال إجمالي الاستحقاق والدخل الخاضع للضريبة ومعدل الضريبة النقدية الفعالة، وفي سياق ذلك لم تظهر الشركات ذات المشاركة الأعلى في أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات أي فرق كبير عن الشركات ذات المشاركة الوسطى من حيث اتجاه التهرب الضريبي، في حين الشركات التي كانت أكثر ميلاً إلى التهرب الضريبي هي الشركات ذات المشاركة الأدنى في المسؤولية المجتمعية للشركات. في دراسة (سعادة والخالدي، 2019) بعنوان واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الفلسطينية وسبل توجهها نحو دعم

التنمية البشرية والتي سعت إلى التعرف على واقع برامج المسؤولية الاجتماعية في فلسطين ودراسة الاستراتيجيات التي تطبقها الشركات الفلسطينية وعلاقة هذه البرامج مع خدمات الحماية الاجتماعية التي تقوم بها السلطة الفلسطينية، وأظهرت هذه الدراسة أنه مع ازدياد أعداد الفقراء فإن المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها الشركات الفلسطينية بوصفها مصدر تمويل محلي فإن الشركات الفلسطينية تؤدي دوراً مهماً في هذا التمويل وضرورة توفير بيئة محفزة للقطاع الخاص الفلسطيني ليقوم بدوره. وهناك العديد من الدراسات العربية التي درست هذا الجانب كدراسة (عليان، 1994) هذه الدراسة التي أجرت على الشركات المساهمة المدرجة في سوق عمان المالي لدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فلسفة اتجاه المسؤولية الاجتماعية في قطاع الصناعة والخدمات في حين هناك فلسفة واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين وقطاع البنوك.

ولفهم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتهرب الضريبي كانت دراسة (محمود، 2017) حيث توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية مازال مفهوماً مثيراً للجدل ومحل اهتمام ودراسة في الفكر المحاسبي، وهناك اتجاهات متباينة في تحديد مجالات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات .

وفي محاولة لفحص تأثير أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات على استجابة السوق لأخبار التهرب الضريبي، أظهرت نتائج دراسة (Kovermann & Velte, 2021) وجود علاقة سلبية بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمبالغ المقدرة للتهرب الضريبي. كما دعمت النتائج العلاقة السببية بينها وبين استجابات السوق للتهرب الضريبي في الماضي، مما يعني أن رد فعل السوق السلبي للتهرب الضريبي يمكن أن يتم تخفيفه من خلال أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات.

تطوير الفرضيات:

تتبع الشركات العديد من الأساليب من أجل رفع قيمتها ومن ضمنها التهرب الضريبي وذلك لخفض عبء النفقات الضريبية للشركات. فالشركات لديها حوافز للتهرب من الضرائب من خلال الفرق الضريبي الكتابي. ولكن قد تتحمل الشركات تكاليف ضريبية مباشرة وتكاليف غير ضريبية. إذا أصبح من الواضح أنها متورطة في التهرب الضريبي من قبل السلطات الضريبية (Blue et al, 2019). كما أنه قد تعاني الشركات أو قد يلحق الضرر بقيمة الشركة وهذا ما تتهرب منه أو تخافه الشركات حيث يُعتبر جوهر وجودها وخاصة تلك الشركات التي تبحث عن الاستدامة على المدى الطويل (Alm & Malézieux, 2021). فمن المتوقع أن يكون لأخبار التهرب الضريبي تأثير سلبي على صورة الشركة وخاصة تلك الشركة التي تشارك في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات. من ناحية أخرى، قد يكون للشركات التي تشارك بشكل سلبي في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات ضرر أقل لصورته المستقرة. نظراً لهذا الضرر، قد لا تتمكن الشركات العاملة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من التهرب الضريبي. لذلك، تفترض الدراسة الحالية أن هناك علاقة سلبية بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية والتهرب الضريبي (Kovermann & Velte, 2021). لذلك فإن الشركات التي تشارك بنشاط في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات أقل عرضة للتهرب من الضرائب. ومع ذلك، ليس من المؤكد أن الشركات الأقل مشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات هي أكثر عرضة للتهرب من الضرائب. وفي هذا السياق سيتم اختبار الفرضية الآتية:

• H1: أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تؤثر على التهرب الضريبي.

في الدراسة الحالية، يتم تصنيف النسبة المالية إلى نوعين حيث تؤثر على صنع القرار لمستخدمي المعلومات. إذ تختلف النسبة المالية للشركات ذات المسؤولية الاجتماعية عن تلك الشركات التي لا تتبنى المسؤولية الاجتماعية. وفي هذه الدراسة يتم الافتراض أن هذه النسب المالية قد تكون مؤشراً على التهرب الضريبي للشركات. وهذه النسب هي معدل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية والتي تشير إلى قدرة الشركة على تحقيق الربح ويتأثر بالأداء التشغيلي. حيث يُعتقد أن الشركات الربحية لها علاقة إيجابية مع التهرب الضريبي، لذلك من الممكن أن ترغب في تقليل التدفق النقدي الناتج عن زيادة الأرباح.

