

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 22

1443 هـ - 2022 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. ناصر سعد الدين	رئيس هيئة التحرير
أ. د. هائل الطالب	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
بشرى مصطفى

د. محمد هلال	عضو هيئة التحرير
د. فهد شريباتي	عضو هيئة التحرير
د. معن سلامة	عضو هيئة التحرير
د. جمال العلي	عضو هيئة التحرير
د. عباد كاسوحة	عضو هيئة التحرير
د. محمود عامر	عضو هيئة التحرير
د. أحمد الحسن	عضو هيئة التحرير
د. سونيا عطية	عضو هيئة التحرير
د. ريم ديب	عضو هيئة التحرير
د. حسن مشرقي	عضو هيئة التحرير
د. هيثم حسن	عضو هيئة التحرير
د. نزار عبشي	عضو هيئة التحرير

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.albaath-univ.edu.sy

. البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

ISSN: 1022-467X

قيمة العدد الواحد : 100 ل.س داخل القطر العربي السوري

25 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

قيمة الاشتراك السنوي : 1000 ل.س للعموم

500 ل.س لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب

250 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

توجه الطلبات الخاصة بالاشتراك في المجلة إلى العنوان المبين أعلاه.

يرسل المبلغ المطلوب من خارج القطر بالدولارات الأمريكية بموجب شيكات

باسم جامعة البعث.

تضاف نسبة 50% إذا كان الاشتراك أكثر من نسخة.

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقتة على النشر في المجلة.
- إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
- إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
- إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث , وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
- 2- هدف البحث
- 3- مواد وطرق البحث
- 4- النتائج ومناقشتها .
- 5- الاستنتاجات والتوصيات .
- 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
 - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
 - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
 - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
 - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر ، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:
آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة (-) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة .
وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة, اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابية مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة.
مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News ,
Vol. 4. 20 – 60

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و
التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
52-11	بيان محمد الشايب د. محمد حمرة	مدى مساهمة مؤشرات الاستدامة المالية في تحقيق النمو الاقتصادي في مصر
76-53	د. عفيف صندوق	أثر المستوردات في النمو الاقتصادي في سورية
102-77	د. ياسر كفا	أهمية كفاية رأس المال في إدارة المخاطر التشغيلية دراسة تحليلية على البنوك السورية الخاصة
142-103	د. مطيع الشلبي حسين السمير	دراسة أثر تغيرات سعر الفائدة الدائنة على أسعار أسهم الشركات

أثر العوامل الداخلية والخارجية في ربحية المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

*حيدر ونوس إشراف * د. عماد سليمان

ملخص

هدف هذا البحث إلى تحديد أثر العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في ربحية المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وقد تمثلت العوامل الداخلية بكل من (حجم المصرف، نسبة السيولة، الكفاءة التشغيلية، نسبة رأس المال) بينما تمثلت العوامل الخارجية بكل من (تركز السوق، معدل التضخم ومعدل نمو الناتج القومي الإجمالي)، وقد تم استخدام معدل العائد على الأصول (ROA) كمقياس للربحية، وتم إجراء الدراسة على بيانات المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي 2011 و 2018 باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة نوع العلاقة بين المتغيرات واتجاهها من خلال البرنامج الإحصائي SPSS v.23، وتوصل هذا البحث إلى النتائج الآتية:

يوجد أثر إيجابي لكل من نسبة رأس المال والتضخم في ربحية المصارف الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
لا يوجد أثر مهم لكل من العوامل التالية (حجم المصرف، نسبة السيولة، الكفاءة التشغيلية، تركيز السوق، نمو الناتج القومي الإجمالي) في ربحية المصارف الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الكلمات المفتاحية: تركيز السوق، العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية.

* طالب دراسات عليا في قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس.

** أستاذ مساعد، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس.

The Impact of the internal and external factors that affect in the profitability of the Listed Banks in Damascus Securities Exchange (Empirical study)

*Haidara Wanous

Supervised by: **Dr. Emad Souliman

Abstract

The aim of this study is to determine the internal and external factors that affect the profitability of private banks operating in Syria. The internal factors were represented by (the size of the bank, the liquidity ratio, operational efficiency and the capital ratio), while the external factors were represented by (market concentration, the inflation rate and the rate of gross national product).

Profitability in this study was measured using the rate of Return On Assets (ROA). Data was collected from the financial statements of the Syrian private banks listed on the Damascus Securities Exchange during the period 2011-2018. Multiple linear regression model was used to test the research hypotheses using SPSS V.23.

Results of the statistical analysis revealed a positive impact of Capital ratio and Inflation variables on the profitability of private banks operating in Damascus Securities Exchange. Moreover, no significant impact was found for bank's size, liquidity ratio, operational efficiency, market concentration, growth of Gross National Product, variables on the profitability of private banks operating in Damascus Securities Exchange

Keywords: market concentration, Return on Assets, Return on Equity.

* Postgraduate student, Faculty of economics, Tartous university

** Assistant professor, faculty of economics, Tartous university

1-مقدمة:

شهد القطاع المصرفي خلال العقدين الماضيين العديد من التحولات في معظم دول العالم، حيث أثرت المتغيرات الداخلية والخارجية على بنية المصارف وأدائها، وعلى الرغم من التوجهات الحديثة نحو عدم التدخل المصرفي لايزال دور المصارف محورياً في تمويل النشاط الاقتصادي بشكل عام وقطاعات السوق بشكل خاص، وأصبح الحفاظ على نظام مصرفي مربح أحد أهم الاعتبارات الاقتصادية في القرن الواحد والعشرين. تهدف المصارف الخاصة كغيرها من منشآت الأعمال إلى تحقيق الأرباح التي تمكنها من المحافظة على استمرارها وبقائها وتدعيم مركزها المالي، كما تعزز من ملاءتها وسيولتها مما يزيد من قدرتها على مواجهة المخاطر والالتزامات التي تواجهها. وكذلك يعد تحقيق الأرباح المطلوب الرئيس لكل من المساهمين والمودعين والمقرضين والإدارة والجهات الرقابية، فهو الغاية التي يتطلع اليها المساهمون لزيادة قيمة ثروتهم وهو مصدر الثقة لكل من المودعين والمقرضين الدائنين للمصرف. كذلك يعد تحقيق الأرباح الهدف الذي تصبو إليه إدارة المصرف كونه مؤشراً هاماً لقياس كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة، وهو موضع اهتمام الجهات الرقابية لما تعكسه من نجاح المصرف وقدرته على تحسين كفاية رأس ماله، كما أن ربحية المصارف تعزز من استقرارها المالي الأمر الذي ينعكس على الاقتصاد ككل، وأن الاستقرار المالي يرتبط بافتراض أن القطاع المصرفي سليم ويحقق أرباح تمكنه من مقاومة الأزمات، لذلك فقد جذبت محددات الأداء المصرفي اهتمام البحث الأكاديمي وإدارة المصارف وكذلك الأسواق المالية والهيئات المشرفة على القطاع المصرفي.

2-الدراسات السابقة Literature Review

1-دراسة (الحسين، 2016): [1]

العوامل المؤثرة على ربحية المصارف الخاصة في سورية-دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الداخلية المؤثرة على ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية خلال الفترة الممتدة بين (2009-2015)، حيث تم دراسة العوامل التالية: (حجم المصرف، نسبة المديونية، حقوق الملكية، نسبة السيولة، صافي الفوائد، نسبة مخصص التسهيلات الائتمانية إلى التسهيلات الائتمانية)، وبيان أثر هذه العوامل

على الربحية مقاسةً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ربحية المصارف وبين حجم المصرف ونسبة الديون ونسبة مخصص التسهيلات إلى التسهيلات الائتمانية.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ربحية المصارف وكلاً من السيولة النقدية، حقوق الملكية، صافي الفوائد.

2-دراسة (Kosmidou et al. 2012) [2]

محددات الربحية في المصارف التجارية في المملكة المتحدة-دليل من سلسلة زمنية عن الفترة 1995-2002

Determinants of Profitability of Domestic UK Commercial Banks: Panel Evidence from the Period 1995-2002

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العوامل الداخلية للمصارف التجارية متمثلةً بكل من (السيولة، كفاية رأس المال، جودة الأصول، الكفاءة التشغيلية وحجم المصرف) والعوامل الخارجية (التضخم، الناتج القومي الإجمالي) على ربحية المصارف في الفترة الممتدة بين 1995-2002 وتم استخدام كل من التركيز Concentration في الصناعة المصرفية والقيمة الاسمية للأسهم كمتغيرات متعلقة بهيكل السوق Market Structure وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

إن أكثر هذه العوامل تأثيراً على الربحية هي كفاية رأس المال حيث كان له الأثر الإيجابي على الربحية.

تؤثر كل من الكفاءة التشغيلية وحجم المصرف سلباً على الأرباح، في حين كان أثر السيولة وجودة الأصول غير واضحاً.

يوجد أثر إيجابي ضعيف لكل من التضخم والناتج القومي الإجمالي على الربحية.

يوجد أثر إيجابي لكل من تركيز السوق والسعر السوقي للسهم على الربحية.

3-دراسة (AlJafari & Alchami,2014) [3]

محددات ربحية المصارف: ادلة من سورية

Determinants of Bank Profitability: Evidence from Syria

هدفت هذه الدراسة الى البحث في محددات ربحية المصارف في القطاع المصرفي السوري. وقد شملت هذه المحددات كلاً من المحددات الخاصة بالمصرف، والاقتصاد الكلي لربحية المصارف في سورية. وقد استخدم الباحثان تقنية الطريقة المعممة للحظات على مجموعة بيانات لوحة غير متوازنة تغطي الفترة من 2004 حتى 2011 وتوصل الباحثان الى النتائج الآتية:

تؤثر جميع المحددات الخاصة بالمصرف (مخاطر السيولة، مخاطر الائتمان، حجم البنك، وكفاءة الإدارة) باستثناء رأس مال المصرف على ربحية المصارف بشكل كبير. لم يتم العثور على دليل يدعم فرضية (SCP)، حيث تبين أن نسبة التركيز ليس لها أي تأثير على ربحية المصارف.

اظهرت الدراسة أن متغيرات الاقتصاد الكلي (معدل التضخم ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي) تؤثر بشكل كبير على ربحية المصارف.

4-دراسة (Petria et al.,2015) [4]

محددات الربحية في المصارف: أدلة من 27 نظام مصرفي في أوروبا

Determinants of Banks' Profitability: Evidence from EU 27 Banking Systems

استخدمت الدراسة كل من (حجم المصرف، كفاية رأس المال، مخاطر السيولة، مخاطر الائتمان، الكفاءة التشغيلية) كعوامل داخلية، وكل من (التضخم، تركيز السوق ومعدل النمو) كعوامل خارجية مؤثرة على الربحية. حيث تم قياس الربحية بالعائد على متوسط الأصول ROAA (Return on Average Assets) والعائد على متوسط حقوق الملكية ROAE (Return on Average Equity) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

لا يوجد أثر مهم لكل من حجم المصرف ونسبة كفاية رأس المال على ربحيته. تؤثر كل من مخاطر السيولة ومخاطر الائتمان والكفاءة التشغيلية سلباً على الربحية.

يوجد أثر إيجابي لمعدل النمو وتركز السوق على الربحية ولا يوجد أثر مهم للتضخم على ربحية المصارف المدروسة.

5-دراسة (Wahdan & Eleithy, 2017) [5]

العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية في مصر خلال السنوات الخمس السابقة (2011-2015)

Factor Affecting the Profitability of Commercial Banks in Egypt over the last 5-year (2011-2015)

تناولت الدراسة كل من العوامل الداخلية والخارجية الأكثر تأثيراً على أداء المصارف التجارية في مصر خلال الفترة الممتدة بين 2011 و2015 حيث كانت المتغيرات المستقلة (نسبة كفاية رأس المال، نسبة التكلفة إلى الدخل، مخصص خسائر القروض، حجم المصرف، صافي دخل الفوائد، إجمالي الدخل من غير الفوائد) كعوامل داخلية ومتغيرات التضخم والنتائج القومي الإجمالي كعوامل خارجية، بينما كانت المتغيرات التابعة هي (نسبة العائد إلى الأصول ROA، ونسبة العائد إلى حقوق الملكية ROE) كمقياس للربحية وتوصلت الدراسة إلى:

وجود علاقة إيجابية بين ربحية المصرف وكل من (نسبة كفاية رأس المال، صافي دخل الفوائد، وإجمالي الدخل من غير الفوائد).

وجود علاقة سلبية بين الربحية ونسبة التكلفة إلى الدخل.

لا توجد علاقة بين كل من (حجم المصرف، مخصص خسائر القروض، التضخم، الناتج القومي الإجمالي) والربحية في المصارف التجارية في مصر.

6-دراسة (Bucevska and Misheva, 2017) [6]

محددات الربحية في الصناعة المصرفية: دراسة تجريبية على دول مختارة في البلقان The Determinants of Profitability in the Banking Industry: Empirical Research on Selected Balkan Countries

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر كل من هيكل السوق والكفاءة على أداء المصارف التجارية، بالتطبيق على 127 مصرف تجاري من ست دول مختارة في البلقان حيث كانت المتغيرات المستقلة (تركز السوق، الحصة السوقية، الكفاءة التشغيلية، الحجم،

مخاطر الائتمان، نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي الأصول، التضخم ومعدل النمو) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا يوجد أثر مباشر لكل من تركيز السوق والحصة السوقية على الربحية.
- تؤثر الكفاءة التشغيلية بشكل إيجابي على الربحية.
- لا يوجد أثر مهم لكل من التضخم والحجم ومعدل النمو على الربحية.
- وجود أثر سلبي ومرتفع لمخاطر الائتمان على الربحية.

7-دراسة (Jadah and Alghanimi, 2020) [7]

المحددات الداخلية والخارجية لربحية المصارف العراقية

Internal and External Determinants of Iraqi Bank Profitability

هدفت هذه الدراسة إلى فحص المحددات الداخلية والخارجية لربحية المصارف في العراق، حيث استخدمت الدراسة بيانات لوحة غير متوازنة من 18 مصرفاً في العراق لمدة ثلاثة عشر عاماً، من 2005 إلى 2017. وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- يوجد أثر إيجابي مهم لحجم المصرف ونسبة رأس المال ونسبة إجمالي القروض إلى نسب الأصول الإجمالية ونمو الناتج المحلي الإجمالي على ربحية المصارف العراقية.
- يوجد تأثير سلبي لمخاطر الائتمان والتضخم ومعدل الفائدة والبطالة وعدم الاستقرار السياسي على ربحية المصارف العراقية.

تقييم الدراسات السابقة

تم تقسيم محددات الربحية الى عوامل داخلية وعوامل خارجية وقد اختلفت هذه العوامل بين الدراسات.

يوجد تباين في نتائج هذه الدراسات حيث أظهرت نتائج مختلفة باختلاف مجتمع البحث.

وعلى الرغم من وجود دراستين (الحسين، 2016) و (AlJafari &

AlChami,2014) أجريت على المصارف السورية الا ان هذا البحث يختلف عن

دراسة (الحسين، 2016) من حيث تطرقه الى عوامل الاقتصاد الكلي (معدل التضخم ومعدل الناتج القومي الإجمالي) إضافة الى دراسة تركيز السوق، كما يختلف عن دراسة

(AlJafari & AlChami, 2014) باختلاف الفترة الزمنية المدروسة حيث توقف الباحثان عند العام 2011.

3- مشكلة البحث Research Problem

تعد سلامة ومتانة القطاع المالي شرطاً ضرورياً وحاسماً لسلامة الاقتصاد بمجمله، وبما أن استقرار النظام المالي يرتبط بنظام مصرفي سليم ويحقق أرباحاً تمكنه من مقاومة الأزمات فمن الأهمية بمكان معرفة أثر المحددات الداخلية والخارجية على ربحية هذا القطاع حيث تعد الربحية معياراً أساسياً للحكم على أداء المصارف سيما وأن هناك تباين في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية في السنوات الأخيرة. يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الآتي:

ما هو أثر المحددات الداخلية والخارجية في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية؟

4- أهداف البحث Research Objectives

يهدف هذا البحث إلى:

معرفة أثر المحددات الداخلية والخارجية في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

5- أهمية البحث Research Importance

تبرز أهمية هذا البحث من الناحية العلمية:

إن ربحية المصارف أمر حيوي لاستقرار الصناعة المصرفية وقدرتها التنافسية، حيث إن استقرار القطاع المصرفي في بلد ما يعزز من استقرار النظام المالي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام. أدى إفلاس Lehman Brothers عام 2008 إلى زيادة اهتمام أصحاب المصلحة بالربحية لأن انخفاض الربحية كان السبب الرئيسي لفشل المؤسسات عموماً، فمن الأهمية بمكان معرفة مستوى الربحية في المصارف الخاصة العاملة في سورية والبحث في محدداتها خاصة مع حادثة عهد هذه المصارف.

من الناحية العملية: تتمثل أهمية هذا البحث في الأطراف المهمة بنتائجه، وأهم هذه الأطراف هي:

إدارة المصارف: حيث تهتم بمعرفة العوامل التي تؤثر في الربحية ودرجة تأثيرها، وذلك بهدف اتخاذ القرار الصحيح لتحسينها.

هيئة الإشراف والرقابة على المصارف: وذلك من خلال استخدام نتائج هذه الدراسة للحفاظ على ربحية المصارف واتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان استمرارها.

المستثمرين: وذلك بهدف حماية استثماراتهم وتوجيهها نحو المصارف الأكثر ربحية.

6-فرضيات البحث Research Hypotheses

• H1 لا يوجد تأثير لحجم المصرف في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H2 لا يوجد تأثير للسيولة في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H3 لا يوجد تأثير للكفاءة التشغيلية في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H4 لا يوجد تأثير لنسبة رأس المال في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H5 لا يوجد تأثير لتركز السوق في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H6 لا يوجد تأثير لمعدل التضخم في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

• H7 لا يوجد تأثير لمعدل النمو في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

7-منهجية البحث Research Methodology

لتحقيق أهداف هذا البحث تم اعتماد المقاربة الاستنباطية (استراتيجية النظرية ثم الواقع)، وذلك عن طريق بناء الفرضيات من النظرية قبل جمع البيانات واختبارها من خلال نموذج تم بناؤه بالاعتماد على الدراسات السابقة في هذا المجال.

يتمثل مجتمع البحث بالمصارف الخاصة العاملة في سورية، وهي (بنك بيمو السعودي الفرنسي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك سوريا والمهجر، البنك العربي، بنك عودة، بنك بيبيلوس، بنك سوريا والخليج، مصرف فرنسبنك، بنك الأردن، بنك الشرق،

بنك قطر الوطني (سورية). وتكونت عينة البحث من جميع المصارف الخاصة العاملة في سورية والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والتي تتوفر بياناتها خلال فترة الدراسة. وقد تم استثناء المصارف الاسلامية نظراً لطبيعتها الخاصة ومفهوم الربح لديها. بيانات الدراسة هي بيانات ثانوية مستخرجة من التقارير السنوية لهذه الشركات والمنشورة على موقع سوق دمشق للأوراق المالية من العام 2011 وحتى العام 2018، وتم الحصول على البيانات المتعلقة بالتضخم ونمو الناتج القومي الإجمالي من الموقع الرسمي لمصرف سورية المركزي، وتم استخدام هذه البيانات لاختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على التساؤلات المطروحة، ذلك باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS استخدام الباحث تحليل الارتباط لتحديد نوع العلاقة واتجاهها بين متغيرات الدراسة ومن ثم استخدام تحليل الانحدار للحصول على الصورة الرياضية التي تمثل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

8-متغيرات البحث Research variables

معدل العائد على الأصول (ROA): الذي يعكس مدى كفاءة إدارة المصرف في استثمار الأصول لتوليد الأرباح، كما يعد من اهم المؤشرات لمقارنة أداء الإدارة التشغيلي وتم استخدام متوسط الأصول للتحكم بالفروقات ويحسب بالعلاقة:
العائد على الأصول = صافي الدخل / متوسط اجمالي الأصول.

المتغيرات المستقلة independent variables

نسبة السيولة:(liquidity) نسبة الأصول المتداولة إلى الالتزامات المتداولة.

نسبة رأس المال:(Capital Adequacy Ratio) تحسب بالعلاقة اجمالي حقوق الملكية إلى اجمالي الأصول.

حجم المصرف (bank size): اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول.

الكفاءة التشغيلية (operating efficiency): نسبة اجمالي المصاريف التشغيلية إلى اجمالي الدخل التشغيلي.

تركز السوق يحسب باستخدام المؤشر Herfindahl-Hirschman Index مجموع مربعات الحصص السوقية للمصارف.

التضخم (inflation) معدل التضخم السنوي.

النمو الاقتصادي (economic growth) متمثلاً ب نسبة نمو الناتج القومي الإجمالي.

9- حدود البحث:

سيقتصر اجراء هذا البحث على سوق دمشق للأوراق المالية، وفي مدة زمنية تمتد ثمانية سنوات؛ تبدأ من عام 2011 وتنتهي في عام 2018.

10- الإطار النظري للدراسة:

The Concept of Profitability مفهوم الربحية

عرفت الربحية على أنها قدرة الأعمال التجارية على كسب الأرباح وأنها تفسر مصطلح الربح بالنسبة لعناصر القوائم المالية الأخرى. يتكون مصطلح "الربحية" Profitability من كلمتين: الربح profit والقدرة ability. حيث تم تناول مصطلح الربح أعلاه، وتشير كلمة قدرة إلى قدرة المنشأة على تحقيق الأرباح، وتدل أيضاً على المقدرة على الكسب أو الأداء التشغيلي للاستثمار المعني. إذ إن الهدف العام للشركة هو كسب عائد مرضٍ من الأموال المستثمرة بما يتماشى مع الحفاظ على المركز المالي السليم، بالتالي يمكن تعريف الربحية على أنها قدرة استثمار معين على كسب عائد من استخدامه. [2]

The Difference Between Profit and Profitability الفرق بين الربح والربحية

تعد الربحية مفهوم نسبي في حين أن الربح مفهوم مطلق وعلى الرغم من ارتباطهما الوثيق، إلا أن الربح والربحية هما مفهومان مختلفان. على الرغم من طبيعتها العامة لكل واحد منهما دور متميز في الأعمال. كمصطلح مطلق لا علاقة للربح بمقارنة كفاءة الأعمال حيث ان الربح العالي جداً لا يشير دائماً إلى الكفاءة التنظيمية السليمة، والربحية المنخفضة ليست دائماً علامة على المرض التنظيمي. لذلك يمكن القول إن الربح ليس هو المتغير الرئيس الذي يمكن على أساسه مقارنة الكفاءة التشغيلية والكفاءة المالية للمنظمة، لكن يعد تحليل الربحية أحد أفضل التقنيات لقياس إنتاجية رأس المال المستخدم وقياس الكفاءة التشغيلية ويوضح مدى كفاءة الإدارة في تحقيق الربح باستخدام جميع الموارد المتاحة في السوق.

مقاييس الربحية Measures of Profitability

تتضمن الأدبيات المالية والمحاسبية عدة مقاييس لربحية المصارف مصنفة فئتين: مقاييس الأداء المحاسبية التقليدية والمقاييس الاقتصادية وفيما يلي توضيح لهاتين الفئتين: [8]

المقاييس المحاسبية التقليدية للربحية Traditional Accounting Measures of Profitability

العائد على الأصول (ROA) Return on Assets

يتم حساب هذه النسبة على أنها صافي الربح بعد الضريبة مقسوماً على إجمالي الأصول. وتشير هذه النسبة إلى كفاءة التشغيل للشركة بناءً على أرباح الشركة المتحققة من إجمالي أصولها وتعطى بالعلاقة الآتية:

العائد على الأصول = صافي الربح بعد الضريبة / متوسط إجمالي الأصول

$$\text{Return on assets} = \text{net income} / \text{average total assets}$$

العائد على حقوق الملكية (ROE) Return on Equity

يتم حساب هذه النسبة على أنها صافي الربح بعد الضريبة مقسوماً على إجمالي حقوق المساهمين. وتقيس هذه النسبة معدل عائد المساهمين على استثماراتهم في الشركة وتعطى بالعلاقة الآتية:

العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل بعد الضريبة / متوسط إجمالي حقوق الملكية

$$\text{Return on equity} = \text{net income} / \text{average total equity}$$

هامش صافي الفائدة (NIM) Net Interest Margin

يعد مقياساً للمقدرة على توليد الدخل في شركات الوساطة والمصارف وتعطى بالعلاقة الآتية:

هامش صافي الفائدة = صافي إيرادات / أصول الفائدة (أو الأصول التي تحمل فائدة)

$$\text{Net interest margin} = \text{net interest income} / \text{assets (or interest-bearing assets)}$$

إن أبرز محاسن المقاييس التقليدية القائمة على الربح المحاسبي إنها مؤشرات بسيطة سهلة الحساب ويمكن الحصول عليها من المعلومات العامة المعلنة.

محددات الربحية Determinants of Profitability

قسمت الأدبيات المتعلقة بالربحية العوامل التي تؤثر في ربحية المصارف الى عوامل داخلية (Bank Internal Factors) تعكس كفاءة الإدارة في المصرف وعوامل خارجية (External Factors) تتعلق بالاقتصاد الكلي من جهة وبالقطاع المصرفي من جهة أخرى. تنشأ المحددات الداخلية من الحسابات المصرفية (الميزانية العمومية وحسابات الأرباح والخسائر)، وبالتالي يمكن تسميتها بمحددات الربحية الداخلية. أما المحددات الخارجية هي متغيرات لا تتعلق بإدارة المصرف ولكنها تعكس البيئة الاقتصادية والقانونية التي تؤثر في تشغيل المؤسسات المالية وأدائها. ومن المهم معرفة محددات الربحية المصرفية من أجل إدارة فعالة للعمليات المصرفية التي تهدف إلى ضمان نمو الأرباح والكفاءة. [4]

المحددات الداخلية Internal Determinants

نسبة رأس المال Capital Ratio

يعد رأس المال المصدر الرئيس لحماية الودائع، فالمصارف ذات رؤوس الأموال الكافية قادرة على امتصاص الخسائر دون المساس بحقوق المودعين، وتعتبر السلطات الرقابية رأس المال المصرفي هو المؤشر الأساس للسلامة المصرفية باعتباره مقياساً موضوعياً سهل التحديد والقياس مقارنة مع المقاييس الأخرى لسلامة المصارف، تعد نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول (نسبة رأس المال) مقياساً أساسياً لقوة رأس المال، كما تعد أداة قيمة لتقييم كفاية رأس المال لأنها تمثل قوة هيكل رأس المال لتحمل الخسائر واستبعاد مخاطر الإفلاس خلال أوقات الأزمات، إذ أن المصارف ذات رأس المال الأعلى محمية بشكل أكبر من الإفلاس. [9]

حجم المصرف Bank Size

أحد الاستفسارات الرئيسة في الأدبيات هو ما إذا كان حجم المصرف يزيد من أرباح المصارف، وقد تم اختبار العلاقة بين الحجم والربحية في بعض الدراسات السابقة، وأثبتت العديد من النتائج دور الحجم كمحدد لربحية المصرف.

نسبة السيولة Liquidity Ratio

يقصد بالسيولة عموماً ما تحتفظ به المنشأة من الأموال النقدية أو ما يتوافر لها من موجودات سريعة التحويل إلى نقدية بدون خسائر في قيمتها، إذ إن الغرض منها الإيفاء بالالتزامات المستحقة المترتبة على المنشأة. وتعرّف السيولة النقدية في المصرف بأنها قدرة المصرف على مواجهة التزاماته المالية، والاستجابة لطلبات المودعين للسحب من ودائعهم وتقديم الائتمان بشكل قروض لخدمة المجتمع. تشير السيولة إلى النقد المتاح للمستقبل القريب، بعد مراعاة الالتزامات المالية المقابلة لتلك الفترة. هو مقدار رأس المال المتاح للاستثمار والإنفاق. [10].

الكفاءة التشغيلية Operational Efficiency

لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسات المصرفية عنه في المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ويتحدد أساساً في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة أو تحقيق مخرجات بأدنى تكلفة ممكنة. وتعرّف الكفاءة المصرفية بأنها قدرة المصرف على توجيه الموارد الاقتصادية المتاحة نحو تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد بأقل قدر ممكن من الموارد وعرفت أيضاً أنها إنتاج الكفاءة التقنية والكفاءة الاقتصادية تكون المؤسسة المصرفية ذات كفاءة إذا استطاعت توجيه الموارد الاقتصادية المتاحة نحو تحقيق أكبر قدر ممكن من العوائد بأقل قدر ممكن من الهدر وتشمل الكفاءة عدة جوانب هي: [11]

- الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة (كفاءة التكاليف).
- الكفاءة في توزيع التكاليف للسعي نحو تحقيق الحجم الأمثل (كفاءة الحجم).
- الكفاءة في تنويع المنتجات المالية (كفاءة النطاق).

المحددات الخارجية The external determinants

حصة وتركز السوق Market share and concentration

تعرف الحصة السوقية للمصرف بأنها نسبة أصول أو ودائع أو تسهيلات المصرف خلال سنة معينة إلى مجموع أصول أو ودائع أو تسهيلات جميع المصارف خلال السنة نفسها. [12]

يفترض وجود علاقة إيجابية بين تركيز السوق والربحية في المصارف حيث ان المصارف تستطيع ان تحقق أرباح أعلى إذا كانت تعمل في بيئة احتكارية.

