

**دور الشفافية المؤسسية في بناء الثقة وتحقيق إيرادات
متنامية
دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض**

**إعداد الطالب /
مشاعل بنت دهام القويضي**

**تحت إشراف /
أ.د / الفيصل عبد الحميد**

**العام الدراسي:
2025 - 1447**

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية المؤسسية بأبعادها الإفصاح عن المعلومات وضوح الإجراءات الشفافية المالية الشفافية التشغيلية التواصل الداخلي في بناء الثقة المؤسسية وتحقيق إيرادات متنامية في الشركات الخاصة بمدينة الرياض ، وتم جمع البيانات من خلال استبانة أعدت لغرض الدراسة، ووزعت على عينة عشوائية من العاملين في الإدارات الائتمانية والرقمية داخل البنوك التجارية في مدينة الرياض، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (380) استبانة. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ،الشفافية التشغيلية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 و أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الإفصاح المؤسسي من خلال تطوير سياسات واضحة لنشر المعلومات التشغيلية والمالية لجميع أصحاب العلاقة ، إصدار تقارير دورية شفافة عن الأداء المالي والتشغيلي، بما يساهم في بناء ثقة المستثمرين والعملاء.

الكلمات المفتاحية: الشفافية المؤسسية - تحقيق إيرادات متنامية - الشركات الخاصة بمدينة الري

Abstract

This study aims to identify the impact of institutional transparency—through its dimensions: information disclosure, clarity of procedures, financial transparency, operational transparency, and internal communication—on building institutional trust and achieving growing revenues in private companies in Riyadh. Data were collected using a questionnaire specifically designed for this study, which was distributed to a random sample of employees working in credit and digital departments within commercial banks in Riyadh. A total of 380 valid questionnaires were obtained for statistical analysis. The results revealed a strong and statistically significant positive correlation between institutional transparency (in its various dimensions) and both the building of trust and the achievement of increasing revenues. This applied study on private companies in Riyadh was conducted at a significance level of 0.05. The study recommends the need to promote a culture of institutional disclosure by developing clear policies for disseminating operational and financial information to all stakeholders. It also calls for issuing periodic transparent reports on financial and operational performance, which contributes to building investor and customer trust.

Keywords: Institutional Transparency – Achieving Growing Revenues – Private Companies in Riyadh

المقدمة

تشهد المنظمات المعاصرة توجهًا متزايدًا نحو تعزيز الشفافية المؤسسية باعتبارها استراتيجية محورية في إدارة علاقتها مع أصحاب المصلحة، وضمان استمراريتها في بيئات تنافسية تتسم بالديناميكية والتعقيد. وتبرز هذه الأهمية بشكل خاص في السياقات الاقتصادية الحضرية مثل مدينة الرياض، حيث تسعى الشركات الخاصة إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال تبني ممارسات تعزز من الثقة المؤسسية، وتساهم في تحسين أدائها المالي.

تُعَدُّ الثقة أحد أهم الأصول غير الملموسة التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية إذ تُسهم الثقة في خلق بيئة تنظيمية تُشجّع على التعاون وتُعزّز من مستويات الالتزام والولاء بين الأطراف ذات العلاقة، كما تُقلل من التكاليف المرتبطة بالرقابة والمساءلة، وقد أكد Chifan و Ipsalat (2024) أن الثقة تُعد موردًا يفوق في قيمته رأس المال المالي، نظرًا لما تتيحه من فرص للتوسع والنمو، لاسيما في المدن الحيوية مثل الرياض التي تشهد حركة اقتصادية نشطة ومتصاعدة.

و تكتسب الشفافية المؤسسية دورًا محوريًا في بناء الثقة، حيث تُتيح لأصحاب المصلحة القدرة على الاطلاع على المعلومات المتعلقة بأنشطة المنظمة، وقراراتها، ونتائجها المالية وغير المالية. إلا أن هذه العلاقة ليست دائمًا مباشرة أو إيجابية، بل قد تتسم بالتعقيد، خصوصًا عندما تُمارس الشفافية بطريقة سطحية أو تهدف فقط إلى الامتثال الشكلي للمعايير التنظيمية. ففي هذا السياق، تشير Janning وآخرون (2020) إلى أن الشفافية قد تتحول إلى سيف ذي حدين، حيث يمكن أن تؤدي الإفصاحات الشكلية أو الاستراتيجية إلى تآكل الثقة بدلًا من بنائها، لاسيما إذا اتضح أن تلك الإفصاحات لا تعكس الممارسات الفعلية داخل المنظمة. ويتطلب بناء الثقة المؤسسية عبر الشفافية وجود منظومة متكاملة من السلوكيات الأخلاقية والحوكمة الرشيدة. فالمجرد من الشفافية لا يُعد كافيًا، بل يجب أن يكون مصحوبًا بمصادقية واضحة ومساءلة فعلية تعزز من مصداقية المعلومات المقدمة. إذ تؤكد Janning وآخرون (2020) أن الشفافية قد تُسهم في زعزعة الثقة في حال تم توظيفها كأداة ترويجية بدلًا من أن تكون انعكاسًا لسلوك تنظيمي مسؤول. وبرزت معايير الإفصاح المرتبطة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) كأداة فعالة لدعم الشفافية وتعزيز الثقة بين المؤسسات وأصحاب المصلحة. حيث أصبحت هذه المعايير عنصرًا جوهريًا في تقييم الأداء المؤسسي، ومرآة تعكس التزام الشركات بالقيم العالمية المرتبطة بالاستدامة والشفافية والمساءلة. وتشير Mohammed وآخرون (2024) إلى أن الإفصاحات المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية تُسهم في تعزيز المساءلة، وتقليل المخاطر التنظيمية، مما يُفضي إلى زيادة الثقة والطمأنينة لدى المستثمرين والعملاء والجهات الرقابية على حد سواء.

ومع ذلك فإن الإفصاح عن ممارسات ESG لا يُمثّل ضمانًا كافيًا لتحقيق الثقة، ما لم يكن مدعومًا بسلوك مؤسسي قائم على النزاهة والاتساق بين ما يُعلن وما يُمارس. ففي حال تم استخدام هذه الإفصاحات كوسيلة لتلميع الصورة المؤسسية دون وجود تطبيق فعلي لمضامينها، فإن ذلك قد يؤدي إلى نتائج عكسية تتمثل في الشك والريبة، وهو ما يعكس أهمية التكامل بين الشفافية الحقيقية والمساءلة الأخلاقية المستندة إلى الحوكمة الرشيدة (Mohammed et al 2024).

وتزداد أهمية هذه القضايا في السياق السعودي، خصوصًا في ظل التوجه الوطني نحو تعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية ضمن رؤية المملكة 2030، والتي تضع في مقدمة أولوياتها تمكين القطاع الخاص، وتعزيز ثقة المجتمع في المؤسسات، وخلق بيئة أعمال جاذبة ومستدامة. ومن هذا المنطلق، فإن دراسة العلاقة بين الشفافية المؤسسية والثقة، وما يترتب عليها من نتائج اقتصادية، تعد من القضايا الجوهرية التي ينبغي تحليلها في سياق عملي وتطبيقي، يعكس الواقع الفعلي الذي تعيشه الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

و تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الشفافية المؤسسية في بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية، من خلال دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة العاملة في الرياض. وتسعى الدراسة إلى الإجابة على سؤال محوري يتمثل في: إلى أي مدى تُسهم ممارسات الشفافية المؤسسية في تعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق نتائج مالية إيجابية؟

مشكلة الدراسة:

تمثل الشفافية المؤسسية أحد أبرز الركائز التي تقوم عليها بيئات الأعمال المعاصرة، حيث باتت مطلبًا استراتيجيًا في ظل تعاظم التحديات الاقتصادية وتعقد العلاقات بين المؤسسات وأصحاب المصلحة. ففي الوقت الذي تسعى فيه الشركات لتحقيق أهدافها الربحية وتنمية إيراداتها بشكل مستدام، تواجه في المقابل مطالب متزايدة من قبل العملاء والمستثمرين والمجتمع بضرورة الالتزام بممارسات شفافة تعكس النزاهة والمساءلة والوضوح في مختلف أنشطتها. من هنا، تزايد الاهتمام العالمي بمفهوم الشفافية باعتباره مدخلًا لبناء الثقة وتعزيز استقرار الأعمال في أسواق شديدة التنافس والتقلب.

لقد أظهرت الأدبيات النظرية والتجريبية أن غياب الشفافية قد يؤدي إلى تآكل الثقة بين المؤسسة ومحيطها، ما ينعكس سلبيًا على سمعتها وولاء عملائها وقدرتها على اجتذاب الاستثمارات. ففي دراسة Janning وآخرين (2020) تم التحذير من أن الشفافية الشكلية وغير المرتبطة بأخلاقيات حقيقية قد تخلق مناخًا من انعدام الثقة الاجتماعية والمؤسسية، مما يؤثر على فاعلية المؤسسات في تحقيق أهدافها. في المقابل، بيّنت دراسة Mohammed وآخرين (2024) أن الالتزام بالإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمي يعزز من مصداقية المؤسسة، ويُسهم في تحسين أدائها المالي من خلال جذب المستثمرين وتعزيز ثقة السوق.

