

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 45 . العدد 15

1444 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس هيئة التحرير	أ. د. محمود حديد
رئيس التحرير	أ. د. هائل الطالب

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
بشرى مصطفى

عضو هيئة التحرير	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

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

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

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

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

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

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

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

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

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

وفيما يلي مثال على ذلك:

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

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

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (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 (40000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (100000) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (6000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
52-11	موسى عايد د. حسين علي	أثر التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية
78-53	علاء الصبيحي د. سمر حبيب	دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية
104-79	ياسر المشرف د. همام خونده	تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الالكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة
146-105	يمام زمريني د. مرهف الحمود	دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة (دراسة حالة على فندق شاهين في محافظة طرطوس)

أثر التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

إعداد: موسى علي عايد 1. إشراف: د. حسين علي 2.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التضخم وسعر الصرف في السيولة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، كما اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم إجراء التحليل الإحصائي لبيانات بانل ل (11) مصرف خلال الفترة الزمنية (2011-2019).

وقد أظهرت الدراسة أنه يوجد تأثير طويل الأجل لمجموعة المتغيرات المستقلة (التضخم، سعر الصرف) في نسبة السيولة.

يوجد تأثير طويل الأجل ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لمعدل التضخم في متغير نسبة السيولة، حيث أن تغيرات معدل التضخم تؤثر عكسياً في معدل السيولة، كما يوجد تأثير طويل الأجل طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لمعدل نمو سعر الصرف في نسبة السيولة.

الكلمات المفتاحية: التضخم، سعر الصرف، السيولة المصرفية، مصارف تجارية، سوق دمشق للأوراق المالية.

1- طالب ماجستير في كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - اختصاص علوم مالية ومصرفية.

2- مشرف علمي، أستاذ مساعد في كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - اختصاص: إحصاء رياضي .

The effect of inflation and the exchange rate on bank liquidity for private commercial banks listed on the Damascus Stock Exchange

Prepared by: Mousa Ali Aied³.

Supervision: Dr. Hussein Ali⁴

Summary

This study aimed to determine the impact of inflation and the exchange rate on the banking liquidity of private commercial banks listed in the Damascus Securities Exchange. Using the statistical program (EViews10), using the Panel data analysis, and it was estimated using the fixed effects model. The study showed that there is a long-term effect of a group of independent variables on the liquidity ratio, there is a long-term effect with statistical significance at a significant level of 5% of the inflation rate in the liquidity ratio variable, as changes in the inflation rate adversely affect the liquidity rate, and there is a long-term effect Statistically significant at a significant level of 5% of the exchange rate growth rate in the liquidity ratio.

Key words: inflation, exchange rate, bank liquidity, Commercial Banks, Damascus Stock Exchange.

3-Master's student at the Faculty of Economics - Tartous University - specializing in financial and banking sciences.

4- Scientific Supervisor, Assistant Professor at the Faculty of Economics - Tartous University - Specialization: Mathematical Statistics

مقدمة:

تُعد المصارف التجارية الركيزة الأساسية لتطوير البنية الاقتصادية لأي دولة، وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات وتسهيلات ائتمانية مباشرة وغير مباشرة، حيث أصبحت قوة الدول اقتصادياً تُقيّم من خلال قوة نظامها المالي والمصرفي ومدى تطوره، بعد أن كانت تُقيّم بقوتها الصناعية والإنتاجية فقط، كما تتصف طبيعة العمل المصرفي بأنها شديدة المخاطرة، وبالتالي فإنّ إدارات المصارف تتعامل مع أوضاع مالية مختلفة، مما يُحتمّ عليها اتخاذ قرارات تتعلق بهذه الأوضاع، منها ما يتعلق بسيولة المصرف، مع توشي الحذر في الاستثمار لتحقيق الأمان للمودعين دون أن تتعرض وحداته لنقص في السيولة، والتي من شأنها إضعاف قدرته على تلبية سحبات العملاء مما يعرض الثقة به للانهايار، حيث أنّ السيولة المصرفية تتأثر بالعديد من العوامل إضافةً إلى بيئة الاقتصاد الكلي كالتضخم وتبدلات سعر الصرف التي تمّ التركيز عليها في الآونة الأخيرة، نظراً لأهمية مؤشرات الاقتصاد الكلي في وضع الآليات المناسبة لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها سيولة المصرف.

مشكلة البحث:

تسعى المصارف جاهدةً إلى مواكبة التطورات الحاصلة في السوق المصرفية، وتقديم خدمات متنوعة وحديثة بهدف تحقيق التميّز والنّجاح، من أجل المحافظة على استمراريتها وتدعيم مركزها المالي، والمحافظة على سيولتها، مما يزيد من قدرتها على مواجهة الأخطار والالتزامات التي تواجهها، وذلك في إطار المشكلات الاقتصادية مثل ارتفاع معدلات التضخم، والتذبذب في أسعار الصرف وغيرها من المشاكل الاقتصادية التي تؤثر على سيولة المصارف، والتي تحول دون تأديتها لالتزاماتها المالية والتعاقدية المترتبة عليها تجاه أصحاب حقوق الملكية والمودعين، حيث يتوقع أن يكون هناك أثر ايجابي للتضخم وسعر الصرف في السيولة المصرفية.

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث من خلال طرح التساولين الآتين:

- هل يوجد تأثير بين كل من (التضخم وسعر الصرف) من جهة وسيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية من جهة أخرى؟
- ما مدى تأثير كل من التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

أهمية البحث:

الجانب العلمي: تأتي الأهمية العلمية لهذه الدراسة من معرفة مدى فاعلية تطبيق الضوابط الاحترازية المتعلقة بالسيولة، وفقاً للنماذج المعتمدة بموجب الضوابط الرقابية والأنظمة النافذة في الجهاز المصرفي السوري، ومعرفة مدى تأثيرها بالتضخم وسعر

الصرف وذلك باستخدام أسلوب تحليل بيانات بانل PANEL Data Analysis

الجانب العملي: تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال دراسة وتحليل الأوضاع والبيانات المالية للمصارف التجارية الخاصة المتعلقة بالسيولة، حيث أنّ مشكلة السيولة تُعد من المسائل المعقدة التي تواجه المصارف بصورة عامة، وهذا يُحتمّ عليها أن تحتفظ بسيولة كافية، لتجنب وقوعها بمخاطر العُسر المالي، والتي تحول دون تأديتها لالتزاماتها المالية والتعاقدية المترتبة عليها تجاه أصحاب حقوق الملكية والمودعين، ويتوقع أن تكون نتائج هذه الدراسة محل اهتمام: المودعين، والمالكين، والإدارات المصرفية والجهات الرقابية على حدٍ سواء.

