

نموذج مقترح لأثر تبني مدخل التوجه بالعملاء على تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على خدمات الهاتف المحمول

دكتورة

منى يوسف شفيق

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال
أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مقدمه الدراسة :

مع تنامي ظاهرة العولمة ، وزيادة الصراعات التنافسية بين الشركات العالمية والمحلية أصبح بقاء وإستمرار منظمات الأعمال يتطلب أن تقوم أو تخطط للقيام بخلق مزايا تنافسية جديدة ، وتحويلها إلى حق ملكية ، والتركيز على الإستحواذ على مزيد من العملاء ، والمحافظة عليهم (أبو قحف وآخرون ، ٢٠٠٥)

وفى ظل بيئة شديدة التغير تتسم بعدم التأكد تحتاج منظمات الأعمال أن تعمل على وجود ميزة تنافسية تتفوق بها على منافسيها ، مع توافر القدرة على الحفاظ على تلك الميزة التنافسية (Dobni,Luffiman,2000).

ويمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها ماتخص به منشاه دون غيرها ، وبما يعطى قيمة مضافة إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون فى السوق (عبد الحميد ، ٢٠٠٣).

وتتكون الميزة التنافسية للشركة من شقين ، يتمثل الأول منها فى قدرة الشركة على التمييز فى الأسواق ، والتفوق على منافسيها سواء فى الجودة أو السعر أو توقيت التسليم وخدمات ما بعد البيع . أما الشق الثانى فيتمثل فى قدرتها على تحقيق رغبات العملاء ، وضمان رضائهم والنجاح فى كسب ولائهم (مصطفى، ٢٠٠١).

ولإستدامة الميزة التنافسية لابد من توافر الموارد والقدرات المتميزة والتي يصعب على المنافسين تقليدها ، والتركيز على نقاط ضعف المنافسين ، وتطبيق الإستراتيجيات المناسبة لظروف المنظمة (عيتاني، ٢٠٠٣).

ويلاحظ أن الميزة التنافسية ليست شيئا ثابتا تمتلكه المنظمة أو لأتملكه ، بل هو عباره عن تعبير عن حالة متحركة ومتنامية ومتزايدة ، تستمد إستمراريتها من خلال الجهود المستمرة فى الكشف والبحث والدراسة والتطوير القائم على التحسين المستمر، بالإضافة إلى الإبتكار وإكتشاف الجديد ليحل محل القائم أو يضيف عنصرا جديدا يشبع إحتياجات العميل (الخضيرى ، ٢٠٠٤).

كما أدت التطورات التى حدثت فى بيئة الأعمال إلى زيادة أهمية ثقافة التوجه بالعميل بإعتبارها أحد العناصر المؤثرة فى تحقيق الميزة التنافسية . حيث يودى تبنى منظمات الأعمال لثقافة التوجه بالعميل إلى زيادة قدرتها على بناء والحفاظ على الإستراتيجيات الكفيلة بخلق قيمة متفوقة أو أعلى لعملائها ، وذلك من خلال فهمها وتلبيتها لإحتياجاتهم (Brady,Cronin,2001).

ويمكن تعريف التوجه بالعملاء على أنه فلسفة وسلوك يركز على العملاء بهدف تحديد إحتياجاتهم ، وخلق وتوصيل قيمة متفوقة للعملاء ، وهذه الفلسفة تنتشر بين كافة المستويات فى المنظمة ، وتصبح جزء من التكوين الثقافى للمنظمة ، وتترجم بصورة أفعال من خلال سلوكيات موظفيها (المجنى ، ٢٠٠٨).

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين هما :

الجانب العلمي :

تتمثل أهمية الدراسة من الوجهة الأكاديمية في الآتي :

- توفير دراسة ميدانية على أساس منهجي تتناول فحص تأثير تبني مدخل التوجه بالعميل على تحسين الميزة التنافسية ، الأمر الذي يمكن الباحثين من الرجوع إليه.
- إستكمال حاجة المكتبة الأكاديمية للمراجع في مجال تسويق الخدمات بالنسبة لموضوع التوجه بالعميل ، والميزة التنافسية حيث يتطلب هذين الموضوعين تعدد وتنوع مراجعهما .

الجانب العملي :

تتمثل أهمية الدراسة من الوجهة العلمية في الآتي :

- تحدد هذه الدراسة نقطة البداية في تحسين الميزة التنافسية لشركات الخدمات لمواجهة المنافسة المتزايدة بالسوق المصري ، خاصة في مجال خدمات الهاتف المحمول الذي يشهد نموا ملحوظا وتتشابه فيه العروض الخدمية إلى حد كبير.
- يمد متخذي القرار في مجال الصناعات الخدمية بوجه عام ، وفي مجال الهاتف المحمول بوجه خاص بتوصيف منهجي عن دور تبني مدخل التوجه بالعميل على تحسين الميزة التنافسية ، الأمر الذي يؤدي إلى الحفاظ على الوضع التنافسي لتلك المنظمات بالسوق المصري

الدراسات السابقة :

تنقسم الدراسات السابقة إلى القسمين التاليين :

دراسات تناولت التوجه بالعميل :

دراسة (Downavan, Hocutt, 2001) وهدفت إلى التعرف على أثر التوجه بالعميل في أداء موظف الخدمة على رضا العملاء والتزامهم بمقدم الخدمة بمطاعم الولايات المتحدة الأمريكية . وتوصلت الدراسة إلى أن التوجه بالعميل في أداء موظف الخدمة يؤثر إيجابيا على رضا العميل والتزامه بمقدم الخدمة .

وهدفت دراسة (Brady, Cronin, 2001) إلى تحديد أثر التوجه بالعميل على إدراك العميل للتفاعل بينه وبين مقدم الخدمة ومخرجاتها السلوكية بالمطاعم . وقد توصلت الدراسة إلى تأثير توجه مقدم الخدمة بالعميل على كل من : أبعاد عملية التفاعل بينه وبين مقدم الخدمة، والمتمثلة في الأبعاد الثلاث التالية : أداء موظف الخدمة ، جودة السلع المادية التي يتضمنها التفاعل ، جودة البيئة المادية المحيطة بالخدمة ، وعلى المخرجات السلوكية المتمثلة في : إجمال جودة الخدمة ، ورضا العميل .

بينما هدفت دراسة (طريح ، ٢٠٠١) إلى التوصل إلى العلاقة بين درجة التوجه بالعميل لدى مقدمات خدمات الخطوط الأمامية بقطاع الاتصالات الهاتفية بدولة الإمارات العربية والمتغيرات الديموجرافية لهن . وتوصلت الدراسة إلى أن درجة التوجه بالعملاء فيما بين مقدمات خدمات الخطوط الأمامية بقطاع الاتصالات الهاتفية بدولة الإمارات العربية تختلف باختلاف كل من : السن ، الخبرة ، مستوى التأهيل العلمي لهن .

وقامت دراسة (Thurau, Thurau, 2002) بتحديد العوامل المؤثرة على التوجه بالعملاء لموظفي الخدمات . وتوصلت الدراسة إلى وجود ثلاث مجموعات تؤثر على التوجه بالعملاء لموظفي الخدمات وهي : مجموعة

العوامل المؤثرة على تكوين الدافعية لسلوك التوجه بالعملاء ،
ومجموعة العوامل المؤثرة على تكوين المهارات اللازمة لسلوك
التوجه بالعملاء ، ومجموعة العوامل المؤثرة على الشعور بالسلطة
اللازمة لسلوك التوجه بالعملاء .

وهدفت دراسة (Henning-Thurau,2004) إلى تحديد العوامل المؤثرة
على التوجه بالعملاء لموظفي الخدمات ، وتأثيراتها على كل من : رضا
العملاء ، والتزامهم ، والإحتفاظ بهم في مجال خدمات وكالات السفر
وموزعي الكتب وشرائط الفيديو والأقراص المدمجة. وتوصلت الدراسة إلى
وجود أربع مؤثرات تؤثر على التوجه بالعملاء وهي : المهارات الفنية،
والمهارات الإجتماعية ، والدافعية ، والسلطة اللازمة لقيام الموظف بصنع
القرار ، ويؤثر التوجه بالعملاء لدى موظفي الخدمات على كل من : رضا
العملاء ، والتزامهم ، والإحتفاظ بهم بالنسبة لخدمات وكالات السفر وموزعي
الكتب وشرائط الفيديو والأقراص المدمجة.

بينما هدفت دراسة (Thakor,Joshi,2005) إلى تحديد الخصائص
الوظيفية المؤثرة على دافعية وتحفيز رجال البيع للتوجه بالعملاء . وتوصلت
الدراسة إلى أن عوامل دافعية وتحفيز رجال البيع على التوجه بالعملاء تتمثل
في العوامل الأربعة التالية : الخبرة ذات المعنى، والهوية التنظيمية ، والرضا
عن العائد المادي من الوظيفة ، والعوامل الشخصية كالعمر والنوع .

وقامت دراسة (Thomas,et.al,2007) بتحديد أثر التوجه بالعميل
على أداء رجال البيع . وتوصلت الدراسة إلى أن التوجه بالعميل من قبل كل
من : الشركة ، ورجال البيع يؤثر على أداء رجال البيع .

بينما هدفت دراسة (Lemay,et.al,2007) إلى تقييم استخدام السمات
الشخصية المتوافقة مع سلوك التوجه بالعميل في إختيار موظفي خدمة العملاء
بالخدمات اللوجيستية. وتوصلت الدراسة إلى أن تعيين وتدريب أفراد لديهم
سمات شخصية تتوافق مع سلوك التوجه بالعميل يمكن أن يؤدي إلى تحسين
إتجاه التوجه بالعميل لموظفي خدمة العملاء بالخدمات اللوجيستية .

وقامت دراسة (السويحل، ٢٠٠٨) بتحديد تأثير الاختلافات الفردية لمقدم الخدمة السعودي بالخطوط الجوية السعودية على درجة التوجه بالعملاء. وتوصلت الدراسة إلى أن الاختلافات الفردية لمقدم الخدمة المؤثرة على درجة توجه بالعملاء تتمثل في العناصر التالية:

الفئة العمرية لمقدم الخدمة، والحالة الاجتماعية، واللغة التي يتحدث بها مع الركاب، ومدة الخبرة في مجال تقديم الخدمة، والعائد المادي من الوظيفة، ومدى التثبيت الوظيفي.

وهدف دراسة (على، ٢٠١٠): اختبار تأثير استخدام مندوب البيع لأسلوب التوجه بالعميل على قصر وقت الشراء بمعارض المشروعات الصغيرة. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام مندوب البيع لأسلوب التوجه بالعميل يؤدي إلى قصر وقت الشراء بمعارض المشروعات الصغيرة.

وقامت دراسة (Yavas, et. al, 2010) بتوضيح طبيعة العلاقة ما بين المبادئ التنظيمية والتوجه بالعميل ومخرجات العمل بالتطبيق على مقدمي الخدمة في بنوك نيوزلاند. وتوصلت الدراسة إلى تأثير التوجه بالعميل على أداء العمل، وأن تبني البنوك لمدخل التوجه بالعميل يؤدي إلى حدوث ما يلي: تقليص حدوث صراع تنظيمي، وجوده أداء مقدمي الخدمة، وتخفيض ضغط العمل، وذلك عن طريق مساهمته في زيادة كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة على ابتكار طرق لخدمة العميل.

دراسات تناولت الميزة التنافسية:

توصلت دراسة (Slater, 1996) إلى وجود ستة مصادر للميزة التنافسية وهي: الجودة، والخدمة، والتحكم في التكلفة، والسرعة، والابتكار، وثقافة التعلم. وأنه يمكن تحقيق الميزة التنافسية عن طريق منح العملاء أعلى مستوى من الفوائد، أو أقل تكلفة مقارنة بالمنافسين، أو زيادة الفرق ما بين الفوائد والتكلفة.

أما دراسة (Woodruff, 1997) فقد توصلت إلى أن الميزة التنافسية تتحقق من خلال إكتشاف طرق حديثة لمقابلة إحتياجات العملاء ، ويؤدي الفهم العميق لرغباتهم إلى مزيد من الإبتكارات مما يؤدي إلى إعاده تصميم المنتج بشكل أفضل.

وهناك دراسة (McWilliam, et. al, 2001) والتي هدفت إلى تحديد دور الموارد البشرية في خلق الميزة التنافسية للشركات عن طريق الإدارة الإستراتيجية. وتوصلت الدراسة إلى أن ماتملكه الشركة من موارد بشرية يعتبر من أهم مصادر الميزة التنافسية المستدامة لديها لأنها تتميز بالعديد من المزايا منها : عدم قدرة المنافسين على تقليدها ، وعدم قابليتها للإستبدال بمصدر آخر.

وهدفت دراسة (Thatte, 2007) إلى تحديد العوامل التي تؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات . وتوصلت الدراسة إلى أن سرعة إستجابة المؤسسات لإشباع رغبات المستهلك تؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية لهذه المؤسسات ، وتتمثل العوامل المؤدية لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمات الميزة التنافسية في الآتى : السعر الأدنى، والإلتزام بمواعيد التسليم ، والإبداع والإبتكار المتميز للمنتج ، وسرعة وصول المنتج للأسواق.

أما دراسة (Richardson, 2006) فقد أهتمت بتحديد أثر المنافسة السوقية على تكوين الإستراتيجية التنافسية بالمشروعات الصغيرة للتعليم العالى بأمريكا ، وتوصلت الدراسة إلى أن الإسم التجاري للمشروعات المعروفة يمنح ميزة تنافسية لها بالمقارنة بالمشروعات الصغيرة للتعليم العالى الغير معروفة .

وهدفت دراسة (Marion, 2006) إلى توضيح تأثير التوجهات الإستراتيجية للمنظمة على كل من : هيكلها التنظيمي ، والأداء ، والميزة التنافسية . وتوصلت الدراسة إلى تأثير كل من : توجهات الإنتاج أو التصنيع ، والإبتكار والإبداع على تحقيق الميزة التنافسية.

أما دراسة (خليل ، ٢٠٠٩) فقد هدفت إلى تحديد أثر إدراك العميل لقيمة المنتج على تحسين الميزة التنافسية لشركات الملابس الجاهزة . وتوصلت الدراسة إلى أن القيمة المدركة بواسطة العميل تؤثر إيجابيا على تحسين الميزة التنافسية لشركات الملابس الجاهزة .

وهناك دراسة (عبد الرحمن ، ٢٠٠٩) والتي هدفت إلى تحديد أثر التعلم التنظيمي على تحقيق المزايا التنافسية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات بمصر. وتوصلت الدراسة إلى أن التعلم التنظيمي يؤثر على تحقيق المزايا التنافسية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات بمصر وتعتبر طرق التعلم التنظيمي من أكثر متغيرات التعلم التنظيمي تأثيرا على المزايا التنافسية لشركات الاتصال المصرية يليها آلية التعلم التنظيمي ، ثم نمط التعلم التنظيمي ، وأخيرا عمليات التعلم التنظيمي .
يتضح من الدراسات السابقة ما يلي :

- تتمثل العناصر المؤثرة على تحقيق الميزة التنافسية في الآتى :
الجودة ، والخدمة ، والتحكم في التكلفة ، والسرعة ، والابتكار ، وثقافة التعلم ، وسرعة إستجابة المؤسسات لإشباع رغبات المستهلك ، وتوجهات الإنتاج أو التصنيع ، والابتكار والإبداع ، والتعلم التنظيمي
- عدم اهتمام الباحثين المصريين بدراسة عناصر الميزة التنافسية في الصناعات الخدمية إلى حد كبير، بالرغم من وجود دراسات أجنبية تهتم بدراسة هذه العناصر .
- تناولت الدراسات السابقة تأثير التوجه بالعميل على كل من : رضا العملاء والتزامهم بمقدم الخدمة ، وإدراك العميل للتفاعل بينه وبين مقدم الخدمة ، وقصر وقت الشراء ، والمساندة التنظيمية ، وأداء رجال البيع ، ولم تهتم بتأثيره على تحسين الميزة التنافسية للمنظمات . ولذلك سوف تهتم تلك الدراسة بتحديد أثر تبني مدخل التوجه بالعملاء على تحسين الميزة التنافسية لإحدى صناعات الخدمات بجمهورية مصر العربية ، والمتمثلة في شركات خدمات الهاتف المحمول .

مشكلة الدراسة :

ازدادت حدة المنافسة خلال السنوات الماضية ، وكثرت عروض شركات المحمول أمام العملاء في مصر ، ويتوقع الخبراء أن تصل السوق المصرية إلى مرحلة التشبع الكامل بهواتف المحمول خلال عامين على الأكثر ، ومن ثم يتوقعون إزدياد الضغوط التنافسية على شركات الهاتف المحمول (عبد الرحمن ، ٢٠٠٩)

ونتيجة لذلك تحول العميل إلى الطرف الأقوى في العلاقة التي تربطه مع شركات المحمول ، وأصبح البحث عن طرق جديدة لضمان تحقيق ميزة تنافسية من العمليات الهامة التي يحركها العملاء داخل إطار من المنافسة المتزايدة (Saliba,Fisher,2000) .

كما أصبح التعرف على مايريده العميل ضرورة لا بدليل عنها لضمان تحقيق ميزة تنافسية في السوق ، ويتطلب ذلك التوجه نحو إشباع احتياجات ورغبات العملاء سواء كانت أشياء يحتاجونها أو يفكرون فيها Blankson (et al., 2006).

وبناء على ما توصلت إليه المؤشرات البحثية التي تم التوصل إليها في الدراسات السابقة ، والتي تشير إلى أن التوجه بالعملاء ذو ارتباط وثيق بالمرجات الإيجابية للشركة (Donavan , Hocutt, 2001) . وعدم إهتمام الباحثين بدراسة أثر تبني مدخل التوجه بالعملاء على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال .

فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تحديد أثر تبني شركات الهاتف المحمول لمدخل التوجه بالعميل على تحقيق الميزة التنافسية .

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في محاولة تفسير العلاقة ما بين التوجه بالعميل وتحسين الميزة التنافسية في الشركات العاملة في مجال خدمات الهاتف المحمول بمصر. ويتضمن ذلك الأهداف الفرعية التالية :

١- تحديد العلاقة ما بين التوجه بالعميل وتحسين الميزة التنافسية لشركات خدمات الهاتف المحمول بمصر .

٢- تحديد إدراك عملاء شركات الإتصال موضع الدراسة لعناصر التوجه بالعميل .

٣- تحديد إدراك عملاء شركات الإتصال موضع الدراسة لعناصر تحسين الميزة التنافسية.

فروض الدراسة :

الفرض الأول : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وجودة الخدمة .

الفرض الثاني : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء .

الفرض الثالث : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وسعر الخدمة .

الفرض الرابع : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل والتطوير والإبتكار .

الفرض الخامس : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل ومهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول .

الفرض السادس : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في إدراك عملاء شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة لعناصر

التوجه بالعميل وفقا لنوع الشركة المشتركين فيها .

الفرض السابع : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك عملاء شركات شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث

موضع الدراسة لعناصر تحسين الميزة التنافسية وفقا لنوع الشركة المشتركين فيها .

متغيرات الدراسة وطرق قياسها :

وفقا لنموذج الدراسة المقترح والفروض المستمدة منه فإن هذه الدراسة تشمل على عدة متغيرات وهي :

المتغيرات المستقلة : التوجه بالعمل

تم استخدام مقياس مكون من إثني عشر بنداً ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من الدراسات التالية : (Saxe, Weitz, 1982) و (Downavan, Hocutt, 2001) وهذا المقياس يسمى { Selling Orientation - Customer Orientation (SOCO) } من وجهه نظر العميل ، وذلك بسبب شهرته وقبوله الواسع كمؤشر للتنبؤ بالأداء ، ويتضح من جدول رقم (١) أنه يتكون من المتغيرات الثلاث التالية : إظهار الإهتمام بالعملاء ، وتحديد متطلبات العميل ، وتجنب الممارسات الخادعة مع العميل .

جدول رقم (١) المتغيرات الخاصة بالتوجه بالعمل

المتغير	عدد العبارات	العبارات
إظهار الإهتمام بالعملاء	٤	- تقوم هذه الشركة برعاية عملائها بصورة جيدة . - تهتم هذه الشركة بي كأنتى عميلهم الوحيد . - يعرفنى مقدمو الخدمة فى هذه الشركة بصورة شخصية . - تعتبر هذه الشركة مشاكلى مهمة .
تحديد متطلبات العميل	٣	- تحاول هذه الشركة دراسة شخصيتى لفهم إحتياجاتى . - عادة ما يعرف مقدمو الخدمة فى هذه الشركة ما أريده قبل أن أسألهم . - تضع هذه الشركة إحتياجاتى فى مقدمة إهتماماتهم .
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	٥	- مقدمو الخدمة فى هذه الشركة أثناء تعاملى معهم يقومون بالتلميح بأن هناك شىء خارج تحكمهم أو سيطرتهم بينما هذا ليس حقيقى . - مقدمو الخدمة فى هذه الشركة يتظاهرون بالموافقة أو الإتفاق معى على ما أقوله لكى يسعدونى . - مقدمو الخدمة فى هذه الشركة يقومون بالإجابة على أسئلتى بشكل صحيح . - مقدمو الخدمة فى هذه الشركة يقومون بالتوسع فى توضيح الحقيقة أكثر من الحد الطبيعى لوصف الخدمات التى تقدمها الشركة . - عندما يتحدث مقدمو الخدمة فى هذه الشركة عن الخدمات التى تقدمها فإنهم يقومون باستخدام عبارات مطاطة لاتعبر عن الحقائق بدقة .

المتغير التابع : الميزة التنافسية

تم استخدام مقياس مكون من أربعة عشر بنداً ، على مقياس ليكرت الخماسي ، ويتضح من جدول رقم (٢) أنه يتكون من المتغيرات الخمس التالية:

- الجودة :

ويتكون مقياسها من أربعة بنود ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من (Sanchez,et.al,2004).

- سرعة الإستجابة للعملاء :

ويتكون مقياسها من ثلاثة بنود ، على مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من (Sweeney,et.al,1999) .

- سعر الخدمة :

ويتكون مقياسها من بندين ، على مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من (Lapierre,2000) .

- التطوير والإبتكار:

ويتكون مقياسها من بندين ، على مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من (Spiteri,et.al,2004) .

