محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية الليبية

أ. مختار عبد السلام الغافود[1]
عبد العزيز محمد العيـــــان
الحسين معمر العيـــــــان

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية والتعرض لأهم الأسباب المؤدية لحدوثها، وكذلك تحديد الوسائل والإجراءات التي تساعد على الحد من هذه المخاطر أو التقليل منها في المصارف التجارية الليبية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارًا (SPSS)، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن لمحددات مخاطر السمعة (المصرف، الإدارة، الموظفين) تأثيراً كبيراً جداً على المصارف التجارية، وذلك من خلال موقع المصرف وشكله الداخلي والخارجي، وأيضا مرونة إدارة المصرف في التعامل مع العملاء، وكذلك جودة الخدامات المصرفية المقدمة من قبل الموظفين لها تأثير على سمعة المصرف، ومن ثَمَّ فهي تؤثر على أداء المصارف التجارية. وأوصت الدراسة بأنه على المصارف التجارية الاهتمام بسمعة المصرف من خلال الاهتمام بمعالجة أي عوامل أو أسباب تؤثر على سمعة المصرف، من الاهتمام بمبنى المصرف وشكله الداخلي والخارجي، وأيضاً على إدارة المصرف معاملة جميع العملاء، وذلك بتقديم كافة الخدمات لهم وكذلك على الموظفين أن يمتازوا بالنزاهة والأخلاق في تعاملهم مع العملاء.

1- أ. مختار عبد السلام على الغافود محاضر بقسم التمويل والمصارف كلية الاقتصاد والتجارة ـــــ الجامعة الأسمرية الإسلامية، mok_71@yahoo.com

أولا: المقدمة والإطار العام للدراسة:

1-1 المقدمة:

تمثل السمعة نقطة ارتكاز أساسية ليس في مسيرة حياة الإنسان فحسب؛ بل وفي مسيرة المنظمات والمؤسسات والشركات أيضاَ، والسمعة تستغرق سنوات من البناء، ولكن يمكن تدميرها في لحظة، وعالميًّا هناك عوامل كثيرة تسهم في ترسيخ السمعة المؤسسية مثل جودة المنتجات والخدمات، ومشاركة الموظفين، والوعي البيئي؛ وهي ركائز أساسية في تشكيل الثقافة والهوية المؤسسية وبشكل عام، فإن مخاطر السمعة تكون نتيجة طبيعية لعدم نجاح المصرف في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى التي يواجهها المصرف، وكذلك قد تنشأ في حالة عدم كفاءة أنظمة المصرف أو منتجاته مما يسبب ردود أفعال سلبية واسعة، حيث يتسبب الإخلال بالاحتياطيات الأمنية سواء بسبب الاعتداءات الداخلية أو الخارجية على نظام المصرف -في انتزاع ثقة العملاء في سلامة عمليات المصرف، كما تبرز مخاطر السمعة في حال عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات كافية عن كيفية استخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل.

1-2 مشكلة الدراسة:

مخاطر السمعة، تنشأ مخاطر السمعة من الأفعال أو الأعمال التي تمارس من قبل المصرف أو موظفيه والتي تعكس صورة سلبية عن المصرف وأدائه وعلاقاته مع عملائه والجهات الأخرى، كما أنها قد تنشأ عن الإشاعات السلبية التي يطلقها العملاء عن المصرف ونشاطه، وينتج عنها خسائر كبيرة للعملاء أو الأموال، ومن ثَمَّ وجب علينا دراسة أهمية مخاطر السمعة في المصارف التجارية، وتكمن مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الآتي :ما أثر المحددات (المصرف، الإدارة، الموظفين) على مخاطر السمعة بالمصارف التجارية الليبية؟

1-3 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة البحث، فإنه يمكن صياغة فرضيات البحث في الآتي :

– الفرضية الرئيسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصرف نفسه على مخاطر السمعة المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المصرف على مخاطر السمعة المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموظفين على مخاطر السمعة المصرفية.

1-4 أهمية الدراسة:

1-1-4 الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في معرفة محددات مخاطر السمعة في المصارف التجارية ووسائل الحد منها بحيث لا تؤثر على علاقة المصرف بعملائه خاصة أصحاب الودائع المخصصة للاستثمار بأنواعها أو حتى أصحاب الودائع تحت الطلب أو لأجل، وكذلك نصيب المصرف من العائد؛ لهذا فإن معرفة محددات مخاطر السمعة تساعد المصرف في اتخاذ التدابير الملائمة لتشخيص هذه المخاطر ومواجهتها والحد منها.

2-1-4 الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من حيث اعتبارها إضافة جديدة (حسب علم الباحثين) للدراسات العربية، وذلك عبر مراجعة واستعراض الجانب النظري والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، لذلك فإن هذه الدراسة تسعى لتقديم

إضافة جديدة للمكتبات وإدارة المصارف التجارية من أجل دعم مسيرتها للنهوض بالاقتصاد الوطني .

1-5 أهداف الدراسة:

- التعرف على الأنواع المختلفة للمخاطر المصرفية التي تتعرض لها المصارف بصفة عامة.
- توضيح أثر المحددات لمخاطر السمعة المصرفية على المصارف الليبية.
- تحديد الوسائل والإجراءات التي تساعد على الحد من هذه المخاطر أو التقليل منها في المصارف التجارية الليبية.

1-6 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني التحليلي في جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبانة المعدة لهذا الغرض، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفرضيات، بالإضافة الاعتماد على المصادر العلمية لتغطية الجانب النظري للدراسة، وكذلك المنهج التحليلي الذي يتمثل في دراسة السمعة في المصارف التجارية والمخاطر التي تواجهها، ثم وضع بعض المقترحات لمواجهتها بما يتلاءم وطبيعة الأدوات المعتمدة لديها.

1-7 حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود الزمانية: تتمثل في الفترة من2018 - 2019 .
- الحدود المكانية: مصرف الجمهورية فرع زليتن.
- الحدود العلمية: تم اختيار المتغير المستقل وهو المحددات لمخاطر السمعة (المصرف، الإدارة، الموظفين)، والمتغير التابع تمثل في مخاطر السمعة المصرفية

نفسها التي تم قياسها من خلال قدرة المصرف على الإيفاء بالتزاماته ومواجهة طلبات الائتمان.

1-8 متغيرات الدراسة:

تحتوي الدراسة على المتغيرات الآتية:

– المتغيرات المستقلة: المحددات لمخاطر السمعة المصرفية وهي عبارة عن عوامل فاعلة ومؤثرة في مخاطر السمعة المصرفية ويتم قياسها من خلال (المصرف، الإدارة، الموظفين).

– المتغيرات التابعة: مخاطر السمعة المصرفية.

• الدراسات السابقة:

– دراسة (قرة فلاح 2018): هدفت إلى معرفة أثر المخاطر المالية والتشغيلية على الربحية المصرفية في المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سوريا، ولتحقيق هذا الهدف تم جمع البيانات نصف السنوية لعينة مكونة من عشرة مصارف تقليدية خاصة في سوريا وذلك خلال الفترة الممتدة بين عامي 2009 و 2015، وجمعت بيانات الدراسة بشكل أساسي من القوائم المالية للمصارف المدروسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من مخاطر السيولة والمخاطر التشغيلية من جهة وربحية المصارف من جهة أخرى، بالمقابل أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية والربحية.