التضخم Inflation

يعد التضخم ظاهرة اقتصادية تعاني منها العديد من الاقتصاديات في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، وقد أوردت الدراسات العديد من التعاريف حول التضخم. فمنهم من عرفه وفقاً لآثاره على أنه الارتفاع المستمر في المستوى العام للأسعار أو الانخفاض المستمر للقيمة الحقيقية لوحدة النقد أو انخفاض القوة الشرائية لوحدة النقد، وقد تم تعريفه وفقاً لأسبابه على أنه زيادة الطلب الكلي على العرض الكلي، أو عدم التجاوب بين الطلب الكلي والعرض الكلي لعوامل الإنتاج، أو زيادة حجم الانفاق بنسبة أكبر من الزيادة في عرض السلع والخدمات، وقد سعى العديد من الاقتصاديين إلى دراسة هذه الظاهرة وتحليلها لمعرفة أسبابها والوقوف على طرق علاجها مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات المفسرة لها. [13]

نمو الناتج المحلي الإجمالي Gross Domestic Product Growth

تُظهر عوامل الاقتصاد الكلي أو المتغيرات البيئية الاضطرابات في أي مكان في الاقتصاد والتي تؤثر على الربحية المصرفية. حيث يرتفع الطلب على الائتمان المصرفي في أوقات الازدهار الاقتصادي مما يؤثر إيجاباً على الربحية. من جهة أخرى ينخفض الطلب على الاقتراض في أوقات الركود الاقتصادي، وتزداد مخاطر الائتمان بسبب عدم اليقين والتقلب في الأسواق، بالتالي تتدهور جودة القروض وتزداد مخصصات عدم السداد مما يقلل من ربحية المصارف.

الدراسة العملية:

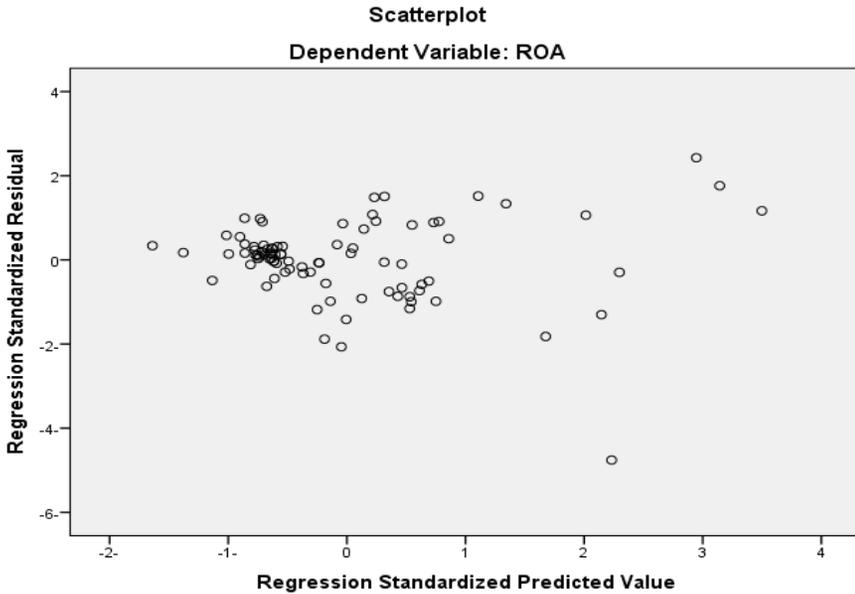
يهدف نموذج الانحدار الخطي المتعدد لهذا البحث للحصول على أفضل معادلة (الأقل خطأ) والتي تستطيع تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، قبل البدء بتطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد يجب التحقق من مجموعة من الافتراضات التي يجب توفرها في البيانات المستخدمة في الدراسة والتي تشكل شروطاً أساسية لاستخدام النموذج في اختبار الفرضيات والتعبير عنها في معادلة انحدار. وهذه الشروط هي:

- نسبة الحالات إلى المتغيرات المستقلة.

- القيم المتطرفة.
- الازدواج الخطي.
- الطبيعية والخطية والتجانس واستقلال البواقي.
- الارتباط الذاتي للأخطاء.

يوجد حد أدنى لعدد الحالات أو المشاهدات التي يجرى عليها التحليل بالمقارنة مع المتغيرات المستقلة. ويجب ألا يقل عدد الحالات عن خمسة أمثال عدد المتغيرات المستقلة. يوجد في هذا البحث 88 حالة وسبعة متغيرات مستقلة أي أن عدد الحالات يزيد عن خمسة أمثال المتغيرات المستقلة وهي نسبة مقبولة.

القيم المتطرفة Outliers: تم استخدام شكل الانتشار للبواقي لفحص البيانات الموجودة بهدف التعرف على وجود قيم متطرفة ليتم استبعادها أو التقليل من أثرها. ويبين الشكل (1) عدم وجود قيم متطرفة.



الازدواج الخطي Multicollinearity: ويعبر عن وجود قيم ارتباط عالية بين المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الانحدار. وإن وجود الازدواج الخطي يؤدي إلى صعوبة في تحديد الأثر الفردي لكل من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وبالتالي يولد أخطاء في تفسير معاملات المتغيرات المستقلة. لاكتشاف هذه المشكلة يتم

فحص مصفوفة الارتباط فإذا تضمنت ارتباطات تفوق قيمة 0,6 دل ذلك على وجود مشكلة الازدواج الخطي. كما يمكن بيان ذلك من خلال معامل (VIF) variable inflation factor والذي يحسب من خلال مقلوب معامل التسامح $VIF = 1 / \text{Tolerance}$. إن زيادة قيمة معامل VIF لأحد المتغيرات المستقلة عن 5 أو 10 تشير إلى أن تقدير المعلمة المرافقة يتأثر بمشكلة الازدواج الخطي. عند فحص مصفوفة الارتباط تبين بأن قيم الارتباطات الجدول (1) بين المتغيرات لم تتجاوز 60%، ويؤكد ذلك قيم معامل VIF التي لم تتجاوز 5 والتي يظهرها الجدول (2).

الجدول (1) مصفوفة الارتباط

Coefficient Correlations^a

Model		GRO	LIQ	LOG	PQ	CS	CQ	INF
1	GRO	1.000	.021	-.092-	-.245-	-.388-	-.045-	.494
	LIQ	.021	1.000	-.094-	.102	.128	-.538-	-.026-
	LOG	-.092-	-.094-	1.000	.005	-.416-	.197	.037
	PQ	-.245-	.102	.005	1.000	-.119-	-.159-	-.137-
	CS	-.388-	.128	-.416-	-.119-	1.000	-.167-	-.414-
	CQ	-.045-	-.538-	.197	-.159-	-.167-	1.000	.000
	INF	.494	-.026-	.037	-.137-	-.414-	.000	1.000

a. Dependent Variable: ROA

الجدول (2) قيم معامل VIF

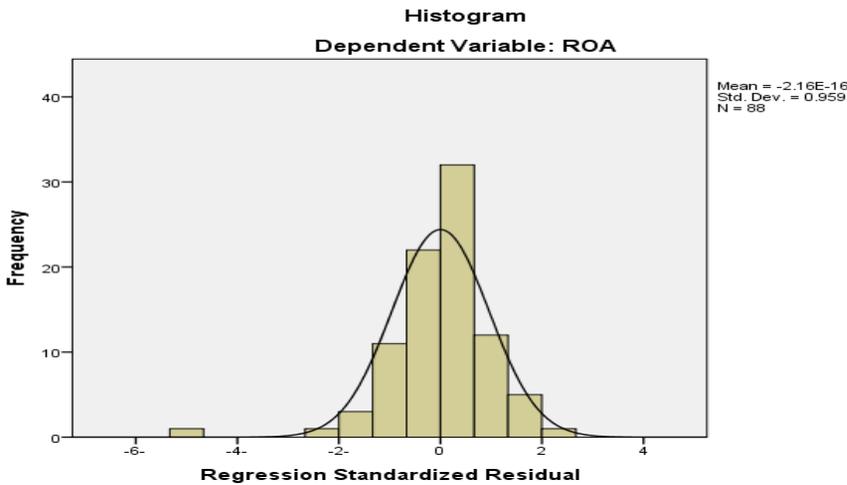
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LOG	.256	.914
LIQ	.705	.418
PQ	.785	.274
CQ	.500	.000
CS	.221	.523
INF	.415	.410
GRO	.325	.079

الطبيعية والخطية والتجانس واستقلال البواقي.

يتم التحقق من هذه الشروط عن طريق فحص شكل انتشار البواقي طبقاً للضوابط التالية:

- أن يتبع الفرق بين القيم الفعلية والمتوقعة للمتغير التابع التوزيع الطبيعي
- أن تكون العلاقة بين البواقي والقيم المتوقعة للمتغير التابع علاقة خطية
- أن يكون تباين البواقي واحد لكل القيم المتوقعة.

الشكل (2) التوزيع الطبيعي للبيانات



يظهر الشكل (2) التوزيع الطبيعي للبيانات، ويظهر الشكل (1) عدم وجود نمط معين لانتشار البواقي مقابل القيم المتوقعة للمتغير التابع وهذا ما ينسجم مع شرط الخطية. وأيضاً يمثل هذا الانتشار العشوائي للأخطاء تجانس التباينات للأخطاء. الارتباط الذاتي Autocorrelation: يتم اختبار وجود الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية من خلال إحصائية Durbin and Watson. كلما اقتربت قيمة هذه الإحصائية من 4 أو 0 دلّ ذلك على وجود ارتباط خطي. الجدول (3) يظهر بأن قيمة DW تبلغ 1.81 مما يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية في نموذج الانحدار.

الجدول (3) احصائية DW

Model Summary

Model	Durbin-Watson
1	1.811

النتائج والمناقشة Results and discussion

الإحصاءات الوصفية:

الجدول (4) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
ROA	88	.41	-.13-	.29	.0291	.06713	.005
LIQ	88	6.07	1.01	7.08	1.8150	1.47782	2.184
LOG	88	1.32	10.16	11.48	10.7634	.31209	.097
CQ	88	.78	.01	.79	.2075	.18521	.034
PQ	88	3.99	-2.41-	1.59	-.4904-	.63358	.401
CS	88	204	1209	1413	.1333	62.678	3934.82
INF	88	81.36	.94	82.30	31.3925	24.79262	614.674
GRO	88	30.90	-26.30-	4.60	-8.4875-	11.84752	120.364
Valid N (listwise)	88						

يبين الجدول السابق (4) الإحصاءات الوصفية لجميع متغيرات الدراسة (المتغير المستقل والمتغيرات التابعة). يتضح أن متوسط العائد على الأصول بلغ 2.9% بانحراف معياري قدره 6.7 وقد كانت اعلى نسبة لبنك قطر الوطني حيث بلغت نسبة

العائد على الأصول 29% عام 2015 تجدر الإشارة الى وجود مصارف خاسرة خلال الفترة.

بلغ متوسط نسبة السيولة 1.8 بانحراف معياري 147% حيث كانت اعلى نسبة للسيولة ل بنك بيلوس حيث بلغت نسبة السيولة 7.08 لعام 2011 و 4.8 بنك قطر الوطني عام 2015، وبلغ متوسط حجم المصارف 74.2 مليار حيث بلغت اعلى قيمة 305.4 مليار لبنك بيمو عام 2018 كما بلغ متوسط حجم الأصول الأعلى 172 مليار لبنك بيمو يليه 126 مليار بنك سورية والمهجر، بلغ متوسط نسبة الملكية 20% وقد كانت اعلى نسبة لبنك قطر حيث بلغ المتوسط 74% بين عامي 2011 و 2018 يليه بنك الشرق 21%، بلغ متوسط نسبة المصاريف التشغيلية إلى الدخل التشغيلي 49% وإن ما نسبته 48.8% من البيانات اعلى من المتوسط. كما بلغت اعلى حصة سوقية 27% لبنك بيمو السعودي الفرنسي، كما بلغ متوسط مؤشر تركيز السوق 1333 اقل من 1500 نقطة مما يشير إلى سوق تنافسي منخفض التركيز، بلغ متوسط معدل التضخم السنوي 31% حيث كانت اعلى قيمة 82% عام 2013 بلغ متوسط معدل النمو السنوي -8.4%.

نعرض فيما يلي الجداول التي تبين نتائج تحليل معادلة نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول (5) نموذج الانحدار الخطي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.652 ^a	.425	.375	.05309	1.811

a. Predictors: (Constant), LIQ, INF, PQ, LOG, CQ, GRO, CS

b. Dependent Variable: ROA

يظهر الجدول (5) بأن قيمة معامل الارتباط الخطي تساوي 65%، وهذا يشير إلى وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة. كما يتبين من خلال الجدول المذكور بأن قيمة معامل التحديد R Square تساوي 42.5%، وهذا يدل على أن 42.5% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الربحية) تفسرها التغيرات الحاصلة في المتغيرات المستقلة. وبالتالي هناك 57.5% من التغيرات الحاصلة في المتغير

التابع لا يمكن تفسيرها من خلال متغيرات الدراسة وإنما تعود لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج.

الجدول (6) تحليل التباين Anova

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.167	7	.024	.4488	.000 ^b
Residual	.225	08	.003		
Total	.392	78			

a. Dependent Variable: ROA

b. Predictors: (Constant), GRO, CS, LIQ, PQ, CQ, INF, LOG

يتبين من خلال الجدول (6) بأن قيمة $P=0.000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة 5%. هذا يدل على معنوية نموذج الانحدار، بمعنى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على المتغير التابع، أو أن قيمة إحدى المعاملات تختلف معنوياً عن الصفر.

الجدول (7) معاملات المتغيرات المستقلة

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.151	.371		.406	.686
LOG	-.020-	.036	-.092-	-.550-	.584
LIQ	.002	.005	.034	.342	.733
PQ	-.002-	.010	-.017-	-.182-	.856
CQ	.218	.043	.601	5.012	.000
CS	.000	.000	-.153-	-1.554-	.124
INF	.001	.000	.456	3.461	.001
GRO	.001	.001	.250	1.681	.097

a. Dependent Variable: ROA

يبين الجدول (7) أن قيمة الثابت في النموذج تبلغ 0.151 وقيمة p تساوي 0.68 وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 5%. كما يظهر هذا الجدول قيم معاملات المتغيرات المستقلة وقيم احتمال معنويتها، وهي ما سيتم الاعتماد عليها عند اختبار الفرضيات.

اختبار الفرضية الأولى

H1: لا يوجد تأثير لحجم المصرف في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يظهر الجدول (7) أن قيمة معامل متغير الحجم \log 0.20 وقيمة $p=0.584$ وهي أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم معنويتها الإحصائية. نستنتج بأن متغير الحجم ليس له أثر معنوي على الربحية مقاسةً بالعائد على الأصول. وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير لحجم المصرف في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

اختبار الفرضية الثانية

H2: لا يوجد تأثير للسيولة في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يظهر الجدول (7) بأن قيمة معامل متغير السيولة $liq=0.02$ بخطأ معياري قدره 0.005 وتبلغ قيمة p 0.733 وهي أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم معنويتها الإحصائية. نستنتج بأن متغير السيولة ليس له أثر معنوي على الربحية. وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير للسيولة في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية.

اختبار الفرضية الثالثة

H3: لا يوجد تأثير للكفاءة التشغيلية في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يتضح من خلال الجدول (7) بأن قيمة معامل متغير الكفاءة التشغيلية PQ تساوي - 0.002 بخطأ معياري قيمته 0.10، كما تبلغ قيمة p 0.856 وهي أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم معنويتها الإحصائية. نستنتج بأن متغير الكفاءة التشغيلية ليس له أثر معنوي على الربحية، وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير للكفاءة التشغيلية في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. وقد تعود أسباب هذه النتيجة إلى الازمة الحالية.

اختبار الفرضية الرابعة

H4: لا يوجد تأثير لنسبة رأس المال في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يبين الجدول (7) بأن قيمة معامل متغير نسبة رأس المال CQ تساوي 0.218 بخطأ معياري قدره 0.043 وقيمة احتمال معنوية $P=0.00$ وهي أصغر من مستوي الدلالة 5%، مما يدل على معنويتها الإحصائية عند هذا المستوى وبالتالي نرفض فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير لنسبة رأس المال في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. ونقبل بالفرضية البديلة القائلة بوجود هذا الاثر، بما أن قيمة المعامل موجبة فإن هذه العلاقة طردية أي كلما ازدادت كفاية رأس المال كلما ازدادت الربحية. إن نسب رأس المال الأعلى تعكس سلامة المصارف، ومع زيادة رأس المال ترتفع الربحية لأن المصارف الكبيرة نسبياً تميل إلى جمع رأس مال أقل تكلفة وبالتالي تبدو أكثر ربحية.

اختبار الفرضية الخامسة

H5: لا يوجد تأثير لتركز السوق في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يتضح من خلال الجدول (7) بأن قيمة معامل متغير تركيز السوق CS تساوي 0.00 كما تبلغ قيمة احتمال معنويته $p=0.124$ وهي أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم معنويتها الإحصائية. نستنتج بأن متغير تركيز السوق ليس له أثر معنوي على الربحية. وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير لتركز السوق على الربحية في المصارف الخاصة العاملة في سورية. حيث أظهرت الاحصاءات الوصفية أن السوق منخفض التركيز بالتالي لم تستطع إدارة المصارف الاستفادة من التركيز، بالتالي لا يوجد أي دليل على فرضية (الهيكل السلوك الأداء (spc)) في العينة المدروسة.

اختبار الفرضية السادسة

H6: لا يوجد تأثير لمعدل التضخم في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يظهر الجدول (7) أن قيمة معامل متغير التضخم INF تساوي 0.001 وقيمة $p=0.001$ وهي أصغر من 5%، مما يشير إلى معنويتها عند هذا المستوى لذلك نرفض فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير لمعدل التضخم في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. ونقبل بالفرضية البديلة القائلة بوجود هذا الاثر وبما أن قيمة

هذا المعامل موجبة فإن هذه العلاقة طردية أي كلما ارتفع مستوى التضخم كلما ازدادت الربحية. بالتالي استطاعت المصارف العاملة في سورية الاستفادة من التضخم في تعظيم ربحيتها.

اختبار الفرضية السابعة

H7: لا يوجد تأثير لمعدل النمو في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. يظهر الجدول (7) أن قيمة معامل متغير النمو GRO تساوي 0.001 وقيمة $p=0.097$ وهي أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم معنويتها الإحصائية. نستنتج بأن متغير النمو ليس له أثر معنوي على الربحية، وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد تأثير لمعدل النمو في ربحية المصارف الخاصة العاملة في سورية. ويمكن تفسير النتيجة بأن المصارف لم تستطع الاستفادة من النمو الاقتصادي لزيادة الربحية، أو أن إدارة المصرف لم تستطع استثمار أموالها بشكل مناسب، أو قد يكون السبب هو الفترة الزمنية المختارة (2011-2018) حيث أظهر معدل النمو قيماً سالبة.

النتائج والتوصيات Findings and Recommendations

النتائج

من خلال هذا البحث، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- بلغ متوسط الربحية في المصارف الخاصة العاملة في سورية 2.9% مقاسة بالعائد على الأصول.

2- يوجد أثر إيجابي لكل من (نسبة رأس المال والتضخم) في ربحية المصارف مقاسة بمعدل العائد على الأصول.

5- لا يوجد أثر مهم لكل من العوامل التالية (حجم المصرف، نسبة السيولة، الكفاءة التشغيلية، تركيز السوق، نمو الناتج القومي الإجمالي) في ربحية المصارف الخاصة مقاسة بمعدل العائد على الأصول.

6- بلغ متوسط تركيز السوق خلال فترة الدراسة 1333 نقطة.

التوصيات

- 1- العمل على زيادة رأس مال المصارف وتقليل الاعتماد على الديون في الهيكل المالي.
- 2- العمل على الاستفادة من التضخم للحفاظ على نظام مصرفي مربح بالتالي سلامة النظام المالي ككل.
- 3- توسيع إطار الأبحاث المستقبلية من حيث الحدود الزمانية والمكانية وحجم العينة، وعدم الاقتصار على المصارف الخاصة.

المراجع References:

- [1] الحسين، بسام (2016) العوامل المؤثرة على ربحية المصارف الخاصة في سورية-دراسة تطبيقية بحث منشور مجلة جامعة البعث المجلد 38 العدد 33
- [2] Kosmidou Kyriaki, Tanna Sailesh, Pasiouras Fotios. (2012). Determinants of profitability of Domestic UK commercial banks: panel Evidence from the period 1995-2002. *Economics finance and accounting applied research*. Working paper series no. RP08.
- [3] Al-Jafari, M. K., & Alchami, M. (2014). Determinants of bank profitability: Evidence from Syria. *Journal of Applied Finance and Banking*, 4(1), 17.
- [4] Petria, N., Capraru, B., & Ihnatov, I. (2015). Determinants of banks' profitability: evidence from EU 27 banking systems. *Procedia economics and finance*, 20, 518-524
- [5] Wahdan, M., & Leithy, W. (2017). Factors affecting the profitability of commercial banks in Egypt over the last 5 year (2011–2015). *International Business Management*, 11(2), 342-349
- [6] Bucevska, V., & Hadzi Misheva, B. (2017). The determinants of profitability in the banking industry: Empirical research on selected Balkan countries. *Eastern European Economics*, 55(2), 146-167.
- [7] Jadah, H. M., & Alghanimi, M. H. A. (2020). Internal and external determinants of Iraqi bank profitability. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 79.
- [8] European Central Bank (2010), Beyond ROE - how to measure bank performance, Appendix to the report on EU banking structures.

[9] Al Saedi, A. (2019). The Effect of Internal Variables of the Banks on Their Profitability: Empirical Study on Banks Listed on the Qatar Stock Exchange. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(1), 11. *Asian Business Review*. Volume 7 Number 1

[10] Ommeren, S. V. (2011). An Examination of the Determinants of Banks' Profitability in the European Banking Sector, An Unpublished M. Sc. thesis, Department of Accounting and Finance, Erasmus School of Economics Erasmus University, Rotterdam

[11] الصيرفي محمد عبد الفتاح، 2006. إدارة البنوك الطبعة الأولى الأردن دار المناهج للنشر.

[12] Revell, J.R.S (1980), "Costs and Margins in Banking: An International Survey", Paris: *Organization for Economic Co-operation and Development*.

[13] مسلم، ميس توفيق (2015). استخدام أسلوب استهداف التضخم في الدول النامية وإمكانية تطبيقه في سورية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد. جامعة تشرين.

أثر استراتيجيات التسعير في جودة الخدمات

المقدمة في الفنادق

خمسة نجوم (دراسة ميدانية على عملاء فندق لاميرا

في محافظة اللاذقية)

د. باسل أنور أسعد¹ د. لورا محمد عباس²

الملخص:

هدفت الدراسة إلى الآتي: التعرف على مفهوم التسعير وتحديد أهم الاستراتيجيات التسعيرية المطبقة في الفنادق، وبيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات الفندقية، إضافة إلى قياس أثر استراتيجيات التسعير في جودة الخدمات الفندقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تم تصميم استبانة وتوزيعها على العملاء في لاميرا، كما تم إدخال البيانات وتحليلها ضمن برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجيات التسعير المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. ويوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الموسمية المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. ولا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية الحسومات المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. ولا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. ولا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الترويجي المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التسعير، جودة الخدمات الفندقية، الحسومات، التسعير الموسمي، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة.

¹ دكتوراه في الاقتصاد، قسم الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين

² دكتوراه في الاقتصاد، قسم الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين

The effect of pricing strategies on the quality of services provided in hotels Five stars (a field study on the clients of La Mira Hotel in Lattakia Governorate)

Bassel Anwar Asaad³

Loura Mohammad Abbas⁴

Abstract:

The study aimed at the following: To identify the concept of pricing and to determine the most important pricing strategies applied in hotels, and to clarify the reality and concepts of the quality of hotel services, in addition to measuring the impact of pricing strategies on the quality of hotel services. The descriptive analytical approach was used in the study, and a questionnaire was designed and distributed to clients in La Mira, and the data was entered and analyzed within the SPSS program. There is a significant effect of the seasonal pricing strategy used in the La Mira Hotel on the quality of the hotel services provided. There is no significant effect of the discounts strategy used in La Mira Hotel on the quality of the hotel services provided. There is no significant effect of the pricing strategy based on the nearby establishments used in the La Mira Hotel on the quality of the hotel services provided. There is no significant impact of the promotional pricing strategy adopted at La Mira Hotel on the quality of the hotel services provided.

Keywords: pricing strategies, quality of hotel services, discounts, seasonal pricing, reliability, tangibility, responsiveness.

³ PhD in Economics, Department of Economics and Planning, Faculty of Economics, Tishreen University

⁴ PhD in Economics, Department of Economics and Planning, Faculty of Economics, Tishreen University

1- المقدمة:

هناك أهمية خاصة للسعر بالنسبة للمؤسسات السياحية والفندقية، وتعود هذه الأهمية لوجود علاقة بين سعر الخدمة المقدمة في المنشأة السياحية من جهة وجودة هذه الخدمة من جهة أخرى، كما يلعب السعر دوراً هاماً في تحديد إيرادات المنشآت الفندقية وبالتالي صافي الأرباح فيها. ويتطلب تحديد السعر المناسب واختيار استراتيجية التسعير المناسبة درجة عالية من معرفة الإدارة باستراتيجيات التسعير وفهم السوق والمنافسين. (Ladhari,2012.P630)

كما تعد عملية التسعير واختيار الاستراتيجية المناسبة للتسعير من العمليات الحساسة التي تؤثر على خيار العملاء ورضاهم في بعض الأحيان. كما يؤخذ عامل جودة الخدمة بعين الاعتبار عند وضع سعر الخدمة المقدمة وهنا نلاحظ دائماً ان المنشآت الفندقية ذات السوية الخمس نجوم تتسم بارتفاع أسعار خدماتها كون هذه الخدمات من المفترض أن تتصف بجودة عالية وبالتالي تحقق رضا العملاء.

أكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة بين السعر وجودة الخدمات وبشكل خاص في الفنادق ذات السوية 4-5 نجوم التي تتميز بارتفاع أسعار الحجوزات فيها، وبنفس المجال يتوقع العميل عند شراء تلك الخدمة مرتفعة التكاليف من الحصول على جودة مرتفعة تتناسب مع المبلغ الذي دفعه. وقع حال كانت المدركة اقل من التوقعات فهذا سيؤثر على رضا العميل وربما ولائه، ومن هنا أتت أهمية وخبرة الغدارة في التركيز على استراتيجيات التسعير واختيار التسعيرة المناسبة التي تحاول فيها ارضاء عملائها.

2- الدراسات السابقة:

دراسة(شيت،2014) بعنوان: (السياسات التسعيرية وأثرها على رضا العملاء دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية)

هدفت الدراسة إلى: وصف وتشخيص بعد التسعير وبعد رضا العملاء في المنظمات المبحوثة، بيان درجة الارتباط والأثر بين التسعير ورضا العملاء، وقد ركزت الدراسة على استراتيجية

كشط السوق، السعر الترويجي، السعر على أساس التكلفة، إضافة إلى اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي. ويمكن تحديد أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة كآتي: تبين إن المنظمات المبحوثة تعتمد التكلفة كأساس للتسعير كما أنها لا تغير من الأسعار صعودا وهبوطا كنتيجة للتغيرات التي تحصل. كما تبين أن مسؤولية التسعير تختلف من منظمة الى أخرى ففي قسم من المنظمات تقوم الإدارة العليا بتحديد الاسعار، أما في القسم الآخر فإن المسؤولية تقع على عاتق مدير المنتج / مدير خط الانتاج. تبين من خلال التحليل وجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية لاستراتيجيات التسعير في رضا الزبون.

دراسة (أحمد، 2017) بعنوان: الإبداع المنظمي وتأثيره في جودة الخدمة الفندقية دراسة إستطلاعية في فندق بابل في مدينة بغداد.

هدفت الدراسة إلى: تحديد الإبداع المنظمي وجودة الخدمات في الفنادق، تحديد معايير جودة الخدمات الفندقية المطبقة، تحديد أثر الإبداع المنظمي على جودة الخدمات الفندقية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: إن مصدر الإبداع لدى المنشآت الفندقية يتحدد في توظيف عاملين لديهم مهارات وقدرات ابداعية تساعد في تحديث العمل، اهتمام الفنادق في عامل الجودة سوف يؤدي إلى تلبية حاجات وتوقعات الزبائن كما سوف يساعد على تطوير العمل وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، يوجد أثر للإبداع المنظمي على جودة الخدمات الفندقية اكبر من الإبداع التدريجي، يختلف أثر الإبداع على عوامل الجودة فيوجد أثر على الاستجابة ومن ثم الأمان ومن ثم الملموسية.

دراسة (Falalieiev.D.S,2019) بعنوان:

(Exploration of Pricing Strategies in North Cyprus Hotels)

(استكشاف استراتيجيات التسعير في فنادق شمال قبرص)

تكمّن أهداف الدراسة بالآتي: التركيز على استراتيجيات التسعير المتخذة في الفنادق ذات السوية الأربع والخمس نجوم في قبرص، فهم عملية التسعير في المنشآت الفندقية وآليتها، دراسة

العوامل المؤثرة بسياسات واستراتيجيات التسعير المناسبة لكل من الفنادق. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليل في الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها الآتي: تطبق فنادق جنوب قبرص الاربع والخمس نجوم استراتيجيات تسعير مختلفة (الحسومات، الموسمية، كشط السوق، الحسومات). وأهم العوامل الخارجية التي تؤثر في اختيار استراتيجية التسعير المعتمدة في الفنادق كانت (الموسمية، الطلب السياحي، الموقع، المنافسة). أهم العوامل الداخلية التي تؤثر على اختيار استراتيجية التسعير المعتمدة في الفنادق (التكلفة، الجودة). بالاعتماد على رأي المدراء في الفنادق فإن السعر المعتمد يتأثر بالجودة والتكلفة ورضا الزبون.

3- الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالتركيز على متغيري التسعير وجودة الخدمات، حيث ركزت الدراسات السابقة على أحد المتغيرين أو كليهما ولكن في قطاع مختلف عن السياحة. في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختلاف مجتمع الدراسة من جهة، إضافة إلى دراستها لأثر استراتيجيات التسعير الفندقية في جودة الخدمات السياحية المقدمة في منتجع لاميرا السياحي في اللاذقية سورية.

