مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 30

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. درغام سلوم	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 الالكتروني : magazine@ albaath-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

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.
- **اذا كان الباحث طالب دراسات عليا:**

يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقته على النشر في المجلة.

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:**

يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.

- **اذا 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.

- **اذا 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 17.5×25 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 (كتابة 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 الف 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

اسم البحث	اسم الباحث	الصفحة
أثر الأداء المالي على المخاطر الائتمانية وفق السلاسل الزمنية المقطعية (دراسة تطبيقية على المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية)	حيان إبراهيم د. ياسر كفا	52-11
أثر العوامل الديمغرافية على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري	د. خلود صالح	82-53
جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه – دراسة ميدانية في محافظة السويداء_	د. وفاء بلان	112-83
تصميم إستراتيجية لإدارة أخطار الاختيار العكسي والخطر المعنوي للتأمين الصحي في شركات التأمين (دراسة حالة عملية في سوق التأمين المصري– شركة مصر للتأمين)	ديما الديك	168-113

أثر الأداء المالي على المخاطر الائتمانية وفق السلاسل الزمنية المقطعية (دراسة تطبيقية على المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية)

الدكتور ياسر كفا[1] حيان إبراهيم[2]

□ الملخص □

يهدف البحث إلى دراسة مؤشرات الأداء المالي المؤثرة على المخاطر الائتمانية، وذلك بعد توضيح مفهوم هذه المؤشرات والدراسة الوصفية لها.

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية (مقاييس النزعة المركزية– مقاييس التشتت) في الدراسة الفردية لكل مؤشر على حدا، وسيتم الاعتماد على احد الأساليب الإحصائية متعددة المتغيرات (السلاسل الزمنية المقطعية،) حيث تم استخراج النموذج واكتشاف المؤشرات المالية ذات التأثير الجوهري في المخاطر الائتمانية ، وباستخدام بيانات سنوية خلال الفترة الممتدة من عام 2011 وحتى عام 2018. وعلى مجتمع المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية البالغ عددها 11 مصرفاً.

ومن اهم النتائج: يوجد تغيرات كبيرة في معظم المؤشرات، وأظهرت نتائج النموذج بانه يجود اثر سلبي لنسبة كفاية راس المال (CAR) في المخاطر الائتمانية المصرفية،

[1] مدرس_القسم المالي والمصرفي_المعهد العالي لإدارة الأعمال_سورية _دمشق
[2] طالب_القسم المالي والمصرفي_المعهد العالي لإدارة الأعمال_سورية _دمشق

ويوجد اثر إيجابي لنسبة التعثر (NFOT) و لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية.

ومن اهم التوصيات: ضرورة الإفصاح الشفاف والموثوق للبيانات المالية المنشورة من قبل المصارف بما يضمن دقة ونجاح النتائج الناتجة عن تحليل هذه البيانات لتمكن من تحديد حجم الأثر لهذه المؤشرات.

الكلمات المفتاحية: المخاطر الائتمانية، مؤشرات الأداء المالي، السلاسل الزمنية المقطعية.

Studying the impact of financial indicators on credit risk (Applied study on private traditional banks operating in Syria)

Dr.Yaser Kafa [3]

Hayyan Ibrahim [4]

Abstract

The research aims to study the financial performance indicators affecting credit risks after clarifying these indicators.

The research depends on the descriptive analytical approach and it was relied on descriptive statistics (measures of central tendency - measures of dispersion) in the individual study for each indicator separately and it will be relied on multivariate statistical methods (sectional time series,) in extracting the model and knowing the financial indicators of fundamental influence in credit risk, using annual data during the period from 2011 to 2018. On the community of the 11 private traditional commercial banks operating in Syria,

Among the most important results: There is a negative impact of the capital adequacy ratio (CAR) on bank credit risks, and there is a positive effect of the default ratio (NFOT) and the employment rate (FOD) on bank credit risks.

Among the most important recommendations: The necessity of transparent and reliable disclosure of the financial data published by the banks in order to ensure the accuracy and success of the results resulting from the analysis of these data in order to be able to determine the size of the impact of these indicators.

Key Words: Credit Risk, Financial Performance Indicators, Panel.

[3] Teacher, Department of Financial and Banking Administration, Higher Institute of Business Administration –Damascus- Syria.

[4] Postgraduate Student (MSc)، Department of Financial and Banking Administration - Higher Institute of Business Administration –Damascus- Syria.

- **مقدمة**

تعتبر المخاطر الائتمانية المصرفية أحد العناصر الرئيسية في تحديد الهيكل الائتماني للمصارف، فالمصارف تشكل أهم مصادر تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة، إذ أن للقطاع المصرفي دوراً كبيراً لا يمكن تجاهله في عملية التطور الاقتصادي، الأمر الذي يعكس دور المصارف في عملية النمو الاقتصادي. ومما لا شك فيه فإن تقديم التمويل لقطاعات اقتصادية سوف ينعكس إيجاباً على تنمية مختلف القطاعات الاقتصادية، وهذا بدوره قد يؤدي إلى ارتفاع معدلات مخاطر المصارف فلذلك يجب دراسة جميع المؤشرات التي تؤثر على حجم المخاطر الائتمانية ، بحيث تكون قادرة على تحقيق قيمة مضافة تعمل على رفع مستوى أداء المصرف.

وانطلاقا من أهمية دراسة المؤشرات المالية للكشف عن الأداء المالي هدف هذا البحث إلى دراسة المؤشرات المالية وقياس اثرها على المخاطر الائتمانية المصرفية وذلك بغية الكشف عن المؤشرات ذات التأثير على المخاطر الائتمانية واي منها لا يحمل الأثر، وتم حساب مؤشرات البحث لكافة المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية وقد تم دراستها وفق النماذج القياسية المقطعية (بانل) لاكتشاف المؤشرات التي لها اثر جوهري في حجم المخاطر الائتمانية، وذلك بعد القاء الضوء على الأساس النظري لكيفية حساب كل مؤشر.

- **الدراسات السابقة:**
- **دراسة (مهنا والعمار، 2018) بعنوان: دور المؤشرات المالية في تقويم الأداء المالي في المصارف الإسلامية العاملة في سورية، مجلة جامعة تشرين، سورية.**

تهدف الدراسة إلى تقويم الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة في سورية باستخدام المؤشرات المالية خلال الفترة 2009) _ 2015)، وإلى دراسة العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمصارف المدروسة. حيث تمت دراسة العلاقة بين تقويم الأداء المالي كمتغير تابع مقاساً: بمعدل العائد على الأصول، معدل العائد على حقوق الملكية، معدل العائد على الودائع، وربحية السهم، وبين المتغيرات المستقلة الآتية: القدرة على جذب المدخرات، توظيف الأموال، السيولة والمخاطر، الربحية، والأزمة في سورية. تمّ

استخدام أساليب تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data) من خلال تقدير نموذج الانحدار المجمع (Pooled Model) ونموذج الآثار الثابتة (Fixed Effects). خلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توظيف الأموال وتقويم الأداء المالي للمصارف المدروسة، وإلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الربحية وتقويم الأداء المالي للمصارف المدروسة. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة على جذب المدخرات، السيولة والمخاطر، الأزمة في سورية وبين تقويم الأداء المالي للمصارف المدروسة

- **دراسة (اسماعيل والعمار، 2018)" دراسة أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية على مخاطر الائتمان في المصارف التجارية الخاصة العاملة في سورية باستخدام نموذجARDL. مجلة جامعة تشرين، سورية.**

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر متغيرات الاقتصاد الكلي على مخاطر الائتمان في المصارف التجارية الخاصة العاملة في سورية.

اعتماداً على بيانات نصف سنويّة من نوع بانل مؤلفة من 10 مصارف خلال الفترة 2009- 2015، تمّ دراسة وتحليل مجموعة من متغيرات الاقتصاد الكلي المقترحة من قبل الأدبيات ذات الصلة والتي اعتبر تأثيرها مهماً على مخاطر الائتمان. لتحقيق هدف الدراسة تمّ بدايةً اختبار استقراريه السلاسل الزمنية للمتغيرات المختارة، ومن ثم اختبار وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات التفسيرية والمتغير التابع باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للفترات الموزّعة(ARDL) ، وأخيرا تمّ اختبار الأثر المحتمل لمتغيرات الدراسة على مخاطر الائتمان باستخدام نموذج بانل للآثار الثابتة Fixed Effect Model.

تظهر النتائج أنّ متغيرات الاقتصاد الكلي لها دور كبير في تفسير التغيرات الحاصلة في جودة محفظة القروض والتي تسبب ارتفاع نسب الديون غير العاملة في المصارف التجارية السورية. حيث تبين وجود أثر سلبي ومعنوي لكل من معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ومعدل التضخم على مخاطر الائتمان، بينما وجود أثر

إيجابي ومعنوي لكل من سعر الفائدة الحقيقي وسعر الصرف الحقيقي الفعّال على مخاطر الائتمان.

- **دراسة (زبيري، 2018) بعنوان: فعالية استخدام أسلوب التحليل التمييزي في تقدير مخاطر الائتمان –دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية.**

أهداف الدراسة :الإحاطة بمختلف المفاهيم المتعلقة بالائتمان والمخاطر التي قد يتعرض لها البنك، وعرض لأهم الأسباب المؤدية لمخاطر الائتمان البنكي، واكتشاف اهم المؤشرات التي تساهم في تصنيف المخاطر الائتمانية في المصارف الجزائرية.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام أسلوب التحليل التمييزي في تصنيف البنوك التجارية الجزائرية في عام كون هذه البنوك مختلفة من حيث الحجم وطبيعة النشاط والخبرة من جهة وتوفير وقت وجهد المحلل المالي من جهة أخرى.

أما أهم نتائج الدراسة:

– تساهم البنوك في تنمية القطاع الاقتصادي من خلال قيامها بالوساطة المالية بغية تحقيق الأهداف العامة التي تتمثل في الربحية والسيولة والأمان.

– بعد دراسة المتغيرات غير المالية (الشكل القانوني للمؤسسة، قطاع النشاط، عمر المؤسسة، نوع الضمان) باستخدام اختبار كاي مربع أثبت ارتباط بعض هذه المتغيرات مع خطر التعثر وما أكد على ذلك ظهور تلك المتغيرات في نموذج التحليل التمييزي.

ومن اهم التوصيات: على البنوك مراعات جميع المؤشرات المالية وغير المالية وذلك للحفاظ مستوى مخاطر مقبول بالإضافة إلى العمل على تطوير القطاع المصرفي لما له من اثر في تنمية القطاع الاقتصادي.

- **دراسة (المملوك، 2014)" مخاطر الائتمان وأثرها في المحافظ الائتمانية دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الخاصة في سورية، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية.**

يهدف البحث إلى تحليل أثر إجمالي المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها المحافظ الائتمانية للمصارف السورية الخاصة، من خلال تحليل النسب الأساسية التي تدل على كفاءة المحفظة الائتمانية وربطها مع إجمالي المخاطر الائتمانية، وقد تم تحليل خمس

من النسب المالية المصرفية لقياس كفاءة محفظة الائتمان، وعلاقتها بدرجة مخاطرها، ومنها نسبة قياس كفاءة الأصول ونسبة قياس فشل القروض ونسبة تغطية الديون غير العاملة، ونسبة تغطية الضمانات، ونسبة قياس كفاءة استخدام الموجودات والودائع، وقد تم تحليل هذه النسب تحليلا إحصائيا للربط بين متغيرات البحث وذلك للوصول إلى تحديد تأثير المخاطر المصرفية على كفاءة محفظة التسهيلات الائتمانية.

ويخلص البحث إلى وجود أثر متفاوت بين إجمالي التعرضات للمخاطر الائتمانية وبين كفاءة المحافظ الائتمانية للمصارف، كما اظهر البحث أهمية المحافظة على تركيبة ونوعية المحفظة الائتمانية، وذلك للمحافظة على الجدارة الائتمانية للمحافظ من خلال نموذج يقيس المخاطر الائتمانية

- **Kim,J and Ahn.W (2019). Financial Structure and Systemic Risk of Banks: Evidence from Chinese Reform. Sustainability. N0 3721. Vol 11.**

(الهيكل المالي ومخاطر أنظمة البنوك: دليل من التحول الصيني).

يهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين الهيكل المالي للاقتصاد والمخاطر في القطاع المصرفي، من خلال الإجابة على الأسئلة التالية: هل أدى التحول من الهيكل التمويلي القائم على البنوك إلى الهيكل التمويلي القائم على السوق في الاقتصاد الصيني إلى تقليل المخاطر في القطاع المصرفي؟ وفي حال ذلك ما هي الأسباب.

تستخدم الدراسة نهجين مختلفين: أولا استخدمت الدراسة بيانات من القطاع المصرفي الصيني، قادت الحكومة الصينية التحول السريع في هيكلها التمويلي، الذي سيطر عليه القطاع المصرفي، نحو هيكل قائم على السوق. في عام 2004، اقترحت الحكومة، لأول مرة، أن تقوم الصين بتطوير أسواق الأوراق التمويلية بنشاط وزيادة نسبة التمويل المستند إلى السوق في الاقتصاد.

حيث يوفر القطاع المصرفي الصيني بيئة تجريبية ممتازة لدراسة العلاقة بين التغيرات في الهيكل التمويلي والمخاطر المنهجية للقطاع المصرفي. ثانياً، تستخدم الدراسة نهجًا قائمًا على السوق لقياس المخاطر النظامية للقطاع المصرفي بسبب القيود المرتبطة بالتدابير المحاسبية التقليدية التي تستخدم على نطاق واسع في الأدبيات. تعتمد المعايير

المحاسبية للمخاطر النظامية للقطاع المصرفي اعتمادًا كبيرًا على البيانات المالية للبنوك، مثل نسبة القروض المتعثرة والأرباح والربحية وسيولة الأصول.

يتم دراسة العلاقة طويلة الأجل بين الهيكل التمويلي ومخاطر القطاع المصرفي بناءً على اختبار (Dickey–Fuller (ADF المطور، وبسبب وجود متغيرات مستقرة في درجات مختلفة يتم استخدام اختبار التأخر الموزع في تأخر الحد الأقصى (ARDL) للتحقق من وجود علاقة طويلة الأمد.

أظهرت النتائج أنّ التحول من هيكل مالي قائم على البنوك إلى هيكل مالي قائم على السوق يقلل من المخاطر المنتظمة في القطاع المصرفي من خلال قناتين: جانب الطلب (الشركات) وجانب العرض (البنوك). حيث يعمل هذا التحول أولاً على تحسين أداء الشركات، مما يعزز قدرة الديون على الشركات الفردية ويبطئ نمو الائتمان المصرفي. وهذا بدوره يزيد من مراقبة البنوك على الائتمان. كل هذه العوامل تؤدي إلى تخفيض مخاطر إفلاس الشركات ومخاطر الائتمان للبنوك، وبالتالي تقليل المخاطر المنتظمة للقطاع المصرفي ككل. كما تشير النتائج أيضًا إلى أن الترويج لهيكل مالي أكثر استنادًا إلى السوق لا يؤدي فقط إلى تطوير الأسواق المالية ، بل قد يساعد أيضًا في دعم استقرار الاقتصاد واستدامته من خلال تقليل المخاطر المنتظمة للقطاع المصرفي.

الدراسة النقدية للدراسات السابقة: تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة من ناحية تسليط الضوء على دراسة أهمية المخاطر الائتمانية وما مدى تأثير المؤشرات المالية عليها، ولكن تختلف دراستنا عن مجمل الدراسات السابقة من ناحية الأسلوب الإحصائي المتبع حيث سوف نعتمد في دراستنا على السلاسل الزمنية المقطعية الذي يساهم في كشف المؤشرات المؤثرة في المخاطر الائتمانية ذات وتم استخراج نموذج يساعد في إعطاء قيم تنبؤيه للمخاطر الائتمانية، وتختلف أيضا من ناحية المؤشرات المدروسة والعينة المدروسة من ناحية الزمن والمكان حيث اختصت هذه الدراسة بدراسة المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية بين عامي 2011–2018، وتم دراسة عدد من المؤشرات الأداء المالي على المخاطر الائتمانية فقط وليس إجمالي المخاطر المصرفية كما هو الحال في بعض الدراسات.

- **مشكلة البحث:**

تكمن مشكلة البحث في صعوبة تحديد المؤشرات المالية المؤثرة في المخاطر الائتمانية، ومن ذلك ظهرت الحاجة إلى وجود أسلوب يتميز بالدقة في قياس حجم المخاطر الائتمانية وذلك من اجل التنبؤ بحالة البنك ان واجهت تغيرا في مؤشراتها المالية سواء نحو الأفضل أو الاسوء، بالإضافة إلى تقدير ما يجب على المصرف العمل لتخفيض درجة مخاطرها من خلال تحسين المؤشرات المالية وماهي الحدود التي يجب التوصل لها من اجل الحصول على مستوى جيد الذي يحد من وجود المخاطر، فلذلك كان لابد من معرفة المؤشرات ذات التأثير على حجم المخاطر من خلال نماذج بانل، ومن ذلك يمكننا صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

- **ما هي مؤشرات الأداء المالي التي تؤثر في المخاطر الائتمانية؟**

- **أهمية البحث:**

تكمن أهمية البحث في دراسة المؤشرات المؤثرة في المخاطر التي تتعرض لها المصارف وتكوين صورة واضحة عن تفاعل هذه المؤشرات مع بعضها وانعكاس ذلك على أداء المصارف، وذلك باستخدام التحليل متعدد المتغيرات.

كما تظهر أهمية الدراسة من خلال الوصول للمؤشرات المالية ذات التأثير الجوهري على المخاطر الائتمانية وإلقاء الضوء على حجم هذه المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالتالي تقديم التوصيات لإدارة المصارف وللسلطات الرقابية في مصرف سورية المركزي لصياغة السياسات وتطوير البيئة الرقابية والتشريعية التي من شأنها توجيه عمليات المصارف للحفاظ على الاستقرار في الصناعة المصرفية في سورية.

- **أهداف البحث:**

يهدف البحث لدراسة مؤشرات الأداء المالي المؤثرة في المخاطر الائتمانية، وذلك بعد توضيح مفهوم هذه المؤشرات وما أهميتهم، بالتالي يهدف إلى:

1) توضيح مفهوم المؤشرات المالية وطريقة احتسابها.
2) إيجاد المؤشرات ذات التأثير الجوهري بالمخاطر الائتمانية.
3) صياغة نموذج الانحدار الخاص بالمخاطر الائتمانية.

- **الدراسة الإحصائية للبحث:**

يعتمد هذا البحث على تحليل السلاسل الزمنية المقطعية panel وذلك لاكتشاف اي من المؤشرات المالية ذات التأثير في حجم المخاطر الائتمانية

- **منهجية البحث:**

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث يقوم هذا المنهج دراسة وتحليل ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة زمنية محددة ومن ثم تفسيرها، سيتم اعتماد الإحصاءات الوصفية (مقاييس النزعة المركزية– مقاييس التشتت) في الدراسة الفردية لكل مؤشر على حدا، وسيتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وباستخدام بيانات سنوية خلال الفترة الممتدة من عام 2011 وحتى عام 2018.

- **مجتمع وعينة البحث:**

يمثل مجتمع البحث بمجتمع المصارف في سورية وتم اتخاذ كافة المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية البالغ عددها 11 مصرفاً كعينة للبحث، وهي: (المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو السعودي الفرنسي، البنك العربي، بنك عودة، بنك بيبلوس ، بنك سورية والخليج، بنك الأردن، فرنسبنك، بنك الشرق وبنك قطر).

- **فترة البحث ومصادر البيانات :**

مجتمع البحث يتمثل بالمصارف السورية التقليدية المدرجة في سوق دمشق، حيث سيتم الاعتماد على البيانات المتمثلة بالقوائم المالية المنشورة من عام 2011 حتى عام 2018.

- **فرضية البحث:**

يمكننا وضع الفرضية الرئيسية التالية:

- **لا يوجد أثر جوهري لمؤشرات الأداء المالي في المخاطر الائتمانية.**

- **متغيرات البحث:**

يعتمد البحث على دراسة 14 نسبة مالية وذلك بغية الحصول على اعلى نسبة تفسيرية للنموذج، وهي على الشكل التالي:

التسلسل	اسم المتغير	طريقة الحساب
	نسبة كفاية راس المال	رأس المال/ الأصول المرجحة بالمخاطر
	حقوق الملكية إلى الأصول	حقوق الملكية/ إجمالي الأصول
	نسبة التعثر	إجمالي الديون غير المنتجة / إجمالي التسهيلات
	نسبة تغطية التسهيلات	مخصص خسائر القروض/التسهيلات الائتمانية
	العائد على الأصول	صافي الدخل/ إجمالي الأصول
	العائد على حقوق الملكية	صافي الدخل/ حقوق الملكية
	نسبة التوظيف	إجمالي التسهيلات/ الودائع
	نسبة الجاهزية النقدية	الأموال الجاهزة وشبه الجاهزة/ المطلوبات المتداولة
	حقوق الملكية إلى المطلوبات	إجمالي حقوق المساهمين/ المطلوبات المتداولة
	معدل دوران الأصول	إجمالي الإيرادات/ إجمالي الأصول
	نسبة التداول	الأصول المتداولة/ المطلوبات المتداولة
	لوغاريتم إجمالي الأصول	اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول
	نسبة إجمالي المديونية	الديون/ إجمالي الأصول
	المخاطر الائتمانية	إجمالي مخاطر الائتمان/الأصول.

الإطار النظري للبحث:

أولا- مؤشرات الأداء المصرفي:

تعد المؤشرات المالية من بين الأدوات الضرورية في عملية التقييم وذلك إذا ما أحسن استخدامها بدقة وبعناية، ذلك أنها تظهر العلاقات القائمة بين الأرقام التي تتضمنها الميزانيات وقوائم نتائج الأعمال، وتستخدم هذه الدراسات للحصول على مؤشرات متنوعة على كفاءة المؤسسة في تنفيذ أعمالها وقدرتها على تحقيق الأرباح ومواجهة الالتزامات ومستوى النشاط فيها.

والمؤشرات المالية عرفت تطورات من حيث الشكل والنوع، إلى غاية سنة 1985 اتسمت نوعية المؤشرات بالطابع المحاسبي ذات الصلة المباشرة بقياس العوائد والأرباح، واستمرت هذه النظرة إلى غاية سنة 1995، حيث أصبح الاهتمام بمؤشرات المردودية، نظرا لكون المؤشرات المحاسبية لا تعطي صورة واضحة حول إمكانات المؤسسة ومدى قدرتها في تحقيق نتائج وعوائد بقدر تفوق قيمتها المحاسبية، فضلاً عن عدم قدرة المؤشرات المحاسبية (الأرباح) على التنبؤ في أوقات التضخم، وسرعان ما تطورت النظرية المالية في سنة 1995 للمؤشرات المحاسبية ذات صلة بالمردودية، سواء من ناحية الأموال الخاصة أو بالأصول الاقتصادية أم بتدفقات عوائد الاستثمار، وهذا ما يفسر أن هذه الفترة مزجت بين البعد المحاسبي دون إهمال للبعد المستقبلي كأسلوب لقياس الأداء وقياس القيمة وهذا ما يعرف بالاتجاه التقليدي لتحليل الأداء المصرفي (degos, 2005, p. 3).

ولكن البيئة المالية الجديدة وما شهدته من التغيرات التكنولوجية والمرونة في القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها والمنافسة، فضلاً عن العولمة التي تتطلب من المصارف أن تعيد تقييم استراتيجياتها، وأن تعيد صياغة وتصميم عملية تحليل الأداء من أجل الاستجابة للمتغيرات البيئية الجديدة والتي تحكم عمل المصارف واستمرارها، لذا برزت الأساليب الحديثة في عملية تحليل الأداء المصرفي التي تعكس التوجه نحو السوق وإخضاع العمليات المصرفية كافة للاختبار من قبل السوق لتحقيق الأهداف الأساسية (سعيد و سنان، 2007).

يمكن تعريف مؤشرات الأداء بأنها مقياس للأداء المرغوب بشكل مؤشر محدد مقدماً لتقييم الأداء الفعلي يوضع بعناية ودقة بعد تقييم جميع العوامل الكمية والنوعية (يحياوي و عبد القادر، 2005، صفحة 73)، تمثل القوائم المالية مخرجات نظام المحاسبة المالية والنسب المالية المعبرة عن الأداء المالي للمصارف، إذ تظهر هذه القوائم نتيجة أعمال المصرف، وتخضع هذه القوائم للفحص والتدقيق لاغراض التحميل والوقوف على واقع الأنشطة والفعاليات ومن أهم هذه المؤشرات:

1. **إجمالي الأصول:**

هي موجودات المصرف وممتلكاته التي توفر له إيرادات مالية، وتنقسم إلى:

- الأصول المتداولة: حيث تتضمن موجودات وممتلكات المصرف التي يمكن تحويلها إلى نقد عن طريق الخدمات من خلال نشاطه المصرفي.
- الأصول الثابتة: تمثل موجودات وممتلكات المصرف الدائمة، أي أنها طويلة الأجل، وهي ليست للتّحويل إلى نقد كما هو الحال في الأصول المتداولة، ومن الأمثلة عليها المباني، والأراضي، والأثاث، والعلامة التّجارية، ووسائل النّقل

وعادة يؤخذ لوغاريتم قيمة الأصول لتقليص الفوارق بين القيم أو المشاهدات.

2. **مؤشرات نسب الأداء المالي:**

وسنستعرض فيما يلي المؤشرات المالية التي تم اعتمادها في البحث، وهي على الشكل التالي:

- **نسبة كفاية راس المال:** تعمل نسبة كفاية رأس المال كمؤشر على فعالية البنوك، تنعكس السلامة المالية للمصارف بشكل جيد في كفاية رأس المال، فهي تمثل مستوى رأس المال الذي تحتاجه البنوك لتحمل مخاطر مثل مخاطر الائتمان والسوق والتشغيل، إنه يمكّن البنوك من قياس كفاءتها وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء ومعالجة الخسائر دون الإخلال بوظائفها العادية، لذلك، من الضروري أن يكون لدى البنوك رأس مال كافٍ حيث سيكون بمثابة حاجز مؤقت ضد الشكوك، ويتعين على البنوك الحفاظ على نسبة كفاية رأس المال (CAR) كما هو محدد من قبل لجنة بازل من وقت لآخر.

ووفقاً لبازل 2 يجب أن يكون لدى البنوك نسبة 8٪ كحد أدنى، تم التوصل إليها بقسمة مجموع رأس المال من المستوى الأساسي والمساعد على إجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر (Rostami, 2015) ، وتعطى هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة كفاية راس المال} = \frac{\text{اجمالي راس المال}}{\text{اجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر}}$$

- **نسبة حقوق المساهمين إلى الأصول:** تظهر هذه النسبة درجة تغطية حقوق الملكية لإجمالي الأصول، وبالتالي تعمل على قياس التوازن بين رأس المال وحجم أعمال المصرف ، وتمثل حقوق الملكية في البنوك رأس المال والاحتياطيات والأرباح، أما الأصول في الأصول الثابتة والمتداولة والجاهزة، وقانونها كالتالي:

$$\text{نسبة حقوق المساهمين الى الأصول} = \frac{\text{حقوق المساهمين}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

- **نسبة التعثر:** تهدف هذه النسبة إلى قياس مخاطر عدم السداد التي يواجهها المصرف جراء التسهيلات الممنوحة، ويعبر عنها بالديون غير المنتجة وهي الديون ذات التصنيف التالي: (دون المستوى المطلوب، ديون مشكوك فيها، ديون هالكة أو معدومة)، ويتم التعبير عن هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة التعثر} = \frac{\text{الديون غير المنتجة}}{\text{اجمالي التسهيلات}}$$

- **نسبة تغطية التسهيلات:** تهدف هذه النسبة إلى قياس القدرة على تدارك مخاطر عدم السداد التي يواجهها المصرف من التسهيلات الممنوحة عبر كتلة المؤونات المقتطعة لآجل ذلك، ويعبر عنها بالمؤونات أو المخصصات من اجل تدني قيمة التسهيلات ، ويتم التعبير عن هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة تغطية التسهيلات} = \frac{\text{اجمالي المخصصات للتسهيلات}}{\text{اجمالي التسهيلات}}$$

- **نسبة العائد على الأصول:** تؤكد على الأنشطة الحالية والقادمة للبنك فيما يتعلق بتعزيز القدرة على تحقيق الأرباح، وتشكل أرباح المصرف دخلاً من جميع العمليات، فمن خلال تقييم الربحية، يمكن التحقق من كفاءة المصرف لتغطية جميع الخسائر المحتملة وقدرته على توزيع أرباح الأسهم، يظهر هذا المعدل ربحية الأموال المستثمرة، وإن ارتفاع هذا المعدل يعتبر عامل إيجابي فهو يعطي انطباعاً عن مقدرة المصرف على توليد الأرباح من خلال تشغيل أصولها.

$$\text{العائد على الأصول} = \frac{\text{الربح الصافي}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

- **نسبة العائد على حقوق الملكية:** يظهر هذا المعدل ربحية إجمالي الأموال لحقوق الملكية وارتفاع هذا المعدل يعتبر إيجابي ويهتم بها المالكين لأن صافي الربح سيوزع عليهم، كما يجب أن تكون أعلى من معدلات الفائدة الجارية في السوق، ويتضمن هذا المعدل صافي الأرباح مقسومة على إجمالي حقوق الملكية.

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{الربح الصافي}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$$

- **نسبة التوظيف:** يعتبر التوظيف نشاطاً مصرفياً غاية في الأهمية سواء بالنسبة للاقتصاد الوطني أو بالنسبة لإدارة المصارف، ولذلك فهو يعتبر من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية، إذ لا تقف آثاره الضارة على مستوى المصرف وإنما تصل أضراره إلى الاقتصاد الوطني إذا لم يحسن استخدامه، ففي حال انكماش حجم التوظيف يؤدي إلى كساد وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخمية، وكلا الأمرين له آثار اقتصادية غاية في الخطورة ويسبب اختلالات هيكلية قد تصعب معالجتها (الزبيدي، 2012).، وتعتبر نسبة التوظيف مقياس لنسبة توظيفات المصرف لودائعه عن طريق التسهيلات، والنسبة المتبقية منها

تعبر عن نسب الاحتجاز من الودائع أو استثمارات أخرى، وقانونها على الشكل التالي:

$$\text{نسبة التوظيف الائتماني} = \frac{\text{اجمالي التسهيلات المباشرة}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

- **نسبة الجاهزية النقدية:** تظهر هذه النسبة مقدرة المنشأة في لحظة معينة لتسديد الالتزامات قصيرة الأجل أو الطارئة منها من النقدية المتوفرة لديها، وهي تقاس بنسبة الأصول الجاهزة وشبه الجاهزة المدرجة في الميزانية مقسومةً على الالتزامات المتداولة، وارتفاع هذه النسبة يعتبر مؤشر إيجابي على سيولة الشركة وعلى وضعها المالي، وتعطى بالعلاقة الآتية:

$$\text{نسبة الجاهزية النقدية} = \frac{\text{الاموال الجاهزة و شبه الجاهزة}}{\text{الالتزامات المتداولة}}$$

- **نسبة حقوق المساهمين إلى المطلوبات:** تظهر هذه النسبة درجة تغطية حقوق الملكية لالتزامات المصرف، وبالتالي تعمل على قياس التوازن بين رأس المال وحجم التزاماته ، وتمثل حقوق الملكية في البنوك رأس المال والاحتياطيات والأرباح، أما الالتزامات في الودائع والديون على المصارف والحسابات وغيرها من الالتزامات، وقانونها كالتالي:

$$\text{نسبة حقوق المساهمين الى المطلوبات} = \frac{\text{حقوق المساهمين}}{\text{إجمالي المطلوبات}}$$

- **معدل دوران الأصول:** يشرح معدل دوران الأصول مدى كفاءة المصرف في استخدام أصوله لتوليد الإيرادات، ويميل المحللون لاحتساب معدل دوران الأصول الثابتة للتعبير عن مدى كفاءة المصرف في استخدام أصوله الثابتة لتوليد الإيرادات حسب القانون التالي:

$$\text{معدل دوران الأصول الثابتة} = \frac{\text{صافي الدخل التشغيلي}}{\text{القيمة الدفترية للأصول الثابتة}}$$

- **نسبة التداول (Current Ratio):** وتتبين عدد مرات قابلية أصول الشركة على تغطية التزاماتها قصيرة الأجل، وتعتبر أصول المصرف ضماناً لالتزاماته في جميع الأحوال، وتعطى النسبة بالقانون الآتي:

$$\text{نسبة التداول} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$$

- **نسبة المديونية:** تظهر هذه النسبة درجة التزامات المصرف لإجمالي الأصول، وبالتالي تعمل على قياس التوازن بين الالتزامات أو الديون وحجم أعمال المصرف ، وتمثل إجمالي الالتزامات أو الديون، أما الأصول فهي إجمالي أعمال المصرف، وقانونها كالتالي:

$$\text{نسبة المديونية} = \frac{\text{اجمالي الديون}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

- **نسبة المخاطر الائتمانية:** تهدف هذه النسبة إلى قياس المخاطر الائتمانية التي يواجهها المصرف جراء التسهيلات الممنوحة سواء المباشرة أو غير المباشرة، ويعبر عنها بإجمالي المخاطر الائتمانية إجمالي الأصول، ويتم التعبير عن هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة المخاطر الائتمانية} = \frac{\text{اجمالي المخاطر الائتمانية}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

ثانيا-النتائج والمناقشة:

تعرف بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (بيانات بانل) بأنها بيانات تجمع بين بعدين، البعد الأول يمثل الأثر الفردي والبعد الثاني هو البعد الزمني، أي أنها مجموعة المشاهدات التي تتكرر عند مجموعة من الأفراد في عدة فترات من الزمن، وفي دراستنا المشاهدات هي المصارف وعددها 11 مصارف تقليدية خاص بينما البعد الزمني هو من عام 2011 حتى عام 2018 اي 8 سنوات وبذلك يكون لدينا 88 مشاهدة كلية، ونموذج السلاسل المقطعية يعتبر نقلة نوعية في النمذجة الاقتصادية وذلك بالانتقال من دراسة كل فرد على حدا إلى دراسة نماذج تحتوي على معادلة واحدة، ومن هنا اكتسبت نماذج بانل اهتماماً كبيراً في الدراسات الاقتصادية، نظراً لأنها تأخذ في الاعتبار أثر الزمن وأثر تغير الاختلاف بين الوحدات المقطعية على حد سواء.