– دراسة (مصداع 2017): هدفت إلى التعرف على مختلف المخاطر التشغيلية التي تواجه المصارف التجارية، وأهم مصادرها، وكذلك واقع إدارة هذه المخاطر بالمصارف التجارية الجزائرية، ومدى تطبيقها لمبادئ الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية التي أوصت بها اتفاقية بازل2، وقد توصلت الد راسة إلى أن المصارف التجارية الجزائرية تتعرض للعديد من المخاطر التشغيلية وكان العنصر البشري في صدارة مصادرها، كما

أنها لا تولي اهتماماً كبيراً لإدارة المخاطر التشغيلية؛ حيث كانت درجة تطبيقها لمبادئ الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية التي جاءت بها مقررات لجنة بازل الجديدة متوسطة.

– دراسة (أبو شعبان 2016): هدفت إلى التعرف على دور التدقيق الداخلي في تقييم إدارة المخاطر التشغيلية وذلك في المصارف العاملة في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام البيانات الثانوية والبيانات الأولية، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على المدققين الداخليين العاملين في المصارف العاملة في قطاع غزة بواقع عدد " 24 " مدققاً داخليا، ومن أهم نتائج الدراسة أن كفاءة المدقق الداخلي تلعب دوراً مهماً في عملية تقييمه لإدارة المخاطر التشغيلية، كما أن الصلاحيات الممنوحة له تزيد من هذا الدور، ويهتم المدقق الداخلي بمراجعة أنظمة الرقابة الداخلية التي تساعده على تقيم إدارة المخاطر التشغيلية، وكذلك قيامه بمراعاة امتثال المصرف للقوانين والأنظمة وشمولية عمله تؤثر إيجابياً على تقييمه لإدارة المخاطر التشغيلية، كما أن اهتمام المدقق الداخلي بمتابعة نظم العمليات الإلكترونية تساعده على تقييم إدارة المخاطر التشغيلية، مع ملاحظة انخفاض نسبة توفر الاهتمام الكافي بإجراءات إدارة هذه النظم من قبل بعض المصارف لتخفيض مخاطرها التشغيلية، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها التوصية إلى إدارة المصارف بضرورة توظيف العدد الكافي من المدققين الداخليين الحاصلين على الشهادات المهنية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مع الاهتمام بعملية التدريب المستمر لهم للحفاظ على كفاءتهم، وكذلك زيادة الصلاحيات الممنوحة لهم من خلال إصدار التعليمات التي تكفل عدم تدخل الإدارة التنفيذية في عملهم، بالإضافة إلى ضرورة إشراك المدقق الداخلي في عملية اتخاذ القرار، كما توصي الدراسة بضرورة زيادة اهتمام سلطة النقد الفلسطينية بالمخاطر التشغيلية وإصدار تعليمات حول إدارة هذه المخاطر على وجه الخصوص، وتزامن ذلك

مع زيادة اهتمام المدققين الداخليين بتقييم كل من دائرة إدارة المخاطر وإدارة نظم العمليات الإلكترونية.

– دراسة (أبو مؤنس 2016): هدفت إلى بيان إشكالية حساسية إدارة المصارف نحو مخاطر سمعة الالتزام بأحكام الشريعة من خلال تفضيلها لخيارات تكفل لها ذلك، ولو أدى ذلك لانخفاض مستويات عمليات تشغيل الودائع من خلال الاحتفاظ بمستويات عالية من السيولة، ويعد الاحتفاظ باحتياطيات عالية في المصارف المركزية دون تقاضي أي عوائد عليها أحد تطبيقات إدارة مخاطر سمعة الالتزام بالشريعة، وبينت الدراسة معايير اختيار هيئات الرقابة الشرعية، وعلاقة ذلك بمخاطر السمعة في المصارف الإسلامية، ويعمل الباحث في هذه الدراسة إلى بيان مقترح يمكن لإدارة المصارف الإسلامية في الأردن العمل وفقه بما يعزز قواعد المصرفية الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى أن مخاطر سمعة الالتزام بأحكام الشريعة تشكل مخاطرة جوهرية تهدد المؤسسة المالية اهتمت بها إدارات المصارف الإسلامية، وكذلك عدم مراعاة المصرف المركزي خصوصية المصارف الإسلامية وتوفير أدوات ملائمة لطبيعة المصرف من واقع الاحتياطيات الاختيارية لها دون دفع فوائد عليها، وأيضا عدم مبالاة إدارات المصارف بحالة الكنز المصرفي في ظل عدم تشكيلها مخاطرة سمعة واضحة عند العملاء،

وأوصت الدراسة بإعادة النظر في فتوى تحريم فوائد المصرف المركزي على الاحتياطيات ليس إباحة الربا وهي بالفعل كذلك، وإنما فتوى استثنائية تفقد المصارف المركزية الميزة الحالية وتدفعها لإصدار الأدوات المالية التي تحتاجها خصوصية المصارف الإسلامية.

– دراسة (تاج الدين 2016) هدفت إلى الوقوف على أهم أسباب تبلور المخاطر المصرفية بأنواعها المختلفة، التي تعيق نشاط المصارف وتهدد أمنها واستقرارها، خاصة منها المخاطر التشغيلية؛ إذ كان من الضروري على المصارف إدارتها من خلال

اتباع مسار يضمن تعريف المخاطر، وقياسها، ومتابعتها من أجل التخفيض من تكرارها وآثارها ومواجهتها في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة، وقد خلصت إلى أن إدارة المخاطر التشغيلية بالبنوك، تتطلب ضرورة وجود إجراءات رقابة داخلية صارمة، مصممة وفق المعايير المعمول بها على الصعيد الدولي من أجل التسيير الفعال لهذه المخاطر، كما تبين أيضا أنه ورغم التطورات الحاصلة في نظم الرقابة الداخلية على المستوى الدولي، إلا أن نظام الرقابة الداخلية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، لم يرق إلى المستوى المطلوب من الفعالية .

– دراسة (يوسف 2016) هدفت إلى تناول المخاطر التشغيلية المرتبطة بصيغ المشاركة بالإضافة إلى معرفة الطرق التي تتبعها المصارف الإسلامية في إدارة المخاطر التشغيلية في الجهاز المصرفي السوداني، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن لمصرف السودان المركزي دوراً في الحد من المخاطر التشغيلية للتمويل بصيغ المشاركة في المصارف السودانية .وأن واقع الدراسة أثبت أن المصارف السودانية اختلفت من حيث التطبيق وعدمه في تطبيق صيغ المشاركة .ومعظم المصارف السودانية لا تطبق صيغ المشاركة (مضاربة ومشاركة ومزارعة ومساقاة) وكل ذلك يرجع إلى سياسات مصرف السودان المركزي، وأن هنالك مخاطر تشغيلية تواجه المصارف عند تطبيق صيغ المشاركة تتعلق بالعميل، ومخاطر تتعلق بالعاملين بالمصرف، والمصارف السودانية تركز على التمويل بصيغ البيوع أكثر من صيغ المشاركة والمضاربة والمزارعة والمساقاة. وخرجت الدراسة بتوصيات عديدة منها، حث المصارف السودانية على عمل دورات تدريبية وإرشاديه مكثفة للموظفين في المصارف السودانية والاهتمام بدراسات الجدوى الاقتصادية، والتركيز عليها أكثر من التركيز على الضمان، وعدم الاقتصار على الدراسات التي يقدمها العملاء فقط، كما توصي الدراسة مصرف السودان المركزي بتفعيل التمويل بصيغ المشاركة في

المصارف السودانية، وتخفيف التمويل للمصارف السودانية بصيغ البيوع مثل صيغة (المرابحة).