وعلى الصعيد العربي، كشفت دراسة المهدي (2022) أن الشفافية الإدارية تسهم في الحد من الفساد وتعزيز المساءلة، مما يرفع من مستوى الثقة داخل المؤسسة ويخلق مناخًا إداريًا صحيًا. أما دراسة الزغبى (2022) فقد أبرزت أن الثقة بين العاملين المبنية على الشفافية تؤدي إلى بيئة محفزة للابتكار وتحسين الأداء المؤسسي، ما يدعم بشكل غير مباشر قدرة المؤسسة على توليد إيرادات متنامية. وفي السياق ذاته، أثبتت دراسة عبدالله وأحمد (2021) أن ثقة الزبائن التي تنشأ من الشفافية في أنشطة التسويق الرقمي تعزز من ولائهم للعلامة التجارية وتدفعهم نحو سلوك شرائي متكرر يسهم في رفع العوائد.

ورغم وفرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الشفافية والثقة أو بين الشفافية والأداء المالي، إلا أن أغلبها ركز على القطاعات العامة أو البيئات التنظيمية غير الربحية أو السياقات الدولية، دون التطرق بشكل معمق إلى واقع الشركات الخاصة في بيئة محلية تنسم بخصوصيات ثقافية واقتصادية مثل مدينة الرياض. هذه الفجوة البحثية تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تستهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين الشفافية المؤسسية وبناء الثقة وتحقيق الإيرادات في الشركات الخاصة السعودية، لفهم ما إذا كانت المبادئ النظرية تنعكس فعليًا في واقع تلك المؤسسات، وما هي أبرز المحددات والمعوقات التي تؤثر في هذا الارتباط.

ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في السعي إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما دور الشفافية المؤسسية في بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية في الشركات الخاصة بمدينة الرياض؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيس تساؤلات فرعية تتعلق بأبعاد الشفافية الأكثر تأثيرًا، والعوامل التنظيمية والثقافية المؤثرة، ومدى وعي الإدارات في تلك الشركات بأهمية الشفافية كأداة استراتيجية لتحقيق النمو المؤسسي والمالي.

أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى عدة محاور رئيسية على النحو التالي:

الأهمية العلمية:

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تسعى إلى إثراء الأدبيات الإدارية في مجال الشفافية المؤسسية وربطها بثنائية الثقة المؤسسية والأداء المالي، وذلك من خلال تقديم إطار نظري وتطبيقي يوضح العلاقة التكاملية بين هذه المتغيرات في سياق المؤسسات الخاصة، وهو ما لم يحظ بالاهتمام الكافي في البحوث السابقة داخل البيئة السعودية على وجه الخصوص

تُسهّم هذه الدراسة في توسيع المفاهيم العلمية المرتبطة بالشفافية من خلال تناولها لأبعاد متعددة تشمل الإفصاح عن المعلومات وضوح الإجراءات الشفافية المالية الشفافية التشغيلية والتواصل الداخلي، وربط كل بعد بمستوى الثقة داخل المؤسسة وبتأثير الأداء الاقتصادي، كما تقدم الدراسة تصوّرًا شاملاً لموقع الشفافية ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية ودورها كمدخل استراتيجي لتعزيز المصداقية وبناء علاقات مستدامة مع أصحاب المصلحة

تُعَدّ الدراسة من المحاولات البحثية التي تدمج بين المفهومين الأساسيين في النظرية التنظيمية والمحاسبية، حيث تسلط الضوء على كيف تُبنى الثقة كمخرَج تراكمي للشفافية، وكيف تؤدي هذه الثقة بدورها إلى تحسين مؤشرات الأداء المالي من خلال زيادة الإيرادات، وهو ما يفتح الباب أمام دراسات كمية ونوعية مستقبلية تسعى لفهم أعمق لهذه التفاعلات.

الأهمية العملية:

تتجلى في قدرة الدراسة على تزويد الشركات الخاصة في مدينة الرياض بإطار تشخيصي وتحليلي يساعدها على تقييم مستوى الشفافية داخل نظمها الإدارية والتشغيلية، ومعرفة أوجه القصور ومواطن القوة في ممارساتها الحالية، مما يُمكنها من تصميم سياسات مؤسسية أكثر فاعلية تعزز من ولاء العملاء وثقة المستثمرين واستقرار الموظفين

توفر نتائج الدراسة دليلاً عملياً لصناع القرار في القطاع الخاص حول أهمية دمج ممارسات الشفافية كجزء من الثقافة التنظيمية اليومية لا كإجراء شكلي، مع توضيح الأثر المباشر وغير المباشر لذلك على تعزيز الإيرادات وتحقيق النمو المستدام في السوق السعودي، خاصة في ظل بيئة تنافسية تعتمد على المصداقية كعامل للتميز

تُعِين هذه الدراسة مسؤولي الموارد البشرية والتسويق والمحاسبة في الشركات على فهم العلاقة بين الثقة المؤسسية الناشئة عن الشفافية وسلوكيات العملاء والعاملين والمستثمرين، مما يمكنهم من تطوير أدوات استراتيجية تركز على بناء سمعة مؤسسية قوية وتحقيق عوائد اقتصادية متزايدة في المدى الطويل.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية المؤسسية بأبعادها الإفصاح عن المعلومات وضوح الإجراءات الشفافية المالية الشفافية التشغيلية التواصل الداخلي في بناء الثقة المؤسسية وتحقيق إيرادات متنامية في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، وتنبثق العديد من الأهداف فرعية :

- التعرف على أثر الإفصاح عن المعلومات في بناء الثقة المؤسسية وتحقيق الإيرادات المتنامية
- تحليل أثر وضوح الإجراءات في دعم الثقة المؤسسية وزيادة القدرة على تحقيق العوائد
- قياس أثر الشفافية المالية في ترسيخ الثقة وتحسين الأداء المالي
- دراسة أثر الشفافية التشغيلية في تهيئة بيئة مؤسسية قائمة على الثقة ومحقة للنمو المالي
- استكشاف أثر التواصل الداخلي في بناء علاقات مهنية تعزز من الثقة وتؤدي إلى تحسين الإيرادات

الإطار النظري

المبحث الأول: الشفافية النشأة والتطور

مفهوم الشفافية:

يعد مفهوم الشفافية من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي بدأ بالظهور إلى حيز الوجود تبعاً للمعطيات التي أفرزتها التطورات التي فرضت نفسها على الدول سواء على الصعيد الاقتصادي أو السياسي أو الاجتماعي أو مجالات الحياة المختلفة، مما أستوجب البحث عن المكافحة والوضوح للوصول إلى الأمان سواء على مستوى الدولة أو المؤسسات أو الرعايا بما يعود بالنفع على مصالح الدولة وكيانها وعلى حقوق رعاياه ومستقبلهم، وهي بذلك تشكل ظاهرة تشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة ضمن سير سليم يوصل متخذ القرار إلى قرار رشيد وعقلاني. (Belgat & Hamana, 2020)

الشفافية تفسح المجال لمن لهم مصلحة في شأن ما أن يجمعوا معلومات حول هذا الشأن والتي قد يكون لها دور حاسم في الكشف عن المساوئ في سبيل حماية مصالحهم. (Bouchich, 2024)

وتمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسؤولين، وتضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجمهور، كما تقوم الشفافية على التدفق الحر للمعلومات وهي تتيح للمعنيين بمصالح ما أن يطلعوا مباشرة على العمليات والمعلومات المرتبطة بهذه المصالح، وتوفر لهم معلومات كافية تساعد على فهمها ومراقبتها. وتزيد سهولة الوصول إلى المعلومات من درجة الشفافية، ولكي تكون المؤسسات المستجيبة لحاجات الناس ولمشاغلهم منصفة، عليها أن تكون شفافة وأن تعمل وفقاً لسيادة القانون. فإصلاح مؤسسات الدولة وجعلها أكثر كفاءة ومساءلة وشفافية ركن أساسي من أركان الحكم الصالح ومناخ مستقر لدولة تسعى نحو العمل المؤسسي الشفاف. (Boutchich, 2024)

وتعد الشفافية من المفاهيم الإدارية الحديثة المتطورة التي يجب على جميع المنظمات الإدارية الأخذ بها لما لها من أهمية في إحداث إدارة ناجحة تحاول معالجة العديد من المشاكل الإدارية كالغموض في القوانين واللوائح المعمول بها ومحاولة إيجاد سبل لتبسيط الإجراءات من أجل مكافحة الفساد الإداري، وازيادة الشفافية تساهم في زيادة درجة الثقة التي تمنحها المنظمات لموظفيها والمواطنين المراجعين للحصول على الخدمات التي يسعون للحصول عليها. (Al-Buqmi, Hassan, & Kharraiki, 2024)

وقد تم تعريف أن الشفافية في الإدارة الحكومية تعني الوضوح التام في إتخاذ القرارات، ورسم الخطط والسياسات العامة، وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب، وخضوع الممارسات السياسية والإدارية للمحاسبة والمراقبة المستمرة والتقييد بأخلاقيات الخدمة العامة وأنظمة النزاهة الوطنية والإبتعاد عن إساءة استعمال السلطة. (Muftah, 2024)

كما يقصد بالشفافية على أنها حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات، ومعرفة آليات إتخاذ القرار المؤسسي، وحق الشفافية متطلب ضروري لوضع المعايير الأخلاقية، وميثاق عمل مؤسسي، لما يؤدي إلى الثقة وكذلك المساهمة في كشف موطن الفساد ومحاولة تعطيل إنتشاره وتفشيهِ في المؤسسات أو الدول. (Abdelgadir, Al-Dirawi, & Al-Shehri, 2023)