بغرض تحقيق أهداف وفرضيات الدراسة تم استخدام نماذج تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية Panel Data، ولكن قبل الشروع في بناء النماذج لابد من التطرق إلى الشروط المتعلقة بهذه النماذج ومن ثم تحليل نتائج النموذج.

ويمكننا وضع الفرضية التالية واختبارها عن طريق اختيار نموذج الانحدار الأكثر تناسبا معها من خلال اختبارات المقارنة بعد التحقق من الاختبارات الإحصائية الدالة على سلامة متغيرات الدراسة الداخلة في النموذج، والفرضية هي على الشكل التالي:

- **لا يوجد اثر جوهري للمؤشرات المالية في المخاطر الائتمانية المصرفية .**

ولاختبار الفرضية باعتبار **(نسبة إجمالي المخاطر الائتمانية إلى إجمالي الأصول)** متغيراً تابعاً، و**(المؤشرات المالية المصرفية)** متغيرات مستقلة، حيث سيتم أولاً اختبار جذر الوحدة للمتغيرات الدراسة وثم بناء نموذج انحدار التأثيرات المجمعة وثم الثابتة (FEM) وأخيرا نموذج انحدار التأثيرات العشوائية (REM) وثم إجراء اختبار F و Hausman للمفاضلة بين النماذج المذكورة.

1 -الدراسة الوصفية لمؤشرات الدراسة:

يظهر الجدول التالي قيم الإحصاء الوصفي لمؤشرات الدراسة لكافة المصارف حيث تمثل قيمة المتوسط متوسط المؤشر للقطاع المصرفي التقليدي الخاص، وكذلك الأمر بالنسبة

للانحراف المعياري، وتمثل قيمة معامل الاختلاف درجة الاختلاف بين قيم المؤشر ما بين المصارف، وتمثل القيمة العليا اعلى قيمة للمؤشر من بين المصارف وكذلك الأمر بالنسبة لأدنى قيمة، وهو كما يلي:

الجدول (1): قيم الإحصاء الوصفي لمؤشرات الدراسة

المؤشر	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اعلى قيمة	ادنى قيمة
نسبة كفاية راس المال	0.4902	0.7212	1.4712	3.1344	0.0240
حقوق الملكية إلى الأصول	0.2075	0.1842	0.8874	0.7923	0.0119
نسبة التعثر	0.3256	0.1919	0.5893	0.8045	0.0040
نسبة تغطية التسهيلات	0.2314	0.1323	0.5720	0.4785	0.0000
العائد على الأصول	0.0291	0.0668	2.2968	0.2869	-0.1258
العائد على حقوق الملكية	0.0739	0.3516	4.7557	0.5571	-2.0662
نسبة التوظيف	0.5446	0.2197	0.4034	1.0558	0.0960
نسبة الجاهزية النقدية	0.3009	0.1241	0.4125	0.8497	0.1184
حقوق الملكية إلى المطلوبات	0.4489	0.8366	1.8638	3.8139	0.0121
معدل دوران الأصول	0.0683	0.0707	1.0361	0.3172	-0.1081
نسبة التداول	1.4002	0.7997	0.5712	4.6927	0.9901
لوغاريتم إجمالي الأصول	17.8963	0.6851	0.0383	19.5373	16.5763
نسبة إجمالي المديونية	0.7925	0.1842	0.2324	0.9881	0.2077
المخاطر الائتمانية	0.1680	0.1264	0.7521	0.5536	0.0182

من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير المالية للمصارف السورية الخاصة

- **نسبة كفاية راس المال:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.4902، وتدل هذه القيمة على وجود قيم مرتفعة لدى بعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.7212 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 1.4712 ، وذلك عائد إلى

اختلاف القيم ما بين المصارف وما بين السنوات بسبب الآزمة السورية، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 3.1344 وهي تخص قطر في عام 2017 وذلك بسبب ارتفاع حجم أصوله، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0240 وهي تخص بنك سورية والخليج في عام 2018 وهذا يثبت ان البنك بحالة خطرة وذلك بسبب توالي الخسائر التي تعرض لها.

- **نسبة حقوق الملكية إلى الأصول:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.2075، وتدل هذه القيمة على وجود قيم مقبولة لدى بعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1842 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.8874 ، وذلك عائد إلى اختلاف القيم ما بين المصارف وما بين السنوات بسبب الآزمة السورية، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.7923 وهي تخص قطر في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع الأرباح غير المحققة، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0119 وهي تخص بنك سورية والخليج في عام 2018 وهذا يثبت ان البنك بحالة خطرة وذلك بسبب انخفاض حقوق الملكية.
- **نسبة التعثر:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.3256، وتدل هذه القيمة على وجود حالات حرجة لدى بعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1919 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.5720 ، وذلك عائد إلى اختلاف القيم ما بين المصارف وما بين السنوات بسبب الآزمة السورية، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.8045 وهي تخص البنك العربي في عام 2018 وذلك بسبب ارتفاع الديون غير المنتجة ووجود مخاطر الرهن العقاري، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0040 وهي تخص بنك فرنسبنك في عام 2011 وهذا يثبت ان البنك بحالة جيدة بالرغم من انخفاض معدلات المنح.
- **نسبة تغطية التسهيلات:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.2314، وتدل هذه القيمة على وجود حالات حرجة لدى بعض البنوك خلال الفترة المدروسة،

وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1323 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.5720 ، وذلك عائد إلى اختلاف القيم ما بين المصارف وما بين السنوات بسبب الآزمة السورية، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.4785 وهي تخص بنك سورية والمهجر في عام 2016 وذلك بسبب ارتفاع الودائع مقارنة بالتسهيلات، بينما بلغت ادنى قيمة 0.00 وهي تخص بنك قطر في عام 2011 بسبب عدم تقديم تسهيلات في هذا العام.

- **معدل العائد على الأصول:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.0291، وتدل هذه القيمة على وجود حالات حرجة لمعظم البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.0668 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 2.2968 ، وذلك عائد إلى اختلاف القيم ما بين المصارف وما بين السنوات بسبب الآزمة السورية وتحقيق بعض البنوك لخسائر فعلية، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.2869 وهي تخص بنك قطر في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع الأرباح غير المحققة، بينما بلغت ادنى قيمة 0.1258- وهي تخص بنك قطر عام 2017 بسبب انخفاض أسعار الصرف وتحقيق خسائر بنيوية.
- **معدل العائد على حقوق الملكية:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.0739، وتدل هذه القيمة على وجود حالات مقبولة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.3516 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 4.7557 ، وذلك عائد إلى تحقيق بعض البنوك لخسائر فعلية كبيرة، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.5571 وهي تخص بنك الأردن في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع الأرباح غير المحققة، بينما بلغت ادنى قيمة 2.0662- وهي تخص بنك سورية والخليج في عام 2017 بسبب تحقيق خسائر تراكمية.
- **معدل التوظيف:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.3009، وتدل هذه القيمة على وجود حالات ضعيفة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة بسبب التريث في المنح، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.2197 وتدل هذه القيمة على وجود

تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.4034 ، وذلك عائد إلى توقف بعض البنوك عن المنح بشكل شبه تام، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 1.0558 وهي تخص بنك الأردن في عام 2015 وذلك بسبب انخفاض حجم الودائع مقارنة بحجم التسهيلات، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0960 وهي تخص بنك سورية والمهجر في عام 2017 بسبب ارتفاع الودائع والتريف في التسهيلات.

- **نسبة الجاهزية النقدية:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.3009، وتدل هذه القيمة على وجود حالات مقبولة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1241 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.4125 ، وذلك عائد إلى احتفاظ بعض البنوك بحجم سيولة كبير وتحقيق خسائر في البعض الآخر منها، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.8497 وهي تخص بنك قطر في عام 2012 وذلك بسبب الاحتفاظ بحجم كبير من الاحتياطيات، بينما بلغت ادنى قيمة 0.1184 وهي تخص مصرف فرنسبنك في عام 2011 بسبب ارتفاع معدلات المنح.
- **نسبة حقوق الملكية إلى المطلوبات:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.4489، وتدل هذه القيمة على وجود حالات مقبولة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.8366 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 1.8638، وذلك بسبب توجه بعض البنوك إلى رفع حجم راس المال لديها، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 3.8139 وهي تخص بنك قطر في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع الأرباح غير المحققة، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0121 وهي تخص مصرف سورية والخليج في عام 2017 بسبب ارتفاع معدلات الخسائر.
- **معدل دوران الأصول:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.0683، وتدل هذه القيمة على وجود حالات ضعيفة جدا لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.0707 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 1.0361، وذلك بسبب انخفاض

حجم العمل لبعض البنوك، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.3172 وهي تخص بنك قطر في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع الأرباح غير المحققة، بينما بلغت ادنى قيمة 0.1081- وهي تخص بنك قطر في عام 2017 بسبب الخسائر التشغيلية.

- **نسبة التداول:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 1.4002، وتدل هذه القيمة على وجود حالات جيدة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.7997 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.5712، وذلك بسبب تذبذب الأصول والخصوم لدى البنوك بشكل عام، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 4.6927 وهي تخص بنك قطر في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع حجم أصوله المتداولة، بينما بلغت ادنى قيمة 0.9901 وهي تخص بنك سورية والخليج في عام 2017 بسبب انخفاض حجم أصوله وارتفاع حجم الالتزامات.
- **لوغاريتم إجمالي الأصول:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 17.8963، وتدل هذه القيمة على وجود حالات جيدة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.6851 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.0383، وذلك بسبب تذبذب الأصول لدى البنوك بشكل عام، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 19.5373 وهي تخص بنك بيمو في عام 2018 وذلك بسبب ارتفاع حجم أصوله وأعماله، بينما بلغت ادنى قيمة 16.5763 وهي تخص بنك الشرق في عام 2011 بسبب انطلاق أعماله وهو في مرحلة التأسيس.
- **نسبة إجمالي المديونية:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.7925، وتدل هذه القيمة على وجود حالات محرجة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1842 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت بسيط بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.2324، وذلك بسبب تذبذب حجم الودائع لدى البنوك بشكل عام، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.9881 وهي تخص بنك سورية والخليج في عام 2018 وذلك بسبب ارتفاع حجم التزاماته، بينما

بلغت ادنى قيمة 0.2077 وهي تخص بنك قطر في عام 2017 بسبب ارتفاع حجم أصوله.

- **نسبة المخاطر الائتمانية:** بلغت قيمة المتوسط خلال فترة الدراسة 0.1680، وتدل هذه القيمة على وجود حالات مقبولة لبعض البنوك خلال الفترة المدروسة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.1264 وتدل هذه القيمة على وجود تشتت كبير بين القيم وهذا ما تثبته قيمة معامل الاختلاف البالغة 0.7521، وذلك بسبب تعرض بعض البنك لحجم مخاطر مرتفع، وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 0.5536 وهي تخص بنك الأردن في عام 2015 وذلك بسبب ارتفاع حجم التعثر في هذا العام، بينما بلغت ادنى قيمة 0.0182 وهي تخص بنك فرنسبنك في عام 2012 بسبب انخفاض حجم المنح.

2 -شروط تطبيق السلاسل الزمنية المقطعية:

ان من اهم شروط تطبيق السلاسل الزمنية هي التأكد من ان متغيرات الدراسة أنها مستقرة، بالإضافة إلى عدم وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة وفيما يلي التحقق من هذه الشروط.

1- اختبار جذر الوحدة **Augmented Dickey-Fuller (ADF):**

من أشهر الاختبارات المستخدمة لاختبار استقراريه السلاسل الزمنية وتحديد درجة تكاملها، يتم اختيار عدد الفترات التأخيرية بشكل يوازن بين درجات الحرية ومعالجة مشكلة الارتباط الذاتي، ويتم احتساب القيمة الحرجة للاختبار ومقارنتها مع القيمة الجدولية، عندما تكون القيمة الحرجة للاختبار أكبر من القيمة الجدولية، أو بمقارنة (القيمة الاحتمالية sig) أصغر (مستوى دلالة الاختبار ∝) نرفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل لا وجود جذر الوحدة وتكون السلسلة مستقرة، وعندما تكون القيمة الحرجة للاختبار أصغر من القيمة الجدولية، أو بمقارنة (القيمة الاحتمالية sig) أكبر (مستوى دلالة الاختبار ∝) نقبل الفرضية العدم القائلة بوجود جذر الوحدة وتكون السلسلة غير مستقرة، تم اختبار استقرار السلسلة الزمنية لكل متغير من متغيرات الدراسة، يبين الجدول التالي نتائج اختبار استقراريه متغيرات النموذج:

الجدول (2): دراسة استقراريه متغيرات نموذج المخاطر الائتمانية

متغيرات النموذج	نوع المتغير	Statistic	Prob.**	الاستقرارية
نسبة كفاية راس المال	مستقل	37.2347	0.0223	مستقر
حقوق الملكية إلى الأصول	مستقل	17.3008	0.7465	غير مستقر
نسبة التعثر	مستقل	49.9798	0.0006	مستقر
نسبة تغطية التسهيلات	مستقل	63.9444	0.0000	مستقر
العائد على الأصول	مستقل	28.9528	0.1462	غير مستقر
العائد على حقوق الملكية	مستقل	33.3115	0.0576	غير مستقر
نسبة التوظيف	مستقل	46.5317	0.0017	مستقر
نسبة الجاهزية النقدية	مستقل	45.2308	0.0025	مستقر
حقوق الملكية إلى المطلوبات	مستقل	19.2370	0.6307	غير مستقر
معدل دوران الأصول	مستقل	43.3798	0.0042	مستقر
نسبة التداول	مستقل	19.5861	0.5861	غير مستقر
لوغاريتم إجمالي الأصول	مستقل	9.4554	0.9906	غير مستقر
نسبة إجمالي المديونية	مستقل	17.3008	0.7465	غير مستقر
المخاطر الائتمانية	تابع	40.6896	0.0090	مستقر

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

الملاحظ من النتائج السابقة إلى عدم وجود جذر الوحدة لبعض متغيرات الدراسة عند وبالتالي هي مستقرة يمكن اعتمادها بالنموذج، بينما يتم استبعاد المؤشرات غير المستقرة.

- **مصفوفة الارتباط:**

تستخدم مصفوفة الارتباط لإظهار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من جهة، وبين المتغيرات المستقلة فيما بينها من جهة أخرى للتأكد من عدم وجود ارتباط قوي فيما بينها، ولاختبار المتغيرات المدروسة التي أظهرنا سابقا أنها من النوع الكمي اي يناسبها معامل الارتباط بيرسون الذي يقيس درجة العلاقة بين متغيرين كميين، ووفق شروط البيانات المقطعية فانه لا يجب ان يكون هناك ارتباط تام أو شبه تام بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع أو بين المتغيرات المستقلة فيما بينها اي يتم استبعاد احد المتغيرات الذي يرتبط ارتباطا بأحد المتغيرات الأخرى بقيمة تتجاوز 90% (Schober, Boer, & Schwarte, 2018).

وفي ما يلي مصفوفات الارتباط وفق كل نموذج.

الجدول (3): مصفوفة الارتباط لمتغيرات نموذج المخاطر الائتمانية

						Correlation	
CRIDIT_RISK	REAS	FOD	LIQUITY	COVER	NFOT	CAR	Probability
						1.000000	CAR

					1.000000	0.073565	NFOT
					-----	0.4958	
				1.000000	0.767440	0.126049	COVER
				-----	0.0000	0.2419	
			1.000000	0.010707	-0.024614	0.438429	LIQUITY
			-----	0.9211	0.8199	0.0000	
		1.000000	-0.089326	-0.218458	0.019132	-0.164261	FOD
		-----	0.4079	0.0409	0.8596	0.1262	
	1.000000	0.123498	-0.029057	0.298898	0.179189	0.486570	REAS
	-----	0.2517	0.7881	0.0047	0.0948	0.0000	
1.000000	0.008196	0.653985	-0.198590	0.326068	0.636428	-0.345911	CRIDIT_RISK
-----	0.9396	0.0000	0.0636	0.0019	0.0000	0.0010	

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

نلاحظ من الجدول السابق انه لا يوجد أي من المتغيرات ذات ارتباط تام أو فوق قيمة 90% وهذا دليل على استقلالية المتغيرات وعدم ارتباطها ببعضها بشكل قوي جدا، ومن ذلك يمكن إدخال جميع هذه المتغيرات في نماذج السلاسل الزمنية المقطعية، وبذلك يكون قد تحقق الشرط الثاني من شروط بانل.

ومن ما سبق نستنتج انه يمكننا إدخال المتغيرات في الدراسة واستكمال الشروط بعد معرفة النموذج المناسب.

3 –نماذج التأثيرات والمفاضلة بينها:

لقياس العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة تم اتباع أساليب التقدير الخاصة بنماذج panel، حيث يتم التمييز بين ثلاثة نماذج رئيسية وهي نموذج الانحدار التجميعي، نموذج التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات العشوائية، وفيما يلي شرح لهذه النماذج الثلاثة:

1– نموذج التأثيرات المجمعة:

يعتبر هذا النموذج من أبسط نماذج بيانات ال panel، حيث تكون فيه معاملات الانحدار المقدرة ثابته لجميع الفترات الزمنية، بمعنى آخر يهمل تأثير البعد الزمني في هذا النوع من النماذج، ويفترض في هذا النموذج تجانس تباين حدود الخطأ العشوائي بين البنوك عينة الدراسة، بالإضافة إلى أن القيمة المتوقعة لحد الخطأ العشوائي يجب أن تساوي الصفر، وهو يفترض أيضاً عدم الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ العشوائي بمعنى أن التغاير يجب أن يساوي صفر، كما يفترض في هذا النموذج أيضاً أنه يفي بكل الافتراضات المعيارية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد وبالتالي فإن النموذج قيد العرض يتم تقديره باستخدام طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية(البطران 2013).

نورد النتائج التي تم الحصول عليها لنموذج انحدار التأثيرات المجمعة، وهي كما يلي:

الجدول (4): مخرجات تحليل نموذج التأثيرات المجمعة لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	-5.305730	0.008466	-0.044917	CAR
0.7354	0.339167	0.059082	0.020039	COVER
0.0000	11.11735	0.037818	0.420432	NFOT
0.6580	-0.444279	0.041287	-0.018343	LIQUITY
0.0000	15.27682	0.022983	0.351110	FOD
0.1729	-1.375191	0.090623	-0.124624	REAS
0.0000	-6.585942	0.019463	-0.128183	C
0.168005	Mean dependent var		0.904173	R-squared
0.127080	S.D. dependent var		0.897074	Adjusted R-squared
-3.485551	Akaike info criterion		0.040770	S.E. of regression
-3.288490	Schwarz criterion		0.134636	Sum squared resid
-3.406160	Hannan-Quinn criter.		160.3643	Log likelihood
1.140798	Durbin-Watson stat		127.3782	F-statistic
			0.000000	Prob(F-statistic)

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

نلاحظ من الجدول السابق ان قيمة Prob(F-statistic) اصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فأن النموذج ذو دلالة إحصائية، ونستنتج بان كل من نسبة كفاية راس المال ونسبة التعثر ونسبة التوظيف تحمل تأثير جوهري في نسبة المخاطر الائتمانية، أما باقي المتغيرات ليست ذات دلالة إحصائية، وبالتالي يمكن القول بانه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للمؤشرات المالية في المخاطر الائتمانية المصرفية بقوة تفسيرية 90.41% وعادة ما يؤخذ معامل التحديد المعدل وهو بنسبة 89.70%.

2- نموذج التأثيرات الثابتة :

الهدف منه هو معرفة سلوك كل مجموعة بيانات مقطعية على حدى من خلال جعل معلمة القطع ثابتة لكل مجموعة بيانات مقطعية، وعليه فإن النموذج يتفاوت من مجموعة إلى أخرى مع بقاء معاملات الميل ثابتة لكل مجموعة بيانات مقطعية.

يقصد بمصطلح التأثيرات الثابتة بأن معلمة كل مجموعة بيانات مقطعية لا تتغير خلال الزمن وإنما يكون التغير فقط في مجاميع البيانات المقطعية لغرض تقدير معلمات النموذج في المعادلة، ثم تُستخدم طريقة المربعات الصغرى العادية لتقدير النموذج.

كما يطلق على نموذج التأثيرات الثابتة اسم نموذج المربعات الصغرى للمتغيرات الوهمية Least Squares (Dummy Variable Model)، وعندما توجد فروق واضحة وعدم تجانس بين الوحدات، فإن القيم المقدرة لمعاملات انحدار نموذج الانحدار المجمع (PRM) الناتجة عن استخدام طريقة المربعات الصغرى OLS ستكون متحيزة، ولعلاج هذه المشكلة توجد عدة بدائل في الاقتصاد القياسي، منها الأخذ بالاعتبار الاختلافات وعدم التجانس بين الوحدات من خلال استخدام المتغيرات الوهمية لكل وحدة من هذه الوحدات عبر الزمن بعدد (I−1) لتمثيل المجموعات المقطعية وعدد (T−1) لتمثيل السنوات، لكي يعكس الآثار الثابتة للوحدات ككل في هذه الفترة الزمنية في نموذج الآثار الثابتة (FEM) لذلك يدعى باسم نموذج المربعات الصغرى المشتمل على متغيرات وهمية Least Squares Dummy Variables (LSDV)، ويفترض هذا النموذج أن لكل وحدة من وحدات البيانات المقطعية له ثابت خاص به، وبهذه الطريقة يمكننا مراعاة عدم التجانس بين الوحدات، كما يفترض أن الأخطاء العشوائية لها نفس التوزيع ومستقلة فيما بينها.

حيث يفترض عدم حدوث تغير في هذه المتغيرات على الأقل خلال الفترة الزمنية للدارسة، وقد تؤثر هذه المتغيرات بطريقة مباشرة على المتغير التابع أو بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيرها على المتغيرات المستقلة في هذا النموذج (الشوربجي، 2011).

وتتمثل الآثار الثابتة في كافة العوامل الثابتة غير الملاحظة والتي تختلف من بنك إلى آخر في بنوك العينة محل الدراسة، مثل حجم البنك ورأسماله، ومن ثم فإن النموذج يعكس الفروق أو الاختلافات بين البنوك المكونة لعينة الدراسة (البطران، 2013).

نورد النتائج التي تم الحصول عليها لنموذج انحدار التأثيرات الثابتة، وهي كما يلي:

الجدول (5): مخرجات تحليل نموذج التأثيرات الثابتة لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.6983	-0.389222	0.039918	-0.015537	CAR
0.5224	0.642782	0.092529	0.059476	COVER
0.0000	7.241079	0.062439	0.452128	NFOT
0.6781	-0.416840	0.049472	-0.020622	LIQUITY
0.0000	8.735715	0.047211	0.412421	FOD
0.0642	-1.879946	0.102476	-0.192649	REAS
0.0001	-4.257275	0.044585	-0.189810	C
Effects Specification				
Cross-section fixed (dummy variables)				
0.168005	Mean dependent var		0.919455	R-squared
0.127080	S.D. dependent var		0.901304	Adjusted R-squared
-3.432011	Akaike info criterion		0.039923	S.E. of regression
-2.953434	Schwarz criterion		0.113164	Sum squared resid
-3.239204	Hannan-Quinn criter.		168.0085	Log likelihood
1.392649	Durbin-Watson stat		50.65587	F-statistic
			0.000000	Prob(F-statistic)

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E−Views

نلاحظ من الجدول السابق ان قيمة Prob(F−statistic) اصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فأن النموذج ذو دلالة إحصائية، ونستنتج بان كل من نسبة التعثر ونسبة التوظيف تحمل تأثير جوهري في نسبة المخاطر الائتمانية، أما باقي المتغيرات ليست ذات دلالة إحصائية، وبالتالي يمكن القول بانه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للمؤشرات المالية في المخاطر الائتمانية المصرفية بقوة تفسيرية 91.94% وعادة ما يؤخذ معامل التحديد المعدل وهو بنسبة 90.13%.

3- نموذج التأثيرات العشوائية :

في نموذج التأثيرات العشوائية يكون حد الخطأ ε_{it} ذو توزيع طبيعي بوسط مقداره صفر وتباين مساوٍ لـ σ_{ε}^2، ولكي تكون معلمات نموذج التأثيرات العشوائية صحيحة وغير متحيزة عادة ما يفرض بأن تباين الخطأ ثابت (متجانس) لجميع المشاهدات

المقطعية وليس هناك أي ارتباط ذاتي خلال الزمن بين كل مجموعة من المشاهدات المقطعية في فترة زمنية محددة.

يعتبر نموذج التأثيرات العشوائية نموذجاً ملائماً في حالة وجود خلل في أحد الفروض المذكورة أعلاه،

نورد النتائج التي تم الحصول عليها لنموذج انحدار التأثيرات العشوائية، وهي كما يلي:

الجدول (6): مخرجات تحليل نموذج التأثيرات العشوائية لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	-5.366388	0.008361	-0.044870	CAR
0.7230	0.355742	0.058348	0.020757	COVER
0.0000	11.25317	0.037382	0.420669	NFOT
0.6523	-0.452241	0.040567	-0.018346	LIQUITY
0.0000	15.44802	0.022745	0.351369	FOD
0.1618	-1.411843	0.088923	-0.125545	REAS
0.0000	-6.685503	0.019224	-0.128523	C
Effects Specification				
Rho	S.D.			
0.0038	0.002471	Cross-section random		
0.9962	0.039923	Idiosyncratic random		
Weighted Statistics				
0.165489	Mean dependent var		0.902593	R-squared
0.125816	S.D. dependent var		0.895377	Adjusted R-squared
0.134148	Sum squared resid		0.040696	S.E. of regression
1.145513	Durbin-Watson stat		125.0932	F-statistic
			0.000000	Prob(F-statistic)
Unweighted Statistics				
0.168005	Mean dependent var		0.904171	R-squared
1.141355	Durbin-Watson stat		0.134637	Sum squared resid

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

نلاحظ من الجدول السابق ان قيمة Prob(F-statistic) اصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فأن النموذج ذو دلالة إحصائية، ونستنتج بان كل من نسبة

كفاية راس المال ونسبة التعثر ونسبة التوظيف تحمل تأثير جوهري في نسبة المخاطر الائتمانية، أما باقي المتغيرات ليست ذات دلالة إحصائية، وبالتالي يمكن القول بانه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للمؤشرات المالية في المخاطر الائتمانية المصرفية بقوة تفسيرية 90.25% وعادة ما يؤخذ معامل التحديد المعدل وهو بنسبة 89.53%.

4- مرحلة المفاضلة بين النماذج:

ستتم المفاضلة بين النماذج الثلاث السابقة بواسطة اختبار F واختبار Hausman، وهي على الشكل التالي:

- **اختبار F:** تتم المفاضلة بين نموذج انحدار التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات المجمعة من خلال اختبار F حيث تكون:

❖ **الفرضية العدم:** أن نموذج انحدار التأثيرات المجمعة هو النموذج الأكثر ملائمة.

❖ **الفرضية البديلة:** أن نموذج انحدار التأثيرات الثابتة هو النموذج الأكثر ملائمة.

يظهر الجدول التالي اختبار فيشير، وهوكما يلي:

الجدول (7): اختبار F لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	d.f.	Statistic	Effects Test
0.02231	(10,71)	1.347134	Cross-section F
0.01219	10	15.288449	Cross-section Chi-square

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

بعد مقارنة قيمة sig لاختبار Prob (F-statistic) مع قيمة مستوى الدلالة 0.05، حيث ان قيمة sig اصغر من قيمة مستوى الدلالة، وبذلك نقبل الفرضية البديلة القائلة بان نموذج انحدار التأثيرات الثابتة هو النموذج الأكثر ملائمة للبيانات.

2- اختبار Hausman للمفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة والتأثيرات العشوائية:

تتم المقارنة بين نموذج **التأثيرات الثابتة** ونموذج **التأثيرات العشوائية**، ونعتمد في ذلك على اختبار Hausman.

يستخدم في حالة وجود اختلاف جوهري بين التأثيرات الثابتة والعشوائية، وهو المدى الذي يرتبط فيه الأثر الفردي بالمتغيرات المستقلة، فتستند فرضية العدم على عدم وجود ذلك الارتباط وعندها تكون كل من مقدرات التأثيرات الثابتة والعشوائية متسقة ولكن مقدرة التأثيرات العشوائية تكون هي الأكثر كفاءة، ويتبع توزيع كاي تربيع ذو درجة حرية K .

وتكون الفرضيات كما يلي:

H_0: نموذج التأثيرات العشوائية هو الملائم للبيانات المدروسة.

H_1: نموذج التأثيرات الثابتة هو الملائم للبيانات المدروسة.

ويتم الحكم على الاختبار كالتالي: إذا كانت قيمة المحسوبة أكبر من قيمة كاي تربيع (k) نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، كذلك يمكن الحكم عن طريق (P-value) فإذا كانت (P-value) للاختبار أقل من مستوى الدلالة المعتمد نرفض الفرضية الصفرية.

الجدول (8): اختبار Hausman لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	Chi-Sq. d.f.	Chi-Sq. Statistic	Test Summary
0.1645	6	9.165606	Cross-section random

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

بعد مقارنة قيمة sig لاختبار Prob (F-statistic) مع قيمة مستوى الدلالة 0.05، حيث ان قيمة sig اكبر من قيمة مستوى الدلالة، وبذلك نقبل الفرضية القائلة بان نموذج انحدار التأثيرات العشوائية هو النموذج الأكثر ملائمة للبيانات.

نستنتج مما سبق ان نموذج انحدار التأثيرات العشوائية هو النموذج الأكثر ملائمة للبيانات.

5- الارتباط الذاتي:

ان وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات يعتبر من إشكاليات التي قد تؤدي إلى عدم صحة نتائج الانحدار، اذا لابد من التأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (ارتباط ذاتي) في البيانات (Multicollinearity)، بناءً على ذلك تم اختبار عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (ارتباط ذاتي) في البيانات باستخدام الاختبارات وهناك عدة اختبارات للارتباط الذاتي ومنها:

اختبار Q-STAT: يظهر اختبار Q-STAT إمكانية وجود ارتباط ذاتي بين متغيرات النموذج، ويتيح هذا الاختبار معرفة درجة التأخير الزمني للبواقي التي تعطي افضل نتيجة واخل مستوى ارتباط ذاتي، وتأخذ فرضية هذا الاختبار الشكل التالي :

- **فرضية العدم:** لا يوجد ارتباط ذاتي لبواقي النموذج.
- **الفرضية البديلة:** يوجد ارتباط ذاتي لبواقي النموذج.