– دراسة (غانية 2015): هدفت إلى التعرف على المخاطر المصرفية، وطرق إدارتها، حيث سعت هذه الدارسة إلى إبراز أهمية إدارة المخاطر في التقليل من المخاطر التي يتعرض لها النظام المصرفي الجزائري .كما أبرزت هذه الدراسة أهم ما جاءت به اتفاقية لجنة بازل1 ، والتطورات التي حصلت وصولاً إلى لجنة بازل 2 ولجنة بازل3، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المخاطر عبارة عن نظام متكامل يهدف إلى مواجهة المخاطر التي يتعرض لها المصرف، من خلال تحديد وقياس ومراقبة المخاطر، واختيار الوسيلة الأنسب لمواجهتها، وإيصال التقارير إلى مجلس الإدارة، وأن هناك أسلوبان لإدارة المخاطر، الأسلوب الأول :تخفيض تكاليف المخاطر إلى أدنى حد ممكن، والأسلوب الثاني :تمويل المخاطر عن طريق استخدام التحوط لضمان الأموال، وتعويض الخسائر الناتجة عن المخاطر، وهناك أيضاً أسلوبان لقياس مخاطر الائتمان، الأسلوب المعياري، الذي يعتمد على وجود تصنيف من قبل وكالات خارجية لتقييم القروض، وتقييم الجدارة الائتمانية للعملاء، والأسلوب الثاني :يعتمد على التقييم الداخلي حيث يتبع كل مصرف طريقة داخلية معينة في تقييم عملائه.

– دراسة (بو عبدلي، سعيد 2015): هدفت إلى التعرف على المخاطر التشغيلية بشكل خاص، من خلال استبيان تمّ توزيعه على أفراد العينة من الموظفين في المصارف محل الدراسة، وتحليل النتائج للتعرف على مدى إدراك وتطبيق مبادئ الإدارة السليمة والفعالة للمخاطر التشغيلية في المصارف الجزائرية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أنّ المصارف الجزائرية لا تقوم بتطبيق الالتزامات الموضحة في اتفاقية بازل "2" بشأن إدارة المخاطر التشغيلية، وأنّها ليست جاهزة لتطبيق مقررات لجنة بازل الجديدة الخاصة بالمخاطر التشغيلية.

– دراسة (الشمري 2010): هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور إدارة المخاطر بأنواعها المختلفة في أداء المصارف العراقية الخاصة، وقد تم اختيار عينة من المصارف العراقية الخاصة لقياس المخاطر المصرفية الرئيسة والمتمثلة بمخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، ومخاطر رأس المال وأثرها على الأداء المالي، وركزت الدراسة على أن إدارة المخاطر أصبحت تتخذ أبعادًا أكثر شمولا، وذلك بسبب تطور البيئة المصرفية التي أدت إلى ظهور أنواع جديدة من المخاطر، وأن الإدارة السليمة للمخاطر ستوجب وجود إطار جيد للحوكمة، وقياس دقيق للمخاطر، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها: ضرورة تبني المصارف لاستراتيجية واضحة في إدارة المخاطر بشكل يعمل على رفع مستوى الأداء وتقوية المراكز المالية لها وتطوير نظم الرقابة الداخلية من حيث الأساليب والأدوات الرقابية الوقائية والعلاجية.

– دراسة (عبد المقصود 2002): هدفت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المخاطر المصرفية التي تتعرض لها المصارف التجارية وهي: مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، ومخاطر سعر الفائدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير للمخاطر المصرفية المختلفة المتمثلة في: مخاطر الائتمان ، مخاطر السيولة ، مخاطر سعر الفائدة ، مخاطر رأس المال (وهي تمثل المتغيرات المستقلة للدراسة على القيمة السوقية لأسهم المصارف التجارية المتداولة ببورصة الأوراق المالية المصرفية التي تمثل المتغير التابع للدراسة ، وكذلك اختلاف درجة تأثير تلك المخاطر المصرفية على القيمة السوقية للسهم من مصرف لآخر ، وأن مخاطر السيولة كانت العامل المؤثر الوحيد على القيمة السوقية للسهم في (20%)من إجمالي المصارف عينة الدراسة وذلك دون وجود تأثير لباقي المخاطر، وتمثلت أهم العوامل المؤثرة على القيمة السوقية للسهم في (4%)من إجمالي المصارف التجارية عينة الدراسة دون باقي العوامل وهي مخاطر السيولة، ومخاطر سعر الفائدة .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تم استعراض دراسات سابقة تناولت موضوع العلاقة بين المخاطر والمصارف التجارية وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن جميع المخاطر لها تأثير على المصارف التجارية، وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، بقيامها بدراسة (محددات مخاطر السمعة) كمتغير مستقل (وتأثيرها على المصارف التجارية) كمتغير تابع من خلال تحديد محددات مخاطر السمعة .

ثانياً: الإطار النظري:

- **مخاطر المصارف التجارية:**

أما المخاطر المصرفية فتعرف بأنها " التقلبات في القيمة السوقية للمصرف، وتعرف كذلك بأنها عبارة عن وجود فرصة تنحرف فيها الأنشطة عن الخطط في أية مرحلة من مراحلها، وأن جزءاً من مخرجات العمليات التشغيلية للمصرف يصعب التنبؤ بها (أل شبيب ، 2012، 23).

- **أنواع المخاطر المصرفية:**
- **المخاطر الكلاسيكية:**

تتضمن المخاطر الكلاسيكية جميع المخاطر المتصلة بإدارة الأصول والخصوم المتعلقة بالمصارف وهي:

- **مخاطر السيولة :**

أنها المخاطر التي قد تؤدي إلى تحقيق خسائر نتيجة عدم مقدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته في تاريخ الاستحقاق بسبب عدم قدرة المصرف على توفير التمويل اللازم أو الأصول السائلة لمقابلة هذه الالتزامات بأقل خسائر ممكنة (العلي، 2013: 352، 353).