3- مشكلة الدراسة: من الدراسات السابقة والمرجعيات المرتبطة بالموضوع يمكن تحديد المشكلة الرئيسية للدراسة بالتساؤل الآتي: هل يوجد أثر لاستراتيجيات التسعير الفندقية في جودة الخدمات المقدمة في منتجع لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم، وينبثق عنها الإشكاليات الفرعية الآتية:

- هل يوجد أثر لاستراتيجية التسعير الموسمية في جودة الخدمات المقدمة في منتجع لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم؟
- هل يوجد أثر لاستراتيجية الحسومات في جودة الخدمات المقدمة في منتجع لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم؟

- هل يوجد أثر لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة في جودة الخدمات المقدمة في منتج لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم؟
- هل يوجد أثر لاستراتيجية التسعير الترويجي في جودة الخدمات المقدمة في منتج لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم؟

4- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الآتي:

- التعرف على مفهوم التسعير وتحديد أهم الاستراتيجيات التسعيرية المطبقة في الفنادق.
- بيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات الفندقية.
- قياس أثر استراتيجيات التسعير في جودة الخدمات الفندقية.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم في تحسين واقع جودة الخدمات الفندقية بالاعتماد على استراتيجيات التسعير الفندقية.

5- أهمية الدراسة: يمكن تحديد أهمية الدراسة من الجانب العلمي، كونها من الدراسات القليلة التي ركزت على الربط ما بين استراتيجيات التسعير المتبعة في الفنادق 5 نجوم في سورية وبين جودة الخدمات الفندقية المقدمة. كما تكمن الأهمية العملية للدراسة من خلال تركيزها على الفنادق 5 نجوم والتي تشكل عصب السياحة الفندقية بسورية نتيجة لكبر عدد غرفها وارتفاع الطلب عليها، وبيان طرق قياس أثر استراتيجيات التسعير على جودة الخدمات الفندقية فيها، ومن الممكن أن تصل الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي ستساهم في تطوير واقع العمل ضمن الفنادق ذات السوية 5 نجوم في حال الأخذ بها.

6- فرضيات الدراسة:

الفرض الرئيسي: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجيات التسعير المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة وتتمحور إلى الفروض الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الموسمية المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية الحسومات المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الترويجي المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

7- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والذي يعد من المناهج المناسبة لإعطاء صورة واضحة لمشكلة الدراس، إضافة إلى مساعدته في فهم الدراسة من خلال توضيح العلاقة بين متغيراتها وشرحها.

7-1 أداة الدراسة: تم تصميم أداة الدراسة على شكل ثلاثة أجزاء، حيث تضمن الجزء الأول المعلومات الديموغرافيا لأفراد عينة الدراسة المرتبطة بالموضوع (الجنس، العمر، المستوى الدراسي)، وتضمن الجزء الثاني على أبعاد استراتيجيات التسعير وهي (استراتيجية التسعير الموسمية، استراتيجية الحسومات، استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة، استراتيجية التسعير الترويجي)، وتضمن الجزء الثالث على أبعاد جودة الخدمات الفندقية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).

7-2 الأساليب الإحصائية: إن أسلوب التحليل الملائم يستند على نوع البيانات المطلوب تحليلها بشكل رئيس، وتم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، في تحليل البيانات المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات. حيث تم استخدام طرق الاختبار

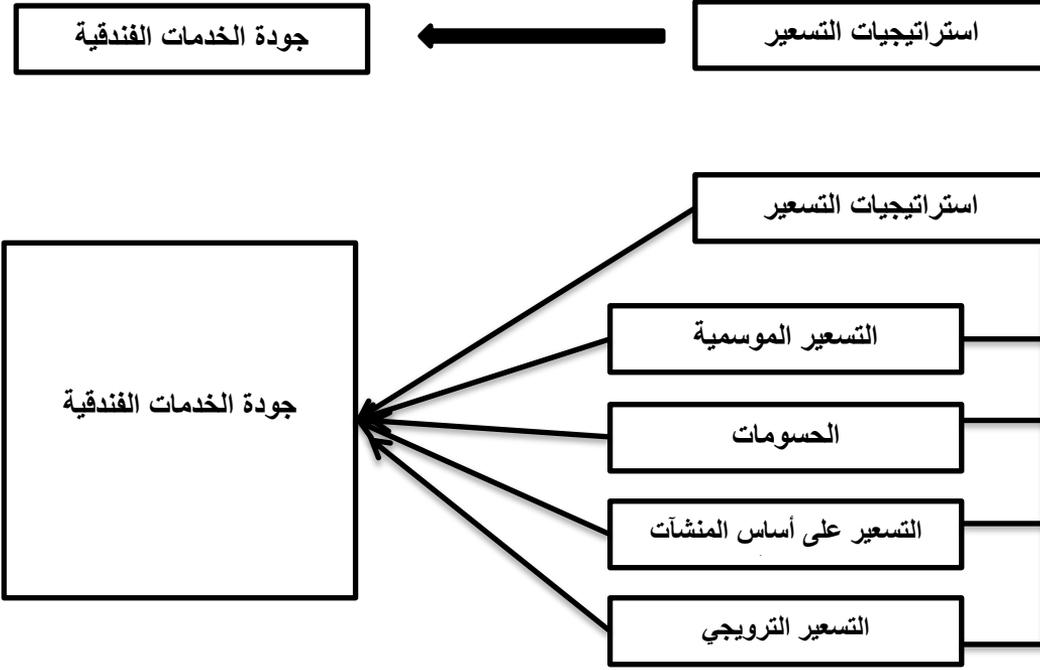
الآتي: اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة. تحليل أثر العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

3-7 حدود الدراسة: تمثلت الحدود المكانية للدراسة بفندق لاميرا ذي السوية 5 نجوم، ، كما تمثلت الحدود الزمانية بعام 2022 وهو عام إنجاز البحث وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة. وقد اقتصر حدود الدراسة على متغيري استراتيجيات التسعير وجودة الخدمات الفندقية.

4-7 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة عملاء فندق لاميرا السياحي ذي السوية 5 نجوم، وكون المجتمع غير محدد وغير متجانس فقد تم الاعتماد في الدراسة على العينة القصدية، وقد وزعت الاستمارة على عينة مؤلفة من 200 عميل من نزلاء الفندق.

نموذج وفرضيات الدراسة: تم تصميم نموذج الدراسة الموضح في الشكل (1) بناء على متغيرات الدراسة والدراسات الأدبية والمرجعية المتعلقة بالموضوع، ليتضمن أثر استراتيجيات التسعير في جودة الخدمات الفندقية، والشكل الآتي يوضح نموذج الدراسة:



الشكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث

الجانب النظري:

أولاً: مفهوم التسعير الفندقي وأهدافه:

التسعير عبارة عن الشكل الذي يعبر عن قيمة السلعة ويتم التعبير عنه بالنقود. ويمثل السعر التضحية المالية التي يكون العميل الفندقي مستعداً للقيام بها ودفعها لشراء المنتج أو الخدمة الفندقية المقدمة. إن عملية التسعير صعبة وتحتاج إلى أفراد أكفاء قادرين على دراستها، وتحليل المنشأة والسوق والعوامل المختلفة التي لها علاقة بعملية التسعير والبيع.

يعرف السعر بأنه: المبلغ الذي يطلب في مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة أو مجموعة القيم التي يتبادلها المستهلكون مقابل منافع حصولهم عليها أو استخدامهم المنتج أو الخدمة

(Meir,2008,316)

ويمثل السعر من وجهة نظر العميل تلك القيمة التي تم تحديدها من قبل البائع ثمنا لسلعته أو خدمته وما تمثله من منافع أو فوائد. لا يعبر السعر دائماً عن القيمة الحقيقية للخدمة المقدمة في الفنادق فقد يكون أعلى أو أقل منها (Horvath,2010,P315)

للتسعير الفندقي أهداف مختلفة من أهمها الآتي:

- البقاء: يعتبر هدف البقاء أو الاستمرار الهدف العام الأول لكافة المؤسسات أو الفنادق، وبالرغم من أن بعض الفنادق قد تتحمل بعض الخسائر في أوقات مختلفة من أجل ضمان استمرارها لاحقاً، أيضاً تقوم الفنادق على وضع تلك الأسعار المرنة التي يمكن تعديلها خاصة إذا استجدت أية ظروف طارئة ومؤثرة على العمل.
- التدفق النقدي: يعتبر ضمان عملية التدفق النقدي الداخلة للفندق من الأهداف الأساسية التي تسعى لتحقيقها الإدارات، وذلك للوفاء بالالتزامات المترتبة على الفندق نتيجة عمليات الإنتاج والتشغيل والتسويق وغيرها. كما قد يكون التدفق النقدي كهدف للتسعير في بعض المواقف حيث الالتزامات حتمية ولا بد من الوفاء بها.
- تحقيق عائد مناسب على رأس المال المستثمر: إن الفنادق تضع دائماً في الحسبان معدل عائد مناسب على حجم استثماراتها.
- الحصول على أقصى الأرباح: كثيراً من الفنادق تسعى إلى تحقيق تعظيم الربح ويتم ذلك من خلال التسعير فالوصول إلى هدف أقصى الأرباح قد لا يعني زيادة الأسعار وإنما يتم من خلال وضع أسعار منخفضة تؤدي إلى زيادة حجم المبيعات . أما إذا اتبعت الفندق سياسة رفع السعر فيكون السعر في أعلى مستوى مقبول في السوق.
- استقرار الأسعار: قد تعتمد إدارة الفندق إلى وضع أسعارها بشكل يحقق لها استقرار في الأسعار بما يتلاءم مع أعمالها وتكاليفها وظروف السوق والسلع الأخرى، إن فائدة استقراراً الأسعار بالنسبة للفندق والعميل هي بالنهاية الحفاظ على حجم المبيعات والأرباح وأيضاً استقرار الطلب على الخدمات الفندقية المقدمة.

- مواجهة المنافسة: أي وضع السعر بما يتلاءم مع مصلحة سياسات الفندق وأهدافه في الوقوف بوجه المنافسة وقد تعتمد إدارة الفندق إلى تجنب المنافسة السعرية.
- الحفاظ على الحصة السوقية: كثيراً من الفنادق ترغب في الحفاظ على حصتها السوقية وخاصة في ظل تعدد الخدمات المنافسة والبديلة، وزيادة الحصة السوقية عن طريق التسعير سواء من حيث مستوى السعر أو الخصومات التي تمنح عليه.

(الخلف وآخرون، 2007، ص 166-172) (Arzova,2005,P 18-23)

ثانياً: استراتيجيات التسعير الفندقية:

تعتبر سياسات واستراتيجيات التسعير الفندقية الإطار العام لقرارات التسعير بالفنادق والمنتجات السياحية ولذلك يتعين على إدارة المنتجع أو الفندق أن تحدد هذه السياسات وتلك الاستراتيجيات بوضوح لأنها تساعد في بناء الصورة الذهنية للمنظمة عند العملاء. ويجب أن تكون استراتيجية التسعير قادرة على مواجهة المواقف التنافسية المختلفة للمنشآت القريبة. ويتوقف تحديد هذه الاستراتيجية على العوامل البيئية (الداخلية والخارجية) المحيطة بالمنظمة.

(Hung,2010,P 378-384)

مما سبق وبناءً على الوضع الحالي للفنادق السياحي في الساحل السوري (عينة الدراسة) وعلى رأي الخبراء في المجال السياحي العالمي فمثل هذه منشآت غالباً ما تطبق استراتيجيات التسعير الآتية:

- استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة: ويقصد به أن تقوم الفنادق السياحية (فنادق، منتجعات، مطاعم) بتسعير خدماتها ومنتجاتها المقدمة بالاعتماد على أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة في الفنادق السياحية القريبة المتماثلة بمستوى التصنيف مع وجود هامش قليلة حول سعر الفنادق القريبة صعوداً وهبوطاً. ومن سلبيات هذه الطريقة: قد تؤدي إلى نفور بعض الزبائن في حال كون جودة الخدمة المقدمة في الفنادق القريبة أعلى من الفنادق الحالية مما يؤدي إلى خسارة العديد من العملاء، لا تراعي هذه الطريقة

تكاليف التشغيل فلكل فندق تكاليف تشغيل مختلفة عن الأخرى.
(Cassidy,2007,P280)

■ **استراتيجية التسعير الترويجي:** عادة ما تقوم بعض الفنادق السياحية بعملية تسعير مؤقتة لبعض منتجاتها بأقل من سعرها الحقيقي السائد بالأسواق والفنادق السياحية المنافسة في نفس الأسواق. وقد يكون التسعير الترويجي لبعض المنتجات الجديدة بهدف التسويق لهذا المنتج بشكل أسرع. أو عبارة عن عروض لمجموعات أو نقابات تقدم لهم أسعار ترويجية بشرط حجز عدد محدد من الغرف بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري.
(Chen,2010,P688)

■ **استراتيجية الحسومات:** عادة ما تقوم الفنادق السياحية بتقديم حسومات مختلفة لعملائها، ويقصد بالحسم تقليل السعر خلال فترة زمنية محددة ومن أنواعه الحسم (النقدي، الكمي، الوظيفي)، وتلجأ الفنادق السياحية إلى تقديم العديد من الحسومات داخل الموسم السياحي وخارجه في حال كون الطلب مرتفع أو منخفض على خدماتها من قبل العملاء الدائمين أو مكاتب السياحة المحلية والخارجية التي تربطها بالفندق علاقة تاريخية.
(Juliana,2013,P240)

■ **استراتيجية التسعير الموسمي:** تقوم معظم الفنادق السياحية بالاعتماد على استراتيجية التسعير الموسمي وذلك من خلال عرض سعرين أساسيين: الأول خلال الموسم السياحي (موسم الذروة وارتفاع الطلب السياحي) والثاني خارج الموسم السياحي في فترة انخفاض الطلب السياحي، وتسمح الحسومات الموسمية لأصحاب الفنادق السياحية بتحقيق إيراد مقبول في فترة انخفاض الطلب السياحي (Papatheodorou,2012,P178)

ثالثاً: العوامل المؤثرة على اختيار استراتيجيات التسعير الفندقية:

يوجد العديد من العوامل التي تؤثر في قدرة إدارة الفندق السياحي على اختيار وتحديد استراتيجية التسعير المناسبة ويمكن حصر أهمها بالآتي:

- البيئة التنظيمية (الداخلية والخارجية) للفندق والقدرة على إتخاذ القرار بمرونة عالية دون العودة للإدارة المركزية.
- شكل ملكية الفنادق السياحية (فردية، عائلية، شركة، سلسلة فنادق ..الخ).
- الموقع الجغرافي للفندق ودرجة تنوع الخدمات فيه.
- مستوى الجودة المتوفرة ودرجة رضا العملاء على خدماتها.
- درجة المنافسة المتوفرة في الأسواق المحلية.
- نوع الطلب السياحي ودرجة تأثره بالعوامل المختلفة.
- درجة معرفة وقدرة الكوادر المحلية على اتقان التبديل بين سياسات واستراتيجيات التسعير.
- درجة حداثة وتميز المنتجات الجديدة التي تقوم الفنادق السياحية بطرحها.
- قياس التكاليف ومستوى الأرباح لمنتجات الفنادق السياحية بتنوعها.

(Anuta,2017,P173-192)

رابعاً: مفهوم جودة الخدمات الفندقية:

تعرف جودة الخدمة بأنها التوافق من أجل خدمة متطلبات العميل أو قدرة الخدمة لتلبية احتياجات الضيوف كما هو متوقع.(Elena,2013,p11)

وجودة الخدمة في النشاط السياحي تلعب دوراً هاماً لكونها تعد معياراً أو مقياساً لتقييم فعالية الخدمات المقدمة، على الرغم من أن جودة الخدمة غير ملموسة إلا أنها أداة تقييم هامة للخدمات السياحية.

(Alvn etal,2015,p319)

يختلف مفهوم جودة الخدمات السياحية عن جودة الخدمات الأخرى باختلاف خصائص الخدمة السياحية عن غيرها من الخدمات الأخرى، فيؤثر العامل النفسي بشكل كبير على الخدمة السياحية وقد يتفوق على العامل العقلي في العديد من الأحيان وهذا غالباً لا يتوفر بالخدمات

الأخرى مثل الخدمة المصرفية مثلاً. ومن الممكن أن ينخفض مستوى الجودة السياحية في بعض المنشآت وبترافق مع رضا للمنشأة نفسها نتيجة عوامل أخرى.

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية:

تحدد أبعاد جودة الخدمات الفندقية بخمسة أبعاد أساسية في قياس جودة الخدمة وهي: الجانب الملموس من تقديم الخدمة، الاعتمادية، والاستجابة السريعة، والثقة في التعامل، والتعاطف. وقد قام الباحثون بدمجها ضمن اربع مكونات أساسية كالآتي:

- **الاستجابة:** الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات العملاء واستفساراتهم . فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة العميل وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الفندقية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للعملاء عند احتياجهم لها. كما تعرف : الاستجابة بأنها المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى العميل.
- **الملموسية :** الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال ، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة من المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للفنادق السياحية، ومواقع الانتظار للعميل من الخدمة، وغير ذلك.
- **الاعتمادية:** فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة ،وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي : توفر الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات الفندقية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد ..الخ، لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها تؤدي إلى توقعات غير واقعية، لا تتسبب

إلا بفقدان ثقة العملاء، لأن المستفيد من الخدمة الفندقية، أي العميل يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات.

- الأمان والثقة والتعاطف : يمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة الفندقية يقصد به تأكيد إدارة الفنادق على الجودة السياحية الفندقية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (استقبال ، شيف ، وغيرهم) ، ويشير بالتعاطف إلى درجة العناية بالعميل ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية.

(BUTNARU,2009,P 254-259) (Reischl,2013,P144-149),

الإطار التحليلي للدراسة:

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبانة بغية قياس متغيرات وأبعاد الدراسة والأثر بين المتغير المستقل والتابع، وللتأكد من صحة الاستبيان تم تحكيم الاستبيان من قبل عدد من المختصين في الفندق، حيث تم دمج بعض الأسئلة وحذف أخرى قبل القيام بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة. وقد تضمن الاستبانة على قسمين أساسيين، قسم استراتيجيات التسعير وتضمن 22 سؤال موزعة ضمن أربعة أبعاد، وقسم جودة الخدمات الفندقية وتضمن على 22 سؤال موزعة ضمن أربعة أبعاد. ووزعت الاستبانة على عينة قصدية مكونة من 400 عميل من عملاء فندق لاميرا، تم استرجاع 380، ورفض 20 وبالتالي العدد القابل للتحليل بلغ 360 ، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كالآتي:

الجدول (1) قياس الاتساق الداخلي والثبات لأسئلة الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	49

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من العملاء غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 83% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كالآتي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = $1+2+3+4+5/5 = 3$ وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال أو بعد من أبعاد الجودة.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

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

وبناءً عليه تم اعتماد التوبوب المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	المجال
36-20	بدرجة ضعيفة جداً	1.8-1
52-36.1	بدرجة ضعيفة	2.60-1.81
68-52.1	بدرجة متوسطة	3.40-2.61
84-68.1	بدرجة كبيرة	4.20-3.41
84.1-100	بدرجة كبيرة جداً	5-4.21

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال (1-1.8) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال (1.81-2.60) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال (2.61-3.40) فهي تقابل شدة الإجابة

"بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال (4.20-3.41) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال (5-4.21) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

ثانياً: ملائمة نموذج الدراسة: الانحدار الخطي المتعدد للبيانات **Multi-Co-linearity**؛

تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لبيان درجة ملائمة بيانات التابع المستقل لتحليل الانحدار، حيث تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون للكشف عن مشكلة الارتباط الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة الفرعية المستقلة. (Asaad,2020)

الجدول (3) مصفوفة ارتباط بيرسون بين المتغيرات الفرعية للمتغير

المستقل

Correlations

	استراتيجية التسعير الموسمي	استراتيجية الحسومات	استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة	استراتيجية التسعير الترويجي
Pearson Correlation	1	.673**	.706**	.716**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	120	120	120	119
Pearson Correlation	.673**	1	.668**	.749**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	120	120	120	119
Pearson Correlation	.706**	.668**	1	.720**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	120	120	120	119
Pearson Correlation	.716**	.749**	.720**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	119	119	119	119

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول (3) السابق: مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة الفرعية المستقلة، حيث أن معظم القيم ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (0.01)، وقيمة معامل الارتباط لجميعها أقل من (0.80)، وهذا مؤشر على عدم وجود الارتباط

الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة. حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين القيمتين (0.749-0.778).

ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على طريقة متوسط المتوسطات في تجميع البيانات، حيث تم حساب الوسط الحسابي لكل سؤال، ومن ثم لكل متغير فرعي مستقل، ومن ثم للمتغير المستقل والمتغير التابع. وقد كانت نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكافة المتغيرات كما في الجدول الآتي:

الجدول (4) البيانات الوصفية لكافة متغيرات الدراسة

الانحراف المعياري (Std)	الوسط الحسابي (Mean)	المتغير
0.951	3.212	استراتيجية التسعير الموسمي
0.979	3.015	استراتيجية الحسومات
0.675	2.895	استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة
0.863	2.885	استراتيجية التسعير الترويجي
0.857	3.002	استراتيجيات التسعير
0.668	2.722	الملموسية
0.819	3.369	الاعتمادية
0.744	3.367	الاستجابة
1.018	3.019	الأمان والثقة والتعاطف
0.664	3.119	جودة الخدمات الفندقية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول (4) السابق الآتي:

إنّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية المستقلة (استراتيجية التسعير الموسمية، استراتيجية الحسومات، استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة، استراتيجية

التسعير الترويجي) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم أبعاد استراتيجيات التسعير الفرعية الأربعة متوسطة ضمن فندق لاميرا. كما إن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (استراتيجية التسعير) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع استراتيجيات التسعير في فندق لاميرا.

إن المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة والتعاطف) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم جودة الخدمات الفندقية متوسطة ضمن فندق لاميرا. كما إن المتوسط الحسابي للمتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع جودة الخدمات الفندقية في فندق لاميرا.

خامساً: اختبار الفرضيات:

وللتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات، بهدف دراسة الارتباط والأثر لكل متغير مستقل في المتغير التابع، عن طريق استخدام معامل الارتباط البسيط Pearson لدراسة قوة أو متانة العلاقة بين متغيرين. وتتراوح قيمته في المجال (1-، +1) ويرمز له R وتتم دراسة قيمته من ناحيتين:

1- الإشارة الجبرية : فإذا كانت إشارة معامل الارتباط موجبة فإن هذا يدل على علاقة طردية بين المتغيرين المدروسين أما إذا كانت إشارته سالبة فالعلاقة بينهما عكسية.

2- القيمة المطلقة: تعبر القيمة المطلقة لمعامل الارتباط عن قوة العلاقة بين المتغيرين ويمكن تصنيفها كما يلي:

جدول رقم (5) قيم معامل الارتباط

شدة العلاقة	قيمة معامل الارتباط
قوية جداً	$R > 0.90$
قوية	$0.90 > R > 0.80$
جيدة	$0.80 > R > 0.70$
مقبولة	$0.70 > R > 0.60$
ضعيفة	$0.60 > R > 0.50$
ضعيفة جداً	$0.50 > R$

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجيات التسعير المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل واختبار الفرضية الرئيسية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (6) دراسة العلاقة الارتباطية بين استراتيجية التسعير وجودة الخدمات الفندقية

Correlations

	جودة الخدمات الفندقية	استراتيجية التسعير
جودة الخدمات الفندقية	Pearson Correlation	.680
	Sig. (2-tailed)	.245
	N	360
استراتيجية التسعير	Pearson Correlation	.680
	Sig. (2-tailed)	.245
	N	360

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.680$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية مقبولة وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.245 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نقبل الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجيات التسعير المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. أي أن مستوى الخدمات الفندقية المقدمة في فندق لاميرا لا تتأثر باستراتيجيات التسعير المتبعة، وهذا يدل على أن جودة الخدمة يبقى ثابت باستثناء استراتيجية التسعير المتبعة بالشكل الإجمالي للعمل في الفندق.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الموسمية

المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (7) دراسة العلاقة الارتباطية بين استراتيجية التسعير الموسمية وجودة

الخدمات الفندقية**Correlations**

	جودة الخدمات الفندقية	استراتيجية التسعير الموسمية
جودة الخدمات الفندقية	Pearson Correlation	.820
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	360
استراتيجية التسعير الموسمية	Pearson Correlation	.820
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	360

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.820$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P(\text{Sig})=0.000$ وبالتالي الارتباط معنوي.

وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الموسمية المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. أي لا تقدم نفس سوية جودة الخدمات الفندقية عند إتباع استراتيجية التسعير الموسمية، حيث لوحظ انخفاض في جودة الخدمات المقدمة خارج الموسم السياحي، وتأخر في تقديم الطلبات العملاء، ويعود ذلك لانخفاض عدد العمال في الفندق خارج الموسم السياحي، حيث تعتمد إدارة الفندق على العقود الموسمية بشكل كبير ضمن الموسم السياحي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية الحسومات المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (8) دراسة العلاقة الارتباطية بين استراتيجية الحسومات وجودة الخدمات الفندقية

Correlations

	جودة الخدمات الفندقية	استراتيجية الحسومات
جودة الخدمات الفندقية	Pearson Correlation	.771
	Sig. (2-tailed)	.125
	N	360
استراتيجية الحسومات	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.125
	N	360

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.771$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية جيدة وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 > P(\text{Sig})=0.125$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية الحسومات المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. أي أنه لا يتم تغيير في جودة الخدمات المقدمة في حال إتباع استراتيجية الحسومات للمجموعات أو الأفراد ضمن الموسم السياحي أو خارجه، فالجودة التي يحصل عليه العميل أو المجموعة الحاصلة على حسم هي نفس الجودة المقدمة للباقي العملاء داخل أو خارج الموسم السياحي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (9) دراسة العلاقة الارتباطية بين استراتيجية التسعير على أساس المنشآت

القريبة وجودة الخدمات الفندقية

Correlations

	جودة الخدمات الفندقية	استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة
جودة الخدمات الفندقية	Pearson Correlation	.650
	Sig. (2-tailed)	.230
	N	360
استراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة	Pearson Correlation	.650
	Sig. (2-tailed)	.230
	N	360

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.650$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية مقبولة وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 > P(\text{Sig})=0.230$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة. أي لا يوجد تغيير في جودة الخدمات المقدمة بناء على تبني إدارة الفندق الأسعار المتقاربة من المنشآت السياحية القريبة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الترويجي المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الرابعة، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (10) دراسة العلاقة الارتباطية بين استراتيجية التسعير الترويجي وجودة

الخدمات الفندقية

Correlations

	جودة الخدمات الفندقية	استراتيجية التسعير الترويجي
Pearson Correlation	1	.702
Sig. (2-tailed)		.325
N	360	360
Pearson Correlation	.702	1
Sig. (2-tailed)	.325	
N	360	360

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.902$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية مقبولة وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 > P(\text{Sig})=0.325$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك

نقبل الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر معنوي لاستراتيجية التسعير الترويجي المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

النتائج التي توصلت لها الدراسة:

من خلال الدراسة التحليلية يمكن تحديد أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة بالآتي:

- توسط مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة مع مكوناتها (الموسمية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).
- توسط مستوى تطبيق استراتيجيات التسعير في فندق لاميرا ، حيث لم تركز الإدارة بالشكل المطلوب على التنوع بين استراتيجيات التسعير وفقاً للتغيرات الداخلية والخارجية والموسمية.
- لا يوجد تأثير لاستراتيجيات التسعير المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- يوجد تأثير لاستراتيجية التسعير الموسمية المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- لا يوجد تأثير لاستراتيجية الحسومات المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- لا يوجد تأثير لاستراتيجية التسعير على أساس المنشآت القريبة المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- لا يوجد تأثير لاستراتيجية التسعير الترويجي المتبعة في فندق لاميرا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

التوصيات:

- زيادة الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية المقدمة، والعمل على رفع سويتها ومن الممكن كالاتي:
 - تحسين الاستجابة والاعتمادية من خلال الاعتماد على تقديم الخدمات الفندقية إلكترونياً وبجودة عالية للعملاء.
 - قياس جودة الخدمات الفندقية بشكل دائم من وجهة نظر العملاء والعمل على تصحيح الأخطاء.
- بالنسبة لاستراتيجيات التسعير يمكن اقتراح الآتي:
 - العمل على دراسة استراتيجيات التسعير ومعرفة ايجابياتها وسلبياتها في حال التطبيق بالمنشئة.
 - التركيز على المرونة الكبيرة في التنقل بين استراتيجيات التسعير، فكل استراتيجية تصلح بوقت محدد حسب العرض والطلب والمنافسة.
 - العمل على الدمج بين أكثر من استراتيجية تسعيرية في نفس الوقت، بهدف زيادة المبيعات، وعدد العملاء في الفندق.
- التأكيد على دراسة أثر استراتيجيات التسعير على جودة الخدمات الفندقية بشكل دائم ودراسة وتحليل أثر الاستراتيجيات على الجودة.
- استقطاب عمالة متخصصة وموهوبة في مجال استراتيجيات التسعير، وتوظيفها في قسم التسويق والمبيعات.

المراجع:

- الخلف، نضال محمد رضا: زويلف، إنعام محمد حسن (2007)، التسعير باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية في قطاع صناعة الأدوية البيطرية الأردني، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للعلوم والإدارة، م21، ع1، ص 166-172.
- شيت، احمد(2014)، السياسات التسعيرية وأثرها على رضا العملاء دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية.
- احمد، دنيا طارق(2017)، الابداع المنظمي وتأثيره في جودة الخدمة الفندقية دراسة استطلاعية في فندق بابل في مدينة بغداد، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الواحد والخمسون، ص 287-290.
- Ladhari, R. (2012). The lodging quality index: an independent assessment of validity and dimensions, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(4), 628-652.
- Falalieiev.D.S,(2014), Exploration of Pricing Strategies in North Cyprus Hotels.
- Meir, Grald M.,(2008) “Pricing Policy For Development Managerial”, Jon Hopkins – Univerly Press. P 316.
- Horvath, P.,(2010) “Target Costing State of the Art Reports”, In Guide to Cost Management”, *International Journal of Management*, 11(2), 311-329.
- Arzova, B.S. and Uydaci, M. (2005) The Role of Non-Food Suppliers in Turkish Retailing Industry in the Target Costing Process, Can Target Costing be an Alternative in a Competitive Pricing ?, July. [Online]. Internet Address: <http://www.ssrn.com>.
- Huang, X.-k., Yuan, J.-z., & Shi, M.-y. (2012). Condition and key issues analysis on the smarter tourism construction in China. In *Multimedia and signal processing* (pp. 444–450). Springer Berlin Heidelberg.