مفهوم الشفافية يؤدي إلى وضوح التشريعات ودقة الأعمال المنجزة داخل التنظيمات، واتباع تعليمات وممارسات إدارية واضحة ومفهومة تمكن من الوصول إلى إتخاذ القرارات على درجة عالية من الدقة والموضوعية والوضوح بما يحقق الأهداف المرسومة، وبهذا يتضح أن الشفافية كعملية إدارية تسير وفق نسق تسلسلي من خلال سير المعلومات عبر قنوات الإتصال الرأسية والأفقية في التنظيم وفق وضوح في سير الإجراءات والذي يضمنه إتصال فعال وموضوعية بما يتلاءم مع الأنظمة والتشريعات القانونية المعمول بها للوصول إلى قرارات سليمة. (Ayache, 2021)

قد تم تعريف ان الشفافية على أنها الوضوح غير المشوب في إتخاذ القرارات ورسم السياسات التي تتوافق مع العصر كما تعني التوافق مع أخلاقيات الخدمة

العامّة، وأنظمة النزاهة الوطنية والكف عن إساءة استخدام الوظيفة العامّة". (Guemmou, Hezla, & Ounnas, 2024)

وعرفت الشفافية بأنها توافر المعلومات لعمامة الناس حول السياسات والأنظمة والتعليمات والقوانين والقرارات الحكومية، ووضوح التشريعات وسهولة فهمها، واستقرارها وانسجامها مع بعضها وموضوعيتها، ووضوح لغتها، وتطورها وفقاً للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وبما يتناسب مع روح العصر، إضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع. (Benalia & Mellouki, 2024)

قد تم تعريف أن الشفافية في الإدارة الحكومية يجب أن تظهر كمن ينظر إليها من خلف سائر زجاجي بحيث يرى بوضوح سير الإجراءات من خلال المهام المنجزة والأعمال المتحققة وما يتم إدارته من برامج وطبيعة العلاقات التي تحكم سير العملية الإدارية وكيفية إدارتها بوضوح للوصول إلى الأهداف المرجوة. (Benalia & Mellouki, 2023)

وتم تعريف أن الشفافية هي القاطرة والمحرك الأساسي للعمل والذي بموجبه يتم إدارة الاتجاه المطلوب الوصول إليه لأن المواقف تتغير والمناخ المؤسسي يتغير تبعاً للتطور المستمر والمجتمع بحاجة إلى مزيد من المعلومات ومزيد من الوضوح الذي يقود إلى الشفافية إذ يقع على عاتق المؤسسات والدول حسن توفير البيئة السليمة لسير الشفافية للطريق السليم من خلال إدارة الموارد وتقويم وتصحيح الأخطاء واعتماد التغذية الراجعة في تصويب الأمور من خلال الخبرة والمهارة والمكاشفة والمصادقية والدقة كمعايير أساسية للشفافية. (Khalifa, 2025)

وتم تعريف أن الشفافية هي السماح للضوء بالمرور بحيث يسمح برؤية الأشياء المتوارية بوضوح، بحيث أن جودة الوضوح يمكن إحساسها وفهمها بسهولة، والمقصود بالوضوح هنا وضوح الإجراءات المتبعة بالمنظمة وسيرها والمعلومات المتناقلة عبر جميع المستويات الإدارية. (Soufat & Abi, 2022)

وقد تم تعريف أن مفهوم الشفافية تاريخياً لم يكن مقتصرًا على المؤسسات أو الدول وإنما هي عملية معقدة مرتبطة بالثقة وكيفية إيجادها بشكل يجلب الفرد بالانضمام إلى المجتمع والمشاركة به ولخلق مثل هذه البيئة لابد من ترسيخ متطلبات مثل الوضوح والإجماع حول ما يحقق النجاح ووصول مفتوح إلى المعلومات العامة وتعريف مهم لعوامل النجاح بممارسة قيادية بعيدة عن التلاعب واتصال وتواصل بشكل مستمر والانفتاح لاتخاذ قرارات موثقة والمشاركة في المعلومات التي تؤدي إلى القرارات المهمة وتقديم تقارير حول الوضع المالي والإداري وتعيين الأفراد الجديرين بالثقة اعتماداً على تقييم أداء مؤسسي واضح لا لبس فيه. (Hassak & Benmoussa, 2023)

وقد تم تعريف أن الشفافية والانفتاح تعني مشاركة العامة في النتائج فالمشاركة في البيانات والمعلومات هو بالتأكيد أمر منتقد عندما يتعلق الأمر بحياة الناس كما يرى البعض، لكن مناقشة نتائج الدراسات والتحليل النهائية بتواصل مع الآخرين بغض النظر عن هذه النتائج إن كانت إيجابية أو سلبية يجب أن تعتبر قضية ضرورية حيث أن نتائج التجارب سواء جاءت سلباً أم إيجاباً يجب أن تنشر المصلحة الفائدة العامة في جوانب عديدة. (Harahsheh & Al-Darawsheh, 2023)

وقد تم التعريف أن الشفافية تعني الوضوح في التشريعات وبساطتها واستقرارها وتناغمها مع بعضها البعض بموضوعية وبساطة لغة، ومرونتها وتطورها وفقاً للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وبما ينسجم مع روح العصر، إضافة إلى تبسيط الإجراءات، ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع، وعليه فالشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تتناول في جانب من جوانبها البعد الأخلاقي للإدارة، وتعتبره مطلباً أساسياً للإدارة الناجحة، كونها تساهم في تنمية التنظيمات الإدارية، وتقودها إلى مواجهة التغيرات العالمية المتسارعة. (Taha, Muhammad, & Taha, 2023)

وقد تم التعريف أن الشفافية تعني الوضوح التام في إتخاذ القرارات ورسم السياسات وعرضها على الجهات المعنية نيابة عن الشعب وأن تخضع جميع

الممارسات الإدارية والسياسية والمالية للمراقبة المنتظمة، مع وضوح في التشريعات ودقة الأعمال المنجزة داخل التنظيمات، كما أن الشفافية ضرورة ملحة في منظمات العمل الإدارية والسياسية فهي تتطلب أساس بين القيادات الإدارية نفسها وبين المستويات القيادية والعاملين في المستويات التشغيلية لأن المكاشفة والمصارحة وإيضاح المعلومات يزيد من درجة الثقة والولاء للمؤسسة، ومن جانب آخر تعتبر الشفافية عامل من عوامل الإستقرار السياسي للدولة وسبب في ترسيخ مفاهيم التقدم الحضارية سياسياً حينما تظهر الشفافية على شكل حق من حقوق المواطنين تجاه الدولة وواجباً من واجبات السلطة كدولة تجاه رعاياها، فيتمثل واجب السلطة في فتح المجال أمام المواطنين من الاطلاع على سير إدارة شؤون الدولة والمجتمع في كافة المجالات والذي يتطلب وضوح سياسات الدولة في جميع أجهزتها المتمثلة في سلطاتها الثلاثة التشريعية والقضائية والتنفيذية، ويستثنى من ذلك بعض الحالات الهامة مثل الأمور الخاصة بالشؤون العسكرية أو الأسرار الأمنية الهامة المتعلقة بأمن الدولة والمجتمع والتي يتسبب تسريبها إلحاق الضرر بالسيادة وكيان الدولة. (Belounis, 2025)

قد تم التعريف أن مفهوم الشفافية هي الشيء الذي لا يحجب ما خلفه وأن جميع التعريفات والمضامين ترتبط بكلمات أربعة هي الإفصاح والمصادقية والمشاركة والوضوح وأن جميع الممارسات والأنشطة معروضة ومتاحة للنقاش والمساءلة بهدف تحسين الممارسات الإدارية بهدف تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة. (Ait Eldjoudi, 2020)

المبحث الثاني: الثقة

مفهوم الثقة:

الثقة لغة هي مصدر وثق، ويثق ثقة إذا ائتمنه، أوثق الشيء: جعله وثيقاً، أو ثقة شده بالرباط، وكذلك الميثاق والمواثقة وهي المعاهدة. (Osman & Abdel, 2022)

الثقة: اصطلاحاً هي الشعور الإيجابي الذي يمتلك الفرد تجاه الطرف الآخر من حيث ثقته بقيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها، ويمكن القول بأنها حالة عقلية لا يمكن قياسها مباشرة ولا يمكن التحقق منها في الوقت الحالي ولكن من الممكن رؤية نتائجها في المستقبل، ويمكن قياسها من خلال التصرف، وهي حركة تتضمن عمل تطوعي بين اثنين فيجب على الأول أن يُظهر ثقته لكي يثق فيه بالضرورة الآخر وإلا لبقى الاثنان فاقدي الثقة في بعضهما البعض. (Saad, 2025)

الثقة الاعتماد على الطرف الآخر بناء على معطيات علمية وخبرة وتجارب، وكلما زادت هذه المعطيات، زادت معها الثقة، وكلما قلت، قلت الثقة. (Abdul, 2024)

وقد تناولت دراسة تحليل لمصطلح الثقة حيث تتكون كلمة الثقة من الآتي: (Yousef, 2023)

1. التعليم تعليم: جميع من ينتمي للمنظمة كيفية عمل الأشياء بطريقة أكثر شفافية قدر الإمكان.
2. المكافأة: التأكد من أن الأنظمة المطبقة في منح المكافآت تتماشى مع قيمة وأهداف المنظمة.
3. الدعم غير المشروط من خلال تشجيع الابتكار، وخلق بيئة تنظر للأخطاء على أنها فرص للتعليم، وليس سبباً لإنزال العقاب، وإعطاء فرصة كاملة للعاملين على التفكير خارج الصندوق.
4. مشاركة المعلومات إتاحة الفرصة كاملة لتبادل المعلومات وجعل التواصل بين العاملين بالمنظمة يتم بشكل متكرر ودائم وأكثر وضوحاً.
5. جدير بالثقة تقديم الالتزام من قبل المنظمة تجاه العاملين والمحافظة عليها.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات حول الشفافية المؤسسية