- **مخاطر أسعار الصرف:**

وهي مخاطر تقلب بيع وشراء وتبادل العملات الأجنبية مقابل العملة المحلية، حيث تتقلب العملات الأجنبية الرئيسة يوميا حسب مناخ السوق الذي يتم فيه التبادل، ومن ثم فإن المصارف التي تتداول بهذه العملات لصالحها أو لصالح عملائها تتعرض لمخاطرة التقلبات المعاكسة في أسعار الصرف على جانبي السوق سواء بشراء العملات الأجنبية أو بيعها. (المالكي، سعيد، 2013، 235، 236)

- **مخاطر السوق:**

يتمثل خطر السوق في الانحرافات غير الملائمة للقيم المنقولة، حيث تقاس مخاطر السوق من خلال تقلبات معايير السوق المتمثلة في سعر الفائدة ومؤشرات البورصة وسعر الصرف وعموما إن أخطار السوق التي تتعرض لها المؤسسة المالية هي تلك الناتجة عن تذبذب العوائد، معدلات الفائدة، أسعار الصرف أو قيم مختلف الأصول (نعناعة، 127).

- **المخاطر الجديدة:**

لقد ظهرت مخاطر جديدة نتيجة للتطورات التي يعرفها الاقتصاد بصفة عامة منها ما هو مرتبط بالمحيط ومنها ما هو مرتبط بالتحولات في الوظيفة الاقتصادية، ومن أهم هذه المخاطر ما يلي:

- **المخاطر التشغيلية:**

وهي الخسائر الناتجة عن عدم التكيف أو عن ضعف الإجراءات، والخسائر التي تعزى إلى تقصير العمال أو إلى وهن الأنظمة الداخلية، أو تلك الناجمة عن الأحداث الخارجية .وفي مضمون التوجيه الأوروبي حول كفاية الأموال الخاصة للمصرف يشمل تعريف المخاطر التشغيلية أيضا المخاطر القانونية مع استثناء مخاطر الاستراتيجية والسمعة، أما لجنة بازل فتستبعد في تعريفها له صنف المخاطر الاستراتيجية فقط (خزعل، 2012، 259، 260).

- **المخاطر القانونية:**

هي المخاطر التي قد يتعرض لها المصرف من جراء نقص أو قصور في مستنداته يجعلها غير مقبولة قانونيا، وقد يحدث هذا القصور سهوا عند قبول مستندات ضمانات من العملاء يتضح لاحقا أنها ليست مقبولة لدى المحاكم (الصيرفي،2008، 66)

- **المخاطر الاستراتيجية:**

وينشأ الخطر الاستراتيجي من عدم انسجام الأهداف الاستراتيجية للمصرف مع الاستراتيجيات التي تم تطويرها والموارد التي تم توظيفها، لذلك يجب على المصرف أن يقوم بتقدير تكاليف إدارة المخاطر المرافقة لها قبل العائد المتوقع تحقيقه منها، وكذا التأكد من انسجام الخدمات التي يقدمها مع الأهداف الملموسة في الخطة الاستراتيجية، ومتابعة المخاطر المصاحبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية (بوراس، بريكة 2014، 277 ، 278).

- **مخاطر السمعة :**

تنتج مخاطر السمعة عن الآراء العامة السلبية المؤثرة التي ينتج عنها خسائر كبيرة للعملاء أو الأموال، حيث تتضمن الأفعال التي تمارس من قبل إدارة المصرف أو موظفيه والتي تعكس صورة سلبية عن المصرف وأدائه وعلاقاته مع عملائه والجهات الأخرى، كما أنها تنجم عن ترويج إشاعات سلبية عن المصرف ونشاطه.

ويمكن أن تحدث مخاطر السمعة من خلال عدد من الطرق: مباشرة نتيجة لأعمال الشركة نفسها بشكل غير مباشر بسبب تصرفات الموظف أو الموظفين؛ أو من خلال الأطراف الطرفية الأخرى، مثل شركاء المشاريع المشتركة أو الموردين . بالإضافة إلى وجود ممارسات الحكم الرشيد والشفافية، تحتاج الشركات أيضا أن تكون مسؤولة اجتماعيا واعية بيئيا لتجنب مخاطر السمعة .

مخاطر السمعة هي خطر مخفي يمكن أن يشكل تهديدا لبقاء أكبر الشركات وأفضلها ويمكن في كثير من الأحيان القضاء على الملايين أو مليارات الدولارات في القيمة السوقية أو الإيرادات المفقودة ويمكن أن يؤدي في بعض الأحيان إلى تغيير في أعلى مستويات الإدارة .

المشكلة الأكبر مع مخاطر السمعة هي أنه يمكن أن تندلع حرفيا من أي مكان . ويمكن أن تنشأ مخاطر السمعة أيضا من تصرفات الموظفين المخطئين، مثل الخسائر التجارية الضخمة التي تكشف عنها بعض أكبر المؤسسات المالية في العالم من وقت لآخر . في بيئة معلومة بشكل متزايد، يمكن أن تنشأ مخاطر السمعة حتى في منطقة هامشية .

في بعض الحالات، يمكن التخفيف من مخاطر السمعة من خلال تدابير مكافحة الأضرار السريعة، وهو أمر ضروري في عصر الاتصالات الفورية وشبكات التواصل الاجتماعي وفي حالات أخرى، يمكن أن يكون هذا الخطر أكثر غدراً ويستمر لسنوات.

– مخاطر السمعة: احتمالية انخفاض إيرادات المصرف أو قاعدة زبائنه (حصة السوق) نتيجة رواج إشاعات سلبية عن البنك وأنشطته، أو نتيجة وقائع تؤيد فشل المصرف في إدارة أحد أو كل أعماله بكفاءة.

– مخاطر السمعة: وهي المخاطر الناشئة عن وجود انطباع سلبي عن المصرف، والتي قد تؤدي إلى خسائر مصادر التمويل، أو تحول المتعاملين إلى مصارف منافسة، وقد تكون بسبب تصرفات الموظفين أو المسئولين، أو ضعف في الأنظمة السرية المصرفية، والسمعة عامل مهم للمصرف، حيث إن طبيعة الأنشطة التي تؤديها المصارف تعتمد على السمعة الحسنة لدى المودعين والعملاء.

- **تقييم وقياس المخاطر:**

جميع المخاطر يجب أن تقيم بطريقة وصفية بصورة منتظمة، وحيثما أمكن يتم التقييم بطريقة كمية ويجب أن يأخذ تقييم المخاطر في الحسبان تأثير الأحداث المتوقعة وغير المتوقعة وتتم عبر مرحلتين هما:

- **المراجعة المستقلة:**

تقييم المخاطر يجب أن يتم من قبل جهة مستقلة يتوافر لها السلطة والخبرة الكافية لتقييم المخاطر واختبار فعالية أنشطة إدارة المخاطر وتقديم التوصيات اللازمة لضمان فعالية إطار إدارة المخاطر (حشاد، 2005، 28).

- **وضع خطط للطوارئ:**

معززة بإجراءات أمنية وقائية ضد الأزمات، يتم الموافقة عليها من قبل المسؤولين ذوي العلاقة، وذلك للتأكد من أن المصرف قادر على تحمل أي أزمة أو تعطل في الأنظمة أو أجهزة الاتصالات، على أن تخضع هذه الخطط للاختبار بشكل دوري (حسن، 2010، 27) .