- Cassidy, K., & Guilding, C. (2007). Tourist accommodation price setting in Australian strata titled properties. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 277-292.
- Chen, C. F., & Rothschild, R. (2010). An application of hedonic pricing analysis to the case of hotel rooms in Taipei. *Tourism Economics*, 16(3), 685-694.
- Juliana B.(2013), An Exploratory Study of Customers' Perception of Pricing of Hotel Service Offerings in Calabar Metropolis, Cross River State, Nigeria, *Vol. 4 No. 13,P 40*.
- Papatheodorou, A., Lei, Z., & Apostolakis, A. (2012). *Hedonic Price Analysis. In L. Dwyer, A. Gill, & N. Seetaram (Eds.), Handbook of Research Methods in Tourism: Quantitative and Qualitative Approaches (pp. 170-182)*.
- Anuța Buiga, Roxana Stegorean, Alexandru Chiș, Dorina Lazăr(2017), PRICING OF THE TOURISM PRODUCT: A TOOL FOR ENTREPRENEURS TO ADAPT TO A FLEXIBLE MARKET, DOI: 10.15240/tul/001/2017-1-012,P 173-192.
- Elena . Y,(2013) Electronic service quality in tourism , development of scale for assessment of electronic service quality, doctoral thesis of development of business administration and social sciences , Lulea university,p.11.
- Alvin , hung ,Duarte. Morais , garry .chich,(2015) *service quality in tourism ,acase study of the 2011 study tour of Taiwan , north astern recreation research Symposium ,p.319 .*
- BUTNARU Gina Ionela(2009),THE QUALITY OF SERVICES IN TOURISM AND IN THE ROMANIAN ACCOMMODATION SYSTEM,,ANALELE ȘTIINȚIFICE ALE UNIVERSITĂȚII „ALEXANDRU IOAN CUZA” DIN IASI Tomul LVI ,P254-259.
- Reischl, C. (2013). *Data will drive smart cities'Quality of medical tourism success*. Denver: Mercury Advisory Group.P 144-149.
- Bassel Asaad ,Habeeb mahmod(2016),Measuring the quality of health service in latakia province patient (failed study of health

centers in jahble city) ,Journal of Social Economics Research, Volume3,Issue4.

- Bassel Asaad (2020)The importance of using artificial intelligence models in economic forecasting during a crisis period (Using the NARX model to predict demand for hospital health services),World Academics Journal of Management, Volume8,Issue3.

أثر التحول الرقمي للخدمات الجامعية في تعزيز رضا الطلاب (دراسة تحليلية على طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين)

د. مادلين محمد جنبلاط²

د. باسل أنور أسعد¹

الملخص:

يعد موضوع التحول الرقمي من المواضيع الهامة بالنسبة للجامعات لما له من أثر إيجابي على العملية الإدارية والتعليمية، ومن ثم رضا الطلاب بها. وقد هدفت الدراسة إلى الآتي: التعرف على التحول الرقمي وأهميته في الجامعات، وقياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة في جامعة تشرين، بالإضافة إلى التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن ان تساهم في تحسين واقع التحول الرقمي من وجهة نظر الطلاب في جامعة تشرين. كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وتم توزيع استبيان على عينة من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامجي SPSS، و SMATPLS وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطلاب في جامعة تشرين. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة الموظف الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحويل العمليات الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنماذج الاعمال الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، رضا الطلاب، تحويل العمليات، نماذج الأعمال.

¹ دكتوراه في الاقتصاد، قسم الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

² دكتوراه في الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

**The impact of the digital transformation of
university services in enhancing student satisfaction
(Analytical study on postgraduate students at
Tishreen University)**

Bassel Anwar asaad³

Madline Mohamad Jonbolat⁴

Abstract:

The issue of digital transformation is an important topic for universities because of its positive impact on the administrative and educational process, and thus student satisfaction with it. The study aimed at the following: Identifying digital transformation and its importance in universities, measuring the impact of digital transformation on student satisfaction at Tishreen University, in addition to reaching a set of results and recommendations that could contribute to improving the reality of digital transformation from the point of view of students at Tishreen University. The descriptive analytical approach was also used in the study, and a questionnaire was distributed to a sample of graduate students at Tishreen University, and the data was analyzed using the SPSS and SMATPLS programs. The study reached the following results: There is a statistically significant effect of digital transformation on student satisfaction at the University October. There is a statistically significant effect of the digital customer experience on student satisfaction at Tishreen University. There is a statistically significant effect of the employee's digital experience on student satisfaction at Tishreen University. There is a statistically significant effect of digital operations transformation on student satisfaction at Tishreen University. There is a statistically significant effect of digital business models on student satisfaction at Tishreen University.

Keywords: digital transformation, student satisfaction, process transformation, business models.

³PhD in Economics, Department of Economics and Planning, Faculty of Economics, Tishreen University.

⁴ PhD in Management, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University.

1-مقدمة:

مع التطور التقني على المستوى العالمي في العقود الأخير، أصبح التحول الرقمي مطلباً أساسياً في جميع القطاعات. حيث بدأت العديد من المنظمات حول العالم بالتحول لتقديم خدماتها إلى عملائها رقمياً، لما لذلك من أثر كبير على رضا العملاء. تأثر قطاع التعليم بشكل كبير مثله مثل باقي القطاعات بالتطور التقني حول العالم، حتى ظهرت طرائق تدريس حديثة في العقود الأخيرة تعتمد على التعليم الإلكتروني أو التعليم المدمج، ومع تلك التغيرات في البيئة التعليمية توجهت الجامعات لتحويل خدماتها المقدمة للطلبة بالشكل الرقمي الإلكتروني، بهدف تسهيل الإجراءات على الطلبة ورفع سوية رضاهم في ظل انتشار منافسة كبيرة بين الجامعات لاستقطاب أكبر عدد من الطلبة، لاسيما أن الاستثمار دخل مجال التعليم منذ عقود طويلة. وتأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تركز على أهمية ودور التحول الرقمي للخدمات التي تقدمها جامعة تشرين على رضا الطلاب فيها.

2-الدراسات السابقة:

دراسة(خميس، إسماء أحمد، 2021) بعنوان: أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والمصرفية، المجلد(2)، العدد(2).

هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان مفاهيم وأهمية التحول الرقمي في البنوك التجاري، وقياس وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة كما تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين بلغ عددهم 280، وتم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS وتحليلها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود علاقة ارتباطية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي، وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية.

دراسة (Teuta Veseli-Kurtishi,2021) بعنوان:

Digitization of Banking Services and Its Impact on Customer Satisfaction: Case, Republic of North Macedonia, Management international Conferences, Online Conferences

التحول الرقمي في الخدمات المصرفية وأثره على رضا العملاء: حالة جمهورية مقدونية الجنوبية.

هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان واقع التحول الرقمي في البنوك المقدونية، قياس أثر التحول الرقمي في رضا العملاء في البنوك، تحديد أثر التحول الرقمي في رضا العملاء في البنوك المقدونية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من عملاء البنوك بلغت 390 عميل. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة هامة من النتائج من أهمها الآتي: تسعى البنوك لكسب رضا العملاء من خلال طرق قنوات توزيع مختلفة للرواتب عبر فروعها بالشكل الإلكتروني، يوجد صعوبات عدة تتعلق بالتحول الرقمي في البلدات والقرى النائية للمصارف المقدونية، ما زال العملاء في القرى يفضلون التعامل التقليدي ويوجد تقصير من المصارف في المناطق البعيدة في توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية، يوجد أثر لتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المدن الكبرى.

دراسة (Shsi,T 2021) بعنوان:

Digital Transformation of university Services and Its Impact on Student Satisfaction: case Study HYD university. International Journal of management and Technology(3)2.

التحول الرقمي للخدمات الجامعية وأثرها على رضا الطلاب:؛ دراسة حالة جامعة حيدرآباد.

هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان مفهوم التحول الرقمي في الجامعات وأهميته بالنسبة للطلاب، تحديد العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات، قياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلاب في جامعة حيدرآباد في الهند. تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث على تصميم استبانة وتوزيعها على طلاب كلية الهندسة في جامعة حيدرآباد. وقد توصلت الدراسة على النتائج الآتية: يوجد

أثر لتجربة الطالب الرقمية على رضاه، يوجد أثر إيجابي لتجربة الموظف الرقمية على رضا الطلبة، يوجد أثر إيجابي لتحويل الأعمال في الجامعة لرقمية على رضا الطلاب، وبالنهاية يوجد أثر للتحويل الرقمي على رضا الطلاب في الجامعة.

الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتركيزها على التحويل الرقمي وعلى رضا العملاء، في حين تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بمجتمع الدراسة من جهة إضافة إلى تركيز الدراسة الحالية على أربع أبعاد لمكونات التحويل الرقمي بينما الدراسة الثالثة ركزت فقط على ثلاثة أبعاد في جامعة حيدرآباد.

3- مشكلة الدراسة:

تم إجراء دراسة استطلاعية أولية على مجموعة من طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة تشرين بلغ عددهم 14 طالب دراسات عليا، وقد تمحورت الأسئلة حول الآتي:

- هل تعتمد الجامعة على التحويل الرقمي والاعتماد على الخدمات الالكترونية للطلبة.
 - هل تقدم معظم الخدمات بالشكل الالكتروني للطلبة.
 - هل تفضل الخدمات الالكترونية على التقليدية.
- وقد كانت نتائج إجابات الطلاب كالاتي:
- تعد عملية التحويل الرقمي محدودة في الجامعة.
 - معظم الخدمات المقدمة للطلاب تقدم بشكل تقليدي وغير الكتروني.
 - يوجد رغبة لدى الطلاب بتحويل الخدمات التعليمية والإدارية بالجامعة للشكل الالكتروني.

وبناء على الدراسات السابقة، والمرجعيات والدوريات المتعلقة بالموضوع، إضافة إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: هل يوجد أثر للتحويل الرقمي للخدمات الجامعية على رضا الطلاب في جامعة تشرين، ويتمحور عن المشكلة الرئيسية مجموعة من المشكلات الفرعية الآتي:

1. هل يوجد أثر لتجربة العميل الرقمية على رضا الطلاب في جامعة تشرين؟
2. هل يوجد أثر لتجربة الموظف الرقمية على رضا الطلاب في جامعة تشرين؟
3. هل يوجد أثر لتحويل العمليات الرقمية على رضا الطلاب في جامعة تشرين؟
4. هل يوجد أثر لنماذج الأعمال الرقمية على رضا الطلاب في جامعة تشرين؟

4- أهداف الدراسة:

يمكن تحديد أهداف الدراسة بالآتي:

- التعرف على التحول الرقمي وأهميته في الجامعات.
- قياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة في جامعة تشرين.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن ان تساهم في تحسين واقع التحول الرقمي من وجهة نظر الطلاب في جامعة تشرين.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة العلمية كونها من الدراسات الحديثة المتعلقة بالتطور التكنولوجي في الجامعات، وتطوير وتحسين الخدمات بما يحقق رضا الطلاب ويسهل الأداء على العاملين في الجامعة، كما تأتي أهميتها كونها من الدراسات القليلة والنادرة التي تطرقت للموضوع في الجامعات السوري. كما تكمن الأهمية العملية للدراسة بكونها تسعى لقياس وتوضيح واقع التحول الرقمي في الجامعة وأثره على رضا الطلاب، كما تأتي أهميتها العملية من خلال النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم في تسريع عملية التحول الرقمي في الجامعة في حال الأخذ بها.

6- فرضيات الدراسة:

يمكن وضع الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويتمحور عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة الموظف الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحويل العمليات الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنماذج الاعمال الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

7- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والذي يعد من المناهج المناسبة لإعطاء صورة واضحة لمشكلة الدراسة، إضافة إلى مساعدته في فهم الدراسة من خلال توضيح العلاقة بين متغيراتها وشرحها. وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تصميم الاستبيان وتوزيعه على الطلاب.

7-1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، وكون المجتمع محدد وغير متجانس فقد تم الاعتماد على العينة الطبقية. حيث بلغ عدد طلاب الدراسات العليا في عام 2021 في جامعة تشرين حسب بيانات مديرية الإحصاء في الجامعة 4210 طالب دراسات عليا (3831 ماجستير، 378 دكتوراه) وقد شمل التوزيع 6 كليات ومعاهد في جامعة تشرين من أصل 18 كلية تتضمن برامج الماجستير و12 كلية تتضمن برامج الدكتوراه) تم التوزيع في الكليات التي تتضمن برامج الماجستير والدكتوراه) وهي (الاقتصاد، هندسة المعلوماتية، قسم علم الاجتماع، الهندسة المدنية، كلية العلوم، كلية التربية). بواقع 400 استبانة وتم استرجاع 395 استبانة من الاستمارات الموزعة وتم رفض 20 استبانة بسبب نقص الاجابات وبالتالي العدد النهائي الخاضع للتحليل بلغ 375.

7-2 أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة على شكل ثلاثة أجزاء، حيث تضمن الجزء الاول المعلومات الديموغرافيا لأفراد عينة الدراسة المرتبطة بالموضوع (الجنس، العمر، الدراسة)، وتضمن الجزء الثاني على أبعاد متغير التحول الرقمي المستقل وهي (تجربة العميل الرقمية، تجربة الموظف الرقمية، تحويل الأعمال الرقمية، نماذج الاعمال الرقمية)، وتضمن الجزء الثالث

على الأسئلة المتعلقة بقياس رضا العملاء، وتم تصميم فقرات الاستبيان بناء على نموذج ليكرت الخماسي..

7-3 الأساليب الإحصائية:

إن أسلوب التحليل الملائم يستند على نوع البيانات المطلوب تحليلها بشكل رئيس، وتم استخدام

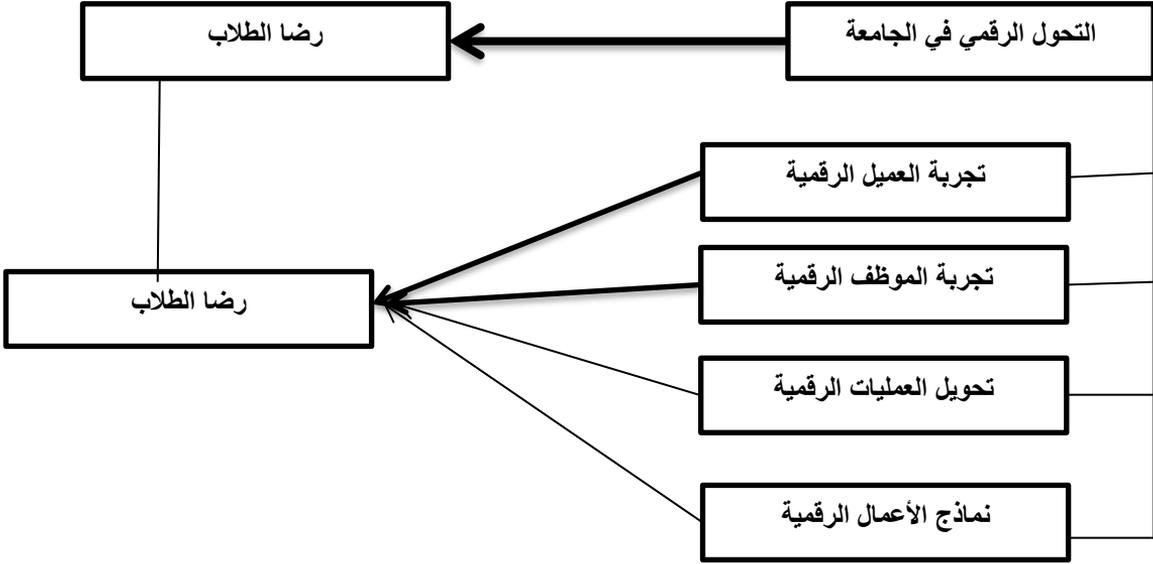
الحزمة الإحصائية (SPSS) ونمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على المربعات الصغرى الجزئية، وتم اعتماد البرمجية الجاهزة (SMARTPLS) في تحليل البيانات المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات. حيث تم استخدام طرق الاختبار الآتي:

- اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة.
- اختبار t وتحليل التباين الاحادي.
- تحليل المسارات لإيجاد مستوى التأثير واختبار الفروض.

7-4 حدود الدراسة:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة بطلاب جامعة تشرين، كما تمثلت الحدود الزمانية بعام 2022، وهو العام الذي تم به تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة من الطلاب في الجامعة. وقد اقتصرت حدود الدراسة على متغيري التحول الرقمي والرضا.

5-7 نموذج الدراسة:



الشكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (Shsi,T 2021)

القسم النظري:

أولاً: مفهوم التحول الرقمي في الجامعات:

يقصد بالتحول الرقمي للجامعات انتقال كافة الأعمال من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الرقمي، بما في ذلك جزء أو كل طرائق التدريس المتبعة في الجامعات، فعملية التحول الرقمي تركز على الخدمات التعليمية بالشكل الكلي التي يرغب الطالب في الحصول عليها من قبل إدارة الجامعة، وتشمل على التحول الرقمي في التعلم والتعليم، والتحول الرقمي في العمل الإداري بكافة جوانبه.

كما يعرف التحول الرقمي بأنه: عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من منتجات وخدمات وتوفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات (Ismail etal,2017)

ويعرف التحول الرقمي في الجامعات بأنه: عملية التغيير التكنولوجية والثقافية التي تحتاجها الجامعة للانتقال من العمل بشكله التقليدي، إلى العمل بشكله الإلكتروني، مع الحصول على رضا الطلاب باعتبارهم عملائها الحاليين والمستقبليين. (Morgan,2013)

فالتحول الرقمي عملية معقدة تتطلب التزام جميع موارد الجامعة بتطبيق التقنيات الرقمية في جميع أبحاثها، خاصة في عمليات التشغيل، والتدريس، والخدمات الطلابية، كما إنه عملية تطوير ثقافي وتقني وتنظيمي معقدة تقوم بها الجامعات من خلال الانتقال بمفهوم العمل من شكله التقليدي إلى شكله الإلكتروني. (Sandkuhl etal ,2017)

ثانياً: أهمية التحول الرقمي في الجامعات:

لقد أصبح التحول الرقمي اتجاهاً معاصراً في الجامعات، وقد أصبح ضرورة في العمل، فمعظم الجامعات حول العالم بدأت في عملية التحول الرقمي منذ عقود مضت واليوم تحصد نتائج إيجابية في العملية التعليمية، وفي رضا عملائها، عن العملية التدريسية وعن الخدمات الأخرى المرتبطة بالتسجيل والدفع والامتحانات.. الخ. لذلك أن التحول الرقمي ضروري ودوره هام في تحسين كفاءة علم الجامعات والخدمات المقدمة.

وتأتي أهميته من خلال حاجة الجامعات إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للطلاب. (Victoria etal,2020)

يساعد التحول الرقمي في حل المشاكل البشرية الكثيرة في الجامعات، فنتيجة لزيادة عدد الطلاب والنتائج لا بد من الوقوع في العديد من الأخطاء، ويأتي دور التحول الرقمي في التقليل من تلك الأخطاء وبالتالي الحصول على نتائج مرضية بالنسبة للطلاب وإدارة الجامعة. كما ترجع أهمية التحول الرقمي في الجامعات إلى تنوع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية مثل خدمات التسجيل الإلكتروني، والتسديد والحوصل على النتائج الإلكترونية.. الخ، كما يساهم التحول الرقمي في رفع القدرة التنافسية للجامعات. (Nordin,2016).

تتصف عملية التحول الرقمي في جامعة تشرين بكونها محدودة، فما زالت عملية التعليم تعتمد على الأساليب التقليدية من جهة، إضافة إلى أن العمل الإداري يتصف بالروتين،

وطرق الدفع كذلك، في حين أنه يتم الإعلان عن بعض نتائج المواد للطلبة بالطرق الالكترونية، وهذا يتطلب توفر قناعة وإمكانات مادية وكوادر بشرية وتقنيات مناسبة للتحويل إلى الرقمنة في جامعة تشرين.

رابعاً: عناصر ومكونات التحول الرقمي في المصارف:

تنوعت عناصر ومكونات التحول الرقمي الجامعات ويمكن تحديدها بالاعتماد على دراسة (Shsi,T 2021) بالآتي:

- **تجربة العميل الرقمية:** ويقصد بالعميل الطلاب في الجامعات، فهم من يقوموا بشراء الخدمات التعليمية بأشكالها المختلفة، ومن المهم قياس تجربة العميل الرقمية في الجامعة لبيان درجة رضاه عن الخدمات المقدمة التي تهتم الطالب، وتتضمن الخدمات التعليمية والتدريسية، إضافة إلى خدمات الدفع، وخدمات التسجيل، وخدمات النتائج، وخدمات التسهيلات، والسكن... الخ، أي كافة الخدمات التعليمية التي يتم استخدام طرق التعامل التقليدية أو الالكترونية بها في الجامعة. (Nawaz etal,2011)
- **تجربة الموظف الرقمية:** وتعني درجة معرفة العاملين في الجامعة للتعامل مع التقنيات المستخدمة من قبل الجامعة، وتشمل على أعضاء الهيئة التدريسية والفنية، والموظفين الإداريين والفنيين في الجامعة، وهنا يجب أن يكون العامل بالجامعة ملم بالتقنيات الحديثة التي تستخدمها الجامعة أو التي ترغب في استخدامها في المستقبل، كما يجب قياس درجة رضا الطلاب عن طرق تقديم تلك الخدمات من الكوادر الموجودة بالجامعة بشكل دائم لمعرفة أماكن الخطأ وتصحيحها. (Suleiman,2020)
- **تحويل العمليات الرقمية:** وتركز على تنمية وتعزيز التحول الرقمي للعمل في الجامعة، ودرجة توفر البنية التحتية اللازمة لعملية التحول الرقمي بالجامعة، و البنية التحتية التقنية تعد من أهم عوامل التحول الرقمي ، ويمكن تحديد أهم متطلبات البنية التحتية الرقمية في الجامعات بالآتي:
 - وجود بنية اتصالات وانترنت متطورة في الجامعة.

- وجود التجهيزات اللازمة والبرمجيات في الجامعة.
- توفر القوانين والانظمة الضابطة للعمليات الرقمية.
- توفر الكوادر القادرة على القيام بالتحول الرقمي. (Sreejesh,2016)

■ **نماذج الأعمال الرقمية:** وذلك من خلال تحفيز الجامعات على التعامل الرقمي والابتعاد عن طرق التعامل التقليدية، إضافة إلى اعتماد الحكومات على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات الأنشطة الاقتصادية. واختراع نماذج أعمال رقمية وتحديث الذكاء الاقتصادي والتجاري. ويقصد بها طرق ونماذج الأعمال الرقمية التي تعتمد مع الهيكلية التنظيمية للجامعات والتي تختلف عن المصارف أو الشركات الصناعية، أو شركات الخدمات الأخرى. (Luiz,2020)

خامساً: مفهوم وأهمية رضا العملاء في الجامعات:

ان التغير الحاصل في العالم يؤدي إلى تغير في سلوك الطلاب ومواقفهم من الجامعات التي لا تعتمد على التحول الرقمي في طرح منتجاتها التعليمية وغير التعليمية، ويعتبر رضا العميل أحد أهم العوامل في قياس مدى قدرة الجامعة لتحقيق متطلبات الطالب والوصول إلى توقعاته عن جودة الخدمة المقدمة. إن الوصول إلى توقعات الطالب من شأنه أن يزيد نسبة الرضا لديه على الخدمات التعليمية المقدمة، حيث يعتبر جزءاً أساسياً في زيادة اخلاصهم وولائهم وبالتالي الاستمرار في الدراسات العليا أو نصح اخرين في التسجيل بالجامعة. وللحصول على ولاء العميل لا بد في البداية الحصول على رضاه. لأنه عند الفشل في تحقيق رضا العملاء ستخسر الجامعة ثقتهم مما يؤدي إلى تركها والبحث عن غيرها. (Saleem,2011)

ويعرف رضا العميل بالجامعات بأنه " درجة اقتناع الطالب في تحقيق متطلباته التعليمية والخدمية. (Wahbah, 2002)

رضا العملاء قد يتباين ويرتبط بأبعاد مختلفة لتجارب مقدمي الخدمة أو المنتج المتعددة. يمكن الحصول على رضا العملاء إذا كان أداء المنتج أو الخدمة مكافئ لتوقعاته أما إذا كان هذا الأداء أدنى من التوقعات لن يصل إلى هذا الرضا. إن الهدف النهائي لجودة الخدمة التعليمية هي إرضاء العميل، ويتعلق الرضا بإدراك العميل للأداء التعليمي الذي

يلتقي أو يفوق توقعاته، في حين ينخفض الرضا بحال انخفاض المدركات عن التوقعات. (Ndubisi,2006)

سادساً: طرق قياس رضا العملاء في الجامعات:

الرضا: هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما.

ويمكن تقسيم درجات الرضا في القطاع المصرفي إلى الآتي:

- الأداء < المتوقع، فالنتيجة سعادة العميل والارتباط الوثيق والولاء للمصرف.
- الأداء = المتوقع، فالنتيجة الرضا عن الخدمات المقدمة والتعامل مع المصرف وعدم الولاء المطلق في حال وجود مصارف تقدم خدمات أفضل.
- الأداء > المتوقع، فالنتيجة الاستياء والبحث عن بديل آخر.

عادة ما يقاس رضا العملاء بالفرق بين التوقعات والمدركات او عن طريق استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس درجة رضاهم وللاهم للمصرف. (Asaad etal,2016)

سابعاً: العلاقة بين التحول الرقمي ورضا العملاء في الجامعات.

تؤكد العديد من الدراسات المتعلقة بقطاع الخدمات (التعليم، الصحة، المصارف، الاتصالات..الخ) على وجود علاقة قوية بين التحول الرقمي في الشركات والجامعات والمنظمات وبين رضا العملاء، ويمكن تحديد ذلك بالآتي: (Shallmo etal,2017)

- ارتفاع جودة الخدمات المقدمة في الجامعات بالاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة.
- انخفاض في معدلات الخطأ في الأعمال الإدارية وبشكل خاص فيما يتعلق بالنتائج.
- زيادة درجة الثقة والاعتمادية من قبل الطلاب بالكوادر التعليمية والإدارية بالجامعات.
- سهولة التواصل والاتصال بين الطالب ومختلف إدارات الجامعات، مما يسهل في حل المشاكل والحصول على الخدمات.

- المرونة والسرعة في تقديم الخدمات من قبل الجامعة مما يؤثر في رضا الطلاب.
 - ارتفاع معدلات الاستجابة من قبل الكوادر في الجامعة لاستفسارات الطلاب التعليمية والإدارية مما يؤثر على رضاهم بشكل كبير.
- أصبح موضوع رضا العملاء أحد أهم المواضيع التي تشغل الجامعات، ونظراً للتطور الرقمي الحاصل يواجه المجتمع تحول غير مسبوق من الصناعة باتجاه الرقمية. ويميل جيل جديد من العملاء ترعرع على استخدام الإنترنت باتجاه التطور التكنولوجي. إن التكنولوجيا الرقمية قد تطورت بشكل كبير من خلال لعب دور رئيسي في تحسين معايير تسليم الخدمة في قطاع التعليم. كما إن أيام الوقوف بطوابير لأوقات طويلة بانتظار دفع أقساط التسجيل، والحصول على الخدمات قد ولى. فالיום يستطيع العملاء القيام بذلك باستخدام بطاقات الصرافات أو عبر الإنترنت وهم في المنزل. كل ذلك من أجل كسب رضا العميل التي هي أولوية لأي جامعة لكسب عملائه والحفاظ عليهم دون خسارتهم. إذاً العلاقة ما بين التحول الرقمي ورضا العملاء هي علاقة ترابطية تنصب في مصلحة الجامعة للحفاظ على عملائها. (Abolhassan,2017,P 22)

الدراسة العملية:

للقيام باختبار صحة الفرضيات وتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج Smart PLS لنمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى وهي عبارة عن منهجية تركز على الخوارزمية لتقدير النموذج المحدد فهي تستعمل نموذجين (نموذج داخلي وآخر خارجي) في وقت واحد عند القيام بعملية التقدير. (عائشة، عتيق، ستي، و العجال، 2016) ومن أجل التأكد من مدى ملائمة نموذج الدراسة حسب برنامج Smartpls يجب إتباع ثالث خطوات أساسية:

- 1- التأكد من جودة ومطابقة نموذج القياس
- 2- التأكد من جودة النموذج الهيكلية
- 3- اختبار معنوية المسارات الهيكلية لنموذج الدراسة.

ولقياس جودة ومطابقة نموذج القياس يكون ذلك باستخدام المؤشرات التالية: معامل الفا كرونباخ والموثوقية المركبة ومتوسط التباين المفسر AVE وصدق التمايز (عطالله و بن حبيب، 2021)

أولاً: التأكد من جودة ومطابقة نموذج القياس:

للتأكد من جودة ومطابقة نموذج القياس تم حساب معامل ألفا كرونباخ ، وقيمة الموثوقية الإدراكية، وقيم متوسطات التباين المفسر لكافة متغيرات الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (2): قياس درجة الموثوقية والصدق

Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	المتغير
0.9072	0.9832	0.9794	تجربة العميل الرقمية
0.8760	0.9658	0.9526	تجربة الموظف الرقمية
0.9001	0.9783	0.9722	تجربة العمليات الرقمية
0.8902	0.9759	0.9691	نماذج الاعمال الرقمية
0.8934	0.9821	0.9861	التحول الرقمي
0.8275	0.9795	0.9761	الرضا

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart pls .