٢٠٢٢ (المهندي، 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية الإدارية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات، المشاركة في اتخاذ القرار، وضوح الإجراءات) على الحد من الفساد الإداري بأبعاده (الفساد المالي، إساءة استخدام السلطة، المحاباة الوظيفية). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، وتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في القطاع العام لتمثيل مجتمع الدراسة. تم جمع البيانات باستخدام استبانة محكمة، وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم فرضيات الدراسة. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشفافية الإدارية وانخفاض مؤشرات الفساد الإداري، حيث تبين أن الإفصاح عن المعلومات يساهم في كشف التجاوزات الإدارية، وأن إشراك الموظفين في صنع القرار يعزز من مساءلة الإدارة، كما أن وضوح الإجراءات يقلل من فرص استغلال النفوذ. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني مؤسسات القطاع العام سياسات واضحة لرفع مستوى الشفافية على جميع المستويات التنظيمية. تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت مطلبًا استراتيجيًا في الحوكمة الرشيدة، وتساهم في تطوير بيئة عمل نزيهة قائمة على المساءلة والعدالة. كما تقدم توصيات عملية لصناع القرار لتعزيز آليات الشفافية بما يحد من مظاهر الفساد ويعزز الثقة بين الإدارة والمجتمع.

٢٠٢٢ دراسة (العبد و بن خليفة، 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات وضوح الإجراءات إتاحة الوصول إلى البيانات على الحد من الفساد الإداري بأبعاده الفساد المالي إساءة استخدام السلطة المحاباة الوظيفية في الجماعات المحلية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين المتغيرين من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجماعات المحلية تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية، وقد تم جمع البيانات بواسطة استبانة محكمة أعدت خصيصًا لأغراض الدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى مؤشرات دقيقة تدعم فرضيات البحث. أظهرت نتائج الدراسة أن الشفافية بمختلف أبعادها تساهم بفعالية في الحد من الفساد الإداري داخل الجماعات المحلية، حيث تبين أن الإفصاح عن المعلومات يساهم في رفع مستوى الوعي الرقابي لدى المواطنين، وأن وضوح الإجراءات يحد من فرص التلاعب الإداري، كما أن إتاحة الوصول إلى البيانات تعزز من ثقة المواطن بالمؤسسات وتدعم مبدأ المساءلة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الشفافية وانخفاض مظاهر الفساد بحسب متغيرات ديموغرافية محددة كنوع الوظيفة وسنوات الخبرة.

أوصت الدراسة بضرورة تكريس مبدأ الشفافية من خلال نشر المعلومات الإدارية بشكل دوري وتبسيط الإجراءات وتسهيل آليات الوصول إلى البيانات داخل الجماعات المحلية، كما دعت إلى تفعيل أدوات المساءلة الشعبية وتوسيع مشاركة المواطنين في متابعة وتقييم أداء المجالس المنتخبة، بالإضافة إلى مراجعة التشريعات المنظمة للجماعات المحلية لتعزيز الشفافية كأداة جوهرية في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق التنمية المحلية المستدامة.

٢٠٢٣ دراسة (معتوق، 2023).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ممارسة الشفافية الإدارية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات وضوح الإجراءات المشاركة في اتخاذ القرار المساءلة الوصول للمعلومات في تعزيز الصحة التنظيمية بأبعادها البنية التنظيمية الثقافة التنظيمية الاتصالات الداخلية القيادة العمل الجماعي في الإدارة العامة بجامعة المرقب، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي للدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من 211 موظفًا بالإدارة العامة تم توزيع استبانة عليهم واسترجاع 172 استبانة صالحة للتحليل، وقد استخدمت الدراسة مقاييس النزعة المركزية واختبار One Sample T-test وارتباط بيرسون لتحليل البيانات.

أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة الشفافية الإدارية في الجامعة قيد الدراسة كان منخفضًا في جميع أبعادها، كما كشفت النتائج عن تدني مستوى الصحة التنظيمية داخل الإدارة العامة، وبيّنت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الشفافية الإدارية والصحة التنظيمية حيث بلغ معامل الارتباط 0.683 مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى الشفافية يسهم إيجابيًا في تعزيز الصحة التنظيمية في بيئة العمل الجامعية.

أوصت الدراسة بأهمية نشر الوعي بمفهوم الشفافية الإدارية وتطبيقها كمعيار أساسي للرقابة والمساءلة، مع التركيز على توعية العاملين بأهمية الصحة التنظيمية وتفعيل أبعادها المختلفة بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي ويحقق تطويرًا ملموسًا في العمليات الإدارية والخدمية داخل الجامعة.

❶ دراسة (موسى، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق مبادئ حوكمة الشركات بأبعادها العدالة الشفافية الاستقلالية المسؤولية المساءلة في تحقيق شفافية المعلومات المحاسبية بأبعادها دقة الإفصاح توقيت الإفصاح شمولية الإفصاح وضوح المعلومات في شركات الاتصالات السعودية STC، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الاستكشافي الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة غير احتمالية ميسرة من موظفي الشركة، حيث جُمعت البيانات باستخدام استبيان محكم بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 81 استبانة، وتم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الأدوات، إلى جانب نمذجة المعادلة البنائية وتحليل المسار باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بُعد العدالة في الحوكمة وشفافية المعلومات المحاسبية، بينما لم تُظهر نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الشفافية في الحوكمة وأبعاد شفافية المعلومات المحاسبية، كما تبين أن بُعد الاستقلالية له تأثير جزئي على جودة الشفافية المحاسبية، مما يشير إلى تباين في مدى فاعلية أبعاد الحوكمة المختلفة في تعزيز شفافية الإفصاح المحاسبي لدى الشركات محل الدراسة.

أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطبيق أبعاد حوكمة الشركات بشكل فعال بما يضمن تحقيق مستويات أعلى من الإفصاح والشفافية، كما دعت إلى ضرورة مراعاة الموضوعية والحياد عند تقديم المعلومات المحاسبية، وتعزيز ممارسات العدالة والاستقلالية داخل بيئة العمل المحاسبي بما يسهم في تحسين جودة الشفافية وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة لأصحاب المصلحة.

❷ دراسة (فرهود و الحلاق، 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشفافية الضريبية بأبعادها الإفصاح عن المعلومات الضريبية تبسيط القوانين إتاحة البيانات في تعزيز كفاءة الإدارة الضريبية بأبعادها عدالة التطبيق سرعة الإنجاز فعالية التحصيل رضا المكلفين، وذلك في إطار سعي الدولة لتحسين الأداء الإداري والمالي لمؤسساتها الضريبية، وضمان تحقيق التوازن بين حماية حقوق الدولة وحقوق المكلفين، مع التركيز على بناء علاقة ثقة قائمة على الوضوح والتفاهم.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف العلاقة بين متغيري الدراسة، وتم توزيع أداة الاستبانة على عينة من موظفي الإدارة الضريبية ومجموعة من المكلفين بالضريبة، حيث جُمعت البيانات وتم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية ملائمة، من بينها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T للعينات المستقلة وتحليل الارتباط لاختبار العلاقة بين الشفافية الضريبية وكفاءة الأداء المؤسسي للإدارة الضريبية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشفافية الضريبية وارتفاع كفاءة الإدارة الضريبية، كما بينت أن الإفصاح عن المعلومات وتبسيط القوانين يساهمان في رفع مستوى رضا الموظفين والمكلفين، ويعززان من درجة الامتثال الطوعي، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق ممارسات الشفافية داخل الإدارة الضريبية، وتطوير آليات تواصل فعالة مع

المكلفين، إلى جانب تنظيم حملات توعوية مستمرة لتعزيز الوعي الضريبي وزيادة فاعلية التحصيل.

ثانيًا: دراسات حول بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية **© دراسة (خادم، و مقدم، 2021).**

هدفت الدراسة إلى التعرف على النموذج الفرنسي في بناء الثقة في المعاملات الرقمية بأبعاده الأمن القانوني الأمن التعاقدية الأمن الرقمي، وذلك في ظل التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية على الثقة بين المستهلكين والمحترفين، حيث أصبحت المعاملات الرقمية جزءًا لا يتجزأ من النشاط الاقتصادي والاجتماعي نتيجة التحول التكنولوجي المتسارع واعتماد الإنترنت كوسيلة رئيسية للتعامل والتبادل.

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل الإطار القانوني والتنظيمي للنموذج الفرنسي، ومقارنة ممارسات بناء الثقة في السياق الرقمي استنادًا إلى التشريعات ذات الصلة، وآليات التوثيق الإلكتروني، وضمانات حماية البيانات الشخصية، إضافة إلى دراسة دور العقود الرقمية ومكونات الأمن السيبراني في ترسيخ العلاقة بين الأطراف المتعاملة في البيئة الرقمية. توصلت الدراسة إلى أن النموذج الفرنسي يتميز بتكامل الأبعاد القانونية والتقنية في بناء الثقة الرقمية، حيث يوفر الأمن القانوني من خلال تشريعات واضحة وملزمة، ويعزز الأمن التعاقدية من خلال تنظيم دقيق للعقود الإلكترونية، كما يدعم الأمن الرقمي بفضل إجراءات الحماية الإلكترونية المتقدمة، وأوصت الدراسة باعتماد هذا النموذج كمرجعية لدول أخرى تسعى لتطوير بيئة رقمية آمنة قائمة على الثقة المتبادلة بين المتعاملين.