- **أهداف إدارة المخاطر المصرفية:**

من خلال تطبيقات إدارة المخاطر، ثبت أن طرق ومناهج إدارة المخاطر تختلف من مؤسسة مالية إلى أخرى، وهذا ما يؤكد حقيقة أن أهداف إدارة المخاطر تختلف هي أيضا من مؤسسة لأخرى، ومنه فإن أهداف إدارة المخاطر في المصارف تتمثل فيما يلي: (المدهون، 2011، 39)

- **استقرار الأرباح أو المكاسب:**

حيث تسهم إدارة المخاطر في خفض التباينات في الدخل الناتج عن الخسائر المرتبطة بالمخاطر إلى أقل مستوى ممكن، بالإضافة إلى ذلك فإن خفض التباين في الدخل يمكن أن يساعد في تعظيم الاستقطاعات الضريبية عن الخسائر وتقليل الضرائب على الأرباح.

- **استمرارية النمو:**

عندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما تصبح الوقاية من التهديدات التي تنمو أحد أهم أهداف إدارة المخاطر، كما تعتمد استراتيجية إدارة المخاطر على الإعداد لتسهيل استمرارية النمو في حالة حدوث خسارة تهدد النمو الاقتصادي للمصرف.

- **تعظيم قيمة المصرف:**

تسهم قرارات إدارة المخاطر في تعظيم القيمة السوقية للمصرف، فتعظيم القيمة هو الهدف النهائي للمنظمة وهو معيار معقول لتقييم القرارات المؤسسية.

ثالثاً: منهجية الدراسة أو الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المنهجية التي استخدمت في جمع البيانات، وتصميم نموذج الدراسة، وكذلك التعرف بأهم الأساليب الإحصائية والوصفية التي استخدمت لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج الدراسة، ومن ثم بناء مجموعة من التوصيات على أساسها.

لقد اعتمدت الدراسة من حيث الأساس على المنهج الوصفي والتحليلي فقد تضمن الجانب الوصفي التعرف على مخاطر السمعة في (مصرف الجمهورية زليتن) والعوامل المؤثرة فيها.

ولتحقيق ذلك تم إجراء المسح المكتبي والإلكتروني للاطلاع على الكتب والدوريات والمجلات العربية والأجنبية، بالإضافة إلى المصادر المتاحة في المواقع الإلكترونية على الشبكة العالمية للمعلومات، وذلك للإحاطة بكافة الأبعاد النظرية لموضوع الدراسة وبناء الإطار النظري.

أما الجانب التحليلي والميداني فقد تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على إدارة محددات مخاطر السمعة في مصرف الجمهورية فرع زليتن، وذلك بالاعتماد على البيانات المجمعة بواسطة الأداء التي تم إعدادها، ومن ثم تحليل هذه البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي" الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية.

عينة الدراسة: المصارف التجارية الليبية متجانسة ولها نفس الخصائص، وتم اختيار مصرف الجمهورية من بين المصارف العاملة في ليبيا لأنه يعتبر من أكبر المصارف العاملة في ليبيا من حيث كبر عدد العملاء وكبر حجم المعاملات، وتم اختيار مصرف الجمهورية فرع زليتن لأنها مدينة تمتاز بالكثافة السكانية وتعتبر منطقة تجارية في ليبيا.

سوف يتم في هذه الدراسة تطبيق أدوات الدراسة بطريقة إحصائية حيث سنقوم ببيان العلاقة بين المتغيرات التابعة محددات مخاطر السمعة، والمتغيرات المستقلة مخاطر السمعة بالمصارف التجارية.

سيتم عرض المنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية الليبية، وتشمل منهجية الدراسة، وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، وخصائص هذه العينة، والأدوات الرئيسة للدراسة، وفحص مصداقيتها وثباتها، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة .

للوصول للمعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة وفهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وهو من أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث، حيث إنه يصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها كماً وكيفاً، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

ولقد استخدم الباحثون مقياس ليكرث الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1–5) ابتداء بالبدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصي منهم، ومن خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5–1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في

المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80) ومن ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول الآتي رقم (1).

جدول رقم (1): يوضح إجاباتالأسئلةودلالتها

الإجابة على الأسئلة (البديل)	القيم (القياس)	طول الخلية	الوزن النسبي (درجة الموافقة)
غير موافق بشدة	1	1 – 1.80	%20 – % 35
غير موافق	2	1.81 – 2.60	% 36 – % 51
محايد	3	2.61 – 3.40	%52 – % 67
موافق	4	3.41 – 4.20	%68 – %83
موافق بشدة	5	4.21 – 5	%84 – % 100

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصرف الجمهورية – فرع زليتن الذين يبلغ عددهم 50 موظفاً، وقد أخذت عينة بحجم 25 من الموظفين بمصرف الجمهورية بمختلف المسميات وهي تمثل ما نسبته 50% من مجتمع الدراسة.

وبعد عملية التحكيم تم توزيع استمارة الاستبيان على جميع مفردات عينة الدراسة والجدول رقم (2) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليها، ونسبة الفاقد منها، وهي نسبة مقبولة من الناحية الإحصائية لتعميم النتائج على المجتمع بالكامل.

جدول رقم (2) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد %	نسبة المتحصل عليه %
25	23	02	%8	%92

وفيما يلي خصائص عينة الدراسة:

1. الجنس:

الجدول (3): التوزيع التكراري والنسبي لجنس عينة البحث

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	78%
أنثى	5	22%
المجموع	32	%100

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة 78%.

2. المؤهل العلمي:

الجدول (4): التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي للعينة قيد البحث

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
تعليم ثانوي	6	1.26%
دبلوم عال	5	7.21%
جامعي	11	%47.8
ماجستير	1	%4.3
المجموع	32	%100

أظهرت البيانات الواردة بالجدول رقم (4) أن الغالبية من أفراد العينة يحملون مؤهلاً "جامعياً " بنسبة (47.8%)، أما من يحملون مؤهلاً علميًا "ثانوي" فكانت نسبتهم (26.1%)، و(21.7%) من الموظفين بالمصرف من حملة " دبلوم عال " بينما كان أقل تمثيل للمؤهلات في العينة لمؤهل " ماجستير" وبنسبة 4.3%.

3. العمر:

الجدول (5): التوزيع التكراري والنسبي للعمر للعينة قيد البحث

العمر	العدد	النسبة المئوية
25سنة أقل من	3	%13
من 25 إلى أقل من 30 سنة	6	%26.1
من 30 إلى أقل من 35 سنة	6	%26.1
من 35 إلى أقل من 40 سنة	3	%13
من 40 سنة فأكثر	5	%21.7
المجموع	23	%100

أظهرت البيانات الواردة بالجدول رقم (5) أن أكثر من نصف مفردات عينة البحث حوالي (52.2%) من أفراد العينة أعمارهم تتراوح من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة، وأن (21.7%) من مفردات العينة أعمارهم من 40 سنة فأعلى بينما نجد أن (13%) فقط من مفردات العينة أعمارهم من 35 إلى أقل من 40 سنة وكذلك بالنسبة للمرحلة العمرية أقل من 25 سنة.