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- قياس أثر التضخم في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

• قياس أثر سعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل التضخم في السيولة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسعر الصرف في السيولة المصرفية للمصارف التجارية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

منهج البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على الأسلوبين الآتيين للحصول على المعلومات: **الجانب النظري:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال الاستعانة بالكتب والأبحاث، والدارسات، والمجلات العلمية، والنشرات والتقارير الدورية المنشورة، والمؤتمرات والندوات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على تحليل الانحدار لنماذج بازل الساكنة (نموذج الانحدار التجميعي، نموذج الاثار الثابتة ونموذج الاثار العشوائية)، من خلال المقارنة بينها واختيار النموذج الملائم للبيانات

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وعددها 11 مصرف.

حدود البحث:

• **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على المصارف التجارية الخاصة في سورية والتي أدرجت في سوق دمشق للأوراق المالية منذ عام 2011، وعددها 11 مصرف.

• **الحدود الزمانية:** تتضمن الفترة الزمنية لتحليل البيانات المالية للمصارف المدروسة للفترة الزمنية الممتدة من 2011-2019، وبواقع بيانات ربع سنوية مستخرجة من القوائم المالية المنشورة في موقع سوق دمشق للأوراق المالية تغطي السلسلة الزمنية محل الدراسة.

متغيرات البحث:

- **المتغيرات المستقلة:** متغيرات الاقتصاد الكلي (التضخم، سعر الصرف)
- **المتغير التابع:** نسبة السيولة (LR) وتمَّ حسابها وفقاً للقرار الصادر عن مجلس النقد والتسليف في سورية رقم (588/م/ن/ب4) لعام 2009، والذي ألزم المصارف العاملة في سورية ألا تقل نسبة الحد الأدنى للسيولة التي على كل مصرف أن يحتفظ بها في كل يوم: 30% كحد أدنى لكافة العملات، 20% كحد أدنى لليرة السورية، وذلك وفق العلاقة الآتية: [5]

نقد وأرصدة لدى المصرف المركزي +أرصدة لدى المصارف + إيداعات لدى

المصارف

ودائع المصارف + ودائع الزبائن + اعتماد استيراد + 15% كفالات حسن التنفيذ +
كفالات الدفع + كفالات أولية - تأميمات نقدية مقابل تسهيلات غير مباشرة

⁵- الجمهورية العربية السورية، مجلس النقد والتسليف، مصرف سورية المركزي، القرار رقم 588/م/ن/ب 4 بتاريخ <http://mail.banquecentrale.gov.sy/mone-poli-ar/desi-ar.htm> 22/11/2009

الدراسات السابقة:

• الدراسات العربية:

1- (الشلبي، 2021) بعنوان: أثر تغير سعر الصرف في سيولة المصارف

الإسلامية-دراسة حالة بنك البركة سورية. [6]

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تغير سعر صرف الليرة السورية في سيولة المصارف الإسلامية، دراسة حالة بنك البركة سورية. حيث تم استخدام المنهجين الوصفي والكمي في دراسة الظاهرة محل الدراسة خلال الفترة (الربع الرابع لعام 2010-الربع الرابع لعام 2018)، مستعينا بالبرنامج الاحصائي ايفيز 10 لتحليل البيانات بطريقة الانحدار المتعدد باستخدام التكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ. بينت النتائج بقاء نسبة السيولة مرتفعة في بنك البركة سورية خلال الازمة، وانخفاض قيمة العملة السورية حيث تجاوز سعر الصرف عتبة 500ل.س مقابل الدولار الأمريكي في عام 2016، ووجود أثر لسعر الصرف في حجم السيولة في بنك البركة سورية بقوة تفسيرية بلغت 57%. وأقترح الباحث بناء على النتائج، العمل على توجيه السلطات النقدية للحفاظ على استقرار سعر الصرف بتفعيل استخدام أدوات السياسة النقدية (أسعار الفائدة إصدار السندات والصكوك) لإيجاد بيئة وظروف مستقرة لأداء العمل المصرفي، بالإضافة إلى ضرورة اهتمام المصارف الإسلامية باستثمار فائض السيولة لديها بالصكوك الإسلامية وانشاء صناديق استثمار وتنويع صيغ الاستثمار.

⁶- الشلبي، (2021)، "أثر تغير سعر الصرف في سيولة المصارف الإسلامية-دراسة حالة بنك البركة سورية."، مجلة جامعة البعث، سورية.

2- (حوي، 2016) بعنوان: أثر التضخم على عوائد الأسهم حالة بورصة السعودية للفترة 2012-2015. [7]

هدفت هذه الدراسة الى البحث فيما إذا كان هناك أثر للتضخم على عوائد الأسهم في القطاعات المدرجة في بورصة السعودية خلال فترة الدراسة الممتدة من 2012 إلى 2015 ، تم الاعتماد على نموذج السلاسل الزمنية المقطعية (بانل) باستخدام الأساليب الإحصائية وبرنامج Excel و Eviews9 وفق معطيات الدراسة لاختبار العلاقة بين معدل التضخم وهو المتغير المستقل وعوائد الأسهم وهو المتغير التابع، وقد شملت هذه الدراسة على المتغيرات الشهرية لمعدلات التضخم وعوائد الأسهم من 480 من القطاعات المدرجة في بورصة السعودية، بينت الدراسة النتائج أنه لا يوجد أثر للتضخم على عوائد الأسهم، وجود أثر طويل المدى لمؤشر التضخم على عوائد الأسهم، وعدم وجود علاقة سببية ذات اتجاهين بين هذين المتغيرين في القطاعات.

3- دراسة (الكور، 2015) بعنوان: " أثر السيولة على كفاءة التكلفة والأداء- دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية ". [8]

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بنود السيولة على كفاءة التكلفة، وبيان ما إذا كان لإدارة السيولة الأثر السلبي على كفاءة التكلفة، ومن ثم على أداء المصارف الإسلامية الأردنية للفترة (2008_1993)، وبتنفيذ الانحدار البسيط لمتغيرات الدراسة المتمثلة في متغير السيولة وما في حكمها وأثرها على متغير عدم كفاءة التكلفة المقدر، وعلى متغير العائد على الأصول، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن العلاقة بين متغير بند السيولة وما في حكمها وبين متغير عدم كفاءة التكلفة كانت موجبة وهامة إحصائياً وفي

⁷- حوي شهرزاد، (2016)، "أثر التضخم على عوائد الأسهم حالة بورصة السعودية للفترة 2012-2015"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

⁸-الكور، عز الدين مصطفى، (2015)، " أثر السيولة على كفاءة التكلفة والأداء- دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية"، مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، الأردن.

حدود 54.4%، وعند مستوى معنوية أقل من 1%، وأنَّ علاقة متغير السيولة وما في حكمها مع أداء المصارف الإسلامية المتمثل في معدل العائد على الأصول جاءت ضعيفة نسبياً وغير هامة إحصائياً وفي حدود 13.8%.