- مهارات مقدمو الخدمة بالشركة :

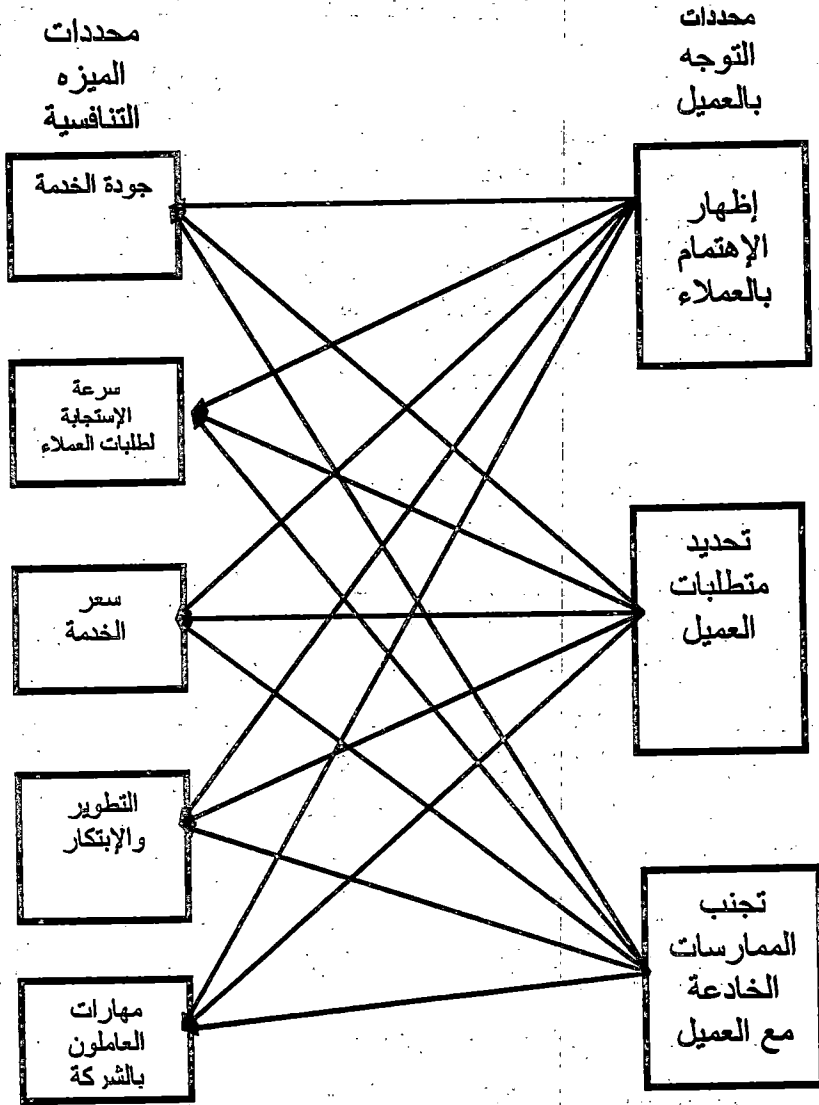
ويتكون مقياسها من ثلاثة بنود ، على مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تم إتخاذ بنود المقياس المقترح من (عبد الرحمن ، ٢٠٠٩) .

جدول رقم (٢) المتغيرات الخاصة بالميزة التنافسية

المتغير	عدد العبارات	العبارة
جودة الخدمة	٤	- إن جودة خدمات تلك الشركة أفضل من الشركات المنافسة.
		- اعتقد ان خدمات تلك الشركة متميزة عن خدمات الشركات المنافسة.
		- اعتقد ان الفوائد التي حصلت عليها من خدمات تلك الشركة تقابل توقعتي .
		- تقدم هذه الشركة الخدمة في الوقت المتفق عليه .
سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	٣	- يستمتع العاملون بتلك الشركة إلى مشاكلى.
		- يعطى العاملون حولا سريعة للمشاكل التي أواجهها.
		- تستجيب الشركة لطلباتى بمرونة.
سعر الخدمة	٢	- اعتقد أن خدمات هذه الشركة أرخص من الشركات المنافسة.
		- اعتقد أن التكلفة الكلية التي أدفعها مقابل الحصول على الخدمة بتلك الشركة منخفضة.
التطوير والإبتكار	٢	- تقوم هذه الشركة بتطوير خدماتها لتناسب مع التغيرات التي تحدث في خدمات المنافسين .
		- تقوم هذه الشركة بتطوير خدماتها بما يتناسب مع رغبات عملاءها.
مهارات العاملون بالشركة	٣	- يتمتع العاملون في هذه الشركة بكفاءة عالية في الإتصال.
		- يؤدي العاملون في هذه الشركة مهماتهم بدقة .
		- يتمتع العاملون في هذه الشركة بكفاءة عالية في حل المشكلات.

هذا وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسى لبنود المقاييس المستخدمة فى الدراسة حيث تتراوح درجات الإجابة من (١) إلى (٥) حيث (٥) تعنى أوافق جدا و(١) تعنى لاأوافق على الإطلاق ، وذلك بالنسبة للأسئلة التى تقيس كل من : مقياس التوجه بالعميل فيما عدا المتغير الخاص بتجنب الممارسات الخادعة مع العميل ، ومقياس الميزة التنافسية.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسى حيث تتراوح درجات الإجابة من (١) إلى (٥) حيث (٥) تعنى لأوافق على الإطلاق و(١) تعنى أوافق جدا بالنسبة للأسئلة التى تقيس المتغير الخاص بتجنب الممارسات الخادعة مع العميل نظرا لأن العبارات الخاصة بهذا المتغير تمثل العبارات السلبية . ويوضح شكل رقم (١) النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات الدراسة



شكل رقم (١) النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات الدراسة

أسلوب الدراسة :

- مصادر البيانات :

تعتمد هذه الدراسة على مصدرين متكاملين للبيانات هما :

المصادر الثانوية :

٤- وتمثلت في المراجع والدوريات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع

التوجه بالعمل والميزة التنافسية بوجه عام والميزة التنافسية لشركات

خدمات الهاتف المحمول بمصر

بوجه خاص بالإضافة إلى البيانات والإحصائيات المنشورة عن أعداد

المشركون بشركات المحمول الثلاث العاملة بجمهورية مصر العربية .

مصادر أولية :

وتتمثل في البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتي تم جمعها من خلال

قائمه إستقصاء موجهه إلى العملاء المشتركين بشركات خدمات الهاتف

المحمول بمصر ، والتي تم إعدادها في ضوء ما توصلت إليه الباحثة من نتائج

الدراسات السابقة .

- مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء شركات خدمات الهاتف المحمول

العاملة في السوق المصرية ، وقد تم حصر شركات خدمات الهاتف المحمول

من وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذه الشركات هي :

- شركة فودافون مصر الإتصالات .

- الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) .

- شركة إتصالات مصر .

ويتمثل مجتمع الدراسة في الذكور والإناث المصريين المشتركين في

شركات خدمات الهاتف المحمول بمصر ، والذي يقدر الجهاز القومى لتنظيم

الإتصالات عددهم ٥٥٣٥٢٢٣٣ مشترك حتى ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩ .

نوع العينة :

نظرا لعدم وجود إطار محدد ودقيق يحتوى على بيانات للعملاء المشتركين شركات خدمات الهاتف المحمول بمصر ، ولكبر مجتمع الدراسة تم إختيار عينة عشوائية منتظمة من العملاء المترددين على مراكز خدمة العملاء التابعة لشركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث والواقعة داخل نطاق القاهرة الكبرى ، سواء كان العميل ذكرا أو أنثى . وتم إستخدام طريقة الإعتراض بمراكز الخدمة ، كما روعى عند إختيار منافذ التوزيع أن تكون بأحياء متنوعة بالقاهرة الكبرى حتى يتحقق الإختيار المتنوع جغرافيا لجمهور العملاء .

- حجم العينة :

نظرا لأن حجم مجتمع الدراسة أكثر من ٥٠٠٠٠٠ عميل سوف يكون حجم العينة ٣٨٤ مفردة إستنادا إلى الجداول الإحصائية (بازرعة ، ٢٠٠١) ، وسوف توزع على شركات المحمول الثلاث وفقا للحصة السوقية الخاصة بكل شركة منهم .

هذا وقد تمثلت وحدة المعاينة فى عملاء شركات خدمات الهاتف المحمول بمصر سواء كان ذكرا أو أنثى . وتم إستيفاء قائمة الإستقصاء بأسلوب المقابلة الشخصية مع مفردات الدراسة .

ويوضح جدول رقم (٣) ما يخص كل شركة من مفردات الدراسة .

جدول رقم (٣) ما يخص كل شركة هاتف محمول من مفردات الدراسة

الشركة	عدد المشتركين حتى	الحصة السوقية	مايخص كل شركة من مفردات العينة
الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)	٢٥٣٥٤٢٠٩	%٤٥,٨	١٧٦
فودافون مصر للإتصالات	٢٣٣٢٥٤٨٤	%٤٢,١	١٦٢
شركة إتصالات مصر	٦٦٧٢٥٤٠	%١٢,١	٤٦
الإجمالى	٥٥٣٥٢٢٣٣	%١٠٠	٣٨٤

هذا وقد بلغ عدد الإستثمارات التي تم الإستجابة لها والصالحة للتحليل الإحصائي (٣٤٦) بنسبة إستجابة قدرها ٩٠,١ % ، وقد تمثلت هذه

الشركات وفقا لشركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة كالتالى :

- الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) تمت الإستجابة إلى (١٦٢) إستمارة موزعة من أصل (١٧٦) إستمارة ، بنسبة إستجابة قدرها ٩٢,١ %.

- فودافون مصر للإتصالات تمت الإستجابة إلى (١٤٣) إستمارة موزعة من أصل (١٦٢) إستمارة ، بنسبة إستجابة قدرها ٨٨,٣ % .

- شركة إتصالات مصر تمت الإستجابة إلى (٤١) إستمارة موزعة من أصل (٤٦) إستمارة ، بنسبة إستجابة قدرها ٨٩,١ %

- أسلوب تحليل البيانات :

تم تبويب وتحليل البيانات بإستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS وقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- أساليب التحليل الإحصائي الوصفى المتمثلة فى : الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري .

- معامل الارتباط ألفا كرونباخ لإختبار درجة الإتساق الداخلى بين مكونات المقياس المستخدم لقياس كل من : التوجه بالعميل ، والميزة التنافسية والبنود المختلفة فى كل منهما .

- معامل الارتباط البسيط (بيرسون) للتأكد من صدق إستخدام كل من : مقياس التوجه بالعميل ، ومقياس الميزة التنافسية .

- تحليل الانحدار المتعدد لإختبار الفروض المتعلقة بقياس معنوية العلاقة بين متغيرات التوجه بالعميل ومتغيرات الميزة التنافسية .

- تحليل التباين (ANOVA) أحادى لمعرفة عما إذا كانت الإختلافات فيما بين عناصر التوجه بالعميل ، والميزة التنافسية بين شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة إختلافات جوهرية أم ترجع لعامل الصدفة .

- تحليل توكى للمقارنات المتعددة (Tukey) لمعرفة أى شركة من شركات خدمات الهاتف المحمول ترجع بسببها هذه الإختلافات ، قامت الباحثة بإستخدام تحليل توكى للمقارنات المتعددة

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة واختبار فروضه :

- اختبار صدق محتوى مقاييس الدراسة :

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقاييس من خلال تقييم صلاحية المفهوم التي قد ترجع إما إلى إختلاف المعاني وفقا لثقافة إجتماعية أو نتيجة لترجمة المقاييس من لغة إلى أخرى . وقد تم عرض عبارات المقاييس على ثلاثة من المحكمين المختصين فى التسويق لتحليل مضامين عبارات المقاييس ، وتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس ، والهدف منه ووفقا لرأيهم تم قبول وتعديل بعض عبارات المقاييس حيث كان هناك عبارات يصعب على المستقصى منهم فهم معانيها نتيجة لإختلاف الثقافة .

كما تم اختبار الصدق الظاهرى من خلال عينة إستطلاعية مكونة من خمسين مفردة من العملاء المشتركين بالشركات خدمات الهاتف المحمول لإختبار مدى فهمهم لأسئلة المقاييس وفى ضوء ذلك تم إستبعاد بعض العبارات وتعديل صياغة البعض الآخر.

- اختبار ثبات وصلاحية مقياس التوجه بالعميل :

تم إستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ لإختبار درجة الإتساق الداخلى بين مكونات المقياس والبندود المختلفة فى كل منها وإجمالى التوجه بالعميل .

ويتضح من جدول رقم (٤) أن درجة الإتساق الداخلى لكل من : محتويات مقياس التوجه بالعميل وإجمالى المقياس تتجاوز الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ , مما يدل على صلاحية إستخدام المقياس بغض النظر عن البيئة المطبق فيها .

جدول رقم (٤) نتائج معامل الارتباط ألفا لتقييم درجة الثبات لمقياس التوجه بالعميل *

مكونات المقياس	معامل الارتباط بين البندود المكونة لكل بعد	مستوى المعنوية	معامل ألفا
إظهار الإهتمام بالعملاء .	٠,٣٢ - ٠,٦٥	٠,٠١	٠,٧٣
تحديد متطلبات العميل .	٠,٢٩ - ٠,٦٣	٠,٠١	٠,٧٤
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	٠,٣٥ - ٠,٧٨	٠,٠١	٠,٨٢
التوجه بالعميل (إجمالى)	٠,٣٢ - ٠,٦٩	٠,٠١	٠,٧٧

* الجدول من إعداد الباحثة طبقا لبيانات التحليل الإحصائى.

كما تم استخدام معامل الارتباط البسيط للتأكد من صدق استخدام مقياس التوجه بالعميل حيث يتضح من جدول رقم (٥) أن معاملات الارتباط بين المكونات المختلفة للمقياس تعدت ٦٧ ، عند مستوى معنوية ٠٥ ، مما يدل على إمكانية الاعتماد على هذا المقياس في قياس علاقة التوجه بالعميل مع المتغيرات المختلفة في الدراسة .

جدول رقم (٥) نتائج مصفوفة معاملات الارتباط بين مكونات مقياس التوجه بالعميل *

مكونات المقياس	إظهار الإهتمام بالعملاء	تحديد متطلبات العميل	تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	التوجه بالعميل (إجمالى)
إظهار الإهتمام بالعملاء .	١			
تحديد متطلبات العميل .	**٧٥	١		
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	**٦٨	**٧٤	١	
التوجه بالعميل (إجمالى)	**٧٩	**٧٦	**٧٧	١

* الجدول من إعداد الباحثة طبقا لبيانات التحليل الإحصائى.

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥ ،

إختبار ثبات وصلاحيه مقياس الميزة التنافسية :

تم استخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ لإختبار درجة الإتساق الداخلى بين مكونات المقياس والبنود المختلفة فى كل منها وإجمالى مقياس الميزة التنافسية .

ويتضح من جدول رقم (٦) أن درجة الإتساق الداخلى لكل بند من بنود الميزة التنافسية وإجمالى المقياس تتجاوز الحد الأدنى المقبول وهو ٠٧ ، مما يدل على صلاحية استخدام المقياس بغض النظر عن البيئة المطبق فيها .

جدول رقم (٦) نتائج معامل الارتباط ألفا لتقييم درجة الثبات لمقياس الميزة التنافسية *

مكونات المقياس	معامل الارتباط بين البنود المكونة لكل بعد	مستوى المعنوية	معامل ألفا
جودة الخدمة	٣٢ - ٧٣	٠٠١	٧٤
سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	٣٤ - ٧٨	٠٠١	٧٩
سعر الخدمة	٢٩ - ٧٥	٠٠١	٨٢
التطوير والإبتكار	٣٨ - ٨٢	٠٠١	٧٦
مهارات العاملون بالشركة	٣١ - ٨١	٠٠١	٨٣
الميزة التنافسية (إجمالى)	٣٣ - ٧٨	٠٠١	٧٨

* الجدول من إعداد الباحثة طبقا لبيانات التحليل الإحصائى..

كما تم استخدام معامل الارتباط البسيط للتأكد من صدق استخدام مقياس الميزة التنافسية حيث يتضح من جدول رقم (٧) أن معاملات الارتباط بين المكونات المختلفة لمقياس الميزة التنافسية أنها تعدت ٧, عند مستوى معنوية ٠,٥ ، مما يدل على إمكانية الاعتماد على هذا المقياس فى قياس علاقة الميزة التنافسية مع المتغيرات المختلفة فى الدراسة .

جدول رقم (٧) نتائج مصفوفة معاملات الارتباط بين مكونات مقياس الميزة التنافسية *

مكونات المقياس	جودة الخدمة	سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	سعر الخدمة	التطوير والإبتكار	مهارات العاملون بالشركة	الميزة التنافسية (إجمالى)
جودة الخدمة	١					
سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	**٠,٧١	١				
سعر الخدمة	**٠,٧٦	**٠,٨٢	١			
التطوير والإبتكار	**٠,٧٥	**٠,٨١	**٠,٧٣	١		
مهارات العاملون بالشركة	**٠,٧٩	**٠,٨٥	**٠,٧٩	**٠,٧٤	١	
الميزة التنافسية (إجمالى)	**٠,٧٩	**٠,٨٣	**٠,٧٦	**٠,٧٨	**٠,٨٦	١

* الجدول من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائى.

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٥ .

الإحصائيات الوصفية لأبعاد نموذج التوجه بالعميل والميزة التنافسية :

يتضح من جدول رقم (٨) الآتى :

- ارتفاع مدركات العملاء لأبعاد التوجه بالعميل، حيث تقترب من الدرجة المرتفعة للمقياس (٤ نقاط) مع ملاحظة أن الدرجة المتوسطة للمقياس ثلاث نقاط، حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلى للتوجه بالعميل ٣,٥ بانحراف معياري ٠,٦٧٨ .

- ترتيب محددات التوجه بالعميل وفقا للأهمية النسبية لإستجابات مفردات العينة عليها تنازليا كالاتى : إظهار الإهتمام بالعملاء ، تحديد متطلبات العميل ، تجنب الممارسات الخادعة مع العميل .
 - ارتفاع مدركات العملاء لأبعاد الميزة التنافسية ، حيث تقترب من الدرجة المرتفعة للمقياس (٤ نقاط) مع ملاحظة أن الدرجة المتوسطة للمقياس ثلاث نقاط، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣,٤ بانحراف معياري ٠,٦٤٩ .
 - ترتيب محددات الميزة التنافسية وفقا للأهمية النسبية لإستجابات مفردات العينة عليها تنازليا كالاتى : سعر الخدمة ، جودة الخدمة، مهارات العاملون بالشركة ، سرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، التطوير والإبتكار .
- وترى الباحثة أن السبب في ارتفاع إدراك العملاء لأبعاد نموذج التوجه بالعميل والميزة التنافسية هو اهتمام شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة بتطبيق مبادئ التوجه بالعميل ، والإهتمام بتحقيق الميزة التنافسية بإعتبارهما من أهم أسس نجاح الشركة .

جدول رقم (٨)

الإحصائيات الوصفية لأبعاد نموذج التوجه بالعميل وتحقيق الميزة التنافسية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
- إظهار الإهتمام بالعملاء .	٣,٨	٠,٧٤٣	٧٦
- تحديد متطلبات العميل .	٣,٤	٠,٦٨٦	٦٨
- تجنب الممارسات الخادعة مع العميل .	٣,٢	٠,٥٩١	٦٤
المقياس الكلي للتوجه بالعميل	٣,٥	٠,٦٧٨	٧٠
- جودة الخدمة .	٣,٨	٠,٧٥٣	٧٦
- سرعة الإستجابة لطلبات العملاء .	٣,٦	٠,٧٦٩	٧٢
- سعر الخدمة .	٣,٩	٠,٦٢٤	٧٨
- التطوير والإبتكار .	٣,٢	٠,٥٨١	٦٤
- مهارات العاملون بالشركة .	٣,٧	٠,٦٣٧	٧٤
المقياس الكلي للميزة التنافسية	٣,٤	٠,٦٤٩	٦٨

إختبار فروض الدراسة :

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لإختبار الفروض المتعلقة بقياس معنوية العلاقة بين متغيرات التوجه بالعميل ومتغيرات الميزة التنافسية ، وتحليل التباين (ANOVA) أحادى الإتجاه لمعرفة عما إذا كانت الإختلافات فيما بين عناصر التوجه بالعميل ، والميزة التنافسية بين شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة إختلافات جوهرية أم ترجع لعامل الصدفة . وتحليل توكي للمقارنات المتعددة (Tukey) ولمعرفة أى شركة من شركات خدمات الهاتف المحمول ترجع بسببها هذه الإختلافات ، وفيما يلي مناقشة لنتائج هذه الفروض :

نتائج إختبار الفرض الأول :

ينص الفرض الأول على الآتى : لا توجد علاقة إرتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وجودة الخدمة .

لإختبار الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط لعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، كما تم حساب النسبة التى يفسرها كل متغير مستقل فى المتغير التابع R^2 ، ثم التأكد من معنوية تأثير هذه المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بإستخدام إختبار (ت) .

يتضح من جدول رقم (٩) مايلى :

- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، ما بين التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة وجودة الخدمة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٥٩٢ ، مما يعنى وجود علاقة إرتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لتوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم لجودة الخدمة .

- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، ما بين محددات التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث وجودة الخدمة حيث بلغت قيمة معاملات الإرتباط على التوالى : ٠,٦٨١ ، ٠,٦٩٤ ، ٠,٥٣٧ ، مما يعنى

- وجود علاقة ارتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لكل محدد من محددات التوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم لجودة الخدمة . وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الأول من الدراسة .
- يفسر التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة مانسبته ٣٤,٦% من تغيرات جودة الخدمة، والباقي تفسره عوامل أخرى .
 - يفسر إظهار الإهتمام بالعملاء مانسبته ٤٧,٣% من تغيرات جودة الخدمة، والباقي تفسره عوامل أخرى .
 - يفسر تحديد متطلبات العميل مانسبته ٤٤,٥% من تغيرات جودة الخدمة، والباقي تفسره عوامل أخرى .
 - يفسر تجنب الممارسات الخادعة مع العميل مانسبته ٢٩,١% من تغيرات جودة الخدمة، والباقي تفسره عوامل أخرى .
 - تشير قيمة إختبار (ت) إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوى على جودة الخدمة .