© دراسة (رشيد، و فلاح، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على التصور السوسيولوجي لأنثوني جيدز حول أزمة الأخلاقيات في المجتمعات المعاصرة بأبعادها غياب المعايير المستقرة تفكك أنماط السلوك ضعف المرجعيات، وعلى منطلقات بناء الثقة بأبعادها دور الحكومات دور الإعلام دور منظمات المجتمع المدني دور الخبراء دور الفاعل الاجتماعي، وذلك في سياق عالم متغير يتسم بالمخاطر وعدم الاستقرار، وهو ما يسميه جيدز "العالم المنفلت"، ويعتبره منطلقًا لأزمة قيمية تستوجب تحليلًا نظريًا عميقًا.

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري من خلال تحليل خطاب أنتوني جيدز في إطار نظريات الحداثة المتأخرة، ومناقشة مفهوم الثقة كضرورة في مواجهة أزمة الأخلاقيات، مع التركيز على العلاقة الجدلية بين البنية الاجتماعية والفعل الفردي، واستعراض آليات إعادة إنتاج المعايير الأخلاقية في ظل التحولات المعاصرة، واستنادًا إلى الكتابات النظرية لجيدز ومقارنته بمنظري ما بعد الحداثة. توصلت الدراسة إلى أن مقارنة جيدز لأزمة الأخلاقيات تركز على ضرورة تفعيل أدوار متعددة الفاعلين في المجتمع، بدءًا من المؤسسات الكبرى مثل الحكومات ووسائل الإعلام، مرورًا بالمنظمات المدنية والخبراء، وانتهاءً بدور الفرد الواعي القادر على المساهمة في إنتاج المعنى الأخلاقي من جديد، كما أبرزت الدراسة انحياز جيدز إلى مركزية الفاعل الاجتماعي، ضمن رؤية ترى أن بناء الثقة عملية تفاعلية بين البنية والفعل، تفرض استجابات متجددة لمواجهة تعقيدات العالم المعاصر.

© دراسة (عمر، 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الاجتماعية والسياسية المؤثرة في بناء ثقة المواطن المصري في وسائل الإعلام بأبعادها التأثير الاجتماعي التوجهات السياسية الانتماء الثقافي الخبرة الإعلامية الاعتماد على الوسيلة، وذلك في إطار العلاقة المتبادلة بين الإعلام والمجتمع ودورها في تشكيل الوعي والتنشئة الاجتماعية والسياسية، وقد جاءت هذه الدراسة في ضوء ملاحظة الباحث لوجود حالة من التذبذب وعدم الرضا لدى المواطنين تجاه المنتج الإعلامي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الإعلامي الميداني، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في مبنى الإذاعة والتلفزيون باعتبارهم يمثلون شريحة مطلعة على الواقع الإعلامي المصري، واستخدم الباحث استمارة استبيان أعدت خصيصاً لهذا الغرض، وتم تحليل البيانات لرصد الاتجاهات وتحديد محددات بناء الثقة، ضمن إطار نظري يستند إلى نظرية الأثر الانتقائي ونظرية الاعتماد المتبادل على وسائل الإعلام.

توصلت الدراسة إلى أن بناء ثقة المواطن المصري في وسائل الإعلام يرتبط بمجموعة من العوامل المتداخلة، أهمها مدى مصداقية المحتوى الإعلامي وملاءمته للواقع الاجتماعي والسياسي، إضافة إلى مستوى الوعي الإعلامي لدى الجمهور وقدرته على الانتقاء والتقييم، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المحتوى الإعلامي ليعكس اهتمامات المواطن بشكل أكثر واقعية، مع تعزيز الشفافية والاستقلالية المهنية في الأداء الإعلامي، بما يعزز من جسور الثقة بين الوسيلة والجمهور.

© دراسة (عبدالله، و أحمد2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي بأبعادها الترفيهية التفاعل الإيحاء في بناء ثقة الزبون بأبعاده المصداقية الشعور بالأمان رضا الزبون اتجاه العلامة التجارية، وقد اختيرت شركة زين للاتصالات ميداناً لتطبيق الدراسة، في ظل تزايد أهمية المنصات الرقمية كوسيط مباشر بين الشركات والعلماء.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف أنشطة التسويق وتحليل علاقتها ببناء الثقة، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية تم توزيعها على عينة مكونة من 292 زبوناً للشركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى مقابلات نوعية مع عدد من الزبائن، وقد تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متعددة لاختبار الفرضيات وقياس العلاقات بين المتغيرات.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لبعض أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على بناء ثقة الزبون، حيث تبين أن الترفيه والمحتوى التفاعلي والإيحاء الإيجابي تلعب دوراً فعالاً في تعزيز المصداقية وتوليد الشعور بالأمان والرضا، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات لخطط تسويق رقمية تركز على تعزيز المحتوى الجاذب والموجه بما يخدم بناء علاقات ثقة طويلة الأمد مع الزبائن في البيئة الرقمية.

© دراسة (الزغبى، 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة بين العاملين بأبعادها الثقة في القدرات الثقة في النوايا الثقة في السلوك على الابتكار بأبعاده الابتكار في العمليات الابتكار في الخدمات الابتكار في الإدارة، مع اختبار دور مشاركة المعرفة كعامل وسيط في المستشفيات الأردنية، وتم تركيز الدراسة ميدانياً على المستشفيات الواقعة ضمن حدود العاصمة عمان، من خلال استهداف مديري الإدارات العليا والوسطى والدنيا كوحدة تحليل.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة محكمة صممت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وقد جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين الثقة ومشاركة المعرفة والابتكار، ضمن مستوى معنوية إحصائي ($\alpha \leq 0.05$).

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي مباشر للثقة على كل من الابتكار ومشاركة المعرفة، كما كشفت عن وجود علاقة تأثير إيجابية بين مشاركة المعرفة والابتكار، وأكدت أن مشاركة المعرفة تلعب دوراً وسيطاً في تعزيز أثر الثقة على الابتكار، وأوصت الدراسة بأهمية ترسيخ ثقافة الثقة في بيئة العمل الصحي، وتشجيع التعاون وسلوكيات تبادل المعرفة، مع توفير بيئة داعمة وموارد كافية تسهم في تعزيز ديناميكية الابتكار داخل المستشفيات الأردنية.

© دراسة (Chifan & Ipsalat, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقة بأبعادها الشفافية التواصل المفتوح الالتزام الأخلاقي في تشكيل النظم الاقتصادية والثقافية في بيئة الأعمال، من خلال دراسة العلاقة بين الثقة والثقافة والمال والنظام الاقتصادي بأبعاده الهيكل المؤسسي المنظومة القيمية الإطار القانوني، بهدف تقديم منظور اجتماعي كلي لفهم الدور الجوهرية الذي تؤديه الثقة في نجاح المجتمعات الاقتصادية المعاصرة. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري من خلال تحليل التفاعلات المعقدة بين عناصر الثقة والبيئة الاقتصادية والاجتماعية، واستعراض السياقات التي تؤدي إلى تآكل الثقة كعدم المساواة والاستقطاب والأزمات المالية، وقد خلصت الدراسة إلى أن بناء الثقة يتطلب نظامًا اقتصاديًا أخلاقيًا شفافًا يعزز المعاملات الفعالة ويؤسس لبيئة أعمال مواتية تركز على النزاهة والمسؤولية. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الثقة المرتفع داخل الدول أو بين المؤسسات يساهم في تحقيق التماسك الاجتماعي ويعزز التعاون المؤسسي ويساهم في الازدهار الاقتصادي، كما أكدت على أهمية تمثيل الثقة في النظام النقدي وفاعلية آليات التعامل المالي، وأوصت بضرورة تبني الثقة كإستراتيجية محورية في أنظمة الأعمال الحديثة لمواجهة التحديات التنافسية والتحول الاقتصادي والاجتماعية المتسارعة.

❶ دراسة (Mohammed et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإفصاحات البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG بأبعادها الشفافية البيئية الالتزام الاجتماعي الحوكمة المؤسسية في تعزيز جاذبية الشركات وأدائها العام في ضوء أهداف التنمية المستدامة، وذلك في سياق التحول الاقتصادي الذي تشهده المملكة العربية السعودية كنموذج بارز في تبني ممارسات الاستدامة العالمية.

استندت الدراسة إلى نظرية الشرعية لتحليل كيفية إسهام خدمات التأكيد غير المراجعة مثل تقارير ضمان ESG في توثيق ادعاءات الشركات المتعلقة بالاستدامة والحد من مخاطر "الغسل الأخضر"، من خلال مراجعة أدبيات متعمقة وتحليل متغيرات رئيسية مرتبطة بالتقارير الطوعية والإلزامية، وتم التطرق إلى تأثير التشريعات المحتملة بشأن إلزامية ضمان تقارير الاستدامة على مستويات الشفافية والمساءلة المؤسسية.

توصلت الدراسة إلى أن فرض متطلبات إلزامية لضمان تقارير ESG يمكن أن يعزز من مصداقية الشركات ويقلل من الشكوك المتعلقة بالتزامها الحقيقي بالاستدامة، كما أظهرت أهمية الدور المتنامي لهذه الإفصاحات في تحسين سمعة الشركة وجذب المستثمرين، وأوصت بضرورة تطوير أطر تنظيمية تدعم ممارسات الإفصاح المستدام وتشجع بيئة أعمال أكثر التزامًا بالمسؤولية الاجتماعية في السعودية وسائر الاقتصادات الناشئة.