الجدول (9): اختبار Q-Stat لنموذج المخاطر الائتمانية

Date: 11/29/21 Time: 12:13
Sample: 2011 2018
Included observations: 77

Autocorrelation	Partial Correlation		AC	PAC	Q-Stat	Prob
		1	-0.184	-0.184	2.7032	0.100
		2	-0.055	-0.092	2.9454	0.229
		3	0.017	-0.011	2.9704	0.396
		4	-0.120	-0.129	4.1668	0.384
		5	-0.023	-0.076	4.2120	0.519
		6	0.031	-0.008	4.2960	0.637

من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E-Views

وبالتالي نستنتج بانه لا يوجد ارتباط ذاتي وذلك عند المستويات المعتمدة للمتغيرات وهذا دليل على تجاوز مشكلة الارتباط الذاتي.

4 –بناء النماذج:

يظهر الجدول التالي قيمة معاملات النموذج للتأثيرات العشوائية والقدرة التفسيرية لها، وهي على الشكل التالي:

الجدول (10): مخرجات تحليل نموذج التأثيرات العشوائية لنموذج المخاطر الائتمانية

Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	-5.366388	0.008361	-0.044870	CAR
0.7230	0.355742	0.058348	0.020757	COVER
0.0000	11.25317	0.037382	0.420669	NFOT
0.6523	-0.452241	0.040567	-0.018346	LIQUITY
0.0000	15.44802	0.022745	0.351369	FOD
0.1618	-1.411843	0.088923	-0.125545	REAS
0.0000	-6.685503	0.019224	-0.128523	C
Weighted Statistics				
0.165489	Mean dependent var		0.902593	R-squared
0.125816	S.D. dependent var		0.895377	Adjusted R-squared
0.134148	Sum squared resid		0.040696	S.E. of regression
1.145513	Durbin-Watson stat		125.0932	F-statistic
			0.000000	Prob(F-statistic)
Unweighted Statistics				
0.168005	Mean dependent var		0.904171	R-squared
1.141355	Durbin-Watson stat		0.134637	Sum squared resid

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج E–Views

يظهر من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد المعدل تبلغ 0.902593 أي انه حوالي 90.25% من تغير المخاطر الائتمانية هو بسبب التغير في المؤشرات المالية للمصارف، وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدلة 89.53% وتعتبر هذه القيمة هي أدق من السابقة وبالتالي فان النموذج بفسر ما يقارب 89.53% من التغير في المخاطر أما باقي القيمة فهي عائدة لعوامل أخرى قد تكون الحالة الاقتصادية أو أثار الآزمة السورية ويقدر تأثير هذه العوامل بما يقارب 10.47%.

وفيما يلي دراسة اثر كل من المتغيرات في نسبة المخاطر الائتمانية:

- بالنسبة للثابت : نجد أن قيمة prob تساوي 0.0000 وهي قيمة اصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بالدلالة الإحصائية للثابت.
- بالنسبة لنسبة كفاية راس المال:

- لا يوجد تأثير جوهري لنسبة كفاية راس المال (CAR) في المخاطر الائتمانية المصرفية.
- يوجد تأثير جوهري لفجوة نسبة كفاية راس المال (CAR) في المخاطر الائتمانية المصرفية.

نجد أن قيمة prob تساوي 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود اثر جوهري لنسبة كفاية راس المال (CAR) في المخاطر الائتمانية المصرفية، وإن هذا الأثر هو سلبي في المخاطر الائتمانية المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار **0.044870** الأمر الذي يُشير إلى وجود تأثير متوسط نسبيا لنسبة كفاية راس المال (CAR) في المخاطر الائتمانية المصرفية، أي أن كل انخفاض في نسبة كفاية راس المال (CAR) بمقدار نقطة مئوية واحدة (1%) سيؤدي ذلك إلى ارتفاع المخاطر الائتمانية المصرفية بمقدار **(4.4870%)**. وأن تفسير هذه العلاقة السلبية قد يعود إلى ان انخفاض نسبة الكفاية دليل على ان المصارف تتحمل مخاطر كبيرة سواء من ناحية الائتمانية أو السوقية أو التشغيلية وهذا ما يساهم في ارتفاع حقيقي في المخاطر الائتمانية المصرفية وبالتالي فان انخفاض الكفاية هو خطر على المصارف ولايساهم في رفع أدائه وإنما يساهم بشكل فعلي في ارتفاع المخاطر الائتمانية.

- بالنسبة لنسبة التعثر (NFOT) :

- لا يوجد تأثير جوهري لنسبة التعثر (NFOT) في المخاطر الائتمانية المصرفية.
- يوجد تأثير جوهري لنسبة التعثر (NFOT) في المخاطر الائتمانية المصرفية.

نجد أن قيمة prob تساوي 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود اثر جوهري لنسبة التعثر (NFOT) في المخاطر الائتمانية المصرفية، وإن هذا الأثر هو إيجابي ذو دلالة إحصائية لنسبة التعثر (NFOT) في المخاطر الائتمانية المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار **42066 .0** الأمر الذي يُشير إلى وجود تأثير كبير نسبيا لنسبة التعثر (NFOT) في المخاطر الائتمانية المصرفية، أي أن كل زيادة في نسبة التعثر (NFOT) بمقدار نقطة مئوية واحدة (1%) سيؤدي ذلك إلى ارتفاع المخاطر الائتمانية المصرفية بمقدار **(42.066%)**. وأن تفسير هذه العلاقة الإيجابية قد يعود إلى ان ارتفاع حالات عدم السداد وارتفاع حجم التسهيلات غير المنتجة على حساب التسهيلات المنتجة وهذا ما يساهم في ارتفاع المخاطر الائتمانية المصرفية وبالتالي فان عدم دراسة الكفاءة المالية للعميل تساهم في رفع درجة الخطر المصرفي بنسبة كبيرة.

- بالنسبة لمعدل التوظيف (FOD):

- لا يوجد تأثير جوهري لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية.
- يوجد تأثير جوهري لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية.

نجد أن قيمة prob تساوي 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود اثر جوهري لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية، وإن هذا الأثر هو إيجابي ذو دلالة إحصائية لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار **35136 .0** الأمر الذي يُشير إلى وجود تأثير كبير نسبيا لمعدل التوظيف (FOD) في المخاطر الائتمانية المصرفية، أي أن كل زيادة في لمعدل التوظيف (FOD) بمقدار نقطة مئوية واحدة (1%) سيؤدي ذلك إلى ارتفاع المخاطر بمقدار **(35.136%)**. وأن تفسير هذه العلاقة الإيجابية قد يعود إلى ان هذه التسهيلات قد ذهبت في مجال التسهيلات غير المنتجة وتؤدي إلى رفع نسبة التسهيلات غير المنتجة وهذا ما يعتبر عدم كفاءة في دراسة الملاءة المالية للعملاء حيث أن حققت نسب عالية من

المخاطر وخاصة في سنوات الآزمة السورية ومن هنا يجب العمل على الدراسة المتينة للعملاء وعدم إغفال التفاصيل التي قد تؤدي إلى تزعزع المشاريع الممولة والعمل على متابعة العملاء الحاصلين على التسهيلات والتأكد من أنها تساهم فعليا في رفع حجم راس المال الأساسي أو العامل لديه وهذا إلى جانب مراعات حاجات بعض العملاء في طلب تسهيلات أو قروض ذات طبيعة استهلاكية وهذا ما قد يؤدي بدوره إلى انخفاض حجم المخاطر الائتمانية المصرفية.

- صيغة نموذج الانحدار:

بعد أن أوجدنا أن جميع شروط تحليل الانحدار الخطي المتعدد محققة وان بعض المتغيرات ذات معنوية إحصائية يمكننا كتابة صيغة نموذج انحدار التأثيرات الثابتة كما يلي:

$$Z = \beta_0 + \beta_1(CAR) + \beta_2(NFOT) + \beta_3(FOD)$$

Y : المتغير التابع.

β_0 : الثابت.

$\beta_1, \beta_2, \beta_2$: ثوابت المتغيرات المستقلة.

ومن الجدول (6) يمكننا استخراج معادلة الانحدار الخطي المتعدد وقد تم استبعاد المتغيرات التي لا تحمل اثر في المخاطر، ويكون النموذج على الشكل التالي:

$$\mathbf{Y = -0.\ 1285 - 0.04487\ (CAR) + 0.42066\ (}NFOT\mathbf{) + 0.35136\ (}FOD\mathbf{)}$$

ويمكننا استنتاج المتغير الأكثر تأثيرا على المتغير التابع من خلال قيمة الثابت المرافقة له حيث انه كلما كبرت قيمة الثابت كلما ازداد التأثير على المتغير التابع، ويكون هذا التأثير ايجابيا عندما تكون إشارة الثابت موجبة وسلبيا عندما تكون إشارة الثابت سالبة، ومن معادلتنا الأخيرة نستنتج أن نسبة كفاية راس المال لها تأثير سلبي في المتغير التابع، وان نسبة التوظيف ونسبة التعثر كانت ذا تأثير إيجابي وكانت الأخيرة ذات التأثير الأعلى،

ونستنتج مما سبق بانه هناك اثر كبير للمؤشرات المالية المصرفية في النشاط المصرفي وخاصة في مجال المخاطر الائتمانية ويجب على المصارف صياغة ومتابعة حثيثة لقنوات صرف التسهيلات وتصنيف العملاء وأوجه الاستثمار بحيث ان تكون ذات طابع مستقر ومعروف أشكال التمويل التي تقوم بها المصارف وذلك لضمان مستوى منخفض من المخاطر الائتمانية المصرفية.

- **النتائج:**

1. تعاني معظم المؤشرات المالية من تقلبات شديدة وخاصة في مرحلة الحرب على سورية.
2. تم التوصل إلى النموذج المعبر عن اثر المؤشرات المالية في المخاطر الائتمانية، وهو على الشكل التالي:

$$\mathbf{Y = -0.\ 1285 - 0.04487\ (CAR) + 0.42066\ (}NFOT\mathbf{) + 0.35136\ (}FOD\mathbf{)}$$

3. يوجد اثر جوهري سلبي لنسبة كفاية رأس المال واثر جوهري إيجابي لكل من نسبتي التعثر و التوظيف في حجم المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية.

- **التوصيات:**

1. ضرورة الإفصاح الشفاف والموثوق للبيانات المالية المنشورة من قبل المصارف بما يضمن دقة ونجاح النتائج الناتجة عن تحليل هذه البيانات لتمكن من تحديد حجم الأثر لهذه المؤشرات.
2. العمل على رفع نسبة كفاية راس المال وتخفيض حدة المخاطر، ومحاولة السيطرة على معدلات التعثر من خلال دراسة العملاء بشكل جيد قبل المنح، وتوجيه الائتمان نحو المجالات أو القطاعات الأمنة والابتعاد عن المخاطرة والمجافة في منح بعض الجهات المطربة أو هناك قلق من نجاحها.
3. تطبيق وتطوير الدالات الرياضية التي تم التوصل إليها في هذا البحث بحيث يتمكن المصرف من معرفة وضعه المالي في أي لحظة من دورته المالية الذي يمكنه من اتخاذ الإجراءات المناسبة قبل وقوع الخطر والتنبؤ به
4. نوصي المستثمرين في سوق دمشق للأوراق المالية باستخدام هذا النموذج لتقييم الوضع المالي للمصارف عند اتخاذ قراراتهم المتعلقة بالاستثمار في المصارف الخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية.

المراجع الأجنبية:

1) degos, J. G. (2005). Evaluation l'information comptable pour anticiper la valeur financière des actions in larevue financier. france.
2) Kim,J and Ahn.W (2019). Financial Structure and Systemic Risk of Banks: Evidence from Chinese Reform. Sustainability. N0 3721. Vol 11
3) Rostami, M. .(2015) CAMELS' ANALYSIS IN BANKING INDUSTRY. Grenoble, France: Global Journal of Engineering Science and Research Management.
4) Schober,P ; Boer; C,Schwarte,L. .(2018) Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. Anesthesia &Analgesia, 126(5), pp: .1768-1763

المراجع العربية:

1. البطران، أحمد (2013). العلاقة بين اللامساواة بين توزيع الدخل والنمو الاقتصادي: دراسة تطبيقية على مجموعة دول للفترة (1980–2010). فلسطين– غزة: جامعة الازهر– رسالة ماجستير.
2. الزبيدي، حمزة محمود (2012). ادارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
3. زبيري، نورة (2018). فتعلية ستخدام أسلوب التحليل التمييزي في تقدير مخاطر الائتمان –دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة –الجزائر– رسالة دكتوراه.
4. اسماعيل، زينة: العمار، رضوان (2018) دراسة أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية على مخاطر الائتمان في المصارف التجارية الخاصة العاملة في سورية باستخدام نموذجARDL.، مجلة جامعة تشرين المجلد 40 العدد 1.
5. سعيد، سوسن و سنان، جميل (2007). تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصارف الموصل. العراق: جامعة الموصل.
6. لشوربجي، مجدي. (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلو التسيير.
7. مملوك، انس (2014) مخاطر الائتمان وأثرها في المحافظ الائتمانية دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الخاصة في سورية، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
8. مهنا، زينب: العمار، رضوان (2018) دور المؤشرات المالية في تقويم الأداء المالي في المصارف الإسلامية العاملة في سورية، مجلة جامعة تشرين المجلد 38 العدد 6.
9. يحياوي، مفيدة و عبد القادرموفق (2005). مؤشرات الأداء لنظام الانتاج في المؤسسة الصناعية الجزائرية. الجزائر: جامعة ورقلة.

أثر العوامل الديمغرافية على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري

الباحثة: د. خلود صالح

المعهد العالي لإدارة الأعمال

الملخص

هدف البحث إلى دراسة وجود السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك السوري، وأثر العوامل الديموغرافية (العمر والجنس والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية) على هذا النمط من السلوك.

شملت الدراسة المستهلك في المجتمع السوري حيث استخدم أسلوب الاستبيان في جمع البيانات المطلوبة يدوياً على عينة من المستهلكين القاطنين في دمشق وضواحيها وعبر الانترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والايميل وقد بلغ عدد المستجوبين (154) مستجوب.

تم تحليل البيانات باستخدم برنامج SPSS حيث اعتمدت اختبارات t test و ANOVA وذلك لدراسة وجود السلوك الشرائي الاندفاعي وأثر العوامل الديمغرافية سابقة الذكر عليه مع استخدام التحليل الوصفي للعينة.

خلصت الدراسة إلى وجود اتجاه ضعيف في السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك السوري وتفاوتت معنوية الفروقات لهذا السلوك بين فئتي الجنس وفئات العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

وأوصت الدراسة بتكثيف الشركات جهودها الترويجية المشجعة للمستهلك وتحفيز الشراء لديه وبشكل خاص فئتي الإناث والشباب، إضافة إلى توسيع البحث في المتغيرات الديمغرافية التي لم تأخذها الدراسة الحالية بعين الاعتبار.

Effects of Demographic Factors on Impulse Buying Behavior of Syrian consumer

ABSTRACT

The research aimed to study the presence of impulsive purchasing behavior among the Syrian consumers, and the effect of demographic factors (age, gender, educational level and marital status) on this type of behavior.

The study included the consumer in the Syrian society, where it used the questionnaire method to collect the required data manually on a sample of consumers whose living in Damascus and its suburbs and via the Internet through social networking sites and e-mail. The number of respondents reached (154).

The data was analyzed using the SPSS program, where t-tests and ANOVA were adopted in order to study the presence of impulsive buying behavior and the impact of the demographic factors on it with the use of descriptive analysis of the sample.

The study concluded that there is a weak trend in the impulsive buying behavior of the Syrian consumer, and the significant differences of this behavior between the two categories of sex, age groups, educational level and marital status varied.

The study recommended that companies intensify their promotional efforts encouraging consumers and motivating their purchase, especially for the female and youth groups, in addition to expanding research into demographic variables that did not take in consider into the current study.

1- مقدمة

يعتبر الشراء الاندفاعي من أهم القضايا المرتبطة بقرارات شراء المستهلك، فقد جذب الشراء الاندفاعي الباحثون بما لمسوه من عدم تطابق بين ما يخطط المستهلكون لفعله أو شرائه وما ينتهي بهم الأمر فعلياً بشرائه[28]. بينت دراسات أن عمليات الشراء الاندفاعية تمثل 80٪ من جميع عمليات الشراء، وعملت على تصنيف السلوك الشرائي الاندفاعي إلى أربع تصنيفات أساسية[32] وهي: سلوك الشراء الاندفاعي الصافي pure impulse buying، سلوك الشراء الاندفاعي المخطط planned impulse buying، سلوك الشراء الاندفاعي التذكيري reminder impulse buying، سلوك الشراء الاندفاعي الاقتراحي suggestion impulse buying.

يقوم المستهلك بفحص المنتجات والعروض الموجودة في السوق، الأمر الذي سيخلق عنده سلوكاً أو دافعاً ليقوم بعملية الشراء والتي يوصف بعضها بأنها اندفاعية، فقد عرّف البعض هذا السلوك بأنه أي عملية شراء يقوم بها المستهلك دون تخطيط مسبق، وبالتالي فالمستهلك الاندفاعي لا يضع هدفاً مسبقاً ومحدداً لزيارة متجر محدد[28]. عرّف أيضاً بأنه فكرة الشراء غير المقصود والاعتراف بالنتائج[18]، وبأنه الحدث المفاجئ والشراء الفوري من متجر بدون نية مسبقة للشراء[20]، وبالتالي يمثل السلوك الشرائي الاندفاعي عمليات الشراء غير المخطط لها[35].

تشير دراسات أن هناك ثلاثة عوامل أساسية تستطيع أن تؤثر على السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك وتتعدى المنتج بحد ذاته ومواصفاته، وهي التحفيز الديناميكي، دوافع المستهلك، ومجموعة من العوامل الظرفية كميله للاستمتاع بالتسوق[25]. وأن حب الاستحواذ لدى المستهلك هو عامل مهم وراء قيامه بالسلوك الاندفاعي أثناء عمليات الشراء[18].

إنه لغاية من الأهمية إظهار العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي الاندفاعي ومعرفة أسباب قيام المستهلك بشراء المنتج، سواء تمثّل السبب في مزاياه ومنافعه، أم بسبب ولاءه للشركة أم لأسباب اندفاعية دون تخطيط مسبق، الأمر الذي سيؤدي حكماً إلى التأثير

على الخطط التسويقية للشركة[1]، إذ يعتبر مصدراً مهماً للربح في الشركات من خلال زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية[21].

نستنتج مما سبق، أن وجود هذه السلوكيات سيكون مصدر إلهام للمهتمين والعمل على تعديل سلوك المستهلكين، من خلال تقديم إغراءات تشجعهم على البقاء فترة أطول في المتاجر، وتقديم عروض ترويجية تزيد من تحفيز المستهلك للقيام بالشراء بشكل اندفاعي[18].

2- مشكلة البحث

هناك العديد من العوامل التي ترتبط بالسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك، بعضها يرتبط بسمات المستهلك نفسه[1] وقيمه الثقافية وأسلوب حياته[9]، حيث أن هذه السمات لا يمكن فصلها عن الفرد ذاته، وهي التي تحدد ما يشتريه المستهلك من السوق وما الذي يحفزهم[4]. كما يمكن تصنيف محددات السلوك الشرائي الاندفاعي إلى 3 محددات أساسية[36] هي: خصائص المتجر، سمات المستهلك، والعوامل الظرفية وسمات المنتج.

تناولت العديد من الدراسات في المجتمعات الغربية العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي الاندفاعي في ثقافات متنوعة، إلا أنها ندرت في المجتمعات العربية عموماً والمجتمع السوري خصوصاً، يضاف إلى ذلك أن هذه الدارسات بالعموم قد تناولت البحث في السلوك الشرائي الاندفاعي ضمن مواضيع محددة.

تأتي الدراسة الحالية للبحث في العلاقة ما بين السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري إن وجد والعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية). وبيان مدى أثر هذه العوامل على سلوكه الشرائي الاندفاعي. وذلك عبر الإجابة على جملة من التساؤلات في البحث الحالي:

- هل يميل المستهلك السوري لسلوك شرائي اندفاعي؟
- هل تؤثر العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية) على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري، وهل تختلف حسب شرائح هذه العوامل؟ وبشكل أكثر تحديداً:

- هل يميل المستهلكون الشباب إلى السلوك الشرائي الاندفاعي أكثر من المستهلكين الأكبر عمراً في سوريا؟
- هل يميل المستهلكون الذكور إلى السلوك الشرائي الاندفاعي أكثر من المستهلكين الإناث في سوريا؟
- هل يميل المستهلكون ذوي المستوى التعليمي الأعلى إلى السلوك الشرائي الاندفاعي أكثر من المستويات الأقل تعليماً في سوريا؟
- هل يختلف السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلكين السوريين حسب حالتهم الاجتماعية؟

3- أهمية البحث وأهدافه

في الاقتصاديات الناشئة، وبسبب التطورات الحاصلة في التجارة والاختلافات الثقافية والزيادات المتتابعة في الدخل الشخصي للأفراد إضافة إلى اختلاف أنماط الحياة[21]، جعلت من كيفية إصدار المستهلك لقرارات ما قبل وأثناء عملية الشراء مجال اهتمام للباحثين والمسوقين[4] بما فيها ظاهرة الشراء الاندفاعي والتي تعتبر ظاهرة تستحق الدراسة.

تتمثل أهمية البحث الحالي في كونه من الدراسات القليلة التي تناولت السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري من جهة، وعلاقة هذا السلوك بجملة من العوامل الديمغرافية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية من جهة أخرى.

تساعد هذه الدراسة في معرفة الشركات للعوامل التي تؤثر على السلوكيات الاندفاعية لدى المستهلك السوري، وبالتالي تعزيز مبيعات أعمالهم. إذ من المحتمل أن تعطي هذه الدراسة نظرة ثاقبة حول بعض سلوكيات المستهلكين والأسباب الكامنة وراء سلوكهم الاندفاعي، وبالتالي لأن لها فائدة تسويقية من ناحية الشركات، وفائدة إرشادية من ناحية المستهلك السوري من خلال محاولة تجنبه عمليات الشراء غير الضرورية في المستقبل.

وبالتالي يمكن تحديد أهداف البحث كما يلي:

- تحديد ما إذا كان المستهلك السوري يتسم بسلوك اندفاعي.

- تحديد ما إذا كانت العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة التعليمية والحالة الاجتماعية) لها تأثير على سلوك الشراء الاندفاعي للمستهلكين في سورية؟
- التأكد من اختلاف تأثير كل من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة التعليمية والحالة الاجتماعية) على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري حسب شرائح هذه العوامل.

4- فرضيات البحث

- لا يوجد سلوك شرائي اندفاعي ذو دلالة احصائية لدى المستهلك السوري بشكل عام.
- لا يوجد تأثير معنوي لكل من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة التعليمية والحالة الاجتماعية) على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً للجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري حسب الشرائح العمرية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً لشرائح المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً لشرائح الحالة الاجتماعية.

5- حدود البحث

- الحدود المكانية: المدن والأرياف السورية
- الحدود الزمانية: حزيران / آب 2022

6- مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من المستهلكين السوريين والذين يقومون بعمليات التسوق والشراء بغض النظر عن نوع المنتج الذي يقومون بشرائه. وقد اعتمدت الباحثة على تجميع البيانات كعينة عشوائية يدوياً وعبر الانترنت على أن يتم تغطية جميع التركيبات الممكنة

بين قيم المتغيرات الديموغرافية حيث من الضروري التعبير بشكل منطقي عن شرائح المستهلك السوري.

7- منهجية البحث وإجراءاته

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي في مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية، التي تناولت الشراء الاندفاعي، خصوصاً وأنه من المرجح بأن المستهلك يربط بعض السلوكيات الشرائية بمشاعر وأحاسيس كالخوف والفرح والأمل، الأمر الذي يؤدي به إلى الشراء الاندفاعي فيغلب بالنتيجة حصول سلوكيات اندفاعية لدى القيام بعمليات البحث وتقييم البدائل المتاحة قبل اتخاذه القرار المناسب[28]. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى استكشاف العلاقة بين العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة التعليمية، الحالة الاجتماعية) والسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلكين السوريين.

8- الدراسات السابقة

Effects of Demographic Factors on Impulse Buying Behaviour of Consumers in Auchi, Edo State, Nigeria, 2021 - O.Ugbomhe, E.Okpamen P, S. Simon Adomokhai

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أسلوب الاستبيان وحددت حجم العينة بـ 384 استبيان وقد اعتمد تحليل الانحدار المتعدد في اختبار فرضيات الدراسة. وقد بينت النتائج باستخدام تحليل ANOVA وجود علاقة كبيرة للخصائص الديمغرافية على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك. وأوصت الدراسة بضرورة أن يعمل المستهلك على ترتيب أولوياته وتحديد تفضيلاته بدقة تجنباً للشراء الاندفاعي.

Effect of demographic characteristics on consumer impulse buying among consumers of Calabar municipality, 2012 - Ekeng, A.B., Lifu, F.L. and Asinya, F.A

تم الحصول على البيانات من خلال استبيان. اعتمد تحليل الانحدار المتعدد في اختبار فرضيات الدراسة. بينت النتائج باستخدام تحليل ANOVA وجود أثر كبير للخصائص الديمغرافية على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك النيجيري وقد كان العلاقة طردية بين عمر المستهلك وتعليمه مع السلوك الشرائي الاندفاعي

Impact of demographic factors on impulse buying behaviour of consumer in Muva-Pakistan, 2015 - Awan, A.G. and Abbas, N

اعتمدت الدراسة المنهج النوعي حيث اعتمد الاستبيان كأداة البحث. تم استخدام تقنيات إحصائية مختلفة كالتوصيف البسيط وتقنية كاي مربع والانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج ارتباط كل من الجنس والعمر والتعليم ارتباطا وثيقاً وعكسياً بالسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلكين في الباكستان (Muva). وفي دراسة أخرى للباحث نفسه عام 2014 في منطقة أخرى في الباكستان (Bahawalpur)[5] فقد تبين له وجود علاقة عكسية بين العمر والسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلكين وعدم وجود ارتباط كبير بين الجنس وسلوك الشراء الاندفاعي.

9- أدبيات البحث

السلوك الشرائي الاندفاعي

ارتبط مفهوم السلوك الشرائي الاندفاعي بالشراء غير المخطط له، فمنهم من عرفه بأنه قرار غير مخطط له يتم اتخاذه في اللحظة التي تسبق العملية الشرائية مباشرة[26]. إنها فترة زمنية قصيرة جداً تفصل بين رؤية المنتج واتخاذ القرار بشرائه[28]، كما عرف بأنه عندما لا يخطط الفرد ولا يتوقع ولا يتردد عند اتخاذ قرارات الشراء[33]، ومنهم من عرفه من خلال مجموعة من العناصر المكونة له[23]، والتي شملت: الرغبة المفاجئة والعفوية في التصرف، حالة من عدم التوازن النفسي، بداية لصراع نفسي، حالة من انخفاض في التقييم المعرفي، عدم مراعاة عواقب الشراء الاندفاعي.

يمكن اعتبار عمليات الشراء تلك بأنها غير مقصودة وغير مدروسة وسريعة ومدفوعة بشكل كامل بالمحفزات[14]. فالمستهلك في هذه الحالة لا يبحث عن المنتجات ولم يخطط لعملية الشراء وترتبط بالسرعة في اتخاذ القرار[28] الأمر الذي سيمنع من التفكير المدروس في البحث عن المعلومات المطلوبة والخيارات البديلة[21] يركز فيه الشخص على رغبته في شراء المنتج الذي يريده فقط بدلاً من حل مشكلة أو تلبيته لاحتياجات أساسية لديه[27]. إلا أن بعض الباحثين اعتبروا المستهلك الاندفاعي مستهلكاً ذكياً فهو يحاول اقتناص العروض التي تجعله يحصل على المزيد من المزايا والقيمة[3].

ومع أن بعض الدراسات النفسية كانت قد اعتبرت الاندفاع سمة شخصية[18] وليس كتصنيف لقرار الشراء[14] إلا أنه يمكننا أن نميز السلوك الشرائي الاندفاعي من السلوك الشرائي غير الاندفاعي بخمس نقاط رئيسية[3]، وهي:

- وجود نوايا غير مقصودة وغير مخطط لها.
- حالة من عدم التوازن النفسي لدى المستهلك أثناء عملية التسوق قد تكون بسبب العروض والتحفيز التسويقي المتبع من الشركات.
- حالة من الصراع النفسي عند المستهلك أثناء عملية التسوق ومشاهدة المنتجات التي يرغب بها.
- مع تعرض المستهلك للتحفيز التسويقي المفاجئ يفقد المستهلك عقلانيته ويبدأ باتخاذ القرارات بعيداً عن التفكير العقلاني.
- التفكير بالاستهلاك دون الأخذ بالاعتبار عواقب مابعد الشراء.

على الرغم أن الباحثين اعتبروا السلوك الاندفاعي غير عقلاني[27]، إلا أنه أصبح أمراً اعتيادياً لدى المستهلكين اليوم[37]، فالمعرفة المسبقة بالمنتجات الجديدة تتعزز من خلال وجود الرغبة والمتعة في التسوق عند المستهلك الأمر الذي سيؤدي ويقود إلى السلوك الشرائي لاحقاً[36]. تلك الرغبة في الاستهلاك يمكن أن تثير ردود فعل عاطفية، تحدث هذه الردود عادة دون مراعاة لعواقب مثل هذه الأفعال[28]، فالمهم لدى المستهلك في لحظة الشراء هو إرضاء رغبة لديه[21] وليس مخرجات العملية الشرائية بحد ذاتها. إلا أنه يستثنى من هذا الأمر المستهلك الذي يهتم بالقيمة المادية للأشياء فهو لا يقوم بالسلوك الاندفاعي، حيث يركز على جمع الأموال بدلاً من إنفاقها[3]، وبالتالي يمكن القول بأن الشراء الاندفاعي هو سلوك شرائي غير واعي مدفوع من قوة فعالة خارجة عن سيطرة المستهلك ويرتبط بشئ من اللامبالاة عنده[18] وبالمتعة والعاطفة لديه[27]. ومن المرجح أن يكرر المستهلك المتهور سلوكياته الاندفاعية بشكل قوي أكثر من المستهلكين الآخرين[14]. كما أكد باحثون وجود علاقة بين مناخ المتجر والحالة العاطفية لدى المستهلكين[30] وحتى لو كان المستهلك بحالة عاطفية سلبية عند دخولهم إلى المتجر فإن الحال قد يتغير وينجذب عاطفياً ويقوم بالانفاق أكثر مما هو مخطط له[11].

حاول بعض الباحثين تكوين تصور حول أبعاد سلوك الشراء الاندفاعي[21] كما يلي:

- سلوك غير مخطط له، أو ظاهرة شراء غير مقصودة وتلقائية.
- مفاجئ وفوري.
- إجباري ومقنع.
- الإلحاح المستمر او ما يمكن أن يطلق عليه بالحافز المستمر.
- عاطفي.
- غير نشط فعادة ما يكون العملاء لا يبحثون عن المنتجات ولا يقومون بأي نشاط للبحث عن معلومات حول تلك المنتجات أو بدائلها.

السمات الديمغرافية

يتأثر سلوك المستهلك عموماً بثلاثة عوامل مختلفة وهي: العوامل الثقافية والاجتماعية والشخصية[34] وتأتي العوامل الديمغرافية لتلعب دوراً كبيراً في السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك[21]، وبحسب تقرير KPMG لعام2014[18]، فإن ما يقارب 50% من العوامل الفردية هي السبب وراء اندفاع الأفراد نحو الشراء المفاجئ. وفي دراسة أخرى فإن عوامل ديمغرافية كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي هي التي تحدد اختيار مكان التسوق لدى المستهلكين[4]. الأمر الذي يقودنا إلى الأثر الواضح للعوامل الديمغرافية على سلوكيات المستهلكين ويحثنا على التركيز عليها في بحثنا الحالي وبشكل خاص الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية.

الجنس: يلعب الجنس دوراً رئيسياً في اختيار أماكن التسوق، وتختلف تفضيلات الذكور عن الإناث بشكل واضح[4]، وتؤكد الكثير من الدراسات أن هناك اختلافات جوهرية في السلوك الشرائي بين الذكور والإناث فهم يهتمون بمعلومات مختلفة ويشترون منتجات مختلفة ويقومون بأنشطة تسوق مختلفة[28]، وقد تناقضت الدراسات حول أي الجنسين أكثر اندفاعاً فقد أشارت بعضها أن الإناث أكثر عرضة للسلوك الشرائي الاندفاعي من الذكور[29]، حيث أن 74% من الإناث لا يملكن قائمة تسوق مقارنة ب 68% من الذكور[11]. وأفادت أخرى بنتائج مفاجئة في السوق الباكستاني أن الرجال أكثر اندفاعاً من الإناث في الشراء[23]. وتشير الدراسات أن الإناث تسعى في سلوكها الشرائي

الاندفاعي إلى المشتريات المتعلقة بالقيمة العاطفية وبالتالي فإنها تتجه في سلوكها الاندفاعي نحو المنتجات المرتبطة بظهورها والمنتجات الشخصية غالية الثمن بينما يسعى الذكور إلى المنتجات ذات القيمة الوظيفية[3] والترفيهية وبالتالي فهم يسعون في سلوكهم الاندفاعي نحو المنتجات المرتبطة بتعزيز استقلاليتهم وأنشطتهم الشخصية[11].