جدول رقم (٩) معاملات الارتباط والتحديد وإختبار معنوية التأثير بين محددات التوجه بالعميل وجودة الخدمة *

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار معنوية التأثير (ت)
إظهار الإهتمام بالعملاء .	جودة الخدمة	,٦٨١	,٤٧٣	**١٦,٩١٧
تحديد متطلبات العميل	جودة الخدمة	,٦٩٤	,٤٤٥	**١٧,٣٢٧
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل .	جودة الخدمة	,٥٣٧	,٢٩١	**١٤,١٤٦
التوجه بالعميل (إجمالي)	جودة الخدمة	,٥٩٢	,٣٤٦	**١٢,١٣٩

* المصدر نتائج التحليل الإحصائي

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥

نتائج إختبار الفرض الثانى :

ينص الفرض الثانى على الآتى : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء .

يتضح من جدول رقم (١٠) مايلى :

- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥ . مايبين التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة وسرعة الإستجابة لطلبات

العملاء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٥٩٢,٠ ، مما يعنى وجود علاقة ارتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لتوجه بالعميل كلما زادت سرعة الإستجابة لطلبات العملاء.

- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥٠ ، ما بين محددات التوجه بالعميل المتمثلة فى : متغير إظهار الإهتمام بالعملاء ، و متغير تحديد متطلبات العميل ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء حيث بلغت قيمة معاملات الارتباط على التوالى : ٥٨٣,٠ ، ٧١٢,٠ ، بينما لا توجد علاقة ارتباطية ما بين تجنب الممارسات الخادعة مع العميل وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، مما يعنى قبول صحة الفرض الثانى جزئيا.

- يفسر التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة مانسبته ٣٤,٦% من تغيرات سرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والباقى تفسره عوامل أخرى .

- يفسر إظهار الإهتمام بالعملاء مانسبته ٣٦,٥% من تغيرات سرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والباقى تفسره عوامل أخرى .

- يفسر تحديد متطلبات العميل مانسبته ٥٩,٢% من تغيرات سرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والباقى تفسره عوامل أخرى .

- تشير قيمة إختبار (ت) إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوى على سرعة الإستجابة لطلبات العملاء.

جدول رقم (١٠) معاملات الارتباط والتحديد وإختبار معنوية التأثير بين محددات التوجه بالعميل وجودة الخدمة *

إختبار معنوية التأثير (ت)	معامل التحديد R ²	قيمة معامل الارتباط R	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
**٩,٤٠١	,٣٦٥	,٥٨٣	سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	إظهار الإهتمام بالعملاء
**١٦,٧٧٢	,٥٩٢	,٧١٢	سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	تحديد متطلبات العميل
-	-	,٥٥٤	سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	تجنب الممارسات الخادعة مع العميل
**١٢,١٣٩	,٣٤٦	,٥٩٢	سرعة الإستجابة لطلبات العملاء	التوجه بالعميل (إجمالى)

* المصدر نتائج التحليل الإحصائى

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥٠

نتائج إختبار الفرض الثالث :

ينص الفرض الثالث على الآتى : لا توجد علاقة إرتباطية موجبة بين التوجه بالعميل وسعر الخدمة.

يتضح من جدول رقم (١١) مايلى :

- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، ما بين التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة وسعر الخدمة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٥٢٨ ، مما يعنى وجود علاقة إرتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء للتوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم لسعر الخدمة.
- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، ما بين محددات التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث وسعر الخدمة حيث بلغت قيمة معاملات الإرتباط على التوالى : ٠,٥٦٧ ، ٠,٣٨٤ ، ٠,٥٦٣ ، مما يعنى وجود علاقة إرتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لكل محدد من محددات التوجه بالعميل ، كلما زاد إدراكهم لسعر الخدمة. وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الثالث من الدراسة .
- يفسر إظهار التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة مانسبته ٣٠,٧% من تغيرات سعر الخدمة ، والباقي تفسره عوامل أخرى .
- يفسر إظهار الإهتمام بالعملاء مانسبته ٣٢,٦% من تغيرات سعر الخدمة ، والباقي تفسره عوامل أخرى .
- يفسر تحديد متطلبات العميل مانسبته ٢٦,٩% من تغيرات سعر الخدمة ، والباقي تفسره عوامل أخرى .
- يفسر تجنب الممارسات الخادعة مع العميل مانسبته ٣١,٢% من تغيرات سعر الخدمة، والباقي تفسره عوامل أخرى .
- تشير قيمة إختبار (ت) إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوى على سعر الخدمة .

جدول رقم (١١) معاملات الارتباط والتحديد واختبار معنوية التأثير بين محددات التوجه بالعميل وجودة الخدمة *

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار معنوية التأثير (ت)
إظهار الإهتمام بالعملاء .	سعر الخدمة	,٥١٧	,٣٢٦	**١٤,١٥٢
تحديد متطلبات العميل	سعر الخدمة	,٣٨٤	,٢٦٩	**٨,٩٠٧
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل.	سعر الخدمة	,٥٦٣	,٣١٢	**١٢,٥٤
التوجه بالعميل (إجمالي)	سعر الخدمة	,٥٢٨	,٣٠٧	**١٦,٢٦١

* المصدر نتائج التحليل الإحصائي
** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥

نتائج إختبار الفرض الرابع :

ينص الفرض الرابع على الآتى : لا توجد علاقة إرتباطية موجبة بين التوجه بالعميل والتطوير والإبتكار .

يتضح من جدول رقم (١٢) مايلى :

- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥ ، ما بين التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة وجودة الخدمة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٥٠٧ ، مما يعنى وجود علاقة إرتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لتوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم للتطوير والإبتكار .
- توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥ ، ما بين محددات التوجه بالعميل (تحديد متطلبات العميل) والتطوير والإبتكار حيث بلغت قيمة معاملات الإرتباط ٠,٦٩٤ ، بينما لا توجد علاقة إرتباطية ما بين كل من : إظهار الإهتمام بالعملاء ، وتجنب الممارسات الخادعة مع العميل والتطوير والإبتكار ، مما يعنى قبول صحة الفرض الرابع جزئيا .
- يفسر إظهار التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة مانسبته ٤٦,١% من تغيرات التطوير والإبتكار ، والباقى تفسره عوامل أخرى .
- تشير قيمة إختبار (ت) إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوى على التطوير والإبتكار .

جدول رقم (١٢) معاملات الارتباط والتحديد واختبار معنوية التأثير بين محددات التوجه بالعميل وجودة الخدمة *

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار معنوية التأثير (ت)
إظهار الإهتمام بالملاء	التطوير والإبتكار	,٠٨٣	-	-
تحديد متطلبات العميل	التطوير والإبتكار	,٦٩٤	,٤٦١	**١١,٧٠٢
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	التطوير والإبتكار	,١٢٥	-	-
التوجه بالعميل (إجمالي)	التطوير والإبتكار	,٥٠٧	,٣٢٣	**٩,٩٤٦

* المصدر نتائج التحليل الإحصائي
** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥

نتائج إختبار الفرض الخامس :

ينص الفرض الخامس على الآتى : لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه بالعميل ومهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول.

يتضح من جدول رقم (١٣) مايلى :

- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥ ما بين التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة ومهارات العاملون بالشركة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٥٨٦ ، مما يعنى وجود علاقة ارتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لتوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم لمهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول.
- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥ ما بين محددات التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث ومهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول حيث بلغت قيمة معاملات الارتباط على التوالي : ٠,٥٧٨ ، ٠,٤٦٢ ، ٠,٦٤٨ ، مما يعنى وجود علاقة ارتباط طردية توضح أنه كلما زاد إدراك العملاء لكل محدد من محددات

التوجه بالعميل كلما زاد إدراكهم لمهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول . وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الخامس من الدراسة .

- يفسر إظهار التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة مانسبته ٤٤,٧% من تغيرات مهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول ، والباقي تفسره عوامل أخرى .

- يفسر إظهار الإهتمام بالعملاء مانسبته ٤٣,٥% من تغيرات مهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول ، والباقي تفسره عوامل أخرى .

- يفسر تحديد متطلبات العميل مانسبته ٤٩,١% من تغيرات مهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول ، والباقي تفسره عوامل أخرى .

- يفسر تجنب الممارسات الخادعة مع العميل مانسبته ٥١,٢% من تغيرات جودة الخدمة ، والباقي تفسره عوامل أخرى .

- تشير قيمة إختبار (ت) إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوى على مهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة .

جدول رقم (١٣) معاملات الارتباط والتحديد وإختبار معنوية التأثير بين محددات التوجه بالعميل وجودة الخدمة *

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	إختبار معنوية التأثير (ت)
إظهار الإهتمام بالعملاء	مهارات العاملون بالشركة	٥٧٨	٤٣٥	**٨, ٦٨٣
تحديد متطلبات العميل	مهارات العاملون بالشركة	٤٦٢	٤٩١	**٩, ٨٤٧
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	مهارات العاملون بالشركة	٦٤٨	٥١٢	**٧, ٣٠٩
التوجه بالعميل (إجمالي)	مهارات العاملون بالشركة	٥٨٦	٤٤٧	**٨, ٤٦١

* المصدر نتائج التحليل الإحصائي

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥

نتائج إختبار الفرض السادس :

ينص الفرض السادس على الآتى : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك عملاء شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة لعناصر التوجه بالعميل وفقا لنوع الشركة المشتركين فيها .

تم إستخدام تحليل التباين (ANOVA) أحادى الإتجاه لمعرفة عما إذا كانت الإختلافات فيما بين عناصر التوجه بالعميل بين شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة إختلافات جوهرية أم ترجع لعامل الصدفة .
ويتضح من جدول رقم (١٤) مايلى :

- وجود إختلافات جوهرية بين شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة فيما يتعلق بإظهار الإهتمام بالعملاء .
- عدم وجود إختلافات جوهرية بين شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة فيما يتعلق بتحديد متطلبات العميل ، وتجنب الممارسات الخادعة مع العميل .

جدول رقم (١٤) نتائج تحليل التباين لمتغيرات مقياس التوجه بالعميل شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث *

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة "ف"	الدلالة
إظهار الإهتمام بالعملاء .	بين المجموعات داخل المجموعات	٤,٢٥٧ ٨٢,١٩٣	٣ ٣٤٢	**٧,٥٣٦	معنوى
تحديد متطلبات العميل.	بين المجموعات داخل المجموعات	١,٨٩٦ ٩٦,٩٩٤	٣ ٣٤٢	٣,٠٤١	غير معنوى
تجنب الممارسات الخادعة مع العميل	بين المجموعات داخل المجموعات	١,٣٨ ١٠٢,٦٩١	٣ ٣٤٢	٣,٠٠٧	غير معنوى

* المصدر نتائج التحليل الإحصائى

** معنوى عند مستوى معنوية ٠٥

ولمعرفة أى شركة من شركات خدمات الهاتف المحمول ترجع بسببها هذه الاختلافات ، قامت الباحثة باستخدام تحليل توكى للمقارنات المتعددة ، ويتضح من جدول رقم (١٥) الآتى :

- توجد إختلافات جوهرية فيما يتعلق بمتغير إظهار الإهتمام بالعملاء تنتج من الإختلاف ما بين شركة إتصالات مصر وكل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) ، و فودافون مصر للإتصالات .
- عدم وجود إختلافات جوهرية فيما يتعلق بمتغير إظهار الإهتمام بالعملاء تنتج من الإختلاف ما بين كل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)، وفودافون مصر للإتصالات .
- ومن ثم يتم قبول الفرض السادس جزئيا .

جدول رقم (١٥) نتائج إختبار توكى فيما يتعلق بمتغير إظهار الإهتمام بالعملاء*

شركة	الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)	فودافون مصر للإتصالات	شركة إتصالات مصر
الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)	-	٠,٠٧٣	**٠,٢٤٦
فودافون مصر للإتصالات	٠,١٧٦	-	**٠,٢٥٨
شركة إتصالات مصر	**٠,٢٩٣	**٠,٢٦١	-

* المصدر نتائج التحليل الإحصائى

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٥

نتائج إختبار الفرض السابع :

ينص الفرض السابع على الآتى : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك عملاء شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة لعناصر تحسین الميزة التنافسية وفقا لنوع شركات خدمات الهاتف المحمول المشتركين فيها .

يتضح من جدول رقم (١٦) مايلي :

- وجود إختلافات جوهرية بين شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة فيما يتعلق بسعر الخدمة .

- عدم وجود إختلافات جوهرية بين شركات خدمات الهاتف المحمول موضع الدراسة فيما يتعلق بالآتى : جودة الخدمة ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والتطوير والإبتكار، ومهارات العاملون بالشركة .

جدول رقم (١٦) نتائج تحليل التباين لمتغيرات مقياس الميزة التنافسية لشركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث *

الأبعاد المكونة للميزة التنافسية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة
جودة الخدمة	بين المجموعات داخل المجموعات	١,٠٦٣ ١٠٢,٢١٤	٣ ٣٤٢	٣,١٠٢	غير معنوى
سرعة الاستجابة لطلبات العملاء	بين المجموعات داخل المجموعات	٢,٤٠٢ ١١٢,١٩٤	٣ ٣٤٢	٣,٢٧٢	غير معنوى
سعر الخدمة	بين المجموعات داخل المجموعات	٤,٦٧٥ ٨٢,٤٦٣	٣ ٣٤٢	٦,٩٨٤**	معنوى
التطوير والإبتكار	بين المجموعات داخل المجموعات	٢,٢٠٧ ٩٦,٩٩١	٣ ٣٤٢	٣,٠٥٤	غير معنوى
مهارات العاملون بالشركة	بين المجموعات داخل المجموعات	١,٨٤٥ ٩٧,٠٣٤	٣ ٣٤٢	٣,٢٠٦	غير معنوى

* المصدر نتائج التحليل الإحصائى

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٠٥

ولمعرفة أى شركة من شركات خدمات الهاتف المحمول ترجع بسببها هذه الإختلافات ، قامت الباحثة بإستخدام تحليل توكى للمقارنات المتعددة ، ويتضح من جدول رقم (١٧) الآتى :

- توجد إختلافات جوهرية فيما يتعلق بمتغير السعر تنتج من الإختلاف ما بين شركة إتصالات مصر وكل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) ، وفودافون مصر للإتصالات .
- عدم وجود إختلافات جوهرية فيما يتعلق بمتغير السعر تنتج من الإختلاف ما بين كل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)، و فودافون مصر للإتصالات .
- ومن ثم يتم قبول الفرض السابع جزئيا .

جدول رقم (١٧) نتائج إختبار توكي فيما يتعلق بمتغير السعر *

الشركة	الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)	فودافون مصر للإتصالات	شركة إتصالات مصر
الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)	-	٠,١٥٤	**٠,٣٧٩
فودافون مصر للإتصالات	٠,٠٧٩	-	**٠,٣١٨
شركة إتصالات مصر	**٠,٣٠٦	**٠,٣٩٣	-

* المصدر نتائج التحليل الإحصائي

** معنوى عند مستوى معنوية ٠,٠٥

مناقشة نتائج الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تفسير العلاقة ما بين التوجه بالعميل وتحسين الميزة التنافسية فى الشركات العاملة فى مجال شركات خدمات الهاتف المحمول بمصر .

وقد قدمت الدراسة نموذجا مفاهيميا للعلاقة ما بين التوجه بالعميل وتحسين الميزة التنافسية، والذي أشتق منه عددا من الفروض بغرض إختبارها ميدانيا .

وأظهرت نتائج الدراسة إرتفاع إدراك العملاء لأبعاد نموذج التوجه بالعميل والميزة التنافسية ، ويمكن أن يرجع ذلك إلى إهتمام شركات خدمات الهاتف المحمول الثلاث موضع الدراسة بتطبيق مبادئ التوجه بالعميل ، والإهتمام بتحقيق الميزة التنافسية بإعتبارهما من أهم أسس نجاح الشركة .

كما أسفرت نتائج الدراسة إلى أن ترتيب محددات التوجه بالعميل وفقا للأهمية النسبية لإستجابات مفردات العينة عليها تنازليا كالاتى : إظهار الإهتمام بالعملاء ، وتحديد متطلبات العميل ، وتجنب الممارسات الخادعة مع العميل .

وتوصلت نتائج الدراسة أن ترتيب محددات الميزة التنافسية وفقا للأهمية النسبية لإستجابات مفردات العينة عليها تنازليا كالاتى : سعر الخدمة ، وجودة الخدمة ، ومهارات العاملون بالشركة ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والتطوير والإبتكار .

وأظهرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد إدراك العملاء لتوجه بالعميل كلما إزداد إدراكهم لكل من : جودة الخدمة ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، وسعر الخدمة ، والتطوير والإبتكار ، ومهارات العاملون بالشركة .

كما توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد إدراك العملاء لكل محدد من محددات التوجه بالعميل كلما إزداد إدراكهم لكل من : جودة الخدمة ، وسعر الخدمة ، ومهارات العاملون بالشركة . وهذه النتيجة تتفق مع ماتوصل إليه دراسة (Thatte,2007) من أن سرعة إستجابة المؤسسات لإشباع رغبات المستهلك تؤثر إيجابيا على الميزة التنافسية لهذه المؤسسات .

وأسفرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة إرتباطية مابين تجنب الممارسات الخادعة مع العميل وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء .

كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة إرتباطية مابين كل من : متغير إظهار الإهتمام بالعملاء ، ومتغير تجنب الممارسات الخادعة مع العميل ، والتطوير والإبتكار .

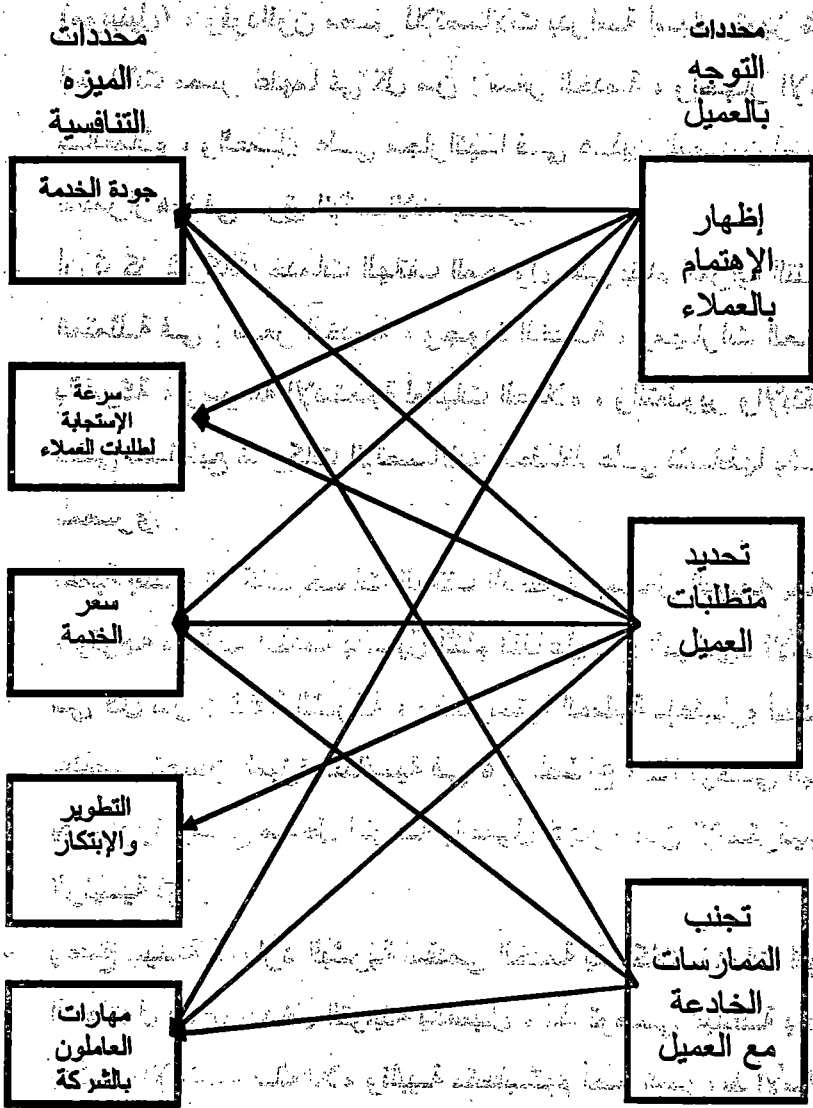
كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث مجتمعة يفسر ٣٤,٦% من تغيرات جودة الخدمة ، و٣٤,٦% من تغيرات سرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، و٣٠,٧% من تغيرات سعر الخدمة ، و٤٦,١% من تغيرات التطوير والإبتكار، و٤٤,٧% من تغيرات مهارات العاملون بشركات خدمات الهاتف المحمول .

وأظهرت نتائج الدراسة أن التوجه بالعميل بأبعاده الثلاث له تأثير معنوي على كل من: جودة الخدمة ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، وسعر الخدمة ، والتطوير والابتكار، ومهارات العاملون بالشركة . وهذه النتيجة تتفق مع ماتوصل إليه (Brady,Cronin,2001) من تأثير توجه مقدم الخدمة بالعميل على جودة الخدمة. وماتوصل إليه (Yavas,et.al,2010) من مساهمة التوجه بالعميل في زيادة كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة على ابتكار طرق لخدمة العميل .

وتؤكد نتائج الدراسة وجود اختلافات جوهرية بين شركات خدمات الهاتف المحمول فيما يتعلق بكل من : إظهار الإهتمام بالعملاء ، وسعر الخدمة ، وذلك بسبب الاختلاف ما بين شركة إتصالات مصر وكل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) ، وفودافون مصر للإتصالات بالنسبة لهذين المتغيرين . ومن ثم يمكن القول بأن دخول شركة الإتصالات مصر قد غير من مجرى الأمور في سوق الإتصالات في مصر ، وأن كل من الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) ، وفودافون مصر للإتصالات لابد من أن تعمل على مجاراه شركة الإتصالات مصر بالنسبة لكل من : جانب إظهار الإهتمام بالعملاء ، وسعر الخدمة حتى يمكنهما الحفاظ على نشاطهما بالسوق المصري.

وتوصلت الدراسة إلى قبول صحة الفرض الأول ، والفرض الثالث ، والفرض الخامس من الدراسة . وقبول صحة الفرض الثاني ، والفرض الرابع جزئيا .

ويوضح الشكل رقم (٢) النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة.