❷ دراسة (Moanes, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضمانات تطبيق الإفصاح والشفافية بأبعادها التقارير الدورية نشر البيانات الجوهرية التزامات نشرة الإصدار على الشركات المدرجة في السوق المالية السعودية، وعلى أثر ذلك في تعزيز الحوكمة المؤسسية بأبعادها الالتزام باللوائح تعزيز العدالة حماية المستثمر، حيث تناولت الدراسة جوهر العلاقة بين الإفصاح والشفافية كمرتكزات رئيسة لحوكمة الشركات في الأسواق المالية.

اعتمدت الدراسة على تحليل تشريعات هيئة السوق المالية السعودية، خاصة فيما يتعلق بمتطلبات الإفصاح في نشرة الإصدار، وإلزام الشركات بالإبلاغ عن الأحداث الجوهرية التي تمس الأوراق المالية أو المصدر نفسه، كما درست العقوبات والغرامات المفروضة على الشركات المخالفة، وآليات تعزيز الشفافية ومنع تعارض المصالح في التداولات بالسوق المالية، إضافة إلى بحث سبل تعويض المتضررين من الإخلال بواجب الإفصاح.

توصلت الدراسة إلى أن القوانين السعودية وضعت إطارًا قانونيًا صارمًا يضمن التزام الشركات بالإفصاح والشفافية، من خلال فرض غرامات وتنظيم إجراءات

النشر العلني، كما أظهرت أن تلك التدابير تسهم في تقليل المخاطر وتحقيق العدالة بين المتعاملين، وأوصت الدراسة بتطوير أدوات رقابية أكثر ديناميكية وتفعيل آليات رصد المخالفات وتعزيز الثقافة القانونية لدى المستثمرين لحماية السوق من التلاعب والإخفاء المعلوماتي.

منهجية وإجراءات الدراسة

منهجية البحث:

يستند البحث على منهجاً وصفيّاً تحليليّاً، حيث يركز على فحص الأسس النظرية المتعلقة بالموضوع من خلال استعراض المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة. ويتضمن البحث أيضاً تنفيذ دراسة ميدانية تتمثل في توزيع استبيانات على فئات مختلفة من العينة المختارة.

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في قسم إدارة الأزمات بوزارة الصحة دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض وقامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة لجمع بيانات الدراسة وذلك عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 350 فرد وهم الذين أجابوا على أسئلة استمارة الاستبيان.

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدوريات والمجلات العلمية والمقالات
- **المصادر الأولية:** حيث تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع الدراسة

الأساليب الإحصائية:

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- **معامل الفاكورنباخ** لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- **معامل ارتباط بيرسون** لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- **النسب والتكرارات** لوصف خصائص عينة الدراسة
- **الوسط الحسابي والانحراف المعياري** لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- **معادلة الانحدار الخطي البسيط** لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

أداة الدراسة

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني،
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع. وتضمنت العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الشفافية المؤسسية) وتضمن خمس أبعاد (الإفصاح عن المعلومات، وضوح الإجراءات، الشفافية المالية، الشفافية التشغيلية، التواصل الداخلي) واشتملت على 25 عبارات والعبارات المتعلقة بالمتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض واشتملت على 10 عبارة وتم استخدام مقياس ليكرت

ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جدا (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

Ⓒ مدي المقياس = أعلي رقم في المقياس (5) - أقل رقم في المقياس (1) = 4

Ⓒ مدي المستوي = مدي المقياس / عدد المستويات (5) = 0.80
جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوي
1 - 1.79	منخفضة جدا
1.80 - 2.59	منخفضة
2.60 - 3.39	متوسطة
3.40 - 4.19	مرتفعة
4.20 - 5.00	مرتفعة جدا

صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوي التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

Ⓒ المحور الأول: الشفافية المؤسسية جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
الإفصاح عن المعلومات			
1	تقوم المؤسسة بمشاركة المعلومات المهمة مع الموظفين بشكل منتظم.	**0.588	0.000
2	تتوفر تقارير الأداء المؤسسي للعاملين بكل شفافية.	**0.687	0.000
3	تتيح المؤسسة الوصول إلى المعلومات التنظيمية دون تعقيدات.	**0.481	0.000
4	تعلن المؤسسة عن القرارات الإدارية الجديدة فور صدورها.	**0.607	0.000
5	يتم الإفصاح عن السياسات الداخلية بطريقة مفهومة للجميع.	**0.646	0.000
وضوح الإجراءات			
6	جميع إجراءات العمل في المؤسسة موثقة ومعلنة للموظفين.	**0.778	0.000
7	تتسم سياسات الموارد البشرية بالوضوح والشفافية.	**0.590	0.000
8	يدرك الموظفون الخطوات المطلوبة في مختلف العمليات الإدارية.	**0.782	0.000
9	تعتمد المؤسسة على إجراءات موحدة ومعروفة لجميع العاملين.	**0.795	0.000
10	يتم توضيح أسباب القرارات الإدارية المهمة للعاملين.	**0.488	0.000
الشفافية المالية			
11	يتم شرح أهداف المؤسسة التشغيلية بوضوح لجميع الموظفين.	**0.721	0.000
12	يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية.	**0.730	0.000

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1 3	توضح المؤسسة كيفية اتخاذ القرارات التشغيلية.	**0.529	0.00 0
1 4	تشجع المؤسسة الموظفين على مناقشة القرارات التشغيلية.	**0.634	0.00 0
1 5	يتم توضيح المسؤوليات والمهام التشغيلية لكل موظف.	**0.671	0.00 0
الشفافية التشغيلية			
1 6	يتم شرح أهداف المؤسسة التشغيلية بوضوح لجميع الموظفين.	**0.778	0.00 0
1 7	يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية.	**0.590	0.00 0
1 8	توضح المؤسسة كيفية اتخاذ القرارات التشغيلية.	**0.782	0.00 0
1 9	تشجع المؤسسة الموظفين على مناقشة القرارات التشغيلية.	**0.795	0.00 0
2 0	يتم توضيح المسؤوليات والمهام التشغيلية لكل موظف.	**0.488	0.00 0
التواصل الداخلي			
2 1	توفر المؤسسة قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والموظفين.	**0.778	0.00 0
2 2	تتسم اجتماعات الإدارة مع الموظفين بالوضوح والمصادقية.	**0.590	0.00 0
2 3	يتم استقبال الملاحظات والاقتراحات من الموظفين دون تقييد.	**0.782	0.00 0
2 4	تحرص الإدارة على الرد على استفسارات الموظفين بوضوح.	**0.795	0.00 0
2 5	يشجع التواصل الداخلي على تبادل المعرفة والخبرات بين الأقسام.	**0.488	0.00 0

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الشفافية المؤسسية كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور الشفافية المؤسسية تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

جـ المحور الثاني: بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية

جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	يشعر الموظفون بالثقة تجاه سياسات المؤسسة وقراراتها.	**0.694	0.00 0
2	تتعامل المؤسسة بمصادقية مع أصحاب المصلحة كافة.	**0.709	0.00 0
3	تساهم الشفافية في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم.	**0.649	0.00 0
4	تؤدي الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين إلى تحسين الأداء.	**0.725	0.00 0
5	تؤمن المؤسسة أن الوضوح في التعامل يعزز ثقة المستثمرين.	**0.652	0.00 0
6	ترتبط الثقة المؤسسية بتحقيق أهداف النمو المالي.	**0.750	0.00 0
7	تؤدي الممارسات الشفافة إلى جذب شركاء استراتيجيين جدد.	**0.448	0.00 0
8	تنعكس الثقة في المؤسسة على نمو الإيرادات السنوية.	**0.649	0.00 0
9	تعتمد المؤسسة على النزاهة كمبدأ أساسي في علاقاتها التجارية.	**0.630	0.00 0
1	تسعى المؤسسة لبناء صورة ذهنية إيجابية تعزز	**0.673	0.00

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
0	مكاتها في السوق.		0

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الشفافية المؤسسية	0.850	20
بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية	0.898	10
إجمالي استمارة الاستبيان	0.929	30

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

تحليل النتائج

خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
النوع الاجتماعي	ذكر	25	71.4
	أنثى	10	28.5
العمر	أقل من 25 سنة	60	17.1
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	10	28.5
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	10	28.5
	45 سنة فأكثر	90	25.7
المؤهل العلمي	ثانوي	90	25.7
	بكالوريوس	13	37.1
	ماجستير	10	28.5
	دكتوراه	30	8.5
الوضع المهني	مدير	15	42.8
	نائب مدير	12	34.2
	رئيس قسم	80	22.8

تحليل استمارة الاستبيان

المحور الأول: الشفافية المؤسسية
1- الإفصاح عن المعلومات

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الإفصاح عن المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تقوم المؤسسة بمشاركة المعلومات المهمة مع الموظفين بشكل منتظم.	4.253	0.683	4	مرتفع جدا
تتوفر تقارير الأداء المؤسسي للعاملين بكل شفافية.	4.276	0.766	2	مرتفع جدا
تتيح المؤسسة الوصول إلى المعلومات التنظيمية دون تعقيدات.	4.198	0.773	5	مرتفع
تعلن المؤسسة عن القرارات الإدارية الجديدة فور صدورها.	4.372	0.564	1	مرتفع جدا
يتم الإفصاح عن السياسات الداخلية بطريقة مفهومة للجميع.	4.273	0.775	3	مرتفع جدا
المتوسط	4.274	0.712	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الإفصاح عن المعلومات من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تعلن المؤسسة عن القرارات الإدارية الجديدة فور صدورها) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.372 وانحراف معياري 0.564 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تتيح المؤسسة الوصول إلى المعلومات التنظيمية دون تعقيدات) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.198 وانحراف معياري 0.773 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الإفصاح عن المعلومات تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع جدا من الإفصاح عن المعلومات كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.274 وانحراف معياري 0.712