4-دراسة (مشرقي، الشهاب 2014) بعنوان: تحديد أثر المؤشرات الاقتصادية الكلية على عائد مؤشر السوق المالي في الأسواق المالية الناشئة (حالة سوقي دمشق وعمّان الماليين). [9]

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المؤشرات الاقتصادية الكلية على عائد مؤشر السوق في السوقيين المدروسين وبيان تأثير تغيرات كل منها على عوائد الأسهم، كانت المؤشرات الخاصة بسوق عمّان هي أسعار الفائدة والتضخم وعرض النقد والنتائج المحلي الإجمالي ومؤشر الإنتاج الصناعي وعجز الموازنة العامة، بينما كانت مؤشرات سوق دمشق هي أسعار الفائدة والتضخم وأسعار الصرف، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لعجز (وفر) الموازنة العامة في عائد مؤشر سوق عمان المالي، وكذلك وجود أثر إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لسعر صرف الدولار في سوق دمشق للأوراق المالية بينما كانت جميع المتغيرات الأخرى غير دالة خلال فترة الدراسة.

⁹-مشرقي، حسن، الشهاب، أيمن، (2014)، "تحديد أثر المؤشرات الاقتصادية الكلية على عائد مؤشر السوق المالي في الأسواق المالية الناشئة (حالة سوقي دمشق و عمّان الماليين)" ، مجلة جامعة البعث، سورية.

5- (Okech– Mugambi, 2016) بعنوان:

"EFFECT OF MACROECONOMIC VARIABLES ON STOCK RETURNS OF LISTED COMMERCIAL BANKS IN KENYA".[10]

تستكشف هذه الدراسة تأثير متغيرات الاقتصاد الكلي على عوائد الأسهم للبنوك المدرجة في بورصة نيروبي للأوراق المالية (NCE)، المتغيرات الاقتصادية المستخدمة هي سعر الصرف وسعر الفائدة والتضخم والنتائج المحلي الإجمالي، أظهرت النتائج التجريبية أن سعر الفائدة وسعر الصرف والتضخم لهما تأثير كبير على عائد أسهم البنوك، في حين أن النتائج المحلي الإجمالي كان له تأثير ضئيل على مستوى الأهمية بنسبة 5 % بناءً على هذه النتائج، يُقترح أن تضمن الحكومة بيئة مستقرة للاقتصاد الكلي وتعديل تدخلاتها في السياسة النقدية مع التفكير في تأثيرها الرئيسي على عوائد أسهم البنوك. تتحمل البنوك أيضًا مسؤولية عدم الانخراط في المضاربة بالعملات الأجنبية، والتي تؤثر تقلبات الأسعار الناتجة بشكل كبير على عوائد الأسهم.

6-دراسة (Fungacova, Z. & Turk, R., et al., 2015) بعنوان:

"High Liquidity Creation and Bank Failures"¹¹

هدفت الدراسة إلى تقديم تحليل جديد لفشل المصارف المرتبط بالدور الأساسي لها وهو خلق السيولة، من خلال صياغة فرضية "الخلق المرتفع للسيولة"، التي تقول: إنَّ الخلق

¹⁰- Okech, Timothy Chrispinus; Mugambi, Mike, (2016)," EFFECT OF MACROECONOMIC VARIABLES ON STOCK RETURNS OF LISTED COMMERCIAL BANKS IN KENYA ", the johns hopking school of advanced international studies.

¹¹-Fungacova, Z., Turk, R., et al., (2015), "High Liquidity Creation and Bank Failures", Working Paper/ 15/ 103, international Monetary Fund.

المرتفع للسيولة من قبل المصارف يمكن أن يزيد من احتمال فشلها"، وقد تم اختبار هذه الفرضية على المصارف الروسية خلال الفترة (2000_2007)، وتم قياس خلق السيولة من خلال مقياس (measure) BB، المعتمد على أسلوب "Berger&Bouwman_2009" وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن زيادة خلق السيولة فوق عتبة معينة يمكن أن يعود على المصارف بنتائج سلبية، مما يؤدي إلى انهيار المصارف، وانخفاض حجم السيولة الإجمالي في الاقتصاد يوفر مقياس خلق السيولة إمكانية للتنبؤ المبكر من خلال دمجها في أنظمة الإنذار المبكر، مما يوفر للسلطات التنظيمية القدرة على التخفيف من الأزمات النظامية وتخفيض تكاليف إخفاق المصارف.

التعليق على الدراسات السابقة: تتسجم هذه الدراسة وتتكامل مع الدراسات والأبحاث السابقة في بعض جوانبها، حيث أنها ستواصل البحث في الاتجاه ذاته، وتختلف عنها في الفترة الزمنية المستخدمة خلال الفترة (2011-2019)، والتي كانت فترة حرجة وذلك في ظل اضطراب الأوضاع الأمنية والسياسية والعقوبات الاقتصادية والحرب على سورية، كذلك اختلفت العينة المستخدمة والتي تتضمن فقط المصارف التجارية الخاصة حيث قامت بدراسة الأثر بشكل مباشر بين التضخم وسعر الصرف في السيولة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، باستخدام بيانات ربع سنوية مستخرجة من القوائم المالية المنشورة في موقع سوق دمشق للأوراق المالية

• الإطار النظري:

أولاً: التضخم.

تُعد ظاهرة التضخم من الظواهر المتشعبة الجوانب والمتعددة الاتجاهات والتي تطرقت لها العديد من المدارس، حيث أن تحديد مفهوم التضخم مهمة صعبة لأن فيه الكثير من الغموض والمتناقضات، إلا أن المفهوم المنتشر بين معظم المفكرين الاقتصاديين هو

الارتفاع غير الطبيعي للأسعار، ولهذا عندما يستعمل مصطلح التضخم دون الإشارة إلى ظاهرة أو حالة معينة فالمقصود به هو ارتفاع الأسعار.[12]

• **أنواع التضخم:** تعددت مظاهر التضخم مما أدى إلى تصنيفها وفق معايير مختلفة.
المعيار الأول: حسب تحكم الدولة بالأسعار، أي حسب مدى تحكم الدولة ومراقبتها لتحركات المستويات العامة للأسعار والتأثير فيها، ويقسم إلى التضخم المكبوت والتضخم المكشوف.[13]

المعيار الثاني: وفق حدة الضغط التضخمي، ويمكن تصنيف التضخم حسب درجة قوته إلى التضخم التدريجي (الزاحف)، والتضخم المفرط (الجامح)، والتضخم الطبيعي والتضخم المتقلب.[14]

المعيار الثالث: حسب طبيعة القطاعات الاقتصادية ويقسم إلى التضخم في سوق السلع (التضخم السلعي) والتضخم الرأسمالي، تضخم التكاليف، تضخم الدخل.[15]
المعيار الرابع: حسب مصادره وأسبابه ويقسم إلى التضخم الناشئ عن الطلب، والتضخم الناشئ عن التكاليف، والتضخم المستورد، والتضخم الدوري.[16]

¹²- السعيد، فرحات جمعة، (2009)، "الأداء المالي لمنظمات الاعمال- التحديات الراهنة"، دار المريخ للنشر، القاهرة، مصر، ص 357.

¹³- بوزعرور، عمار، (2015)، "السياسة النقدية و اثرها على المتغيرات الاقتصادية الكلية-حالة الجزائر"، قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.

¹⁴- مشكور، سعيد جاويد، (2015)، "محاسبة التضخم بين النظرية والتطبيق"، دار طهران للنشر، ص: 14.