شكل رقم (٢) النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة

توصيات الدراسة :

- أن تهتم كل من : الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل) ، وفودافون مصر للإتصالات بدراسة أسباب تميز شركة إتصالات مصر عنهما في كل من : سعر الخدمة ، وإظهار الإهتمام بالعملاء ، والعمل على مجاراتها في هذين البعدين لضمان إستمرارهما في سوق الإتصالات بمصر .
- أن تركز شركات خدمات الهاتف المحمول على بناء المزايا التنافسية المتمثلة في : سعر الخدمة ، وجودة الخدمة ، ومهارات العاملون بالشركة ، وسرعة الإستجابة لطلبات العملاء ، والتطوير والإبتكار ، حتى تستطيع شركات الإتصالات الحفاظ على نشاطها بالسوق المصري .
- أهمية إقتناع شركات خدمات الهاتف المحمول بمدخل التوجه بالعميل ، وتوجه موظف الخدمة بالعميل أثناء التفاعل من المبادئ الأساسية في كل من : ثقافة الشركة ، وممارستها العملية بإعتباره أحد أهم عناصر تحسين الميزة التنافسية في هذا القطاع ، لذا توصى الباحثة بضرورة وضع مدخل التوجه بالعميل كجزء من الإستراتيجيات الرئيسية لها .
- وضع سياسة للموارد البشرية لمقدمي الخدمة بشركات خدمات الهاتف المحمول تدعم مدخل التوجه بالعميل ، لذا توصى الباحثة بأهمية إعتبار الإهتمام بالعملاء وتلبية متطلباتهم أحد الشروط الأساسية للإختيار والتعيين بمراكز خدمة العملاء في تلك الشركات ، مع الإعتماد على مقاييس متطورة لتحديد مدى توافر مهارات الإهتمام بالعملاء وتلبية متطلباتهم لديهم ، والإهتمام بتنمية تلك المهارات لديهم

، وتحفيزهم ليكونوا موجهين بالعميل فى سلوكياتهم وتعاملاتهم ،
وتشجيعهم على إبتكار طرق لخدمة العميل .
- أن تهتم شركات خدمات الهاتف المحمول بتدريب مقدمى الخدمة على
تقديم العروض البيعية باحترافية ، لذا توصى الباحثة بضرورة قيام
شركات خدمات الهاتف المحمول بالتالى : تزويدهم بالمعلومات حول
المنظمة ، والمنتجات الخدمية التى يقومون ببيعها ، والإهتمام بتنمية
المهارات التالية : مهارات العرض والتقديم ، ومهارات التعامل مع
الأنواع المختلفة من العملاء ، ومهارات التعامل مع إعتراضات
العملاء .

مقترحات لأبحاث مستقبلية :

- إختبار النموذج المقترح فى هذه الدراسة فى مجال خدمى آخر كالبنوك
، والمطاعم ، والفنادق .
- تحديد أثر إختلاف المتغيرات الديموجرافية للعميل على أسلوب التوجه
بالعميل الموجه نحوهم ، وإنعكاس ذلك على تحقيق الميزة التنافسية .
- قياس التوجه بالعميل من منظور العاملين وتأثيره على تحقيق الميزة
التنافسية للمنظمات الخدمية .

مراجع الدراسة :

مراجع عربية :

- أبو بكر ، مصطفى (٢٠٠٤) " إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية" ، الإسكندرية : الدار الجامعية.
- أبو قحف ، عبد السلام ، عباس ، نبيلة ، الغرباوى ، علاء (٢٠٠٥) "التسويق" ، دار النشر ومكان النشر غير مذكورين .
- السويحل ، خالد على سليمان (٢٠٠٨) "أثر الاختلافات الفردية لمقدم الخدمة السعودى على درجة التوجه بالعملاء : دراسة تطبيقية على مؤسسة الخطوط السعودية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية تجارة ، جامعه عين شمس .
- الخضيرى ، محسن أحمد (٢٠٠٤) "صناعة المزايا التنافسية " ، القاهرة : مجموعة النيل العربية.
- المجنى ، رانيه محمد رياض (٢٠٠٨) " نموذج مقترح لأثر المتغيرات الوسيطة على العلاقة بين خصائص مقدم الخدمة وتنمية ولاء العميل بالتطبيق على خدمات الهاتف المحمول فى مصر ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية تجارة ، جامعه عين شمس .
- بازرع ، محمود صادق (٢٠٠١) " بحوث التسويق " ، القاهرة : المكتبة الاكاديمية.
- خليل ، عصام عبد الهادى على (٢٠٠٩) " نموذج مقترح لإدارة إدراك العميل لقيمة المنتج كمدخل لتحسين الميزة التنافسية " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية تجارة ، جامعه عين شمس .
- طريح ، عادل محمود (٢٠٠١) " التوجه بالعملاء لمقدمات خدمات الخطوط الامامية بالمؤسسات الهادفة للربح : دراسة تطبيقية على قطاع الإتصالات الهاتفية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعه عين شمس .

- عبد الحميد ، طلعت أسعد (٢٠٠٣) "التسويق الفعال : كيف تواجه تحديات القرن ٢١" ، دار النشر ومكان النشر غير مذكورين.
- عبد الرحمن ، نسرين محمود (٢٠٠٩) "التعلم التنظيمي كمدخل لتحقيق المزايا التنافسية : دراسة تطبيقية على شركات الإتصال المصرية " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية تجارة ، جامعه عين شمس .
- على ، نيفين أحمد حسين (٢٠١٠) " تأثير إستخدام مندوب البيع لأسلوب التوجه بالعميل على قصر وقت الشراء : بالتطبيق على معارض المشروعات الصغيرة" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية تجارة ، جامعه عين شمس .
- عيتاني ، رنا أحمد (٢٠٠٢) " تأثير بعض المتغيرات التسويقية والبيئية على القدرة التنافسية للصناعات الغذائية اللبنانية : دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بيروت.
- مصطفى ، سيد احمد (٢٠٠١) " التسويق العالمي ببناء القدرة التنافسية للتصدير" ، القاهرة : دار الكتب المصرية .

مراجع اجنبية :

- Brady, M.K., Cronin, J. (2001) " Customer Orientation: Effect on Customer Service Perceptions and Outcomes Behaviors", **Journal of Service Research**, No.3.
- Blankson, C., Motwani, J.G., Levenburg, N.M. (2006), "Understanding the Patterns of Market Orientation Among Small Businesses", **Marketing Intelligence & Planning**, Vol. 24 No. 6, pp. 572-90.

- Donavan, T., Hocutt, M. (2001) "Customer Evaluation of Service Employee Customer Orientation Extension and Application", **Journal of Quality Management**, No.6.
- Dobni, C.B., Luffman, G. (2000) "Implementing Marketing Strategy Through A Market Orientation", **Journal of Marketing Management**, No.2.
- Downavan, T.D., Hocutt, M. A. (2001) "Customer Evaluation of Service Employee's Customer Orientation: Extension and Application", **Journal of Quality Management**, No.6.
- Henning-Thurau, T. (2004) "Customer Orientation of Service Employees: It's Impact on Customer Satisfaction, Commitment and Retention", **International Journal of Service Industry Management**, No.5.
- Lemay, S.T., Chakrabarty, S., Pariatt, J.A (2007)"Using Personality Traits to Select Customer-Oriented Logistics Personnel", **Transportation Journal**, Winter.
- Marion, D. (2006) "The Antecedent and Consequences of A Strategic Orientation That Leads to Organizational Structure, Performance, and Competitive Advantage, **PH.D.Dissertation**, University of Toledo.

مقدّم
لقد انتشر
والمعاطة على نطاق واسع
وصار خطراً عالمياً لا يتصل
كافة المناطق والدول، مما يهدد الإتحاد
وتلقد أدى تقادم هذا الخط إلى
تصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً
لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

لقد انتشر الفساد في كل
وتصل إلى ٥٠ مليار جنيه سنوياً
الإدارية بآلة تم ضبط
ومما يفتني جريمة فساد مالي وإداري على نطاق
الفساد ظاهرة خطيرة، وقد بلغت قيمة الخسائر
الإداري والمالي الحكومي حوالي ٣٠٠ مليار دولار سنوياً

PH.D.

Pennsylv

Saliba, M.T.,

Customer Value

Organizations to
Advantage

- Saxe, R., Weitz, B.A. (1982) "A Measure of the Customer Orientation of Sales People", *Journal of Marketing Management*, No.3.
- Slater, S.F. (1996) "The Challenge of Sustaining Competitive Advantage", *Industrial Marketing*, Issue 2.
- Thatte, A.A. (2007), Competitive Advantage of a Firm through Supply Chain

- ٢- وجود منظمات غير حكومية مثل منظمة الشفافية العالمية تختص بمهام كشف ومحاربة الفساد على المستوى العالمي ، كذلك الممارسات غير العادلة من جانب الشركات متعددة الجنسيات .
- ٣- معاناة بعض الشركات متعددة الجنسيات من ممارسة الفساد التي تقوم بها شركات أخرى للفوز بالإعمال في البلدان المضيفة مما أعطى للأولى حافزاً على نشر المعلومات الخاصة بهذه الممارسات والعمل على محاربتها بدعم من حكوماتها والمنظمات الدولية والأهلية .
- ٤- صعوبة إخفاء بعض وقائع الفساد نتيجة إنتشار التعليم والمعلومات وزيادة دور وسائل الإعلام لاكتشاف الفساد.

مشكلة البحث:

- ١- بالرغم من تعدد الدراسات والبحوث عن الفساد إلا أنه لم تتعرض له كخطر يخضع لنظرية الخطر والتأمين ، وبالتالي يمكن إكتشافه وقياسه وإدارته .
- ٢- إرتفاع درجة خطورة الفساد بالدولة وإنعكاسة على النظام السياسي مما يؤدي لزيادة المخاطر السياسية بها . مع إستمرار تفاقم معدلات حوادث الفساد سبوعاً على مستوى الدول أو القطاعات داخل الدول .
- ٣- تراجع ترتيب مصر في مؤشر الشفافية الدولية حوالى ٤٨ نقطة خلال آخر ١٠ سنوات (كان ترتيبها بين الدول ٦٣ فى عام ٢٠٠٠ ، بينما أخذت ترتيب ١١١ فى عام ٢٠٠٩) ، وحصلت على ٢,٨ درجة فى مؤشر مدركات الفساد والذي أدى إلى وجودها ضمن المجموعة الرابعة فى التصنيف الدولى لخطر الفساد (المجموعة الأسوأ فساداً) .

٤- تطور الأنظمة الإقتصادية وما تبعة من تحرير الأسواق المالية وإتجاه مصر إلى مواكبة النظام العالمي الجديد فقد أصبحت أكثر عرضة عن ذى قبل لمخاطر إنتشار الفساد بصورة المختلفة .

هدف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي :

- ١- التآصيل العلمى لخطر الفساد لتحديد تعريف علمى محدد وواضح لهذا الخطر .
- ٢- تحديد أهم العوامل المؤثرة على خطر الفساد (سواء إقتصادية أو إجتماعية أو سياسية)، مع تحديد نسبة تفسير كل عامل على حدة .
- ٣- قياس درجة خطر الفساد فى الدولة ومقارنة النتائج الفعلية بنتائج مدركات الفساد الواردة من منظمة الشفافية الدولية.

منهجية البحث:

تقوم الدراسة على أساس التحليل العلمى لخطر الفساد ، بدراسة كخطر يخضع لنظرية الخطر والتأمين ، لتحديد المفهوم الشامل له ، مع تحديد محدداته المرتبطة به . كما تهتم الدراسة بالجوانب التطبيقية لقياس الخطر من خلال أدوات التحليل الإحصائى :

١- النموذج الإحصائى :

إعتمدت الدراسة على النماذج الإحصائية التالية :

- نموذج التحليل العاملى فى تحديد نسبة تفسير كل عامل على حدة مع تحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً على المتغير التابع " درجة الفساد" .
- نموذج الإنحدار متعدد الإستجابات للتنبؤ بدرجة مدركات خطر الفساد وترتيب مصر بين الدول من حيث درجة خطر الفساد ، وإعتمدت الدراسة فى تنفيذ النموذج الإحصائى على إستخدام البرنامج الإحصائى SPSS. V15 .

- نموذج التوزيعات الإحصائية لقياس خطر الفساد والتي تعتمد على عدد الحوادث وحجم خسائرها .

٢- الفترة الزمنية :

تتناول الدراسة الفترة الزمنية من عام ١٩٩٥ حتى عام ٢٠٠٩ ، وقد حصل الباحث على بيانات البحث من مصادرها المختلفة .

٣- أساليب جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة على :

- بيانات من منظمة الشفافية الدولية ، خاصة فيما يتعلق بمؤشرات مدركات الفساد .
- بيانات من معهد فريزر بكندا ، مؤسسة هيريتاج بأمريكا ، فيما يتعلق بمؤشرات الحرية الاقتصادية .
- بيانات عن متغيرات إقتصادية وإجتماعية وسياسية نشرت في دراسات وأبحاث عربية وأجنبية، وتقارير محلية ودولية (البنك الدولي ، البنك المركزى ، الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء ، البنك الأهلى المصرى ، تقارير وزارة التخطيط فى مصر ، تقرير التنمية البشرية ، التقارير الإستراتيجية) .

خطة البحث :

المبحث الأول : التاصيل العلمى لخطر الفساد

المبحث الثانى : محددات خطر الفساد .

المبحث الثالث : قياس خطر الفساد .

المبحث الأول التأصيل العلمي لخطر الفساد

يعتبر خطر الفساد ظاهرة مركبة يختلف من مكان إلى آخر ومن عصر إلى عصر آخر ، ومفهومه مثل العديد من المفاهيم السياسية والاجتماعية يرتبط بكثير من الأبعاد ، منها القانونية واللغوية والسياسية والإدارية ، لذا لزم الأمر التعرف على طبيعة خطر الفساد من خلال صياغة تعريف علمي محدد وواضح لهذا الخطر للتعرف عليها من خلال المفاهيم المختلفة التي تداولتها ، سواء المفهوم الديني أو اللغوي أو مفهوم البنك الدولي ومنظمة الشفافية الدولية.

أولاً : المفهوم الديني :

تعود ظاهرة الفساد منذ الخليقة حيث أدركتها وتنبأت بها الملائكة قبل خلق الإنسان إذ قالت لله رب العالمين " أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء " (٧) ، كما اهتمت بها جميع الأديان ومنها الإسلام . كما ورد في القرآن الكريم والسنة النبوية ، ففي القرآن الكريم وردت كلمة الفساد ومشتقاتها(الفعل فسد) ٥١ مرة وذلك على الوجه التالي (٨):-

الفساد (٨ مرات) ، فساداً (٣ مرات) ، المفسد (مرة) ، المفسدون (مرتين) ، مفسدين والمفسدين (١٨ مرة) ، يفسدون (٥ مرات) لفسدت (مرتين) ، لفسدتا (مرة) ، أفسدوها (مرة) ، لتفسدن (مرة) ، تفسدوا (٨ مرات) ، ليفسدوا (مرة) .

- وورد الفساد في القرآن الكريم بعدة معان منها (٩) :-

كالشرك والمعصية والهلاك والقتل والتخريب والتدمير والمنكر والسحر والقحط وإتلاف الزرع والثمار وإهلاك النسل وقطع الأرحام ونقض عهد الله وقطع ما أمر أن يوصل والقيام بأعمال الحرابة (من تخويف للأمنيين ونهب

الأموال وانتهاك الأعراض وسفك الدماء البريئة) وإلحاق الضرر بالبيئة
والبرية بالإتلاف والتلوّث ومعاداة المؤمنين والحيث في الكيل والميزان
وبخس الناس أشياءهم .

وما جاء في القرآن الكريم من إشارات بالتهديد والتنذير للفساد وتوعد
للمفسدين بالعذاب ، وكلها زواجر للنهي عن ابتعاد سبيل الفساد وتنتهي عنه في
الأرض كقوله تعالى " ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعثوا في الأرض
مفسدين " (١٠)

وقوله تعالى " وإذا تولى سعى في الأرض ليفسد فيها ويهلك الحرث والنسل
والله لا يحب الفساد " (١١)

وقد ساوى المولى عز الدين يسعون في الأرض فساداً بالذين يحاربون الله
ورسوله وأنزل عليهم عقوبة القتل أو الصلب أو القطع من خلاف أو النفي ،
كما توعدهم في الآخرة بالعذاب العظيم : كقوله تعالى : " وإنما جزاء الذين
يحاربون الله ورسوله ويسعون في الأرض فساداً أن يقتلوا أو يصلبوا أو
تقطع أيديهم وأرجلهم من خلاف أو ينفوا من الأرض ذلك لهم خزي في الدنيا
ولهم في الآخرة عذاب عظيم " (١٢)

كما بين سبحانه وتعالى أن الفساد يقابله قتل الناس جميعاً كقوله تعالى " من
قتل نفساً بغير نفس أو فساداً في الأرض فكأنما قتل الناس جميعاً " (١٣)

والفساد من الأمور التي أنهى عنها القرآن الكريم والتي ورد في قوله عز
وجل " " ولا تبغ الفساد في الأرض إن الله لا يحب المفسدين " (١٤)

ولقد نهى الله عز وجل بصورة خاصة عن سرقة الأموال العامة (أموال
الدولة) وذلك بالنهي عن الغلول والمقصود بها سرقة غنائم الحرب حيث قال
عز وجل في كتابه العزيز " وما كان لنبي أن يغفل ومن يغفل يأتي بما غل يوم
القيامة ثم توفي كل نفس ما كسبت وهم لا يظلمون " (١٥)

ومعنى " ومن يغلل يأت بما غل يوم القيامة " أنه يأتى بها مشهراً مفضوحاً من السرقة. (١٦)

- وفيما يتعلق بلفظ الفساد فى السنة النبوية ورد عن المصطفى عليه السلام النهى عن الفساد ومظاهره فهى عن الرشوة والمحسوبية كأحد مظاهر الفساد ، فى رواية أحمد والطبرانى عن ثوبان أن الرسول عليه الصلاة والسلام قال " لعن الله الراشئ والمرتشئ والرائش " (١٧)

ونهى عليه السلام عن الشفاعة فى حد من حدود الله أو التعدى عليه واستثناء بعض الناس فى التفضيل لشرف أو جاه وهو ما يعرف فى عالمنا اليوم بالمحسوبية .

- وبالنسبة لفهوم الفساد عند الفقهاء (١٨) فيقصد به البطلان أو ما كان الخلل فيه فى وصف من أوصاف العقد فى أحد شروطه الخارجة عن ماهيته وأركانه كالبيع بثمن مجهول غير معلوم " ، أو المقترن بشرط فاسد ، وفى سياق هذا المحور يعرف الفقهاء الفساد بأنه " ما كان مشروعاً بأصله ثم إعتراء التغيير الذى أخرجه عن هذا الأصل وأفسده ، وقد فرق الإمام الشوكانى بين نوعين من الفساد :

النوع الأول : ما كان راجعاً إلى أفعال بنى آدم من معاصيهم واقترافهم العصيان وتقاطعهم وتظالمهم وتقاتلهم .

النوع الثانى : ما كان راجعاً إلى أفعالهم جهة الله سبحانه وتعالى .

- يلاحظ الباحث أن الفساد فى الإصطلاح الشرعى هو إظهار معصية الله تعالى وانحراف عن هديه ويقترن بالحق ضرر بالآخرين فى أنفسهم وأموالهم وأعراضهم وكرامتهم ، كما ذكرناه من أدلة من القرآن والسنة يدل على أمرين مهمين:

١- أن دين الإسلام وكافة الديانات السماوية حضت ونهت عن الفساد بكافة أوجهه ، لما يلحقه من ضرر بالناس وبالصالح العام ، وتوعد بالجزاء الرادع مع الدعوة إلى محاربتة .

٢- عمومية الفساد من حيث الزمان والمكان ، فلم يخلو عصر من العصور فيه منذ بدء الخليقة وحتى الآن .

ثانياً : المفهوم اللغوي للفساد :

لعل إطلاعه على المفاهيم اللغوية يساعدنا في تفسير معنى الفساد ، الذى يعنى أخذ المال ظلماً وجوراً أو إتلافاً أو إعطاباً أو قحطاً أو بالقتل أو اغتصاب للمال .

• مفهوم الفساد فى اللغة العربية :

- مفهوم الفساد فى اللغة العربية على انه مصدر فسد يفسد فساداً وهو ضد الإصلاح ، وقد عرف معجم لسان العرب الفساد بأنه نقيض الإصلاح ، ويقال يفسد وفساداً .

- وفى الصحاح فإن المفسد ضد المصلح ، وتفاسد القوم أى قطعوا الأرحام ، وإستفسد ضد إستصلح . وفسد يفسد فساداً فهو فاسداً الشخص . جانب الصواب . أو الشئ أصابه الخلل والاضطراب " (١٩)

- والفساد يعنى التلف والعطب والاضطراب وإلحاق الضرر بالآخرين (٢٠)

- وهناك عدة إستخدامات لغوية لكلمة فساد تطرحها القواميس والأديان وأهمها (٢١) :

أ- الفساد العضوى : ويشير إلى العطب أو التلف أو العفن الذى يصيب الأشياء مما يفقدها نفعها أو الإستفادة منها .

ب- الفساد الأخلاقي : ويرتبط بسلوك البشر المنحرف عن منظومة العادات والقيم والمثل العليا ، كفقدان النزاهة والأمانة .

ج- الفساد القانوني أو فساد الوظيفة العامة : ويشير إلى فساد وإفساد الموظف العام أو حثه بطرق غير سوية وغير قانونية على إهدار واجبات الوظيفة العامة .

• اللغة الإنجليزية :

الفساد يعنى " تدهور التكامل والفضيلة ومبادئ الأخلاق ، كما يعنى أيضاً الرشوة (٢٢)

وفى قاموس أكسفورد يعرف الفساد بأنه " فساد العقل أو فساد الحقيقة أو فساد الأحوال أو أى أمر بصفة عامة وقد يكون الفساد فساداً فيزيقياً أو فساداً أخلاقياً .

ولفظ corruption بالإنجليزية مشتق من الفعل اللاتيني corrups فهى بالمعنى الأدبي كسر الأشياء ، أى شيئاً ما تم كسره ، هذا الشيء كما قد يكون قاعدة سلوكية فإنه يمكن ان يكون قاعدة إدارية ، وأن هذا الكسر يتم بهدف تحقيق منفعة ويشترط فى هذه المنفعة أن تكون نتيجة مباشرة عن فعل الفساد . (٢٣)

يلاحظ الباحث أن المعاني اللغوية للفساد ، يبعث فى الذهن تصوراً سلبياً لما تحمله كلمة الفساد من التحول من الصالح إلى السيئ مثل التلف والعطب والخلل والقحط ، أو تدهور مبادئ الأخلاق ومنها الرشوة أو يكون كسر قاعدة سلوكية متعارف عليها بهدف تحقيق منفعة ذاتية ناتجة عن مباشرة الفعل الفاسد ، فالفساد شكل من السلوكيات يتعارض مع الأخلاقيات العامة والعادات والقانون والقيم الأخلاقية .