4. المستوى الوظيفي:

الجدول (6): التوزيع التكراري والنسبي للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير إدارة	1	4.3%
رئيس قسم	2	8.7%
رئيس وحدة	2	8.7%
موظف	18	3.78%
المجموع	32	%100

يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (6) أن (78.3%) من أفراد العينة موظفون، وأن (8.7%) من مفردات عينة الدراسة رؤساء أقسام وكذلك (8.7%) من أفراد العينة بوظيفة رئيس وحدة بينما 4.3% وظيفتهم مدير إدارة.

5. سنوات الخبرة:

الجدول (7): التوزيع التكراري والنسبي لسنوات الخبرة

مدة الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	17.4%
5 – أقل من 10 سنوات	6	26.1%
10 – أقل من 15 سنة	6	%26.1
من 15 فأكثر	7	%30.4
المجموع	23	%100

يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (7) أن أكثر مفردات عينة البحث حوالي (30.4%) من أفراد العينة مدة الخبرة لهم "15 سنة فأكثر"، و(26.1%) خبرتهم "من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة"، وكذلك (26.1%) خبرتهم "من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات"، في حين أن فقط (17.4%) منهم خبرتهم "من أقل من 5 سنوات".

- أداة الدراسة:

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول (على معلومات، وبيانات عن الأفراد). وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة، مرتبطة بواقع معين وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.

وتبعا لذلك قام الباحث بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1- الاطلاع على أدبيات محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية الليبية.

2- تحديد الأقسام الرئيسة التي شملها الاستبيان.

3- جمع وتحديد عبارات الاستبيان.

4- صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.

5- إعداد الاستبيان في صورته الأولية، التي احتوت قسمين من الأسئلة:

- القسم الأول: البيانات الشخصية، وخصائص العينة.
- القسم الثاني: أسئلة لموظفي المصرف حول محددات مخاطر السمعة التي تواجه المصارف التجارية وتأثيرها على الأداء المصرفي.

- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحثان من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وذلك كما يلي:

- معامل الفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

عند حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) كانت النتائج كما هي مبينة بالجدول الآتي:

جدول رقم (8)

يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	القسم	معامل ألفاكرونباخ
1	جميع عبارات الاستبانة	0.73

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لجميع محاور الاستبيان حيث كانت (0.73)، وبذلك يكون الباحثون قد تأكدا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعلهم على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

متغيرات الدراسة:

تتكون متغيرات الدراسة من متغيرين هما:

أولاً: المتغيرات المستقلة: تتمثل في محددات مخاطر السمعة (المصرف، الإدارة، الموظفين).

ثانيًا: المتغيرات التابعة: مخاطر السمعة المصرفية.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم تفريغ وتحليل الاستبيان، ومعالجة بيانات الدراسة وفقاً لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Process For Social Science) الذي عبر عنه اختصاراً (SPSS) حيث استخدم الباحث أساليب المعالجة الإحصائية الآتية:

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد الباحث في وصف عينة الدراسة موضوع البحث.

2- الانحراف المعياري: وذلك لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة، إزاء محاور الدراسة المختلفة لكل فقرة من تلك المحاور.

3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): يستخدم هذا التحليل بهدف معرفة ثبات فقرات الاستبانة.

4- اختبار t للعينة الواحدة (One Sample T Test): يستخدم هذا التحليل بهدف اختبار فرضية العدم حول المتوسط الحسابي لفرضيات البحث.

وسنقوم في هذا الجزء باختبار فرضية الدراسة للتحقق من رفض أو عدم رفض هذا الفرض، وتتمثل فرضية الدراسة في الآتي:

محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية:

ويمكن صياغتها على النحو الآتي:

- الفرضية الصفرية (فرض العدم): لا يوجد تأثير لمحددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية.

- الفرضية البديلة: يوجد تأثير لمحددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية.

وقد تم استخدام البيانات المجمعة للوصول إلى قرار بشأن رفض أو عدم رفض للفرضية الصفرية (فرضية العدم) التي وضعت لتفسير الظاهرة موضوع البحث باستخدام اختبار (T- Test)، وذلك من خلال الخطوات الآتية:

- صياغة الفرضيات الإحصائية للدراسة على النحو التالي:

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

وسبب اختيار القيمة (3) كمتوسط افتراضي هو أن مقياس ليكرت المستخدم في استمارة الاستبيان يتكون من خمس مستويات كما ذكرنا سالفاً؛ ولذا فإن القيمة الوسطى في هذا المقياس هي (3) وهي تعبر عن الرأي (لا أدري) أو (محايد).

- وسيكون القرار على النحو الآتي:

إذا كانت قيمة (P-value) أكبر من $(\alpha = 0.05)$، فيكون القرار قبول الفرض الصفري (H_0)، أما إذا كانت قيمة (P-value) أصغر من $(\alpha = 0.05)$، فيكون القرار رفض الفرض الصفري (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1). وهذا القبول يعني أن المتوسط الافتراضي لا يساوي الحقيقي، مما يضعنا بين أمرين إما أن يكون المتوسط الحقيقي أكبر من المتوسط الافتراضي، وهذا يعني أن إجابات المشاركين في البحث تتجه نحو الموافقة، أو العكس إذا كان المتوسط الحقيقي أقل من المتوسط الافتراضي، وهذا يعني أن إجابات المشاركين في البحث تتجه نحو عدم الموافقة.

اختبار فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسة: تأثير محددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية
- الفرضية الصفرية (فرض العدم): لا يوجد تأثير لمحددات (المصرف، الإدارة، الموظفين) مخاطر السمعة على المصارف التجارية.
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير لمحددات (المصرف، الإدارة، الموظفين) مخاطر السمعة على المصارف التجارية.

وللوصول إلى قرار سليم بشأن رفض أو قبول الفرضية الرئيسة سنقوم باختبار الفرضيات الجزئية للاستبيان:

جدول رقم (9)

نتائج التحليل الإحصائي لعبارات (الفرضيات الجزئية) لأداة الدراسة

أثر محددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية الليبية.					
العبارة	مستوى المعنوية	(T) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القرار
1- موقع إنشاء مبنى المصرف بما يتماشى مع العملاء يؤثر على سمعة المصرف.	0.00	16.271	0.487	4.65	موافق بشدة
2- مبنى المصرف من حيث الشكل الداخلي والخارجي يؤثر على سمعة المصرف.	0.00	5.470	1.029	4.17	موافق
3- مرونة مدير المصرف يؤثر على سمعة المصرف.	0.00	5.738	1.054	4.26	موافق بشدة
4- تعامل مدير المصرف مع جميع العملاء دون استثناء يعطي سمعه للمصرف.	0.00	14.553	0.559	4.70	موافق بشدة
5- تعامل مدير المصرف مع رؤساء الأقسام والموظفين بشكل جيد ينعكس على سمعة المصرف.	0.00	5.721	0.984	4.17	موافق
6- مستوى الموظفين من الناحية العلمية والعملية يحسن من أداء الخدمة المصرفية للعملاء ويزيد من سمعة المصرف لدى العملاء.	0.00	13.233	0.583	4.61	موافق بشدة
7- سرعة إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء من قبل الموظفين يسهم في تحسين سمعة المصرف.	0.00	17.285	0.470	4.70	موافق بشدة
8- القيافة العامة للموظفين وأسلوب تعاملهم مع العملاء يعطي سمعة للمصرف.	0.00	13.834	0.573	4.65	موافق بشدة
9- الدقة وعدم وجود الأخطاء في الخدمات المقدمة يسهم في تحسين سمعة المصرف.	0.00	11.569	0.703	4.70	موافق بشدة
10- تنوع الخدمات المصرفية المقدمة يؤثر على سمعة المصرف.	0.00	11.754	0.656	4.61	موافق بشدة
11- تقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة يزيد من إقبال العملاء للتعامل مع المصرف	0.00	22.597	0.388	4.83	موافق بشدة