¹⁵- الغولي، أسامة شهاب، مجدي، (2007)، "تبادل النقود والبنوك"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر، ص: 77.

¹⁶- سليمان، خالد أحمد، (2002)، " التضخم وأثره على الدين العام"، الدار السودانية للكتب، ص: 19.

ثانياً: سعر الصرف.

يُعد سعر الصرف من أهم المتغيرات الاقتصادية التي تؤثر على مجال المعاملات الاقتصادية الدولية، حيث يعكس العلاقات المترابطة بين الاقتصاديات الدولية، كما يُعبر عن المكانة الاقتصادية للدول.

حيث يُعبّر سعر الصرف عن عدد الوحدات النقدية التي تستبدل بها وحدة من العملة المحلية إلى أخرى أجنبية. [17]

• **وظائف سعر الصرف:** تتمثل وظائف سعر الصرف بوظيفة قياسية، ووظيفة تطويرية، ووظيفة توزيعية. [18]

• **أشكال سعر الصرف:** يأخذ سعر الصرف صيغاً عديدة تختلف باختلاف المدخلات التي يُستند إليها في حسابه، ومن أهم هذه الصيغ: سعر الصرف الاسمي، وسعر الصرف الحقيقي، وسعر الصرف الفعلي، وسعر الصرف الفعلي الحقيقي، وسعر الصرف التوازني. [19]

• **العوامل المؤثرة في سعر الصرف:** تتميز أسعار الصرف في أي دولة بعدم الثبات في حركتها تارةً صعوداً وتارةً أخرى نزولاً، ويرجع السبب في ذلك إلى مجموعة من العوامل، والتي تؤثر على سعر الصرف حسب خاصية كل اقتصاد ومن أهمها: كمية النقود، وسعر الفائدة، والتوقعات، وميزان المدفوعات، والرقابة الحكومية. [20]

¹⁷- فليح، حسن خلف، (2004)، العلاقات الاقتصادية الدولية"، الوراق للنشر، عمان، الأردن، ص: 203.

¹⁸- أمين، صيد، (2013)، " سياسة الصرف كأداة لتسوية الاختلال في ميزان المدفوعات"، لبنان، ص: 26.

¹⁹- عبد المجيد، قدي، (2003)، "المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية - دراسة تحليلية تقييمية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص: 103.

²⁰- عطوان، مروان، (2002)، "أزمات العملات في العلاقات النقدية الدولية"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ص: 80.

- شروط التجارة - الموارد البشرية - التقدم التكنولوجي - الاستقرار السياسي - التغيرات في هيكل الإنتاج والإنتاجية.

ثالثاً: السيولة المصرفية.

تأتي حاجة المصارف للسيولة من حالة عدم التأكد التي تحيط بتدفقاتها النقدية، لذلك تقوم بترتيب أعمالها بما يُمكنها من مواجهة أي نقص في تدفقاتها النقدية، وهذا ما يفسر الحرص الدائم للمصارف على إدارة محفظة متنوعة من الودائع مختلفة الآجال كما تحرص أيضاً على تركيبة مثلى لموجوداتها من النقد والقروض تحقيقاً لهدف السيولة. [21]

وللسيولة ثلاثة أبعاد تتمثل فيما يأتي: [22]

- الوقت: هو السرعة التي يمكن من خلالها تحويل الموجودات إلى نقد.
- المخاطرة: هي احتمالية هبوط قيمة الموجودات المراد تسيلها، أو احتمالية تقصير أو إهمال المصدر أو المنتج بطريقة ما في هذا المجال.
- التكلفة: هي التضحيات المالية والتضحيات الأخرى التي لابد من وجودها في عملية تنفيذ ذلك التحويل.

● **أهمية السيولة المصرفية:** يُعد توفير السيولة النقدية وشبه النقدية من الأهداف الأساسية للمؤسسات المالية وخاصةً المصارف، وذلك لاحتياجها المستمر إلى مستويات محددة من السيولة النقدية لكي تتمكن من الوفاء بالتزاماتها المالية في مواعيد استحقاقها، وتحتاج المصارف إلى السيولة لمواجهة احتياجات عملائها للأموال حيث يغطي العملاء

²¹-K.Selvavinayagm, (1995), "Financial Analysis of Banking Institutions", United Nation, FAO Investment Center, Paper Series, No:1.

²²-Howells , Peter , Bain , Keith (2000) , " Financial Markets & Institutions " 3th ed. , prentice Hall p:8.

احتياجاتهم من السيولة إما من خلال سحب ودائعهم لدى المصرف أو من خلال الاقتراض منه، وبما أن مثل هذه الاحتياجات للعملاء مستمرة لذا يجب أن تكون المصارف مستعدة دائماً لمواجهة مثل هذه المتطلبات.[23]

• **مصادر السيولة المصرفية:** تُقسم مصادر السيولة المصرفية إلى ثلاثة أقسام وهي:[24]

- **مصادر السيولة بالاعتماد على أصول المصرف:** يمكن الاعتماد على أصول المصرف كمصدر للسيولة، حيث يمكن رهن أو توريق، تسهيل هذه الأصول.

- **مصادر السيولة بالاعتماد على التزامات المصرف:** يمكن إيجاز مصادر السيولة بالاعتماد على التزامات المصرف كالودائع وشهادات الإيداع القابلة للتداول، وودائع الوسطاء، والودائع المتحصلة من قائمة الخدمات، وأموال الاقتراض، والتمويل من الأسواق المالية.

- **مصادر السيولة بالاعتماد على العناصر خارج الميزانية:** وتتكون من الالتزامات التعاقدية والمشتقات المالية

• **قواعد السيولة في الجهاز المصرفي السوري:** أصدر مجلس النقد والتسليف في الجهاز المصرفي السوري القرار رقم 588/ م ن / ب 4 لعام 2009 والذي تضمن تحديد نسبة الحد الأدنى للسيولة، الواجب الاحتفاظ بها: 30% كحد أدنى لكافة العملات، 20% كحد

²³-عقل، مفلح، (2002)، "وجهات نظر مصرفية - (الجزء الثاني)", البنك العربي، عمان، الأردن، ص:159.

²⁴-Ferrouhi, M., Agdal, M., (2014), "Liquidity and Solvency in the International Banking Regulation", the Clute Institute International Academic Conference, Munich, Germany, pp:16-18.

أدى لليرة السورية، وتُحتسب نسبة السيولة بقسمة الأموال الجاهزة والقابلة للتجهيز على الودائع والالتزامات الأخرى وعناصر خارج الميزانية، وتُعطى بالعلاقة الآتية: [25]

نقد وأرصدة لدى المصرف المركزي + أرصدة لدى المصارف + إيداعات لدى المصارف

نسبة السيولة = ودائع المصارف + ودائع الزبائن + اعتماد استيراد + 15% كفالات حسن التنفيذ + كفالات الدفع + كفالات أولية - تأميمات نقدية مقابل تسهيلات غير مباشرة

القسم العملي:

تم اعتماد منهج تحليلي وصفي لتحقيق أهداف البحث بالاستعانة بالكتب والأبحاث والدراسات والمجلات العلمية والنشرات والتقارير الدورية المنشورة والمؤتمرات والندوات المتعلقة بموضوع الدراسة.