ثالثاً : تعريف البنك الدولي :

التعريف التقليدي للبنك الدولي يرى أن الفساد " هو استخدام شخص ما في منصب عام ، ومحاولة قيامه باستغلال هذا المنصب بهدف الكسب غير المشروع " (٢٤)

وهناك تعرف آخر للبنك الدولي بان الفساد " الاستغلال السيئ للوظيفة العامة أو الرسمية من أجل تحقيق المصلحة الخاصة " (٢٥).

رابعاً : تعريف علم الاجتماع :

ينظر علماء الاجتماع للفساد على انه خلل اجتماعي يعود إلى عوامل تاريخية واجتماعية وثقافية ناتجة من التنازع بين جماعات مختلفة ، وقيم مختلفة في المجتمع الواحد ، وتبعاً لذلك فإن الفساد ينمو ويزعزع كلما زاد الصراع والتناقض بين القيم المتضاربة في المجتمع .

لذلك يعرف المتخصصون في العلوم الاجتماعية الفساد " بأنه مصطلح فني يطلق حين تنتشر جرائم الاتجار بالوظيفة العامة أو الاعتداء على المال العام في المجتمع " (٢٦).

خامساً : تعريف هيئة الأمم المتحدة :

قد عرفت هيئة الأمم المتحدة الفساد السياسي بأنه استغلالاً للسلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة. " (٢٧)

وفي اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد عام ٢٠٠٣ عرفت الفساد تعريف وصفي من خلال الإشارة إلى الحالات التي يترجم فيها ممارسات فعلية على أرض الواقع ، ومن ثم قامت بتجريم هذه الممارسات وهي :

الرشوة الاختلاس ، والمتاجرة بالنفوذ ، وإساءة استغلال الوظيفة ، والإثراء غير المشروع ، وإعاقة سير العدالة وغسيل الأموال (٢٨) .

سادساً : تعريف منظمة الشفافية الدولية :

يتبنى التقرير الدولي للفساد عام ٢٠٠٣ الصادر عن منظمة الشفافية الدولية للتعريف التالي للفساد:

بأنه الاستغلال البشع للوظيفة العامة أو الموقع الرسمي لخدمة المصالح الشخصية أو العائلية أو القبلية أو الطائفية وهو غالباً على حساب تغييب معايير العدالة والنزاهة والمساواة والتكافؤ بين الأفراد والمواطنين والجماعات كافة " (٢١).

سابعاً : التعريف من الناحية القانونية :

يعرف الفساد بأنه مخالفة القوانين واللوائح المعمول بها في مجتمع ما ، والمقصود من هذه المخالفات الإضرار بالاقتصاد القومي بمعانيه الكاملة ، أو القيام بواحد من السلوكيات والأعمال غير السوية التي من شأنها أن تؤثر في كيان المجتمع من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية (٢٠) .

ثامناً : تعريف الباحث لخطر الفساد :

يلاحظ الباحث على التعريفات السابقة ما يلي:

- ١- اختلاف التفسير باختلاف المنظور العلمي لمجال البحث (اقتصادي - قانوني - سياسي) لذلك لا يوجد تعريف شامل موحد لخطر الفساد .
- ٢- اتساع نطاق ظاهرة الفساد ليشتمل كافة قطاعات الدولة سواء القطاع العام أو القطاع الخاص أو الحكومي أو في مجالات أخرى كالاقتصاد والسياسة
- ٣- الفساد لا يقتصر وجوده على طرفين فقط وإنما قد يمتد ليشمل طرف ثالث يلعب دور الوسيط .
- ٤- إن الفساد ينتج عنه حدوث الضرر بالمصلحة العامة .

وبناء على ما تقدم يمكن للباحث تعريف خطر الفساد على الوجه التالي :-

" هو استخدام غير مشروع وغير مبرر للسلطة أو القوة ابتغاء المصلحة الخاصة سواء كانت شخصية أو عائلية أو ما يشابهها وذلك لدوافع سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية يقوم بها فرد أو أفراد أو مؤسسة أو الدولة ، يترتب عليها إحداث أثار وخسائر مادية ومعنوية ، تصيب الأشخاص والممتلكات (العامه والخاصة) "

المبحث الثاني

محددات خطر الفساد

للتعرف على أسباب خطر الفساد ومحاولة التوصل إلى تفسير موضوعي له يتطلب منا الوقوف على العوامل التي أدت إلى نشأته وتطوره ، حيث تختلف من مجتمع لآخر ومن مجال لآخر ، وفقا للعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية . والجدول التالي يوضح اختلاف حجم الفساد على مستوي القارات باختلاف المجالات المختلفة.

جدول رقم (١)
حجم الفساد في بعض المجالات وفقا للقرارات (٣١)

الإجمالي	كندا	أمريكا اللاتينية	أوروبا	آسيا	أفريقيا	المناطق مجالات الفساد
٤	٣,٩	٤,٥	٤	٣,٩	٤,٢	١- الأحزاب السياسية
٣,٧	٣,٦	٤,٤	٣,٩	٣,٥	٣,٨	٢- السلطات التشريعية
٣,٦	٢,٧	٣,٤	٤	٣,١	٤,٤	٣- الشرطة
٣,٥	٣,٢	٤,٣	٣,٩	٣,٥	٣,٧	٤- القضاء
٣,٤	٢,٩	٣,٧	٣,٥	٣,٤	٣,٥	٥- الضرائب
٣,٤	٣	٣,٥	٣,٧	٣,٢	٣,١	٦- أعمال القطاع الخاص
٣,٣	٢,٥	٤	٣,٧	٣	٤	٧- الجمارك
٣,٢	٢,٥	٣,٢	٣,٧	٣,١	٣	٨- الخدمات الصحية
٣,٢	٣,١	٣,٣	٣,٢	٣,٥	٢,٧	٩- الأعلام
٣	٢,٣	٣,٢	٣,٥	٣	٣,٤	١٠- التعليم
٣	٢,٧	٣,٥	٢,٩	٣	٣,٤	١١- المنافع
٢,٩	٢,٢	٣,٧	٣,٤	٣,٥	٣,٣	١٢- التسجيلات والرخص
٢,٩	٢,٥	٣,٣	٣,١	٣,٩	٣,٢	١٣- القوات المسلحة
٢,٨	٢,٤	٣,١	٢,٧	٣	٢,٥	١٤- المنظمات التطوعية
٢,٦	٢,٦	٢,٨	٢,٣	٢,٨	٢,٢	١٥- المنظمات الدينية

نلاحظ من الجدول السابق أن الفساد في الأحزاب السياسية جاء في المقدمة بحصوله علي درجات ٤,٥ في بعض الدول مما يعكس تأثيره البالغ علي حياة الناس ورفاهية المجتمعات في جميع دول العينة ، بينما حصلت المنظمات الدينية علي أقل الدرجات .

وأهم محددات خطر الفساد هي :-

أولاً : العوامل الاقتصادية:

وهو ما تعانيه الدولة من تدني معدلات التنمية وخلل في التركيب المؤسسي للمؤسسات والتدخل غير المبرر للحكومات في السياسات الاقتصادية وعرقلة مسيرتها ، وأهم هذه العوامل :

- ١- الفقر .
- ٢- توزيع الدخل .. الفجوة بين الأغنياء والفقراء .
- ٣- التضخم .
- ٤- حجم الحكومة " التدخل في النشاط الاقتصادي " .
- ٥- حصة الواردات والصادرات .
- ٦- العولمة .
- ٧- الديون الخارجية .
- ٨- المنح و المساعدات الدولية .
- ٩- الخصخصة .
- ١٠- غسل الأموال .
- ١١- النظام الضريبي .
- ١٢- الدعم الحكومي للسلع و الخدمات .
- ١٣- ضعف المؤسسات المالية و الاقتصادية .

العوامل الاجتماعية

تلعب العوامل الاجتماعية دورا مهما ومؤثرا في خطر الفساد، باعتباره ظاهرة ترتبط بالسلوك الاجتماعي للأفراد من عادات و تقاليد و قيم.

من هنا يمكن الحديث عن دور العوامل الاجتماعية في حدوث خطر الفساد من خلال العوامل الآتية :-

١- حجم و هيكل القوي العاملة من النساء .

٢- نسبة الإنفاق علي التعليم و ارتفاع نسبة الأمية.

٣- حجم السكان.

٤- القيم والعادات الاجتماعية.

٥- أسباب اجتماعية أخرى متمثلة في .

-تراجع الدور الرقابي للأسرة.

-تراجع الدور التربوي للمدرسة والجامعة.

٦- قطاع الصحة.

٧- تراجع العامل الديني والأخلاقي في المجتمع (التدين).

٨- غياب العدالة الاجتماعية.

٩- زيادة عدد الفاسدين.

العوامل السياسية

ترتبط العوامل السياسية بالسلوك السياسي للحكم في الدولة من شرعية الحكم ونماذج القوى السياسية الحاكمة، ودور مؤسسات المجتمع المدني

وضعف البيئة التشريعية والقانونية. ولأهمية هذه العوامل سوف نحاول
إستعراض مسببات خطر الفساد السياسية في النقاط التالية :

- ١- ضعف البيئة التشريعية والقانونية.
- ٢- تباطؤ الفصل في قضايا المخالفات المنظورة أمام المحاكم.
- ٣- الديمقراطية.
- ٤- تمتع المسئولين بسلطة تقدير وخصائنتهم ضد المساءلة .
- ٥- إساءة استعمال السلطة الحكومية (٣٢).
- ٦- ضعف الدولة .
- ٧- الحرية السياسية .
- ٨- الاستقرار الحكومي.
- ٩- اضطراب الوضع السياسي .
- ١٠- عدم إتاحة الفرصة للمشاركة السياسية الحقيقية.
- ١١- ضعف الحكومة .
- ١٢- عدم ملائمة القوانين للواقع العملي .
- ١٣- فقدان الثقة بين الحكومة والمواطنين .

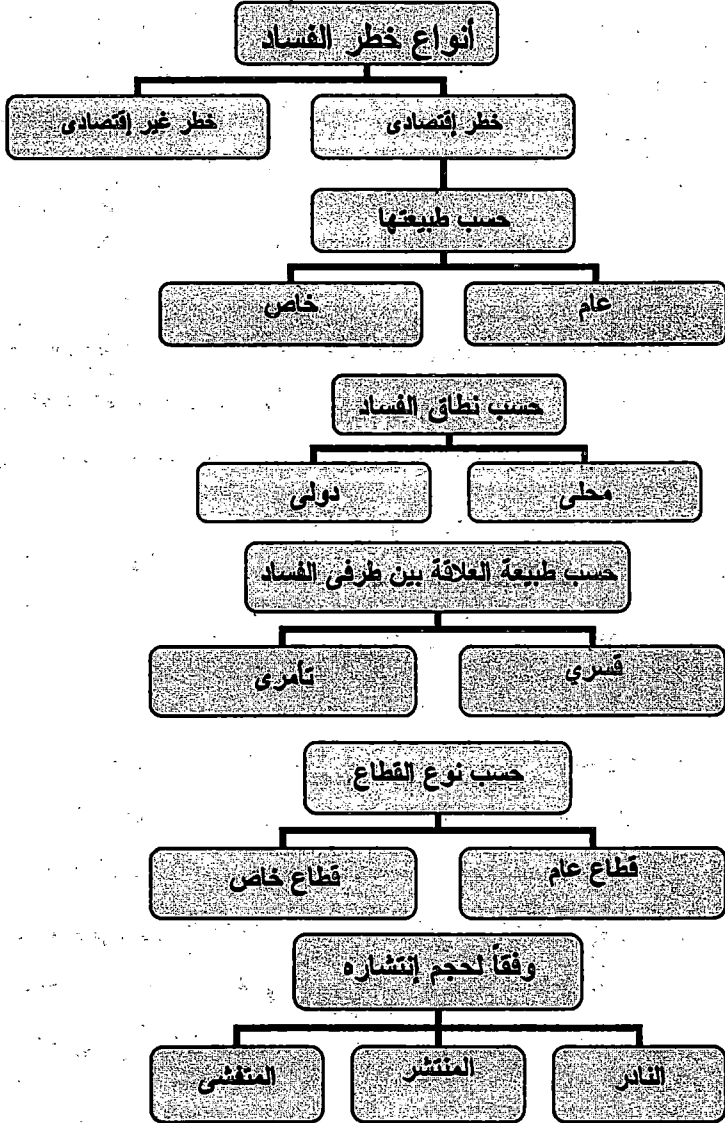
تصنيف خطر الفساد :

يتم تصنيف الخطر في مجموعات متجانسة سهلة التحديد ، تتماثل
عواملها أو طرق قياسها من بعضها البعض ، محددة وواضحة تسهل عملية
حصر أخطارها واكتشافها .

فيتم تقسيم خطر الفساد كما هو واضح من الشكل التالي :

شكل رقم (١)

أنواع خطر الفساد



وسوف يتم توضيح كل من هذه التقسيمات أعلاه بشيء من الإيجاز :

- أخطار إقتصادية : هى مجموعة الأخطار التى تؤثر على الناحية المادية للأشخاص والمؤسسات كارتباط أخطار الفساد وتأثيرها على الأنظمة الإقتصادية ، وما يعترى ذلك من مخاطر على كل من الناتج القومى والدخل القومى ، سواء كان ذلك بطريق مباشر كزيادة الأعباء الإقتصادية، على الوحدات الإنشائية ، أو عن طريق غير مباشر بالتأثير على التنمية الإقتصادية وتوجيه الدولة لمزيد من الموارد الإقتصادية المتاحة لإدارة مثل تلك الأخطار وخاصة ما يتعلق منها بالنواحي السياسية .

وتصنف الأخطار الإقتصادية إلى ما يلى :

• تقسيم الأخطار الإقتصادية للفساد وفقاً لحجم إنتشاره :

- ١- الفساد النادر : وهو الفساد محدود الإنتشار والسهل إكتشافه ومحاصرته أول بأول وعقاب المتورطين فيه .
- ٢- الفساد المنتشر : وهو الفساد العشوائى غير المنظم حيث يحتاج الطرف الراشئ إلى رشوة عدد من المسئولين لإنجاز عمل غير قانونى دون وجود ضمان بالتنفيذ كما يطالب الطرف المرشئ بالمزيد من الرشوة قبل التنفيذ .
- ٣- الفساد المتفشي : فى هذا النوع من الفساد تكون المؤسسات والقواعد والإجراءات والسلوكيات طواعية لطريق الفساد ، حيث يكون المسئولين أنفسهم مثلاً صارخاً للسلوك الفاسد ، ومن ثم يصبح الفساد هو القاعدة قائماً على قواعد متفق عليها وأنظمة بين أطرافه تحدد مبالغ الرشوة والالتزام بالتنفيذ .

• تقسيم الأخطار الاقتصادية للفساد حسب طبيعتها :

١- أخطار عامة : وهى الأخطار التى يترتب على حدوثها خسارة مالية ضخمة لمجموعة كبيرة من الأفراد أو المجتمع ككل ، كارتباط خطر الفساد بالمشروعات القومية كمشروعات البنية التحتية أو بالصفقات الكبرى فى عالم المقاولات وتجارة السلاح ، وهى أخطار يعانى منها المجتمع بكافة طبقاته ومختلف تعاملاته مما يؤثر على المؤسسات القومية وسلوك الأفراد فى كافة مستويات الأنظمة السياسية والإقتصادية والإجتماعية وقد يتعدى حجم هذا النوع من الفساد ببلايين الدولارات .

٢- أخطار خاصة : هى الأخطار التى تتخذ نشاطاً فردياً ويترتب على حدوثها خسارة محدودة لشخص أو لعدة اشخاص يتحملون عبء هذا الخطر وهم المواطنون الذين عليهم أن يتحملوا تكاليف إضافية لإنجاز معاملاتهم الرئيسية مع بعض الموظفين فى المراكز الإدارية الدنيا لذلك يعتبر هذا الفساد إستثناءً وأقل خطراً نسبياً من النوع الأول ويتمثل عادة فى موظف الإدارة والبنوك وبعض المديرين حيث لا يتجاوز حدود الحاجة وأوضاع المعيشة الصعبة ، فيكون الفساد هنا فى بعض الحالات عرضية لبعض الأفراد السياسية أو الموظفين العموميين ، وقد يكون الفساد موجود فى مؤسسة بعينها أو فى قطاع محدد دون غيرها كحصول الموظف على رشوة مقابل أداء العمل أو تقديم الخدمة .

• تقسيم الأخطار الاقتصادية حسب نطاق الفساد :

١ - الفساد المحلى : وهو الذى يتم داخل حدود الدولة ويقتصر على أطراف محليين وقد يشترك فيه القطاع الخاص والعام والحكومى .

٢- الفساد الدولي : وهو الذى يتجاوز حدود الدولة وذلك عن تعاملها مع أطراف خارجية حيث تقوم الحكومات فى الدول النامية عن طريق هيئاتها بعقد صفقات كبيرة لشراء معدات ومستلزمات وتجهيزات من الخارج عن طريق الشراء المباشر أو الممارسة ، وذلك بالتعاقد مع شركات معينة والحصول على عمولات التعاقد دون إجراء مناقصات عامة ، مما يدفع الشركات الأجنبية إلى التبارى فى دفع عمولات كبيرة للحصول على الصفقات الخارجية أو الإمتيازات وخاصة التعامل مع الشركات الكبرى المتعلقة بمشروعات البنية الأساسية و صفقات السلاح.

• تقسيم الأخطار الإقتصادية حسب طبيعة العلاقة بين طرفى الفساد :

١- الفساد القسرى : هو إجبار المستهلك أو طالب الخدمة على دفع الرشوة مقابل حصوله على الخدمة أو السلعة العامة .

٢- الفساد التأمري : هو التعاون بين طرفى الفساد كدفع مبلغ مقابل الحصول على خفض للضريبة أو عدم تقاضيها قبل دفع مبلغ لموظف الجمارك للسماح بدخول السلع الخاصة للضريبة الجمركية بدون تقاض هذه الضريبة أو تخفيضها .

• تقسيم الأخطار الإقتصادية حسب نوع القطاع :

١- فساد القطاع العام : وهو إستغلال النشاط العام (خاصة فى تطبيق أدوات السياسة المالية والمصرفية) مثل : التعريفات الجمركية والإئتمان المصرفى والإعفاءات الضريبية لأغراض خاصة .

٢- فساد القطاع المختلط : هو إستغلال نفوذ القطاع الخاص للتأثير على السياسات الحكومية من خلال القطاع العام ، يتمثل ذلك فى شكل هدايا ورشاوى ، يترتب عليها تغيير فى السياسات والقواعد النظامية الموضوعية .

- الأخطار غير الاقتصادية :-

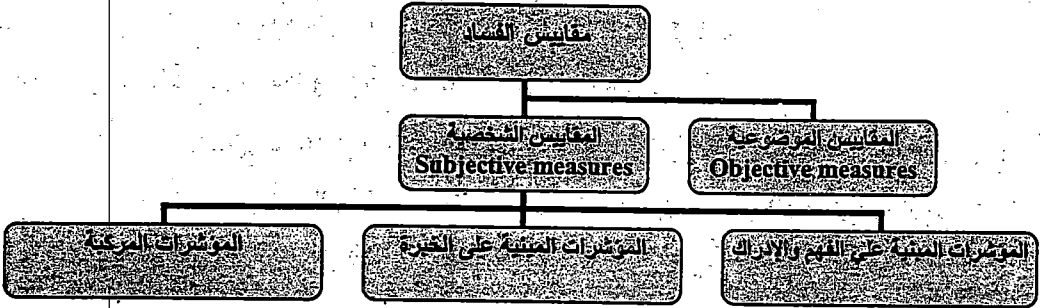
هي مجموعة من الأخطار التي تؤثر على الناحية المعنوية للأشخاص ، وليس لها تأثير على النواحي الإقتصادية أو المالية المتعلقة بهم ويكون ناتج هذه الأخطار خسارة معنوية ، يصعب تحديد المقابل المالي المباشر ومثل هذه الأخطار تؤدي إلى الشعور بالإحباط واليأس في المجتمع والإضطراب النفسي وعدم اللامبالاة ، وإحداث الذعر والخوف بين صفوف المواطنين وإشاعة الرهبة والخوف في البلاد ، وإلحاق الضرر بمنظومة كبيرة من القيم والمثاليات ، قيم الإنجاز والعمل والطموح والولاء للمجتمع والدولة . وانعدام الإحساس بالمسئولية .

المبحث الثالث

قياس خطر الفساد

الفساد ظاهرة قابلة للقياس الكمي يمكن تصنيف مقاييسه علي الوجه التالي:

شكل رقم (٢) مقاييس الفساد



وسيمت توضيح كل من هذه المقاييس والمؤشرات أعلاه بشئ من الإيجاز (٣٣) :-

أولاً : المقاييس الموضوعية Measures objective

وهي المقاييس التي تعتمد علي عدد حوادث الفساد وحجم الخسارة المترتبة عليه ، وهو مقياس تستند إلي المعلومات القابلة للإثبات. وهذا المقياس لا يصلح للمقارنة بين الدول للأسباب الآتية :-

- لأن حوادث الفساد في بلاد ما تعتمد علي كفاءة القضاء .
- طبيعة الفساد نفسه تختلف من دولة لأخرى، فما هو فساد في دولة ما قد لا يطلق عليه فساد في دولة أخرى.
- هذه البيانات لا تدل علي مستوي الفساد الحقيقي بل علي نوعية المدعين والمحاكم ووسائل الإعلام .

ثانياً : المقاييس الشخصية Subjective measures

هي تلك المقاييس التي تعتمد علي المسوحات أو استطلاع الرأي العام، حيث يطلب من بعض الأفراد والذين قد يكونوا لجنة خبراء في بلد معين، أو منطقة معينة، أو عينة عشوائية من السكان المحليين، أو رجال الأعمال، يطلب منهم تقييم مستوي الفساد في بلادهم أو منطقتهم. وهذه المقاييس تصنف كما ورد في الشكل أعلاه إلي المؤشرات الفرعية الآتية :-

(١) المؤشرات المبنية علي الفهم والإدراك :

وهو مؤشرات تستند علي الاستطلاعات والمسوحات، التي تسأل عينه من السكان المحليين من مختلف الفئات- وبدون تمييز- كيف يدركون (يتصورون) الفساد في بلادهم.