يظهر الجدول السابق أن قيمة معامل الفا كرونباخ لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.6، وقيمة الموثوقية الإدراكية لكافة متغيرات الدراسة قد تجاوزت 0.7 كما أن قيم متوسطات التباين المفسر AVE لكافة متغيرات الدراسة تفوق الحد الأدنى المطلوب وهو 0.5 وبالتالي فقد تحققت كافة مؤشرات جودة ومطابقة النموذج لأبعاد الدراسة كاملة.

ثانياً: التأكد من جودة النموذج الهيكلية

للتأكد من جودة النموذج الهيكلية يتم حساب قيم معامل الاختلاف R^2 لبيان قوة النموذج وجودته كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): تقييم جودة النموذج الهيكلي

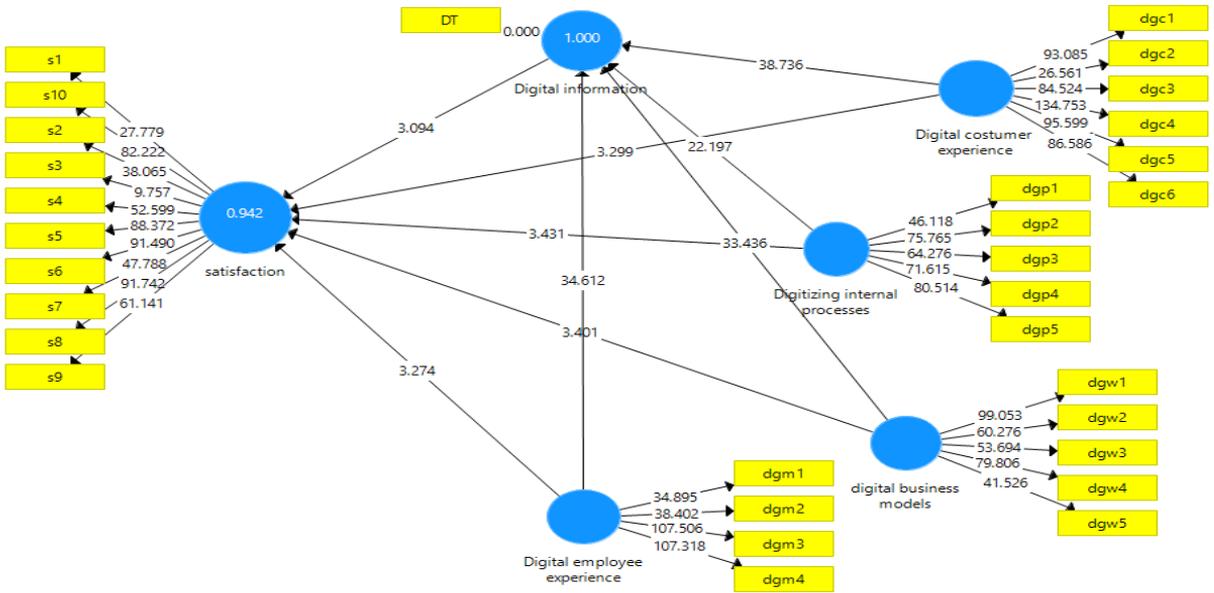
المتغير	R Square	R Square Adjusted
التحول الرقمي	0.9999	0.9999
الرضا	0.9421	0.9395

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Smart pls .

يبين الجدول رقم (3) أن قيمة R^2 لكل من التحول الرقمي ورضا العملاء مرتفعة جداً وتتجاوز قيمة 0.70 مما يدل على قوة النموذج الخاص بالدراسة وقدرته على التنبؤ بدرجة التأثير لكل من متغيرات الدراسة المستقلة في المتغير التابع.

ثالثاً: اختبار معنوية المسارات الهيكلية لنموذج الدراسة

يتميز برنامج SMARTPLS عن باقي البرامج الإحصائية الأخرى بقدرته على إظهار شكل النموذج الدراسي بالاعتماد على المسارات الهيكلية التي تربط بين متغيرات الدراسة، والتي توضح المتغير المستقل بأبعاده وأسئلته، إضافة للمتغير التابع، والعلاقات بين المتغيرات بناء على نموذج الدراسة الأساسي والفرضيات كما في الشكل الآتي:



الشكل (2) المخطط الشبكي للمتغيرات

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Smart pls .

يوضح الشكل وجود المتغيرات الكامنة المشكلة للدراسة والتي تمثل كل من (تجربة العميل الرقمية، تجربة الموظف الرقمية، تحويل الأعمال الرقمية، نماذج الأعمال الرقمية والرضا) وما يتفرع عنها من مجموعة من الأسئلة التي تم طرحها من خلال الاستبيان. وعلاقة كل متغير مع المتغيرات الأخرى بناء على طريقة تصميم النموذج الأساسي واختبار الفرضيات.

رابعاً: اختبار الفرضيات:

وبالاستناد إلى الشكل السابق من نموذج الدراسة يمكن تحليل واختبار الفرضيات كالاتي:

الجدول (4) العلاقة بين متغيرات الدراسة

P Values	T Statistics	Standard Deviation	Sample Mean	Original Sample	العلاقة بين المتغيرات
0.0065	2.7341	3.4400	9.4236	9.4505	التحول الرقمي والرضا
0.0037	2.9139	0.9515	2.8048	2.7725	تجربة العميل الرقمية والرضا
0.0038	2.9071	0.8507	2.4983	2.4730	تجربة الموظف الرقمية والرضا
0.0025	3.0327	0.8378	2.5268	2.5408	تحويل العمليات الرقمية والرضا
0.0027	3.0185	0.9010	2.6980	2.7196	نماذج الأعمال الرقمية و الرضا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Smart pls .

يبين جدول اختبار الفرضيات السابق والشكل السابق ايضاً قبول أو رفض الفرضيات على الشكل الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

من الجدول (4) السابق نلاحظ بما يتعلق بتأثير التحويل الرقمي على رضا العملاء كان تأثيره قد بلغ 9.4505 ، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 9.4236، وقيمة $T=2.7341$ ، كما إن قيمة $P=0.0065 < \alpha=0.05$ وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويمكننا القول أن التحويل الرقمي في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

من الجدول (4) السابق نلاحظ بما يتعلق بتأثير تجربة العميل الرقمية على رضا العملاء كان تأثيره قد بلغ 2.7725 ، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 2.8048، وقيمة $T=2.9139$ ، كما إن قيمة $P=0.0037 < \alpha=0.05$ وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويمكننا القول أن تجربة العميل الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة الموظف الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

من الجدول (4) السابق نلاحظ بما يتعلق بتأثير تجربة الموظف الرقمية على رضا العملاء كان تأثيره قد بلغ 2.4730 ، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 2.4983، وقيمة $T=2.9071$ ، كما إن قيمة $P=0.0025 < \alpha=0.05$ وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة الموظف الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويمكننا القول أن تجربة الموظف الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحويل العمليات الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

من الجدول (4) السابق نلاحظ بما يتعلق بتأثير تحويل العمليات الرقمية على رضا العملاء كان تأثيره قد بلغ 2.5408 ، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 2.5268، وقيمة $T=3.0327$ ، كما إن قيمة $P=0.0038 < \alpha=0.05$ وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحويل العمليات الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويمكننا القول أن تحويل العمليات الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنماذج الاعمال الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين.

من الجدول (4) السابق نلاحظ بما يتعلق بتأثير نماذج الاعمال الرقمية على رضا العملاء كان تأثيره قد بلغ 2.7196 ، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 2.6980، وقيمة $T=3.0185$ ، كما إن قيمة $P=0.0027 < \alpha=0.05$ وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنماذج الاعمال الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. ويمكننا القول أن نماذج الأعمال الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- الوصول لتحقيق حالة رضا الطلاب على التحول الرقمي في جامعة تشرين، هو أمر يحتاج لمتابعة وتراكم معرفي خصوصاً في المجال التقني، من خلال ابعاد التحول الرقمي المرتبطة بسعادة العميل وتحقيق أهدافه ومتطلباته في تعاملاته المالية.
- أن قيمة R^2 لكل من التحول الرقمي ورضا العملاء مرتفعة جداً وتتجاوز قيمة 0.70 مما يدل على قوة النموذج الخاص بالدراسة وقدرته على التنبؤ بدرجة التأثير لكل من متغيرات الدراسة المستقلة في المتغير التابع.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطلاب في جامعة تشرين. كما أن التحول الرقمي في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. كما أن تجربة العميل الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة الموظف الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. كما أن تجربة الموظف الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحويل العمليات الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. كما أن تحويل العمليات الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنماذج الاعمال الرقمية في رضا الطلاب في جامعة تشرين. كما أن نماذج الأعمال الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً على رضا الطلاب فيها.

التوصيات:

- تبني مفهوم التحول الرقمي من قبل إدارة الجامعة والتعريف به وبأهميته بالنسبة للجامعة والطلب، والقيام بالمؤتمرات والورش التعريفية التي توضح أهمية التحول الرقمي ومزاياه.
- ضرورة زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي في جامعة تشرين وذلك لما للتحول الرقمي والخدمات الرقمية من أهمية تذكر على رضا الطلاب، وهنا لا بد من التركيز على معرفة رغبة الطلاب بالخدمات التعليمية الرقمية الواجب تواجدها بالجامعة والعمل على توفيرها.
- زيادة الدورات التدريبية للعاملين بالجامعة على التعامل بشكل احترافي مع التحول الرقمي، والعمل على استقطاب مبدعين في هذا المجال قادرين على طرح منتجات رقمية متميزة ترفع من سوية رضا الطلاب.
- القيام بقياس رضا الطلاب بشكل دائم عن الخدمات التعليمية الرقمية المقدمة، والعمل على رفع جودتها وتنويعها بما يخدم مصلحة الجامعة والطلاب.
- تنويع الخدمات الرقمية والأعمال الرقمية المقدمة في الجامعة، والاستفادة من تجارب الجامعات العالمية في نفس المجال.
- تأمين الاحتياجات المالية اللازمة لعملية التحول الرقمي، والتميز بين تدريب العاملين، وأعضاء الهيئة التدريسية.

المراجع:

- Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). *Digital business transformation and strategy: What do we know so far?* Retrieved from https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017NovPaper_Mariam.pdf
- Morgan, John (2013): Universities Challenged.. The Impact of Digital Technology on Teaching and Learning, A position paper commissioned and published by Universitas 21, the leading global network of research universities for the 21st century, September.
- Sandkuhl, Kurt and Lehmann, Holger (2017). Digital Transformation in Higher Education – The Role of Enterprise Architectures and Portals, Digital Enterprise. Computing 2017 Lecture Notes in Informatics (LNI), Gesellschaft für Informatik, Bonn 2017.P44-50.
- Victoria, Carla Guzmán-Ortiz, Nohelia Gabriela Navarro-Acostaa, Wilmer Florez-Garciaa and Wagner Vicente-Ramosa (2020) " Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru" International Journal of Data and Network Science (4) 337-346 www.GrowingScience.com/ijds
- Nordin, Mohamad Sahari...et al(2016): Psychometric Properties of a Digital Citizenship Questionnaire, International Education Studies, Vol. 9, No. 3, pp71-80.
- Sreejesh, S., Anusree, M. R., & Mitra, A. (2016). Effect of information content and form on customers' attitude and transaction intention in mobile banking: Moderating role of perceived privacy concern. International Journal of Bank Marketing, 34(7), 1092–1113.
- Nawaz, A., Qureshi, Q .A., & Sattar, A. (2011). Demographic prediction of e-Learning development and use practices in HEIs of KPK, Pakistan Journal of Applied Social Sciences, 1(1), 58-69.
- Luiz, M., & Smith, A. (2000). Modelling bank customer satisfaction through mediation of attitudes towards human and

automated banking. *International Journal of Bank Marketing*, 18(3), 124–134.

- Suleiman, M. & Danmuchikwali, B. (2020). Digital Education: Opportunities, Threats, and Challenges , Being A Paper To Be Presented At Its National E-Conference On Education And Development: Post Covid-19 . 26th September . School of Education, Lovely Professional University, Phagwara. India.
- Wahbah, Z. (2002). Contemporary banking transactions. Damascus: Dar Alfikr for publication.
- Ndubisi, N. O. (2006) “Effect of gender on customer loyalty: a relationship marketing approach”, *Marketing intelligence & planning*, 24(1), pp. 48-61
- Saleem, Z., & Rashid, K. (2011). Relationship between Customer Satisfaction and Mobile Banking Adoption in Pakistan. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(6),537–544.
- Bassel Asaad ,Habeeb mahmod(2016),Measuring the quality of health service in latakia province patient (failed study of health centers in jahble city) ,*Journal of Social Economics Research*, Volume3,Issue4.
- Aisha, Aisha Atiq, Syed Ahmed Siti, and Buzayen Al-Ajal. (2016). Testing the median effect of both satisfaction and confidence in the relationship of brand identity to consumer loyalty. *Al-Bashaer Economic Journal*, Volume Five, Issue 1, p. 226.
- Hassan Atallah, and Abdul Razzaq bin Habib. (2021). Studying the direct and indirect impact of the brand's experience on customer satisfaction and trust, using Pls Smart and the importance-performance map. *Journal of the Economic Researcher*.
- Abolhassan, F. (2017) "*The Drivers of Digital Transformation*" Germany: Springer International Publishing AG Switzerland.P14-44.
- Shallmo, D., Williams, C. A., & Boardman, L. (2017) " Digital transformation and customer Satisfaction . *International Journal of Innovation Management*, 22(6,P9-12.

دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

(دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين)

د. باسل أنور أسعد¹ د. مادلين محمد جنبلاط²

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي: التعرف على مفهوم اليقظة الاستراتيجية والأبعاد الأساسية المكونة لها وفق مفهوم بورتر، بيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات، قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات التعليمية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، وقد تم تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS إصدار رقم 25. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها الآتي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة البيئية، أداء العاملين، القدرة، الكفاءة.

¹ دكتوراه في الاقتصاد، قسم الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

² دكتوراه في الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

The role of strategic vigilance in improving the quality of educational services(A field study at the Faculty of Economics at Tishreen University)

Bassel Anwar asaad³
Madline Mohamad Jonbolat⁴

Abstract:

The study aimed to achieve the following: Identifying the concept of strategic vigilance and the basic dimensions of its components according to Porter's concept, clarifying the reality and concepts of the quality of educational services in universities, measuring the impact of strategic vigilance on the quality of educational services. The descriptive analytical approach was relied on in the study, and a questionnaire was designed and distributed to a sample of graduate students at Tishreen University, and the data was analyzed by the SPSS(25) program. The study reached many results, the most important of which are the following: There is a statistically significant relationship between strategic vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. there is a statistically significant relationship between technological vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between competitive vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between environmental vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between commercial vigilance and the quality of educational services at Tishreen University.

Key words: strategic vigilance, competitive vigilance, technological vigilance, environmental vigilance, employee performance, ability, efficiency.

³PhD in Economics, Department of Economics and Planning, Faculty of Economics, Tishreen University.

⁴ PhD in Management, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University.

1- المقدمة:

في ظل البيئة الاقتصادية الحالية ومع تزايد حدة المنافسة من خلال تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في مختلف القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التعليم الذي بات ينظر له على أنه من أكثر المشاريع الاستثمارية ذات العائد الاقتصادي والاجتماعي. مما أدى إلى وفرة في المعلومات وتعدد مصادرها لدى المنافسين، مما دفع المؤسسات إلى تبني أساليب جديدة لعل من أبرزها اليقظة الاستراتيجية والتي بدورها تضمن لمتخذي القرار توفير المعلومة اللازمة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة والتقليل من حالة عدم التأكد.

تتضمن اليقظة الاستراتيجية العديد من الأبعاد التي تشكل في محتواها عوامل نجاح وتميز أي منظمة حول العالم، وباتت الدراسات تهتم بشكل كبير في اليقظة الاستراتيجية وأبعادها المتنوعة، كما تركز الكثير من الأبحاث على الربط بين اليقظة الاستراتيجية وغيرها من المتغيرات التي تبين أثرها على العمل الإداري في المنظمات.

بما أن لليقظة الاستراتيجية من أهمية كبيرة في البيئة الداخلية لعمل الجامعات ركز البحث الحالي على الربط بين متغيري اليقظة الاستراتيجية، مع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، بهدف بيان أثر تبني جامعة تشرين لمفاهيم وأبعاد اليقظة الاستراتيجية وأثرها على تطور جودة الخدمات فيها من وجهة نظر عينة الدراسة المختارة وهي طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة.

2- الدراسات السابقة:

دراسة (الفوال، 2014) بعنوان: (آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال)

عن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق)

البحث إلى استقصاء آراء الطلاب بالجودة وفقاً للمحاور الأربعة الآتية: محور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، محور طرائق التعليم والأساتذة المشرفين والطلاب، محور الإدارة الجامعية والخدمات الجامعية المتوافرة، محور الجانب الاقتصادي. النتائج التي توصلت لها الدراسة: إعطاء الطلاب درجة جيد لمحور طرائق التعليم والأساتذة والطلبة. إعطاء الطلاب درجة مقبول لمحور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة. إعطاء الطلاب درجة ضعيف لمحور الإدارة و الجانب الاقتصادي، الجودة بشكل عام كانت مقبولة في

مركز التعليم المفتوح، أعطت الإناث مستوى جودة أعلى من الذكور، وجد ارتباط بين عمر الطالب ومستوى الجودة المعطى في محور الكتاب الجامعي والوسائط التدريسية. ضرورة تطبيق نظام جودة عالمي في مركز التعليم المفتوح لرفع سوية التعليم.

دراسة(درقالي، سهام، 2016) بعنوان: دور اليقظة الاستراتيجية في تفعيل جودة المشروع- دراسة ميدانية في مشروع القطب الجامعي.

هدفت الدراسة: إلى توضيح مفاهيم اليقظة الاستراتيجية في الجامعات، وبيان دور اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الجامعية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تم توزيع استبانة على عينة من العاملين في الجامعات، وتم إدخال البيانات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS، وقد كانت النتائج كالآتي: يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الجامعية، يوجد أثر للتكنولوجية في جودة الخدمات الجامعية، يوجد أثر لليقظة التجارية في جودة الخدمات الجامعية.

J. Michalska-Ćwiek,2015): (The quality management system in education – implementation and certification)

(نظام إدارة الجودة في التعليم -التطبيق والتأكيد)

هدفت الدراسة: إلى إيجاد الطرق المناسبة لمساعدة الجامعات في تطبيق مدخل إدارة الجودة مما سيؤثر إيجاباً على مخرجاتها وعلى تطوير العملية التعليمية، كما ركزت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجامعات لنظام الأيزو 9001. و تأتي أهمية هذه الدراسة كونها ركزت على كل عنصر من عناصر نظام إدارة الجودة المفروض تطبيقه بالعملية التعليمية. وقد شمل نموذج الجودة المطبق على أربعة مقاييس للجودة وهي (المواد والتجهيزات، العنصر البشري، العمليات، النتائج) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج الهامة منها: ضرورة تدريب الإداريين والعاملين في الجامعات. البدء بعملية تطوير النظم والعمليات الداخلية في الجامعات. تحسين مستوى ووظائف الجامعات والكوادر الموجودة. ضرورة حل المشاكل بسرعة وفاعلية، العمل قدر الإمكان على تجنب الأخطاء. اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتركيزها على جودة الخدمات التعليمية، وتتشابه مع دراسة درقالي 2016 بالتركيز على اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية، في حين تختلف الدراسة الحالية عن

الدراسات السابقة باختلاف مجتمع الدراسة وبتكيزها على 4 أبعاد لليقظة الاستراتيجية وليس 3 أبعاد فقط.

3- مشكلة الدراسة:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية أولية على عينة مكونة من 15 من طلاب كلية الاقتصاد بجامعة تشرين بغية تكوين رؤية حول موضوع الدراسة، وقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة حول المفاهيم الآتي:

- جودة الخدمات التعليمية المتوفرة في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين.
- وضع الخدمات التكنولوجية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين.
- استراتيجيات الجامعة في تطوير التعليم ودرجة معرفة الطلاب بها.
- إمكانية الجامعة على التنافس مع الجامعات المحلية والخارجية.

و قد تبين للباحث من خلال الإجابات الآتي:

- وجود رضا متوسط عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين.
- تعاني كلية الاقتصاد من غياب العديد من الخدمات التكنولوجية.
- لا يوجد معرفة واضحة لدى الطلبة بأهداف الجامعة واستراتيجيتها في تطوير التعليم.
- إمكانيات الجامعة المحلية على التنافس جيدة، في حين إمكانياتها الخارجية محدودة.

من الدراسات السابقة والمرجعيات المرتبطة بالموضوع يمكن تحديد المشكلة الرئيسية للدراسة بالتساؤل الآتي: هل يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وينبثق عنها الإشكاليات الفرعية الآتية:

- هل يوجد أثر لليقظة التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين
- هل يوجد أثر لليقظة التنافسية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين
- هل يوجد أثر لليقظة البيئية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين

■ هل يوجد أثر لليقظة التجارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين

4- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الآتي:

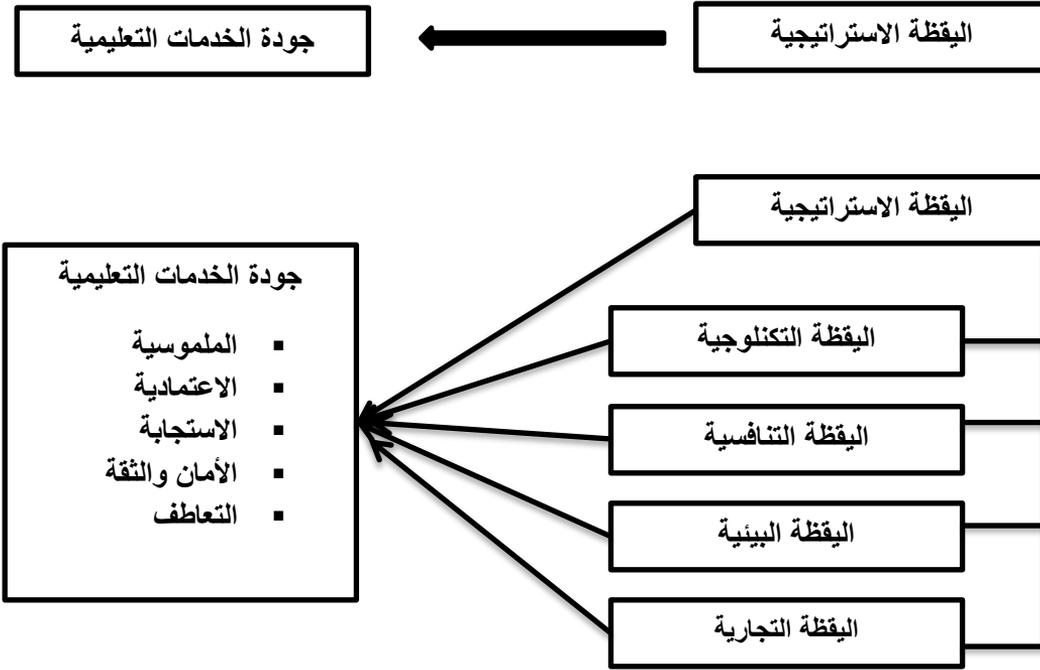
- التعرف على مفهوم اليقظة الاستراتيجية والأبعاد الأساسية المكونة لها.
- بيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات.
- قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات التعليمية.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم واقع الخدمات التعليمية بالاعتماد على أبعاد اليقظة الاستراتيجية في الجامعة.

5- أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة من الجانب العلمي، كونها من الدراسات القليلة التي ركزت على الربط ما بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في الجامعات، وتكاد تكون من الدراسات النادرة التي تناولت المتغيرين في الجامعات السورية. كما تكمن الأهمية العملية للدراسة من خلال تركيزها على الجامعات الحكومية السورية وبيان طريق قياس مكونات اليقظة الاستراتيجية وكيفية تأثيرها في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الجامعة، ومن الممكن أن تصل الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي ستساهم في تطوير واقع العمل ضمن الجامعات السورية في حال الأخذ بها.

6- نموذج وفرضيات الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة الموضح في الشكل (1) بناء على متغيرات الدراسة والدراسات الأدبية والمرجعية المتعلقة بالموضوع، ليتضمن أثر اليقظة الاستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، والشكل الآتي يوضح نموذج الدراسة:



الشكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثين

وبناء على النموذج السابق تم وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة للدراسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

7- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والذي يعد من المناهج المناسبة لإعطاء صورة واضحة لمشكلة الدراس، إضافة إلى مساعدته في فهم الدراسة من خلال توضيح العلاقة بين متغيراتها وشرحها.

7-1 أداة الدراسة: تم تصميم أداة الدراسة على شكل ثلاثة أجزاء، حيث تضمن الجزء الأول المعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة المرتبطة بالموضوع (الجنس، العمر، المستوى الدراسي)، وتضمن الجزء الثاني على أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، واليقظة التجارية)، وتضمن الجزء الثالث على أبعاد جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).

7-2 الأساليب الإحصائية: إن أسلوب التحليل الملائم يستند على نوع البيانات المطلوب تحليلها بشكل رئيس، وتم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS,25)، في تحليل البيانات المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات. حيث تم استخدام طرق الاختبار الآتية: اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة. تحليل أثر العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

7-3 حدود الدراسة: وهي الحدود المكانية للدراسة بجامعة تشرين ممثلة بطلاب كلية الاقتصاد، في حين كانت الحدود الزمانية بعام 2022 وهو عام إنجاز البحث وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة. وقد اقتصر حدود الدراسة على متغيري اليقظة الاستراتيجية، وجودة الخدمات التعليمية.

7-4 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بطلاب الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، تم أخذ عينة طبقية كون المجتمع محدد (عدد الطلاب معلوم في أقسام كلية الاقتصاد) وكون

المجتمع غير متجانس (يوجد اختلاف بالبرامج الأكاديمية بين الأقسام في كلية الاقتصاد فلكل قسم برامجه الخاصة عن الآخر) وقد قسمت العينة إلى عدة طبقات حسب الأقسام(الإدارة، الاحصاء، المحاسبة، الاقتصاد والتخطيط، العلوم المالية والمصرفية)، وقد وزعت الاستمارة على عينة مؤلفة من 136 طالب دراسات عليا في كلية الاقتصاد، أي بنسبة 27.3% من المجتمع المدروس.

الجانب النظري:

أولاً: ماهية اليقظة واليقظة الاستراتيجية:

يعد مصطلح اليقظة من المفاهيم الحديثة المنشأة في العلوم الإدارية، ظهر ونشأ في الأوساط التي تعنى بالمعلومة وأهميتها في علوم الإدارة، ويرتبط مفهوم اليقظة الاستراتيجية بمفهومي المعلومات التكنولوجية والمنافسة بشكل أساسي وتوسع فيما بعد ليشمل أبعاد عدة منها اليقظة الاستراتيجية، والقانونية، والتجارية، والبيئية...الخ. (Wheelen etal,2015)

تعرف اليقظة الاستراتيجية بأنها: عملية مستمرة تؤدي إلى الجمع المخصص والمتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقاً لغرض أو أكثر من أغراض المستخدمين باستخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمعَة". (Barney etal,2006) وتعرف كذلك بأنها: العملية الجماعية المستمرة التي تقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة تطوعية فينتبعون ويتعقبون ومن ثم يستخدمون المعلومات المتوقعة التي تخص التغيرات التي من المحتمل أن تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة. (Samo etal,2019) ينظر لليقظة الاستراتيجية على أنها عملية مستمرة تؤدي إلى الانتقاء المخصص غير المتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقاً لغرض أو أكثر من غرض عن طريق استخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمعَة. (Cavusgil,2007)

تعطي اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة القدرة على التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب مع أكبر قدر من الفعالية، وأقل قدر ممكن من الوسائل مساهمة في تحقيق وتحسين تنافسيتها الدائمة. "حيث أن حدة المنافسة تزداد يوم بعد يوم في قطاع التعليم كما أصبحت تعد السلوك الوحيد للمنافسين وهذا ما أوضحه نموذج بورتر وعليه فإن المؤسسة بحاجة لتحديد

وتعريف واضح لمختلف الخصائص التي تتميز بها تلك المعلمات لتستطيع فيما بعد تحديد أفضل الاستراتيجيات التي يجب تبنيها. (Savescu,2017)

ثانياً: ميزات اليقظة الاستراتيجية:

يمكن حصر أهم خصائص اليقظة الاستراتيجية بالآتي: (Lecturer,2018)
(Savescu,2017)

- الأبعاد الاستراتيجية: تساعد اليقظة الاستراتيجية في عملية اتخاذ القرار، حيث تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة، لذا تتركز على طرق ونماذج جديدة من أجل المساعدة في وضع الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الصحيحة التي تؤثر على وضع المنظمة ومناقشتها بالأسواق.
- الرؤية التطوعية: تعد اليقظة الاستراتيجية عملاً ذو طابع إيجابي له فوائد وانعكاسات متعددة على المنظمات في حال تطبيقه بالشكل السليم، حيث تتركز على الانتباه وملاحظة المعلومات الجديدة وكيفية الاستفادة منه بالشكل الأنسب.
- خصائص الذكاء الجماعي: تعتمد اليقظة الاستراتيجية على عامل الذكاء الجماعي، حيث تعتمد على العمل بروح الفريق وذلك بهدف مشاركة الأفكار بين الأفراد والوصول للقرارات السليمة.
- دور المحيط: تركز اليقظة الاستراتيجية على المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة، وعلى جمع البيانات المتعلقة بها وتحليلها جماعياً، حيث تتعدد المؤثرات الداخلية والخارجية وتتشابك في عمل المنظمات.
- حالة الإبداع: ترتبط اليقظة الاستراتيجية بالإبداع والموهبة بشكل كبير، حيث يوجد الموهوبين والمبدعين طرق وأساليب متنوعة تواجه المشكلات، ويعملون على حلها بسرعة وتميز.
- طرق التنبؤ والتوقع: تركز اليقظة الاستراتيجية على دراسة وتحليل البيانات والاستخدام الأمثل لها، والتركيز على استخدام نماذج حديثة في التنبؤ للمستقبل بناء على المعطيات الموجودة.