قياس التهرب الضريبي:

يتم قياس التهرب الضريبي في الشركات الفلسطينية باستخدام فرق الضريبة الدفترية. ويعرّف فرق الضريبة الدفترية بزيادة الأرباح المبلغ عنها أو الانخفاض في الضرائب بسبب التهرب الضريبي، ويمكن تعريف فرق الضريبة الدفترية أيضاً بالفرق بين الدخل المبلغ عنه في الدفاتر والدخل الفعلي الخاضع للضريبة في فترة معينة. بالتالي، يمكن استخدام فرق الضريبة الدفترية

كأداة قياس للتهرب الضريبي للشركات المدرجة في بورصة فلسطين. حيث أثبتت الدراسات السابقة أن هناك فرقا واضحا في فرق الضريبة الدفترية بين الشركات التي تتهرب ضريبياً والشركات التي لا تتهرب من دفع الضريبة (Rahman & Leqi, 2021). المعادلة الآتية تبين طريقة حساب فرق الضريبة الدفترية بحيث تقسم الفرق الربح المحاسبي على الربح الخاضع للضريبة على إجمال الأصول:

المعادلة (1):

$$BTD = \frac{AI - TI}{TAS}$$

المعادلة (2):

$$BTD_{it} = \beta_1 CF_{it} + \epsilon_{it}$$

حيث (BTD) هي فرق الضريبة الدفترية، و (AI) هي الربح المحاسبي، و (TI) هي الربح الخاضع للضريبة، و (TAS) فهي صافي الأصول للشركات، و (CF) هو إجمالي الاستحقاقات وهو الفرق بين الربح المحاسبي والتدفقات النقدية التشغيلية، ويعبر عنه بالمعادلة (صافي الدخل - الأنشطة التجارية من التدفقات النقدية) إجمالي الأصول، أما (ε) مصطلح الخطأ.

قياس المسؤولية المجتمعية للشركات:

لقياس المسؤولية المجتمعية للشركات تم تبني الذي تم تطويره في دراسة (Saleh et al, 2021) والذي يعتمد على المسؤولية المجتمعية فقط دون المسؤولية البيئية. ويرجع السبب بذلك لبيئة الأعمال في فلسطين بسبب الظروف السياسية والاحتلال الإسرائيلي والذي يعتبر سبباً أساسياً لانخراط الشركات في المسؤولية المجتمعية، وتقديم المساعدات الخيرية. بناء على ذلك، تم جمع البيانات عن طريق تحليل المحتوى لاستخراج مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين (Saleh et al, 2022). يساعد تحليل المحتوى الباحثين في تحديد المفاهيم الرئيسية والأفكار الرئيسية في النص، ويتيح لهم فهم وتحليل البيانات والمعلومات بشكل أفضل (Saleh et al; 2021) ويعتبر استخدام طريقة عد الجمل هي الأنسب في تحليل المحتوى وذلك لأنها الطريقة الأكثر سهولة ودقة من عدد الكلمات (Abor, 2007). بالنسبة، تستخدم هذه الدراسة طريقة عد الجمل الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

أما الجمل التي تعكس المسؤولية المجتمعية، فهي انخراط الشركات بالأنشطة المتعلقة بالتبرعات، ودعم التعليم، ودعم خدمات الرعاية الصحية، وإمدادات المياه، والتدريب على اكتساب المهارات، ورعاية المرافق الترفيهية، ومكافحة الفساد، والعلاقات مع السكان المحليين، والأنشطة الخيرية، والمنح الدراسية (Saleh et al, 2021) وتعتمد هذه الدراسة طريقة نهج ثنائي التفرع لتسجيل الإفصاح عن الأنشطة المذكورة أعلاه، وتحصل الشركة على رقم 1 إذا تم الإفصاح عن العناصر المشمولة، وتحصل الشركة على رقم 0 لغير ذلك.

تصميم النموذج:

تختبر هذه الدراسة أثر المسؤولية المجتمعية للشركات الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين على التهرب الضريبي من خلال فرق القيمة الدفترية (فرق الأرباح المحاسبية والدخل الخاضع للضريبة)، من خلاله تم تصميم المعادلة الآتية:

$$BTD_{it} = \beta_1 CSR_{it} + \beta_2 ROE + \beta_3 ROA + \epsilon_{it}$$

حيث (BTD) فرق الضريبة الدفترية والذي يمثل التهرب الضريبي، (CSR) المسؤولية المجتمعية للشركات، (ROE) العائد على حقوق المساهمين، و (ROA) العائد على الأصول.

حدود الدراسة:

تشمل هذه الدراسة 21 شركة مدرجة في بورصة فلسطين من 2016-2023، وتم استثناء سنة 2020 وذلك لتأثير الوباء العالمي كورونا على القوائم المالية وعلى الأرباح والإفصاحات. تم اختيار سنة 2023 كأحدث سنة لها بيانات منشورة. في حين تم اختيار سنة 2016 أنها الأكثر إفصاحاً من السنوات السابقة فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية. حيث كانت السنوات السابقة ل 2016 ضعيفة جداً في الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية للشركات. وهذه العينة تتكون من جميع الشركات غير المالية

المدرجة في بورصة فلسطين والتي تنقسم من قطاعين: قطاع الخدمات (10 شركات)، وقطاع الصناعة (11 شركة). وتم استثناء الشركات المالية (البنوك والتأمين والاستثمار)، إذ إن لها هيكلًا ماليًا وإداريًا مختلفًا، ولها أيضًا قوانين وتعليمات مختلفة ولا يمكن تحليلها في نموذج منفرد.

محددات الدراسة:

- واجهت الدراسة بعض المحددات في دراسة المسؤولية المجتمعية والتهرب الضريبي، والتي يمكن تلخيصها بالآتي:
1. كان هناك صعوبة في الحصول على البيانات حول المسؤولية المجتمعية لبعض الشركات وذلك لضعف الإفصاح في فلسطين.
 2. كان هناك صعوبة في تحديد ما إذا كانت المسؤولية المجتمعية للشركات هي السبب المباشر في تغيير سلوك الشركات فيما يتعلق بالتهرب الضريبي أم إنها مجرد علاقة زمنية وليس علاقة سببية.
 3. قد تكون هناك متغيرات أخرى محتملة وغير معروفة تؤثر على العلاقة بين المسؤولية المجتمعية والتهرب الضريبي.