(٢) المؤشرات المبينة علي الخبرة :

وهي مؤشرات تعتمد علي التجربة الشخصية للفساد، بالتالي التركيز علي توجيه مسوحاتها أو استطلاعاتها نحو بعض الفئات التي تكون أكثر خبرة من غيرها في التعامل مع خطر الفساد أو الاحتكاك بالموظفين الفاسدين ، بمعنى الاعتماد علي معلومات الفساد بناء علي خبرة ورؤية أكثر تصادما بشكل مباشر بالفساد، مثل : المستوردين والمصدرين والمقاولين

(٣) المؤشرات المركبة :

وهي نوع من المؤشرات التي تعتمد كلياً علي المسوحات أو استطلاعات الرأي، إلا أنه يبني بتجميع عدة مقاييس أولية، ومن أشهر هذه المؤشرات في العالم مؤشر إدراك الفساد الذي ينتشر سنوياً ومنذ عام ١٩٩٥ من خلال منظمة الشفافية الدولية، وهي منظمة غير حكومية مقرها برلين في ألمانيا، تبنت مسألة الفساد في العالم.

النموذج الكمي المقترح لقياس خطر الفساد :

الباحث في هذه الدراسة يستخدم الأساليب الإحصائية التالية :

- أسلوب إحصائي "الانحدار العملي" يهدف إلي تلخيص البيانات الناتجة من المتغيرات الأصلية إلي عدد قليل من العوامل التي تمثل متغيرات عشوائية غير مشاهدة، حيث ينتج من التحليل العملي معادلة تعبر عن المتغيرات الأصلية كدالة خطية في العوامل الناتجة .
- كما يستخدم أسلوب الانحدار متعدد الاستجابات والذي يعتمد علي اختيار المتغيرات المناسبة التي يمكن أن تستخدم في تحليلات متتالية فيما بعد ، من بين تلك العوامل والمتغيرات التابعة والذي يستخدم في قياس درجة مدركات الفساد.

- التوزيعات الإحتمالية والتي تستخدم لتحديد حجم الخسارة الإجمالي المتوقع لخطر الفساد .

ويمر تطبيق النموذج بعدة مراحل وهي :-

- توصيف النموذج

- التطبيق العملي للنموذج وتحليل النتائج

- إختبار النموذج

أولاً : توصيف النموذج :-

يعتبر توصيف النموذج الخطوة الأولى من خطوات البحث الذي سيتم عن طريقة بحث الظاهر محل الدراسة ويتضمن التوصيف (٣٤) :-

١- تحديد المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (المفسرة).

٢- تحديد الصيغة الرياضية للنموذج وقيم معالم الدالة.

ومن الجدير بالذكر النموذج القياسي يمكن الحكم عليه وفقاً للخصائص الآتية (٣٥) :-

١- المطابقة النظرية : أي يجب أن يكون النموذج متمشياً مع فروض النظرية الاقتصادية

٢- القدرة علي التفسير: أي أن يكون النموذج قادراً علي شرح البيانات الحقيقية ومتسقاً مع السلوك المشاهد للمتغيرات الاقتصادية

٣- دقة تقديرات المعالم: أي يجب أن تتصف المعاملات المقررة بصفات عدم التحيز والاتساق والكفاءة والبساطة ، أي يجب أن يعرض النموذج العلاقات الاقتصادية في بساطة تامة .

أولاً : تحديد متغيرات النموذج :

يتأثر خطر الفساد كغيره بالعديد من المتغيرات وقد قام الباحث بحصر المتغيرات التي يحتمل أن يكون لها تأثير علي خطر الفساد من متغيرات اقتصادية وعددها ٢٢ متغير، ومتغيرات اجتماعية وعددها ٨ متغيرات ومتغيرات سياسية وعددها ٧ متغيرات، وبيان المتغيرات كالتالي:-

١- المتغير التابع :

يمثل المتغير التابع في كل من درجة خطر الفساد التي تحصل عليه الدولة وهو مؤشر مدركات الفساد والذي يتراوح درجته من صفر إلي ١٠، يتم ترتيبه تصاعديا حسب درجة مدركات الفساد. متغير تابع آخر يتمثل في ترتيب الدولة في مؤشر خطر الفساد على مستوى العالم .

٢- المتغيرات المستقلة :

لقد حاول الباحث أن يحيط الموضوع من جميع جوانبه إقتصادية وإجتماعية وسياسية كالتالي:

• المتغيرات الاقتصادية ويشمل :

الفقر، العبء الضريبي، التضخم، سعر الصرف ، سعر الفائدة، الصادرات والواردات، البطالة، معدل النمو الاقتصادي، الإتفاق الحكومي العسكري، العولمة، الأزمات المصرفية، المعونات الاقتصادية، الإنفاق الاستهلاكي الحكومي، إجمالي الاستثمارات، الخصخصة، الاستثمار الأجنبي، غسل الأموال، مؤشر التنمية البشرية، نسبة المشتغلين في القطاع العام والحكومي، معدل بطالة الإناث إلي بطالة الذكور، نمو العمالة في القطاع الخاص .

• المتغيرات الاجتماعية وتشمل :

نسبة الأمية ، الإنفاق علي التعليم، الإنفاق علي الصحة، معدل الزيادة الطبيعية للسكان، معدل الطلاق، التسرب من التعليم، عدم الاستيعاب من المدرسة، مؤشر توقع الحياة.

• المتغيرات السياسية وتشمل :

الحرية الاقتصادية، المشاركة السياسية، الحرية المدنية، الإعلام، الجريمة، المشاركة في الأحزاب السياسية، قيد المرأة بالجدول الانتخابية.

ثانياً : تحديد الصيغة الرياضية للنموذج المقترح :

١- نموذج التحليل العاملي :

يفترض نموذج التحليل العاملي^(١) أن لدينا المتجه العشوائي المشاهد X به P من العناصر وان متجه متوسطاته μ ومصفوفة تبايناته وتغايراته σ والمتجه العشوائي المشاهد X يرتبط خطياً بعدد قليل من المتغيرات غير المشاهدة (F_1, F_2, \dots, F_m) وتسمى بالعوامل العامة Common factor وعدد P من مصادر الاختلاف $(\varepsilon_1, \varepsilon_2, \dots, \varepsilon_p)$ وتسمى بالأخطاء أو العوامل الخاصة specific factor ويمثل نموذج التحليل العاملي بالمعادلة التالية:

$$X_1 - \mu_1 = \ell_{11}F_1 + \ell_{12}F_2 + \dots + \ell_{1m}F_m + \varepsilon_1$$

$$X_2 - \mu_2 = \ell_{21}F_1 + \ell_{22}F_2 + \dots + \ell_{2m}F_m + \varepsilon_2$$

⋮

$$X_p - \mu_p = \ell_{p1}F_1 + \ell_{p2}F_2 + \dots + \ell_{pm}F_m + \varepsilon_p$$

حيث

$X_1 = \mu_1$ انحرافات قيم المتجه العشوائى المشاهد X عن وسطها الحسابى

بدلالة $p+m$ من المتغيرات العشوائية unobservable

l_{ij} معامل التحميل loading (معامل الارتباط بين المتغير الأسمى i

والعامل العام j) ومربع هذه القيمة يمثل نسبة التباين فى المتغير

الأسمى التى يمكن شرحها بواسطة العامل

العامل العام j F_j

ε_i الخطأ العشوائى أو العامل الخاص الذى يرافق المتغير X_i

وكان لرأى العالم (Maxwell) فى نموذج التحليل العاملى أن ε_i هى

توليفات من أخطاء القياس ويمكن تمثيل نموذج التحليل العاملى باستخدام

المصفوفات كالتالى:

$$X - \mu_{(px1)} = L_{(pxm)} F_{(mx1)} + \varepsilon_{(px1)}$$

حيث

L تمثل مصفوفة معاملات تحميل العوامل "Matrix of factor

loading"

ويستخدم نموذج التحليل العاملى عدد كبير من المقادير العشوائية غير

المشاهدة التى تؤدى لصعوبة التحقق من النموذج عن طريق المشاهدات

(X_1, X_2, \dots, X_p) لذلك نضيف بعض الافتراضات الخاصة بالمتجهين

العشوائيين (ε, F) والتى تؤدى لتحقيق بعض علاقات التباين فى نموذج التحليل

العاملى وهذه الافتراضات كالتالى

$$\text{Cov}(F) = E[FF'] = I_{(mxm)} \quad E(F) = 0_{(mx1)}$$

$$\text{Cov}(\varepsilon) = E[\varepsilon\varepsilon'] = \Psi_{(pxp)}$$

$$E(\varepsilon) = 0_{(px1)}$$

$$\Psi_{(pxp)} = \begin{pmatrix} \psi_1 & 0 & 0 \\ 0 & \psi_2 & 0 \\ 0 & 0 & \psi_p \end{pmatrix}$$

$\Psi_{(pxp)}$ مصفوفة قطرية تمثل التباينات الخاصة (التباين الراجع للعامل الخاص أو الأخطاء).

$E[F]$ القيمة المتوقعة للعامل العام.

$E(\varepsilon)$ القيمة المتوقعة للعامل الخاص (الأخطاء).

$Cov(F)$ مصفوفة التباين والتغاير للعامل العام.

$I_{(mxm)}$ مصفوفة الوحدة

$Cov(\varepsilon)$ مصفوفة التباين والتغاير للعامل الخاص (الأخطاء).

وبفرض أن المتجهين العشوائيين ε, F مستقلان فإن

$$Cov(\varepsilon, F) = E(\varepsilon F') = 0_{(pxm)}$$

بالتالي يحقق المتجهان العشوائيان ε, F ما يلي:

$$E(F) = 0 \quad Cov(F) = I$$

$$E(\varepsilon) = 0 \quad Cov(\varepsilon) = \Psi$$

وبأخذ نموذج التحليل العاُملي المتعامد orthogonal factor "model" الصيغة التالية:

$$X_{(px1)} = \mu_{(px1)} + L_{(pxm)} F_{(mx1)} + \varepsilon_{(px1)}$$

متوسط المتغير i

العامل الخاص رقم i

العامل العام رقم j

معامل تحكيل المتغير ه على العامل العام $l_{ij} = j$

٢- نموذج الانحدار الخطى فى استجابات متعددة :

يقصد بالانحدار الخطى فى استجابات متعددة^(٣٦) دراسة العلاقة بين m من المتغيرات التابعة (الاستجابات) $[Y_1, Y_2, \dots, Y_m]$ ومجموعة واحدة من المتغيرات المستقلة $\{X_1, X_2, \dots, X_r\}$ بهدف تحليل الاختلافات بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة التى تمدنا بفهم لطبيعة المتغير المستقل وقوته التنبؤية والعلاقات المتداخلة بين المتغيرات التابعة ويهتم هذا النموذج بالمتغيرات التابعة عن طريق جمع قيم المتغيرات التابعة فى توليفة خطية تزيد من الفروق بين المجموعات ويتكون نموذج الانحدار الخطى فى استجابات متعددة من نموذج خطى خاص بكل استجابة (Y_i) أى أن

$$Y_1 = \beta_{01} + \beta_{11}X_1 + \dots + \beta_{r1}X_r + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \beta_{02} + \beta_{12}X_1 + \dots + \beta_{r2}X_r + \varepsilon_2$$

⋮

$$Y_m = \beta_{0m} + \beta_{1m}X_1 + \dots + \beta_{rm}X_r + \varepsilon_m$$

ويمثل نموذج الانحدار الخطى فى استجابات متعددة بالمعادلة التالية:

$$Y_{(nxm)} = X_{(n \times (r+1))} \beta_{(r+1 \times m)} + \varepsilon_{(nxm)}$$

$$\text{Var}(\varepsilon) = \sigma \quad E(\varepsilon) = 0 \quad \varepsilon = \{\varepsilon_0, \varepsilon_1, \dots, \varepsilon_m\}$$

$$E(\varepsilon_i) = 0 \quad \text{Cov}(\varepsilon_i, \varepsilon_k) = \sigma_{ik} I \quad i, k = 1, 2, \dots, m$$

حيث:

قيم المتغيرات المستقلة $[X_{j0}, X_{j1}, \dots, X_{jr}] j = 0, 1, 2, \dots, m$

قيم المتغيرات التابعة (الاستجابات) $\{Y_{j1}, Y_{j2}, \dots, Y_{jm}\} j = 1, 2, \dots, m$

قيم الأخطاء المناظرة (للاستجابات) $[\varepsilon_{j1}, \varepsilon_{j2}, \dots, \varepsilon_{jm}] j = 1, 2, \dots, m$

$Cov(\varepsilon_i, \varepsilon_k) = \sigma_{ik} I$ تمثل مصفوفة تباينات وتغايرات المشاهدات حيث أن المعامل المجهولة في هذا النموذج هي $\sigma_{ik} \beta$

ونحصل على المعامل المجهولة في نموذج الانحدار الخطي في استجابات متعددة عن طريق حساب تقديرات المربعات الصغرى $\hat{\beta}_{(i)}$ التي تتطلب استخدام نفس المتغيرات المستقلة لحساب كل متغير من المتغيرات التابعة $Y_{(i)}$ وبمجرد توفيق النموذج يتم فحص البواقي لمعرفة مدى تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي والتعرف على القيم الشاذة وتجميع تقديرات المربعات الصغرى بالنسبة لكل استجابة فنجد أن

$$\hat{\beta}_{(i)} = (X'X)^{-1} XY_{(i)}$$

$$\hat{\beta}_i = [\hat{\beta}_1 \hat{\beta}_2 \dots \hat{\beta}_m] \quad i = 1, 2, \dots, m$$

حيث أن:

مصفوفة معالم الانحدار المقدر $\beta = [b_1 \ b_2 \ \dots \ b_m]$

مصفوفة مربعات الأخطاء وحواصل الضرب المتبادلة $(Y - X\beta)$ وهي:

$$\beta X X \beta - \lambda_1 \lambda = \lambda_1 \lambda - \lambda_1 \lambda = \beta, \beta$$

... ..

$$= \dots + \dots$$

$$\begin{aligned} \beta, \beta + \lambda_1 \lambda &= \lambda_1 \lambda \\ \beta, \beta + \lambda_1 \lambda &= (\beta + \lambda) (\beta + \lambda) = \lambda_1 \lambda \\ \beta + \lambda &= \lambda \end{aligned}$$

... ..

$$\begin{aligned} \lambda [X_1 (X_1 X X^{-1})] &= \lambda - \lambda = \beta \\ \lambda X_1 (X_1 X X) &= \beta X = \lambda \end{aligned}$$

... ..

$$\left[\begin{array}{cc} (\lambda^m qX - \lambda^m) (\lambda^m qX - \lambda^m) & (\lambda^m qX - \lambda^m) (\lambda^m qX - \lambda^m) \\ (\lambda^m qX - \lambda^m) (\lambda^m qX - \lambda^m) & (\lambda^m qX - \lambda^m) (\lambda^m qX - \lambda^m) \end{array} \right] (\beta X - \lambda) (\beta X - \lambda)$$

٣- التوزيعات الاحتمالية :

- التوزيعات الاحتمالية المنفصلة

نظرا لأن معرفة عدد الحوادث المتوقع تحقيقها تعتبر أساسا لتقدير اجمالى الخسارة المستقبلية وتعد التوزيعات المنفصلة (المتقطعة) هى التوزيعات التى تأخذ (x) قيم منفصلة محددة فقط، وأن عدد الحوادث مغير عشوائى يأخذ القيم $0, 1, 2, 3, \dots, m$ ومن خلال هذه التوزيعات يمكن قياس العدد المتوقع للحوادث، وأهم هذه التوزيعات التى تناسب عدد حوادث الفساد بناء على إختبار جودة التوافق :

• توزيع ذو الحدين السالب

طبقا لهذا النموذج فإن يفترض أن N متغير عشوائى يتبع توزيع ثنائى الحدين الاسلب وهذا التوزيع مختلف عن التوزيعيين السابقين بأن له معلمتين، ويسمى هذا التوزيع أحيانا بتوزيع اسكال نسبة للعالم الفرنسى Pascal ويعد هذا التوزيع أحد التوزيعات المتقطعة ذات الأهمية التطبيقية فى كثير من المجالات العلمية

وتأخذ الدالة الاحتمالية الشكل التالى:

$$f(x) = C_x^{r-1} p^r (1-p)^x$$

حيث:

r , p : هما معلمتا التوزيع

x : قيمة المتغير العشوائى

معالم التوزيع:

$$E(x) = \frac{r(1-p)}{p}$$

الوسط الحسابي:

$$Var(x) = \frac{r(1-p)}{p^2}$$

التباين :

ومن خصائص هذا التوزيع أنه يعتبر أكثر التوزيعات الإحصائية المنفصلة إستخداما للتعبير عن عدد المطالبات (تكرار الخسارة) في مجال التأمينات العامة وخاصة في حالة تطابق البيانات لتوزيع بواسون وثنائي الحدين السالب فيفضل إستخدام توزيع ثنائي الحدين السالب للأسباب الآتية (١) :

- أ- أن توزيع ثنائي الحدين السالب ذو معلمتين وبالتالي فهو أكثر دقة في التقدير والتنبؤ بتكرار الخسارة عن التوزيع البواسوني ذو المعلمة الواحدة
- ب- أن هذا التوزيع يأخذ في الإعتبار عدم التجانس بين الوحدات المؤمن عليها.

- التوزيعات الإحصائية المتصلة

يعتبر حجم الخسارة العامل الثاني المؤثر في الخسارة، بعد عامل تكرار الخسارة، ومن الملاحظ ان هناك علاقة عكسية بين تكرار الخسائر وشدة الخسائر، ومن أهم التوزيعات المستخدمة لقياس شدة الخسارة هي :

• التوزيع الأسى:

يعد التوزيع الأسى حالة خاصة من توزيع جاما ويستخدم بكثرة في مجال التأمين ، حيث معظم البيانات مثل بيانات أخطار الحريق والسيارات تتبع الأسى.

(١) ممدوح حمزة احمد، استخدام التوزيعات الإحصائية في تسعير التأمين مع التطبيق على تأمين السطوح محلات تجارية، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة، جامعة القاهرة ، ١٩٩٠، ص ٤٦

ويقال ان المتغير العشوائى x يتبع التوزيع الإحتمالى الأسى إذا كانت دالة كثافة الإحتمال هي:

$$f(x) = \lambda e^{-\lambda x} ; \quad x \geq 0 , \quad \lambda > 0$$

حيث أن λ : معلمة النموذج

$$E(x) = \frac{1}{\lambda} : \text{توقع التوزيع}$$

$$Var(x) = \frac{1}{\lambda^2} : \text{تباين التوزيع}$$

ثالثاً : تطبيق النموذج و تحليل النتائج

• نتائج تطبيق التحليل العاملي:

توصل الباحث من خلال استخدام التحليل العاملي لنتائج الدراسة التطبيقية، التي تتضمن أهم المتغيرات المستقلة المؤثرة علي المتغير التابع " خطر الفساد " ، و عددها ٣٦ متغير تم تلخيصها إلي ٦ عوامل مستخلصة، تفسر أهم العوامل المؤثرة علي تحقق الخطر عن طريق Component Principle Analysis .

(١) مصفوفة معاملات التحميل بعد التدوير (بعد عمل Rotation)

تعبّر هذه المصفوفة عن نسبة تفسير كل متغير في العامل. (درجة ارتباط المتغير بالعامل - المساهمة النسبية لكل متغير داخل كل عامل) كما هو موضح بالجدول التالي :-

-٤٠٢-

جدول رقم (٢)
مصفوفة درجة مساهمة المتغير في تفسير خطر الفساد

	Component					
	1	2	3	4	5	6
X 1.1	.769					
X 1.2			.714			
X 1.3		-.820				
X 1.4	-.930					
X 1.5	.855					
X 1.6	.536			.827		
X 1.7						
X 1.8	-.693				-.575	
X 1.9						
X 1.10	-.831					.894
X 1.11						
X 1.12	.906					
X 1.13	.829					
X 1.14	-.734					
X 1.15			.841			
X 1.16						.725
X 1.17	-.782					
X 1.18	.869					
X 1.19	-.821					
X 1.20		.837				
X 1.21	.732					
X 1.22		-.665				
X 2.1	.939					
X 2.2		.890				
X 2.3	-.839					
X 2.4	.812					
X 2.5	.859					
X 2.6	.773					
X 2.7		.686				
X 2.8	-.933					
X 3.1			.576			
X 3.2	-.887					
X 3.3						.948
X 3.4	-.934					
X 3.5				.926		
X 3.6	.716					
X 3.7	-.937					

يتضح من دراسة نتائج الجدول السابق ما يلي:-

١- أمكن حصر المتغيرات المستقلة في عوامل رئيسية ، وتفسر هذه العوامل ٦٤,٥ % من إجمالي التباين .

٢- تتحدد أسباب خطر الفساد من خلال ٦ عوامل أساسية و هي تشمل المتغيرات الأكثر تأثيرا علي الخطر. و كل متغير يتبع العامل الذي حصل فيه علي أكبر درجة تشبع.

٣- بلغت نسبة التباين " التفسير التراكمي " ٦٤,٥% من التباين الكلي لمجموعة المتغيرات محل الدراسة " ٣٧ متغير " ، مما يعني دقة تحديد العوامل الستة المستخلصة التي تفسر مسببات خطر الفساد.