العمر: تؤكد الدراسات تأثير عمر المستهلك على سلوكه[34] وقد أشارت الدراسات السابقة إلى وجود علاقة غير خطية بين عمر المستهلك والسلوك الشرائي الاندفاعي[20]، فقد تبين في دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية ازدياد السلوك الاندفاعي في الشراء لدى فئة الشباب (18–39) وانخفض ذلك السلوك لدى المستهلكين ذوي الأعمار الأعلى من ذلك[23]. قد يعزى ذلك كون المستهلكين الأصغر سناً يرغبون في الحصول على منتجات جديدة عصرية إضافة إلى المتعة التي يشعرون بها في تجربة التسوق في أسواق جديدة وبالتالي فسوف يكونون أكثر عرضة للسلوك الشرائي الاندفاعي من المستهلكين الأكبر سناً الذين يتمتعون باستقلالية وتحكم أكبر برغباتهم أثناء اتخاذهم للقرارات دون تخطيط مسبق[24]، وبالتالي يمكن القول بأن العلاقة بين السلوك الشرائي الاندفاعي والعمر هي علاقة معنوية[7] وعكسية[3]، وتشير نتائج دراسات أنه ومع التقدم بالعمر فالمستهلك يتعلم التحكم بميله نحو الشراء الاندفاعي[19].

المستوى التعليمي: يعد المستوى التعليمي من العوامل الرئيسية إضافة إلى العمر التي تنبئ باختيار المستهلكين لأماكن التسوق المفضلة لديهم[4]. وأشارت الدراسات والأبحاث وجود علاقة حتمية بين الحالة التعليمية والسلوك الشرائي الاندفاعي تلك العلاقة تبين أنها سلبية في الهند[19]، أما في نيجيريا فقد تبين أن الافراد ذوي المستوى التعليمي العالي أقل اندفاعاً للشراء غير المخطط له والعكس صحيح إذ أن الأفراد ذوي التعليم المنخفض يتمتعون بأفق تخطيط أقل وبالتالي فقد يكونون أكثر اندفاعاً في الشراء[28]

الحالة الاجتماعية: بينت الدراسات تأثر السلوك الشرائي الاندفاعي بالحالة الاجتماعية للمستهلك[24]، فقد بينت النتائج أن السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المتزوجين هو أقل من غير المتزوجين، ومن المرجح أن الموضوع يرتبط بعدم تحمل غير المتزوج المسؤوليات التي تكون على عاتق المتزوج، الأمر الذي يجعل المستهلك الأعزب يقوم بعمليات

الشراء دون تخطيط مسبق أكثر[8]. ويتعدى الأمر ذلك ليكون لدى المتزوجون الموظفون الذين لديهم أطفال قيوداً أكبر على مواردهم المالية فيقومون بالتسوق من أماكن تسوق تلبي احتياجات متنوعة[4] من جهة ويقومون بالتسوق أيضاً دون شراء (بما يدعى بسلوك التصفح والاستعراضBrowsing Behavior) أو برغبة أقل في الشراء[12].

10- متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة وتتمثل في العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية).

المتغير التابع ويتمثل في السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك السوري.

11- مصادر جمع البيانات

المصادر الثانوية: وتمثل الإطار النظري للبحث والتي جمعت من خلال الكتب والمقالات والابحاث المنشورة حول هذا الموضوع.

المصادر الأولية: تم تجميع البيانات المطلوبة عن طريق أسلوب الاستبيان لعينة عشوائية من المستهلكين في سورية بشكل يدوي وعبر الإنترنت والتي غطت أبعاد الدراسة ومتغيرات البحث.

12- أداة البحث وطريقة تحليل البيانات

يتم غالباً تصميم العبارات على شكل أسئلة للتعبير عن المفهوم المراد قياسه، حيث يُختبر قبول المقياس عبر دراسة تجانس الإجابات وصلاحية المقياس Reliability، ومدى تقارب أو انسجام العبارات المعبرة عن المفهوم ودراسة الارتباط فيما بينها، فإن كانت نتائج القياس منسجمة ومترابطة إحصائياً يُعتبر المقياس مقبولاً. وتعتبر الطريقة الأكثر استخداماً لقياس الصلاحية هو مؤشر α–Cronbach الذي يستخدم جميع بنود المقياس، فإن كانت قيمة المؤشر عالية فالبنود مترابطة وتقيس نفس المفهوم، وعادةً ما تكون القيم المقبولة للمؤشر أكبر من 0.6 كما أشار إلى ذلك عدد من الباحثين[10]، [13]، [15]. وبناءً عليه فقد تم اعتماد مقياس ليكرت من 5 واحدات للتعبير عن موافقة المستهلك على عبارات تعبر عن سلوكياته الاندفاعية كما يلي:

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

ويتميز هذا المقياس بما يلي:

- دقة المقياس من 5 واحدات كافية لالتقاط تعبير العبارات عن سلوك المستهلك السوري عبر الربط بين العبارة المطروحة من خلال السؤال وسلوكياته.
- في محاولة لتفسير السلوكيات، سيتم تجميع الواحدتين المتتاليتين السلبيتين في قيمة واحدة (غير موافق) والإيجابيتين في (موافق)، مما يلغي أثر تردد المستهلك إن وجد.
- قد تطرأ تغيرات جوهرية على رأي المستهلك تجاه هذه السلوكيات خلال فترة طويلة من الزمن لعدة سنوات[16]، لكن خلال بضعة أشهر فالمقياس يسمح بإبقاء هذه التغيرات ضمن نفس واحدة القياس الوصفية، أي أن هناك استقرار نسبي لإجاباته.

واستناداً إلى ما سبق تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للبحث وتم توزيعه يدوياً على عينة من المستهلكين السوريين القاطنين في مدينة دمشق وضواحيها، كما نشر عبر الانترنت عن طريق الايميل ووسائل التواصل الاجتماعي لضمان الحصول على اجابات من كافة الأنماط الاستهلاكية، وقد احتوى على مجموعة من الأسئلة من النوع المغلق تم تطويرها على مقياس ليكرت الخماسي تراوحت ما بين (لا اوافق ابداً وحتى موافق بشدة).

قُسم الاستبيان إلى قسمين: الأول يمثل البيانات الديمغرافية لأفراد العينة، تم الاقتصار على السؤال عن بيانات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية) نظراً لكونها من المتغيرات الأكثر أهمية في المتغيرات الديمغرافية في التأثير على السلوك الشرائي كما رأيناها في دراسة الأدبيات، وقد عُرفت ضمن فئات وأُخذت من دراسات سابقة درست أثرها على السلوك الشرائي الاندفاعي في مجتمعاتها[28]، وبالتالي صنفت المتغيرات الديمغرافية وفق مايلي:

المتغيرات الديمغرافية		
الجنس	ذكر	[1]
	أنثى	[2]
العمر	30-20	[1]
	40-31	[2]
	50-41	[3]
	أكبر من 50	[4]
المستوى التعليمي	دون الإجازة الجامعية	[1]
	إجازة جامعية	[2]
	دراسات عليا	[3]
الحالة الاجتماعية	عازب	[1]
	متزوج	[2]
	متزوج مع أطفال	[3]

وجاء القسم الثاني ليمثل مقياس السلوك الشرائي الاندفاعي حيث تم الاستعانة بعبارات تناولت السلوك الشرائي الاندفاعي على نفس المقياس من دراسات سابقة[18] [27] [14] [2]. بالاستناد إلى ورودها في تلك الأدبيات وتجميع البنود المتشابهة وبالتالي فقد حصلنا على (13) عبارة عبرت عن السلوك الشرائي الاندفاعي. تم جمع (154) استبيان شكلت حجم العينة النهائي القابلة للدراسة. وإجراء تحليل للبيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS،

13- أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة في معالجة البيانات

قامت الباحثة باستخدام المقاييس والاختبارات المعلمية التالية من خلال برنامج SPSS: معامل ألفا كرومباغ، المتوسط الحسابي حيث يعبر عن رأي أفراد العينة عن محور الدراسة الرئيسي وهو السلوك الشرائي الاندفاعي إضافة إلى تحديد الأهمية النسبية له حسب رأي العينة قيد الدراسة، الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات حول المتوسط الحسابي، التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لإظهار خصائص العينة، اختبارات الارتباط

t test حيث تم الاعتماد بشكل أساسي على One Sample t Test و Independent Sample t Test و One Way ANOVA.

أولاً: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم اختبار صلاحية الاستبيان المستخدم للتأكد من قيام الأداة بعملها وقياس ما أعدت من أجله، وعرض على مجموعة من المدققين من جامعة HIBA الذين عملوا مشكورين على استعراض محتويات الاستبيان والتأكد من وضوحه وفعاليته في قياس المشكلة قيد الدراسة. وقد عولجت الملاحظات وتمت المصادقة عليه.

اختبار ثبات أداة الدراسة: تم اختبار ثبات الأداة وفقاً لمعامل ألفا كرومباغ لكل أسئلتها، فكانت النتائج كما يلي:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	13

الجدول /1/: معامل ألفا كرومباغ

يظهر الجدول أن معاملات الثبات لعبارات الاستبيان هي معاملات ثبات عالية ومقبولة (81%) لأنها أكبر من (0.6) وفق معيار كرومباغ، وتدل على ثبات العبارات وتعبيرها عن السلوك الشرائي الاندفاعي بنسبة ثبات عالية تراوحت بين (0.753-0.833) وبالتالي فإن أداة الدراسة ذات صلاحية عالية للقياس والتطبيق في ظروف وبيئة الدراسة.

ثانياً: التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة

يظهر جدول التوزيع التكراري للمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة الآتي:

الجدول /2/: التوزيع التكراري للمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة

المتغيرات الديمغرافية		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	70	%45.5
	أنثى	84	%54.5
العمر	30-20	61	%39.6
	40-31	33	%21.4
	50-41	30	%19.5
	أكبر من 50	30	%19.5
المستوى التعليمي	دون الإجازة الجامعية	40	%26
	إجازة جامعية	60	%39
	دراسات عليا	54	%35
الحالة الاجتماعية	عازب	63	40.9
	متزوج	38	24.7
	متزوج مع أطفال	53	34.4

بلغت نسبة الذكور في العينة (45.5%) في حين بلغت نسبة الإناث حوالي (54%)، أما نسبة ذوي الأعمار بين (30-20) قد بلغت (39.6%) وما بين (40-31) قد بلغت حوالي(21%) والعينة التي تراوحت بين (50-41) قد بلغت حوالي (19%) في حين بلغت نسبة الأفراد الذين زادت أعمارهم عن 50 سنة حوالي (19%)، وبالنسبة لمتغير الحالة التعليمية فقد بلغت نسبة العينة من الأفراد حملة الشهادات دون الإجازة الجامعية (26%) في حين بلغت نسبة الحاصلين على الشهادات الجامعية (39%) أما نسبة الحاصلين على الشهادات العليا فقد بلغت (35%). وبالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فقد بلغت نسبة العينة من الأفراد العازبين غير المتزوجين حوالي (41%) في حين بلغت للمتزوجين دون أطفال حوالي (25%)، وللمتزوجين الذين لديهم أطفال حوالي (34%).

نستدل مما سبق أن أغلب المستجوبين كانوا من فئة الشباب حيث بلغت نسبة المستجوبين الشباب الذين تراوحت أعمارهم بين 20 و50 سنة 80% من أفراد العينة ويمكن اعتبار هذه النسبة سليمة وتعبر عن المجتمع السوري على اعتبار أن المجتمع السوري مجتمع فتي. وبلغت نسبة العازبين في العينة حوالي (41%) والتي تعتبر نوعاً ما نسبة منطقية، علماً أن حوالي 74% من أفراد العينة ذوي تعليم جامعي فأعلى.

ثالثاً: التحقق من فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد سلوك شرائي اندفاعي ذو دلالة احصائية لدى المستهلك السوري

تضمن القسم الثاني من الاستبيان 13 سؤالاً عن السلوك الشرائي الاندفاعي تمت الإجابة على أهميتها من قبل أفراد العينة وفق مقياس ليكرت؛ ولدى دراسة المؤشرات الإحصائية الوصفية لمدى أهمية هذه السلوكيات الشرائية، فقد تباينت موافقة أفراد العينة على الأسئلة المطروحة، فقد تراوحت متوسطات الإجابة لبعضها حول قيمة الحيادي 3 وتجاوزته بعضها باتجاه السلبية اي نحو عدم وجود سلوك اندفاعي كمايلي:

الجدول /3/: اختبار المتوسطات والانحرافات المعيارية لتساؤلات الدراسة

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation
أذهب للتسوق لتغيير مزاجي	3.01	1.229
غالبا ما أشتري أشياء تلقائيا باندفاع دون تفكير سواء كنت بحاجة إليها بالفعل أم لا	2.25	1.031
أثناء قيامي بالتسوق، أشعر أحياناً برغبتي في شراء أشياء لم أكن قد قمت بالتخطيط لها	3.74	.892
عندما أرى عرضاً جيداً، أجد صعوبة في التحكم برغبتي في الشراء	3.11	.987
عندما أرى عرضاً جيداً، أميل إلى الشراء أكثر مما كنت أخطط لشرائه	3.45	.964
أثناء قيامي بالتسوق، أشتري بعض الأشياء بناء على ما أشعر به في تلك الأثناء	3.23	1.082
أشعر بالإثارة عندما أقوم بشراء غير مخطط له	3.19	1.103
أحياناً أكون متهوراً بعض الشئ بشأن ما أشتريه	3.13	1.065
تصف عبارة "رأيتها، اشتريتها" تعبر عني بشدة	2.79	1.001
إن عبارة "اشتر الآن، فكر في الأمر لاحقاً" تعبر عني بشدة	2.60	1.057
أخطط بعناية لمعظم مشترياتي	3.61	.903
أستغرب من شرائي بعض الأشياء التي ليس لي حاجة فيها	2.82	1.129
عادة ما أشتري أشياء لا حاجة لي بها ولا أستخدمها	2.24	1.061
المتوسط العام للسلوك الشرائي الاندفاعي	**3.01**	

وبالتالي فقد دلت النتائج على ضبابية الصورة لدى أفراد العينة حول السلوك الشرائي الاندفاعي، وتقاربت الانحرافات المعيارية فيما بينها بمعنى أنها متقاربة من حيث التبعثر حول المتوسط. وعاد هذا الأمر ليثبته تحليل one sample t test وفق الآتي:

الجدول /4-1/: اختبار one sample t test لمتوسط الإجابات مع الحيادي3

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Beh	154	3.0130	.53956	.04348

نرى أن المتوسط العام يتراوح حول الحيادي3، ويُظهر اختبار الفرق عن المتوسط (الجدول /4-2/) أن متوسط السلوك بشكل عام لا يختلف جوهرياً عن قيمة الحيادي3 وبمستوى معنوية تجاوزت 5%. بما يدل على عدم توجه عينة الدراسة نحو السلوك الشرائي الاندفاعي. وبالتالي نقبل الفرضية التي تشير إلى عدم وجود سلوك شرائي اندفاعي ذو دلالة احصائية لدى المستهلك السوري،

الجدول /4-2/: اختبار one sample t test لمتوسط الإجابات مع الحيادي3

One-Sample Test

		Test Value = 3					
						95% Confidence Interval of the Difference	
	Mean	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
beh	3.01	.299	153	.766	.01299	-.0729	.0989

يُمكن النظر إلى تمحور الإجابات حول الحيادي كمؤشر على التخبط الذي يعاني منه المستهلك السوري في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة، فالوضع الاقتصادي الردئ الذي يعاني منه يجعل غالبية أفراد العينة تسعى للتخطيط لمشترياتها وإعادة التفكير بشأن أي شراء ممكن أن تواجهه رغم وجود الرغبة الكبيرة لدى الأغلبية بالشراء.

وبالرغم من قبولنا للفرضية التي تشير بعدم ميل المستهلك السوري للشراء الاندفاعي إلا أنه من الضروري دراسة إمكانية تغير النتائج على مستوى المتغيرات الديمغرافية المدروسة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً للجنس

لدى إجراء اختبار Independent Sample T Test لعينتين مستقلتين، يتبين لدينا من خلال مقارنة المتوسطات حسب الجدول التالي أن الإناث هم أكثر ميلاً للسلوك الاندفاعي الشرائي من الذكور.

الجدول /5-1/: Independent Samples test لمقارنة المتوسطات في السلوك الاندفاعي وفقاً للجنس

Group Statistics

gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
male	70	2.8692	.59762	.07143
female	84	3.1328	.45584	.04974

حيث بينت النتائج أن متوسط إجابات الإناث أعلى من متوسط إجابات الذكور وبالتالي ميل الإناث نحو السلوك الاندفاعي الشرائي أعلى من الذكور.

وبالتدقيق في النتائج حسب رأي العينة المدروسة، تبين وجود فرق معنوي وبمستوى قريب من الصفر (.002) كما يظهر الجدول التالي:

الجدول /5-2/: Independent Samples t test لاختبار الفروق في السلوك الاندفاعي وفقاً للجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
beh	Equal variances assumed	5.238	.023	-3.102-	152	.002
	Equal variances not assumed			-3.028-	127.259	.003

وبالتالي يوجد فرق جوهري بين متوسط الإجابات بين الذكور والإناث من حيث سلوكهم الشرائي الاندفاعي.

<u>الفرضية الثالثة</u>: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري حسب الشرائح العمرية

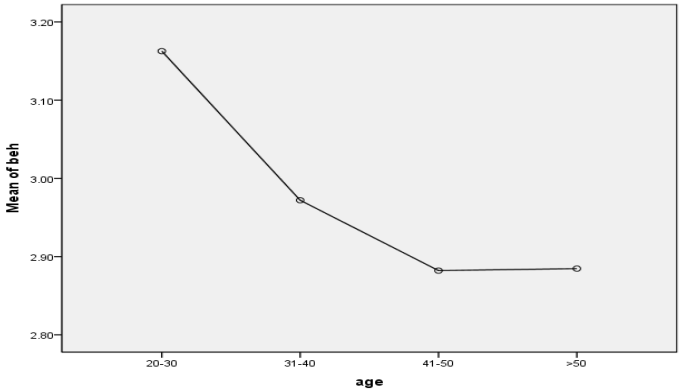
بهدف اختبار هذه الفرضية وعلى اعتبار وجود 4 شرائح عمرية فقد اعتمدنا على تحليل One Way ANOVA لدراسة الفروق بين متوسطات الشرائح العمرية، وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الفئات العمرية إذ بلغت مستوى معنوية (.038) أقل من (.05)

الجدول /6/: اختبار ANOVA لاختبار الفروق في السلوك الاندفاعي وفقاً لفئات العمر

ANOVA

beh	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.431	3	.810	2.886	.038
Within Groups	42.111	150	.281		
Total	44.542	153			

وبالتدقيق في متوسطات الإجابات بين الفئات العمرية فقد تبين أن هذه الفروق قد ظهرت بسبب الفئة العمرية الأصغر سناً وحسب الشكل التالي نجد أن متوسطات إجابات العينة للفئات العمرية الأصغر كانت باتجاه السلوك الاندفاعي في حين أن هذا السلوك أصبح يتجه نحو الحياد لدى الفئة العمرية الأكبر (31–40) لتصبح غير موجودة أبداً لدى الفئات العمرية الأكبر سناً (41<)،



الشكل /1/: تباين متوسطات الإجابات وفقاً للفئات العمرية

<u>الفرضية الرابعة</u>: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً لشرائح المستوى التعليمي

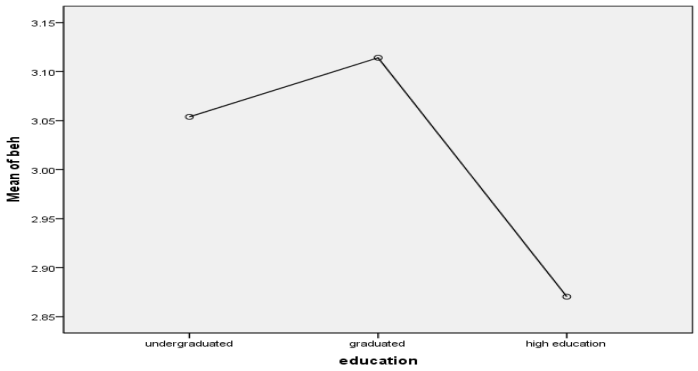
بهدف اختبار هذه الفرضية وعلى اعتبار وجود 3 فئات تعليمية فقد اعتمدنا على تحليل One Way ANOVA لدراسة الفروق بين الفئات التعليمية، وقد بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بينها حيث بلغت مستوى معنوية (.046) أقل من (.05) لكنها قريبة جداً منها. إلا أننا وبموجب النتيجة سنرفض الفرضية ونقبل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات التعليمية. وذلك حسب الجدول الآتي:

الجدول /7/: اختبار ANOVA لاختبار الفروق في السلوك الاندفاعي وفقاً لفئات المستوى التعليمي

ANOVA

beh	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.779	2	.889	3.140	.046
Within Groups	42.763	151	.283		
Total	44.542	153			

ولدى التدقيق في اختبارات المتوسطات حسب الشكل التالي تبين لنا أن الفئة الأكثر ميلا للشراء الاندفاعي هم من حملة الإجازات الجامعية علماً أن هذا الميل وبحده الأقصى لم يتجاوز (3.13) وهي قريبة جداً من الحيادي 3 علماً بأنها كانت تلامس الحياد تماماً لدى الفئة الأقل تعليماً (دون الإجازة الجامعية) ولتكون سلبية تماماً لدى الفئة الأعلى تعليماً (دراسات عليا)



الشكل /2/: تباين متوسطات الإجابات وفقاً لفئات المستوى التعليمي

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري وفقاً لشرائح الحالة الاجتماعية

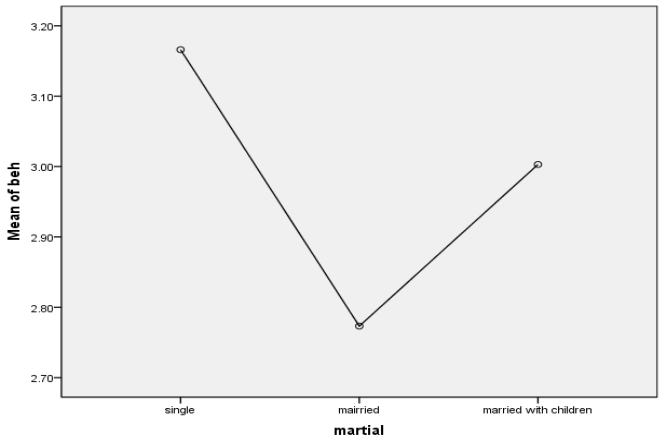
بهدف اختبار هذه الفرضية وعلى اعتبار وجود 3 فئات اجتماعية فقد اعتمدنا على تحليل One Way ANOVA لدراسة الفروق بينها، وقد بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بينها حيث بلغت مستوى معنوية (.002) أقل من (.05). وبالتالي فإننا سنرفض الفرضية ونقبل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات الاجتماعية. وذلك حسب الجدول الآتي:

الجدول /8/: اختبار ANOVA لاختبار الفروق في السلوك الاندفاعي وفقاً للفئات الاجتماعية

ANOVA

beh	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.665	2	1.832	6.769	.002
Within Groups	40.877	151	.271		
Total	44.542	153			

ولدى التدقيق في متوسطات الإجابات بين الفئات الاجتماعية الثلاث حسب الشكل التالي فقد تبين أن العازبين هم الأكثر ميلاً للشراء الاندفاعي من المتزوجين الذين لديهم أطفال حيث تراوحت إجاباتهم عند الحياد 3 ليتوجه المتزوجين وليس لديهم أطفال ليكونوا الأقل اندفاعاً على الإطلاق!



الشكل /3/: تباين متوسطات الإجابات وفقاً لفئات الحالة الاجتماعية

رابعاً: مناقشة النتائج

تظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المستهلكين السوريين يميلون إلى الحياد في سلوكهم الشرائي، وهذا يعزى حسب رأي الباحثة إلى الوضع الاقتصادي وضعف القدرة الشرائية للمستهلك.

يبدو أن المستهلك السوري في حالة من عدم الوضوح حول المفهوم المدروس بحد ذاته الأمر الذي يفسر ميله للحياد في أغلب الإجابات عن تساؤلات الدراسة يضاف إلى ذلك الوضع الاقتصادي الذي يمر به البلاد والذي انعكس سلوكاً أكثر عقلانية لدى المستهلك والتوجه نحو الترشيد في الاستهلاك، الأمر الذي سينعكس حكماً إلى عدم ميله إلى السلوك الاندفاعي وهذا ما ظهر جلياً في الدراسة الحالية.

كما أظهرت النتائج بوضوح وجود فروقات ذات معنى وفقاً لشريحتي الذكور والإناث بما ينسجم مع الأدبيات في هذا المجال[28].

كما أظهرت النتائج ميل العينة بمختلف الفئات العمرية إلى الحياد إلا أنه يمكننا القول بأن المستهلكين الشباب هم أكثر ميلا نحو السلوك الاندفاعي من الفئات الأكبر عمراً وهذا يتفق مع الدراسات السابقة في هذا المجال[28]، قد يعزى الأمر كون الفئة العمرية الشابة تتجه نحو المنتجات الجديدة والعصرية على عكس الاشخاص المسنين الذين يتسمون بالهدوء والعقلانية في قراراتهم المتعلقة بالشراء، وبالتالي يمكن اعتبار العلاقة عكسية بين الفئات العمرية والسلوك الشرائي الاندفاعي، وهذا ما يتطابق مع دراسات سابقة أجريت[19]،[23]،[3]،[7]. والأمر نفسه بالنسبة للفئات التعليمية الأمر الذي ينطبق مع دراسات سابقة[28] برغم ميل الفئة من حملة الإجازة الجامعية إلى السلوك الاندفاعي بنسبة قليلة جداً عن الحياد. ويتكرر الأمر أيضاً بالنسبة لفئات الحالة الاجتماعية حيث تبين وجود علاقة بين السلوك الشرائي الاندفاعي والفئات الاجتماعية وهذا ينطبق مع دراسات أجريت سابقاً في مناطق أخرى من العالم[24] برغم ميل فئة العازبين إلى السلوك الاندفاعي بنسبة ضئيلة عن الحياد أيضاً.

وبالعودة إلى الجدول رقم (3) الذي يبين متوسط إجابات متغيرات البحث، نجد ميل العينة ورغبتها في السلوكيات الشرائية لدى توفر عروض مغرية رغم محاولات المستهلك في التخطيط لمشترياته، وهذا يقودنا إلى اعتبار المستهلك السوري مستهلك عاطفي، لذلك وجب على الشركات تعزيز الحملات التسويقية التي تترافق مع عروض ترويجية فعالة تستطيع من خلالها جذب المستهلك وتوفير المنتجات بالشكل الذي يتناسب مع الوضع الاقتصادي السائد، آخذة بالاعتبار تقديم تلك العروض بشكل تتمايز فيه بين الذكور والإناث، وألا ننسى وجوب مشاركة المستهلك في تقديم المنتجات على اختلافها الأمر الذي سيخلق لديه وعي كافي حول مزايا المنتجات، ويكون محفز للسلوك الاندفاعي لديه لاحقاً.

14- التوصيات

درس البحث الحالي أثر العوامل الديمغرافية على السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك السوري، وقد بينت الدراسة تفاوت السلوك الشرائي الاندفاعي لدى المستهلك السوري حسب المتغيرات الديمغرافية وحسب فئات كل متغير، وبناء على ذلك توصي الباحثة بالآتي:

- بما أن النتائج أشارت إلى عدم وضوح الصورة لدى المستهلك حول السلوكيات الاندفاعية بشكل عام، فمن المفيد أن تركز الشركات في تسويقها على تكثيف الجهود الترويجية المشجعة للمستهلك.
- من المفيد للشركات مواكبة التطورات التكنولوجية في جذب انتباه المستهلك السوري، وتشجيعه على السلوكيات الشرائية الاندفاعية، وبناء استراتيجيات ترويجية الكترونية من خلال فريق عمل علمي خبير بما فيها تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي لتكون وسيلة لتبادل المعلومات والآراء وتشجع إلى إنشاء علاقة بين الشركات ومستهلكيها وبالتالي العمل على تحريك اتجاهات المستهلكين وتحفيز الشراء لديهم.

- شملت العينة أفراد المجتمع السوري من ذكور وإناث، وتبين وجود ميول لدى الإناث للسلوك الشرائي الاندفاعي، فجدير بالشركات أن تركز جهودها الترويجية على هذه الفئة وتقديم العروض المحفزة لها.
- كما تبين وجود ميول لدى فئة الشباب للسلوك الشرائي الاندفاعي، فجدير بالشركات أن تركز جهودها الترويجية على هذه الفئة والتي غالباً ما تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي وذلك بما يزيد من تفاعلهم وتحفيز الشراء الاندفاعي لديهم.
- إجراء دراسات تأخذ بالاعتبار مستويات الدخل المختلفة للمجتمع السوري لاختبار تأثير مستوى الدخل (باعتباره أحد المتغيرات الديمغرافية) على السلوك الشرائي الاندفاعي للمستهلك السوري.

References:

[1] Abasi, B. (2017). Relationship between consumer characteristics and impulse buying behaviour: The marketing role of buying intention of new clothing buyers. International Review of Management and Marketing, 7(1), 26-33.

[2] Abhishek Kumar, Sumana Chaudhuri, Aparna Bhardwaj Aparna Bhardwaj, Pallavi Mishra, 2021. IMPULSE BUYING AND POST-PURCHASE REGRET: A STUDY OF SHOPPING BEHAVIOUR FOR THE PURCHASE OFGROCERY PRODUCTS. International Journal of Management (IJM)Volume 11, Issue 12, December 2020, pp. 614-624. Article ID: IJM_11_12_057. www.iaeme.com/ijm/issues.asp?JType=IJM&VType=11&IType=12

[3] AlirezaChavosha, Anahita BagherzadHalimi, JavadNamdar,Sahar Hosseini khah Choshaly, Bagher Abbas pour, The contribution of Product and Consumer characteristics to Consumer's Impulse purchasing Behaviour in Singapore. 2011, International Conference on Social Science and Humanity (ICSSH 2011), from https://ssrn.com/abstract=2002338

[4] Ankit Katrodia. (2021), A Study of Indentity Consumer Purchasing Behavior: With Reference to Durban: JRSP, Vol. 58, No 3

[5] Awan, A.G. and Arooj, F. (2014). Impact of marketing strategies on youth purchasing behaviour: A case study of Mobile Phone Industry. British Journal of Marketing Studies, 2(4), 72-88.

[6] Awan, A.G. and Abbas, N. (2015). Impact of demographic factors on impulse buying behaviour of consumer in Muva-Pakistan. European Journal of Business Management, 7(22), 96-105.

[7] Balakumar, U. (2017). A study on impulsive buying behaivour of consumers on Apparels in Bangalore. International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences, 5(7), 501-509.

[8] Bashar, A. Ahmad, I. and Wasi, M. (2012). A study of influence of demographic factors on consumer impulse buying behaviour. International Journal of Management and Strategy, 3(5), 209-239.

[9] Bashir, Zeeshan, Sabar, Hussain and Sarki (2013). Impact of cultural values and lifestyle on impulse buying behaivour: A case study of Pakistan. International Review of Management and Business Research, 2(1), 193-200.