نتائج التحليل:

سيتناول هذه القسم الوصف الإحصائي للبيانات خلال سنوات عينة الدراسة، بالإضافة لاختبار مصفوفة الارتباط للكشف عن مشاكل التعددية الخطية، وسيتم في هذه القسم أيضًا تحليل الانحدار، ومناقشة نتائج هذه الدراسة.

الوصف الإحصائي للبيانات:

يمثل الجدول (1) الوصف الإحصائي لعينة الدراسة، كما ذكر سابقًا، تم جمع البيانات لـ 7 سنوات 2016-2023 باستثناء سنة 2020 والتي أثر الوباء العالمي كورونا عليها بشكل جوهري. وتم جمع هذه البيانات للشركات غير المالية (خدمات وصناعية) وعددها 21 شركة. بالتالي، عدد مشاهدات هذه الدراسة هي 147 سنة/ شركة.

الجدول (1): وصف العينة

Std. Dev	Max	Min	Mean	Observations	Variable
0.024	0.280	-0.239	0.020-	147	BTD
0.012	1	0	0.61	147	CSR
0.582	0.36	-0.40	0.220	147	ROE
1.8749	0.40	-0.12	0.041	147	ROA
0.024	0.280	-0.239	0.020-	147	BTD
0.012	1	0	0.61	147	CSR
0.582	0.36	-0.40	0.220	147	ROE
1.8749	0.40	-0.12	0.041	147	ROA

كان متوسط فرق الضريبة الدفترية (-0.020)، والحد الأدنى (-0.239) أما الحد الأعلى فكان (0.280). أما العامل المستقل المسؤولية المجتمعية المتمثل بالمسؤولية المجتمعية للشركات فكان المتوسط (0.61)، وهذا يعني أن متوسط الشركات التي تفصح عن المسؤولية المجتمعية (61%)، ويعني أن أكثر من نصف الشركات تتخبط بالأنشطة المجتمعية للشركات. من جهة أخرى، كان متوسط العائد على حقوق الملكية (2%) للشركات الصناعية والخدمية في سنوات العينة. بالمقارنة مع نسب الصناعة (18% تقريباً) يعتبر (2%) نسبة منخفضة جداً؛ إذ إن عائد حقوق الملكية للشركة أقل من المتوسط، مما يشير إلى أداء مالي ضعيف مقارنة بنظرائها في الصناعة. أما بالنسبة لمتوسط العائد على الأصول (ROA)، فكان (4%)، لكن هذه النسبة أيضاً أقل من نسب الصناعة، وتدل هذه النسب على أن أداء الشركات الفلسطينية ضعيف. قد يرجع السبب إلى أن فلسطين من الدول النامية التي لوضعها السياسي أثر على الاستثمارات الخارجية مما يؤثر سلباً على الأداء. 4.2 الاختبارات التشخيصية.

جدول رقم (2). مصفوفة الارتباط

Variable	1	2	3	4
BTD (1)	1			
CSR (2)	0.1028	1		
ROE (3)	0.3972	0.5877*	1	
ROA (4)	-0.1225*	0.0704	0.0218	1

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (2) أن أعلى ارتباط قيمته 85.77% بين المسؤولية المجتمعية للشركات والعائد على حقوق الملكية، وهذا الارتباط إيجابي. تعتبر هذه النسبة عند بعض الباحثين مقبولة حيث إنها لا تزيد عن 80% (Gujarati, 2004). وللتأكيد على عدم وجود مشكلات خطية متعددة، فقد تم أداء اختبار (VIF)، وكانت أعلى قيمة (6.37) أي أقل من (10) والذي يعتبر مؤشراً على عدم وجود مشكلات خطية متعددة.

بالإضافة إلى ذلك، ولضمان سلامة البيانات وخلوها من مشاكل التوزيع الطبيعي تم إجراء اختبار (Doornik-Hansen)، وكانت نتيجة اختبار النموذج الأول (199). وتدل هذه النتيجة على أنه لا يوجد مشاكل ذات دلالة إحصائية مهمة تدل على مشاكل التوزيع الطبيعي للبيانات، حيث إن $(2Prob > chi)$ في النموذج زادت عن 5%، وهو المستوى الهام الذي يدل على وجود مشاكل في التوزيع الطبيعي (Gujarati, 2004)، والزيادة عن (5%) يدل على أن توزيع البيانات طبيعي (Normally Distributed). من جهة أخرى، تم إجراء اختبار (Breusch-Pagan / Cook-Weisberg test for heteroskedasticity) لفحص ثبات تباين الخطأ العشوائي، وكانت نتيجة الاختبار $(2Prob > chi=0.189)$ ، وتدل هذه النتيجة (أقل من 5%) على عدم وجود مشاكل تباين الخطأ العشوائي.

تحليل الانحدار ومناقشة النتائج:

الجدول رقم (3) يبين نتائج نموذج الدراسة؛ حيث يعتبر مؤشر التهرب الضريبي (BTD) العامل التابع، والمسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) العامل المستقل في هذه الدراسة. استخدمت هذه الدراسة العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) عوامل ضابطة. ويشير النموذج إلى أن العوامل المستقلة لها قوة تفسير قوية تعادل (47.1%)، أي أن العوامل المستقلة تفسر تقريباً (52%) من العامل التابع، حيث أن R^2 تساوي (0.0471). ويلاحظ من خلال الجدول أن عدد مشاهدات الدراسة هي 147 شركة/سنة. وبسبب انخفاض عدد الشركات تم تحليل نموذج الدراسة بنموذج التأثيرات العشوائية (Fixed Effect)، وذلك من أجل تفادي مشكلة ترابط المتغيرات في البيانات (Endogeneity Issue) الذي يجعل من الصعب تحليل العلاقات بينها بشكل دقيق (Saleh, et al, 2021).