(٢) العوامل المؤثرة علي خطر الفساد ودرجة أهميتها:

يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة حسب قوة ومدى تأثيرها علي خطر الفساد، و بالتالي يمكن تحديد أولوية معالجة الأسباب التي أدت إلي حوادث الفساد، مما يساعد في تفسير هذه الأسباب و معالجتها، و فيما يلي الجدول التالي يوضح العوامل التي تم الحصول عليها من التحليل العاملي و درجة أهميتها:

جدول رقم (٣)
العوامل المؤثرة على خطر الفساد ودرجة الأهمية لكل عامل

العامل	المتغيرات المكونة للعامل "العوامل المفسرة لخطر الفساد"	القيمة المميزة له (٣٧) " قيمة الإيجن " الجزر " الكامن"	"نسبة التباين (٣٨)" مساهمة العامل في تفسير خطر الفساد	" التباين التراكمي" المساهمة المترابطة للعامل في تفسير خطر الفساد
العامل الأول الاقتصادي السياسي	الفقر، سعر الصرف، سعر الفائدة، معدل النمو الاقتصادي، عجز الموازنة العامة، المعونات الاقتصادية، الإنفاق الحكومي، الاستثمار الأجنبي، غسل الأموال، التنمية البشرية، بطالة الإناث، الأمية، الإنفاق على الصحة، الزيادة السكانية، الطلاق، التسرب من التعليم، توقع الحياة، المشاركة السياسية، الإعلام، المشاركة في الأحزاب السياسية، قيد المرأة بالجدول الانتخابية.	١٤,٦٦	%٣٩,٦٢	%٣٩,٦٢
العامل الثاني الديمقراطي	التضخم، العاملين بالقطاع العام و الحكومي، العمالة بالقطاع الخاص، الإنفاق على التعليم، عدم الاستيعاب بالمدرسة.	٣,٠٧	%٨,٢٩	%٤٧,٩١
العامل الثالث	العبء الضريبي، الصادرات و الواردات، الاستثمار، الحرية الاقتصادية.	٢,٠٤	%٥,٥	%٥٣,٤١
العامل الرابع	البطالة، معدل الجريمة.	١,٦٦	%٤,١٦	%٥٧,٥٧
العامل الخامس	الإنفاق الحكومي، العولمة، الخصخصة.	١,٥٤	%٤,٤٨	%٦٢,٠٥
العامل السادس	الحرية المدنية.	٠,٩٠	%٢,٤	%٦٤,٥

تشير نتائج الجدول السابق إلي ما يلي:-

- ١- أن نسبة التفسير (التباين) للعامل الأول وهو العامل الاقتصادي السياسي، والمكون الأساسى لهذا العامل هو متغير الأمية (X_{2-1}) والذي بلغ معامله الفنى ٠,٩٣٩ ، ويفسر هذا العامل نسبة ٣٩,٦٢% من العوامل المحددة لخطر الفساد، مما يمكن اعتباره أحد الأسباب الرئيسية لحدوث الخطر.
- ٢- يأتي في ترتيب العوامل المفسرة، العامل الديموجرافي، فقد حصل علي نسبة تفسير قدرها ٨,٢٩% علي اعتبار أن هذا العامل يساعد في وجود بيئة خصبة لانتشار خطر الفساد، واحتل فيه متغير الإنفاق على التعليم (X_{2-2}) المرتبة الأولى في تكوين هذا العامل ، حيث بلغ معامل الفنى ٠,٨٩٠ .
- ٣- يأتي في ترتيب العوامل المستخلصة العامل الثالث والذي يفسر نسبة ٥,٥% من العوامل المحددة لخطر الفساد ، والمكون الأساسى لهذا العامل هو متغير الإستثمار (X_{1-15}) حيث بلغ معامل الفنى ٠,٨٤١ ، وبعد ذلك يأتي في الترتيب العامل الرابع والخامس والسادس حيث بلغت نسبة تفسير هذه العوامل للخطر ٤,١٦% ، ٤,٤٨% ، ٢,٤٤% على التوالي ، وهي تحتوي علي بعض المتغيرات الهامة وهي على التوالي معدل الجريمة (X_{3-5}) بمعامل فنى ٠,٩٢٦ ، والعولمة (X_{1-11}) بمعامل فنى ٠,٨٩٤ ، والحرية المدنية (X_{3-3}) بمعامل فنى ٠,٩٤٨ .

رابعاً: اختبار النموذج والتنبؤ به :

- (أ) معامل التحديد : يبلغ معامل التحديد ٨٣% وهذه نسبة عالية مما يؤكد فعالية النموذج المقترح ، حيث يعنى ذلك أن العوامل المؤثرة على خطر الفساد تفسر حوالى ٨٣% من التغير في حوادث الفساد (درجة تفسير النموذج بمتغيراته وقيمه الثابتة لتحديد درجة خطر الفساد في مصر تبلغ ٨٣% .

(ب) قيمة F : قيمة F المحسوبة تبين معنوية النموذج ، حيث بلغت قيمة sig
F = صفر

وهذا يعنى أن النموذج معنوى .

(ج) إختبار T : تتم إستخدام إختبار T لإختبار معنوية العوامل ، وجد أن العامل الأول والثانى والثالث والسادس معنوى كما هو موضح بالجدول التالى :

جدول رقم (٤)

بيان بمعالم واختبارات النموذج

العامل	معامل الإندثار B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	sig المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٣,١٢٣	٠,٠٣٦	٨٧,٩٢٢	صفر	
العامل الأول	- ٠,١١١	٠,٠٣٧	٣,٠٢٤	٠,٠١٣	معنوية عند %١
العامل الثانى	٠,١٨٠	٠,٠٣٧	٤,٩٠٦	٠,٠٠١	معنوية عند %١
العامل الثالث	٠,٠٩٣	٠,٠٣٧	٢,٥٢١	٠,٠٣٠	معنوية عند %٥
العامل السادس	- ٠,١٠٤	٠,٠٣٧	٢,٨٣٠ -	٠,٠١٨	معنوية عند %١

يوضح الجدول السابق نتائج إختبارات معنوية النموذج المقترح وتحديد المعالم المقدرة له، وتؤكد النتائج المدونة بهذا الجدول على دلالة النموذج المقترح ، بالإضافة إلى كفاءة النموذج المقترح من خلال قيمة الخطأ المعياري الموضحة .

نلاحظ أن النموذج المقترح يسفر عن معنوية ٤ عوامل فقط ، مما يعنى أن هذه العوامل فقط يفسران المتغير التابع " خطر الفساد " تفسيراً دقيقاً ، بالتالى يتم التركيز والأولية فى معالجة العوامل المؤثرة على خطر الفساد فى العوامل F_6 ، F_3 ، F_2 ، F_1

ومن الجدول السابق نصل إلى معادلة الانحدار العاملى كالتالى :-

$$Y = 3.123 - 0.111F_1 + 0.180 F_2 + 0.93F_3 - 0.104F_6$$

(ج) تقييم مقدرة النموذج على التنبؤ :

توجد بعض المعايير التى يمكن أن تستخدم فى قياس قدرة النموذج على التنبؤ وإجراء المقارنة بين النماذج المختلفة لاختبار أفضلها ومن أهم هذه المعايير ما يلى :

(١) اختبار ثيل :

يعتمد هذا الاختبار على حساب معامل متباينة ثيل واستخدامها فى اختبار دقة تنبؤات النموذج والتى ترتبط بقيمة كسرية موجبة بين الصفر والواحد الصحيح ، وكلما اقتربت من الصفر دل ذلك على القدرة التنبؤية المرتفعة للنموذج ، فى حين أن اقترابها من الواحد الصحيح يدل على القدرة التنبؤية المنخفضة ، وتتمثل متباينة ثيل بالمعادلة التالية (٣٩) :

$$U = \frac{\sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (\hat{Y}_i - Y_i)^2}}{\sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (\hat{Y}_i)^2} + \sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (Y_i)^2}}$$

حيث أن :

U : معامل متباينة مثل

\hat{Y} : القيمة المقدرة للمتغير التابع

Y : القيمة الفعلية للمتغير التابع

N : عدد المشاهدات (المفردات)

وتتراوح قيمة متباينة ثيل بين $0 \leq U \leq 1$ وكلما صغرت قيمة U فإن ذلك يدل على إرتفاع قدرة النموذج على التنبؤ .

وبالتحليل الإحصائي لقيمة ثيل نجد أنها $= 0,02$ وهي تقترب من الصفر فما يدل على دقة النموذج الإحصائي فى التنبؤ والتقدير .

(٢) اختبار MAPE :

يحدد هذا الإختبار مدى قدرة النموذج على التنبؤ وهو يتوقف على النسبة المئوية المطلقة للخطأ MAPE والتي تصاغ بالمعادلة الآتية (٤٠) :-

$$MAPE = \sum_{i=1}^n \left(\frac{e_i}{Y_i} \right) / n$$

حيث أن :

n : عدد المشاهدات

e_i : الخطأ

Y_i : القيمة الفعلية عند المشاهدات

وبالتطبيق نجد أن قيمة MAPE وصلت إلى ٦٠ % ، مما يدل على أن النموذج على الدقة

(٣) اختبار المتوسط المطلق للخطأ MAE وجدناها $0,09$ وكلما كانت قيمتها أقل من الواحد وتقترب للصفر كلما كانت أفضل ودلت على دقة النتائج .

• نتائج تطبيق تحليل الإنحدار متعدد الإستجابات :

تم تطبيق هذا النموذج للتنبؤ بدرجة خطر الفساد (Y_1) ، وترتيب مصر فى درجات الفساد (Y_2)

وبالتطبيق الإحصائي للمتغيرات (X_1, X_2, \dots, X_m) للمتغيرات التابعة Y_1, Y_2 حصلنا على النتائج التالية :

جدول رقم (٥)

نتائج اختبار تحليل الانحدار متعدد الاستجابات

المتغير التابع (Y)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	الخطأ المعياري Std.Error	ديرين واتسون D.W	قيمة F	المعنوية Sig
Y ₁	.920	.85	.12361	2.362	20.112	.000
Y ₂	.975	.95	5.979	3.353	47.674	.000

يوضح الجدول السابق معنوية نموذج الانحدار ، حيث بلغت قيمة F (20.112 ، 47.674) عند مستوى معنوية 0.01 ، مما يعنى رفض فرض العدم بأن كل معاملات الانحدار تساوى الصفر ، وبلغت قيمة معامل التحديد (92% ، 98%) ، وهو يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (خطر الفساد ، ترتيب الدولة) .

ويوضح الجدول التالى نتائج تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة :

جدول رقم (٦)
نتائج تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة

مستوى المنوية	قيمة T	معامل الانحدار	المتغيرات
			أولاً: Y_1
.000	15.14	7.806	B_0
.000	14.57	.080	X_{1-10}
.000	-14.57	-9.135	X_{1-19}
.000	7.91	9.983	X_{1-11}
.004	4.14	.115	X_{2-3}
.000	-8.37	-.034	X_{1-3}
.001	6.07	.014	X_{1-16}
.007	-3.78	-.140	X_{2-6}
			ثانياً: Y_2
.003	-3.81	-18.874	B_0
.002	4.18	486.511	X_{1-19}
.003	-3.99	-649.747	X_{2-8}
.024	2.68	8.674	X_{3-7}
.040	2.36	7.366	X_{3-3}

من الجدول السابق يمكن التوصل إلى معادلات إنحدار متعدد الإستجابات كالتالي:

$$Y_1 = 7.806 - 0.034 x_{1-3} + 0.080 x_{1-10} + 9.983 x_{1-11} - 0.014 x_{1-16} - 9.135 x_{1-19} + 0.115 x_{2-3} - 0.140 x_{2-6}$$

حيث أن:

Y_1 : درجة مدركات الفساد

B_0 : الثابت

X_{1-10} : عجز الموازنة العامة

X_{1-19} : مؤشر التنمية البشرية

X_{1-11} : العولمة

X_{2-3} : الإنفاق على الصحة

X_{1-3} : التضخم

X_{1-16} : الخصخصة

X_{2-6} : التسرب من التعليم

من الملاحظ أن المتغيرات الإجتماعية والإقتصادية فقط هي المؤثرة على خطر الفساد ، وليس هناك للمتغيرات السياسية أى تأثير. وهو ما يؤيد صحة ما ورد فى التحليل العاملى ، أن العامل الأول هو الأكثر تأثيراً وتفسيراً على خطر الفساد .

$$Y_2 = -180.847 + 486.511X_{1-19} - 649.74X_{2-8} + 7.366X_{3-3} + 8.647X_{3-7}$$

Y_2 : ترتيب مصر فى درجات الفساد

X_{1-19} : مؤشر التنمية البشرية

X_{2-8} : مؤشر توقع الحياة

X_{3-7} : الحرية المدنية

X_{3-3} : قيد المرأة بالجاول الانتخابية

بالتعويض عن المتغيرات المستقلة فى معادلتى درجة مدركات الفساد Y_1 ، وترتيب مصر بين الدول من حيث درجات الفساد Y_2 ، توصلنا الى التنبؤات الآتية :

المتغير / التابع السنه	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤
Y ₁	٣,٨	٤,٣	٥,١	٥,٨
Y ₂	١٠٥	٩٨	٨٢	٧٢

نلاحظ من الجدول السابق بتحسن مصر في درجة مدركات الفساد حيث تصل الى ٥,١ في عام ٢٠١٣ بترتيب رقم ٨٢ من بين دول العالم وهي درجة تقع في المجموعة الاقل فسادا طبقا لتصنيف منظمة الشفافية العالمية .

• نتائج تطبيق التوزيعات الاحتمالية :

تستخدم التوزيعات الاحتمالية في قياس الأخطار المختلفة من خلال تحديد توقع دالة التوزيع سواء لعدد الحوادث التي تخضع للتوزيع المنفصل أو حجم الخسارة للتوزيع المتصل ، ويحتاج الباحث إلى أن يصل إلى ما يلي :-

-تحديد توزيع احتمالي لعدد الحوادث

-تحديد توزيع احتمالي للخسائر

أولا: تحديد توزيع احتمالي عدد الحوادث:

(١) تم عمل fitting "اختبار جودة التوافق" لبيانات عدد الحوادث ، لعدة محاولات وتم إختيار التوزيع المناسب طبقاً لأكبر قيمة p. value ، فكانت البيانات لعدد الحوادث تخضع للتوزيع المنتظم بقيمة $p = 0.16$ value ، كما هو موضح بالجدول التالي :

(٢) دالة التوزيع

اسم التوزيع	قيمة P.Value
توزيع ثنائي الحدين	0.0001
التوزيع المنتظم	0.16
توزيع بواسون	0.0005

بالتالى فإن :

متوسط التوزيع المنتظم (التوقع)

$$E(N) = b+a/2 = 36.5$$

ثانيا : تحديد توزيع احتمالي للخسائر:

(١) تم عمل fitting "اختبار جودة التوافق" لبيانات حجم الخسائر وتم المقارنة لعدة توزيعات متصلة ، وتم إختيار أفضلهم على أساس المقارنة بينهم من حيث قيمة P.Value وكانت النتائج كالتالى :

اسم التوزيع	قيمة P.Value
التوزيع الأسى	0.27
توزيع جاما	0.01
توزيع اللوغاريتم الطبيعي	0.002
توزيع وايبل	0.02

نلاحظ من التحليل السابق أن قيمة P-Value للتوزيع الأسى هي الأكبر، إذا هو التوزيع الأفضل .

لذا :

متوسط التوزيع الأسى (التوقع)

$$E(x) = \int_0^{\infty} x \cdot f(x) dx$$
$$= 198000m.L$$

إذا قيمة الخطر = توقع عدد الحوادث × توقع حجم الخسارة

$$P(x) = E(x) \cdot E(N)$$

$$= (198000) \cdot (36.5) = 7227000$$

إذا القيمة المتوقعة لخطر الفساد 7.22 مليار جنية في العام .

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج :

- ١- لا يوجد تعريف شامل موحد لخطر الفساد ، لإختلاف تفسير الخطر بإختلاف المنظور العلمى لمجال البحث (إقتصادي - قانونى - سياسى) .
- ٢- تم إستعراض كلمة الفساد فى اللغة العربية ، خاصاً ماورد فى القرآن الكريم وما ورد فى المفاهيم واللغات والمعاجم المختلفة ومنظمة الشفافية الدولية للخروج بتعريف شامل وموحد للخطر .
- ٣- إتساع نطاق خطر الفساد ليشتمل على كل قطاعات الدولة ، سواء القطاع العام أو الخاص أو الحكومى أو فى مجالات أخرى .

٤- خطر الفساد ينتج عنه خسارة مادية ومعنوية للأشخاص والممتلكات سواء كان ذلك بطريق مباشر كزيادة الأعباء الاقتصادية ، أو عن طريق غير مباشر بتوجيه الدولة لمزيد من الموارد الاقتصادية المتاحة لإدارة مثل تلك الأخطار.

٥- تختلف العوامل التي أدت إلى نشأة خطر الفساد وتطوره ، من مجتمع لآخر ومن مجال لآخر ، وفقاً للعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية .

٦- يتم تصنيف خطر الفساد إلى مجموعات متجانسة سهله التحديد ، تتماثل عواملها أو طرق قياسها من بعضها البعض ، محددة وواضحة تسهل عملية حصر أخطارها وإكتشافها .

٧- أوضحت التقديرات المبنية على نماذج إحصائية " الإنحدار متعدد الإستجابات " والذي إعتد على عدد من المتغيرات الاقتصادية (٢٢) متغير ، والاجتماعية (٩) ، والسياسية (٦) ، بأن كل من :

X_{1-10} : عجز الموازنة العامة ، X_{1-19} : مؤشر التنمية البشرية ، X_{1-11} :
العولمة ، X_{2-3} : الإنفاق على الصحة ، X_{1-3} : التضخم ، . يؤثران
على خطر الفساد بعلاقة طردية ، بينما كل من X_{1-16} :
الخصخصة ، X_{2-6} : التسرب من التعليم يؤثران سلبى على
الخطر.

٨- أمكن حصر المتغيرات المستقلة والأكثر تفسيراً لمتغير خطر الفساد من خلال التحليل العاملى ، والذي لخصها فى ٦ عوامل أساسية ، وتفسر حوالى ٦٤,٥ % من التباين الكلى لمجموعة المتغيرات محل الدراسة (٣٧متغير) .

٩- نسبة تفسير العامل الأول لخطر الفساد وهو العامل الإقتصادى السياسى ٣٩,٦٢ % بقيمة مميزة له ١٤,٦٦ .

١٠- يأتى فى ترتيب العوامل الأكثر تأثيراً على خطر الفساد العامل الثانى وهو العامل الديموجرافى ، فقد حصل على نسبة تفسير للخطر قدرها ٨,٢٩% ، وإحتل فيها متغير الإنفاق على التعليم (2-x) المرتبة الأولى فى تكوين هذا العامل ، حيث بلغ معاملة الفنى ٨٩.

١١- ويعتبر العامل الثالث والرابع والخامس والسادس من العوامل التى تفسر خطر الفساد بنسب تفسير على التوالى ٥,٥% ، ٤,١٦% ، ٤,٤٨% ، ٢,٤% وهى تشمل على المتغيرات الهامة الآتية :

- الإستثمار (X_{1-15}) بلغ معاملة الفنى ٨٤١ ، (إرتباطه قوى بالعامل الثالث)

- معدل الجريمة (X_{3-5}) بلغ معاملة الفنى ٩٢٦ ، (إرتباطه قوى بالعامل الرابع)

- العولمة (X_{1-11}) بلغ معاملة الفنى ٨٩٤ ، (إرتباطه قوى بالعامل الخامس)

- الحرية المدنية (X_{3-3}) بلغ معاملة الفنى ٩٤٨ ، (إرتباطه قوى بالعامل السادس)

١٢- بإختبار النموذج المقترح وجدنا أنه يسفر عن معنوية ٤ عوامل فقط ، وهما اللذان يفسران المتغير التابع " خطر الفساد " تفسيراً دقيقاً .

١٣- العوامل المؤثرة على خطر الفساد تفسر حوالى ٨٣% من التغير فى حوادث الفساد ، طبقاً لنتائج نموذج الإنحدار متعدد الإستجابات .

١٤- من المتوقع أن تصل مصر إلى ترتيب أفضل خلال السنوات القادمة ، فمن المتوقع حصولها على الترتيب ٧٢ فى عام ٢٠١٤ . وهو بفارق ٤٢ نقطة عما كانت عليه فى عام ٢٠٠٩ .

١٥- تم عمل fitting "اختبار جودة التوافق" لبيانات عدد وحجم الخسائر لخطر الفساد. وتم المقارنة لعدة توزيعات، وتم إختيار أفضلهم على أساس المقارنة بينهم من حيث أكبر قيمة P.Value ، فكان أنسب توزيع لعدد الحوادث هو التوزيع المنتظم ، ولحجم الخسائر التوزيع الأسى .

١٦- القيمة المتوقعة لخطر الفساد بناء على تطبيق نماذج التوزيعات الاحتمالية يقدر ٧,٢٢ مليار جنية فى العام .

التوصيات :

١- التآصيل العلمى لخطر الفساد لوضع تعرف شامل ومحدد للخطر ، وهو ما توصل إليه الباحث فى التعريف المقترح التالى : " هو استخدام غير مشروع وغير مبرر للسلطة أو القوة ابتغاء المصلحة الخاصة سواء كانت شخصية أو عائلية أو ما يشابهها وذلك لدوافع سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية يقوم بها فرد أو أفراد أو مؤسسة أو الدولة ، يترتب عليها إحداث أثار وخسائر مادية ومعنوية ، تصيب الأشخاص والممتلكات (العامة والخاصة) " .

٢- يتم التركيز والاولوية فى معالجة العوامل المؤثرة على خطر الفساد وهم F1 العامل الأول (السياسى الإقتصادى) ، F2 العامل الثانى (الديموجرافى) ، F3 العامل الإقتصادى ، F6 العامل السادس (السياسى).

٣- يتم إستخدام أكثر من وسيلة لإدارة الدولة لخطر الفساد على المستوى المحلى من خلال الأساليب الآتية :

- وضع عقوبات مشددة لمواجهة خطر الفساد .
- توفير الحوافز التى تدفع الأفراد بالبعد عن كافة صور خطر الفساد .
- قيام الدولة بتخفيض عدد القوانين والقواعد والإجراءات وتطبيق الشفافية فى كافة الهيئات .

- تقديم المناخ المناسب لدعم الممارسات الديمقراطية .
- تقديم القدوة الحسنة بتميز القيادات السياسية بالنزاهة ، حتى تكون قدوة لمواطنيها وتبسيط الإجراءات .
- ٤- إشتراك المجتمع المدني والجهاز الإعلامى فى مكافحة خطر الفساد .
- ٥- إقتراح تأسيس منظمة عربية لمكافحة خطر الفساد ، يكون عمل هذه المنظمة وفقاً للأهداف التالية :
- تهيئة وخلق الوعى والإدراك بأهمية إدراك خطر الفساد .
- التوعية بإثار خطر الفساد المدمرة ، سواء للأشخاص أو الممتلكات ، وأهمية دور المواطن فى إكتشاف الخطر .
- توفير المعلومات والبيانات الكافية من أجل إكتشاف مواقع الفساد وفضحها وإصلاح الأوضاع .
- تعزيز بناء الحكم الصالح عبر تعزيز الديمقراطية ، والمشاركة الشعبية، والقضاء على الفساد والمفسدين .

المراجع

- 1 - الخبير الإقتصادي نعمان الزيأتى، مركز الدراسات الإقتصادية والسياسية، ورشة عمل available at : <http://www.arabHp.Com>
- 2- د. أحمد درويش ، التقارير السنوية للنيابة الإدارية ، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية ، ٢٠٠٦ ، ورشة عمل .
- 3 - الخبير الإقتصادي نعمان الزيأتى ، مرجع سبق ذكره .