[10] BEST, R.J., & HAWKINS, D. I., & ALBAUM, G. 1977. Reliability of Measured Beliefs in Consumer Research. University of Arizona.
[11] Bhuvane, N., Swan, V. and Krishnan, J. (2015). A review of literature on impulse buying behaviour on consumers in Bride & Mortar and click only stores. International Journal of Management Research and Social Science, 2(3), 84-90.
[12] Bloch, P.H. and Richins, M.L. (1993). Shopping without purchase: An investigation of consume browsing behaviour. Association for Consumer Research, 10, 389-393.
[13] COELHO, P. S., & ESTEVES, S. P. 2007. The Choice between a Five-point and a Ten-point Scale in the Framework of Customer Satisfaction Measurement. International Journal of Market Research Vol. 49 Issue 3.
[14] DENNIS W. ROOK, ROBERT J. FISHER,1995. Normative Influences on Impulsive Buying Behavior, JOURNAL OF CONSUMER RESEARCH, Inc. Vol. 22. December 1995.
[15] Devlin, S. J., & DONG, H.K., & BROWN, M. 2003. Selecting a Scale for Measuring Quality. Marketing Research, pp. 13-16.
[16] Devlin, J. F. (2004). Choice Criteria in Retail Banking: an Analysis of Trends. Journal of Strategic Marketing, I2, pp. 13–27.
[17] Ekeng, A.B., Lifu, F.L., Asinya, F.A. (2012). Effect of demographic characteristics on consumer impulse buying among consumers of Calabar municipality, Cross River State. Academic Research International, 3(2), 568-574.
[18] Ellaine A. Borromeo, Ginger Alexandra C. Cai, Antonio E. Etrata, Jr.(2022), Factors Affecting Impulse Purchasing of Filipino Consumers in Convenience Stores, INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS), Vol. 3 No. 2 (2022), e-ISSN : 2775-0809.
[19] Geetha, M. and Bharadhwaj, S. (2016). Impulse buying bahaviour in India: An overview. Asian Journal of Business Research, 6(1), 49-66
[20] Ghani, U. and Jan, F.A. (2011). An exploratory study of the impulse buying behaviour of urban consumers in Peshawar. International Conference on Business and Economic Research, Kude, Malaysia, JACSIT press, vol 1, pp 15.

[21] Javeria Zulfiqar, GulfamAmbreen, MaziaFateenBushra. (2018), A Comprehensive Literature Review of Impulse Buying Behavior, Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences 11, Issue 1 (2018) 94-104,

[22] Lee, J.A. and Kacen, J. J. (2008). Cultural influence on consumer satisfaction with impulse and planned purchase decision. Journal of Business Research 6(3), 205-272.

[23] KAMRAN SIDDIQUI; RUKHSAR AHMED, 2013. IMPULSE BUYING BEHAVIOR AMONG YOUNG CHILDREN, A Peer Reviewed in International Journal OfAsian Research Consortium, AJRM: Asian Journal Of Research in Marketing, Volume 2, Issue 4 (August, 2013), ISSN: 2277-6621

[24] Mai, N.T.T., Jung, K., Lantz, G. and Loes, S.G. (2003). An exploratory investigation into impulse buying behaviour in a transitional economy: A study of urban consumers in Vietman. Journal of International Marketing, 11(2), 13-35.

[25] Mathai, S.T. and Haridas, R. (2004). Personality: its impact on impulse buying behaviour among the retail customers in Kochin City. Journal of Business and Management, 16(4), 48-55.

[26] Minal, S. S, Sanjay, G. and Urvashi, S. (2012). Effect of emerging trends in retail sector on impulse buying behaviour with reference to Chhattisisgraph region. International Journal of Engineering and Management Sciences, 3(2), 142-145

[27] Neha P. Mehta, Pawan K. Chugan, 2013. The Impact of Visual Merchandising on Impulse Buying Behavior of Consumer: A Case from Central Mall of Ahmedabad India. Universal Journal of Management 1(2): 76-82, 2013. DOI: 10.13189/ujm.2013.010206

[28] O. Ugbomhe, E. Okpamen P, S. Simon Adomokhai, (2021). Effects of Demographic Factors on Impulse Buying Behaviour of Consumers in Auchi, Edo State, Nigeria, Economics and Business Quarterly Reviews, The Asian Institute of Research, Vol.4, No.2, 2021: 120-133, ISSN 2775-9237

[29] Pamela S. Norum. (2008). The role of time preference and creditcard usage in compulsive buying behavior. International Journal of Consumer Studies. https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2008.00678.x

[30] Park, E.J., Kim, E.Y and Forney, J.C. (2006). A structural model of fashion-oriented impulse buying behaviour. Journal of Fashion Marketing and Management, 60(4), 433-446.
[31] Rana, S. and Trithani, J. (2012). Effect of education, income and gender on impulsive buying among Indian consumers: An empirical study of readymade garment on customers. Indian Journal of Applied Research, 1(2), 145-156.
[32] Siew Lin Chuah, Chin ChuanGan, 2013. The Influence of Individual Internal Factors on Impulse Buying Behaviour through Online Shopping. Global Journal of Business and Social Science Review. Global J. Bus. Soc. Sci. Review 1 (1) 59 – 69 (2013).www.gatrenterprise.com/GATRJournals/index.html
[33] Sharma, P., Sivakumaran, B. and Marshall, P. (2010). Impulse buying and variety seeking: A trait correlates perspective. Journal of Business Research, 63, 276-283.
[34] Soukvina Philavanh, 2013. A Comparative Study of Consumer Buying Behavior On Hair Care Products of HUL and P&G. Faculty of Management Studies University Faculty of Management of DELHI, 2013.
[35] Srivastava, R. and Joshi, S. (2014). Relationship between self-concept and self-esteem in adolescents. International Journal of Advanced Research, 2(2), 36-43.
[36] Vinish Pallikkara, Prakash Pinto, Iqbal Thonse HAWALDAR, Slima PINTO. (2021). Impulse Buying Behaviour At The Retail Checkout: An Investigation of Select Antecedents Business: Theory and Practice, ISSN 1648-0627/eISSN 1822-4202, 2021 Volume 22 Issue 1: 69–79, https://doi.org/10.3846/btp.2021.12711
[37] Zimmerman, I. (2012). What motivates impulse buying?. Retrieved from https: //www.psychologytoday.com/blog/sold/201207/what-motivates-impulse-buying

اســـتبـــيـــان

يهدف الاستبيان لدراسة أثر العوامل الديمغرافية على سلوك الشراء الاندفاعي لدى المستهلك السوري.

يرجى المساعدة في ملء الاستبيان بموضوعية ونؤكد أن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي.

الجنس O ذكر O أنثى

العمر O 20 -30 O 31-40 O 40-50 O أكبر من 50

الحالة التعليمية O دون الاجازة الجامعية O اجازة جامعية O دراسات عليا

الحالة الاجتماعية Oعازب O متزوج O متزوج مع أطفال

	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أذهب للتسوق لتغيير مزاجي					
غالبا ما أشتري أشياء تلقائيا باندفاع دون تفكير سواء كنت بحاجة إليها بالفعل أم لا					
أثناء قيامي بالتسوق، أشعر أحياناً برغبتي في شراء أشياء لم أكن قد قمت بالتخطيط لها					
عندما أرى عرضاً جيداً، أجد صعوبة في التحكم برغبتي في الشراء					
عندما أرى عرضاً جيداً، أميل إلى الشراء أكثر مما كنت أخطط لشرائه					
أثناء قيامي بالتسوق، أشتري بعض الأشياء بناء على ما أشعر به في تلك الأثناء					
أشعر بالإثارة عندما أقوم بشراء غير مخطط له					
أحياناً أكون متهوراً بعض الشئ بشأن ما أشتريه					
تصف عبارة "رأيتها، اشتريتها" تعبر عني بشدة					
إن عبارة "اشتر الآن، فكر في الأمر لاحقاً" تعبر عني بشدة					
أخطط بعناية لمعظم مشترياتي					
أستغرب من شرائي بعض الأشياء التي ليس لي حاجة فيها					
عادة ما أشتري أشياء لا حاجة لي بها ولا أستخدمها					

جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه – دراسة ميدانية في محافظة السويداء_

د. وفاء بلان[1]

المستخلص

يستهدف هذا البحث تقييم جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العامّ الإداريّ وتحليل أثر هذه الجودة على موقف العاملين من أدائه ضمن هذا القطاع. اعتُمد استبيان وُزّع على عينة عشوائية من العاملين في محافظة السويداء بلغت 55 عاملاً. وقد أكدت نتائج الدراسة الميدانية صحّة جميع فرضيات الدراسة التي تقول بأنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة أداء محاسب الإدارة التي اعتمدتها الدراسة وهي: (العناصر الملموسة، الثقة، المصداقية، الاستجابة، العناية المهنية) وموقف العاملين من أدائه في جهات القطاع العام الإداري. وأوصت الدراسة بضرورة تزويد فريق عمل محاسب الإدارة بكافة الاختصاصات التي يحتاجها، وأهمية قيامه بالتطوير الدوري للعمل ودراسة مشكلاته ووضع الحلول المناسبة لها. إضافة إلى أهمية تعزيز دور الجهاز المركزي للرقابة المالية في الرقابة الدورية على عمل محاسب الإدارة.

كلمات مفتاحية: محاسب الإدارة، القطاع العام الإداري، تقييم الأداء، معايير الجودة، أبعاد الجودة.

[1] مدرس، كلية الاقتصاد الرابعة، جامعة دمشق، سورية.

The quality of the administrative Accountant's performance in the administrative public sector entities and its impact on employees' attitude towards the administrative Accountant' performance A field study in Swaida

Dr. Wafa Ballan[2]

ABSTRACT

This research aims to Evaluation The quality of The administrative Accountant's performance in the administrative public sector entities; and analyzing the effect of this evaluation on the attitude of employees towards the performance of The administrative Accountant's performance. by filling in a questionnaire distributed to a random sample of employees in the administrative public sector entities in Swaida of 55 employees. The results of the field study confirmed the validity of all study hypotheses which say: there is a statistical significant relationship between the standards of Performance quality adopted by the study (tangibility, assurance, reliability, responsiveness, professional care) and the attitude of employees in the administrative public sector entities towards The administrative Accountant's performance. The study recommended providing The administrative Accountant team of all professional personnel which he needs, periodic development of work, studying It's problems and developing appropriate solutions by The administrative Accountant. In addition to strengthening the role of the Central Agency for Financial Control in monitoring The administrative Accountant work.

KEYWORDS: administrative Accountant, administrative public sector, Performance Evaluation, quality standards, quality dimensions.

[2] Teacher, Fourth Faculty of economics, Damascus University, Syria.

مقدمة:

يعدّ محاسب الإدارة في سورية أحد العناصر الأساسية في عمل الجهات العامة ذات الطابع الإداري، فهو الممثل المباشر لوزارة المالية ضمن هذه الجهات، المسؤول عن تنفيذ النفقات والإيرادات العامة والرقابة عليها. وإنّ نجاح أو فشل هذه الجهات في إدارة مواردها يستند بشكل كبير إلى خبرة محاسب الإدارة ونزاهته وحسن إدارته. لذلك كان من الأهمية بمكان الوقوف على واقع عمله وتقييم جودة أدائه في الجهة التي يعمل لديها بهدف تحسين وتطوير هذا الأداء من جهة، والنهوض بالواقع العام لهذه الجهات ومساعدتها على استثمار إمكانياتها والقيام بعملها على النحو الأفضل من جهة أخرى، لا سيّما وأنّ الوضع المالي لهذه الجهات يرتبط على نحو وثيق بوضعها الاقتصادي والإداري والخدمي.

وبطبيعة الحال لا بدّ أن ينعكس الالتزام بمعايير جودة الأداء في قضايا مختلفة؛ فهو مفتاحٌ للتطوير والتحديث وحافز لتحقيق المزيد من الإنجازات ووسيلة لبث الثقة والطمأنينة لدى الآخرين ممن يلمسون أثر هذا الالتزام. ولعلّ العاملين في الجهات العامة ذات الطابع الإداري هم الفئة الأكثر اطلاعاً على عمل محاسب الإدارة بحكم استمرارية تعامله معهم، وخبرتهم العملية بتفاصيل هذا العمل سواء في الجهة الإدارية التي يعمل لديها المحاسب أو الجهات الإدارية الأخرى المرتبطة بعمله على نحو وثيق. ومن ثمّ فمن المفترض أن يكونوا أول المتأثرين بجودة هذا الأداء من جميع النواحي الشكلية والشخصية والعملية. لذلك فإنّ تحليل موقف العاملين من أداء محاسب الإدارة في ضوء المعايير المختلفة لجودة الأداء يمكن أن يكون إحدى المؤشرات الهامة المفيدة للعمل، والمرآة التي ينعكس عليها التطبيق السليم لهذه المعايير.

مشكلة البحث:

يعدّ الالتزام بمعايير جودة الأداء في كلّ عمل أو مهنة سبباً أساسياً لنجاحه والارتقاء به إلى مستويات مثالية تتناسب مع التسارع المستمر لعجلة التحديث والتطوير الذي نعيشه في العالم المعاصر، إذ يظهر الالتزام بهذه المعايير نقاط القوة والضعف في الأداء ومن ثمّ معالجة جوانب القصور والضعف فيه. ولا شكّ أن لجودة الأداء فوائد كثيرة على العمل والعاملين وقيماً مضافة متعددة تنعكس بأشكال مختلفة. ويتناول البحث الحالي دراسة إحدى هذه الآثار المتوقعة لجودة الأداء فيما يتعلق بعمل محاسب الإدارة ضمن جهات القطاع العام الإداري في سورية ليجيبنا على التساؤل التالي:

هل يؤثر التزام محاسب الإدارة بمعايير جودة الأداء على موقف العاملين من أدائه؟ وهل يختلف هذا الأثر باختلاف معيار الجودة؟

أهمية البحث:

نظراً للعبء الكبير الملقى على عاتق محاسب الإدارة ودوره الهام في تنفيذ الموازنة العامة للدولة؛ فإنّ الارتقاء بجودة أدائه يعدّ مطلباً هاماً لا سيّما في ظل نقص الكوادر العاملة وقلة الموارد الاقتصادية والضغوطات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي نعيشها في الوقت الحاضر، والتي تتطلب النهوض بالواقع الاقتصادي المحلي بجميع الطرائق الممكنة.

وحيث إنّ محاسب الإدارة في سورية يعمل في بيئة عمل حكومية متكاملة ومترابطة في طبيعة عملها على نحو وثيق وتحكم عملها قوانين وأنظمة موحّدة فإنّ جودة أدائه تنعكس بصورة أو بأخرى على بيئة العمل المحيطة التي تعكس بدورها أثراً رجعياً على أدائه ذاته، ما يكسب تفاعل تلك البيئة المحيطة مع أدائه (والمتمثلة بصورة أساسية بالعاملين في الجهة الإدارية) أهمية كبيرة تعود بالنفع أو الضرر على أدائه ذاته في النهاية.

أهداف البحث: يهدف البحث إلى:

1. تحديد نقاط الضعف ونقاط القوّة في عمل محاسب الإدارة باستخدام معايير جودة الأداء، والاستفادة منها في تطوير أدائه.
2. استطلاع رأي العاملين في أداء محاسب الإدارة باستخدام معايير جودة الأداء المختلفة، وتحديد مدى انعكاس هذه المعايير على تقييمهم الإيجابي أو السلبي لهذا الأداء.

فرضيات البحث:

تعتمد الدراسة على الفرضيّة الرئيسة التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

وتتفرّع عن هذه الفرضيّة الرئيسة الفرضيّات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Duff,2004) بعنوان:

Auditqual: Demintions Of Audit Quality

نموذج "جودة التدقيق": أبعاد جودة التدقيق

هدفت هذه الدراسة إلى التحقّق من جودة التدقيق استناداً إلى نموذج الفجوة لباراشوارامان وزملائه، وذلك في بنية متعددة الأبعاد من خلال محورين أساسيين هما: جودة الخدمة، والجودة التقنية. وبناء عليه اقترحت56 بنداً ضمن 10 أبعاد لجودة التدقيق هي: السمعة، والمقدرة، والاستجابة، والاستقلال، والخدمات غير التدقيقية، والتعاطف، وخدمة العميل، والخبرة، والتجربة. وحيث إنّ الخدمة التي اختُبرت هي خدمة التدقيق فقد أطلق على النموذج اسم auditqual[3]. حيث يمكن لهذا النموذج تحقيق الربط بين أوجه القصور في الشركة وأوجه القصور في إدراك العميل لجودة المراجعة.

2- دراسة (Al-Zoubi، 2013).

Service Quality Effects on Customer Loyalty among the Jordanian Telecom Sector "Empirical Study"

أثر جودة الخدمة في ولاء العملاء في قطاع الاتصالات الأردني "دراسة تطبيقية".

أجريت هذه الدراسة على الطلاب في خمس جامعات أردنية. اعتمدت الدراسة وبما يتوافق مع أهدافها خمسة أبعاد لجودة الخدمة وعدّتها متغيّرات مستقلة، في حين عُدَّ ولاء العملاء كمتغيّر تابع. وتوصّلت الدراسة بعد استخدامها نموذج servqual إلى أنّ جودة الخدمة لها أثر كبير في ولاء العملاء. ودعت إلى ضرورة الحفاظ على الأداء التنظيمي العامّ، وعلى تحسين العلاقات مع العملاء.

[3] اختصار لعبارة audit quality ويقصد بها جودة التدقيق.

3- دراسة (ingaldi,2016).

Use Of SERVPERF Method To Evaluate Service Quality In The Transport Company

استخدام نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة في شركات النقل.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار جودة خدمة النقل العام في بولندا باستخدام نموذج الأداء servperf وتوصلت إلى العناصر ذات التأثير الإيجابي الأكبر على النتائج وهي: الاختبار الشخصي للخدمة من قبل العملاء، فريق العمل المؤهل بشكل جيّد، الوقت المناسب لتقديم الخدمة بالنسبة للعميل. أما العناصر ذات التأثير الإيجابي الأقل على النتائج فهي: الترويج وموقع الانترنت، سرعة ويسر العمل. وأوصت الباحثة إدارة الشركات ذات العلاقة بأخذ نتائج هذا البحث على محمل الجد لا سيّما وسط المنافسة الكبيرة بين الشركات في سوق النقل.

4- دراسة (Wattanakamolchai,2008).

The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers.

تقييم جودة الخدمة باستخدام المسؤولية الاجتماعية للعملاء.

انطلاقاً من فكرة أنّ المسؤولية الاجتماعية للشركات ميزة استراتيجية يمكن أن تساعد على جذب عملاء مسؤولين اجتماعياً، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة باعتماد عملاء مسؤولين اجتماعياً مضيفةً إلى الأبعاد الخمسة الأساسية بعداً سادساً هو المسؤولية الاجتماعية، ويتضمّن ثمانية بنود، واختبرت من خلالها جودة الخدمة في صناعات خدميّة مختلفة. أظهرت الدراسة أنّ الموثوقية هي البعد الأشدّ أهميةً في تقييم جودة الخدمة بغض النظر عن نوعية الخدمة. أمّا بُعد المسؤولية الاجتماعية فإنّه لم يضف مقداراً لافتاً لجودة الخدمة

زيادة على الأبعاد الخمسة الأخرى، لكنه سلّط الضوء على فكرة مهمّة قد تعطي نتائج مختلفة في المستقبل.

5- دراسة (vanniorajan,2007).

Servperf Analysis In Retail Banking.

تحليل الأداء في الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد.

تناولت الدراسة تقييم الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد في الهند باستخدام نموذج الأداء servperf بإجراء دراسة استقصائية على المقترضين في كلّ من القطاعات العامة والخاصة والتعاونية، وباستخدام 17 بنداً تتدرج ضمن أربعة أبعاد لجودة الخدمة هي: الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والملموسية. وتوصّلت الدراسة إلى وجود فروقات كبيرة بين عملاء المصارف الثلاثة فيما يتعلّق بتسجيلات الأداء.

6- دراسة (العولقي، 2018).

قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام نموذج "الأداء" وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية.

أجرت هذه الدراسة تحليلاً لطبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة في جامعة إب اليمنية باستخدام مقياس servperf وبينت النتائج وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة محل الدراسة وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الضمان، التعاطف، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم.

7- دراسة (عباس وآخرون، 2020).

تأثير منهجية 5S[4] في تحقيق رضا الزبائن: دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من الأطباء والكادر الطبي في مستشفى الإمام الحسين التعليمي في ذي قار.

هدفت الدراسة إلى قياس رضا الزبائن عن الخدمات الطبية في إحدى مستشفيات الجزائر، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين منهجية 5S ورضا الزبائن، وتبين أن لهذه العلاقة أثراً كبيراً في تحقيق رضا الزبائن. وكانت أبعاد الجودة التي اعتمدها البحث هي: التصنيف، والترتيب، والتنظيف والتوحيد، والاستدامة.

إطار الدراسة النظرية:

أولاً: تعريف محاسبة الإدارة: عرّف القانون المالي الأساسي للدولة في سورية الصادر بالمرسوم التشريعي 54 لعام 2006 محاسبة الإدارة بأنّها: "إدارة الشؤون المالية والمحاسبية في الجهة العامة ذات الطابع الإداري لتحقيق تنفيذ الموازنة العامة للدولة وفق القوانين والأنظمة والاستخدام الأمثل للاعتمادات المخصصة، ويعيّن محاسب الإدارة من ملاك وزارة المالية، ويسمى بقرار من وزير المالية، ويرتبط مباشرة بآمر الصرف" (القانون المالي الأساسي للدولة في سورية، 2006).

ثانياً: طبيعة عمل محاسب الإدارة: استناداً إلى القانون المالي الأساسي في سورية يتولى محاسب الإدارة المهام التالية:

1. مساعدة الإدارة على إعداد مشروع موازنتها.
2. التأشير على مشروعات صكوك عقد النفقات قبل توقيعها.

[4] تقنية السينات الخمس لتطوير بيئة العمل وتتضمن خمسة مبادئ تبدأ جميعها بحرف السين في اللغة الإنكليزية.

3. القيام بمعاملات تصفية النفقات، وإعداد أوامر صرفها، ومسك حسابات اعتمادات الموازنة، والنفقات المعقودة، وأوامر الصرف الصادرة والمصروفة، ودفاتر شطب الرواتب والأجور وجداولها.
4. إدارة السلف الممنوحة إليهم أو للعاملين في الإدارة، وملاحقة تسديدها.
5. مراقبة مستودعات اللوازم والمواد مع الاحتفاظ بمسؤولية أمناء المستودعات.
6. تحقيق الإيرادات الموكلة للإدارة وتحصيلها، ومسك حساباتها.
7. ملاحقة تقديم صكوك كفالات المتعهدين وفحصها، وتسجيلها، وحفظها، وإبراء ذمة العاملين المسؤولين أمام محاسب الإدارة بعد إجراء معاملة الاستلام والتسليم.
8. ممارسة جميع الأعمال المالية والمتعلقة بالإدارة. ويجوز أن يكون لكل جهة عامة محاسب إدارة أو أكثر، ويكون محاسب الإدارة مسؤولاً أمام الجهاز المركزي للرقابة المالية عن جميع الأعمال الموكلة إليه. (المهايني وآخرون،2014، ص354-355)

تقييم أداء محاسب الإدارة:

اقتبست نماذج جودة الخدمات العامة ومعايير قياسها لإجراء عملية تقييم جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري، مستفيدين من التطبيقات المختلفة لهذه النماذج في مجالات خدمية متنوّعة، وفيما يلي عرض موجز لهذه النماذج:

نماذج جودة الخدمة ومعايير قياسها:

تباينت آراء الباحثين فيما يتعلق بجودة الخدمات واقتُرحت نماذج مفاهيمية مختلفة لجودة الخدمة في الفترة الواقعة ما بين 1984_ 2003، لكن بمرور الوقت طُوِّر نموذجان رئيسيان أخذا موقع الصدارة بين هذه النماذج، هما نموذج الفجوة SERVQUAL[5] ونموذج الأداء SERVPERF[6]. ونتيجةً للمرونة الكبيرة التي يتمتع بها هذين النموذجين فقد استُخدما على نطاق واسع جدّاً وفي مجالات خدمية متنوّعة.

[5] اختصار لعبارة service quality ويقصد بها جودة الخدمة.
[6] اختصار لعبارة service performance ويقصد بها أداء الخدمة.

أوّلاً: نموذج الفجوة Servqual: اقترح هذا النموذج Parasuraman, Zeithmal, Berry (1985) ليكون إحدى أفضل الطرائق المستخدمة لقياس جودة الخدمات. حيث رُوعي في تصميمه أن يكون قابلاً للتطبيق على طيف واسع من الخدمات، ويمكن تكييفه ليلائم احتياجات محددة، وليكون ذي قيمة أكبر عند استخدامه لتتبّع اتّجاه جودة الخدمة دوريّاً. يتميز Servqual بقدرته التشخيصيّة خاصةً عندما يكون هدف البحث تحديد نقاط ضعف جودة الخدمة التي تستلزم تدخّل الإدارة (Jain and Gupta,2004,p34) يعرض هذا النموذج جودة الخدمة على أنها الفرق بين توقعات العميل والخدمة الفعلية، ويدعى هذا الفرق بالفجوة، ومن هنا يدعى هذا النموذج "نموذج الفجوة". فإذا مال هذا الفرق ليكون إيجابيّاً فهذا يعني أنّه تمّ تجاوز توقّعات العميل بفعاليّة والخدمة مرضية، حيث: **SERVQUAL = الأداء_ التوقّع**

الأداء > التوقّع ← الخدمة أكثر من مرضية.

الأداء < التوقّع← الخدمة أقل من مرضية.

وقد حدّدت مجموعة من الفجوات وفقاً لهذا النموذج، كالفجوة التي تنشأ نتيجة الفرق بين توقّعات العميل وتصوّر مؤسسة الخدمة لهذه التوقّعات، والفرق بين تصوّر الإدارة المنتجة للخدمة ومواصفات جودة الخدمة التي يريدها المستهلك، والفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية. وحدد Parasuraman (1985) السمات الأساسية التي تبيّن أنّ لها تأثير في جودة الخدمة، وصنفها في 10 أبعاد هي: العناصر الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، الكياسة، المصداقية، الضمانة، حق الدخول، الاتصالات، فهم العميل. واختُصرت فيما بعد هذه الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد تتضمن 22 بنداً كما يلي (Parasuraman & others,1985,p47):

أوّلاً: الملموسيّة: المرافق والمعدّات المادية ومظهر الأفراد. وتتضمّن: امتلاك معدات عصرية، ومرافق ماديّة جذّابة بصريّاً، وفريق عمل أنيق حسن المظهر، وبيئة مرتبطة بالخدمة جذّابة بصريّاً.

ثانياً: الموثوقية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقّة. وتتضمن: الوفاء بالوعود في الوقت المحدد، وإظهار الاهتمام الصادق في معالجة مشاكل العملاء، وأداء الخدمة بشكل صحيح في المرّة الأولى، وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء.

ثالثاً: الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية. وتتضمّن: إعلام العملاء عن الموعد الدقيق لتنفيذ الخدمات، وتقديم خدمات سريعة للعملاء، والاستعداد الدائم لمساعدتهم، والردّ بيسر على طلباتهم.

رابعاً: الثقة: معرفة ولطافة الموظفين، وقدرتهم على زرع الثقة. وتتضمّن: سلوك الموظفين الذي يزرع الثقة في العملاء، وشعور العملاء بالأمان في معاملاتهم، والتزام الموظفين بالتهذيب في جميع الأوقات، والمعرفة الكافية للردّ على أسئلة العملاء.

خامساً: التعاطف: الاهتمام الفردي الذي توفّره الشركة لعملائها. ويتضمّن: تقديم اهتمام فرديّ بالعملاء، وساعات تشغيل مريحة لهم جميعاً، وتقديم الموظفين اهتماماً شخصياً بهم، وحرص الموظفين على مصالحهم ومن القلب، وتفهّم الموظفين احتياجاتهم.

ورغم الشعبية المتزايدة والتطبيق الواسع لهذا النموذج فقد تعرّض لمجموعة من الانتقادات، منها أنّ الأبعاد الخمسة المقترحة للجودة ليست عالمية، ولا يمكن تحميل البنود دائماً على العوامل، عدا عن التداخل الكبير بين هذه الأبعاد. هذا إضافة إلى أنّ تركيز النموذج على الجودة الوظيفية للخدمة على حساب الجودة التقنية يعطي جوانب الخدمة النفسية والاجتماعية قيمةً أكبر من مضمون الخدمة، وكذلك اختلاف توقّعات العملاء من لحظة إلى أخرى، والإرباك المتوقّع نتيجة اعتماد النموذج على أداتين هما الإدراك والتوقّع.

ثانياً: نموذج الأداء SERVPERF: هو نموذج مشتق من نموذج Servqual، اقترحه كلّ من Cronin و Taylor (1992) بسبب الصعوبات التي يعانيها نموذج Servqual. يركّز هذا النموذج على الأداء الفعليّ للخدمة فقط متجاهلاً توقّعات العملاء، فالأداء المرتفع وفق هذا النموذج يستلزم كنتيجة جودة خدمة مرتفعة، حيث:

SERVPERF= الأداء

يستخدم النموذج الأبعاد المستخدمة نفسها في نموذج الفجوة، وكذلك البنود المدرجة ضمنها. إلاّ أنّه يتوافق بصورة أكبر مع مفهوم رضا العملاء عن الخدمة، ويقيّم تجربتهم ضمناً. وقد حظي نموذج servperf باهتمام كبير بمرور الوقت، حتى إن Zeithmal أحد مؤسسي نموذج Servqual أيّد في إحدى دراساته الحديثة تأثّر الجودة بشكل مباشر بالأداء فقط، وهذا يعطي دليل قبول قاطع لتفوّق هذا النموذج (Zeithmal,1993,p24). وإلى تاريخه لا يزال غير واضحاً إن كان servperf أو Servqual هو الأفضل في قياس جودة الخدمة، لكن الدراسات العديدة التي اختبرت النموذجين السابقين بينت ضرورة تكييف البنود والأبعاد مع خصوصيّات كل قطاع.

منهجية البحث:

يعتمد البحث منهجاً وصفياً استقرائياً. وقد تم انجازه وفق الخطوات والمراحل التالية:

1. الاطلاع على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة للتعرف على كافة جوانب المشكلة البحثية.
2. استخدام معلومات الدراسة النظرية في تحديد محاور البحث. ثم صياغة الاستبيان.
3. توزيع الاستبيان بعد تحكيمه على عينة الدراسة.
4. جمع الاستبيانات والتحقق من صدقها.
5. تحليل الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الاحصائيSPSS .
6. عرض نتائج التحليل.

الدراسة الميدانية والمناقشة والتحليل:

وفق نتائج الدراسات السابقة تمّ اختيار مقياس الأداء servperf مع تعديل البنود والأبعاد بما يتلاءم مع طبيعة وخصوصية المحاسبة الحكومية وعمل محاسب الإدارة، إضافةً إلى قواعد السلوك المهني الأخلاقي الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (القاضي وآخرون،2011، ص90)، ومعيار التدقيق الدولي 220 (IFAC,2020)، والمواصفة العالمية أيزو 9001 (ISO,2015). واعتُمدت خمسة أبعاد للجودة هي: العناصر الملموسة، والثقة، والموثوقية، والاستجابة، والعناية المهنية. تضمنت خمسة عشر بنداً كما يلي:

أوّلاً: العناصر الملموسة: وتعرّف بأنّها المعايير الشكلية الضرورية (بلان،2015، ص63) لعمل محاسب الإدارة. وتتضمن البنود التالية:

- يمتلك محاسب الإدارة مكتباً لائقاً وتجهيزات حديثة مناسبة لعمله.
- يمتلك محاسب الإدارة فريق عمل ملائم من حيث العدد.
- يحتوي فريق عمل محاسب الإدارة على كل الاختصاصات التي يحتاجها.
- يتمتع محاسب الإدارة بالمظهر المستقل.
- يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة.

ثانياً: معايير الثقة: المعايير الاخلاقية التي تتصف بها شخصية محاسب الإدارة. وتتضمن البنود التالية:

- يؤدي محاسب الإدارة عمله بنزاهة.
- يمارس محاسب الإدارة عمله بحيادية كاملة دون أيّ تحيّز.
- يمتلك محاسب الإدارة المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمله.
- يتابع محاسب الإدارة جميع التطورات في القوانين والأنظمة المرتبطة بعمله.

ثالثاً: معايير المصداقية: تمثل معايير دقة العمل والالتزام بمتطلباته. وتتضمن البنود التالية:

- يعتمد محاسب الإدارة إجراءات محددة في تنفيذ الاعمال الموكلة إليه.
- ينفذ محاسب الإدارة كل أعماله في مواعيدها دون أيّ تأخير.
- يقوم محاسب الإدارة دورياً بتطوير العمل.
- يدرس محاسب الإدارة مشكلات العمل ويضع الحلول المناسبة لها.
- يقوم محاسب الإدارة بتوثيق جميع أعماله.
- يحتفظ محاسب الإدارة بملفات كافية لعمليات التوثيق.
- يعتمد محاسب الإدارة نماذج محددة لمستنداته وسجلاته.
- يشرف محاسب الإدارة على تنفيذ جميع المهام والأعمال التابعة لعمله.
- يتابع محاسب الإدارة أداء فريق العمل لديه بشكل يومي.
- يقوم الجهاز المركزي للرقابة المالية برقابة دورية فعالة على عمل محاسب الإدارة.