افتترضت فرضية الدراسة وجود علاقة هامة بين المسؤولية المجتمعية للشركات والتهرب الضريبي. وبناء على نتائج الجدول رقم (2) تبين أن العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للشركات تحديداً المسؤولية المجتمعية تقلل من التهرب الضريبي في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين. يرجع السبب في ذلك إلى الهدف الأساسي من تطبيق المسؤولية المجتمعية للشركات، وهو تعزيز السمعة والثقة لجذب المستثمرين، والتي يمكن ترجمة هذه الثقة إلى مساءلة وتدقيق أكبر مما يبعد الشركات من التهرب الضريبي (Kovermann & Velte, 2021). من جهة أخرى، تهتم الشركات التي تفصح عن المسؤولية المجتمعية للشركات بموضوع الإفصاح عالي الجودة في التقارير المالية، حيث جودة الإفصاح تقلل من انخراط الشركات في استراتيجيات التهرب الضريبي (Mohanadas et al, 2020). غالباً ما تتضمن المسؤولية الاجتماعية للشركات إفصاحاً عن النشاطات المجتمعية التي تقوم بها الشركة، وأيضاً معلومات حول الأداء المالي وعملياتها التشغيلية. هذه الشفافية والمستوى العالي من الإفصاح يجعل من الصعب على الشركة إخفاء أنشطة التهرب الضريبي.

جدول رقم (3) تحليل نتائج نموذج الانحدار المتعدد

p-value	t-value	Coef.	BTD
***0.002	-3.16	-0.0681	CSR
***0.001	-4.01	-0.1814	ROA
.681	0.41	0.018	ROE

p-value	t-value	Coef.	BTD
.220	1.23	0.031	Constant
147.00	Number of obs	0.471	R-squared
.000	Prob > F	33.47	F-test
*** p<.01، ** p<.05، * p<.1			

بالإضافة إلى ذلك، من منظور نظرية أصحاب المصالح (Friedman & Miles, 2002)، قد يقوم أصحاب المصالح بما فيهم المستثمرون والعملاء والموظفون بالضغط على الشركات للتصرف بمسؤولية والامتثال بأخلاقيات العمل. بالتالي، يمكنهم الدفاع عن ممارسات الضريبة بشكل عادل والتدقيق على سلوكيات الشركات من النواحي الضريبية. ومن جهة أخرى، غالباً ما تتضمن المسؤولية المجتمعية للشركات التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومات والمنظمات غير الحكومية والشركات الأخرى. من خلال الشراكات والتعاون، يمكن للشركات العمل مع المنظمين والجهات الفاعلة الأخرى لتحسين الامتثال الضريبي وتقليل التهرب الضريبي. يمكن أن يؤدي هذا الجهد الجماعي إلى تطوير أنظمة أقوى، وتبادل أفضل الممارسات لمكافحة التهرب الضريبي بشكل فعال (Pratiwi & Siregar, 2019). تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (Scarpa & Signori, 2023)، حيث تخلق المسؤولية الاجتماعية للشركات ثقافة أخلاقية داخل الشركة، وهذا يعني أن الموظفين هم أكثر عرضة للتحدث عن أنشطة الشركة، وهذا بدوره يقلل من إمكانية التهرب الضريبي في الشركة. أما بالنسبة للعوامل الضابطة، فكما يبين جدول رقم (3) أن العائد على الأصول يؤثر بشكل مهم وسلب على التهرب الضريبي. فقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الشركات ذات الربحية المرتفعة تطلب مزيداً من التدقيق والشفافية، مما يدفع الشركات إلى ممارسات ضريبية أكثر امتثالاً. من جهة أخرى، يبين الجدول رقم (3) أن العائد على حقوق الملكية لا يؤثر على التهرب الضريبي في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن التهرب الضريبي غالباً ما ينطوي على التلاعب بالبيانات المالية لتقليل الدخل الخاضع للضريبة. يمكن أن تشمل هذه التلاعبات تضخم النفقات وزيادة المصاريف أو تأجيل الإيرادات، بحيث يمكن أن تؤثر هذه الممارسات على الأرباح المعلنة للشركة والمركز المالي لها والتي تؤثر بشكل غير مباشر على العائد على حقوق الملكية، ومع ذلك فإن هذا التأثير هو نتيجة للتلاعب نفسه، وليس له علاقة مباشرة بين العائد على حقوق الملكية والتهرب الضريبي.

الخاتمة والتوصيات:

بناءً على الدراسة التي أجريت حول الارتباط بين مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) وظاهرة التهرب الضريبي في قطاع الخدمات والمال في سوق الأوراق المالية الفلسطينية خلال الفترة من 2016 إلى 2023، يُمكن الاستنتاج منها أن هناك أدلة تدعم فرضية أن المسؤولية المجتمعية للشركات يمكن أن تقلل من حدوث التهرب الضريبي. تشير نتائج البحث إلى أن مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات تتسم بالقدرة على المساهمة بشكل غير مباشر في تقليل التهرب الضريبي من خلال آليات مثل تعزيز السمعة والثقة، وتعزيز مستويات الشفافية والمساءلة، وفرض ضغط على أصحاب المصلحة، والامتثال للقوانين والأنظمة التنظيمية، وتعزيز التعاون بين الأطراف المعنية.