2- وضوح الإجراءات

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات وضوح الإجراءات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
جميع إجراءات العمل في المؤسسة موثقة ومعلنة للموظفين.	4.359	0.709	2	مرتفع جدا
تتسم سياسات الموارد البشرية بالوضوح والشفافية.	4.161	0.758	5	مرتفع
يدرك الموظفون الخطوات المطلوبة في مختلف العمليات الإدارية.	4.253	0.659	4	مرتفع جدا
تعتمد المؤسسة على إجراءات موحدة ومعروفة لجميع العاملين.	4.396	0.634	1	مرتفع جدا
يتم توضيح أسباب القرارات الإدارية المهمة للعاملين.	4.315	0.615	3	مرتفع جدا
المتوسط	4.297	0.675	مرتفع جدا	

تم ترتيب عبارات وضوح الإجراءات من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تعتمد المؤسسة على إجراءات موحدة ومعروفة لجميع العاملين) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.396 وانحراف معياري 0.634 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تتسم سياسات الموارد البشرية بالوضوح والشفافية) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.161 وانحراف معياري 0.758 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات وضوح الإجراءات تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي

مرتفع جدا من وضوح الإجراءات كأحد ابعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675

3- الشفافية المالية

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الشفافية المالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتم شرح أهداف المؤسسة التشغيلية بوضوح لجميع الموظفين.	4.375	0.564	3	مرتفع جدا
يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية.	4.453	0.539	1	مرتفع جدا
توضح المؤسسة كيفية اتخاذ القرارات التشغيلية.	4.391	0.633	2	مرتفع جدا
تشجع المؤسسة الموظفين على مناقشة القرارات التشغيلية.	4.266	0.731	4	مرتفع جدا
يتم توضيح المسؤوليات والمهام التشغيلية لكل موظف.	4.216	0.773	5	مرتفع جدا
المتوسط	4.340	0.648		مرتفع جدا

تم ترتيب عبارات الشفافية المالية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.453 وانحراف معياري 0.539 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يتم توضيح المسؤوليات والمهام التشغيلية لكل موظف) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.216 وانحراف معياري 0.773 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الشفافية المالية تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا من الشفافية المالية كأحد ابعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.340 بانحراف معياري 0.648

4- الشفافية التشغيلية

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات التواصل الداخلي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتم شرح أهداف المؤسسة التشغيلية بوضوح لجميع الموظفين.	4.359	0.709	2	مرتفع جدا
يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية.	4.161	0.758	5	مرتفع
توضح المؤسسة كيفية اتخاذ القرارات التشغيلية.	4.253	0.659	4	مرتفع جدا
تشجع المؤسسة الموظفين على مناقشة القرارات التشغيلية.	4.396	0.634	1	مرتفع جدا
يتم توضيح المسؤوليات والمهام التشغيلية لكل موظف.	4.315	0.615	3	مرتفع جدا
المتوسط	4.297	0.675		مرتفع جدا

تم ترتيب عبارات الشفافية التشغيلية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تشجع المؤسسة الموظفين على مناقشة القرارات التشغيلية) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.396 وانحراف معياري 0.634 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يُسمح للموظفين بمراجعة خطط العمل السنوية) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.161 وانحراف معياري 0.758 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة

عبارات الشفافية التشغيلية تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع جدا من الشفافية التشغيلية كأحد ابعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675

5- التواصل الداخلي

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات التواصل الداخلي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
توفر المؤسسة قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والموظفين.	4.359	0.709	2	مرتفع جدا
تتسم اجتماعات الإدارة مع الموظفين بالوضوح والمصادقية.	4.161	0.758	5	مرتفع
يتم استقبال الملاحظات والاقتراحات من الموظفين دون تقييد.	4.253	0.659	4	مرتفع جدا
تحرص الإدارة على الرد على استفسارات الموظفين بوضوح.	4.396	0.634	1	مرتفع جدا
يشجع التواصل الداخلي على تبادل المعرفة والخبرات بين الأقسام.	4.315	0.615	3	مرتفع جدا
المتوسط	4.297	0.675		مرتفع جدا

تم ترتيب عبارات التواصل الداخلي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تحرص الإدارة على الرد على استفسارات الموظفين بوضوح) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.396 وانحراف معياري 0.634 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تتسم اجتماعات الإدارة مع الموظفين بالوضوح والمصادقية) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.161 وانحراف معياري 0.758 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات التواصل الداخلي تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع جدا من التواصل الداخلي كأحد ابعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675

6- المحور الثاني: بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يشعر الموظفون بالثقة تجاه سياسات المؤسسة وقراراتها.	4.169	0.953	3	مرتفع
تتعامل المؤسسة بمصادقية مع أصحاب المصلحة كافة.	4.076	0.796	7	مرتفع
تساهم الشفافية في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم.	4.091	0.855	5	مرتفع
تؤدي الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين إلى تحسين الأداء.	4.154	0.678	4	مرتفع
تؤمن المؤسسة أن الوضوح في التعامل يعزز ثقة المستثمرين.	4.010	0.754	8	مرتفع

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
ترتبط الثقة المؤسسية بتحقيق أهداف النمو المالي-	3.982	0.780	9	مرتفع
تؤدي الممارسات الشفافة إلى جذب شركاء استراتيجيين جدد.	4.078	0.764	6	مرتفع
تنعكس الثقة في المؤسسة على نمو الإيرادات السنوية.	3.917	0.907	10	مرتفع
تعتمد المؤسسة على النزاهة كمبدأ أساسي في علاقاتها التجارية.	4.221	0.667	2	مرتفع جدا
تسعى المؤسسة لبناء صورة ذهنية إيجابية تعزز مكانتها في السوق.	4.250	0.596	1	مرتفع جدا
المتوسط	4.095	0.775	مرتفع	

تم ترتيب عبارات بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسعى المؤسسة لبناء صورة ذهنية إيجابية تعزز مكانتها في السوق) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.250 وانحراف معياري 0.596 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تنعكس الثقة في المؤسسة على نمو الإيرادات السنوية) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.917 وانحراف معياري 0.907 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية تبين أن عبارتين في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثمانية عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية المحدودة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.095 وانحراف معياري 0.775.

اختبار فروض الدراسة

✓ **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

جدول (12) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الشفافية المؤسسية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.769	0.592	553.350**	23.523**	0.992

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (11)- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (F_{Sig}) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، الشفافية التشغيلية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية المؤسسية) يفسر 76.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن

كلما ازداد مستوى الشفافية المؤسسية بمقدار 1 % ازداد مستوى الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، الشفافية التشغيلية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.446% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

✓ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على مدارس المملكة العربية السعودية

جدول (13) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على مدارس المملكة العربية السعودية

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.746	0.557	480.129**	21.912**	0.361

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (13)- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الإفصاح عن المعلومات) يفسر 55.7 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الإفصاح عن المعلومات بمقدار 1 % ازداد مستوى الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.361% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لوضوح الإجراءات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر وضوح الإجراءات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.694	0.481	354.427**	18.826**	0.337

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (14)- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى وضوح الإجراءات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين وضوح الإجراءات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (وضوح الإجراءات) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى وضوح الإجراءات بمقدار 1 % ازدادت بناء

الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ (الشفافية المالية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض)

جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الشفافية المالية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.650	0.422	279.317**	16.713**	0.294

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (15)- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الشفافية المالية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المالية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية المالية) يفسر 42.2 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية المالية بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.294 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

✓ **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ (الشفافية التشغيلية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض)

جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي لأثر الشفافية التشغيلية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.694	0.481	354.427**	18.826**	0.337

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (16)- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الشفافية التشغيلية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية التشغيلية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية التشغيلية) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية التشغيلية بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة.

✓ **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى α (≤ 0.05) للتواصل الداخلي على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي لأثر التواصل الداخلي على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض

P-VALUE	R	R ²	F	T	B
0.000	0.694	0.481	354.427**	18.826**	0.337

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (17) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية التواصل الداخلي على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التواصل الداخلي على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (التواصل الداخلي) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى التواصل الداخلي بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة.

النتائج والتوصيات والمقترحات
نتائج الدراسة

- ✓ وجود مستوي مرتفع جدا من الإفصاح عن المعلومات كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.274 بانحراف معياري 0.712
- ✓ وجود مستوي مرتفع جدا من وضوح الإجراءات كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675
- ✓ وجود مستوي مرتفع جدا من الشفافية المالية كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.340 بانحراف معياري 0.648
- ✓ وجود مستوي مرتفع جدا من الشفافية التشغيلية كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675
- ✓ وجود مستوي مرتفع جدا من التواصل الداخلي كأحد أبعاد الشفافية المؤسسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.297 بانحراف معياري 0.675
- ✓ ارتفاع مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية المحدودة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.095 بانحراف معياري 0.775.
- ✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، الشفافية التشغيلية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية المؤسسية) يفسر 76.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في

النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية المؤسسية بمقدار 1 % ازداد مستوى الشفافية المؤسسية بأبعادها (الإفصاح عن المعلومات ، وضوح الإجراءات ، الشفافية المالية ، التواصل الداخلي) على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.446% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الإفصاح عن المعلومات) يفسر 55.7 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الإفصاح عن المعلومات بمقدار 1 % ازداد مستوى الإفصاح عن المعلومات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.361% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين وضوح الإجراءات على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (وضوح الإجراءات) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى وضوح الإجراءات بمقدار 1 % ازدادت بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المالية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية المالية) يفسر 42.2 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية المالية بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.294 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية التشغيلية على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (الشفافية التشغيلية) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية التشغيلية بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة.