ثالثاً: مكونات اليقظة الاستراتيجية:

تعددت أبعاد اليقظة الاستراتيجية وبالاعتماد على أبعاد بورتر يمكن تحديد الأبعاد الرئيسية الأربع الآتية:

■ **اليقظة التكنولوجية:** إن الهدف من اليقظة التكنولوجية هو مراقبة المحيط التكنولوجي والتقني لمواكبة تطوراته، ويتجسد دورها في المؤسسة من خلال التنبؤ والكشف عن مختلف المستجدات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات أو المتوقعة في المستقبل القريب، حتى تكون المؤسسة سبّاقة في الحصول عليها قبل منافسيها وهذا ما يعزز من تنافسيتها. وتهتم بمراقبة وتحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي والتأثيرات الحاضرة والمستقبلية، من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير لذا فهي اليقظة التي تركزها المؤسسة بصفة خاصة لتطور التكنولوجيات بها. (Augusty,2006)

■ **اليقظة التنافسية:** هي النشاط الذي من خلاله تتعرف المؤسسة على منافسيها المحتملين والحاليين وكافة سياساتهم، وتهتم بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، تحديد المنافسين الأكثر تهديداً، ويتم ذلك من خلال جمع المعلومات التالية:

- المعلومات الكمية: تتعلق بالأداء الحالي للمنافسين، استراتيجياتهم، أهدافهم، قدراتهم، الافتراضات التي تحكم عمل وقرارات المنافسين.
- المعلومات النوعية: تتعلق بالجهود المبسوثة في ميدان البحث والتطوير، العلاقات مع الموردين، الأسواق الجديدة، التكنولوجيا الجديدة.. الخ).

(Almeida etal,2016)

تبحث اليقظة التنافسية في جمع المعلومات حول أنشطة المنافسين وتحليلها واستباق التغيرات التي تحدث في البيئة التنافسية التي تعمل فيها المؤسسة، وتحدّد المعلومات التي تحتاج المنظمة لجمعها حول المنافسين في خمس نقاط أساسية وهي:

- الكفاءات الحالية للمنافسين.
- استراتيجيات المنافسين.
- الأهداف الجديدة للمنافسين.

- قدرات المنافسين.
- الفرضيات والقرارات التي يمكن أن يلجأ إليها المنافسون. (Breznik,2018)
- **اليقظة البيئية:** يعد تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة لأن الأمر يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية، وعليه يجدر على المؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها و معالجتها و إرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومات الأساسية في عملية اليقظة. لذا فإن مجالات اليقظة وأهم أنواعها المذكورة يشكل مجملها اليقظة الاستراتيجية بصفة عامة، التي بدورها تضع المؤسسة بدائرة الحدث بالتنبؤ ومتابعة مختلف التغيرات والتطورات البيئية، التي تساعد المؤسسة على التقليل من حالة عدم التأكد البيئي . (Majid,2009)
- **اليقظة التجارية:** اليقظة التجارية أو التسويقية تختص بالبحث عن المعلومات المتعلقة بالاهتمامات الأساسية للمؤسسة المتمثلة في الزبائن والأسواق، الموردون واليد العاملة المتوفرة في سوق العمل. ومن ثم فاليقظة التجارية الهدف منها هو معرفة حاجات المستهلكين الحاليين ومتابعة تطور احتياجاتهم بقصد كسب رضاهم. ومعرفة أحوال الموردين ووضعيتهم المالية وطرحهم لمنتجات جديدة) (Bourletidis etal,2014).

رابعاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

مع زيادة الطلب على الخدمات التعليمية حول العالم، المترافق مع ازدياد عدد الجامعات العامة والخاصة، بات التركيز على جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب حاجة أساسية تركز عليها الجامعات لضمان استمرار تدفق الطلاب إليها. تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها: خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية.

وينظر لجودة الخدمات التعليمية على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة. والفرق بين توقعات الطلاب للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. ومن ثم إذا كانت الجودة المدركة (التي تم الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فإن

المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضيين عن الخدمة (عاشور، 2001).

خامساً: أبعاد جودة الخدمات التعليمية :

1- **الاستجابة:** وتعني قدرة مقدم الخدمة في الجامعات وسرعة استجابته بالرد على طلبات

الطلاب واستفساراتهم . فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الطالب وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات التعليمية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للطلاب عند احتياجهم لها. (ذياب، 2012)

2- **الملموسية :** تشير إلى مظهر التسهيلات الجامعية والمعدات المادية والبشرية ومواد

ومعدات الاتصال إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك. (ذياب، 2012)

3- **الاعتمادية:** فهي عبارة عن قدرة الجامعة في تقديم خدمات تلبية رغبات الطلبة وتقوم

بالوظيفة المطلوبة ، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات التعليمية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد .. الخ لأن المستفيد من الخدمة التعليمية، أي الطالب يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات. (Parasuraman, 2007)

4- **الأمان والثقة:** ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم

الخدمة، ويمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة التعليمية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة التعليمية على الجودة وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أعضاء الهيئة التدريسية، إداريين، وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال التعليمي مما يؤدي إلى تقديم خدمات تعليمية بجودة مطابقة. (الحسنية، 2009)

5- **التعاطف:** التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام

بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية، ويشمل هذا البعد على خصائص أخرى مثل: مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد. ومن معايير التقييم لهذا البعد الآتي: الاهتمام الشخصي بالطالب،

الإصغاء الكامل لشكاوى الطلبة، تلبية حاجات الطلبة بروح من الود واللفظ.
(نشيدة،2012)

سادساً: العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وجودة التعليم الجامعية:

اليقظة الاستراتيجية دور كبير في تطوير واقع الأعمال في الجامعات، حيث أن تفعيل مكونات اليقظة الاستراتيجية وأبعادها في الجامعات سوف يؤدي إلى نتائج إيجابية.

ويمكن تحديدها بالآتي:(Asim,2013)(Breznik,2016)

■ لليقظة التكنولوجية أثر إيجابي في زيادة جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، فكلما زاد الاعتماد على الجوانب التقنية كلما أدى ذلك لزيادة رضا الطلبة والتقليل من الجهد والوقت والتكلفة على الطالب، حيث اعتمدت الكثير من الجامعات حول العالم في تقديم حزمة كبيرة متكاملة بجودة عالية من الخدمات التعليمية لطلابها بهدف إرضائهم.

■ لليقظة التنافسية أثر إيجابي ومباشر على جودة الخدمات التعليمية، فجودة الخدمة تعد من المكونات الأساسية للميزة التنافسية للجامعات، ومن ثم لا يوجد تنافس بدون جودة مرتفعة ترضي حاجة وتوقعات الطلاب.

■ تلعب اليقظة البيئية دور في تحسين واقع جودة الخدمات التعليمية، فكلما زاد الاهتمام بالبيئة الداخلية والخارجية في الجامعة كلما زاد الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية.

■ لليقظة التجارية دور في تحسين جودة الخدمات التعليمية حيث تركز على رغبة الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمة، وتعمل على تحسين الخدمة والترويج لها.

الإطار التحليلي للدراسة:

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة: بعد تصميم الاستبانة بغية قياس متغيرات وأبعاد الدراسة والأثر بين المتغير المستقل والتابع، وللتأكد من صحة الاستبيان تم تحكيم الاستبيان من قبل عدد من المختصين في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، حيث تم دمج بعض الأسئلة وحذف أخرى قبل القيام بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة. ووزعت الاستمارة على عينة طبقية مكونة من 136 طالب دراسات عليا في كلية الاقتصاد، وقد تم إدخال هذه البيانات

إلى برنامج SPSS.25 بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كالاتي:
الجدول (1) قياس الاتساق الداخلي والثبات لأسئلة الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	45

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.25 .

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤثراته المختلفة على عينة أخرى من الطلبة في الجامعة من غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 88% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = مجموع القيم / عددها = $3 = 15/5 = 5/(1+2+3+4+5)$ وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$\text{طول الفئة} = (5-1)/5 = 0.8$$

وبناءً عليه تم اعتماد التوزيع المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1-1.8	بدرجة ضعيفة جداً	36-20
1.81-2.60	بدرجة ضعيفة	52-36.1
2.61-3.40	بدرجة متوسطة	68-52.1
3.41-4.20	بدرجة كبيرة	84-68.1
4.21-5	بدرجة كبيرة جداً	84.1-100

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال [1-1.8] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال [1.81-2.60] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال [2.61-3.40] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال [3.41-4.20] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال [4.21-5] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

ثانياً: ملائمة أنموذج الدراسة: الانحدار الخطي المتعدد للبيانات **Multi-Co-linearity**؛

تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لبيان درجة ملائمة بيانات التابع المستقل لتحليل الانحدار، حيث تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون للكشف عن مشكلة الارتباط الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة الفرعية المستقلة. (Asaad,2020)

الجدول (3) مصفوفة ارتباط بيرسون بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل

Correlations

		اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة البيئية	اليقظة التجارية
اليقظة التكنولوجية	Pearson Correlation	1	.673**	.706**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	119
اليقظة التنافسية	Pearson Correlation	.673**	1	.668**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	119
اليقظة البيئية	Pearson Correlation	.706**	.668**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	119
اليقظة التجارية	Pearson Correlation	.716**	.749**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يبين الجدول (3) السابق: مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة الفرعية المستقلة، حيث أن معظم القيم ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (0.01)، وقيمة معامل الارتباط لجميعها أقل من (0.80)، وهذا مؤشر على عدم وجود الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة. حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين القيمتين (0.749-0.778)، لذا يمكن القول أن العينة تخلو من مشكلة الارتباط المتعدد العالي.

ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على طريقة متوسط المتوسطات في تجميع البيانات، حيث تم حساب الوسط الحسابي لكل سؤال، ومن ثم لكل متغير فرعي مستقل، ومن ثم للمتغير المستقل والمتغير التابع. وقد كانت نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكافة المتغيرات كما في الجدول الآتي:

الجدول (4) البيانات الوصفية لكافة متغيرات الدراسة

الانحراف المعياري (Std)	الوسط الحسابي (Mean)	المتغير
0.591	2.883	اليقظة التكنولوجية
0.799	2.781	اليقظة التنافسية
0.775	3.011	اليقظة البيئية
0.763	2.664	اليقظة التجارية
0.657	2.835	اليقظة الاستراتيجية
0.881	3.287	الملموسية
0.784	2.981	الاعتمادية
0.615	3.214	الاستجابة
1.132	3.225	الأمان والثقة
0.779	2.847	التعاطف
0.652	3.141	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يبين الجدول (4) السابق الآتي:

إنّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية المستقلة (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة البيئية، اليقظة التجارية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم أبعاد اليقظة الاستراتيجية الأربع متوسطة ضمن جامعة تشرين. كما إنّ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)

تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع اليقظة الاستراتيجية في جامعة تشرين. إنَّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم جودة الخدمات التعليمية متوسطة ضمن جامعة تشرين. كما إنَّ المتوسط الحسابي للمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

خامساً: اختبار الفرضيات:

وللتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات، بهدف دراسة الارتباط والأثر لكل متغير مستقل في المتغير التابع، عن طريق استخدام معامل الارتباط البسيط Pearson لدراسة قوة أو متانة العلاقة بين متغيرين. وتتراوح قيمته في المجال ($1- , 1+$) ويرمز له R وتتم دراسة قيمته من ناحيتين:

- 1- الإشارة الجبرية : فإذا كانت إشارة معامل الارتباط موجبة فإن هذا يدل على علاقة طردية بين المتغيرين المدروسين أما إذا كانت إشارته سالبة فالعلاقة بينهما عكسية.
- 2- القيمة المطلقة: تعبر القيمة المطلقة لمعامل الارتباط عن قوة العلاقة بين المتغيرين ويمكن تصنيفها كما يلي:

جدول رقم (5) قيم معامل الارتباط

شدة العلاقة	قيمة معامل الارتباط
قوية جداً	$R > 0.90$
قوية	$0.90 > R > 0.80$
جيدة	$0.80 > R > 0.70$
مقبولة	$0.70 > R > 0.60$
ضعيفة	$0.60 > R > 0.50$
ضعيفة جداً	$0.50 > R$

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل واختبار الفرضية الأولى، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (6) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات

التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة الاستراتيجية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.901
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة الاستراتيجية	Pearson Correlation	.901
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.901$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية جداً وطرديّة بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P(\text{Sig})=0.000$ وبالتالي الارتباط معنوي.

وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (7) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التكنولوجية
Pearson Correlation	1	.820
Sig. (2-tailed)		.000
N	136	136
Pearson Correlation	.820	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	136	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.820$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P(\text{Sig})=0.000$ ويكون الارتباط معنوياً.

وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (8) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التنافسية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.871
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة التنافسية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.871$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (9) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة البيئية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.850
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة البيئية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.850$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ لذا فالارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (10) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التجارية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.902
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة التجارية	Pearson Correlation	.902
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.902$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية جداً وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ لذا فالارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

النتائج التي توصلت لها الدراسة:

من خلال الدراسة التحليلية يمكن تحديد أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة بالآتي:

- إن المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي.
- إن المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية المستقلة (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة البيئية، اليقظة التجارية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

التوصيات:

- زيادة الاهتمام باليقظة التكنولوجية في جامعة تشرين ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:
 - تطوير البنية التحتية الالكترونية، وتوفير الاعتمادات المالية اللازمة لها.
 - التوجه لتقديم الخدمات التعليمية بشكل كامل الكترونياً، لما للخدمات الالكترونية من آثار ايجابية على رضا الطلاب.
- زيادة الاهتمام باليقظة التنافسية ومكوناتها في جامعة تشرين ومن الممكن أن يتم ذلك وفق الآتي:
 - التركيز على جمع المعلومات الصحيحة حول الجامعات المنافسة وما تقدمه من خدمات جيدة ومختلفة لطلابها.
 - التركيز على طرح منتجات تعليمية جديدة مثل برامج تعليمية حديثة بالاعتماد على التجارب العالمية في هذا المجال بشرط عدم توافرها في الجامعات المنافسة المحيطة اقليمياً.
- التركيز على تطوير كافة أبعاد اليقظة الاستراتيجية الأربع بشكل متكافئ في الجامعة.
- زيادة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية والعمل على تطويرها ويمكن أن يتم ذلك من خلال الآتي:
 - تحسين الاستجابة والاعتمادية من خلال الاعتماد على تقديم الخدمات التعليمية الكترونياً وبجودة عالية للطلاب.
 - قياس جودة الخدمات التعليمية بشكل دائم من وجهة نظر الطلاب والعمل على تصحيح الأخطاء.
- قياس اليقظة الاستراتيجية بشكل دائم وأبعادها والعمل على معالجة الملاحظات والسلبيات بشكل مباشر بناء على المعلومات المتوفرة وتحليلها الحديث.

المراجع:

- Wheelen. Thomas L., Hunger. J. David, Hoffman. Alan N., & Bamford. Chales E. (2015). Strategic management and buisness policy: glpbalization, innovation, and sustainability (14th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Barney.B. Jay. Hesterlys, William, (2006), Strategic management and competitive Advantage: concepts and cases , prentice Hall-person third Edition.
- Samo, A.H., Öztürk, İ., Mahar, F., Yaqoob, S. (2019), The way followers fathom: Exploring the nexus among women leadership styles, job satisfaction and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior Research, 4(1), 17-32.
- Savescu. Dan (2014). “Aspects regarding the competitive strategy in companies with technologic vigilance”, Scientific Bulletin, Serie C, Fascicle: Mechanics, Tribology, Machine Manufacturing Technology. 5(28), 85-88.
- Augusty T, Ferdinand A. 2006. Structural Equation Modeling in Management Research. Semarang (ID):Diponegoro University Issuing Agency
- Almeida. Fernando Carvalho, Lesca. Humbert, & Canton. Adolpho W.P. (2016). “Intrinsic motivation for knowledge sharing – competitive intelligence process in a telecom company”. Journal of Knowledge Management, 20 (6): 1282 -1301. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-02-2016-0083>.
- Majid. Shaheen, & Khoo. Christopher (2009). “Environment intelligence: An innovative information service”. Singapore Journal of Library & Information Management, 38, 13-26.
- Bourletidis, K., & Triantafyllopoulos, Y. (2014). SMEs survival in time of crisis: Strategies, tactics and commercial success stories. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, 639-644.

- Lecturer, I. (2018), Analysis of organizational culture, competence and work motivation: The effect on satisfaction and performance of government employees of parepare. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 74(2), 148-155.
- Breznik, Lidija&Lahovnik, Matej” Dynamic capabilities and competitive advantage: Findings from case”. *Management Journal*. Vol. 21, 2016, Special Issue, pp. 167-185.
- Cavusgil, E; Seggie, S and Talay, B. (2007). “Dynamic capabilities view: foundations and research agenda”. *Journal of Marketing Theory and Practice*. Vol. 15 (2): 159–166.
- Parasuraman,A. Zeithaml,V. A. and Berry, L. L (2007).*A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research*. *Journal of marketing* 49, (Fall), P. 41-50.
- Asim M. 2013. Impact of motivation on employee performance with effect of training: specific to education sector Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 9(3): 255-261.
- Breznik, Lidija&Lahovnik, Matej” Dynamic capabilities and competitive advantage: Findings from case”. *Management Journal*. Vol. 21, 2016, Special Issue, pp. 167-185.
- Bassel Asaad ,Habeeb mahmod(2016),Measuring the quality of health service in latakia province patient (failed study of health centers in jahble city) ,*Journal of Social Economics Research*, Volume3,Issue4.
- Bassel Asaad (2020)The importance of using artificial intelligence models in economic forecasting during a crisis period (Using the NARX model to predict demand for hospital health services),*World Academics Journal of Management*,Volume8,Issue3.
- عاشور، يوسف حسين(2001)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، حالة برنامج MBA في الجامعة الاسلامية في غزة، منشورات الجامعة الاسلامية في غزة، فلسطين.

- ذياب، صلاح محمود(2012). قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص - 69 ص 104 يناير 2012 .
- الحسنية، سليم ابراهيم (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب على مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم:دراسة مسحية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني ، ص 297.
- نشيدة/ معزوز : فطيمة، عبد العزيز (2011)، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية.كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , جامعة سعد دحلب البليد , ص16 .

أثر التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة في سورية

د. مطيع الشلبي* ، حسين السمير**

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في تقدير النموذج، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار الذاتي، إذ يتكون مجتمع الدراسة من بيانات مصارف وشركات ومكاتب الصرافة المسموح لها التعامل بالقطع الأجنبي واستلام وتسليم الحوالات، وذلك من خلال سلسلة شهرية ممتدة من (-2016 2012)، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- أظهر اختبار انجل-جرانجر (Engle-Granger) بعدم وجود تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة، كما أظهر اختبار جرانجر للسببية (Granger Causality Test) أنه توجد علاقة سببية للتحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية.
- 2- عدم وجود ارتباط ذاتي للبقاقي، وتخضع سلسلة البقاقي للتوزيع الطبيعي.
- 3- بينت نتائج تحليل الانحدار الذاتي إن زيادة التحويلات الخارجية يُحسن من سعر صرف الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وإن استخدام حصيلة هذه الحوالات يؤدي إلى انخفاض في سعر صرف الليرة السورية، لأن حصيلة هذه الحوالات التي تُسلم للمستفيد بالليرة السورية تخصص في الانفاق الجاري مما يؤدي إلى رفع معدل التضخم، ومن ثمَّ انخفاض القوة الشرائية لليرة السورية، بالتالي انخفاض في سعر صرف الليرة في سوق الصرف الأجنبي.
- 4- اسهمت الإجراءات الأخيرة التي قام بها المصرف المركزي السوري في إعادة جزء كبير من التحويلات التي كانت تتم بالطرق غير الرسمية إلى القنوات الرسمية، كما اسهمت هذه الإجراءات باستقرار نسبي في سعر صرف الليرة، ومن هذه الإجراءات، السماح للمصارف التجارية بتمويل المستوردات بدلاً من شركات الصرافة، رفع القيود عن استلام وتسليم الحوالات الواردة من الخارج، بالعملة التي يريدها المستفيد للمبالغ التي تتجاوز \$5000.

الكلمات المفتاحية: الليرة السورية، سعر الصرف، التحويلات الخارجية.

*دكتور مطيع الشلبي في قسم المصارف والتأمين- كلية الاقتصاد - جامعة دمشق.
**طالب دراسات عليا (ماجستير) - قسم المصارف والتأمين- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.

The impact of foreign transfers in the exchange rate in Syria

Abstract:

The aim of this study is to show the impact of foreign remittances in the exchange price of the Syrian Pound. The researcher used the descriptive analytical method in estimating the model using the methodology of self-regression. The study society consists of the data of banks, companies and exchange offices allowed to deal with foreign exchange and the receipt and delivery of remittances through a monthly series extending from 2016-2012. To the following results:

- 1- The Engle-Granger test showed no common integration between the study variables, and the Granger Causality Test showed that there is a causal relationship to external transfers in the Syrian pound exchange rate.
- 2- Lack of self-association of condoms, and the series of gates to the normal distribution
- 3- The results of the self-regression analysis showed the existence of positive effects and negative effects of the increase of foreign remittances over the current period of the Syrian pound exchange rate in the long term. This explains that the demand for the Syrian Pound in the foreign exchange market improves its exchange rate against other Current spending leads to an increase in the rate of inflation, and .foreign currencies hence a decrease in the purchasing power of the Syrian pound, thus a decrease in the exchange price of the lira in the foreign exchange market.
- 4- The recent measures taken by the Central Bank of Syria contributed to the return of a large part of the remittances which were carried out informally to the official channels, and contributed to the relative stability of the exchange price of the pound. These On .measures allow commercial banks to finance imports instead of exchange companies the receipt and delivery of remittances received from abroad, in the currency that the beneficiary wants for amounts exceeding \$ 5,000.

Keywords: Exchange price, Syrian pound , Foreign transfers.

المقدمة:

تستمد الرؤية الاستراتيجية لمصرف سورية المركزي في الحفاظ على الاستقرار النقدي، والمالي على مستوى الاقتصاد الداخلي ، بما يسهم في تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية الكلية، ويرتكز تحقيق الاستقرار النقدي على بناء سياسة نقدية فاعلة، ومؤثرة تستهدف الحفاظ على معدل تضخم منخفض، ومستقر كهدف نهائي معلن للسياسة النقدية، وبما يضمن تحقيق استقرار قيمة العملة المحلية ، ويساهم في توفير بيئة ملائمة للاستثمار، ودعم النمو الاقتصادي، إذ يلعب استقرار سعر الصرف في وضوح الرؤية المستقبلية للمصدرين، والمستوردين ، وكذلك المستثمرين المحليين والأجانب، مما يشجعهم على التبادل التجاري، والقيام بعمليات الاستثمار، كما أن تقلب سعر الصرف للعملة المحلية في سوق الصرف الأجنبي يدفع المستثمرين المحليين، والأجانب الإحجام عن الاستثمار، ويسهم في هروب رأس المال خارج الجهاز المصرفي المحلي نحو البلدان التي تشهد استقرار سياسي، واقتصادي.

شهد سعر صرف الليرة السورية نوع من الاستقرار في الفترات التي سبقت الأزمة الراهنة، وذلك نتيجة لاستقرار السياسي، والاقتصادي، وتحسن بيئة الاستثمار، وتسهيل شروطه، وما أن بدأت الأزمة السياسية تلوح في الأفق حتى أصبح سعر صرف الليرة السورية يشهد تقلبات حادة نتيجة الأزمة، التي تبعتها أزمة اقتصادية متمثلة في تعطل آلة الإنتاج في جزء كبير منها، وانخفاض التبادل التجاري مع العالم الخارجي، وتضرر القطاع الزراعي، وخروج قطاع النفط عن الإنتاج، وتوقف قطاع السياحة، إضافة الى العقوبات التي فرضتها البلدان الغربية والعربية ، كل هذه العوامل مجتمعة جعلت الليرة السورية تفتقد الى مقومات الصمود والاستقرار، ونتيجة الأزمة هاجر عدد كبير من السوريين خارج البلاد، وذلك لانعدام الأمن، وتعمق الصراع الدائر، وانعدام الأفق في الحل على المدى المنظور، واستقرار المهاجرين، والمهجرين في البلدان التي وصلوا إليها، وحصولهم على إعانات من تلك البلدان، كما حصل الكثير منهم على فرص عمل، الأمر الذي ساعدهم القيام بعمليات تحويل إلى داخل سورية من أجل إعانة من بقي من ذويهم، وأقربائهم في الداخل نتيجة لارتفاع تكاليف المعيشة، إذ تعد هذه التحويلات التي يدفع بها المقيمون في الخارج نحو الداخل السوري كأحد محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، مما يحسن من سعر صرفها ولو بشكل نسبي مقابل العملات

الأجنبية الأخرى، كما يمكن لهذه التحويلات أن يكون لها أثر سلبي على سعر صرف الليرة السورية من خلال إسهامها في رفع معدلات التضخم، نتيجة لتوجه جزء كبير من هذه الحوالات نحو الانفاق الاستهلاكي، وهذا يؤدي الى انخفاض القوة الشرائية لوحددة النقد، بالتالي انخفاض في سعر صرف الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي.

*** - مشكلة الدراسة:**

على الرغم من الانخفاض الكبير في سعر صرف الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي نتيجة للأحداث الراهنة، إلا إن هذا الانخفاض لا يمكن عدّه انهيار كلي في سعر صرف الليرة السورية، إذ إن مجموعة عوامل ساعدت في تحقيق استقرار نسبي في سعر صرف الليرة السورية من الانهيار التام، ونظراً للدور الذي تلعبه التحويلات الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي فقد ساهم هذا العامل في تحسن نسبي في سعر صرف الليرة السورية، نتيجة تدفق هذه التحويلات الخارجية التي يدفعها السوريين في بلدان الاغتراب لذويهم وأقاربهم نحو الداخل، لذا سوف نقوم بدراسة أثر هذه التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة في سورية، وعليه تحدد مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

- ما دور التحويلات الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي في سعر صرف الليرة السورية خلال فترة الأزمة؟

*** - فرضية الدراسة:**

- يقوم البحث على الفرضية الرئيسة الآتية:
- ليس ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويلات المالية الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وسعر صرف الليرة السورية خلال فترة الدراسة.

يتفرع عن الفرضية الرئيسية فرضيتان فرعيتان:

- الفرضية الفرعية الأولى:

- ليس ثمة علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحويلات المالية الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وسعر صرف الليرة السورية خلال فترة الأزمة.

- الفرضية الفرعية الثانية:

- ليس ثمة علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين التحويلات المالية الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وسعر صرف الليرة السورية خلال فترة الأزمة.

* - أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أنها توضح أثر التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية، إذ تعاني الليرة السورية من انخفاضات متتالية في سعر الصرف منذ بداية الأزمة في سورية في العام 2011، حتى لحظة إعداد الدراسة، كما أن الدراسة تسلط الضوء على أهمية التحويلات الخارجية كعامل مهم يمكن أن يسهم في تحسين استقرار نسبي في سعر صرف الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي من جهة، كما يمكن ان يكون لهذا العامل أثر سلبي في حال كانت حصيلة هذه الحوالات مخصصة للإنفاق الاستهلاكي، مما يؤدي الى رفع معدلات التضخم دون أن يترافق زيادة في عملية الإنتاج، وهذا يعني ان لهذه الحوالات أثر سلبي في سعر صرف الليرة السورية.

* - أهداف الدراسة:

نظراً للدور الذي تلعبه التحويلات المالية الخارجية في التأثير في سعر صرف الليرة السورية، فقد كان من الأهمية بمكان دراسة هذا العامل وأثره في سعر صرف الليرة

السورية في فترة تشهد فيها الليرة تقلبات حادة في سوق الصرف الأجنبي، لذلك سعت الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- معرفة سعر الصرف وأنواعه، والعوامل المؤثرة فيه.
- 2- معرفة التحويلات الخارجية، وأهميتها للفرد، والاقتصاد، وكذلك معرفة دور السياسة الاقتصادية في

استقطاب هذه الحوالات من خلال إزالة الصعوبات التي تحول دون ذلك.

- 3- معرفة طبيعة العلاقة بين التحويلات الخارجية كإحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق

الصرف الأجنبي، وأثرها في سعر صرف الليرة السورية.

- 4- المساهمة في إيجاد حلول وتقديم مقترحات لأصحاب القرار، من أفراد وجهات عامة في كيفية تسهيل

إجراءات التحويل وعدم وضع قيود تحول دون انسياب هذه الحوالات من الخارج نحو

الداخل باعتبار

هذه التحويلات إحدى محددات الطلب على الليرة السورية، وبالتالي تحسن من سعر

صرفها في سوق

الصرف الأجنبي .

*** - محددات الدراسة:**

تقتصر الدراسة في التحقق من أثر التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية في فترة يشهد فيها سعر الصرف تقلبات حادة في سوق الصرف الأجنبي.

*** - مجتمع الدراسة:**

تم اتخاذ كافة نشرات أسعار الصرف الرسمية الشهرية الصادرة عن مصرف سورية المركزي خلال فترة الدراسة، وكذلك البيانات التي تخص التحويلات الخارجية التي تتلقها

المصارف وشركات، ومكاتب الصرافة المسموح لها بتلقي التحويلات الخارجية الموجهة للأفراد، والشركات.

* - منهجية الدراسة:

انسجاماً مع أهداف، وفرضية البحث سوف يتبع الباحث المنهج الوصفي القياسي كونه المنهج الأكثر ملائمة للظاهرة محل الدراسة، وذلك باتباع اسلوبين: يتمثل الأسلوب الأول بالاعتماد على الابحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو غير مباشر وكذلك الكتب والنشرات لتغطية الجانب النظري، بالإضافة الى الاعتماد على التقارير والنشرات الصادرة عن مصرف سورية المركزي لتغطية الجانب التطبيقي من الدراسة .