أثر محددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية الليبية.					
العبارة	مستوى المعنوية	(T) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القرار
وزيادة ثقتهم بالمصرف.					
12- تقديم دورات تدريبية للموظفين على الخدمات المقدمة يساعد على تحسين أداء المصرف وسمعته.	0.00	11.754	0.656	4.61	موافق بشدة
13- جمع معلومات عن العملاء قبل فتح حساب لهم يعطي المصرف سمعة حسنة لدى المتعاملين معه.	0.00	15.422	0.541	4.74	موافق بشدة
14- التعامل مع العملاء بأفضل الأساليب يزيد من ثقة العملاء بالمصرف.	0.00	20.271	0.422	4.78	موافق بشدة
15- عدم قيام المصرف بدراسة المخاطر السمعية يؤثر على المصرف.	0.00	7.280	0.945	4.43	موافق بشدة

من الجدول رقم (9) نلاحظ أنه بالنسبة للفقرة الجزئية رقم (1) كان مستوى المعنوية المحسوب أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسط إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.65) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) فهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه إلى الموافقة بشدةعلى هذه الفقرة "موقع إنشاء مبنى المصرف بما يتماشى مع العملاء يؤثر على سمعة المصرف". أي أن للموقع المكاني للمصرف بالنسبة للعملاء تأثير كبير جداًعلى سمعة المصرف.

وفي الفقرة الجزئية رقم (2) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسط إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.17) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه

يقع في منطقة القبول (3.41 – 4.20)، فهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجهإلى أن الموافقة على هذه الفقرة "مبنى المصرف من حيث الشكل الداخلي والخارجي يؤثر على سمعة المصرف". أي أن لشكل مبنى المصرف والتقسيمات الداخلية والمكاتب الإدارية تأثير كبير على سمعة المصرف.

وكذلك بالنسبة للفقرة الجزئية رقم (3) نلاحظ أن مستوى المعنوية المحسوب أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسط إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.26) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00)، فهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه إلى الموافقة بشدة على هذه الفقرة "مرونة مدير المصرف يؤثر على سمعة المصرف". مما يشير إلى أن السياسة والأسلوب الذي يتبعه مدير المصرف في التعامل مع العملاء له تأثير كبير جداً على سمعة المصرف.

وفي الفقرة الجزئية رقم (4) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.70) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00)، فهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "تعامل مدير المصرف مع جميع العملاء دون استثناء يعطي سمعه للمصرف". أي أن تعامل مدير المصرف التجاري مع جميع العملاء بالتساوي ودون أي تحيز يعطي سمعة طيبة للمصرف.

أما في الفقرة الجزئية رقم (5) فنجد أن مستوى المعنوية المحسوب أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسط

إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة يختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.17) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول (3.41 – 4.20)، وهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه إلى الموافقةعلى هذه الفقرة "تعامل مدير المصرف مع رؤساء الأقسام والموظفين بشكل جيد ينعكس على سمعة المصرف". مما يؤكد أن الطريقة التي يتعامل بها مدير المصرف مع الموظفين بالمصرف لها أثر كبير على سمعة المصرف.

وفي الفقرة الجزئية رقم (6) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.61) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00)، فهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن " مستوى الموظفين من الناحية العلمية والعملية يحسن من أداء الخدمة المصرفية للعملاء ويزيد من سمعة المصرف لدى العملاء. "أي أن الرفع من المستوى العلمي للموظفين بالمصرف وتنمية المهارات العملية لديهم يسهم بشكل كبير جداً في تحسين سمعة المصرفط.

ونجد في الفقرة الجزئية رقم (7) أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.70) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "سرعة إنجاز الخدمات المقدمة

للعملاء من قبل الموظفين يسهم في تحسين سمعة المصرف". أي أن سرعة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء تسهم بشكل كبير جداً في تحسين سمعة المصرف.

وفي الفقرة الجزئية رقم (8) كان مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3) وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.65) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "القيافة العامة للموظفين وأسلوب تعاملهم مع العملاء يعطي سمعة للمصرف"؛ ولذا فإن الاهتمام بالمظهر الخارجي للموظفين والرقي في تعاملهم مع العملاء يؤثر بشكل كبير جداً على سمعة المصرف.

أما في الفقرة الجزئية رقم (9) فان مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.70) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "الدقة وعدم وجود الأخطاء في الخدمات المقدمة يسهم في تحسين سمعة المصرف"؛ ولذا فإن جودة ودقة الخدمة المصرفية المقدمة تسهم بشكل كبير جداً في الرفع من مستوى سمعة المصرف.

وبالنسبة للفقرة الجزئية رقم (10) نجد مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات (4.61) كان أكبر من المتوسط المفترض

(3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "تنوع الخدمات المصرفية المقدمة يؤثر على سمعة المصرف". مما يشير الى أن تنوع الخدمات المصرفية المقدمة وتعددها يؤثر تأثيراً كبيراً جداً على سمعة المصرف.

وفي الفقرة الجزئية رقم (11) نجد مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.83) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "تقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة يزيد من إقبال العملاء للتعامل مع المصرف وزيادة ثقتهم بالمصرف". أي أن إدخال التكنولوجيا والتقنية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يسهم بشكل كبير جداً في كسب ثقة العملاء وتحسين سمعة المصرف.

كما نجد في الفقرة الجزئية رقم (12) مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات (4.61) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "تقديم دورات تدريبية للموظفين على الخدمات المقدمة يساعد على تحسين أداء المصرف وسمعته"؛ ولذا فإن تطوير مهارات الموظفين بالمصرف ورفع مستوى الأداء لديهم من خلال الدورات التدريبية لتطوير أساليب تقديم الخدمة المصرفية يحسن سمعة المصرف بشكل كبير جداً.

وفي الفقرة الجزئية رقم (13) نجد مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات (4.74) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "جمع معلومات عن العملاء قبل فتح حساب لهم يعطي المصرف سمعة حسنة لدى المتعاملين معه". أي أن الاهتمام بجمع معلومات عن العملاء وتقنين وتنظيم عملية فتح حساب بالمصرف يزيد ثقة العملاء بالمصرف ومن ثم يحسن بشكل كبير جداً سمعة المصرف.

أما في الفقرة الجزئية رقم (14) فإن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.78) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "التعامل مع العملاء بأفضل الأساليب يزيد من ثقة العملاء بالمصرف". أي أن احترام العملاء ومعاملتهم برقي يحسن بشكل كبير جداً من سمعة المصرف.