كشفت نتائج التحليل عن وجود علاقة بين ممارسات المسؤولية المجتمعية للشركات القوية وانخفاض مستويات التهرب الضريبي بين الشركات في القطاع المالي وقطاع الخدمات. أظهرت الشركات التي شاركت بنشاط في مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات، مثل: نفقات المسؤولية المجتمعية للشركات، وتقارير المسؤولية المجتمعية للشركات، وبناء سمعة إيجابية، مستويات أعلى من الامتثال الضريبي وكانت أقل عرضة للانخراط في ممارسات التهرب الضريبي.

هذه النتائج لها آثار هامة، حيث توصي واضعي السياسات والمنظمين في سوق الأوراق المالية الفلسطينية إدراك إمكانات المسؤولية المجتمعية للشركات في الحد من التهرب الضريبي والنظر في تعزيز ممارسات المسؤولية المجتمعية للشركات وتحفيزها بين الشركات في القطاع المالي والخدمي. يمكن أن يساهم تعزيز الشفافية والمساءلة والتعاون بين أصحاب المصلحة في ثقافة الامتثال الضريبي وردع الشركات عن الانخراط في ممارسات التهرب الضريبي. من جهة أخرى، توصي هذه الدراسة الأبحاث المستقبلية بالنظر لمتغيرات أخرى قد يكون لها أثر مختلف على الالتزام الضريبي، مثل: هيكل الملكية للشركات، وأيضاً

قد يكون لهذه العلاقة أثر متغير وسيط يجب أخذه بعين الاعتبار شكر وتقدير: "يتقدم الباحث بالشكر والتقدير من جامعة فلسطين التقنية خضوري على ما تقدمه في دعم البحث العلمي".

المصادر والمراجع العربية

- إلياس، ألبداني، وعبدالله، علي. (2012): المنظمة المعاصرة بين إشكالية الوصول للأهداف الاستراتيجية وتحقيق المسؤولية المجتمعية في ظل التحديات الراهنة. ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة بشار. الجزائر
- الخطيب، خالد. (2003). "التهرب الضريبي". مجلة جامعة دمشق. 16(2)، 6، 157.
- الحربي، عوض. (2012). خريطة طريق لبناء استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات. المجلة الاقتصادية، الشركة السعودية للأبحاث والنشر. العدد 6887. الرياض. السعودية.
- الحمدي، فؤاد، محمد حسين. (2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك. أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية. ص 40. العراق.
- خلف، خالد. (2012). أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية. المجالات الأكاديمية العلمية العراقية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. 31، (324-281). كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العراق.
- راشي، طارق. (2013). دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال. بحث منشور. جامعة محمد الشريف. الجزائر.
- سعادة، إيمان، رجا الخالدي. (2019). واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الفلسطينية وسبل توجيهها نحو دعم التنمية الاجتماعية. 70 (5) 63-65، رام الله. فلسطين. الرابط: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
- الصكبان، عبد العال. (1972). مقدمة في علم المالية العامة والمالية العامة في العراق، الطبعة الأولى، بغداد، 18، (20)، 216.
- عبد السلام، محمد. (1968). "دراسة في مقدمة علم الضريبة". دار المعارف. القاهرة. الطبعة الثانية، المجلد 587. العدد 12.
- عليان، فتحي. (2015). قياس مدى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات المساهمة العامة دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. رسالة ماجستير منشورة جامعة الأزهر، غزة. فلسطين.
- عيران، رقية. (2014). المسؤولية الاجتماعية للشركات الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية. القائم بأعمال مسؤول العلاقات العامة سوق فلسطين للأوراق المالية، الرابط: WWW.P-S-E.COM تم الاسترجاع بتاريخ 19\4\2014م.
- الفيحان، إيثار عبدالهادي، وألبز، كلثوم. (2012). دور المنظمات الريادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية. ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة بشار. الجزائر.
- محمود، عمرو السيد زكي. (2017). دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وممارسة التهرب الضريبي. دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بسوق الأوراق المالية في مصر. الفكر المحاسبي. مصر
- مليجي، عبدالحكيم. (2018). تحليل العلاقة بين الاحتفاظ بالنقدية والمسؤولية الاجتماعية والتهرب الضريبي وأثرها على قيمة الشركة: أدلة عملية من بيئة الأعمال المصرية. رسالة ماجستير منشورة. جامعة عين شمس. مصر.

References

- Abdul Salam, M. (1968). A Study in the Introduction to Tax Science (in Arabic). *Dar Al-Maaref. Cairo* (Second edition, 587(12)).
- Abor, A. J. (2007). Corporate governance and financing decisions of Ghanaian listed firms. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 7(1), 83-90.
- Al-Fayhan, I. A., & Albaz, K. (2012). The Role of Entrepreneurial Organizations in Achieving Social Responsibility (in Arabic). Paper presented at the Third International Conference on Business Organizations and Social Responsibility. Institute of Economic and Management Sciences, University of Bchar, Algeria.
- Al-Harbi, A. (2012). Roadmap for Developing Corporate Social Responsibility Strategy (in Arabic). *Al-Iqtisadiyah Journal, Saudi Research and Publishing Company*, Issue 6887, Riyadh, Saudi Arabia.
- Al-Hamdi, F., & Mohammed, H. (2003). Marketing Dimensions of Organizational Social Responsibility and Their Impact on Consumer Satisfaction (in Arabic). Doctoral Dissertation, College of Management and Economics, Al-Mustansiriya University, p. 40. Iraq.