4 - د. محمد عبد العزيز ، الممثل الإقليمي لمكتب الأمم المتحدة المعنى بمكافحة المخدرات والجريمة فى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، مكافحة الفساد ، جريدة الشرق الأوسط ، القاهرة ، ٢٠٠٨ .

5 - د. محمد الأمين البشرى ، " الفساد والجريمة المنظمة " ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، ٢٠٠٧ ، ص ١٣-١٤ .

6 - المرجع السابق .

7 - سورة البقرة ، آية ٣٠

8 - محمد فؤاد عبد الباقي ، " المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم " ، دار الكتب الحديثة القاهرة ، ١٩٥٨ .

9 - أنظر الآيات : البقرة الآية ١١ ، ٢٠٥ ، ٢٥١ ، آل عمران (٦٣) ، المائدة (٦٤) ، الإسراء (٤) ، النمل (١٤) ، الأعراف (٥٦ ، ٨٥) ، غافر (٢٦) ، الشعراء (١٥٢ ، ١٨٣) والغنكبوت (٣٠ ، ٣٦) ص (٢٨) ، الروم (٤١) ، يونس (٤٠ ، ٨١ ، ٩١) الأنفال (٧٣) ، القصص (٤ ، ٨٣) ، الأنبياء (٢٢) هود (٨٥) ، المؤمنين (٧١) ، الحجر (١٢)

- عبد الرحمن بن ناصر السعدى ، تيسير الكريم الرحمن فى تفسير الكلام المنان " ، مركز فجر للطباعة والنشر ، طبعة أولى ٢٠٠٠

- جلال الدين عبد الرحمن ، الدار المنثور فى التفسير المأثور " الجزء الثالث ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، لبنان ، ١٩٨٥ .

10 - سورة الشعراء ، آية ١٨٣

11 - البقرة ، ٢٠٥

- 12 - المائدة ٣٣
- 13 - المائدة ٣٢
- 14 - القصص ، ٧٧
- 15 - آل عمران ، ١٦١
- 16 - جلال الدين عبد الرحمن ، مرجع سبق ذكره
- 17 - عبد العزيز بن باز " الرشوة " دار الوطن ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، بدون سنة نشر
- 18 - د/ ناجى محمد هلال ، " مكافحة الفساد " ، الفكر الشرطي ، مركز بحوث شرطة الشارقة الإمارات العربية المتحدة ، المجلد الرابع عشر ، العدد الرابع ، يناير ٢٠٠٦ ، ص ٢٧٣ - ٢٨٩ .
- 19 - محمد بن أبى بكر بن عبد القادر الرازى ، " مختار الصحاح " ترتيب محمود خاطر ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٣ ، ص ٤٠ .
- 20 - المعجم الوسيط ، مراجعة إبراهيم أنيس وآخرون مجمع اللغة العربية ، الجزء الثانى ، ١٩٧٣ ، ص ٦٨٨ - لغة المصالح " ، دار المطبوعات الجامعية ، إسكندرية ، ٢٠٠٨ ، ص ١٦ - ١٩ .
- 21 - د. حسنين المحمدى بوادى ، الفساد الإدارى - لغة المصالح " ، دار المطبوعات الجامعية إسكندرية ، ٢٠٠٨ ، ص ١٦ - ١٩ .
- 22 - Webster's New collegiate dictionary .
- 23 - Edgerdo Buscaglia " An analysis of the causes of corruption in the judiciary legal and judicial reform Branch - Washington DC : the world bank , 2000

24 - Edgardo Buscaglia " an analysis of the causes of corruption in the judiciary op, cit .

25 - World development report , washington DC : oxford university press , 1997, p. 102

26 - د . محمد على البدرى ، " مشكلة الفساد فى كتاب مشكلات المجتمع المصرى " ، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية ، ١٩٩٨ .

27 - Unicef report on Social Corruption 1992

28 - محمد جمال باروت " الفساد والحكم الصالح فى البلاد العربية " بيروت، لبنان ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٨٤

29 - Transparency International, available at: www. Trancperancy.org

30 - د. محمود صادق سليمان " الفساد والوقائع والدافع والإنعكاسات السلبية، مجلة الفكر الشرطى ، مركز بحوث الشرطة الشارقة ، الإمارات العربية المتحدة ، المجلد الرابع عشر ، العدد الثانى، يوليو ٢٠٠٥ ، ص ١٤١ .

31 - د.محمد الأمين البشري ، الفساد والجريمة المنظمة ، جامعة فايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٧ ، ص ٩٦-٧٠

"دراسة عن الفساد وعام ٢٠٠٥ لـ ١٥ مجال من المجالات التي يسود فيها الفساد، في ٧١ دولة من دول العالم التي اختيرت علي أساس التمثيل الجغرافي، ومنحت هذه الدراسة درجات من (١) إلي (٥) للتعبير عن حجم الفساد في المجال المعني، علي أن تمنح الدرجة (١) في حالة عدم وجود فساد، الدرجات ٢،٣،٤،٥ في حالة وجود درجة فساد"

32- تقرير الندوة الإقليمية التي عقدتها دائرة التعاون الفني للتنمية ومركز التنمية الاجتماعية والشئون الإنسانية بالأمم المتحدة "الفساد فى الحكومة" المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إدارة البحوث والدراسات ، لأهاي/هولندا/ ديسمبر ١٩٩٠ ، ص ١٥

33 - Berg , Erlend , " How Should Corruption be measured ? " , New text Document , London , may,2001 .

34 - محمد عبد السميع علي عناني ، الاقتصاد القياسي ، مكتبة معهد الدراسات والبحوث الإحصائية ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٤ ، ص ٩ - ١٠

35 - سعد الدين محمد الشبال ، مقدمة في الاقتصاد القياسي ، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية ، جامعة القاهرة ، ١٩٧٦ ، ص ٢١ - ٣٢

(١) ريشارد جونسون - دين وشرن ترجمة د/ عبدالمرضى حامد عزام
"التحليلات الإحصائية للمتغيرات المتعددة من الوجهة التطبيقية" دار المريخ - الرياض - المملكة العربية السعودية ، ١٩٩٨ ، ص ٦٤١ - ٦٥١ .

36 - ريشارد جونسون - دين وشرن ترجمة د/ عبدالمرضى حامد عزام
"التحليلات الإحصائية للمتغيرات المتعددة من الوجهة التطبيقية" مرجع سبق ذكره ، ص ٥١٤ - ٥١٩

37- قيمة الأيجن = مجموع مربعات العامل لكل المتغيرات (مجموع مربع الإجمالي للعامل و يعرف أيضا بالجزر الخفي و يمثل كمية التباين التي يسهم بها العامل) مثلا: العامل الأول = $2(0.7690) + 2(-0.930)$
 $14.66 = 2(-0.937) + \dots + 2(0.850)$

38 - درجة تفسير العامل "نسبة التباين" = هو قسمة قيمة الأيجن علي عدد المتغيرات

$$\text{مثلا: العامل الأول} = \frac{14.66}{37} = 39.62\%$$

39- Michal H.Kutner and john neter , " Applied linear statistical models , McGraw - Hill / Irwin , 2005 , p. 78

40 - Norman , R . Draper and harry smith , " Applied Regression analysis " , 3 Ed , John wily & Sons , Inc , 1998 , p.217 .

□ الملاحق الاحصائية

Factor Analysis

Communalities

	Initial	Extraction
x1_1	1.000	.987
x1_2	1.000	.924
x1_3	1.000	.921
x1_4	1.000	.976
x1_5	1.000	.944
x1_6	1.000	.828
x1_7	1.000	.937
x1_8	1.000	.866
x1_9	1.000	.909
x1_10	1.000	.935
x1_11	1.000	.937
x1_12	1.000	.906
x1_13	1.000	.966
x1_14	1.000	.915
x1_15	1.000	.892
x1_16	1.000	.894
x1_17	1.000	.915
x1_18	1.000	.968
x1_19	1.000	.977
x1_20	1.000	.941
x1_21	1.000	.932
x1_22	1.000	.908
x2_1	1.000	.983
x2_2	1.000	.866
x2_3	1.000	.831
x2_4	1.000	.870
x2_5	1.000	.964
x2_6	1.000	.931
x2_7	1.000	.797
x2_8	1.000	.986
x3_1	1.000	.681
x3_2	1.000	.986
x3_3	1.000	.949
x3_4	1.000	.957
x3_5	1.000	.918
x3_6	1.000	.919
x3_7	1.000	.996

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	19.272	52.086	52.086	19.272	52.086	52.086	17.056	46.096	46.096
2	4.821	13.030	65.116	4.821	13.030	65.116	5.221	14.110	60.206
3	4.384	11.848	76.964	4.384	11.848	76.964	3.743	10.116	70.322
4	2.491	6.731	83.695	2.491	6.731	83.695	3.083	8.333	78.655
5	1.933	5.225	88.920	1.933	5.225	88.920	3.040	8.217	86.872
6	1.114	3.011	91.931	1.114	3.011	91.931	1.872	5.060	91.931
7	.863	2.332	94.264						
8	.610	1.648	95.912						
9	.410	1.108	97.021						
10	.336	.908	97.929						
11	.286	.772	98.701						
12	.243	.658	99.359						
13	.159	.431	99.790						
14	.078	.210	100.000						
15	6.8E-016	1.83E-015	100.000						
16	5.5E-016	1.48E-015	100.000						
17	5.0E-016	1.36E-015	100.000						
18	4.5E-016	1.22E-015	100.000						
19	4.3E-016	1.15E-015	100.000						
20	3.9E-016	1.04E-015	100.000						
21	2.7E-016	7.30E-016	100.000						
22	2.3E-016	6.34E-016	100.000						
23	1.4E-016	3.71E-016	100.000						
24	9.3E-017	2.52E-016	100.000						
25	4.4E-017	1.20E-016	100.000						
26	9.4E-018	2.55E-017	100.000						
27	-5E-018	-1.40E-017	100.000						
28	-1E-016	-3.42E-016	100.000						
29	-2E-016	-4.35E-016	100.000						
30	-2E-016	-4.66E-016	100.000						
31	-2E-016	-6.26E-016	100.000						
32	-3E-016	-7.13E-016	100.000						
33	-3E-016	-9.25E-016	100.000						
34	-4E-016	-9.85E-016	100.000						
35	-4E-016	-1.08E-015	100.000						
36	-6E-016	-1.57E-015	100.000						
37	-8E-016	-2.28E-015	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

-47-

Component Matrix

	Component					
	1	2	3	4	5	6
x1_1	.886	.199	.002	.369	.161	-.019
x1_2	.379	.038	.726	-.391	.216	.228
x1_3	-.032	-.063	.943	.098	.013	-.130
x1_4	-.942	.043	-.003	.220	.179	.081
x1_5	.924	.016	.024	-.296	-.033	.012
x1_6	.690	.176	.161	-.405	.089	.350
x1_7	-.212	.699	.232	.549	.219	-.020
x1_8	-.797	-.186	.302	.113	.263	-.149
x1_9	-.517	.497	-.203	-.244	-.541	.036
x1_10	-.721	.513	-.339	-.141	-.033	.127
x1_11	-.141	-.781	.228	.020	.165	.477
x1_12	.868	-.156	-.157	.078	-.237	-.203
x1_13	.806	.052	.546	.095	.022	-.076
x1_14	-.863	-.381	-.113	.091	-.066	.012
x1_15	.272	.729	.316	-.365	.173	.153
x1_16	.491	-.582	-.330	.104	.305	.320
x1_17	-.669	-.074	-.441	-.379	.307	.172
x1_18	.791	-.451	-.213	.149	-.226	-.140
x1_19	-.956	-.146	.040	-.136	-.121	-.083
x1_20	.676	.230	-.635	.103	.132	-.019
x1_21	.836	.275	.180	.199	-.098	.275
x1_22	-.417	-.690	.403	.191	-.211	.123
x2_1	.980	-.049	.135	.044	.017	-.013
x2_2	.474	.164	-.668	.201	.313	.174
x2_3	-.907	-.040	.017	-.059	-.025	.045
x2_4	.711	-.321	.220	-.376	-.240	-.119
x2_5	.938	-.154	-.226	-.038	-.032	.085
x2_6	.874	.281	.012	-.159	.114	-.221
x2_7	.676	.237	-.481	.226	-.010	-.035
x2_8	-.978	.162	-.043	.014	-.016	-.041
x3_1	.302	.690	.307	.006	-.063	.129
x3_2	.980	-.011	-.107	-.105	.000	.048
x3_3	.049	-.064	.201	-.307	.804	-.403
x3_4	-.875	.176	-.177	.170	.316	-.003
x3_5	.000	.289	.464	.765	-.056	.174
x3_6	.694	-.556	-.056	.256	.206	-.107
x3_7	-.991	.022	-.065	-.091	-.014	.007

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

Related Component Matrix

	Component					
	1	2	3	4	5	6
x1_1	.769	.402	.144	.437	.013	.144
x1_2	.344	-.452	.714	.016	.178	.244
x1_3	.137	-.820	.171	.387	.029	.222
x1_4	-.930	-.146	-.214	.194	.068	.021
x1_5	.855	.188	.367	-.200	-.015	.059
x1_6	.536	.129	.703	-.140	.103	-.005
x1_7	-.317	.095	.159	.827	-.326	.105
x1_8	-.693	-.439	-.245	.122	.114	.296
x1_9	-.496	-.018	.087	-.173	-.575	-.543
x1_10	-.831	.223	.114	-.063	-.362	-.215
x1_11	-.080	-.326	-.073	-.138	.894	-.023
x1_12	.906	.236	-.139	-.069	-.048	-.061
x1_13	.829	-.211	.312	.323	.010	.181
x1_14	-.734	-.259	-.479	-.151	.212	-.115
x1_15	.086	.041	.841	.137	-.378	.119
x1_16	.395	.402	-.115	-.167	.725	.099
x1_17	-.782	.223	.007	-.473	.139	.101
x1_18	.869	.200	-.326	-.139	.202	-.084
x1_19	-.821	-.411	-.278	-.215	-.062	-.085
x1_20	.477	.837	.019	-.015	-.105	.031
x1_21	.732	.209	.415	.382	.037	-.183
x1_22	-.176	-.665	-.383	.010	.509	-.169
x2_1	.939	.154	.215	.106	.096	.103
x2_2	.225	.890	.023	.064	.124	.038
x2_3	-.839	-.287	-.170	-.092	-.009	-.088
x2_4	.812	-.228	.137	-.372	.052	.006
x2_5	.859	.404	.109	-.133	.179	-.033
x2_6	.773	.286	.329	.006	-.273	.261
x2_7	.535	.686	-.025	.126	-.139	-.068
x2_8	-.933	-.197	-.182	.015	-.193	-.074
x3_1	.189	.031	.576	.396	-.381	-.102
x3_2	.887	.350	.253	-.089	.065	.031
x3_3	-.029	-.054	.165	-.140	.020	.948
x3_4	-.934	.074	-.180	.153	-.044	.149
x3_5	.020	-.174	.011	.926	.044	-.165
x3_6	.716	.193	-.298	.008	.457	.267
x3_7	-.937	-.231	-.187	-.129	-.086	-.079

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	.930	.277	.223	.038	.052	.062
2	-.181	.290	.511	.383	-.685	-.074
3	.139	-.838	.344	.362	.050	.162
4	.035	.154	-.490	.833	.168	-.109
5	-.220	.291	.224	.129	.331	.831
6	-.181	.167	.529	.096	.623	-.512

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 05/15/02 Time: 16:18
 Sample: 1 15
 Included observations: 15

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	3.123334	0.035524	87.92210	0.0000
F1	-0.111192	0.036771	-3.023926	0.0128
F2	0.180400	0.036771	4.906089	0.0006
F3	0.092700	0.036771	2.521026	0.0303
F6	-0.104069	0.036771	-2.830206	0.0178
R-squared	0.826327	Mean dependent var	3.123333	
Adjusted R-squared	0.756858	S.D. dependent var	0.279020	
S.E. of regression	0.137583	Akaike info criterion	-0.867972	
Sum squared resid	0.189292	Schwarz criterion	-0.631955	
Log likelihood	11.50979	F-statistic	11.89488	
Durbin-Watson stat	2.320811	Prob(F-statistic)	0.000811	

Forecast: YF
 Actual: Y
 Forecast sample: 1 15
 Included observations: 15

Root Mean Squared Error	0.112336
Mean Absolute Error	0.086039
Mean Absolute Percentage Error	2.731761
Theil Inequality Coefficient	0.017923
Bias Proportion	0.000000
Variance Proportion	0.047655
Covariance Proportion	0.952345

تحليل الانحدار متعدد الاستجابات

Regression

[DataSet1] C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\mahmoud_mn\mahmoud_mn.sav

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 ^a	.413	.367	.22192	
2	.852 ^b	.726	.681	.15768	
3	.920 ^c	.846	.804	.12361	
4	.949 ^d	.901	.862	.10365	
5	.972 ^e	.944	.913	.08209	
6	.986 ^f	.973	.953	.06047	
7	.996 ^g	.991	.982	.03708	3.464

a. Predictors: (Constant), x1_10

b. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19

c. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11

d. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3

e. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3

f. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3, x1_16

g. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3, x1_16.

h. Dependent Variable: y

ANOVA^h

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.450	1	.450	9.131	.010 ^a
	Residual	.640	13	.049		
	Total	1.090	14			
2	Regression	.792	2	.396	15.918	.000 ^b
	Residual	.298	12	.025		
	Total	1.090	14			
3	Regression	.922	3	.307	20.112	.000 ^c
	Residual	.168	11	.015		
	Total	1.090	14			
4	Regression	.983	4	.246	22.864	.000 ^d
	Residual	.107	10	.011		
	Total	1.090	14			
5	Regression	1.029	5	.206	30.545	.000 ^e
	Residual	.061	9	.007		
	Total	1.090	14			
6	Regression	1.061	6	.177	48.343	.000 ^f
	Residual	.029	8	.004		
	Total	1.090	14			
7	Regression	1.080	7	.154	112.246	.000 ^g
	Residual	.010	7	.001		
	Total	1.090	14			

a. Predictors: (Constant), x1_10

b. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19

c. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11

d. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3

e. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3

f. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3, x1_16

g. Predictors: (Constant), x1_10, x1_19, x1_11, x2_3, x1_3, x1_16, x2_6

h. Dependent Variable: y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.804	.120			23.335	.000
	x1_10	.053	.018	.642		3.022	.010
2	(Constant)	5.483	.727			7.537	.000
	x1_10	.089	.016	1.072		5.631	.000
	x1_19	-4.216	1.137	-.706		-3.708	.003
3	(Constant)	5.161	.581			8.886	.000
	x1_10	.115	.015	1.389		7.529	.000
	x1_19	-5.863	1.055	-.982		-5.559	.000
	x1_11	8.334	2.854	.435		2.920	.014
4	(Constant)	6.102	.628			9.720	.000
	x1_10	.101	.014	1.228		7.278	.000
	x1_19	-7.511	1.124	-1.258		-6.683	.000
	x1_11	6.215	2.554	.325		2.434	.035
	x2_3	.171	.072	.472		2.376	.039
5	(Constant)	5.909	.503			11.756	.000
	x1_10	.088	.012	1.064		7.207	.000
	x1_19	-6.814	.929	-1.141		-7.337	.000
	x1_11	5.504	2.041	.287		2.697	.025
	x2_3	.175	.057	.484		3.069	.013
	x1_3	-.017	.007	-.236		-2.634	.027
6	(Constant)	6.060	.374			16.211	.000
	x1_10	.085	.009	1.025		9.355	.000
	x1_19	-7.447	.717	-1.247		-10.381	.000
	x1_11	9.593	2.051	.501		4.677	.002
	x2_3	.146	.043	.404		3.386	.010
	x1_3	-.029	.006	-.391		-4.623	.002
	x1_16	-.009	.003	-.341		-2.930	.019
7	(Constant)	7.806	.516			15.135	.000
	x1_10	.080	.006	.970		14.126	.000
	x1_19	-9.135	.627	-1.530		-14.571	.000
	x1_11	9.983	1.262	.521		7.911	.000
	x2_3	.115	.028	.317		4.140	.004
	x1_3	-.034	.004	-.458		-8.356	.000
	x1_16	-.014	.002	-.520		-6.071	.001
	x2_6	-.140	.037	-.353		-3.779	.007

a. Dependent Variable: y

Residuals Statistics

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7744	3.5632	3.1233	.27779	15
Residual	-.03957	.05062	.00000	.02622	15
Std. Predicted Valu	-1.256	1.583	.000	1.000	15
Std. Residual	-1.067	1.365	.000	.707	15

a. Dependent Variable: y

Regression

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.903 ^a	.816	.801	10.08702	
2	.937 ^b	.879	.858	8.52061	
3	.960 ^c	.922	.901	7.11035	
4	.975 ^d	.950	.930	5.97944	2.353

a. Predictors: (Constant), x1_19

b. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8

c. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8, x3_7

d. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8, x3_7, x3_3

e. Dependent Variable: y2

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5852.876	1	5852.876	57.523	.000 ^a
	Residual	322.724	13	101.748		
	Total	7175.600	14			
2	Regression	304.390	2	3152.195	43.418	.000 ^b
	Residual	871.210	12	72.601		
	Total	7175.600	14			
3	Regression	619.472	3	2206.491	43.644	.000 ^c
	Residual	556.128	11	50.557		
	Total	7175.600	14			
4	Regression	818.063	4	1704.516	47.674	.000 ^d
	Residual	357.537	10	35.754		
	Total	7175.600	14			

a. Predictors: (Constant), x1_19

b. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8

c. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8, x3_7

d. Predictors: (Constant), x1_19, x2_8, x3_7, x3_3

e. Dependent Variable: y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-228.815	39.669		-5.768	.000
	x1_19	437.631	57.701	.903	7.584	.000
2	(Constant)	-228.715	33.509		-6.826	.000
	x1_19	702.986	117.037	1.451	6.007	.000
	x2_8	-271.031	108.681	-.602	-2.494	.028
3	(Constant)	-126.956	49.431		-2.568	.026
	x1_19	460.273	137.808	.950	3.340	.007
	x2_8	-694.235	192.259	-1.543	-3.611	.004
	x3_7	9.618	3.853	1.427	2.496	.030
4	(Constant)	-180.847	47.443		-3.812	.003
	x1_19	486.511	116.423	1.004	4.179	.002
	x2_8	-649.747	162.778	-1.444	-3.992	.003
	x3_7	8.674	3.265	1.287	2.657	.024
	x3_3	7.366	3.125	.168	2.357	.040

a. Dependent Variable: y2