رابعاً: معايير الاستجابة: مرونة محاسب الإدارة في علاقته بالآخرين وبمتطلبات العمل. وتتضمن البنود التالية:

- يستفيد محاسب الإدارة من آراء الآخرين عند قيامه بعمله.
- يقدم محاسب الإدارة خبرته ومعرفته للآخرين ويشاركهم الرأي.
- يحفّز محاسب الإدارة فريق عمله لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدّد.
- يراعي محاسب الإدارة ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً.
- يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع أيّ تغيّر في القوانين والأنظمة النافذة.
- يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع احتياجات الإدارة ضمن حدود إمكانياته.

خامساً: معيار العناية المهنية: الجهد المهني المطلوب من محاسب الإدارة تحقيقيه كماً ونوعاً. ويتضمن التالي:

- يؤدي محاسب الإدارة عمله المعتاد بشكل يومي.
- يقوم محاسب الإدارة بعمله بجدّ واهتمام.
- يبذل محاسب الإدارة العناية والجهد الكافيين لأداء العمل.

وُضعت فرضيّة لكلّ بعد من هذه الأبعاد. وبناء عليه صُمّم استبيان (ملحق 1) وطُبّقَ على عيّنة من العاملين في القطاع العام ذات الطابع الإداري في محافظة السويداء بلغت العينة 55 شخصاً، منهم 11 مديراً أو معاون مدير، و22 رئيس دائرة أو قسم، و8 مفتشين، و14 موظفاً في غير المواقع التي ذكرت (جدول 2). وكانت شهادات المستجوبين على النحو التالي: 9 مهندسين، و27 مجازين في الاقتصاد، و12 مجازين في الحقوق، و7 مجازين في شهادات أخرى مختلفة (جدول 1).

الشهادة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	هندسة	9	16.4	16.4	16.4
	اقتصاد	27	49.1	49.1	65.5
	حقوق	12	21.8	21.8	87.3
	أخرى إجازة	7	12.7	12.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

جدول (1)

العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	معاون أو مدير	11	20.0	20.0	20.0
	دائرة أو قسم رئيس	22	40.0	40.0	60.0
	مفتش	8	14.5	14.5	74.5
	ورد ما غير	14	25.5	25.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

جدول (2)

ولدى اختبار التوزيع تبيّن أنه طبيعي، فالعينة متجانسة مع المجتمع وعشوائية، والنتائج مستقلة لا يتأثر بعضها ببعض (الجدول 3)، وتمّ التأكد من صلاحية الاختبار بطريقة إجراءات التأكّد من الصدق والثبات:

الثبات: حُسب معامل إلفا كرومباخ لبنود الاستبيان لمعرفة ما إذا كانت هذه البنود تسير في الاتجاه الذي وضعت لقياسه، وبلغ معامل ثبات الاتساق الداخلي المحسوب 0.93، وهو يمثل نسبة مرتفعة تؤكد صلاحية الاستبيان كأداة بحث كما هو مبين في الجدول رقم (4).

الصدق: تم التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبيان على مجموعة من المختصين في مجال البحث. وعُدّلت الأسئلة بناء على مقترحاتهم.

Tests of Normality

	Kolmogorov–Smirnov[a]			Shapiro–Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
س1	.415	55	.000	.660	55	.000
س2	.291	55	.000	.859	55	.000
س3	.280	55	.000	.777	55	.000
س4	.236	55	.000	.840	55	.000
س5	.271	55	.000	.753	55	.000
س6	.206	55	.000	.849	55	.000
س7	.188	55	.000	.894	55	.000
س8	.251	55	.000	.851	55	.000
س9	.283	55	.000	.805	55	.000
س10	.354	55	.000	.773	55	.000
س11	.299	55	.000	.832	55	.000
س12	.173	55	.000	.915	55	.001
س13	.211	55	.000	.880	55	.000
س14	.206	55	.000	.871	55	.000
س15	.283	55	.000	.857	55	.000
س16	.343	55	.000	.752	55	.000
س17	.219	55	.000	.845	55	.000
س18	.259	55	.000	.885	55	.000
س19	.249	55	.000	.875	55	.000
س20	.321	55	.000	.826	55	.000
س21	.362	55	.000	.778	55	.000
س22	.243	55	.000	.882	55	.000
س23	.297	55	.000	.824	55	.000
س24	.311	55	.000	.808	55	.000
س25	.286	55	.000	.839	55	.000
س26	.328	55	.000	.796	55	.000
س27	.245	55	.000	.825	55	.000
س28	.322	55	.000	.816	55	.000

a. Lilliefors Significance Correction

جدول (3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	28

جدول (4)

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

حيث إنّ العينة عشوائية وتزيد على 30 مفردة والتوزيع طبيعيّ فقد استُخدم اختبار t-test للحكم على صحّة فرضيات الدراسة المقسّمة كالتالي:

الفرضية الرئيسة: تضمّنت كامل الأسئلة. الفرضية الفرعية الأولى: تضمنت الأسئلة 1، 2، 3، 4، 5. الفرضية الفرعية الثانية: تضمّنت الأسئلة 6، 7، 8، 9. الفرضية الفرعية الثالثة: تضمنت الأسئلة 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19. الفرضية الفرعية الرابعة: تضمنت الأسئلة 20، 21، 22، 23، 24، 25. الفرضية الفرعية الخامسة: تضمنت الأسئلة 26، 27، 28. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8096، والانحراف المعياري 0.56453، وقيمة الاختبار T= 10.636، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.6636، والانحراف المعياري 0.69258، وقيمة الاختبار T= 7.106، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8955، والانحراف المعياري 0.83151، وقيمة الاختبار T= 7.986، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.6891، والانحراف المعياري 0.67073، وقيمة الاختبار T= 7.619، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8364، والانحراف المعياري 0.56881، وقيمة الاختبار T= 10.904، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (6و7)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.9636، والانحراف المعياري 0.71915، وقيمة الاختبار T= 9.937، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ف1	55	3.6636	.69258	.09339
ف2	55	3.8955	.83151	.11212
ف3	55	3.6891	.67073	.09044
ف4	55	3.8364	.56881	.07670
ف5	55	3.9636	.71915	.09697
ف	55	3.8096	.56453	.07612

جدول (5)

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ف1	7.106	54	.000	.66364	.4764	.8509
ف2	7.986	54	.000	.89545	.6707	1.1202
ف3	7.619	54	.000	.68909	.5078	.8704
ف4	10.904	54	.000	.83636	.6826	.9901
ف5	9.937	54	.000	.96364	.7692	1.1580
ف	10.636	54	.000	.80964	.6570	.9623

جدول (6)

ولمعرفة أفضل العوامل جودة احتُسب معامل الاختلاف لبنود الاستبيان الثمانية والعشرين (الجدول رقم 7)، وتبيّن أنّ أقل أربع قيم لمعامل الاختلاف كانت للبنود 16-5-24-23 (مرتّبة تصاعديّاً)، ومن ثمّ فإن هذه البنود تمثل أفضل العوامل جودة في أداء محاسب الإدارة، وتتعلّق باعتماده نماذج محددة لمستنداته وسجلاته، وامتلاكه مسؤوليات واضحة ومحددة، وتجاوبه بسرعة كافية مع أيّ تغيّر في القوانين والأنظمة النافذة، ومراعاته لظروف ضغط العمل. في حين كانت أكبر أربع قيم لمعامل الاختلاف للبنود 3-12-11-19 (مرتّبة تنازلياً)، وتمثل هذه البنود أسوأ العوامل جودةً في أداء محاسب الإدارة. وكانت قيمة معامل اختلاف البنود المتبقية بين المجموعتين السابقتين حيث عُدّت هذه العوامل متوسطة الجودة في أداء محاسب الإدارة.

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
.1	3.8909	0.71162	18.2893
.2	3.6727	1.08959	29.6672
.3	3.1636	1.24370	39.3128
.4	3.9273	1.08619	27.6574
.5	4.3455	0.67270	15.4803
.6	3.9636	0.96155	24.2595
.7	3.6182	1.04511	28.884
.8	3.8909	1.04833	26.9431
.9	4.1091	0.80904	19.6889
.10	3.9273	0.81319	20.7060
.11	3.6727	1.01934	32.4938
.12	3.2000	1.16110	36.2843
.13	3.6000	0.93492	25.97
.14	3.6182	1.04511	28.8848
.15	3.5636	0.91820	25.7660
.16	4.0909	0.58603	14.3252
.17	4.0182	0.84964	21.1447
.18	3.6000	0.97373	27.0480
.19	3.6000	1.04704	29.0844
.20	3.6909	0.81360	22.0434
.21	3.8000	0.80277	21.1255
.22	3.7273	1.00838	27.0538
.23	3.9091	0.70113	17.6083

.24	3.9818	0.68017	17.0819
.25	3.9091	0.88763	22.7067
.26	3.9818	0.70687	17.7525
.27	4.000	0.83887	20.9717
.28	3.9091	0.90825	23.2342

جدول (7)

نتائج البحث:

توصل البحث من خلال دراسته الميدانية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري بمعايير جودة الأداء التي اعتمدتها الدراسة وهي: (معيار العناصر الملموسة، معيار الثقة، معيار الموثوقية، معيار الاستجابة، معيار العناية المهنية) وموقف العاملين من أدائه، كما توصل إلى النتائج التالية:

1. يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة وهو أكثر البنود جودة ضمن معيار العناصر الملموسة. مع الإشارة إلى ضرورة التركيز على تأمين الاختصاصات المطلوبة كافةً ضمن فريق عمل محاسب الإدارة وهو البند الأقلّ جودة ضمن هذا المعيار.
2. يحقق محاسب الإدارة المعايير الأخلاقية اللازمة لأداء عمله وفقاً لعينة الدراسة.
3. يحقق محاسب الإدارة معايير المصداقية في الأداء والالتزام بمتطلبات العمل، ويعدّ اعتماده نماذجاً محددة لمستنداته وسجلاته مؤشراً ذات جودة مرتفعة ضمن هذا المعيار حسب عينة الدراسة. في حين كانت كلاً من: قيام محاسب الإدارة بالتطوير الدوري للعمل، ودراسة مشكلاته ووضع الحلول المناسبة لها، والرقابة الدورية الفعالة للجهاز المركزي للرقابة المالية على عمل محاسب الإدارة بنوداً ذات جودة منخفضة ضمن هذا المعيار حسب عينة الدراسة.

4. يتمتع محاسب الإدارة بالمرونة في أداء أعماله بصورة عامّة، وإنّ تجاوبه مع التغيرات في القوانين والأنظمة النافذة بالسرعة الكافية، ومراعاته ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً أكثر البنود جودة ضمن معيار الاستجابة حسب عينة الدراسة.
5. يحقّق محاسب الإدارة معايير العناية المهنية اللازمة في أداء المهام الموكلة إليه وفقاً لعينة الدراسة.

مقترحات البحث:

1. تزويد فريق عمل محاسب الإدارة بكافة الاختصاصات التي يحتاجها لتطوير جودة العمل وتحسين أدائه.
2. التطوير الدوري الذاتي للعمل من قبل محاسب الإدارة ما يضمن توفير الوقت والجهد والتكلفة.
3. دراسة مشكلات العمل بصورة مستمرة من قبل محاسب الإدارة ووضع الحلول المناسبة لها يوفّر له ولفريقه فرصة اختيار أفضل البدائل وأكثرها ملاءمة.
4. تفعيل دور الجهاز المركزي للرقابة المالية في الرقابة الدورية على عمل محاسب الإدارة، والانتقال من التدقيق التقليدي للمستندات والسجلات إلى التدقيق الفعّال لإجراءات العمل.

المراجع:

المراجع الأجنبية:

1. Al-Zoubi, M, 2013- Service Quality Effects on Customer Loyalty among the Jordanian Telecom Sector "Empirical Study", Canadian Center of Science and Education, Vol. 8, No. 7.35-45
2. Duff, A, 2004- Auditqual: Demintions Of Audit Quality. the institute of chartered accountants of Scotland, first published, Scotland, p148.
3. Ingaldi, k, 2016- Use Of SERVPERF Method To Evaluate Service Quality In The Transport Company, Independent Journal Of Management & Production, Vol. 7, No. 1, 168-177.
4. International Federation of Accounting, 2020- International Standard on Auditing 220, IAASB.
5. International Standardization organization, 2015- ISO 9001, International Standard For QMS.
6. Jain, S., Gupta, G,2004- Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, VIKALPA, VO 29, NO 2, 25-37.
7. Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, LL. 1985- A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, Vo 49, 41-50.
8. Prabha, R.M., Soolakshna, L.B., Perunjodi, N, 2010- SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC ERVICE, International Journal Of Mnagement And Marketing Research, Vo 3 , No 1 ,37- 50.
9. Vanniorajan, T., Anbazhagan, B,2007- Servperf Analysis In Retail Banking, International Marketing Conference on Marketing & Society.
10. Wattanakamolchai, S, 2008- The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers, Doctor thesis, Hospitality and Tourism Management, Virginia.
11. Zeithmal, A., Staelin, R., Boulding, W., & Kalra, A1993- A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions. Journal of Marketing Research. 7-27.

المراجع العربية باللغة الأجنبية:

1- Abas, B.,Saiedy,R., 2020- The effect of 5S Methodology on improving the quality of health services; an analytical study of the opinions of a sample of doctors and medical staff at Emam AL-Hussein teaching hospital in The-Qar, Economic and Management Journal, Vo 9, No 35,57-79.
2- Aolaky, A, 2018- The Impact of using SERVPERF scale to measure the quality of Educational Services on Students Satisfaction at Ibb University, Yemen, International Journal for Quality Assurance in Higher Education, Vo 1, No 37, 125-148.
3- Ballan, W, 2015- The Performance Evaluation of The Internal Control Department in The Public Sector Entities in Syria Applied Study in The Water Supply Departments, Doctor thesis, Faculty of Economic, Damascus University.
4- The Basic Financial law in Syria, 2006.
5- Kadi, H., Dahdooh. H., kreit, E., 2011- The basic principles of Auditing, Damascus, Damascus University Publications.
6- Mahainy, kh., mayala, b., kateeb, kh., 2014- Government Accounting, Damascus, Damascus University Publications.

المراجع العربية:

1. بلان، وفاء، 2015- تقويم أداء إدارة الرقابة الداخلية في جهات القطاع العام في سورية مع التطبيق على مؤسسات المياه، رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الاقتصاد. جامعة دمشق.
2. العولقي، عبد الله، 2018- قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس servperf وأثرها في رضا الطلبة- دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، اليمن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج 1، ع 37، 125-148.
3. عباس، بشرى.، الساعدي، رعد برزان، 2020- تأثير منهجية 5S في تحقيق رضا الزبائن- دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من الأطباء والكادر الطبي في مستشفى الإمام الحسين التعليمي في ذي قار، مجلة الإدارة والاقتصاد. المجلد 9. العدد 35. 57-79.
4. القانون المالي الأساسي للدولة في سورية الصادر بالمرسوم التشريعي رقم (54) لعام 2006.
5. القاضي، حسين.، دحدوح، حسين.، قريط، عصام. 2011- أصول المراجعة (1). دمشق: منشورات جامعة دمشق.
6. المهايني، محمد خالد.، ميالة، بطرس.، الخطيب، خالد. 2014- المحاسبة الحكومية. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

ملحق رقم (1) الاستبيان

الاسم: ..... (اختياري) الجنس: .....

الشهادة التي تحملها: .....

نوع العمل الذي تمارسه:

□مدير أو معاون مدير □مفتش □رئيس قسم أو دائرة □ غير ما ذكر

	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يمتلك محاسب الإدارة مكتباً لائقاً وتجهيزات حديثة مناسبة لعمله.					
2.	يمتلك محاسب الإدارة فريق عمل ملائم من حيث العدد.					
3.	يحتوي فريق عمل محاسب الإدارة على كل الاختصاصات التي يحتاجها.					
4.	يتمتع محاسب الإدارة بالمظهر المستقل.					
5.	يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة.					
6.	يؤدي محاسب الإدارة عمله بنزاهة.					
7.	يمارس محاسب الإدارة عمله بحيادية كاملة دون أيّ تحيّز.					
8.	يمتلك محاسب الإدارة المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمله.					
9.	يتابع محاسب الإدارة جميع التطورات في القوانين والأنظمة المرتبطة بعمله.					
10	يعتمد محاسب الإدارة إجراءات محددة في تنفيذ الاعمال الموكلة إليه.					
11	ينفذ محاسب الإدارة كل أعماله في مواعيدها دون أيّ تأخير.					
12	يقوم محاسب الإدارة دورياً بتطوير العمل.					
13	يدرس محاسب الإدارة مشكلات العمل ويضع الحلول المناسبة لها.					
14	يقوم محاسب الإدارة بتوثيق جميع أعماله.					

15	يحتفظ محاسب الإدارة بملفات كافية لعمليات التوثيق.					
16	يعتمد محاسب الإدارة نماذج محددة لمستنداته وسجلاته.					
17	يشرف محاسب الإدارة على تنفيذ جميع المهام والأعمال التابعة لعمله.					
18	يتابع محاسب الإدارة أداء فريق العمل لديه بشكل يومي.					
19	يقوم الجهاز المركزي للرقابة المالية برقابة دورية فعالة على عمل محاسب الإدارة.					
20	يستفيد محاسب الإدارة من آراء الآخرين عند قيامه بعمله.					
21	يقدم محاسب الإدارة خبرته ومعرفته للآخرين ويشاركهم الرأي.					
22	يحفّز محاسب الإدارة فريق عمله لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدّد.					
23	يراعي محاسب الإدارة ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً.					
24	يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع أيّ تغيّر في القوانين والأنظمة النافذة.					
25	يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع احتياجات الإدارة ضمن حدود إمكانياته.					
26	يؤدي محاسب الإدارة عمله المعتاد بشكل يومي.					
27	يقوم محاسب الإدارة بعمله بجدّ واهتمام.					
28	يبذل محاسب الإدارة العناية والجهد الكافيين لأداء العمل.					

تصميم إستراتيجية لإدارة أخطار الاختيار العكسي والخطر المعنوي للتأمين الصحي في شركات التأمين

(دراسة حالة عملية في سوق التأمين المصري– شركة مصر للتأمين)

الباحثة: ديما الديك [1]

الملخص

يوجد الخطر المعنوي (الغش والاحتيال) في جميع مراحل العملية التأمينية بشركات التأمين بصور مختلفة وبنسب متفاوتة بداية من مرحلة الاكتتاب وإصدار الوثيقة حتى مرحلة تقدير التعويضات وسداد المطالبات. وقد يقع هذا الخطر من جانب المؤمن له بمفرده أو بمساعدة عدة أطراف سواء من داخل الشركة أو من خارج الشركة.

ويؤثر الخطر المعنوي على شركات التأمين تأثيراً سلبياً في عدة اتجاهات، من أبرزها ارتفاع حجم الخسائر التي تتحملها شركات التأمين من جراء هذا الخطر، حيث وصلت في بعض الدول إلى أكثر من (15%) من إجمالي الخسائر، وما لذلك من تأثير سلبي على أرباح وعوائد هذه الشركات وعلى أسعار خدمات التأمين في السوق المحلي، وكذلك على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وتناولت الباحثة اكتشاف الخطر المعنوي وتحديد وتحليل الصور المختلفة للغش والاحتيال في سوق التأمين ثم قياس هذا الخطر وتحديد عوامل انتشاره. وقد قامت الباحثة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية المختلفة لاختبار فروض البحث مثل تحليل الانحدار المتعدد والتدريجي والتحليل العاملي واختبار مان وتني.

وتوصلت الباحثة إلى تصميم نظام مقترح لإدارة الخطر المعنوي في شركات التأمين يغطي كافة أطراف ومراحل العملية التأمينية ويحدد آليات مواجهة خطر الغش والاحتيال على شركات التأمين في السوق المصري وخاصة في فرع التأمين الطبي.

الكلمات المفتاحية: الخطر المعنوي – الاختيار العكسي – خطر الاحتيال – سو ق التأمين – التأمين الطبي

[1] ماجستير علوم مالية و مصرفية – قسم المصارف و التأمين – جامعة دمشق –سورية .

Designing a strategy for Adverse Selection Risks Management & Moral hazard of Medical Insurance in Insurance Companies

(Case study in the Egyptian market – Misr Insurance Company)

Abstract

Moral hazard exists in all insurance phases as of issuance until compensation assessment and payment of claims. Hazards may occur as a result of the sole liability of the insured person or by the assistance of other parties from the company or from outside. Moral hazard has negative effects on the company in different forms such as the rise in loss rate that a company shall bear which reached more than (15%) out of the gross loss in some countries and this indeed affects profits and returns, Insurance services in local market as well as the quality of customer services. The researcher herein deals with detecting moral hazard and identifying different forms of fraud in insurance market, then measuring moral hazard and identifying its causes.

The researcher relies on different statistical techniques to test hypotheses such as Multiple Regression Analysis – Stepwise, Factor Analysis and Man Whitney Test. The researcher has been able to design a proposed system to moral hazard in insurance companies that can cover all insurances phases an its parties and identify the mechanisms for confronting fraud in insurance markets especially in medical insurance and motor insurance branches .

Keywords: Moral hazard – Adverse Selection – Fraud – Insurance Market– Medical Insurance

1- مقدمة:

تتعرض كافة الأنشطة الاقتصادية وخاصة القطاعات المالية لمحاولات الغش والاحتيال و بصور مختلفة، ويعتبر التأمين أحد الأنشطة الاقتصادية المعرضة لمثل هذه المحاولات منذ فترة طويلة ويطلق عليه الخطر المعنوي(Moral Hazard) ،وقد أدى ذلك إلى قيام العديد من المنظمات والهيئات والمكاتب بتركيز جهودها على دراسة هذه الظاهرة ومراقبتها، ونظرا لطبيعته الخاصة فإنه من الصعب تحديد الخسائر الناجمة عن الغش و الاحتيال في التأمين بشكل دقيق.

وعلى الرغم من ذلك فإن هيئة التعاون ضد الغش والاحتيال في التأمين قدرت أن عمليات الاحتيال التي تمس صناعة التأمين العالمية قد تصل إلى 100 مليار دولار سنويا، وقدر مكتب جرائم التأمين القومي الأمريكي الخسائر الناتجة عن الاحتيال بأكثر من 40 مليار دولار سنويا.

وتعد ظاهرة الاحتيال إحدى المشكلات الرئيسية وذات أهمية بالغة في صناعة التأمين في أوروبا ، وقدرت جمعية المؤمنين البريطانيين أن سوق التأمين يتعرض لعمليات احتيالية بمختلف أنواعها ربما تسبب خسائر لصناعة التأمين البريطانية إلى ما يقرب من خمسة ملايين دولار سنويا ويوضح الجدول الآتي معدل الخسائر الناجمة عن حالات الغش والاحتيال في بعض أسواق التأمين الأوربية والأمريكية[1].

[2]إصدارات الاتحاد المصري للتأمين .

جدول (1)

متوسط نسبة الخسائر الناجمة عن حالات الغش والاحتيال في أسواق التأمين الأوربية والأمريكية [2]

الدولة	نوع التأمين	النسبة من إجمالي الخسائر
ألمانيا	جميع أنواع التامين	%10
استراليا	جميع أنواع التامين	%10
كندا	جميع أنواع التامين	%11
اسبانيا	تأمين السيارات	%13
المملكة المتحدة	تأمينات الأشخاص	%7
الدول الإسكندنافية	جميع أنواع التامين	%7
الولايات المتحدة الأمريكية	جميع أنواع التامين	%8
	تأمين السيارات	%11

وتخسر شركات التأمين في الهند أكثر من 6 مليارات دولار سنويا بسبب عمليات الغش والاحتيال، وتخسر بعض شركات التأمين نحو 20 %من عوائدها جراء عمليات التحايل من قبل مقدمي الخدمات الصحية وسوء الاستخدام من قبل المستفيدين والارتفاع المتزايد المفاجئ في التكاليف المالية لعلاج المستفيدين في المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة والأدوية.

ولا تخلو شركات التأمين في الدول العربية من هذه المخاطر، بل ازدادت في الفترة الأخيرة مع ضعف الوازع الديني لدى الناس، وحامل وثيقة التأمين قد لا يقدم على الاحتيال بصورة فردية بل غالبا ما يتم التواطؤ مع جهة أخرى ذات علاقة لاكتمال حلقة الاحتيال، والشريك المحتمل للمؤمن له قد يكون طبيبا أو محاميا أو وكيل تصليح سيارات، أو موظفا لدى شركة التأمين، وأكثر هذه الحالات تظهر في التأمين الطبي وتأمين السيارات.

وتكبد قطاع التأمين الطبي في المملكة العربية السعودية خسائر بلغت 3.5 مليار ريال على مدار السنوات الخمس الماضية بسبب أكثر من 1000 حالة احتيال تقع سنويا، حيث ارتفع حجم الخسائر الناجمة عن الغش والاحتيال بشركة "بوبا" للتأمين في مجال التأمين الطبي إلى ربع مليار ريال خلال عام 2017، وتلك الخسائر تؤثر على التغطيات التأمينية تجاه المستفيدين ويدفع ذلك شركات التأمين لتعويض خسائرها السنوية، بواسطة رفع الأسعار.[3]

2- مشكلة البحث:

تتلخّص المشكلة بكيفية وضع إستراتيجية لضبط أثر الخطر المعنوي على شركات التأمين والذي يؤثر تأثيرا سلبيا عليها في عدة اتجاهات، من أبرزها ارتفاع حجم الخسائر التي تتحملها شركات التأمين من جراء هذا الخطر، حيث وصلت في بعض الدول إلى أكثر من (15%) من إجمالي الخسائر، وما لذلك من تأثير سيء على أرباح وعوائد هذه الشركات وعلى أسعار خدمات التأمين في السوق المحلي وأيضا على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

3- أهمية البحث وأهدافه:

3-1أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من الفوائد التي يقدمها التأمين على المجتمع ككل ومن عدة مجالات منها:

1. حماية مستقبل الفرد من الأخطار التي يمكن أن تهدد استقراره المادي من خلال تلافي الخسائر الكبيرة المحتملة

[3] عماد عبد الجليل إسماعيل، مؤشرات اكتشاف خطر الاحتيال على شركات التأمين الطبي بالمملكة العربية السعودية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 75 ،2019م. .

2. تحقيق مبدأ التعاون المشترك بين عدد من الأشخاص المعرضين إلى المخاطر نفسها، وتأمين استقرار مستقبلهم من خلال المشاركة في تحمل الأخطار التي يمكن أن تواجههم.
3. المحافظة على الطاقة الإنتاجية للمنشآت.
4. يوفر الأمان والطمأنينة والوقاية للأفراد والشركات على حد سواء.
5. تخفيض العبء المالي عن ميزانية الدولة وخاصة في تحمل التكاليف الطبية للعلاج.
6. الحفاظ على المدخرات.

3-2أهداف البحث:

- تصميم نظام إدارة أخطار الاختيار العكسي والخطر المعنوي في شركات التأمين وذلك من خلال:

1- اكتشاف الخطر وتحديد صور الاختيار العكسي والخطر المعنوي في سوق التأمين.
2- قياس خطر الاختيار العكسي والخطر المعنوي في سوق التأمين .
3- تحديد المتغيرات التي تؤدي إلى تفاقم حجم الخطر المعنوي في شركات التأمين باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .
4- تحديد العوامل التي لها تأثير إيجابي في الحد من الخطر المعنوي باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5- تصميم نظام مقترح لإدارة أخطار الاختيار العكسي والخطر المعنوي في شركات التأمين.

4- فرضيات البحث:

1. يوجد فرق معنوي بين معدل خسائر التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل.
2. يوجد فرق معنوي بين معدل خسائر الغش والاحتيال في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل.
3. يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على احتمالية وجود الغش والاحتيال على شركات التأمين:
   - زيادة عدد المطالبات السابقة للعميل .
   - الإصرار على التردد على مقدم خدمة بعينه دون مقدمي الخدمات الأخرى.
   - المطالبة بسرعة إنهاء المطالبة ودفع التعويض .
   - الفترة المنقضية ما بين تاريخ إصدار الوثيقة وتاريخ حدوث المطالبة.
   - تغيير مستمر في شركات التأمين المؤمن لديها.
   - وجود مطالبات غير صحيحة للعميل خلال الفترات السابقة .
   - وجود تشخيصات متضاربة من مقدمي الخدمات الصحية .
4. يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على حجم الغش والاحتيال على شركات التأمين:
   - سياسات التسعير والمبالغة في إعطاء خصومات على القسط المطلوب .
   - التساهل في خطوات الاكتتاب وقبول الأخطار دون الفحص الدقيق لموضوع الخطر .
   - مبالغة مقدم الخدمة الطبية (مستشفيات – عيادات) في تكاليف العلاج والفحوصات المختلفة في حالة وجود تأمين.
   - اهتمام العاملين بجهاز التسويق بإتمام التعاقد مع العملاء دون التركيز على نوعية الخطر وسلوك العملاء.
5. يوجد تأثير إيجابي للمتغيرات الآتية على الحد من خطر الغش والاحتيال على شركات التأمين:
   - اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال.

- تصميم نظام معلوماتي خاص باكتشاف الاحتيال وطرق التحكم فيه.
- تدريب موظفي المطالبات على التحقق والبحث عن المؤشرات التي قد تساعد في اكتشاف الاحتيال.
- عدم السماح للأشخاص غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين والتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها.
- تصميم نظام السجلات التأمينية وذلك لتوثيق المعلومات الشخصية، ومعطيات التأمين وفقا لحساب إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة.
- اختيار الموظفين الأمناء وذوي الخبرة في مرحلة الإصدار وإجراء التسوية في حال حدوث المطالبات.
- ضرورة العمل على التحول الرقمي والإلكتروني في عمليات الإصدار والتسعير والمطالبات بشركات التأمين.
- يجب رفع قضايا المطالبات الاحتيالية للسلطات المختصة عن طريق الجهة المنظمة لأعمال التأمين.
- ضرورة إلغاء مقدم الخدمة الذي يتعمد الاحتيال وشطب تراخيصه من وزارة الصحة وهيئة الرقابة المالية.
- تصميم آلية لتنظيم أسعار الخدمات الصحية، بالتالي توجد مجموعة ضوابط تلتزم بها المستشفيات .
- قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال.
- استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال في مجال التأمين.
- تطبيق نسب تحمل إجبارية في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج في كل مرة يقومون فيها بزيارة الطبيب.
- ضرورة تخصيص بريد إلكتروني للإبلاغ عن الاحتيال حتى يتم التعامل معه.
- اقتراح العقوبات المناسبة لردع مرتكبي الغش والمتورطين فيه والجهات والسلطات المختصة بتنفيذها.

5- حدود البحث:

يتم تطبيق الدراسة على فرع التأمين الطبي بسوق التأمين المصري، وتم التركيز على بيانات شركة مصر للتأمين كأكبر مؤسسة تأمينية في السوق المصري.

6- منهجية البحث:

يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على مراجعة وافية للأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذلك تحليل البيانات الإحصائية المتوفرة، وهذا المنهج يعطي الفرصة للتعرف على الأبعاد المختلفة التي يتم عادة تناولها في مثل هذا النوع من الدراسات، كما أنه يعطي الفرصة للتحليل والربط بين المتغيرات الداخلة في الدراسة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها. وقد تم الاعتماد على الإطار الفكري، مع الإطار العملي والتطبيقي في حدود البيانات المتاحة عن هذا الخطر، وقامت الباحثة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية المختلفة مثل تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي واختبار مان وتني.

واعتمد في منهجية البحث جانبان نظري وميداني لتحقيق هدف البحث وهما- :

أولاً: الجانب النظري:

ويتمثل في الاطلاع على البحوث والدراسات المنشورة والحصول على البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع البحث وتحديد متغيرات الدراسة بغرض بناء الإطار الفكري النظري لموضوع البحث .

ثانياً: الجانب الميداني:

و يشمل دراسة آراء بعض المتخصصين في مجال التأمين الطبي، خاصة في إدارات الإصدار والتعويضات عن طريق تصميم قائمة استبيان خاصة بهم.

7- الدراسات السابقة:

وقد تناولت عدة دراسات عربية وأجنبية بعض الجوانب الخاصة بهذا الخطر منها:

1- **(Poterba. J and., A, Finkelstein-2004) بعنوان التطور التاريخي لظهور الخطر المعنوي في شركات التأمين.**

حيث أوضحت أن بوادر ظهور الخطر المعنوي كانت في تأمينات الحياة خلال القرن الثامن عشر في انجلترا، حيث انتشرت ظاهرة التأمين على القادة والمشاهير من أفراد المجتمع بواسطة أفراد عاديين لا تربطهم بهم أي صلة واقترن موت بعض هؤلاء الكثير من الغموض مما آثار الشكوك تجاه المستفيدين بالقتل العمد لهؤلاء المستأمنين.