أما الأسلوب الثاني فهو التحليل القياسي، إذ سيتم تجميع البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة خلال فترة الدراسة، ولغايات التحليل سيتم التركيز على معالجة البيانات والمعلومات: إذ سيتم الاعتماد على البرنامج القياسي (E views10) في معالجة البيانات المنشورة من أجل تحديد مدى أثر التحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية، وكذلك معرفة قوة واتجاه العلاقة بين المتغير التابع، والمستقل، إذ استخدم الباحث نموذج الانحدار لتقدير مدى أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

* - متغيرات الدراسة:

أولاً- المتغير المستقل: يتمثل بمتغير وحيد، التحويلات الخارجية كإحدى محددات الطلب على الليرة السورية.

ثانياً- المتغير التابع: يتمثل بمتغير وحيد، سعر صرف الليرة السورية.

* - الحدود الزمنية للدراسة: تتضمن الفترة ما بين (2012 -2016)، وهي الفترة التي شهد فيها سعر صرف الليرة السورية تقلبات حادة نتيجة للأزمة الراهنة.

***- صعوبات الدراسة:**

- اعترضت الباحث جملة من الصعوبات:
- عدم كفاية البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء مثل هذه الدراسات.
- صعوبة الحصول على تفاصيل البيانات الخاصة بحجم الحوالات المالية، باعتبارها بيانات خاصة، لا يمكن الاطلاع عليها إلا بموافقة المصرف المركزي.
- عدم توفر المراجع التي تناولت العلاقة بين التحويلات الخارجية كأحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وسعر صرف الليرة في سورية خلال فترة الدراسة.

***- الدراسات السابقة:**

- دراسة (خضر، عبدالرحيم زاهر، 2012) [1] بعنوان: تأثير سعر الصرف على المؤشرات الكلية للاقتصاد الفلسطيني:

هدفت الدراسة إلى إيضاح الآثار الاقتصادية لتغيرات أسعار صرف العملات المتداولة في مناطق السلطة الفلسطينية على المؤشرات لكلية للاقتصاد الفلسطيني خلال الفترة (2010-1999)، وتحديد اتجاه تلك الآثار، وطبيعة تأثيرها في الاقتصاد الفلسطيني، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين سعر الصرف، وكلا من الناتج المحلي الإجمالي، والايادات، والنفقات العامة، والتضخم، ووجود علاقة طردية بين سعر الصرف، وإجمالي الصادرات، والواردات.

- دراسة (سلمى، دوحة، 2015) [2] بعنوان: أثر تقلبات سعر الصرف على الميزان التجاري وسبل علاجها " دراسة حالة الجزائر":

هدفت الدراسة إلى بيان أثر سلوك سعر الصرف على توازن الميزان التجاري، وتحديد مدى فعالية نظام أسعار الصرف المعتمدة في التخفيض من العجز في الميزان التجاري، وقد خلصت الدراسة إلى أن تقلبات سعر صرف الدينار الجزائري تأثير واضح على

تحسين وضعية الميزان التجاري، كما توصلت الدراسة الى ان الدينار الجزائري مقيم بأعلى مما يجب ، مما دفع السلطات النقدية الى التفكير في تخفيض الدينار، وبالتالي لم يكن الهدف تصحيح الاختلال في ميزان المدفوعات بقدر ما كان تصحيح سعر الصرف ذاته والانتقال بالدينار الجزائري من مرحلة التثبيت الى مرحلة التعويم المدار.

- دراسة (عبدلي، نجاح ونور الهدى فضل الدين،2016) [3] بعنوان: دور البنوك المركزية في الحد من تقلبات أسعار الصرف:

هدفت الدراسة الى بيان دور سياسة الصرف في تحقيق النمو الاقتصادي ومعرفة أهم العوامل التي تؤثر في سعر الصرف في المدى الطويل، وكذلك معرفة وابرار الدور الهام لبنك الجزائر الذي يحاول التخفيف من التقلبات المستمرة في أسعار صرف العملات، وقد توصلت الدراسة الى أن سعر الصرف هو متغير اقتصادي شديد الحساسية للمؤشرات الداخلية والخارجية لاسيما أمام اتساع دورة التجارة الخارجية في التنمية الاقتصادية، وتطور أسواق المال الدولية، وبالتالي فسعر الصرف حلقة وصل بين الاقتصاديات الدولية ومقياساً هاماً لحجم المعاملات، بالتالي له أثر واسع على التوازن الاقتصادي الكلي من خلال علاقته المباشرة وغير المباشرة بالمؤشرات الاقتصادية الكلية، كما خلصت الدراسة الى زيادة تدخلات بنك الجزائر المركزي في سوق الصرف الأجنبي من خلال الاحتياطات الأجنبية التي يملكها الجزائر في سبيل تحسين واستقرار قيمة الدينار الجزائري.

- دراسة (الدكاش، محمد زهير،2016) [4] بعنوان: مدى انعكاس سعر الصرف الحقيقي لليرة السورية على التوازن الاقتصادي الكلي " دراسة قياسية" (- 2010 :1990):

هدفت الدراسة الى معرفة مدى مساهمة سعر الصرف الحقيقي لليرة السورية في تحقيق التوازنات الداخلية والخارجية للاقتصاد الوطني (التوازن الاقتصادي الكلي)، وقد خلصت الدراسة الى :

- سعر الصرف المستهدف من قبل المصرف المركزي لم يستطع أن يحقق:
- النمو الاقتصادي بمعدل طبيعي.
 - تحقيق التوازن الاقتصادي الكلي.
 - ثبات سعر الصرف لفترة طويلة.
 - مصالح المصدرين، والموردين.
 - توازن الميزان التجاري ثم ميزان الخدمات، وبالتالي (ميزان العمليات الجارية).
 - المحافظة على الاحتياطيات من العملات الأجنبية وثروة البلاد.
- وبالتالي سعر الصرف المستهدف غير حقيقي ولذلك لم يؤثر في المتغيرات الاقتصادية الكلية، ولم يتأثر فيها.
- دراسة (Jean-Louis Combes, Tidiane Kinda, and Patrick) (Plane1, January 2011) [5] بعنوان:
- "Capital Flows, Exchange Rate Flexibility, and the Real Exchange Rate
- " تدفقات رأس المال وسعر الصرف المرن على سعر الصرف الحقيقي " :
- هدفت الدراسة الى تحليل أثر التدفقات الرأسمالية ومعدلات اسعار الصرف المرنة على
- سعر الصرف الحقيقي في البلدان النامية استناداً إلى تقنيات اسلوب التكامل، وخلصت الدراسة الى أن التدفقات الخاصة والعامة مرتبطة بتقديرات سعر الصرف الحقيقي، وان التدفقات الرأسمالية الخاصة والاستثمار في الحوافز المالية له تأثير بمقدار سبعة أضعاف من الاستثمارات الأجنبية المباشرة والقروض المصرفية، وان التحويلات الخاصة هي الأقل تأثير على سعر الصرف الحقيقي.
- دراسة (Cem Karacadag, July 1, 2004) [6] بعنوان:

Central banks and their policies Foreign exchange Mexico -

"Turkey"

"البنوك المركزية وسياسات أسعار العملات الأجنبية تركيا، المكسيك"

هدفت الدراسة الى دراسة أثر التدخل في مستوى، وتقلب سعر الصرف في المكسيك وتركيا، وهما دولتان ناشئتان تمتلكان أنظمة سعر صرف عائمة، وقد خلصت هذه الدراسة الى تباينات حول فعالية التدخل، ففي المكسيك ، يكون لمبيعات العملات الأجنبية تأثير بسيط في مستوى سعر الصرف وتزيد من التقلبات على المدى القصير ، بينما لا يبدو التدخل في تركيا مؤثراً على مستوى سعر الصرف ولكنه يقلل من تقلباته على المدى القصير. وفي كلتا الحالتين تتسق النتائج مع أهداف السياسة المعلنة رسمياً التي تهدف إلى الحد من تأثير التدخل في تحديد سعر الصرف في سوق الصرف الأجنبي.

- دراسة (Suna korkmaz ,October 2013) [7] بعنوان:

"The Effect of Exchange Rate on Economic Growth" -

"تأثير سعر الصرف على النمو الاقتصادي":

هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين سعر الصرف والنمو الاقتصادي وذلك باستخدام البيانات السنوية للفترة بين (2002-2011) من تسع دول أوروبية تم اختيارها عشوائياً وهي (فرنسا، ألمانيا، اليونان، المجر، إيطاليا، إسبانيا، تركيا، بولندا، إنكلترا)، وقد خلصت الدراسة الى وجود علاقة توازنه طويلة الأجل بين سعر الصرف الأجنبي والنمو الاقتصادي، كما خلصت اختبارات Granger للسببية بوجود علاقة سببية ذات اتجاه أحادي من سعر الصرف الى النمو الاقتصادي للبلدان التسعة.

*- الإطار النظري للدراسة:

أولاً- سعر الصرف:

- مقدمة: يعد الطلب على النقود أحد أهم العناصر جانب الطلب التي تحقق التوازن في السوق النقدية، وذلك للحد من الاضطرابات النقدية وتأثيرها السلبي على النشاط الاقتصادي " الناتج المحلي " ، ويرجع ذلك الى الدور الفعال الذي يلعبه الطلب على النقود في تحقيق الاستقرار في سعر العملة الداخلي والخارجي، وبالتالي تحقيق الاستقرار الاقتصادي نتيجة للعلاقة الوثيقة التي تربط بين استقرار سعر العملة وبين العديد من المتغيرات الاقتصادية والنقدية التي تختلف في مدى تأثيرها على هذا الاستقرار ، كما أن استقرار دالة الطلب على النقود يعد شرطاً ضرورياً لنجاح السياسة النقدية، فإذا كانت السياسة النقدية هي السيطرة على عرض النقود وسعر الفائدة، تحقيقاً لأهداف اقتصادية معينة ، فإنه لا يمكن تطبيقها مالم يكن هناك تصور دقيق عن حجم الطلب على النقود ومدى استقراره، وأن هناك مجموعة من العوامل المحددة للطلب على النقود منها [8] ما يكون داخلي بدافع المعاملات (شراء السلع والخدمات)، ودافع التحوط على اعتبار النقود مخزن للقيمة ووسيط في التبادل، ودافع المضاربة ، ومنها ما هو خارجي بدافع شراء السلع والخدمات المحلية في السوق العالمية، كما تعتبر التحويلات الخارجية التي يدفع بها المقيمون في الخارج نحو الداخل أحد محددات الطلب على النقود، ففي سوريا وخلال فترة الأزمة أصبحت الليرة السورية غير مستقرة وذلك لعدة عوامل منها ما هو حقيقي (اقتصادي) مثل التوقف الكبير في حجم التجارة الخارجية نتيجة لتعطل دورة الإنتاج ، وتوقف قطاع النفط والسياحة اللذان يدعمان الميزان التجاري بالنقد الأجنبي ، ومنها ما هو غير حقيقي (إشاعات، الاخبار، سلوك القطيع)، إذ فقدت الليرة السورية مقومات استقرارها الطبيعي، واصبحت تتأرجح بشكل كبير في سوق الصرف الأجنبي، بالتالي أصبح دراسة التحويلات الخارجية كإحدى عوامل الطلب على الليرة السورية، وعامل قد يكون مساعد في تحقيق استقرار نسبي في سعر صرفها في سوق الصرف الأجنبي يثير أهمية خاصة لدى المهتمين و الباحثين الاقتصاديين في سورية.

1- تعريف سعر الصرف:

هو عبارة عن عدد الوحدات النقدية من العملة المحلية التي تعادل وحدة واحدة من العملات الأجنبية أو بالعكس، عدد الوحدات النقدية من العملة الأجنبية التي يمكن مبادلتها بعملة واحدة أو أكثر بالعملة المحلية [9].

2- أنواع أسعار الصرف: [10]

1-2- سعر الصرف الاسمي: هو سعر الصرف الجاري في سوق الصرف، والذي لا يأخذ بعين الاعتبار قوتها الشرائية من سلع وخدمات ما بين البلدان، أي السعر الذي يمكن للمتعامل في سوق الأجنبي من بيع وشراء عملة بلد ما مقابل عملة بلد آخر.

2-2- سعر الصرف الحقيقي: هو عدد الوحدات من السلع الأجنبية اللازمة لشراء وحدة واحدة من السلع المحلية، أي سعر الصرف الاسمي مرجحاً بمستويات الأسعار النسبية.

3-2- سعر الصرف الفعلي: هو السعر الذي يقيس متوسط التغير في سعر صرف عملة محلية ما، بالنسبة الى عدة أسعار صرف عملات أخرى خلال فترة زمنية معينة.

4-2- سعر الصرف الفوري: هو سعر الصرف الأجنبي المستخدم في عمليات البيع والشراء للعملات الأجنبية مقابل التسليم الفوري.

5-2- سعر الصرف الآجل: هو السعر الذي على أساسه يتم بيع وشراء عملة ما في تاريخ لاحق لإبرام عقد الصفقة.

3- العوامل المؤثرة في سعر الصرف: [11]

هناك عدة عوامل تؤثر في سعر صرف العملة ومنها:

1-3- التدفقات الرأسمالية: حيث تنقسم هذه التدفقات الى نوعين:

أ- الهبات: وهي المساعدات التي تحصل عليها الدولة من دول أخرى، إذ توجه هذه التدفقات نحو الداخل يؤدي إلى ارتفاع أسعار السلع غير القابلة للمتاجرة، وبالتالي يرتفع

معدل التضخم في أسعار السلع والخدمات و يؤدي ارتفاع معدلات التضخم الى انخفاض سعر صرف العملة المحلية.

ب- تحويلات العاملين: وهي المبالغ المالية التي يدفعها المقيمين الى الداخل، فزيادة هذه التحويلات تؤدي الى زيادة الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وبالتالي زيادة في سعر الصرف الحقيقي لليرة السورية، كما يمكن أن يكون لهذه الحوالات المالية أثر سلبي في حال خصصت حصيلة هذه الحوالات في الانفاق الاستهلاكي، إذ تؤدي الى رفع معدلات التضخم في حال عدم مرونة جهاز الإنتاج، مما يؤدي الى انخفاض القوة الشرائية لليرة السورية ، وبالتالي انخفاض سعر صرفها في سوق الصرف الأجنبي .

3-2- سعر الفائدة الدائنة: تعد معدلات الفائدة الدائنة من أهم العوامل المحددة لسعر الصرف ، فارتفاع معدلات الفائدة الحقيقية في بلد معين سوف يؤدي الى تدفق رؤوس الأموال الأجنبية، ويزيد من الطلب الخارجي على عملة البلد الذي ارتفعت معدلات الفائدة لديه، حيث يسارع المستثمرون الى ايداع أموالهم في مصارف البلد من أجل الاستفادة من معدل الفائدة المرتفع وتحقيق عوائد مجدية.

3-3- رصيد الميزان التجاري: تعتبر العلاقة بين رصيد الميزان التجاري وسعر صرف العملة المحلية مقابل العملات الأجنبية علاقة طردية، فعندما يحقق الميزان التجاري فائض فإن سعر صرف العملة المحلية مقابل أسعار صرف العملات الأجنبية سوف يتحسن، أما في حال حقق رصيد الميزان التجاري عجزاً فإن سعر صرف العملة المحلية مقابل أسعار صرف العملات الأجنبية في سوق الصرف سوف يتدهور .

3-4- الاستقرار السياسي والاقتصادي: يؤدي الاستقرار السياسي وتحسن المناخ الاقتصادي ومواكبته للتطورات الاقتصادية في العالم الى تحقيق استقرار في سعر صرف العملة المحلية مقابل العملات الأجنبية، وذلك لوضوح رؤية المستقبل وكذلك توجه الاستثمار وزيادة نشاطه في القطاع الاقتصادي للبلد، أما في حال كان البلد يشهد صراع

سياسي وعدم استقرار اقتصادي فإن ذلك يؤدي الى انهيار العملة المحلية في سوق الصرف الأجنبي مقابل العملات الأجنبية الأخرى حيث يتخلى الأفراد عن العملة المحلية وتصبح العملات الأجنبية الملاذ الآمن لأموالهم.

ثانياً- التحويلات الخارجية:

- مقدمة: تشكل تحويلات العاملين في الخارج إحدى أهم التدفقات المالية الخارجية إلى الأصلية لتلك العمالة، إذ تفوق قيمتها كثيراً من الأحيان قيمة كل من تدفقات المساعدات الإنمائية الرسمية وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، كما تساهم هذه التحويلات بشكل ملموس في التنمية الاقتصادية للدول المستقبلة لهذه التحويلات، خاصةً إذا كانت هذه التحويلات بمبالغ كبيرة، إذ توفر التمويل الاستهلاكي العائلي والاستثمار الخاص، وتساعد في تحسين مستوى الدخل وخلق فرص عمل، وتحسين رصيد ميزان المدفوعات إذ تسهم هذه الحوالات في تحسين استقرار سعر صرف العملة للبلدان التي تتجه لها هذه التحويلات كإحدى محددات الطلب على العملة المحلية في سوق الصرف الأجنبي من جهة، كما يمكن لهذه التحويلات أثر سلبي في سعر صرف العملة المحلية في سوق الصرف الأجنبي، خاصةً إذا كانت حصيلة هذه الحوالات مخصصة للأنفاق الاستهلاكي، إذ تسهم في رفع معدلات التضخم الاقتصادي مع ثبات عملية الإنتاج أو تناقصها لتلبية الطلب المتزايد على السلع والخدمات، مما يؤدي الى انخفاض القوة الشرائية لوحددة النقد، بالتالي انخفاض سعر صرف العملة المحلية في سوق الصرف الأجنبي، كما يمكن للسياسات الاقتصادية أن تلعب دوراً هاماً في تنمية تدفقات تحويلات العاملين، وتعظيم فوائدها على اقتصادات الدول المستقبلة لها من خلال منح الإعفاءات الضريبية، والامتيازات، وإصلاح وتطوير الخدمات المصرفية، والمساهمة في تقليص استخدام القنوات غير الرسمية في التحويل من خلال تبسيط، وتسهيل الإجراءات التي تحول دون ذلك.

1- تعريف تحويلات العاملين من منظور ميزان المدفوعات:

هي تحويلات جارية خاصة تضم السلع، والأصول المالية من مهاجرين، أو عاملين مقيمين خارج الدولة لفترة سنة أو أكثر إلى أشخاص (عادة أفراد أسرهم) في دولهم الأصل [12].

2- أهمية تحويلات العاملين:

ما فتئ الاهتمام بالتحويلات المالية يزداد أهمية في اقتصادات الدول التي لها عمالة خارجية، إذ تقوم هذه العمالة بتحويل حصيلة أعمالهم نحو بلدانهم الأم، حيث شهد العقدين الآخرين تزايد نسبة هذه التحويلات، إذ تسهم هذه التحويلات الحد من الفقر، وتحسين الرعاية الصحية، والتعليم، وتشكل مصدر دخل مهم للأفراد في الداخل، كما تسهم في دعم عملية النمو الاقتصادي إذ جزء من هذه الحوالات يخصص للإنفاق الاستهلاكي مما يشجع الطلب الكلي المحلي على السلع، والخدمات بالتالي تحفيز الإنتاج لتغطية الطلب المتزايد، ومن ثم رفع معدلات النمو الاقتصادي في مختلف القطاعات، وكذلك تطوير القدرة الإنتاجية عن طريق تخصيص جزء من هذه الحوالات في الاستثمار، وتعميق السوق المالية، وهي مصدر من مصادر التمويل الأجنبي، ولدى مقارنة التحويلات المالية مع تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، اظهرت البيانات أن قيمة التحويلات المالية، فاقت قيمة تدفقات الاستثمار الأجنبي في العقدين الآخرين، فبعكس الاستثمار الأجنبي المباشر، واصلت التحويلات المالية ارتفاعها حتى أثناء فترة الأزمة المالية العالمية، كما ارتفعت نسبة هذه التحويلات في فترة الأزمة في سورية، إذ ساعدت هذه الحوالات المستفيدين منها في تغطية الحاجيات الأساسية في ظل وضع اقتصادي متردٍ وغلاء لا مثيل له في الأسعار.

ففي عام 2011 بلغت التحويلات المالية إلى أقل البلدان نمواً 26 مليار دولار، فيما

سجلت الاستثمارات الاجنبية المباشرة أقل من 19 مليار دولار. [13]

3- دور السياسات الاقتصادية في جذب تحويلات العمالة:

يشكل الاعفاء الضريبي وإزالة العقبات التي تحول دون مرور التحويلات عبر القنوات الرسمية وتنظيم الاستفادة من الفرص الاستثمارية إلى زيادة التحويلات النقدية والعينية، كما يجب أن تشمل توحيد وتحرير أسعار الصرف وتحرير الخدمات المصرفية والمالية والسماح لفروع البنوك المحلية من الدول المستقبلة للتحويلات بالتواجد في أسواق الدول المرسله للتحويلات، وعلى وجه الخصوص تلك التي تستضيف أعداداً كبيرة من عمالة الدولة المعنية، إذ تؤدي هذه السياسات مجتمعة إلى تخفيض تكلفة تحويل الأموال وتسريع عملية التحويل، وتوجه الحوالات التي تتم عبر القنوات غير الرسمية نحو القنوات الرسمية، كما أن من شأن تطوير خدمات القطاع المصرفي في الدول المستقبلة للحوالات أن يعزز من قدرة ومرونة العاملين في الخارج في إدارة مدخراتهم من خلال فتح حسابات وودائع بالعملات الأجنبية والمحلية في دولهم الأم وفي دول الإقامة.

- الدراسة العملية:

1- مصادر بيانات متغيرات النموذج وفترة الدراسة:

لدينا سلسلة زمنية شهرية تمثل سعر صرف الليرة السورية والتحويلات الخارجية، وتضم هذه السلسلة (60) مشاهدة تمتد من شهر كانون الثاني لعام 2012 حتى شهر كانون الأول لعام 2016. إذ تم الحصول على هذه البيانات الرسمية من نشرات أسعار الصرف الرسمية الشهرية الصادرة عن مصرف سورية المركزي خلال فترة الدراسة، وكذلك البيانات الرسمية التي تخص التحويلات الخارجية التي تتلقاها المصارف وشركات ومكاتب الصرافة المسموح لها بتلقي الحوالات الخارجية الموجهة للأفراد وللشركات.

قمنا بتحويل كل من سلسلتي سعر الصرف والتحويلات الخارجية إلى الصيغة اللوغاريتمية، إذ من إيجابيات هذا التحويل إزالة الاتجاه الأسي للمتغير (الاتجاه الحاد) وبذلك تتحول صيغة النموذج الغير خطية (الأسية) إلى صيغة خطية، كما هو مبين بالمعادلة الآتية:

$$ex = (\text{tranc})^{B1} + e^{B0}$$

وبعد تحويل كل من سلسلتي سعر الصرف والتحويلات الخارجية إلى الصيغة اللوغاريتمية تصبح صيغة

النموذج الأسية إلى صيغة خطية كما يلي:

$$\text{Ln}_{-}(\text{ex}) = \beta_0 + \beta_1 \text{Ln}_{-}\text{tranc} + \varepsilon$$

حيث إن:

ex: سعر صرف الليرة السورية.

Tranc: التحويلات الخارجية.

(β_0, β_1): معاملات النموذج.

ε : الخطأ العشوائي.

النتائج الإحصائية:

1- الخصائص الإحصائية لمتغيرات الدراسة:

باستخدام برنامج Eviews10، تم حساب الخصائص الإحصائية لمتغيرات الدراسة (مقاييس النزعة المركزية، مقاييس التشتت، مقياسي الالتواء والنفلطح واختبار Jarque-Bera لاختبار توزع البيانات طبيعياً، حيث أن القيمة المعيارية لهذا الاختبار هي (5,99)، وبالتالي تتبع البيانات التوزيع الطبيعي إذا كانت إحصائية ≤ 5.99 (Jarque-Bera) وكذلك $\text{Probability} > 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) يبين الخصائص الإحصائية لمتغيرات الدراسة

	EX	TRANC
Mean	204.9665	701816.0
Median	149.8500	570719.0
Maximum	533.4000	1254775.
Minimum	57.26000	432750.0
Std. Dev.	144.4493	283950.5
Skewness	1.023974	0.874820
Kurtosis	2.773578	2.147096
Jarque-Bera	10.61339	9.471708

Probability	0.004958	0.008775
Observations	60	60

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يبين الجدول رقم (1) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار Jarque-Bera بالنسبة لمتغيري الدراسة سعر الصرف والتحويلات الخارجية أصغر من 5% وبالتالي فإن بيانات السلسلتين لا تخضع للتوزيع الطبيعي.

2- اختبار الارتباط الذاتي للسلاسل الزمنية المدروسة:

للكشف عما إذا كانت السلسلة محل الدراسة مستقرة أم لا، نستخدم دوال الارتباط الذاتي Autocorrelation ودوال الارتباط الجزئي Partial correlation، وبعد أن تم استخراج هذه القيم لكل السلاسل كما هو موضح في الشكلين (1، 2)، تبين أن السلسلتين وعند مجموعة كبيرة من الفجوات تقع خارج مجال الثقة، وبالتالي يوجد ارتباط ذاتي والسلاسل غير مستقرة، حيث نلاحظ أن القيمة الاحتمالية Q-Stat أقل من 0.05.

الشكل رقم (1) دالة الارتباط الذاتي لسلسلة (Ln_EX)

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.955	0.955	57.457	0.000
		2	0.906	-0.055	110.15	0.000
		3	0.855	-0.056	157.89	0.000
		4	0.802	-0.050	200.63	0.000
		5	0.749	-0.033	238.53	0.000
		6	0.693	-0.048	271.64	0.000
		7	0.636	-0.057	300.01	0.000
		8	0.572	-0.101	323.45	0.000
		9	0.514	0.018	342.69	0.000
		10	0.456	-0.019	358.19	0.000
		11	0.403	0.005	370.53	0.000
		12	0.354	0.006	380.25	0.000
		13	0.309	0.002	387.79	0.000
		14	0.265	-0.022	393.45	0.000
		15	0.225	0.011	397.63	0.000
		16	0.187	-0.024	400.59	0.000
		17	0.151	-0.020	402.57	0.000
		18	0.114	-0.053	403.73	0.000
		19	0.078	-0.033	404.28	0.000
		20	0.045	-0.002	404.47	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

الشكل رقم (2) دالة الارتباط الذاتي لسلسلة (In_Tranc)

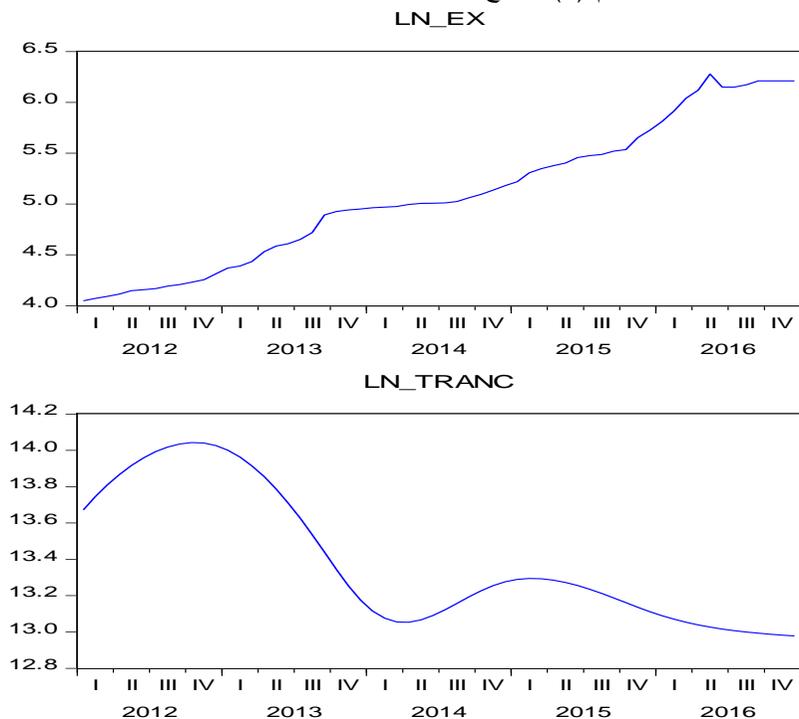
Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.978	0.978	60.319	0.000
		2	0.942	-0.348	117.18	0.000
		3	0.892	-0.245	169.08	0.000
		4	0.830	-0.178	214.86	0.000
		5	0.759	-0.126	253.81	0.000
		6	0.680	-0.085	285.66	0.000
		7	0.596	-0.051	310.58	0.000
		8	0.509	-0.024	329.10	0.000
		9	0.421	-0.002	342.05	0.000
		10	0.336	0.014	350.43	0.000
		11	0.254	0.025	355.31	0.000
		12	0.177	0.032	357.75	0.000
		13	0.108	0.036	358.68	0.000
		14	0.048	0.036	358.86	0.000
		15	-0.003	0.032	358.86	0.000
		16	-0.045	0.025	359.03	0.000
		17	-0.076	0.018	359.54	0.000
		18	-0.099	0.010	360.40	0.000
		19	-0.112	0.002	361.54	0.000
		20	-0.118	-0.006	362.83	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

3- اختبار الاستقرارية بيانياً:

إن الخطوة الأولى في عملية تحليل السلاسل الزمنية هو رسم مشاهدات المتغيرات لمعرفة الاتجاه العام للسلسلة، والرسم البياني أدناه يبين الخصائص المهمة للسلاسل الزمنية المدروسة، حيث يلاحظ من الشكل رقم (3) أنها غير مستقرة، مما يدل على عدم سكون السلاسل الزمنية المدروسة، ولتأكيد ذلك أو نفيه يتطلب الأمر إجراء الاختبارات الخاصة باستقرار السلاسل الزمنية.