✓ وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التواصل الداخلي على بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض عند مستوى معنوية 0.05 واتضح أن المتغير المستقل (التواصل الداخلي) يفسر 48.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى التواصل الداخلي بمقدار 1 % ازداد مستوى بناء الثقة وتحقيق إيرادات متنامية دراسة تطبيقية

على الشركات الخاصة بمدينة الرياض بمقدار 0.337 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة.

التوصيات

- ✓ تعزيز ثقافة الإفصاح المؤسسي من خلال تطوير سياسات واضحة لنشر المعلومات التشغيلية والمالية لجميع أصحاب العلاقة.
- ✓ إصدار تقارير دورية شفافة عن الأداء المالي والتشغيلي، بما يساهم في بناء ثقة المستثمرين والعملاء.
- ✓ وضع آليات واضحة للتواصل الداخلي بين الإدارة والموظفين تضمن تبادل المعلومات والقرارات بشكل فوري وفعال.
- ✓ تبني نظم رقابة مالية مستقلة وشفافة لتعزيز مصداقية التقارير المحاسبية وزيادة موثوقية البيانات المقدمة.
- ✓ تدريب القيادات الإدارية على تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية المؤسسية بما ينعكس على ممارسات العمل اليومية.
- ✓ توظيف التكنولوجيا الرقمية مثل أنظمة إدارة الأداء والتقارير الذكية لتعزيز الشفافية وإمكانية تتبع العمليات.
- ✓ إشراك الموظفين في صياغة السياسات والإجراءات لضمان فهمهم والتزامهم بها، مما يعزز الثقة الداخلية.
- ✓ نشر مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجمهور والمساهمين بما يوضح مسار النمو والتحديات بشفافية.
- ✓ الالتزام بالشفافية التسويقية والإعلانية مع العملاء لتقوية العلاقة معهم وتعزيز الولاء التجاري.
- ✓ الربط بين الشفافية المؤسسية والأهداف الاستراتيجية لتعزيز الصورة الذهنية للشركة وزيادة جاذبيتها الاستثمارية.

4.5 المقترحات

- إجراء دراسات مماثلة في مدن سعودية أخرى (مثل جدة أو الدمام) للمقارنة بين مستويات الشفافية وأثرها على الإيرادات.
- التوسع في دراسة تأثير الشفافية الرقمية مثل استخدام البلوكتشين والتقارير المفتوحة في بيئة الشركات السعودية.
- دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستوى الشفافية المؤسسية داخل الشركات العائلية في القطاع الخاص.
- تحليل أثر الشفافية على أداء الأقسام المالية والمحاسبية في الشركات الخاصة.
- اقتراح نموذج حوكمة متكامل للشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) لتعزيز الشفافية والثقة.
- دراسة أثر الشفافية المؤسسية على ولاء العملاء والاحتفاظ بهم في القطاعات الخدمية.
- إجراء تحليل نوعي عبر مقابلات معمقة مع قيادات تنفيذية لفهم معوقات تطبيق الشفافية.
- تقييم دور الجهات التنظيمية والرقابية في تعزيز الشفافية في القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- مقارنة تأثير الشفافية بين الشركات المحلية ومتعددة الجنسيات في المملكة.
- تصميم مؤشر وطني لقياس مستوى الشفافية المؤسسية في الشركات السعودية الخاصة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- خادم، نبيل، و مقدم، أحلام صارة. (2021). دور بناء الثقة في تطوير المعاملات الرقمية: فرنسا أنموذجاً. مجلة الفكر القانوني والسياسي، مج5، ع 1، 141 - 154. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1200915>
- رشدي، السعيد، و فلاح، كريمة. (2021). أزمة الأخلاقيات ومنطلقات بناء الثقة في المجتمعات المعاصرة: مقارنة سوسيولوجية للتصور النظري لانتوني جيدنز. مجلة المواقف، مج17، ع 1، 39 - 51. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1167366>
- الزغبى، جمانة زياد. (2022). أثر الثقة على الابتكار واختبار العامل الوسيط: مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج18، ع1، 1 - 20. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1251844>
- صياغ، سارة، بوجميل، أحمد، و رجم، خالد. (2023). تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مج12، ع1، 301 - 320. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1401914>
- عبدالله، أنيس أحمد، و أحمد، سارة محمود. (2021). أثر أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في بناء ثقة الزبون: دراسة تحليلية لعينة من زبائن شركة زين للاتصالات. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع55، 493 - 508. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1205247>
- العيد، المير، و بن خليفة، سميرة. (2022). دور الشفافية والمسائلة في الحد من الفساد الإداري بالجماعات المحلية. مجلة الاجتهاد القضائي، مج14، ع 2، 469 - 486. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325137>
- فرهود، فرح، و الحلاق، محمد. (2022). دور الشفافية الضريبية في رفع كفاءة الإدارة الضريبية: دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للضرائب والرسوم في سورية. مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية، مج2، ع3، 325 - 351. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1383535>
- المهندي، حسن لحدان. (2022). دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري والمالي بالمؤسسات العمومية. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، ع 37، 411 - 427. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1217189>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdelgadir, W. A. A., Al-Dirawi, A., and AL-Shehri, B. A. S. (2023). Administrative Governance and its Role in Institutional Excellence: Case Study - King Khalid University “Applied College for Girls in Khamis Mushayat”. Ramah Journal of Research and Studies, No. 77, 255-297.
- Abdul Mohsen, Nada Hussein Al-Sayed. (2024). Institutional Governance and Achieving Administrative Reform in State Universities. Journal of Research in Social Development Service, Vol. 7, No. 1, 211-260.
- Al Barrak, T., & Kouaib, A. (2024). Sustainability Commitment Versus Earnings Management Practices: Saudi Insights. *Sustainability*, 16(12), 5100. <https://doi.org/10.3390/su16125100>
- Al-Buqmi, S. b. A., Hassan, A. b. M., and Kharraki, A. (2024). The Accounting System in Endowment Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia: An Exploratory Study. *Endowments*, vol. 24, pp. 46, 48-107.

- Ayache, B. (2021). An Economic Reading of the Legal and Institutional Mechanisms to Curb the Phenomenon of Corruption in Algeria. *Al-Baheth Journal*, Vol. 21, No. 1, 59-67.
- Belounis, S. (2025). Organizational Trust Ad its Role in Activating Marketing via Social Networking Sites among a Sample of Oriflame Annaba Sales Representatives. *Horizons Journal of Sciences*, Vol. 10, No. 2, 218-236.
- Benalia, M., and Mellouki, D. (2023). Organizational Justice and its Contribution to Achieving Organizational Trust: A Field Study on University Library Staff at Ziane Achour University, Djelfa. *Journal of Management and Economics Research*, Vol. 5, No. 3, 434-458.
- Bouchich, Abdelhakim Al-Qadri. (2024). The Role of Auditing in Transparency and Fidelity of Budgetary Management. *Journal of Law and Business*, No. 107, pp. 257-278.
- Bouloufa, A., and Filali, T. (2024). Listing of Economic Institutions in the Stock Market and the Requirements of the Principle of Transparency and Financial Disclosure. *Al-Afaq Journal of Economic Studies*, Vol. 9, No. 2, 209-277.
- Guemmou, A., Hezla, M., and Ounnas, K. (2024). The Extent of Dedication of Algerian Governmental Administrative Institutions to Corporate Governance. *Algerian Journal of Economic Development*, Vol. 11, No. 2, 145-162.
- Harahsheh, Alaa Ahmed Abdel-Mawla, and Al-Darawsheh, Najwa Abdel-Hamid. (2023). The Impact of Organizational Trust in Enhancing Job Loyalty Among Workers in Jordanian Universities. *Tishreen University Journal for Scientific Research and Studies - Arts and Humanities Series*, Vol. 45, No. 5, pp. 107-118.
- Hassak, K. A., and Benmoussa, M. T. (2023). Organizational Trust and Citizenship Behaviors at Djelfa University's Faculty of Economics. *International Journal of Economic Performance*, Vol. 6, No. 2, 39-61.
- Janning, F., Khlif, W., & Ingle, C. (2020). *Transparency a Paradoxical Proxy for Trust* (pp. 83–107). Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-35780-1_4
- Khalfa, S. (2025). Organizational Trust Level among Employees of Sonelgaz: A Field Study in Setif Province. *Journal of Social Sciences*, Vol. 19, No. 1, 14-26.
- Mohammed, H., Shah, S. M., Yusri, Y., & Ngalim, M. bt. (2024). ESG Disclosures, Assurance Report, and Companies' Attractiveness: Saudi Capital Market. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 11(12), 84–97. <https://doi.org/10.14738/assrj.1112.18006>
- Saad, R. (2025). An Analytical Study of Transparency International's Indicators and their Role in Monitoring Corruption. *Journal of Constitutional Law and Political Institutions*, Vol. 8, No. 1, 307-320.