2- **دراسة مراد زريقات، 2008 بعنوان عوامل وطرق الاحتيال على شركات التأمين السعودية**

وركزت هذه الدراسة على طرق الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي والخسائر والآثار السلبية التي يسببها الغش والاحتيال على شركات التأمين.

3- **دراسة عماد عبد الجليل، 2009 بعنوان مؤشرات اكتشاف خطر الاحتيال على شركات التأمين الطبي بالمملكة العربية السعودية، والعوامل التي تؤدي إلى زيادة حجم الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي بالمملكة**

وتوصلت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤدي إلى زيادة احتمالية وجود خطر الغش والاحتيال في التأمين الطبي بالمملكة.

4- **دراسة (2011,Ahmed& Christina)بعنوان تأثير كل من الاختيار العكسي والخطر المعنوي على عقود التأمين الصحي.**

واعتمدت الدراسة على نموذج الطلب على الرعاية الصحية وما تمثله من تكاليف تتأثر بالحالة الصحية للمستهلك وعند عدم دفع التكلفة الحقيقية للتغطية يظهر الخطر المعنوي، ويظهر ذلك من خلال مؤشرات السداد والعمر والحالة الصحية ومطابقتها بالنفقات واجبة السداد.

5- دراسةJuha 2016 بعنوان أثر الخطر المعنوي والاختيار العكسي على شركات التأمين.

أظهرت الدراسة أن للخطر المعنوي والاختيار العكس تأثير سلبي على سوق التأمين وقد يؤدي إلى انهيار بعض الشركات، وركزت الدراسة على محاولة قياس الخطر المعنوي من خلال دراسة عدة مشاهدات متعلقة بالخطر المؤمن ضده والاختلافات والتباين الديناميكي للخطر خلال فترة العقد

وبمراجعة وتقييم الدراسات السابقة اتضح أنها لم تتناول آليات مواجهة الخطر المعنوي بطرق علمية.

8- تبويب البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم البحث إلى:

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخطر المعنوي في سوق التأمين .
- المبحث الثاني: اكتشاف الخطر وتحديد صور الخطر المعنوي في سوق التأمين.
- المبحث الثالث: قياس الخطر المعنوي في سوق التأمين.
- المبحث الرابع: الدراسة التطبيقية واختبار فروض البحث.
- المبحث الخامس: تصميم إستراتيجية لإدارة أخطار الغش والاحتيال في شركات التأمين.
- مناقشة النتائج والتوصيات.

أولاً– الجانب النظري للبحث:

- **المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخطر المعنوي في شركات التأمين:**

يقوم نشاط التأمين على مجموعة من المبادئ الأساسية أبرزها مبدأ منتهى حسن النية من جميع أطراف العملية التأمينية، ومع ذلك تقع أحيانا بعض التجاوزات من أي طرف مما يضر بالأطراف الأخرى، ومن أبرز هذه التجاوزات الغش والاحتيال، فالغش والاحتيال هو فعل يرتكبه أي طرف للحصول على منافع غير مشروعة، وقد يقع الغش والاحتيال من شركة التأمين أو وكيلها، أو مقدم الخدمة أو العميل نفسه .

مفهوم الخطر المعنويMoral Hazard

الخطر المعنوي هو الخطر الذي تكون فيه نية أحد أطراف المعاملة سيئة، عن طريق تقديم معلومات مضللة عن أصوله أو التزاماته أو قدرته الائتمانية، أو يكون لدية حافز للحصول على مزايا غير تقليدية في محاولة يائسة لكسب الربح قبل تسوية العقد، ويمكن للخطر المعنوي أن يكون موجود في أي وقت يتفق فيه الطرفان مع بعضهما البعض، كما يمكن لكل شخص في العقد أن يحصل على فرصة الربح من التصرف مخالفا للمبادئ المنصوص عليها في العقد .

ويحدث الخطر المعنوي عندما يكون لأحد الأطراف في إحدى المعاملات فرصة لتحمل مخاطر إضافية تؤثر سلبا على الطرف الآخر، ويمكن أن ينطبق هذا على الأنشطة داخل الصناعة المالية، مثل العقد المبرم بين المقترض والمقرض، بالإضافة إلى صناعة التأمين. وقد يكون الاحتيال داخلي أو خارجي، وقد يحدث في أي مرحلة من مراحل العقد، مثال ذلك التحريف المتعمد من قبل حامل الوثيقة أثناء اكتتاب المخاطر أو تزوير القيمة الحقيقية للبند المؤمن عليه، أو التأمين على بند غير موجود، أو تقديم المعلومات الخاطئة، أو تأمين البند بعد وقوع المطالبة وما إلى ذلك.

وتم تعريف الاحتيال في اللائحة التنفيذية الصادرة من مجلس الضمان الصحي التعاوني بالمملكة العربية السعودية بأنه[4]: "قيام أي طرف من أطراف العلاقة التأمينية بالخداع المتعمد الذي ينتج عنه الحصول على منافع أو أموال أو تقديم مزايا مستثناة أو تتجاوز الحدود المسموح بها إلى الفرد أو الجهة"، ومن هذا التعريف يتضح أن عمليات الاحتيال في التأمين الطبي تشمل جميع أطراف العلاقة التأمينية، فقد يصدر من شركات التأمين، مقدمي الخدمة، أصحاب العمل أو المؤمن لهم، وفي هذا البحث سيتم الإشارة إلى احتيال المؤمن له واحتيال مقدم الخدمة وبعض الإجراءات التي تساهم في مكافحة الاحتيال وتلافي أضراره، حيث يعتبر الاحتيال في التأمين الطبي أحد الظواهر السلبية التي تؤثر على سلامة سوق التأمين الطبي، وتشير بعض التقارير إلى أن نسبة الاحتيال في التأمين الطبي يتراوح عالميا ما بين 10 %إلى 15 %من إجمالي التعاملات.

ويعتبر الغش والاحتيال في التأمين من الأخطار العمدية المنتشرة في أسواق التأمين العالمية، فالغش والاحتيال يرفع خسائر التأمين السنوية بما يقدر بأكثر من 15 % في بعض الدول،وهذه المطالبات الاحتيالية تؤدي إلى زيادة تكلفة الحماية التأمينية وبالتالي تدفع شركات التأمين إلى زيادة الأسعار المفروضة على حملة الوثائق (الحاليين والمرتقبين) من أجل التعويض عن المطالبات المبالغ فيها. وعند ارتفاع الأسعار قد يلجأ حملة الوثائق إلى منافسين آخرين.

وقد يرجع انتشار الخطر المعنوي لعدة أسباب منها أن بعض من العملاء الذين يرتكبون هذا الخطأ ليس لديهم اقتناع بأن هذا الفعل يقع تحت طائلة الغش والاحتيال، وذلك لعدم التوعية وظن بعض جمهور المؤمن لهم أن أقساط التأمين المدفوعة تعتبر أموال مفقودة إلا في حال تخطت التعويضات المسددة من قبل شركات التأمين مبلغ هذه الأقساط مقابل الأقساط المدفوعة، وهذا الاتجاه نحو الغش والاحتيال في التأمين ينبع من تدني مستوى التوعية حول كيفية سير التأمين والدور الذي يلعبه في حماية الأشخاص والممتلكات.

[4] مراد علي زريقات، عوامل الاحتيال على شركات التأمين السعودية، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2018م

وتهدف عمليات الغش والاحتيال إلى تحقيق فوائد مالية بعد حصول المطالبة (أو بعد تسجيل مطالبة مزورة)خلال الفترة القانونية للعقد المبرم بين حامل الوثيقة وشركة التأمين، وبشكل عام تنقسم حالات الغش إلى نوعين: الغش البسيط والغش الخطر، ويقتضي الغش البسيط إقدام المؤمن له تسجيل مطالبة تزيد على قيمتها السوقية بهدف الحصول على تعويض أكبر، على سبيل المثال عندما يقوم الطبيب برفع الفاتورة من أجل الكسب المالي الشخصي أو عند المبالغة بالمطالبات عمليا، أما الغش الأكثر خطورة فيتم عند إقدام المؤمن له تسجيل مطالبة لم تحدث بالأصل.

- **المبحث الثاني: اكتشاف وتحليل الخطر المعنوي في سوق التأمين:**

يظهر الخطر المعنوي في العديد من فروع التأمين، ولكن بنسب متفاوتة، ويمثل فرع التأمين الطبي أكثر فروع التأمين التي تتعرض لأكبر نسبة من هذا الخطر.

يشكل الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي جزءا كبيرا بالمقارنة بفروع التأمين الأخرى ، حيث يمكن أن يحتال المؤمن له على مقدم الخدمة وعلى شركة التأمين ، كأن يدعي مرضا ليس موجودا وهنا دور الطبيب في كشف الاحتيال أو التواطؤ مع المؤمن له، كما أن مقدم الخدمة قد يحتال بتقديم مطالبات غير واقعية باختلاق مطالبات غير موجودة أو تضخيم مطالبات قائمة ، كما يمكن أن يشترك المؤمن له ومقدم الخدمة في الاحتيال كالاتفاق علي تزوير معلومات أو إخفاء معلومات من الملف الطبي للمريض وخصوصا الأمراض المزمنة والتاريخ المرضي للعمليات الجراحية.

وتتعدد صور الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي والتي يمكن حصرها فيما يلي :

احتيال المؤمن له :

- سوء استخدام بطاقات التأمين من قبل المستفيد لمحاولة الحصول على مكاسب من خلال السماح للغير بالاستفادة من التغطية التأمينية عن طريق انتحال شخصية صاحب بطاقة التأمين واستخدامها من قبل شخص آخر غير المستفيد.
- يكون الاحتيال في نوع المرض، بحيث يحصل المريض على خدمة علاجية لأخطار غير مغطاة، مثل تنظيف أو تبيض الأسنان أو حتى تركيبات الأسنان، ويتم وصف الحالة باعتبارها من الحالات المغطاة، مثل خلع ضرس أو إزالة عصب وما إلى ذلك.

- إخفاء المستفيد حقيقة مرضه قبل التأمين، ثم بعد حصوله على الوثيقة يقوم بالتقدم بطلب العلاج لهذا المرض، وهذه الحالة منتشرة كثيرا وبالأخص مع الأمراض المزمنة مثل الضغط والسكر والعمليات مثل استئصال المرارة وعمليات العمود الفقري وهذه تعد من أسهل حالات الاحتيال.
- إخفاء المستفيد منشأ الحالة أو المرض ولهذه الحالة مثال يتكرر يوميا وهو حالات إصابة العمل التي من المفترض أن تعالج على التأمينات الاجتماعية لكن المؤمن له يستسهل ويطلب العلاج على التأمين الطبي وقد يخفي سبب إصابته عن الطبيب المعالج.
- تقديم مطالبة من قبل مقدمي الخدمة مثل المستشفيات لحادث أو خدمات طبية غير مغطاة وإدراجها ضمن تكلفة الأخطار المغطاة .
- عدم إفصاح المؤمن له عن تاريخه المرضي .
- احتيال المؤمن له على مقدم الخدمة بادعاء مرض لا يعانيه للحصول على أدوية ومستلزمات علاجية.
- احتيال المؤمن له بالاتفاق مع الممارس الصحي للحصول على خدمات أو كسب غير مشروع.
- استغلال بعض العملاء لخدمة تقديم الأدوية والعلاج من خلال تكرار الزيارات للمرافق الصحية بهدف الحصول على أدوية مكررة أو غير ضرورية، والتحايل على شركات التامين للحصول على الأدوية دون أن تكون هناك حاجة حقيقية .
- الإفراط في إجراء تحاليل وفحوص غير ضرورية طبيا للمؤمن له، وإرسال المطالبات لشركة التأمين.

احتيال مقدم الخدمة :

تتعدد صور احتيال مقدم الخدمة الطبية ومن أهم هذه الصور ما يلي:

- قبول بطاقة تأمين لا تخص المريض بعلم مقدم الخدمة .
- رفع مطالبات لشركة التأمين تخص مؤمن له لم يقم بزيارة مقدم الخدمة .
- رفع مطالبات لشركة التأمين بخدمات طبية لم تقدم للمؤمن له عند زيارته لمقدم الخدمة .
- الاتفاق مع المؤمن له لإصدار فواتير حالات مرضية غير صحيحة.

- إرسال مطالبات بمعلومات طبية غير مطابقة لمعلومات الملف الطبي للمريض .
- تنويم المريض مع عدم حاجته لذلك ودون مبرر طبي .
- المبالغة في صرف الأدوية والإجراءات الطبية الأخرى كالتحاليل والأشعة.
- استخدام الوسائل التقنية الأكثر كلفة دون ضرورة طبية .
- معالجة حالات مرضية مستثناة ورفعها لشركة التأمين كخدمة مشمولة بالتأمين .
- إصدار فواتير كشف جديدة أثناء فترة المراجعة المجانية.
- تكرار رفع الفواتير العلاجية المسددة لشركة التأمين مرة أخرى.

- المبحث الثالث: قياس الخطر المعنوي:

أوضحت الدراسات الخاصة بتقييم وتقدير الخسائر الناجمة عن الغش والاحتيال على شركات التأمين بالنسبة للاتحاد الأوروبي لشركات التأمين "اتحاد تأمين أوروبا"، حيث قدرت تكلفة الاحتيال في أوروبا بنسبة 10 %من المبلغ الإجمالي للمطالبات، وهذه النسبة قد تزيد بشكل ملحوظ في البلدان التي تعاني من ضعف أنظمة الإشراف والرقابة على التأمين، كما هو الحال في أفريقيا وفي بعض بلدان آسيا وأمريكا الجنوبية.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية قدرت خسائر الغش والاحتيال في سوق التأمين بصفة عامة نسبة 8 %من إجمالي الخسائر.

وفي ضوء عدم توافر بيانات دقيقة عن الخسائر التي يسببها خطر الغش والاحتيال في سوق التأمين المصري، سيتم محاولة تقدير تلك الخسائر من خلال البيانات الخاصة بالعديد من الدول حيث أتضح أن نسبة خسائر الخطر المعنوي تتراوح بين 5 %إلى 15 %من إجمالي الخسائر .وعلى ذلك يمكن تقدير متوسط خسائر الخطر المعنوي في سوق التأمين المصري بنسبة 10 %من إجمالي الخسائر. مع الأخذ في الاعتبار وجود أخطاء تقدير في حدود مقبولة.

جدول (2)

معدل الخسائر في فرع التأمين الطبي [5]

الأعوام	شركة مصر للتأمين (%)	متوسط السوق (%)
2010/2009	78.6	67.4
2011/2010	73	58.5
2012/2011	67.5	63.1
2013/2012	144.2	104.2
2014/2013	126.2	86.1
2015/2014	98.2	79.4
2016/2015	88.9	75.7
2017/2016	89.8	73.1
2018/2017	140.4	85.2
2019/2018	83.3	72.2
المتوسط	**99**	**76.5**

جدول (3)

خسائر الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي في سوق التأمين المصري[5]

الأعوام	إجمالي المطالبات المدفوعة (بالمليون جنيه)	خسائر الغش و الاحتيال (مقدره) (بالمليون جنيه)
2010/2009	266521	31982.52
2011/2010	323157	38778.84
2012/2011	367053	44046.36
2013/2012	640730	76887.6
2014/2013	666407	79968.84
2015/2014	779581	93549.72
2016/2015	945376	113445.12
2017/2016	1327383	159285.96
2018/2017	1987600	238512
2019/2018	2171320	260558.4
المتوسط	**947512.8**	**113701.5**

[5] الكتاب الإحصائي السنوي ، الهيئة العامة للرقابة المالية ، مصر ، أعداد مختلفة .

جدول (4)

خسائر الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي في شركة مصر للتأمين

الأعوام	إجمالي المطالبات المدفوعة (بالمليون جنيه)	خسائر الغش و الاحتيال (مقدره) (بالمليون جنيه)
2010/2009	131680	15801.6
2011/2010	143349	17201.88
2012/2011	170641	20476.92
2013/2012	359856	43182.72
2014/2013	318590	38230.8
2015/2014	419211	50305.32
2016/2015	430820	51698.4
2017/2016	468256	56190.72
2018/2017	799101	95892.12
2019/2018	536953	64434.36
المتوسط	**377845.7**	**45341.5**

تم تقدير خسائر الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي في السوق المصري بنسبة 12 %من إجمالي المطالبات المدفوعة وذلك لصعوبة الحصول على بيانات دقيقة بحجم مبالغ الغش والاحتيال في هذا الفرع وتم الاستعانة ببعض البيانات الخاصة بنسب الغش والاحتيال التقريبية بسوق التأمين العربي والعالمي.

ولاختبار فروض البحث ومعرفة هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدلات الخسارة وحجم الخطر المعنوي في فرع التأمين الطبي في سوق التأمين المصري وشركة مصر للتأمين، وأيضا لخسائر الغش والاحتيال في فرع التأمين الطبي في سوق التأمين المصري وشركة مصر للتأمين، وذلك من خلال استخدام اختبار Maan–Whitney Test، وهو من الاختبارات الإحصائية اللامعلمية ويستخدم الاختبار وجود فروق

لمعدلات الخسارة بين متوسطي عينتين مستقلتين لشركة مصر للتأمين وسوق التأمين خلال الفترة الزمنية (2009-2019 :)

وتم صياغة الفروض الإحصائية على النحو التالي:

- **اختبار الفرض الآتي : يوجد فرق معنوي بين معدل الخسائر في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل**

جدول رقم (5)

الإحصائيات الوصفية لمعدلات الخسائر في التأمين الطبي Descriptive Statistics

	N	Mean	Std.Deviation	Minimum	Maximum
VAR00008	20	87.7500	24.18285	58.5	144.2
VAR00009	20	1.5000	0.51299	1.00	2.00

نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط معدل الخسائر في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل هو 87.7 % بانحراف معياري 24%

جدول رقم (6)

بيانات عن إحصائي الاختبار مان وتني

	VAR00008
Mann-Whitney U	23.000
Wilcoxon W	78.000
Z	-2.041
Asymp.Sig.(2-tailed)	0.041
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0.043[b]

نلاحظ من الجدول السابق أنه تم حساب القيمة المحسوبة لمستوي المعنوية للاختبار Asymp.Sig.(2-tailed) =0.041 وهذه القيمة أقل من مستوي المعنوية 0.05 ،وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد فرق بين معدل الخسائر في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين و للسوق ككل.

- **اختبار الفرض الآتي: يوجد فرق معنوي بين خسائر الغش والاحتيال في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين ولسوق التأمين المصري**

جدول رقم (7)

الإحصائيات الوصفية لمعدلات الخسائر في التأمين الطبي Descriptive Statistics

	N	Mean	Std.Deviation	Minimum	Maximum
VAR00010	20	79521.5	68083.21	15801.6	260558.4
VAR00002	20	1.5000	0.51299	1.00	2.00

نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط خسائر الغش والاحتيال في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل هو 79521.5 جنيه بانحراف معياري 68083.21 جنيه.

جدول رقم (8)

بيانات عن إحصائي الاختبار مان وتني

	VAR00010
Mann-Whitney U	21.000
Wilcoxon W	76.000
Z	-2.192
Asymp.Sig.(2-tailed)	0.028
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0.029[b]

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة المحسوبة لمستوي المعنوية للاختبار بلغت 0.029 ، وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد فرق بين خسائر الغش والاحتيال في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين ولسوق التأمين المصري.

– المبحث الرابع نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض

مجتمع الدراسة وعينة البحث

لاستكمال تحقيق أهداف البحث تم تصميم قائمة استبيان لمجتمع العاملين بمجال التأمين الطبي بشركة مصر للتأمين كأكبر مؤسسة تأمينية بالسوق المصري والبالغ عددهم 255 موظف وباستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة ومن خلال تطبيق معادلة ستيفن ثامبسون تم تحديد حجم العينة وهو 153 مفردة، وتم توزيع عدد 160 استبانه الكترونياً وكان عدد الردود 142 بنسبة 90% وهي نسبة جيدة وكافية.

مراجعة قائمة الاستبيان :

أولاً: اختبار صدق وثبات الأداء:

تم التحقق من صدق الأداء عن طريق عرضها على المتخصصين وتم إبداء رأيهم حول فقرات الاستبانة وذلك بالحذف والتعديل واقتراح فقرات جديدة ومناسبة الأداء لموضوع الدراسة.

وتم استخدام اختبار معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات، حيث تبين من نتائج الاختبار بأن قيمة معامل ألفا للمحاور الثلاثة قد تراوحت ما بين 0.84، 0.95 كما أن معامل الصدق على مستوي الأبعاد ككل وصل إلى0.94، حيث أن العبارات تتمتع بالصدق

والثبات وعلى ذلك يمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات الأولية وإجراء التحليل الإحصائي لها، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9)

اختبار معامل ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	**Valid**	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

a. List wise deletion based on all variables in the procedures

بالنسبة للمحور الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	7

بالنسبة للمحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

بالنسبة للمحور الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	14

اختبار الفرض الأول:

يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على احتمالية وجود الغش والاحتيال على شركات التأمين.

- زيادة عدد المطالبات السابقة للعميلX1
- الإصرار على التردد على مقدم خدمة بعينه دون مقدمي الخدمات الأخرى . X2
- المطالبة بسرعة إنهاء المطالبة ودفع التعويضX3.
- الفترة المنقضية مابين تاريخ إصدار الوثيقة وتاريخ حدوث الحادث X4
- التغيير المستمر في شركات التأمين المؤمن لديهاX5
- وجود مطالبات غير صحيحة للعميل خلال الفترات السابقة X6
- وجود تشخيصات متضاربة من مقدمي الخدمات الصحيةX7

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والتدريجي وكان ملخص النتائج كما يلي:

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918[a]	.842	.829	.310

Anova[b]

Model	Sum of	df	Mean	F	Sig
1 Regression	66.828	7	6.075	63.204	.000[a]
Residual	12.496	130	0.096		
Total	79.324	141			

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
7	-.779-	.243		-3.211-	.002
X1	.415	.052	.404	7.974	.000
X2	.003	.045	.003	.074	.941
X3	-.016-	.036	-.022-	-.437-	.663
X4	.078	.038	.098	2.020	.045
X5	.347	.051	.333	6.801	.000
X6	.035	.045	.040	.771	.442
X7	.112	.039	.129	2.895	.004

- ومن نتائج الاختبار بلغت قيمة معامل التحديد(% 84.2) (R square) مما يدل على أن التغير الكلي في المتغير التابع يمكن تفسيره أو يؤثر فيه مجموعة المتغيرات المستقلة السابقة الذكر بنسبة(%84.2)

- قيمة معنوية F تعادل0.000،أي أقل من المستوى المطلوب% 5 ،أي أنه تقع في منطقة الرفض، مما يؤكد رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة بين التابع ومجموعة المتغيرات سابقة الذكر وذلك بدرجة ثقة 95 %.

بالرجوع إلى قيمة Beta وقيمة t المحسوبة الخاصة بالمتغيرات المستقلة وكذلك الأرقام الدالة على معنوية t يتضح أن هناك (4) متغيرات معنوية إحصائيا ، وذات تأثير على احتمالية وجود الغش والاحتيال على شركات التأمين وهي:

الرمز	المتغير
X1	زيادة عدد المطالبات السابقة للعميل
X4	الفترة المنقضية مابين تاريخ إصدار الوثيقة وتاريخ حدوث الحادث
X5	تغيير مستمر في شركات التأمين المؤمن لديها
X7	وجود تشخيصات متضاربة من مقدمي الخدمات الصحية

وباستخدام نظام(Stepwise) أظهرت النتائج الترتيب الآتي للمتغيرات التي لها تأثير معنوي بمعادلة الانحدار

Variables Entered / Removed

Model	Variables	Variables	Method
1	X1	-	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	X5	-	
3	X7	-	
4	X4	-	

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815[a]	.664	.662	.436
2	.883[b]	.781	.777	.354
3	.908[d]	.825	.819	.319
4	.912[e]	.832	.826	.313

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
4	-.704-	.212		-3.316-	.001
X1	.419	.052	.407	8.041	.000
X5	.368	.049	.353	7.465	.000
X7	.105	.034	.120	3.109	.002
X4	.075	.031	.094	2.413	.017

اختبار الفرض الثاني :

يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على حجم الغش والاحتيال على شركات التأمين

- سياسات التسعير والمبالغة في إعطاء خصومات على القسط المطلوب X1
- التساهل في خطوات الاكتتاب وقبول الأخطار دون الفحص الدقيق لموضوع الخطر X2
- مبالغة مقدم الخدمة الطبية (مستشفيات – عيادات) في تكاليف العلاج والفحوصات المختلفة في حالة وجود تأمينX3
- اهتمام العاملين بجهاز التسويق بإتمام التعاقد مع العملاء دون التركيز على نوعية الخطر وسلوك العملاء X4

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والتدريجي وكانت النتائج كما يلي:

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922[a]	.849	.840	.302

Anova[b]

Model	Sum of	df	Mean	F	Sig
1 Regression	68.625	4	8.578	93.791	.000[a]
Residual	12.164	133	0.91		
Total	80.789	141			

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
4	-.597-	.204		-2.928-	.004
X21	.044	.031	.050	1.424	.157
X22	.236	.039	.258	6.085	.000
X23	.077	.039	.097	2.022	.043
X24	.059	.030	.077	1.963	.050

- ومن نتائج الاختبار بلغت قيمة معامل التحديد(84.9 %) (R square) مما يدل على أن التغير الكلي في المتغير التابع يمكن تفسيره أو يؤثر فيه مجموعة المتغيرات المستقلة السابقة الذكر بنسبة (84.9%)

- قيمة معنوية F تعادل 0.000 ، أي أقل من المستوى المطلوب% 5 ، أي أنه تقع في منطقة الرفض ، مما يؤكد رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة بين التابع ومجموعة المتغيرات سابقة الذكر وذلك بدرجة ثقة 95%

بالرجوع إلى قيمة Beta وقيمة t المحسوبة الخاصة بالمتغيرات المستقلة وكذلك الأرقام الدالة على معنوية t يتضح أن هناك(3) متغيرات معنوية إحصائيا، وذات تأثير على حجم الغش والاحتيال على شركات التأمين وهي :

الرمز	المتغير
X2	التساهل في خطوات الاكتتاب وقبول الأخطار دون الفحص الدقيق لموضوع الخط
X3	مبالغة مقدم الخدمة الطبية (مستشفيات – عيادات) في تكاليف العلاج والفحوصات المختلفة في حالة وجود
X4	اهتمام العاملين بجهاز التسويق بإتمام التعاقد مع العملاء دون التركيز على نوعية الخطر وسلوك العملاء

وباستخدام نظام (Stepwise) أظهرت النتائج الترتيب الآتي للمتغيرات التي لها تأثير معنوي بمعادلة الانحدار

Variables Entered / Removed

Model	Variables	Variables	Method
1	X3	-	
2	X4	-	
3	X2	-	

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888[b]	.789	.786	.350
2	.897[c]	.806	.801	.332
3	.914[d]	.835	.832	.311

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
3	-.354-	.173		-2.048-	.042
X3	.33	.043	.376	8.429	.000
X4	.235	.041	.313	4.599	.000
X2	.246	.038	.269	6.465	.000

اختبار الفرض الثالث:

يوجد تأثير إيجابي للمتغيرات الآتية على الحد من خطر الغش والاحتيال على شركات التأمين

- اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال X1 .
- تصميم نظام معلوماتي خاص باكتشاف الاحتيال وطرق التحكم فيه X2 .
- تريب موظفي المطالبات على التحقق والبحث عن المؤشرات التي قد تساعد في اكتشاف الاحتيال X3 .
- عدم السماح للأشخاص غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين والتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها X4.
- تصميم نظام السجلات التأمينية وذلك لتوثيق المعلومات الشخصية، ومعطيات التأمين وفقا لحساب إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة X5.
- اختيار الموظفين الأمناء وذوي الخبرة في مرحلة الإصدار وإجراءات تسوية المطالبات X6 .
- رفع قضايا المطالبات الاحتيالية للسلطات المختصة عن طريق الجهة المنظمة لأعمال التأمين X7 .
- ضرورة إلغاء مقدم الخدمة الذي تعمّد الاحتيال وشطب تراخيصه من وزارة الصحة وهيئة الرقابة المالية X8 .
- تصميم آلية لتنظيم أسعار الخدمات الصحية، بالتالي توجد مجموعة ضوابط تلتزم بها المستشفيات X9
- قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال X 10 .
- استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال في مجال التأمين X .11

- تطبيق نسب تحمل إجبارية في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج الطبيب X 12 .
- ضرورة تخصيص بريد إلكتروني للإبلاغ عن الاحتيال حتى يتم التعامل معه X 13.
- اقتراح العقوبات المناسبة لردع مرتكب ي الغش والمتورطين فيه والجهات والسلطات المختصة بتنفيذها14 X .

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والتدريجي وكانت النتائج كما يلي:

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923[a]	.852	.825	.319

Anova[b]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	69.813	14	3.173	31.258	.000[a]
Residual	12.081	119	.102		
Total	81.894	141			

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
14	-.112-	.281		-.400-	0.690
X31	.174	.056	.155	3.134	.002
X32	.082	.047	.081	1.753	.082
X33	-.063-	.060	-.063-	-1.041-	.300
X34	-.188-	.053	-.188-	-3.534-	.001
X35	.150	.053	.151	2.823	.006
X36	-.049-	.063	-.046-	-.781-	.436
X37	.101	.058	.106	1.735	.085
X38	.083	.056	.087	1.467	.145
X39	.114	.064	.094	1.767	.080
X310	.146	.053	.139	2.769	.007
X311	.241	.048	.281	4.974	.000
X312	.207	.055	.238	3.775	.000
X313	.021	.042	.025	.489	.626
X314	-.080-	.054	-.089-	-1.495-	.138

- ومن نتائج الاختبار بلغت قيمة معامل التحديد (% 85.2) (R square) مما يدل على أن التغير الكلي في المتغير التابع يمكن تفسيره أو يؤثر فيه مجموعة المتغيرات المستقلة السابقة الذكر بنسبة (% 85.2)

- قيمة معنوية F تعادل 0.000 ، أي أقل من المستوى المطلوب 5%، أي أنه تقع في منطقة الرفض ، مما يؤكد رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة بين التابع ومجموعة المتغيرات سابقة الذكر وذلك بدرجة ثقة 95%.
- بالرجوع إلى قيمة Beta وقيمة t المحسوبة الخاصة بالمتغيرات المستقلة وكذلك الأرقام الدالة على معنوية t يتضح أن هناك عدد (7) متغير معنوي إحصائيا ، وذات تأثير ايجابي على الحد من خطر الغش والاحتيال على شركات التأمين وهي:

الرمز	المتغير
X1	اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال
X4	عدم السماح للأشخاص غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين والتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها
X5	تصميم نظام السجلات التأمينية وذلك لتوثيق المعلومات الشخصية، ومعطيات التأمين وفقا
X9	تصميم آلية لتنظيم أسعار الخدمات الصحية، بالتالي توجد مجموعة ضوابط تلتزم بها
X10	قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال
X11	استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال في مجال التأمين
X12	تطبيق نسب تحمل إجبارية في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج الطبيب

وباستخدام نظام (Stepwise) أظهرت النتائج الترتيب الآتي للمتغيرات التي لها تأثير معنوي بمعادلة الانحدار

Variables Entered / Removed

Model	Variables	Variables	Method
1	X312	-	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	X311	-	
3	X35	-	
4	X34	-	
5	X31	-	
6	X310	-	
7	X39	-	

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761[a]	.579	.576	.496
2	.820[b]	.672	.667	.440
3	.855[c]	.731	.725	.399
4	.884[e]	.781	.773	.363
5	.890[f]	.792	.782	.356
6	.895[g]	.801	.790	.349
7	.908[j]	.824	.810	.332

Coefficients [a]

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
7	.046	.266		.173	.863
X312	.252	.051	.290	4.939	.000
X311	.301	.045	.351	6.637	.000
X35	.168	.048	.170	3.479	.001
X34	-.171-	.047	-.171-	-3.670-	.000
X31	.193	.049	.172	3.903	.000
X310	.166	.052	.159	3.190	.002
X39	.142	.060	.117	2.359	.020

- المبحث الخامس: تصميم إستراتيجية لمواجهة الخطر المعنوي في شركات التأمين:

يوجد الخطر المعنوي في معظم مراحل العملية التأمينية بداية من مرحلة الاكتتاب وإصدار الوثيقة حتى مرحلة المطالبات وتقدير التعويضات، وقد يقع هذا الخطر من جانب المؤمن له بمفرده أو بمساعدة عدة أطراف سواء من داخل الشركة أو من خارج الشركة، ولمواجهة هذا الخطر في سوق التأمين المصري، قامت الباحثة بتصميم إستراتيجية لمواجهة أخطار الاحتيال على شركات التأمين وذلك بالاستعانة بنتائج التحليلات الإحصائية السابقة، وتتكون هذه الإستراتيجية من مجموعة من المحاور والآليات على مستوى كافة المراحل وكذلك كافة أطراف العملية التأمينية كما يلي:

المحور الأول: آليات داخلية خاصة بسياسات الاكتتاب وتقدير التعويضات بالشركة.
المحور الثاني: آليات خاصة بمقدمي الخدمة (المستشفيات) .
المحور الثالث: آليات خاصة بالاتحاد المصري للتأمين.
المحور الرابع: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الاحتيال في التأمين.