ودراسة أثر التضخم وسعر الصرف في السيولة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة 2011-2019، باستخدام البرنامج الإحصائي Eviews10 وصولاً إلى النتائج.

المنهجية والأدوات الإحصائية المستخدمة:

1- التحليل الاستكشافي:

لتصور ميزات البيانات (الأنماط، الملاحظات غير العادية، التغييرات بمرور الزمن). نحتاج إلى رسم البيانات، وترجمة هذه الرسوم من خلال الإحصاء الوصفي و اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام الاختبار التالي:

$$Jarque - Bera = \frac{n}{6} \left(S^2 + \frac{1}{4} (K - 3)^2 \right) \quad (1)$$

حيث n عدد المشاهدات و S الالتواء و K التفرطح.

²⁵- الجمهورية العربية السورية، مجلس النقد والتسليف، مصرف سورية المركزي، القرار رقم 588/م ن/ب 4 بتاريخ <http://mail.banquecentrale.gov.sy/mone-poli-ar/desi-ar.htm> 2009/11/22

2- الارتباط الذاتي المقطعي:

في المرحلة التالية نقوم باختبار Cross section dependence للمتغيرات المعتمدة على مقاطع متعددة فقط (وهنا الملاءة المالية)، يُفترض عموماً أنّ المشاكل في بيانات من نوع بانل تكون مستقلة عن المقطع العرضي (Independent) وخاصة أن لدينا $N=11$ ، ومع ذلك غالباً ما يكون هناك ارتباطات بين المقاطع بفعل عوامل تؤثر بشكل مشترك عليها (مثلاً قد تتأثر جميع المصارف في سورية بشكل مشترك بسبب العقوبات الاقتصادية الدولية أو بسبب قرارات مصرف سورية المركزي)، وفي هذه الحالة يؤدي تجاهل الاعتماد على المقطع العرضي في التقدير إلى فقدان كفاءة المقدر واختبار مضلل. حيث أنه هناك دليل قوي على أن الاعتماد على المقطع العرضي غالباً ما يكون موجوداً في إعدادات انحدار بانل. يمكن أن يكون لتجاهل الارتباط المقطعي في التقدير عواقب وخيمة، مع عدم احتساب الاعتماد المتبقي مما يؤدي إلى فقدان كفاءة المقدر وإحصاءات الاختبار غير الصالحة. هناك مجموعة متنوعة من الاختبارات للاعتماد على المقطع العرضي في الأدبيات من أهمها اختبار (Peseran, 2007).

بفرض لدينا نموذج انحدار بانل يأخذ الشكل التالي:

$$y_{i,t} = \beta_{i,t}x_{i,t} + u_{i,t} \quad (2)$$

حيث $x_{i,t}$ و $i.t$ هي الاتجاهات المقابلة الخاصة بالمقطع العرضي للمعلومات التي سيتم تقديرها.

يمكن تحديد الفرضية الصفرية العامة لعدم الاعتماد على المقطع العرضي من حيث الارتباطات بين الاختلافات في وحدات المقطع العرضي المختلفة (Peseran, 2007):

$$H_0: \text{Corr}(u_{i,t}, u_{i,j}) = 0 \text{ where } i \neq j$$

3- الارتباط الخطي:

عندما نكون بصدد تقدير نموذج انحدار متعدد، قد تظهر مشكلة ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة المستخدمة في النموذج، وعند حدوث هذه المشكلة تتغير مقدرات النموذج فتصبح غير حقيقية وغير ممثلة للواقع التطبيقي وقد تكون منافية لما تفترضه النظرية الاقتصادية سواء أكانت جزئية أو كلية مما يتعذر الاعتماد على نتائج التقدير في اتخاذ القرار الصحيح، ويتم حساب مصفوفة الارتباط بين المتغيرات من خلال المعادلة التالية:

$$r = \frac{\sum X_1 X_2 - n\bar{X}_1\bar{X}_2}{(n-1) * \sigma_{X_1}\sigma_{X_2}} \quad (3)$$

حيث X المتغيرات و σ_X الانحراف المعياري للمتغير. تظهر مشكلة الارتباط الخطي عندما تكون درجة الارتباط أكبر من 0.95.

4- اختبارات الاستقرار:

قبل الدراسة لأي علاقة أو أثر بين المتغيرات، من الضروري دراسة درجة استقرار البيانات وخصوصاً مع طول الفترة الزمنية، وذلك من أجل صحة نتائج التحليل. ولتكون البيانات مستقرة يجب أن يتحقق ما يأتي:

1- المتوسط ثابت ومستقل عن الزمن من أجل كل لحظة، $E(X_t) = \mu$.

2- التباين ثابت ومستقل عن الزمن من أجل كل لحظة، $Var(X_t) = \sigma^2$.

3- عدم الارتباط الذاتي المتسلسل، $Cov(X_t, X_{t+h}) = f(h)$

للتأكد من أنها غير مستقرة ومعرفة درجة استقرارها، نستخدم اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test)، حيث تم اقتراح ثلاثة نماذج لتوصيف استقرارية البيانات موضوع البحث والتي يمكن اختيار أحدها بالاعتماد على الرسم البياني للمتغير:

1- النموذج الأول هو نموذج من دون ثابت (c) ومن دون اتجاه عام (t) الذي يُعطى بالعلاقة:

$$\Delta X_{i,t} = \alpha X_{i,t-1} + \sum_{j=1}^p \gamma_{i,t} \Delta X_{i,t-j} + \varepsilon_{i,t} \quad (4)$$

2- النموذج الثاني مع ثابت (c) ومن دون اتجاه عام (t) الذي يُعطى بالعلاقة:

$$\Delta X_{i,t} = \alpha X_{i,t-1} + c + \sum_{j=1}^p \gamma_{i,t} \Delta X_{i,t-j} + \varepsilon_{i,t} \quad (5)$$

3- النموذج الثالث مع ثابت (c) ومع اتجاه عام (t) ويُعطى بالعلاقة:

$$\Delta X_{i,t} = \alpha X_{i,t-1} + c + \delta t + \sum_{j=1}^p \gamma_{i,t} \Delta X_{i,t-j} + \varepsilon_{i,t} \quad (6)$$

حيث $(\Delta X_{i,t} = X_{i,t} - X_{i,t-1})$ مستوى الفرق الأول للمتغير $X_{i,t}$ ، $\varepsilon_{i,t}$: حد الخطأ العشوائي.

p : درجة إبطاء المتغير التابع للتخلص من الارتباط الذاتي لحد الخطأ العشوائي.

ولتحديدها يتم عادةً استخدام معايير مثل (Akaike, Schwarz) (إسماعيل، 2011).