- Alian, F. (2015). Measuring the Adoption of Corporate Social Responsibility by Public Shareholding Companies: An Empirical Study on Companies Listed on the Palestine Stock Exchange (in Arabic). Published Master's Thesis, Al-Azhar University, Gaza, Palestine.
- Alm, J., & Malézieux, L. (2021). 40 years of tax evasion games: a meta-analysis. *Experimental Economics*, 24, 699-750.
- Alsaadi, W. (2020). Financial-tax reporting conformity, tax avoidance and corporate social responsibility.
- Al-Sukban, A. (1972). Introduction to Public Finance and Public Finance in Iraq (in Arabic). *First edition*. Baghdad, 20(18), 216.
- Ayyran, R. (2014). Corporate Social Responsibility: A National Social Duty and Voluntary Initiatives. Acting Head of Public Relations, Palestine Stock Exchange (in Arabic). Retrieved on April 19, 2014, from www.p-s-e.com.
- Elias, A., Al-Aidani, A., & Abdullah, A. (2012). Contemporary Organization: The Dilemma of Achieving Strategic Goals and Corporate Social Responsibility Amid Current Challenges (in Arabic). Paper presented at the Third International Conference on Business Organizations and Social Responsibility. Institute of Economic and Management Sciences, University of Bchar, Algeria.
- Friedman, A. L., & Miles, S. (2002). Accounting responsibility: Developing stakeholder theory. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 18(3), 639-659.
- Khalaf, K. (2012). The Impact of Strategic Orientation on Achieving Social Responsibility: An Empirical Study in Jordanian Commercial Banks (in Arabic). *Iraqi Academic Scientific Journals*, Baghdad College of Economics Journal, 31, 281-324.
- Khateeb, K. (2000). Tax Evasion (in Arabic). *Damascus University Journal*, 2(16), 157.
- Mahmoud, A. (2017). Investigating the Relationship Between Corporate Social Responsibility and Tax Evasion Practices: An Empirical Study on Companies Listed on the Stock Exchange in Egypt (in Arabic). *The Accounting Thought Journal*, Egypt.
- Meligi, A. (2018). Analyzing the Relationship Between Cash Holdings, Corporate Social Responsibility, Tax Avoidance, and Their Impact on Firm Value: Empirical Evidence from the Egyptian Business Environment (in Arabic). Published Master's Thesis, Ain Shams University, Egypt.
- Mogielnicki, R. (2019). Value-added tax in Gulf Arab states: Balancing domestic, regional, and international interests. *The Arab Gulf States Institute in Washington*, 26.
- Montenegro, T. M. (2021). Tax evasion, corporate social responsibility and national governance: A country-level study. *Sustainability*, 13(20), 11166.
- O'Connor, Melvin C. (2019). "On the usefulness of financial ratios to investors in common stock." *The Accounting Review*, 48(2), 339-352.
- Ongsakul, V., Jiraporn, N., & Jiraporn, J., & Vongsakul. (2020). Exploring how independent directors view CSR inequality using a quasi-natural experiment. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 20(6), 1159-1172.
- Ouchida, Y., & Fukuda, N. (2020). Corporate social responsibility (CSR) and the environment: Does CSR increase emissions? *Energy Economics*, 92, 104933.
- Pratiwi, I. S., & Siregar, S. V. (2019). The effect of corporate social responsibility on tax avoidance and earnings management: The moderating role of political connections. *International Journal of Business*, 24(3), 229-248.
- Rahman, J. M., & Leqi, L. I. (2021). Corporate social responsibility (CSR): focus on tax avoidance and financial ratio analysis. *Accountancy Business and the Public Interest*.
- Rashi, T. (2013). The Role of Adopting a Social Responsibility Approach in Creating and Strengthening Entrepreneurship and Competitiveness of Business Organizations (in Arabic). Published Research. Mohamed Cherif University, Algeria.
- Rezaei, S., & Blue, G. (2019). A model for impact of the selected dimensions of corporate social responsibility on avoidance and tax evasion. *Financial Accounting Research*, 11(4), 111-130.
- Saadah, I., & Raja, A. (2019). The Status of Corporate Social Responsibility in Palestinian Companies and Ways to Direct It Towards Supporting Social Development (in Arabic). *Palestinian Economic Policy Research Institute (MAS)*, 70(5), 63-65. Ramallah, Palestine.

- Saleh, M. W. A., Zaid, M. A. A., Shurafa, R., Maigoshi, Z. S., Mansour, M., & Zaid, A. (2021). Does board gender enhance Palestinian firm performance? The moderating role of corporate social responsibility. *Corporate Governance*, 21(4), 685-701. [DOI Link]
- Saleh, M. W., Eleyan, D., and Maigoshi, Z. S. (2022). Moderating effect of CEO power on institutional ownership and performance. *EuroMed J. Bus. ahead-of-print*.
- Salim, A. S., & Abdullsh, Mohandas L. K. (2020). CSR and tax aggressiveness of Malaysian listed companies: evidence from an emerging economy. *Social Responsibility Journal*, 16(5), 597-612.
- Scarpa, F., & Signori, S. (2023). Understanding corporate tax responsibility: a systematic literature review. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 14(7), 179-201.
- Tasnia, M., Syed Jaafar AlHabshi, S. M., & Rosman, R. (2021). The impact of corporate social responsibility on stock price volatility of the US banks: A moderating role of tax. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 19(1), 77-91.
- Veite, P., & Kovermann, J. (2021). CSR and tax avoidance: A review of empirical research. *Corporate Ownership and Control*, 18(2), 20-39.
- Watson, L. (2015). Corporate social responsibility, tax avoidance, and earnings performance. *The Journal of the American Taxation Association*, 37(2), 1-21.

and clarify to them the consequences of listing them in the research. The researcher has also to maintain confidentiality and commit to state the results of his/her research in the form of statistical data analysis to ensure the confidentiality of the participating individuals.