المحور الأول: آليات داخلية خاصة بسياسات الاكتتاب وتقدير التعويضات بالشركة

أولا: اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال.

تقترح الباحثة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة بكل شركة تأمين لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال وتكون تبعية هذه الإدارة للهيئة العامة للرقابة المالية وتكون مهامها :

- تصميم نظام معلوماتي خاص باكتشاف الاحتيال وطرق التحكم فيه.
- التعاون مع الجهات المختصة كمقدمي الخدمات والمستشفيات في المساعدة في كشف الاحتيال.
- تدريب موظفي المطالبات على التحقق والبحث عن المؤشرات الحمراء التي قد تساعد في اكتشاف الاحتيال قبل تسديد قيمة التعويض.
- التعاون مع شركات التأمين الأخرى لمنع أو تقليل حدوث الغش والاحتيال، وذلك بإجراء التدقيق والتحقيق وقت إصدار الوثائق والتعويض.
- إيجاد الوسائل الخاصة بالتحري والكشف عن الاحتيال، ودراسة الاحتمالات والافتراضات، والمراقبة الصارمة، وتبادل المعلومات بين الشركات.
- تسجيل من يثبت احتياله على شركات التأمين من خلال تبادل المعلومات أو إيجاد آلية لربط شركات التأمين لتقدم سجلا لتعويضات المؤمن له، وعمل قائمة سوداء لكل من ثبت عليه الغش والاحتيال، وذلك بالتعاون والتنسيق مع الشركات الأخرى، وإخطارها بذلك، وبذلك يكون ذلك نوعا من الردع .
- تخصيص بريد إلكتروني للإبلاغ عن الاحتيال حتى يتم التعامل معه.
- التعاون بين شركات التأمين لنشر الوعي بخطورة الاحتيال وأثره في المجتمع وعلى أسعار التأمين.

- مساعدة إدارة التعويضات في تحديد بعض مؤشرات الاشتباه التي تساعد على اكتشاف الاحتيال عند مراجعة المطالبة من قبل مسؤولي التعويضات.
- يجب رفع قضايا المطالبات الاحتيالية للسلطات المختصة عن طريق الجهة المنظمة لأعمال التأمين .

ثانياً: آليات داخلية خاصة بالشركة في مراحل الاكتتاب والتسعير والمطالبات:

يعتبر الهدف من شراء وثيقة التأمين هو تخفيض الخسارة الناتجة عن الأخطار غير المتوقعة التي قد تصيب الأشخاص أو الممتلكات وذلك وفق الشروط المبينة في الوثيقة، أما التعويض المستحق عن حدوث الأخطار فيجب أن يكون صحيحاً ومستنداً إلى المبدأ التأميني الأخلاقي المعروف بـ "مبدأ حسن النية" ، لذلك يجب أن تستهدف جهود مكافحة الغش والاحتيال بالضرورة أنشطة الاكتتاب والتسعير وفحص المطالبات وتقدير التعويضات، حيث تبدأ جهود وآليات مكافحة الاحتيال بداية من طلب التأمين حتى دفع المطالبات، وتتمثل آليات مواجهة خطر الغش والاحتيال في مراحل الاكتتاب والتسعير وتقدير التعويضات فيما يلي:

- مساهمة المهنيين والخبراء في التوعية وتدريب موظفي التأمين خاصة في مراحل الاكتتاب والتسعير وفحص المطالبات.
- اختيار الموظفين الأمناء الأكفاء في مرحلة الإصدار وإجراء التسوية في حال حدوث المطالبات .
- إبلاغ الشركة فورا عند اكتشاف أو الاشتباه بفعل احتيالي من أي طرف .
- تدريب موظفي المطالبات على التحقق والبحث عن مؤشرات الاشتباه في حالات الغش والاحتيال قبل تسديد قيمة التعويض حيث تعتبر مرحلة المطالبات وتقدير التعويضات من أكثر المراحل التي تزداد فيها حالات الغش والاحتيال على شركات التأمين .

- إعمال مبدأ المصلحة التأمينية كشرط قانوني أساسي في عقد التأمين، فوجود مصلحة تأمينية للمؤمن له يمنع تعمده إحداث الخطر حرصا منه على بقاء النفع المادي والمعنوي للشيء موضوع التأمين.
- إلغاء التأمين، وتحميل صاحب الوثيقة المرتكب للغش بالفواتير لكافة مبالغ التعويض، وإحالة أوراقه إلى الجهات الرسمية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ضرورة العمل على التحول الرقمي والإلكتروني في عمليات الإصدار والتسعير والمطالبات بشركات التأمين في مصر، وقد طبقت بعض الدول العربية هذا الاتجاه، حيث عرف العالم العربي التحول الإلكتروني من أجل محاربة عقود التأمين المزورة من خلال قاعدة معطيات الكترونية ووطنية.
- محاولة العمل على قاعدة بيانات إلكترونية توثق المعلومات الشخصية للعملاء، ومعطيات التأمين وفقا لحساب تأميني إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة، وسيساعد الحساب في عمليات التسعير وتجديد الوثائق، والحد من الغش والاحتيال.

المحور الثاني: آليات خاصة بمقدمي الخدمة الطبية

- إلغاء مقدم الخدمة الذي تعمد الاحتيال وشطب تراخيصه من وزارة الصحة وهيئة الرقابة المالية.
- إيقاف وإلغاء رخصة الممارس الصحي المتعاون في عمليات الاحتيال.
- توافر الثقة المتبادلة بين مقدم الخدمة وشركة التأمين وكذلك عقوبات رادعة لمن يثبت في حقه الاحتيال وعدم تعاون الأطباء مع المؤمن له الذي يطلب شيئا ليس من حقه والطبيب يعلم ذلك .
- تفعيل العقوبات التي يفرضها القانون، وتحويل بعض الحالات المشتبه فيها إلى النيابة العامة.
- تصميم آلية لتنظيم أسعار الخدمات الصحية، مع وجود مجموعة ضوابط تلتزم بها المستشفيات.

- يجب على شركات التأمين أن تضع حدا للاحتيال أو حتى أن تعمل على مواجهته بشكل جذري فالتكلفة المتكبدة بسبب هذه الأعمال كبيره جدا، وهي تؤدي إلى زيادة أقساط التأمين بشكل لا يتفق مع توقعات المستهلك.
- تخصيص المزيد من الموارد لمكافحة الغش والاحتيال، كذلك من حيث التعاون مع السلطات أو مع الكيانات الخاصة.
- قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال ودراسة الحالات التي تم اكتشافها للاستفادة منها في تكوين خبرة تراكمية في هذا المجال .
- وضع التكنولوجيا الجديدة للكشف عن السلوكيات المشبوهة، وما يسمي بالتحليلات التنبؤية يستند إلى قواعد بيانات محدده، وتطوير إجراءات الوقاية والكشف بفضل إنشاء أنظمة تكنولوجيا المعلومات .
- انتداب طبيب في التأمين الصحي لا يتبع إلى المستشفى لكشف ملفات المرضى والتحقق من طبيعة المرض ونوع العلاج،وفي حالة إخفاء المستفيد حقيقة مرضه قبل التأمين، وهذه تعد من أسهل حالات الاحتيال التي يتم اكتشافها، بمقارنة التصريح الذي يقدمه المريض عن حالته الصحية قبل التأمين .
- تطبيق بوابة المطالبات الإلكترونية، بالإضافة لخدمة إدارة الفوائد الصيدلية، التي تقوم بتحديد رمز خاص لكل حالة.
- وضع أدوات تكنولوجية حديثة لرقابة الأدوية وأنظمة رقابة المطالبات الطبية، وحل المشاكل بين شركات التأمين والمستشفيات دون اللجوء للمحاكم.
- تطبيق نظام الرعاية الصحية الأولية وخفض قيمة التكاليف المتعلقة بالحصول على الرعاية المختصة، وحماية المرضى أنفسهم من خطر الإفراط في تقديم الخدمات لهم.
- وجود هيئة قانونية لصياغة العقود ما بين شركات توريد خدمات الرعاية الصحية وشركات التأمين.

المحور الثالث: آليات خاصة بالاتحاد المصري للتأمين وهيئة الرقابة المالية

- إلزام شركات التأمين بوجود إدارة مختصة لمكافحة الاحتيال وتدريب منسوبيها على كشف الغش في أنشطتها المختلفة ومحافظ أعمالها، ولتكون مسئولة أمام هيئة الرقابة المالية بالالتزام ومتابعة سياسات منع وتقليل حالات الغش والاحتيال بالشركة.
- العمل على استحداث نظام الكتروني لربط معلومات عملاء شركات التأمين في حساب واحد لكل عميل، مع ضرورة إنشاء قاعدة بيانات حتى تتمكن الشركات من تتبع مسار حالات الغش المعروفة أو المشكوك فيها.
- إصدار لوائح تنظيمية لمكافحة الاحتيال في شركات التأمين، والوسائل والإجراءات والمعايير التي يجب على شركات التأمين تطبيقها للحد من الاحتيال، وإجراءات كشف الاحتيال والمطالبات الاحتيالية والحد منها، وهذه الوسائل تختلف باختلاف أنواع التأمين.
- تطبيق مبدأ المشاركة في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج في كل مرة يقوم فيها بزيارة الطبيب.
- التعاون والتنسيق الدائم بين الهيئة العامة للرقابة المالية والاتحاد المصري للتأمين، عن طريق تنظيم ورش عمل متخصصة لمناقشة صور الغش والاحتيال في قطاع التأمين.
- اقتراح بعض التعديلات على التشريعات وتطويرها بما يساعد على تطوير وتفعيل ضوابط وإجراءات وسياسات قمع وتقليل تلك الظاهرة السلبية المتكررة.
- إضافة نصاً ملزماً لشركات التأمين بإمساك سجل خاص بحالات الغش والاحتيال التي تتعرض لها الشركات من خلال ممارسة أنشطتها وتعاملها سواء مع المؤمن عليهم أو وسطاء التأمين أو مقدمي الخدمة مع تقديم تقارير إجبارية للجهات الرقابية عن هذه الحالات.
- توعية المهتمين والعاملين في صناعة التأمين لمواجهة قضايا وحالات الغش والتحايل.

- التعامل مع عملية الاحتيال كحالة جنائية وتحويلها للجهات الأمنية، ومن يثبت عليه الاحتيال يتحمل إعادة المبالغ التي تم دفعها بالإضافة إلى ما يصدر من عقوبات نظامية.
- إيقاف وإلغاء بطاقة المؤمن له الذي مارس عملية الاحتيال.
- عدم السماح للأشخاص والجهات غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين، فهناك بعض الممارسات غير النظامية التي تمارس من قبل عدد من الجهات غير المرخصة.
- العمل على توعية العملاء للتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها والمنشورة على موقع هيئة الرقابة المالية.

المحور الرابع: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الغش والاحتيال:

تعتبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي من الأدوات التكنولوجية الحديثة عالميا والتي يمكن الاستفادة منها في مواجهة وكشف العديد من حالات الاحتيال على شركات التأمين، حيث ارتفع الطلب في الفترة الأخيرة نحو المزيد من الأمن السيبراني حتى بين المواطنين العاديين.

وزادت هذه الحاجة إلى تحقيق الأمن في قطاع التأمين، حيث تعمل شركات التأمين العالمية في الوقت الحالي بمحاولة إدخال برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وذلك لمواجهة ظاهرة الاحتيال وكشف الغش في المطالبات إلى قطاع التأمين.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي الممكنة لكشف الاحتيال في مجال التأمين

تستخدم شركات التأمين الكبرى برمجيات اكتشاف الاحتيال القائم على الذكاء الاصطناعي، وخياراتها من المبرمجين، والحلول، والمعلومات المتعلقة بتنفيذها وتحديد كيف يمكن كشف حالات الغش في التأمين وكيف يمكن استخدام تحليلات التنبؤ في اكتشاف الاحتيال في التأمين. وتوجد تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن تطبيقها للكشف عن الاحتيال في مجال التأمين باستخدام الأساليب والبرامج التي تستخدمها بعض شركات التأمين الكبرى في العالم للكشف عن حالات الاحتيال المستندة إلى الذكاء الاصطناعي وقد تم تطبيق عدة نماذج للكشف عن الاحتيال في عدة شركات التامين منها:

- برامج تقوم على التركيز على المطالبات الأكثر إثارة للشبهات مع مسارات تحليلية محددة سلفا لتحليل الاحتيال، ويمكن استنتاج أن هذه البرامج هي تطبيق لتحليلات التنبؤ.

- برامج تقدم تحليلات تنبؤيه لبرامج التأمين لمساعدتهم على إتمام عملية الكشف عن الاحتيال، و يمكن أن تساعد شركات التأمين الصحي على اكتشاف المطالبات الاحتيالية وتحديد معلومات مهمة لتحديد خطر الاحتيال في المطالبات الجديدة، ويمكن أن يستخدم البرنامج بيانات المؤسسة العميلة لإنشاء نموذج مطالبات يظهر حالات الغش المحتملة استنادا إلى المتغيرات بين نقاط البيانات في المطالبات السابقة.

وقد يكون أحد الأسباب الكبيرة لقبول الذكاء الاصطناعي في التأمين هو أن شركات التأمين جمعت تاريخيا كميات هائلة من البيانات على مدى العقد الماضي، وهذا يشمل البيانات الديموغرافية للعملاء، وبياناتهم الطبية، وبيانات مخاطر مقدم الطلب السابقة، وبيانات التسعير والأقساط، وتعتبر البيانات أساسية

لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وعلى هذا النحو، ليس من المستغرب أن يجد الذكاء الاصطناعي طريقه في الانتشار للمساعدة في كشف حالات الغش والاحتيال على شركات التأمين .

كيف يمكن كشف حالات الاحتيال في التأمين

يختلف اكتشاف الاحتيال القائم على كشف الانحراف عن نهج التحليلات التنبؤية الأقل شيوعا في حلول الاحتيال للذكاء الاصطناعي، ويشبه نهج الكشف عن الانحراف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأخرى من حيث أن نماذج التعلم الآلي الخاصة بهم مدربة على تدفق البيانات المسماة، وهذا يسمح لنماذج التعلم الآلي بوضع خط أساس لما قد تبدو عليه المطالبة العادية، وبالتالي شعور عام بكيفية التعرف على أي انحراف، وعلى ذلك فعندما ينحرف حدث معين أو مطالبة عن النمط العادي المعمول به الآن، فإن البرنامج سوف يخطر الشخص المسؤول، ويجوز أن يقبل هذا المراقب الذي عادة ما يكون خبيرا في المطالبات أو عالم بيانات، هذا الإخطار أو يرفضه، وهذا يشير إلى أن استنتاج نموذج التعلم الآلي حول ما إذا كان ادعاء معين احتيالي هو صواب أو خطأ .

وهذا يزيد من تدريب نموذج التعلم الآلي ليفهم أن استنتاجه كان صحيحا أو يسمح بانحراف مماثل في المستقبل إذا كان غير صحيح ، وفي الوقت نفسه سيتمكن خبير المطالبات أو عالم البيانات من استخدام استنتاجات نموذج التعلم الآلي بشأن ما هو احتيال أو عدم تحسينه.

ويمكن أيضاً استخدام الكشف عن الانحراف في الكشف عن الاحتيال في التأمين خارج عملية المطالبات، فقد تستخدم شركة التأمين الكشف عن الانحراف لتحديد السلوك المشبوه للمستخدمين على شبكة شركة التأمين، بالإضافة إلى ذلك، يمكن

الجمع بين هذا النوع من البرمجيات مع تطبيقات ذكاء اصطناعي أخرى في إطار حل واحد.

كيف تتيح تحليلات التنبؤ كشف الاحتيال في التأمين

يمكن استخدام نماذج التعلم الآلي للكشف عن الاحتيال في التأمين كأساس للتحليلات التنبؤية وبرامج التحليلات الوصفية، وتمضي برمجيات التحليل الوصفية بالتنبؤات المتصلة بالتحاليل التنبؤية خطوة أخرى إلى الأمام وتزود المستخدم بتوصيات بشأن أفضل خطوة تالية يتخذها عند اكتشاف الاحتيال، ومع ذلك، فإن كل واحدة من هذه التوصيات تتطلب نفس البيانات ومتطلبات التدريب لتنفيذها وتطويرها على النحو السليم.

وتعمل برامج الكشف عن الاحتيال المستندة إلى التحليلات التنبؤية بشكل مختلف عن البرامج القائمة على اكتشاف الانحراف، سيحتاج خبراء المطالبات من شركة التأمين إلى وصف كمية كبيرة من المطالبات بأنها احتيالية ومشروعة على التوالي، وبهذه الطريقة فإن نموذج التعلم الآلي يميز أساليب الاحتيال وفقا لأساليب الاحتيال الموجودة في المطالبات الاحتيالية المسماة .

وتقوم بعض شركات التأمين والرعاية الصحية بتطوير منصات برمجية يمكنها استخدام الذكاء الاصطناعي لاقتراح عادات وسلوكيات صحية وقائية للمرضى، وقد يتضمن ذلك توصيات حول الاستراتيجيات الوقائية التي يمكن أن تساعد بدورها على تقليل التكاليف من مشاكل الرعاية الصحية التي يمكن الوقاية منها والتي تسببها العادات غير الصحية، ويشير الباحثون أنهم يطورون برنامج التعلم الآلي لتحليل مطالبات التأمين الصحي للتنبؤ بحالات الاحتيال.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة للعديد من النتائج أهمها :

1- يوجد فرق معنوي بين معدل الخسائر في فرع التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين وللسوق ككل، حيث توجد زيادة في متوسط معدل الخسائر لهذا الفرع بشركة مصر للتأمين عن متوسط معدل الخسائر للسوق ككل .

2- يوجد فرق بين خسائر الغش والاحتيال في التأمين الطبي لشركة مصر للتأمين ولسوق التأمين المصري حيث توجد زيادة في متوسط خسائر الغش والاحتيال لهذا الفرع بشركة مصر للتأمين عن متوسط خسائر الغش والاحتيال للسوق ككل .

3- يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على احتمالية وجود الغش والاحتيال على شركات التأمين:

- زيادة عدد المطالبات السابقة للعميل.
- تغيير مستمر في شركات التأمين المؤمن لديها .
- الفترة المنقضية ما بين تاريخ إصدار الوثيقة وتاريخ حدوث المطالبة.
- وجود تشخيصات متضاربة من مقدمي الخدمات الصحية.

4- يوجد تأثير معنوي للمتغيرات الآتية على حجم الغش والاحتيال على شركات التأمين:

- التساهل في خطوات الاكتتاب وقبول الأخطار دون الفحص الدقيق لموضوع الخطر .
- مبالغة مقدم الخدمة الطبية في تكاليف العلاج والفحوصات المختلفة في حالة وجود تأمين.
- اهتمام العاملين بجهاز التسويق بجذب العميل للتعاقد دون التركيز على نوعية الخطر وسلوك العملاء.

5- يوجد تأثير إيجابي للمتغيرات الآتية على الحد من خطر الغش والاحتيال على شركات التأمين:

- اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال .
- عدم السماح للأشخاص غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين والتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها.
- تصميم نظام السجلات التأمينية وذلك لتوثيق المعلومات الشخصية، ومعطيات التأمين وفقا لحساب إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة.
- ضرورة تفعيل الفحص الطبي الدقيق، والتحقق من صحة البيانات التي قدمها العميل في طلب التأمين الطبي.
- ضرورة العمل على التحول الرقمي والإلكتروني في عمليات الإصدار والتسعير والمطالبات بشركات التأمين.
- قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال.
- استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال في مجال التأمين.
- تطبيق نسب تحمل إجبارية في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج في كل مرة يقوم فيها بزيارة الطبيب.

6- توجد علاقة بين حجم الخطر المعنوي ونوع التأمين؛ حيث يوجد الخطر المعنوي بصورة أكبر في فرع التأمين الطبي بالمقارنة بفروع التأمين الأخرى .

7- يساعد إنشاء قاعدة بيانات للعملاء في عمليات التسعير وتجديد الوثائق، والحد من الغش والاحتيال وتتبع مسار حالات الغش المشكوك فيها.

8- يساهم التحول الرقمي والإلكتروني في عمليات الإصدار والتسعير والمطالبات بشركات التأمين، في ضبط المطالبات والحد من حالات الغش والاحتيال.

ثانيا التوصيات:

1- ضرورة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة بكل شركة تأمين لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال وتكون تبعية هذه الإدارة للهيئة العامة للرقابة المالية .

2- ضرورة العمل على استحداث نظام الكتروني لربط معلومات عملاء شركات التأمين في حساب واحد لكل عميل، مع ضرورة إنشاء قاعدة بيانات حتى تتمكن الشركات من تتبع مسار حالات الغش المعروفة أو المشكوك فيها، ويساعد ذلك في عمليات التسعير وتجديد الوثائق، والحد من الغش والاحتيال وتتبع مسار حالات الغش المعروفة أو المشكوك فيها .

3- ضرورة إنشاء قاعدة بيانات للعملاء عن طريق العمل على تصميم نظام السجلات التأمينية وهي قاعدة معطيات تأمينية إلكترونية وفقا لحساب تأميني إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة.

4- منح خصومات عند تجديد الوثيقة للعميل الذي يخلو سجله من المطالبات.

5- -ضرورة العمل على التحول الرقمي و الإلكتروني في عمليات الإصدار والتسعير والمطالبات بشركات التأمين في مصر.

6- وضع لائحة تنظيمية لمكافحة الاحتيال في شركات التأمين، ووضع الإطار التنفيذي لمكافحة الغش التأميني، وتحديد الوسائل والإجراءات والمعايير التي يجب على شركات التأمين تطبيقها للحد من الاحتيال .

7- التعاون والتنسيق الدائم بين الهيئة العامة للرقابة المالية والاتحاد المصري للتأمين، عن طريق تنظيم ورش عمل متخصصة لمناقشة صور الغش والاحتيال في قطاع التأمين وذلك من خلال عرض بعض صور الغش والاحتيال والحالات التي كشفت عنها الأجهزة الرقابية بهدف الوقوف على الدروس المستفادة من تلك الحالات .

8- اقتراح بعض التعديلات على التشريعات وتطويرها بما يساعد على تطوير وتفعيل ضوابط وإجراءات وسياسات قمع وتقليل تلك الظاهرة السلبية المتكررة، واقتراح العقوبات المناسبة لردع مرتكبي الغش والاحتيال.

9- إضافة نص ملزم لشركات التأمين بإمساك سجل خاص بحالات الغش والاحتيال التي تتعرض لها الشركات من خلال ممارسة أنشطتها وتعاملها سواء مع المؤمن عليهم أو وسطاء التأمين أو خبراء المعاينة وتقدير الأضرار أو أية أطراف أخرى .

10- قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال ودراسة الحالات التي تم اكتشافها للاستفادة منها في تكوين خبرة تراكمية في هذا المجال .

11 -إلغاء مقدم الخدمة الذي تعمد الاحتيال وشطب تراخيصه الصادرة من وزارة الصحة وهيئة الرقابة المالية و إيقاف وإلغاء رخصة الممارس الصحي المتعاون في عمليات الاحتيال .

12 - تطبيق مبدأ المشاركة في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج في كل مرة يقوم فيها بزيارة الطبيب.

قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية :

1- عماد عبد الجليل إسماعيل، مؤشرات اكتشاف خطر الاحتيال على شركات التأمين الطبي بالمملكة العربية السعودية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 75 ،2019م .

2- (فرانسيز هول) ترجمة سعد جواد علي (الاحتيال على التأمين، الرائد العربي، العدد 68، 2014 م.

3- مراد علي زريقات، عوامل الاحتيال على شركات التأمين السعودية، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2018م.

-المراجع باللغة الإنجليزية:

1- Abbring J, Chiappori P-A, Heckman J, Pincquet J. 2003Adverse Selection and Moral Hazard in Insurance: Can Dynamic Data Help to Distinguish? Journal of the European Economic Association 1(2-3), 512-521.

2- Bajari, P., Hong, H. and Khawaja, A. (2006) Moral hazard, adverse selection and health expenditures: A semiparametric analysis, NBER Working Paper no. 12445.

3- Browne, M.J. (1992) 'Evidence of adverse selection in the individual health insurance market', Journal of Risk and Insurance 59 (1): 13–33.

4-Buchmueller, T.C. (2008) 'Community rating, entry-age rating and adverse selection in private health insurance in Australia', The Geneva Papers on Risk and Insurance—Issues and Practice 33 (4): 588–609.

1- Christina Marsh& Ahmed Khwaja (2011) Moral Hazard, Adverse Selection and Health Expenditures: A Semiparametric Analysis, pp1-58.

6- Cutler, D.M. and Reber, S.J. (1998) 'Paying for health insurance: The trade-off between competition and adverse selection', Quarterly Journal of Economics 113 (2): 433–466.

7- Cutler, David M., and Richard J. Zeckhauser (1998) "Adverse Selection in Health Insurance Forum for Health Economics & Policy: Vol. 1.

8- Cohen A, Siegelman P. 2010. Testing for Adverse Selection in Insurance Markets. The Journal of Risk and Insurance (77)1, 39-84

9-Dahlby, Bev (1983), "Adverse Selection and Statistical Discrimination: An Analysis of Canadian Automobile Insurance," Journal of Public Economics, Vol. 20, pp. 121- 130.

10- Dionne G., Michaud P-C, Dahchour M. 2013. Separating Moral Hazard from Adverse Selection and Learning in Automobile Insurance: Longitudinal Evidence from France. Journal of the European Economic Association (11)4, 897-917.

11- Einav L., Finkelstein A, Ryan S, Schrimpf P., Cullen M. 2013. Selection on moral hazard in health insurance. American Economic Review 103.

12- Finkelstein, A., and J. Poterba (2004): "Adverse selection in insurance markets: Policyholder evidence from the UK annuity market," Journal of Political Economy, 112(1), 183-208.Feldman, R. and Dowd, D. (1991) 'Must adverse selection cause premium spirals?' Journal of Health Economics 10 (3): 350-357.

13- Jian Wen (2015) Empirical study of adverse selection and moral hazard in the reinsurance market, Journal of Finance and Accountancy 19, pp1-22.

14- Juha T., (2016) Measuring moral hazard using insurance panel data, pp1-75. 15- Liran y., Finkelstein S, , Mark C,(2011) Selection on Moral Hazard in Health Insurance, Stanford Institute for Economic Policy Research ,pp. 1-70.

16- Michel G., (2014), testing Adverse Selection and Moral Hazard on French car Insurance data, pp., 117-130.

17- Pauly, M.V. (2006) Adverse Selection and Moral Hazard: Implications for Health Insurance Markets, Oberlin College Health Economics Conference, Oberlin, OH, 8- 10 September.

ملحق رقم (1): استمارة الاستبيان

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم المصارف والتأمين

السـيّد / السـيّدة :

تقوم الباحثة بإعداد دراسة حول : (تصميم إستراتيجية لإدارة أخطار الاختيار العكسي والخطر المعنوي للتأمين الصحي في شركات التأمين) – دراسة حالة عملية في سوق التأمين المصري– شركة مصر للتأمين .

إن مساهمتك الكريمة في الإجابة عن أسئلة هذا الاستقصاء بدقة وحياد سيساعد الباحثة في الوصول إلى نتائج البحث المرجوة ، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم فقط ضمن إطار علمي أكاديمي.

الباحثة : ديما أحمد رضا الديك

يرجى قراءة فقرات الاستبيان بدقة و وضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس الواقع فعلاً :

أولاً : البيانات الشخصية و الوظيفية :					
الجنس :	□ ذكر			□ أنثى	
العمر :	□ 22–35 سنة	□ 36–45 سنة	□ 46–55 سنة	□ أكثر من 56 سنة	
المؤهل العلمي :	□ دكتوراه	□ ماجستير	□ دبلوم	□ بكالوريوس	□ ثانوية عامة
الخبرة العملية :	□ أقل من 3 سنوات	□ بين 3 و 10 سنوات	□ بين 10 و 15 سنوات	□ أكثر من 16 سنة	

ثانياً :

الرقم	الوصف	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	زيادة عدد المطالبات السابقة للعميل تزيد من احتمال وجود الغش والاحتيال					
2	الإصرار على التردد على مقدم خدمة بعينه دون مقدمي الخدمات الأخرى يزيد من احتمال وجود					
3	المطالبة بسرعة إنهاء المطالبة ودفع التعويض تزيد من احتمال وجود الغش والاحتيال					
4	الفترة المنقضية مابين تاريخ إصدار الوثيقة وتاريخ حدوث الحادث تزيد من احتمال وجود الغش					
5	التغيير المستمر في شركات التأمين المؤمن لديها يزيد من احتمال وجود الغش والاحتيال					
6	وجود مطالبات غير صحيحة للعميل خلال الفترات السابقة يزيد من احتمال وجود الغش والاحتيال					
7	وجود تشخيصات متضاربة من مقدمي الخدمات الصحية يزيد من احتمال وجود الغش والاحتيال					
8	سياسات التسعير والمبالغة في إعطاء خصومات على القسط المطلوب تزيد من حجم الغش والاحتيال					
9	التساهل في خطوات الاكتتاب وقبول الأخطار دون الفحص الدقيق لموضوع الخطر يزيد من حجم الغش					
10	مبالغة مقدم الخدمة الطبية (مستشفيات – عيادات) في تكاليف العلاج والفحوصات المختلفة في حالة وجود تأمين تزيد من حجم الغش والاحتيال					
11	اهتمام العاملين بجهاز التسويق بإتمام التعاقد مع دون التركيز على نوعية الخطر وسلوك العملاء يزيد					

12	اقتراح إنشاء إدارة متخصصة لاكتشاف ومكافحة الغش والاحتيال له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
13	تصميم نظام معلوماتي خاص باكتشاف الاحتيال وطرق التحكم فيه له تأثير إيجابي في الحد من					
14	تريب موظفي المطالبات على التحقق والبحث عن المؤشرات التي قد تساعد في اكتشاف الاحتيال له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
15	عدم السماح للأشخاص غير المرخص لهم بممارسة نشاط التأمين والتعامل فقط مع شركات التأمين وشركات الوساطة والوكالات المرخص لها له تأثير					
16	تصميم نظام السجلات التأمينية وذلك لتوثيق المعلومات الشخصية، ومعطيات التأمين وفقا لحساب إلكتروني واحد لكل حامل وثيقة له تأثير					
17	اختيار الموظفين الأمناء وذوي الخبرة في مرحلة الإصدار وإجراءات تسوية المطالبات له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
18	رفع قضايا المطالبات الاحتيالية للسلطات المختصة عن طريق الجهة المنظمة لأعمال التأمين له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
19	ضرورة إلغاء مقدم الخدمة الذي تعمّد الاحتيال وشطب تراخيصه من وزارة الصحة وهيئة الرقابة المالية له تأثير إيجابي في الحد من الغش و					
20	تصميم آلية لتنظيم أسعار الخدمات الصحية، بالتالي توجد مجموعة ضوابط تلتزم بها المستشفيات له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					

21	قيام المستشفيات بتدريب موظفي الاستقبال والتأمين على اكتشاف حالات الاحتيال له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
22	استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال في مجال التأمين له تأثير إيجابي في الحد					
23	تطبيق نسب تحمل إجبارية في الدفع وتحمل المريض جزء من تكاليف العلاج الطبيب له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
24	ضرورة تخصيص بريد إلكتروني للإبلاغ عن الاحتيال حتى يتم التعامل معه له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					
25	اقتراح العقوبات المناسبة لردع مرتكب ي الغش والمتورطين فيه والجهات والسلطات المختصة بتنفيذها له تأثير إيجابي في الحد من الغش و الاحتيال					