ووفقاً لذلك يتم اختبار الفرضية الآتية:

$$H_0: \alpha = 0 \quad (\text{السلسلة الزمنية غير مستقرة}).$$

$$H_1: \alpha < 0 \quad (\text{السلسلة الزمنية مستقرة}).$$

وبسبب أنه قد يكون هناك ارتباط ذاتي بين المقاطع بالنسبة لمتغيرات الاقتصاد الجزئي (الملاءة المالية) نستخدم اختبار جذر الوحدة الذي يأخذ هذه الخاصية بالاعتبار. يعتبر اختبار PANIC (Bai and Ng's (2004) تحليل استقرارية بيانات بانل في المكونات الفردية والمكونات المشتركة) على نطاق واسع أول اختبار جذر للوحدة لبيانات بانل مع الاعتماد على المقطع العرضي. يعتمد اختبار PANIC على نموذج عامل يمكن أن ينشأ فيه عدم الاستقرار من عوامل مشتركة أو مكونات خاصة أو كليهما. أما بالنسبة لمتغيرات

الاقتصاد الكلي (نمو الناتج المحلي الإجمالي - معدل التضخم - نمو سعر الصرف) فنقوم باختبار جذر الوحدة الخاص بالسلاسل الزمنية وفق الخطوات السابقة.

5- نماذج بيانات PANEL المستقرة:

توفر نماذج PANEL بيئة غنية من تقنيات التقدير المتطورة وحجم أكبر من عينات الدراسة، الأمر الذي يحسن من عمليات الاستدلال الإحصائي، كما تمكن الباحثين من دراسة القضايا التي لا يمكن دراستها باستخدام السلاسل الزمنية وخاصة تلك التي تتعلق بمواضيع الاقتصاد الجزئي (Greene, 2002)، إذ تمكن الباحث من أخذ الخصائص الفردية لكل فرد عند دراسة العلاقات بين المتغيرات.

الصيغة الأساسية لمعادلة الانحدار للبيانات من نوع بانل كالاتي:

$$Y_{it} = x_{it}\beta + z_i'c + \varepsilon_{it} \quad (7)$$

حيث i تعبر عن الوحدات المقطعية و t تعبر عن الفترة الزمنية.

تمثل $z_i'c$ الأثر الفردي effect individual الذي يتضمن مجموعة من المتغيرات الخاصة الفردية أو الجماعية التي يمكن مشاهدتها مثل الخصائص المرتبطة بالشركات، في إطار هذه البيانات يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من النماذج:

1- نموذج الانحدار التجميعي (Pooled):

وفق هذا النموذج يمكن التعامل مع نموذج التقدير بوصفه نموذج خطي عادي من الشكل:

$$y = x\beta + \varepsilon \quad (8)$$

ويمكن استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية Ordinary Least Squares بحيث توفر تقديرات متنسقة لكل من الحد الثابت c ومعلمة الانحدار β .

2- نموذج الآثار الثابتة (Fixed Effects):

يأخذ نموذج التأثيرات الثابتة بالحسبان تغير الميل من وحدة إلى أخرى لمشاهدات المقطع العرضي ضمن العينة المدروسة، بحيث يتم افتراض أن المعلمات تبقى ثابتة عبر الزمن

ولكنها تتغير من وحدة مقطعية إلى أخرى وعلى هذا الأساس تمت تسميتها بنماذج التأثيرات الثابتة وتكون هذه الآثار مرتبطة مع المتغيرات المستقلة أي أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يختلف من وحدة إلى أخرى. وفي هذه الحالة يكون النموذج كالاتي:

$$Y_{it} = x_{it}\beta + a_i + \varepsilon_{it} \quad (9)$$

حيث $a_i = z_i'c$ تتضمن جميع الآثار الفردية التي يمكن ملاحظتها والتي تعد معلمة مجهولة ويراد تقديرها باستخدام النموذج الخاص باستخدام طريقة المربعات الصغرى ذات المتغيرات الصورية Least Squares Dummy Variables. 3- نموذج الآثار العشوائية:

على خلاف نموذج الآثار الثابتة يتعامل نموذج التأثيرات العشوائية مع الآثار المقطعية والزمنية على أنها معالم عشوائية وليست معالم ثابتة حيث ع تعد جزء من حد الخطأ العشوائي الذي يختلف باختلاف الوحدة المقطعية. يفترض نموذج الآثار العشوائية أن الآثار الفردية غير مشاهدة وغير مرتبطة مع المتغيرات المستقلة المتضمنة بمعادلة الانحدار، وتضاف كمتغيرات عشوائية في حد الخطأ العشوائي للنموذج، يصاغ النموذج كالاتي:

$$Y_{it} = x_{it}\beta + a + \varepsilon_{it} + u_i \quad (10)$$

حيث u_i يمثل العامل العشوائي المتعلق بالمشاهدة i وهو ثابت عبر الزمن. يتم تقدير نموذج الآثار العشوائية باستخدام طريقة المربعات الصغرى المعممة (Generalized Least Squares).

للمفاضلة بين النماذج الثلاث السابقة نستخدم اختبار مضاعف لاغرانج Lagrange Multiplier لاختبار مدى وجود الآثار العشوائية في النموذج حيث نختبر الفرضية العدم: لا يوجد آثار عشوائية في النموذج للمفاضلة بين النموذج التجميعي ونموذج الآثار العشوائية. ففي حال اختيار النموذج التجميعي نقوم باستخدام اختبار F Test المقيد

لاختبار مدى وجود آثار ثابتة في النموذج وتكون الفرضية العدم: لا يوجد أثر فردي في النموذج للمفاضلة بين النموذج التجميعي ونموذج الآثار الثابتة. أما في حال اختيار نموذج الآثار العشوائية فنقوم باختبار غياب الأثر الفردي من خلال اختبار Hausman وبالتالي المفاضلة بين نموذج الآثار العشوائية ونموذج الآثار الفردية.

تمّ جمع بيانات متغير نسبة السيولة بشكل ربعي بالاعتماد على التقارير المالية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تمّ حساب معدل التضخم بشكل ربعي بالاعتماد على بيانات أسعار المستهلك المنشورة من قبل المكتب المركزي للإحصاء، تمّ حساب معدل نمو سعر الصرف بشكل ربعي بالاعتماد على بيانات سعر الصرف في السوق الموازي والمنشورة من قبل مصرف سورية المركزي.

الدراسة الإحصائية:

نقوم في هذا القسم باختبار الفرضيات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة بالاعتماد على برنامج EViews10. وفقاً لذلك تمر منهجيتنا بعدة خطوات: 1- الإحصاءات الوصفية، 2- الرسوم البيانية، 3- اختبارات الارتباط الذاتي المقطعي، 4- اختبارات الاستقرار، 5- الارتباط الخطي، 6- تقدير النموذج، 7- اختبار جودة النموذج.

نرمز إلى المتغيرات المستخدمة في اختبار الفرضية وفق الجدول التالي:

جدول (1): ترميز المتغيرات.

EX	INF	LIQ
نمو سعر الصرف	معدل التضخم	السيولة

المصدر: إعداد الباحث.

ويتم ترميز المصارف وفق الجدول التالي:

جدول (2): ترميز البنوك.