شكل رقم (3) يوضح رسماً بيانياً لاتجاه متغيرات الدراسة زمنياً



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

4- اختبار جذر الوحدة (Unit root tests):

إن السلاسل الزمنية المتعلقة بمتغيرات الدراسة تتسم بعدم الاستقرار ناتجاً عنها مشكلة الانحدار الزائف، لذلك لا بد من تحليل السلاسل الزمنية الساكنة، بهدف الوصول إلى نتائج واقعية وتحليل سليم ومنطقي للعلاقات الاقتصادية، بالتالي تجنب النتائج المزيفة والمضللة التي يتم الحصول عليها في الغالب بطرق الانحدار التقليدية في حال عدم سكون السلاسل الزمنية، حتى وإن تم الحصول على قيم ذات دلالة إحصائية لاختبارات (T) و (F) و (R^2) ولكنها لا تعطي تفسيراً اقتصادياً ذا أهمية، وهو ما يعرف بالانحدار

الزائف. وذلك بسبب عدم ثبات التباين أو لأن السلاسل الزمنية تعاني من صفة الموسمية (الدورية) أو عامل الاتجاه عبر الزمن الذي يعكس ظروفاً معينة تؤثر على جميع المتغيرات إما بنفس الاتجاه أو بعكسه. وعليه لابد من التأكد من استقرار متغيرات الدراسة بالاعتماد على اختبار جذر الوحدة Unit Root Test عن طريق استخدام العديد من الاختبارات التي يُمكن استعمالها لدراسة استقرار السلاسل الزمنية مثل اختبار Dickey-Fuller (DF)، أو Augmented Dickey-Fuller (ADF)، أو اختبار Phillips-Perron (PP)، أو اختبار Kwiatkowski-Phillips- (KPSS)، أو اختبار Schmidt-Shin.

وسنكتفي باختبار (ADF) لاختبار فرضية العدم القائلة بوجود جذر الوحدة (السلسلة الزمنية غير مستقرة: H_0)، وذلك عند المستوى (Level) وعند الفروق الأولى (1st Difference) باستخدام الحد الثابت (Intercept) والحد الثابت والاتجاه العام (Trend and Intercept) وبدون الحد الثابت والاتجاه العام (None). فإذا كانت القيمة الاحتمالية المقابلة لإحصائية T-Statistic أكبر من 5% لا نرفض فرضية العدم والتي تنص على أن (السلسلة غير مستقرة)، وقد أظهرت نتائج اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test)، كما هو موضح بالجدول (2) أنه لا نرفض فرضية العدم بالنسبة للمتغيرات عند المستوى، أي أن المتغيرات لها جذر وحدة وهي غير مستقرة عند المستوى، ورفضها بالنسبة للفروق الأولى لنفس هذه المتغيرات مما يعني أن هذه المتغيرات متكاملة من الدرجة الأولى (1)~1.

جدول رقم (2) يبين نتائج اختبار السكونية ADF لمتغيرات الدراسة

Augmented Dickey-Fuller test statistic							
Null Hypothesis: variable has a unit root							
Test for unit root in:	Level			1st difference			
Exogenous	Constant, Linear Trend	Constant	None	Constant, Linear Trend	Constant	None	درجة التكامل
Ln_EX	-1.850805	0.131115	6.317165	-5.915360	-5.967970	-2.566320	I(1)

Prob.*	0.6671	0.9655	1.0000	0.0000	0.0000	0.0111	
Ln_TRANC	- 2.605000	- 1.542209	-1.838728	-3.378664	-3.382732	-2.808468	I(1)
Prob.*	0.2798	-05050	0.0632	0.0648	0.0158	0.0058	
Test critical values: 5%	- 3.487845	- 2.911730	-1.946447	-3.489228	-2.912631	-1.946654	

* MacKinnon (1996) one-sided p-values.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

5- اختبار فترة الإبطاء **Lag Intervals**:

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار فترة الإبطاء المثلى لمتغيرات النموذج، باستخدام البرنامج الإحصائي (Eviews10):

جدول رقم (3) معايير اختيار فترة الإبطاء المثلى باستخدام نموذج VAR

VAR Lag Order Selection Criteria				
Endogenous variables: LN_EX LN_TRANC				
Exogenous variables: C				
Sample: 2012M01 2016M12				
Included observations: 52				
Lag	LogL	AIC	SC	HQ
0	35.31871	1.435335	1.510383	1.464106
1	191.1920	-7.122768	-6.897625	-7.036453
2	302.2602	-11.24078	-10.86554	-11.09692
3	366.3708	-13.55272	-13.02739	-13.35132

4	398.6045	-14.63863	- 13.96320*	-14.37969
5	403.7249	-14.68173	-13.85620	-14.36524
6	406.0916	-14.61891	-13.64329	-14.24488
7	406.6844	-14.48786	-13.36215	-14.05629
8	420.6125	- 14.86971*	-13.59390	- 14.38059*
* indicates lag order selected by the criterion				
AIC: Akaike information criterion				
SC: Schwarz information criterion				
HQ: Hannan-Quinn information criterion				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يتبين من الجدول رقم (3) أن فترة الإبطاء المثلى لجميع متغيرات الدراسة هي ثماني فترات إبطاء (Lag=8) كونها معنوية لأكثر عدد من معايير المفاضلة (AIC, SC, H-Q).

6- التحقق من وجود علاقة تكامل مشترك (Co Integration) باستخدام طريقة

انجل - جرانجر (Engle-Granger)

يوضح الجدول الآتي نتائج استخدام طريقة انجل - جرانجر في إطار ثماني فترات إبطاء طبقاً لبرنامج Eviews10:

جدول رقم (4) يبين نتائج اختبار التكامل المشترك باستخدام طريقة انجل - جرانجر

Sample: 2012M01 2016M12
Included observations: 60
Null hypothesis: Series are not cointegrated
Cointegrating equation deterministics: C

Automatic lags specification based on Schwarz criterion (maxlag=8)				
Dependent	tau- statistic	Prob.*	z- statistic	Prob.*
LN_EX	- 1.927765	0.5691	- 9.113907	0.3883
LN_TRANC	- 3.057640	0.1130	- 18.45548	0.0515

*MacKinnon (1996) p-values.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أكبر من مستوى المعنوية 5% ولجميع المتغيرات، وبالتالي نقبل فرضية عدم القائلة بعدم وجود تكامل مشترك بين المتغيرات.

7- تحليل الارتباط **Correlation Analysis**:

تم حساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام برنامج Eviews10 كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (5) يبين معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

Covariance Analysis: Ordinary	
Sample: 2012M01 2016M12	
Included observations: 60	
Correlation	LN_EX
LN_TRANC	-0.865010
t-Statistic	-13.12938
Probability	0.0000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يبين الجدول رقم (5) أنه يوجد ارتباط عكسي قوي ومعنوي بين التحويلات الخارجية وسعر صرف الليرة السورية، وهذا ما يفسر إن حصيلة هذه الحوالات تخصص للإنفاق الاستهلاكي، مما يؤدي الى رفع معدلات التضخم، الأمر الذي ينعكس سلباً في سعر صرف الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، خاصةً ان الفترة التي تمت فيها الدراسة كان النشاط الاستثماري في سورية شبه معدوم.

8- اختبار السببية (Granger Causality)

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار السببية لمتغيرات النموذج، باستخدام البرنامج الإحصائي (Eviews10):

جدول رقم (6) يبين نتائج اختبار السببية لمتغيرات الدراسة

Pairwise Granger Causality Tests			
Sample: 2012M01 2016M12			
Lags: 8			
Null Hypothesis:	Obs	F-Statistic	Prob.
LN_TRANC does not Granger Cause LN_EX	52	2.50801	0.0287
LN_EX does not Granger Cause LN_TRANC		0.87286	0.5483

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10).

يتضح من الجدول رقم (6) أنه توجد علاقة سببية ذات اتجاه واحد من التحويلات الخارجية باتجاه سعر صرف الليرة السورية، بينما لا توجد علاقة سببية من سعر صرف الليرة السورية باتجاه التحويلات الخارجية عند مستوى معنوية %5، وهذا يعني إن الحوالات الخارجية لها أثر في سعر صرف الليرة السورية، بينما لا يسبب سعر الصرف أي أثر في الحوالات الخارجية.

9- تقدير نموذج الانحدار الذاتي (Vector AutoRegression (VAR)

في سبيل اختبار فرضيات الدراسة: تم بناء نموذج VAR حيث يتم في هذا النموذج كتابة كل متغير من متغيرات الدراسة كدالة خطية بقيم المتغير نفسه في الفترات السابقة وبقيم المتغيرات الأخرى في النموذج في الفترات السابقة.

اعتماداً على نتائج اختبار قيم معايير تحديد عدد مدد التباطؤ الزمني نختار ثماني فجوات زمنية، وذلك عند تقدير نموذج (VAR) وفق المعادلة الآتية:

$$EX_t = (ex_{t-i})^{ai} + (TRANC_{t-i})^{Bi} + e^c$$

بعد تحويل المعادلة من النموذج الأسّي إلى النموذج الخطي ينتج لدينا الشكل التالي:

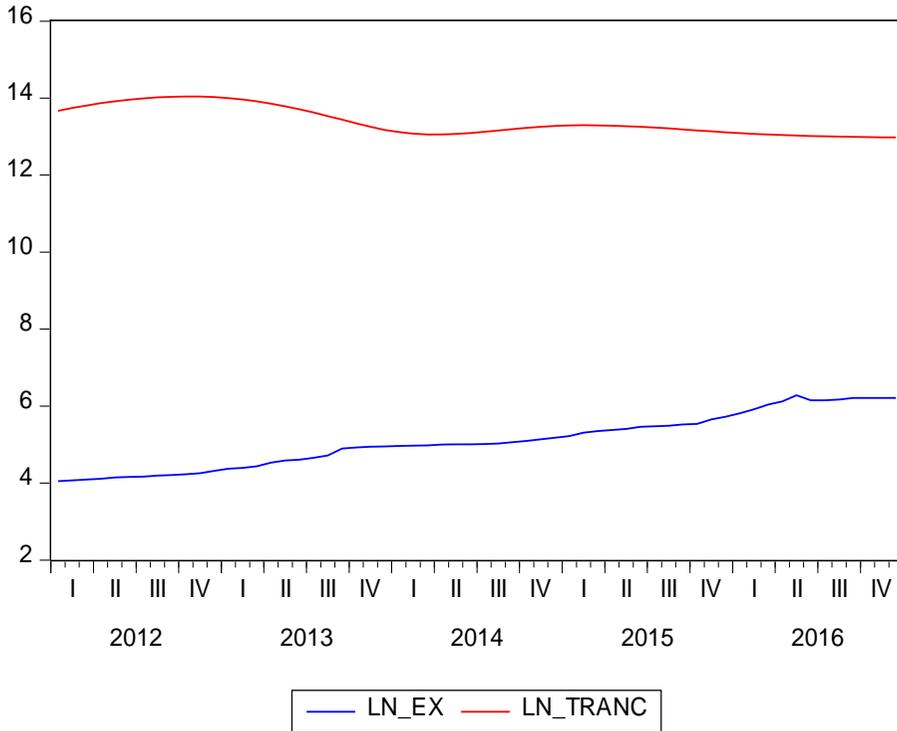
$$LN_(EX)_t = c + \alpha_i LN_EX_{t-i} + \beta_i LN_TRANC_{t-i} + \varepsilon_t$$

حيث أن:

ε_t : حد الخطأ العشوائي، $i=1,2,\dots,8$.

يبين الشكل رقم (5) أنه توجد علاقة عكسية بين التحويلات الخارجية وسعر صرف الليرة السورية خلال فترة الدراسة.

شكل رقم (5) يوضح علاقة متغيري النموذج ببعضهما



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يوضح الجدول رقم (7) نتائج اختبار VAR على متغيرات النموذج، باستخدام البرنامج

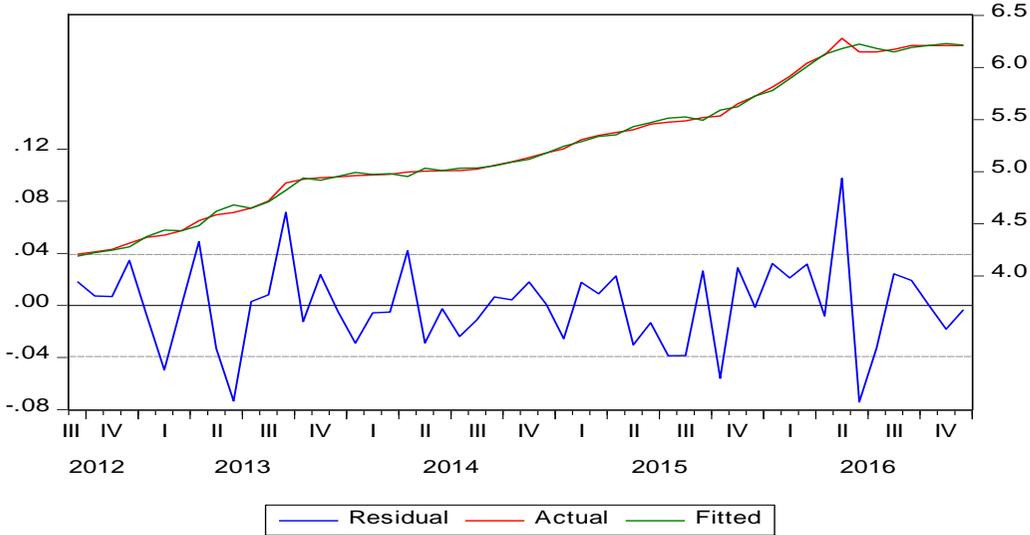
القياسي (Eviews10): جدول رقم (7) يبين نتائج اختبار VAR لمتغيرات النموذج

Dependent Variable: LN_EX				
Sample (adjusted): 2012M09 2016M12				
Included observations: 52 after adjustments				
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.5683	-0.576065	1.200365	-0.691488	C
0.0000	6.959205	0.134264	0.934368	LN_EX(-1)
0.7288	0.349501	0.192050	0.067122	LN_EX(-2)
0.4168	-0.821637	0.191208	-0.157103	LN_EX(-3)
0.4808	0.712655	0.192693	0.137324	LN_EX(-4)
0.6534	0.452949	0.194602	0.088145	LN_EX(-5)
0.1657	-1.415577	0.202042	-0.286005	LN_EX(-6)
0.0015	-3.454949	0.247769	-0.856028	LN_EX(-7)
0.0000	4.861770	0.234197	1.138613	LN_EX(-8)
0.2353	-1.207630	9.560663	-11.54574	LN_TRANC(-1)
0.5701	0.573253	39.89442	22.86960	LN_TRANC(-2)
0.8075	0.245563	77.02609	18.91474	LN_TRANC(-3)
0.4089	-0.835790	97.06760	-81.12812	LN_TRANC(-4)
0.5228	0.645478	93.56221	60.39234	LN_TRANC(-5)
0.8921	0.136621	70.80470	9.673414	LN_TRANC(-6)
0.4460	-0.770756	36.00547	-27.75145	LN_TRANC(-7)
0.3163	1.016692	8.467269	8.608605	LN_TRANC(-8)
5.239001	Mean dependent var		0.997215	R-squared
0.615238	S.D. dependent var		0.995942	Adjusted R-squared
-3.382778	Akaike info criterion		0.039191	S.E. of regression
-2.744872	Schwarz criterion		0.053758	Sum squared resid
-3.138220	Hannan-Quinn criter.		104.9522	Log likelihood
2.274100	Durbin-Watson stat		783.3369	F-statistic
			0.000000	Prob(F-statistic)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

من الجدول السابق يمكن معرفة علاقة الارتباط في الأجل الطويل (مرونات الأجل الطويل) بين متغيري الدراسة.

شكل رقم (6) يوضح رسماً بيانياً لاتجاه بواقي انحدار النموذج زمنياً



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يتبين من الشكل رقم (6) استقرارية سلسلة بواقي انحدار النموذج زمنياً، كما يظهر الجدول تقارب السلسلة المتنبأ بها من السلسلة الأصلية.

بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=99\%$) تقريباً، أي أن التغيرات في التحويلات الخارجية وسعر صرف الليرة السورية السابقة من المحتمل أن تفسر 99% من التغيرات في سعر الصرف الحالي، وتشير قيمة إحصائية فيشر (F) إلى معنوية النموذج إذ أن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أقل من مستوى المعنوية 5%، أي أنه توجد علاقة طويلة الأجل بين التحويلات الخارجية وسعر صرف الليرة السورية السابقة مع سعر صرف الليرة السورية الحالية، كما تشير قيمة إحصائية دوربن واطسون ($DW=2.27$) إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي.

ونستدل من نتائج التقدير ما يلي:

وجود أثر إيجابي لزيادة التحويلات الخارجية على الفترة الحالية لسعر صرف الليرة السورية في الأجل الطويل، إذ إن الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي يؤدي الى تحسن سعر صرف الليرة مقابل العملات الأجنبية في سوق الصرف، كما يبين نموذج التقدير وجود أثر سلبي لزيادة التحويلات الخارجية في سعر الصرف الحالي في الأجل الطويل، إذ إن حصيلة التحويلات التي يتم تسليمها للمستفيد بالليرات السورية يخصص الجزء الأكبر منها في عمليات الإنفاق الجاري، خاصةً مع انحسار النشاط الاستثماري في البلد نتيجة الأحداث الراهنة خلال فترة الدراسة، مما يؤدي الى رفع معدل التضخم، وبالتالي انخفاض القيمة الشرائية لليرة السورية، وهذا يؤدي الى انخفاض في سعر صرف الليرة السورية نتيجة زيادة السيولة من العملة المحلية في سوق التداول.

إلا أنه غير ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، فقد بلغت أكبر المرونات الجزئية الموجبة في الفترة الخامسة (60.39234)، كما بلغت أكبر المرونات الجزئية السالبة في الفترة الرابعة (-81.12812)، أي أنه بوسطي (-10.3679) وهذا يعني أن زيادة التحويلات الخارجية بمقدار 1% سيؤدي إلى انخفاض سعر صرف الليرة السورية بمقدار 10% في الأجل الطويل، ويفسر ذلك بأن حصيلة التحويلات التي يتم اختبار الارتباط الذاتي:

يبين الشكل رقم (7) دالتي الارتباط الذاتي والجزئي لسلسلة البواقي، حيث تبين أن معظم هذه الدوال وعند مجموعة كبيرة من الفجوات تقع داخل مجال الثقة، أي أنها تختلف معنوياً عن الصفر، وبالتالي لا يوجد ارتباط ذاتي للبواقي، حيث نلاحظ أن قيمة احتمالية Q-Stat أكبر من 0.05:

شكل رقم (7) يبين نتائج اختبار الارتباط الذاتي للبواقي

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	-0.140	-0.140	1.0836	0.298
		2	-0.075	-0.097	1.4024	0.496
		3	-0.130	-0.160	2.3781	0.498
		4	0.059	0.006	2.5826	0.630
		5	0.002	-0.016	2.5827	0.764
		6	-0.112	-0.135	3.3483	0.764
		7	-0.071	-0.111	3.6659	0.817
		8	-0.012	-0.078	3.6752	0.885
		9	-0.108	-0.196	4.4361	0.880
		10	-0.143	-0.266	5.8061	0.831
		11	0.108	-0.044	6.6034	0.830
		12	0.146	0.041	8.0997	0.777
		13	0.054	0.012	8.3083	0.823
		14	-0.017	0.013	8.3289	0.871
		15	0.016	0.005	8.3493	0.909
		16	-0.111	-0.211	9.3053	0.900
		17	0.121	0.016	10.476	0.882
		18	0.017	0.027	10.500	0.914
		19	0.078	0.072	11.015	0.923
		20	-0.140	-0.061	12.741	0.888

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يبين الجدول رقم (8) أن سلسلة البواقي لا تأخذ شكل التوزيع الطبيعي:

جدول رقم (8) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي

Residual Normality Tests	2.057117
Jarque – Bera test	
P-value	0.3575

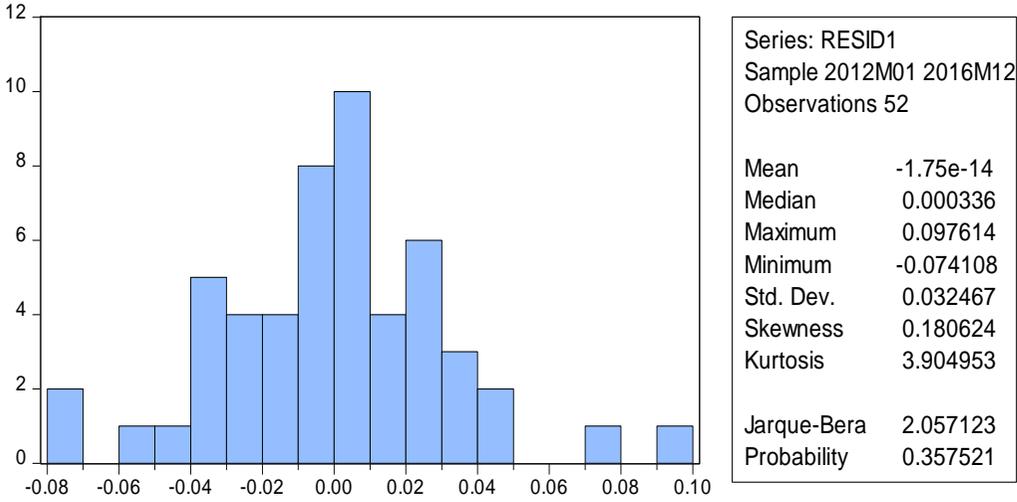
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

يتضح من الجدول السابق أن سلسلة البواقي تخضع للتوزيع الطبيعي حيث أن:

$0.05 < Jarque - Bera = 2.057117 < 5.99$ ، وذلك عند مستوى احتمالية

$Prob = 0.3575 >$

شكل رقم (8) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Eviews10)

النتائج:

- لا تخضع بيانات سعر صرف الليرة السورية والتحويلات الخارجية للتوزيع الطبيعي، وذلك باستخدام إحصائية Jarque-Bear.
- أظهر اختبار انجل-جرانجر (Engle-Granger) بعدم وجود تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة، كما أظهر اختبار جرانجر للسببية (Granger Causality Test) أنه توجد علاقة سببية للتحويلات الخارجية في سعر صرف الليرة السورية.
- عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي، وتخضع سلسلة البواقي للتوزيع الطبيعي.
- بينت نتائج تحليل الانحدار الذاتي وجود آثار إيجابية وأثار سلبية لزيادة التحويلات الخارجية على الفترة الحالية لسعر صرف الليرة السورية في الأجل الطويل، ويُفسر ذلك إن الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي يُحسن من سعر صرفها مقابل العملات الأجنبية الأخرى، ولكن استخدام حصيلة هذه الحوالات التي يتم تسليمها للمستفيد بالليرة السورية في الانفاق الجاري (الاستهلاكي) يؤدي الى رفع معدل التضخم، ومن ثمَّ انخفاض القوة الشرائية لليرة السورية، بالتالي انخفاض في سعر صرف الليرة في سوق الصرف الأجنبي.

- اسهمت الإجراءات الأخيرة التي قام بها المصرف المركزي السوري في إعادة جزء كبير من التحويلات التي كانت تتم بالطرق غير الرسمية الى القنوات الرسمية، كما اسهمت باستقرار نسبي في سعر صرف الليرة، ومن هذه الإجراءات:
 - السماح لكل متعامل مع المصارف وشركات الصرافة والحوالات المرخص لها التعامل بالقطع الأجنبي، تحويل وتصريف أي مبلغ يريده المتعامل بدون قيود أو شروط، مع توضيح الأسباب للحوالات المستلمة التي تزيد عن 15 مليون ليرة سورية.
 - أية حوالة ترد من الخارج بقيمة تساوي أو أقل من (5000\$)، أو ما يعادلها يتم صرفها بالليرة السورية مباشرة.
 - أية حوالة ترد من الخارج بقيمة تزيد عن (5000\$)، للمستفيد الحق بأن يقرر إما صرفها الى ليرات سورية، أو تبقى قيمتها بالعملة الأجنبية.
 - تقليص فارق سعر الصرف الرسمي للحوالات مع سعر صرف السوق الموازي.

التوصيات:

- بناءً على ما تم عرضه في الجانب النظري من هذه الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها من خلال النتائج الإحصائية، فإن الباحث يوصي بما يلي:
- 1- المحافظة على نشاط استلام وتسليم الحوالات قريبة من سعر صرف الليرة السورية في السوق الموازية ، وذلك لضمان مرورها عن طريق القنوات الرسمية.
 - 2- إيقاف الملاحقات الأمنية (مؤقتاً) التي تستهدف قنوات تحويل القطع الأجنبي من الدول الأوروبية إلى الداخل السوري، والتي تتم عبر مجموعة من الأفراد يقومون بتحويل الأموال باستخدام قنوات الاتصال المشفرة (الواتس أب ، الفاير .. وغيرها) ولأسباب التالية:
 - عمليات التحويل هذه تتم من الدول الأوروبية إلى الداخل السورية وباتجاه واحد فقط، وتعتبر مورد جيد للقطع الأجنبي وإن كانت تصرف في السوق الموازية.
 - هذه الحوالات عبارة عن تحويلات بقيم صغيرة لا تتجاوز 500 دولار مرسله من السوريين المقيمين واللاجئين في الدول الأوروبية إلى ذويهم في سورية، ولا تشكل

عمليات لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب كون الأخيرة تتم بطرق أكثر سرية وبمبالغ كبيرة.

3- تحسين الخدمات المصرفية وتبسيط إجراءاتها حتى يتمكن المغتربين من تحويل المزيد من أموالهم نحو الداخل، كون هذه التحويلات تشكل إحدى محددات الطلب على الليرة السورية في سوق الصرف الأجنبي، وبالتالي تساهم في استقرار نسبي في سعر صرف الليرة السورية ، كما تعتبر هذه الحوالات ذات أثر إيجابي في عملية التنمية الاقتصادية في سورية كونها تحول بمبالغ صغيرة وبأعداد كبيرة.

3- إعادة اختبار الدراسة في ظروف اقتصادية أفضل.

*- المراجع:

1- زاهر عبدالرحيم، زاهر، (2012)- تأثير سعر الصرف على المؤشرات الكلية للاقتصاد الفلسطيني. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر - غزة، ص12.

2- سلمى، دوحه، (2015)- أثر تقلبات سعر الصرف على الميزان التجاري وسبل علاجها "دراسة حالة الجزائر". رسالة دكتوراه، جامعة محمد خضير-بسكة، ص8.

3- عبدلي، نجاح ونور الهدى فضل الدين، (2016)- دور البنوك المركزية في الحد من تقلبات أسعار الصرف. رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي - تبسة، ص15.

4- الدكاش، محمد زهير، (2016)- مدى انعكاس سعر الصرف الحقيقي لليرة السورية على التوازن الاقتصادي الكلي دراسة قياسية(1999- 2010). ماجستير، جامعة دمشق، ص10.

5- Jean-Louis Combes, Tidiane Kinda, and Patrick Plane1, -
January,2011- "Capital Flows, Exchange Rate Flexibility,
and the Real Exchange Rate.

Congo,P19. -

6- Cem Karacadag, 2004- Central banks and their policies -
Foreign exchange Mexico Turkey." P2.

7- Suna korkmaz , 2013- "The Effect of Exchange Rate on -
Economic Growth. 2nd International M-Sphere Conference,
At Dubrovnik, Croatia ,p10.

8- السيد عبداللطيف حسن، أحمد،(2014)- تقدير دالة الطلب على النقود في مصر.
أكاديمية المستقبل -مصر ، بحوث اقتصادية عربية، العدد 67-68.

9- النحال، محمد ياسر زيدان، (2016) - أثر تقلبات أسعار الصرف على الأداء المالي للبنوك المرهجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية. الجامعة الإسلامية - غزة، ص28.

10- علي، فؤاد محمود، (2009) - سياسة سعر الصرف في ظل التحول إلى اقتصاد السوق الاجتماعي في سورية، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، ص32.

11- هذلول بربور، منهور، (2008) - العوامل المؤثرة في انتقال أثر أسعار صرف العملات الأجنبية على مؤشر الأسعار في الأردن. رسالة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، ص70.

12- تقرير البنك الدولي، الآفاق الاقتصادية العالمية، 2006 (Global Economic Prospect).

13- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، تسخير التحويلات المالية والمعارف لبناء القدرات الإنتاجية، تقرير أقل البلدان نمواً، 2012.

*- المراجع بالأحرف الأجنبية:

1- Zaher Abdel Rahim, Zaher, (2012) - Effect of the exchange rate on the overall indicators of the Palestinian economy. Master Thesis, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al-Azhar University, Gaza, p12.

2- Salma, Doha, (2015) - The Effect of Exchange Rate Fluctuations on Trade Balance and Means of Treatment "Algeria Case Study". Ph.D., University of Mohammed Khudair-Biska, p8.

3- Abdali, Najah and Noor Al-Huda Fadluddin (2016) – The Role of Central Banks in Limiting Exchange Rate Fluctuations. Master Thesis, University of Arabi Tbsi – Tebessa, p15.

4- Dakach, Mohamed Zuhair, (2016) – The extent to which the real exchange rate of the Syrian pound on the macroeconomic balance reflects a standard study (2010 – 1999). MA, Damascus University, p10.

5- Mr. Abdullatif Hassan, Ahmed, (2014) – Estimating the function of demand for money in Egypt. Future Academy – Egypt, Arab Economic Research, Issue 68–67.

6- Nhaal, Mohamed Yasser Zaidan, (2016) – The impact of exchange rate fluctuations on the financial performance of banks on the Palestine Stock Exchange. Islamic University, Gaza, p28.

7- Ali, Fouad Mahmoud, (2009) – Exchange Rate Policy in the Transition to the Social Market Economy in Syria, Damascus University, Faculty of Economics, p32.

8- Barbar, Manhour, (2008) – Factors Affecting the Impact of Foreign Currency Exchange Rate on the Price Index in Jordan. Ph.D., Arab Academy for Banking and Financial Sciences, p70.

9- World Bank Report, Global Economic Outlook, 2006, (Global Economic Prospect).

10- United Nations Conference on Trade and Development,
Financial Transformations and Knowledge for Building Productive
Capacities, Least Developed Countries Report, 2012.