Seven- Intellectual Property Rights:

1. The editorial board confirms its commitment to the intellectual property rights.
2. Researchers also have to commit to the intellectual property rights.
3. The research copyrights and publication are owned by the Journal once the researcher is notified about the approval of the paper. The scientific materials published or approved for publishing in the Journal should not be republished unless a written acknowledgment is obtained by the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
4. Research papers should not be published or republished unless a written acknowledgement is obtained from the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
5. The researcher has the right to accredit the research to himself, and to place his name on all the copies, editions and volumes published.
6. The author has the right to request the accreditation of the published papers to himself.

Five- Peer Review & Publication Process:

All research papers are forwarded to a group of experts in the field to review and assess the submitted papers according to the known scientific standards. The paper is accepted after the researcher carries out the modifications requested. Opinions expressed in the research paper solely belong to their authors not the journal. The submitted papers are subject to initial assessment by the editorial board to decide about the eligibility of the research and whether it meets the publication guidelines. The editorial board has the right to decide if the paper is ineligible without providing the researcher with any justification.

The peer review process is implemented as follows:

1. The editorial board reviews the eligibility of the submitted research papers and their compliance with the publication guidelines to decide their eligibility to the peer review process.
2. The eligible research papers are forwarded to two specialized Referees of a similar rank or higher than the researcher. Those Referees are chosen by the editorial board in a confidential approach. They are specialized instructors who work at universities and research centers in Palestine and abroad.
3. Each referee must submit a report indicating the eligibility of the research for publication.
4. In case the results of the two referees were different, the research is forwarded to a third referee to settle the result and consequently his decision is considered definite.
5. The researcher is notified by the result of the editorial board within a period ranging from three to six months starting from the date of submission. Prior to that, the researcher has to carry out the modifications in case there are any.

Six- Scientific Research Ethics:

The researcher must:

1. Commit to high professional and academic standards during the whole process of conducting research papers, from submitting the research proposal, conducting the research, collecting data, analyzing and discussing the results, and to eventually publishing the paper. All must be conducted with integrity, neutralism and without distortion.
2. Acknowledge the efforts of all those who participated in conducting the research such as colleagues and students and list their names in the list of authors, as well as acknowledging the financial and morale support utilized in conducting the research.
3. Commit to state references soundly, to avoid plagiarism in the research.
4. Commit to avoid conducting research papers that harm humans or environment. The researcher must obtain in advance an approval from the University or the institutions he/she works at, or from a committee for scientific research ethics if there is any, when conducting any experiments on humans or the environment.
5. Obtain a written acknowledgement from the individual/individuals who are referred to in the research,

ogy, and the main conclusions. The researcher is also to provide no more than six keywords at the end of the abstract which enable an easy access in the database.

11. The researcher has to indicate if his research is part of a master thesis or a doctoral dissertation as he/she should clarify this in the cover page, possibly inserted in the footnote.
12. The research papers submitted to the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research will not be returned to the researchers whether accepted or declined.
13. In case the research does not comply with the publication guidelines, the deanship will send a declining letter to the researcher.
14. Researchers must commit to pay the expenses of the arbitration process, in case of withdrawal during the final evaluation process and publication procedures.
15. The researchers will be notified of the results and final decision of the editorial board within a period ranging from three to six months starting from the date of submitting the research.

Four- Documentation:

1. footnotes should be written at the end of the paper as follows; if the reference is a book, it is cited in the following order, name of the author, title of the book or paper, name of the translator if any or reviser, place of publication, publisher, edition, year of publishing, volume, and page number. If the reference is a journal, it should be cited as follows, author, paper title, journal title, journal volume, date of publication and page number. If the resource or reference is mentioned again then it should be written as follows: name of the author, title of the book/research, page number.
2. References and resources should be arranged at the end of the paper in accordance to the alphabetical order starting with the surname of author, followed by the name of the author, title of the book or paper, place of publishing, edition, year of publication, and volume. The list should not include any reference which is not mentioned in the body of the paper.
 - In case the resource is with no specified edition, the researcher writes (N.A).
 - In case the publishing company is in not available, the researcher writes (N.P).
 - In case there is no author, the researcher writes (N.A).
 - In case the publishing date is missing, the researcher writes (N.D).
3. In case the researcher decides to use APA style for documenting resources in the text, references must be placed immediately after the quote in the following order, surname of the author, year of publication, page number.
4. Opaque terms or expressions are to be explained in footnotes.

Note: for more information about using APA style for documenting please check the following link:

<https://journals.qou.edu/resources/pdf/apa.pdf>

and they will be returned to the researchers for modification to comply with the publication guidelines.

1. Papers are accepted in Arabic and English only, and the language used should be well constructed and sound.
2. Application for publishing the research paper should be submitted through the website of the Journal, on the following link:

<https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia> in Microsoft Word format, taking into consideration the following:

- For papers written in Arabic: Font type should be Simplified Arabic, and the researcher should use bold font size 16 for head titles, bold font size 14 for subtitles, font size 12 for the rest of the text, and font size 11 for tables and diagrams.
- For papers written in English: Font type should be Times New Roman, and the researcher should use bold font size 14 for head titles, bold font size 13 for subtitles, font size 12 for the rest of the text, and font size 11 for tables and diagrams.
- the text should be single-spaced.
- Margins:

For papers written in Arabic and English margins should be set to: 2 cm top, 2.5 cm bottom, 1.5 cm left and right.