11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
سورية والخليج	بيبلوس	قطر	فرنسبنك	سورية والمهجر	بيمو	عودة	العربي	الشرق	الدولي للتجارة والتمويل	الأردن

المصدر: إعداد الباحث.

نقوم بعرض الإحصاءات الوصفية والتوزيع الاحتمالي للمتغيرات وذلك وفق الجدول التالي:

جدول (3): الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستخدمة في اختبار الفرضية.

EX	INF	LIQ	المتغير
36	36	396	عدد المشاهدات
6.38	6.34	92.83	المتوسط الحسابي
9.95	7.69	63.27	الانحراف المعياري
37.82	28.91	428	أكبر قيمة
-12.41	-4.25	28.49	أدنى قيمة
1.45	1.05	2.81	الالتواء
5.39	3.82	11.08	التفرطح
000	0.021	000	Jarque-Bera (التوزيع الطبيعي)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EViews.

يعرض الجدول السابق وصفاً إحصائياً لمتغيرات البحث، حيث يتبين لنا وجود تشتت في جميع المتغيرات لأن القيم العليا والدنيا للمتغيرات بعيدة نسبياً عن قيم المتوسط الحسابي، الأمر الذي ينعكس على الانحراف المعياري لها ويؤدي إلى وجود قيم خارج حدود القيم

التي من الممكن أن يأخذها التوزيع الطبيعي ($\pm 3\sigma$). حيث بلغت أكبر قيمة لمتغير نسبة السيولة (LIQ) 428% والتي تعود لبنك قطر خلال الربع الثاني عام 2016 وتدل على قدرة عالية للبنك على سداد التزاماته طويلة الأجل من خلال وجود تدفق نقدي كبير خلال تلك الفترة، مقابل أصغر قيمة 28.49% والتي تعود لبنك سورية والخليج خلال الربع الأول لعام 2011 وهي تدل على وجود خلل وضعف في المركز المالي للبنك وعدم قدرة على الوفاء بالتزاماته قصيرة وطويلة الأجل مع عدم وجود أي تدفق نقدي للبنك، بسبب شبه إيقاف لنشاطات البنك المصرفية خلال تلك الفترة، رافق ذلك ارتفاع كبير في معدلات التضخم INF حيث بلغ المتوسط خلال الفترة المدروسة 6.34%، مع انخفاض كبير في سعر صرف العملة السورية حيث لم تتجح محاولات المصرف المركزي من خلال التدخل في سوق الصرف من التخفيف من آثار التضخم وانخفاض قيمة العملة، حيث بلغ معدل أكبر انخفاض 37.82% خلال الربع الأول عام 2016، إنَّ الفرق الكبير بين أكبر وأدنى قيمة للمتغيرات والتشتت في البيانات يعكس وجود قيم متطرفة تؤثر على التوزيع الاحتمالي للمتغيرات، حيث يتبين من الجدول أنَّ القيمة الاحتمالية لإحصائية Jarque Bera أقل من مستوى معنوية 5% لجميع المتغيرات، ونجد أنَّ عدم التوزيع الطبيعي للمتغيرات يؤثر في شكل التوزيع حيث يتبين لنا ذلك من خلال قيم معامل الالتواء و التفرطح، حيث يبين الجدول القيم العالية الموجبة لمعامل للمتغيرات يعكس ذلك أنَّ التكرارات التي قيمها أكبر من المتوسط أكبر من التكرارات التي لها قيم أكبر ويؤدي ذلك إلى التواء التوزيع نحو اليمين. كما نجد أنَّ قيمة معامل التفرطح لهذه المتغيرات أكبر من التفرطح الطبيعي (3) يدل على درجة تدبب كبيرة لقيمة توزيع المتغيرات مع وجود قيم بعيدة عن المتوسط الحسابي.

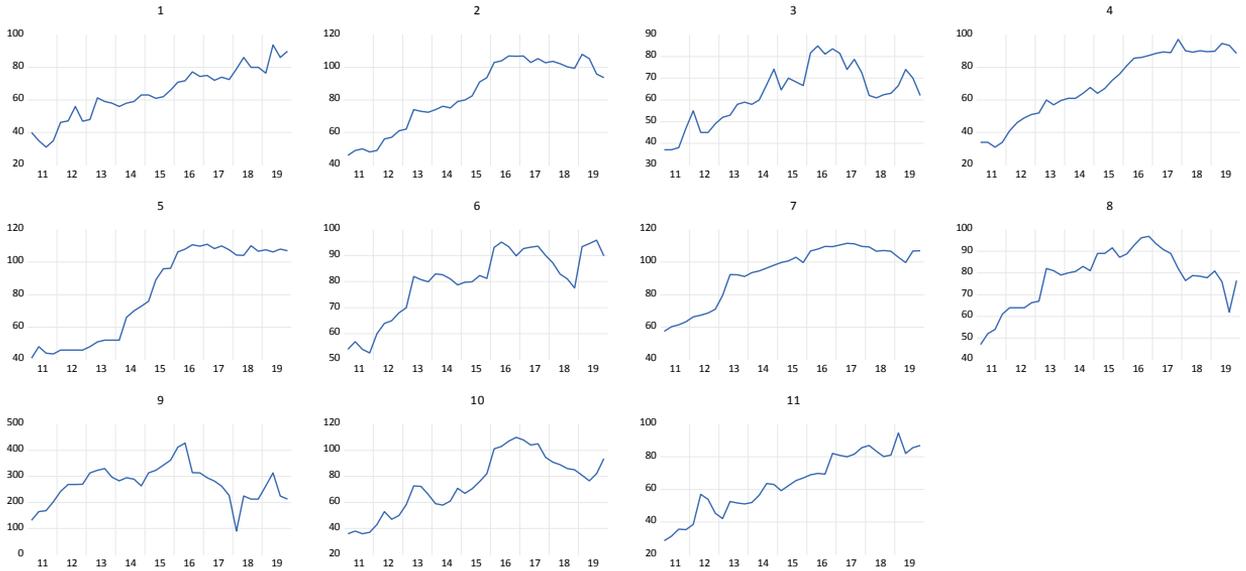
يؤثر عدم توزع متغيرات الدراسة توزيعاً طبيعياً على أدوات الاستدلال الإحصائي ومؤشرات الاختبار، لكن في حالة عدد المشاهدات لدينا فإنه حسب قانون الأعداد الكبيرة

كلما ازداد تكرار البيانات كانت نتائج التقدير أقل انحرافاً عن القيم الفعلية، كما أنه وفي حالة بيانات بانل فإنّ إحصائية F مقدر حصين (Robust) حسب نتائج المحاكاة ل (Baltagi, 2001, p71)، وفي هذه الحالة يمكن التحقق من مدى اتساق نتائج التقدير من خلال الاختبارات التشخيصية لبواقي النماذج المستهدف تقديرها. تمّ حساب معدلات النمو لجميع المتغيرات في البحث لتحقيق التوازن والتلائم مع المتغيرات الأخرى التي هي عبارة عن معدلات من أجل صحة النموذج الإحصائي.