أما في الفقرة الجزئية رقم (15) فإن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذه العبارة تختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي لهذه العبارات(4.43) كان أكبر من المتوسط المفترض (3)، وإنه يقع في منطقة القبول بشدة (4.21–5.00) مما يعني أن اتجاهات آراء

أفراد عينة الدراسة تتجه للموافقة بشدة على أن "عدم قيام المصرف بدراسة المخاطر السمعية يؤثر سلباً على المصرف"؛ ولذا فإن الاهتمام بدراسة المخاطر السمعية التي قد يتعرض لها المصرف يؤثر بشكل كبير جداً على سمعة المصرف.

مما سبق ومن خلال الجدول الآتي يتم اختبار فرضية البحث:

لمحددات مخاطرالسمعة (المصرف، الإدارة، الموظفين) تأثير على المصارف التجارية الليبية.

- الفرضية الصفرية (فرض العدم): لا يوجد تأثير لمحددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية.
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير لمحددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية

الجدول رقم (10) يبين أهم المقاييس الإحصائية المتعلقة بفرضية البحث

فرضية البحث	المتوسط الحسابي $\overline{X}$	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	القرار
يوجد تأثير لمحددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية.	4.57	0.387	19.50	0.00	موافقة بشدة

من الجدول رقم (10) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أصغر من 0.05؛ وعليه يتم رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أن متوسط آراء عينة الدراسة حول هذه الفرضية يختلف عن المتوسط المفترض (3)، وحيث إن المتوسط الحسابي يساوي (4.57) فإنه يقع في المنطقة (4.21–5.00) أي أن درجة الموافقة تكون عالية جداً، وهذا يعني أن اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة كانت تشير إلى أنه "يوجد تأثير محددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية الليبية"، وبذلك يكون هناك درجة عالية جداً من التأثير لمحددات مخاطر السمعة المصرفية على المصارف التجارية الليبية.

النتائج والتوصيات:

نعرض ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم تجميعها بواسطة الاستبيان، وكذلك أهم التوصيات المقترحة على ضوء النتائج التي تسهم في تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من التعرف على أثر محددات مخاطر السمعة على المصارف التجارية الليبية.

أولاً: النتائج:

1- لمحددات (المصرف، الإدارة، الموظفين) مخاطر السمعة المصرفية تأثير على المصارف التجارية الليبية.

2- يؤثر الموقع المكاني للمصرف بالنسبة للعملاء على سمعة المصرف.

3- الشكل الخارجي لمبنى المصرف ومرافقه ومعداته المادية تؤثر على سمعة المصرف.

4- مرونة مدير المصرف في التعامل مع العملاء يؤثر على سمعة المصرف

5- تعامل مدير المصرف التجاري مع جميع العملاء بالتساوي ودون أي تحيز يعطي سمعة طيبة للمصرف.

6- مواكبة التطور في تقديم الخدمات المصرفية يسهم بدرجة كبيرة في تحسين سمعة المصرف.

7.الدورات التدريبية للموظفين لإكسابهم مهارات جديدة فيما يتعلق بتقديم الخدمة المصرفية يحسن أداء المصرف وسمعته.

ثانياً: التوصيات:

بعد استعراض النتائج لا بد أن نقدم التوصيات في ضوئها، ومن هذه التوصيات:

1- على إدارة المصارف التجارية بليبيا الاهتمام بدراسة مخاطر السمعة المصرفية لما لها من تأثير كبير جداً على أداء المصرف.

2- الاهتمام بشكل مبنى المصرف وقيافة ومظهر الموظفين العاملين به لما لذلك من تأثير على سمعة المصرف.

3- على إدارة المصرف التجاري التعامل مع عملائها وموظفيها بكل احترام ورقي وعدم التمييز بين العملاء والموظفين لما لذلك من أثر كبير على الأداء المصرفي ومن ثم على سمعة المصرف.

4- على إدارة المصرف أن تتيح للموظفين فرص تطوير مهاراتهم من خلال الدورات التدريبية وورش العمل التي ترفع من مستوى الخدمات المصرفية المقدمة ومن ثم تحسين سمعة المصرف.

5- العمل على تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من خلال إدخال التقنية الحديثة والأجهزة المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية.

المصادر والمراجع

- أبو شعبان، رنده محمد سعيد، دور التدقيق الداخلي في تقييم إدارة المخاطر التشغيلية، بحث استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج المحاسبة والتمويل بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، 2016.
- أبو مؤنس، رائد نصري، مخاطر السمعة والالتزام بالشريعة في المصارف الإسلامية مجلة علوم الشريعة والقانون، المجلد 43، العدد 1، 2016.
- آل شبيب، دريد كامل، إدارة البنوك المعاصرة، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2012
- بو عبدلي أحلام، سعيد ثريا، إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية دراسة حالة لعيّنة من البنوك التجارية في الجزائر، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية العدد 3، 2015.
- بوراس، أحمد، بريكة، السعيد، أعمال الصيرفة الإلكترونية "الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- تاج الدين، أميرة، دور الرقابة الداخلية في التقليل من المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2016.
- حسن، صلاح، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2010.
- حشاد، نبيل، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية موسوعة بازل 2، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2005.

– خزعل، نضال صاحب، أثر المخاطر التشغيلية في الصيرفة الإلكترونية في ضوء مبادئ بازل 2، مجلة دراسات محاسبية ومالية، معهد الإدارة التقنية، بغداد، العدد 20، 2012.

– الشمري، راشد، استراتيجية إدارة المخاطر وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، 2010.

– الصيرفي، محمد، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء الإسكندرية ،2008.

– عبد المقصود، حسام عطية، أثر المخاطر المصرفية على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2002.

– العلي، أسعد حميد، إدارة المصارف التجارية" مدخل إدارة المخاطر "، الطبعة الأولى، دار الذاكرة، الأردن، 2013.

– غانية، هيفاء، إدارة المخاطر المصرفية على ضوء مقررات بازل 2 وبازل3 ، دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية وكالة الوادي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2015.

– فلاح، فاطمة بشير قرة، "بعنوان أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سوريا "مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد8 ، جامعة أم البواقي، ديسمبر، 2018.

– المدهون، إبراهيم رباح إبراهيم، دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011.

– مصداع، راضية، إدارة المخاطر التشغيلية وفقا لاتفاقية بازل 2 في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي، الجزائر، العدد 13، 2017.

– المكاوي، محمد محمود، الاحتياط ضد مخاطر التمويل المصرفي، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، الإسكندرية،2015

– نعناعة، بوحفص جلاب، الرقابة الاحترازية وأثرها على العمل المصرفي بالجزائر، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11.

– يوسف، هناء محمد أحمد، المخاطر التشغيلية لصيغ المشاركة وسبل التحوط منها، رسالة مقدمه لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصيرفة والتمويل الإسلامي، جامعة الجزيرة معهد إسلام المعرفة، قسم الدراسات العليا والبحث العلمي، 2016.