3. The paper should not exceed 25 (A4) pages or (7000) words including figures and graphics, tables, endnotes, and references, while annexes are inserted after the list of references, though annexes are not published but rather inserted only for the purpose of arbitration.
4. The research has to be characterized by originality, neutrality, and scientific value.
5. The research should not be published or submitted to be published in other journals, and the researcher has to submit a written acknowledgment that the research has never been published or sent for publication in other journals during the completion of the arbitration process. In addition, the main researcher must acknowledge that he/she had read the publication guidelines and he/she is fully abided by them.
6. The research should not be a chapter or part of an already published book.
7. Neither the research nor part of it should be published elsewhere, unless the researcher obtains a written acknowledgement from the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
8. The Journal preserves the right to request the researcher to omit, delete, or rephrase any part of his/her paper to suit the publication policy. The Journal has also the right to make any changes on the form/ design of the research.
9. In case the research is written in Arabic, the researcher should include a list of references translated into English, in addition to the original list of the references in Arabic.
10. The research must include two research abstracts, one in Arabic and another in English of (150-200) words. The abstract must underline the objectives of the paper, statement of the problem, methodol-

Publication and Documentation Guidelines

First- Requirements of preparing the research:

The research must include the following:

1. A cover page which should include the title of the research stated in English and Arabic, including the name of researcher/researchers, his/her title, and email.
2. Two abstracts (English and Arabic) around (150-200 word). The abstract should include no more than 6 key words.
3. Graphs and diagrams should be placed within the text, serially numbered, and their titles, comments or remarks should be placed underneath.
4. Tables should be placed within the text, serially numbered and titles should be written above the tables, whereas comments or any remarks should be written underneath the tables.

Second- Submission Guidelines:

1. The Researcher should submit a letter addressing the Head of Editorial Board in which he/she requests his paper to be published in the Journal, specifying the specialization of his/her paper.
2. The researcher should submit a written pledge that the paper has not been published nor submitted for publishing in any other periodical, and that it is not a chapter or a part of a published book.
3. The researcher should submit a short Curriculum Vitae (CV) in which she/he includes full name, workplace, academic rank, specific specialization and contact information (phone and mobile number, and e-mail address).
4. Complete copy of the data collection tools (questionnaire or other) if not included in the paper itself or the Annexes.
5. No indication shall be given regarding the name or the identity of the researcher in the research paper, in order to ensure the confidentiality of the arbitration process.

Third- Publication Guidelines:

The editorial board of the journal stresses the importance of the full compliance with the publication guidelines, taking into note that research papers that do not meet the guidelines will not be considered,

Journal of Al-Quds Open University

for Administrative & Economic Research

Vision

Achieving leadership, excellence and innovation in the field of open learning, community service, and scientific research, in addition to reinforcing the University leading role in establishing a Palestinian society built on knowledge and science.

Mission

To prepare qualified graduates equipped with competencies that enable them to address the needs of their community, and compete in both local and regional labor markets. Furthermore, The University seeks to promote students' innovative contributions in scientific research and human and technical capacity-building, through providing them with educational and training programs in accordance with the best practices of open and blended learning approach, as well as through fostering an educational environment that promotes scientific research in accordance with the latest standards of quality and excellence. The University strives to implement its mission within a framework of knowledge exchange and cooperation with the community institutions and experts.

Core Values

To achieve the University's vision, mission and goals, the University strives to practice and promote the following core values:

- ◆ Leadership and excellence.
- ◆ Patriotism and nationalism.
- ◆ Democracy in education and equal opportunities.
- ◆ Academic and intellectual freedom.
- ◆ Commitment to regulations and bylaws.
- ◆ Partnership with the community.
- ◆ Participative management.
- ◆ Enforcing the pioneer role of women.
- ◆ Integrity and Transparency.
- ◆ Competitiveness.

The Journal

The Journal of Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research is a semi-annual scientific refereed journal, issued by the Deanship of Graduate Studies and Scientific Research. The first issue of the Journal was published in December 2014. The journal publishes original research papers and studies conducted by researchers and faculty staff at QOU and by their counterparts at local and overseas universities, in accordance with their academic specializations. The Journal also publishes reviews, scientific reports and translated research papers, provided that these papers have not been previously published in any conference book or in any other journal.

The Journal managed to obtain the Arab Impact Factor and the International Standard Serial Number (E- ISSN: 2410-3349), (P- ISSN: 2313-7592).

Journal of Al-Quds Open University

for Administrative & Economic Research

GENERAL SUPERVISOR

Prof. Samir Dawoud Al-Najdi

President of the University

The Advisory Board

CHAIRMAN OF THE ADVISORY BOARD

Prof. Jamil Hassan Al-Najjar

MEMBERS OF THE ADVISORY BOARD

Prof. Samir Ahmad Abu Zneid

Prof. Majed Mohammed Al-Farra

Prof. Mahmoud Khader Al-Jaafari

Prof. Ibrahim Mohammed Al-Bataineh

Dr. Ehab Sameer Al-Kabaj

Prof. Abdel Nasser Ibrahim Nour

Prof. Mohammed Hussein Abu Nassar

Prof. Fathalla Ahmed Ghanem

Dr. Asem Al-Tijani Shimon

Dr. Ladjelat Ibrahim

Editorial Board

EDITOR IN CHIEF

Prof. Attia Mohammed Musleh

SUPERVISING EDITOR

Prof. Mohammad Ahmad Shaheen

MEMBERS OF THE EDITORIAL BOARD

Prof. Mahmmoud Hussein Al-Wadi

Prof. Al-Hussain Al-Rami

Prof. Majed Hosni Sobeih

Dr. Majdi Wael Al-Kababaji

Dr. Jalal Ismail Shabat

Dr. Ibrahim Awad

Prof. Rifat Odeh Al-Shanaq

Prof. Zakia Ahmed Mashal

Prof. Allam Mohammad Hamdan

Dr. Yousef Mohammed Abu Fara

Dr. Ahmed Ismail Al-Maani

Dr. Salama "Mohammad Waleed" Salama

EDITOR FOR ARABIC LANGUAGE RESEARCHES

Dr. Jamal Nemer Mohammad Rabah

EDITOR FOR ENGLISH LANGUAGE RESEARCHES

Deanship of Graduate Studies And Scientific Research