- الرسوم البيانية:

يُعد التصوير المرئي لمتغيرات الدراسة من أهم مراحل التحليل الإحصائي، حيث يساعدنا على فهم اتجاه تطور المتغيرات خلال الفترة المدروسة ومدى تأثير قوى الاتجاه العام أي إنّ كانت تحتوي على متوسط ثابت خلال الفترة الزمنية المدروسة (Individual intercept) أو تتطور وفق اتجاه عام (Individual intercept With Trend) وهو ما

يعطينا فكرة عن مدى استقرارية المتغيرات:

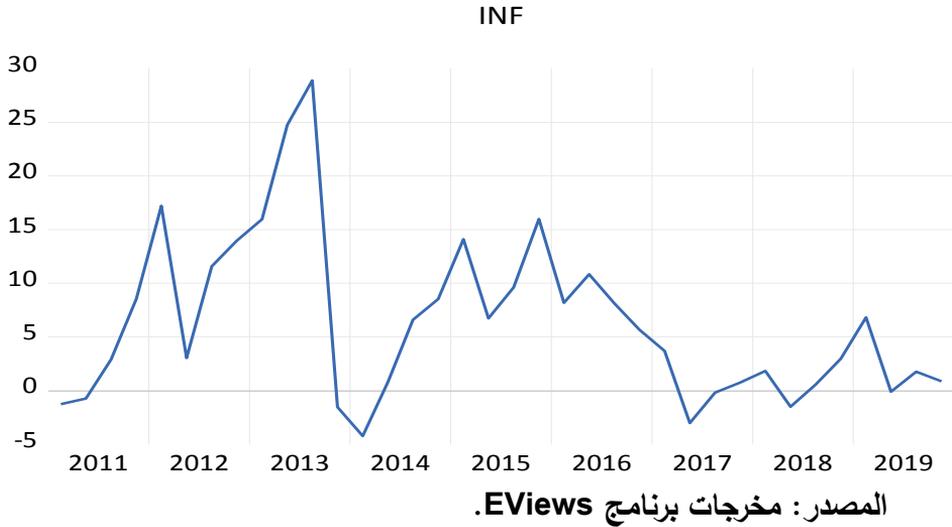


المصدر: مخرجات برنامج EViews.

الشكل (1): تطور متغير نسبة السيولة خلال الفترة الزمنية لكل بنك.

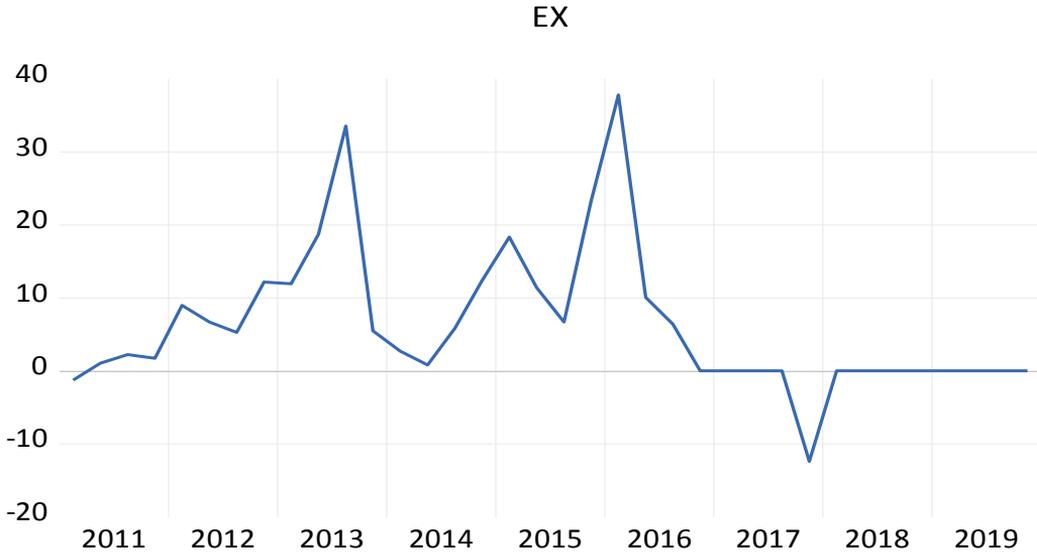
أثر التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

يتبين لنا من الشكل أنّ متغير نسبة السيولة لديه اتجاه عام عشوائي لجميع البنوك بالارتفاع، حيث نلاحظ ارتفاعه بعد عام 2011 بالنسبة لجميع البنوك وبالتالي نلاحظ وجود اتجاه عام عشوائي لجميع البنوك TREND.



الشكل (2): تطور متغير معدل التضخم خلال الفترة الزمنية المدروسة.

يبين لنا الشكل استقرار متغير معدل التضخم حول ثابت (intercept)، مع وجود تقلب حاد في معدلات التضخم حتى عام 2014 وتقلب أقل بعد هذه الفترة بين ارتفاع وانخفاض متأثراً بعوامل الحرب في سورية.



المصدر: مخرجات برنامج EViews.

الشكل (3): تطور متغير معدل نمو سعر الصرف خلال الفترة الزمنية لكل بنك.

نلاحظ وبشكل عام عدم وجود اتجاه عام عشوائي لتطور معدل نمو سعر الصرف خلال الفترة المدروسة، فبعد ارتفاع معدل النمو إلى 37% خلال الربع الأول من عام 2016 من قبل مصرف سورية المركزي نجد استقراره حول سعر واحد خلال الفترة 2017 - 2019 وبالتالي المتغير بشكل عام مستقر حول قاطع خلال فترة الدراسة.

- الارتباط الذاتي الفردي (Cross Section Dependence):

نقوم باختبار فرضية عدم وجود ارتباط بين المقاطع لكل متغير من متغيرات الدراسة ونحصل على النتائج التالية:

جدول (4): اختبار وجود ارتباط فردي لمتغير نسبة السيولة.

Cross-Section Dependence Test

Series: LIQ

Null hypothesis: No cross-section dependence (correlation)

Sample: 2011Q1 2019Q4

Periods included: 36

Cross-sections included: 11

Total panel observations: 396

Note: non-zero cross-section means detected in data

Cross-section means were removed during computation of correlations

Test	Statistic	d.f.	Prob.
Breusch-Pagan LM	1261.973	55	0.0000
Pesaran scaled LM	115.0804		0.0000
Bias-corrected scaled LM	114.9232		0.0000
Pesaran CD	33.99476		0.0000

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

تُبين لنا النتائج أنّ القيم الاحتمالية لإحصائية الاختبار أقل من مستوى معنوية 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض فرضية العدم ونستنتج وجود ارتباط ذاتي فردي (بين المقاطع) لمتغير نسبة السيولة.

- اختبارات الاستقرار (Stationary):

وجدنا من خلال الرسوم البيانية لمتغيرات البحث أنّ بعضها مستقر حول ثابت (Intercept) دون اتجاه عام (معدل التضخم - معدل نمو سعر الصرف) كما وجدنا اتجاه عام (Trend) للمقاطع العرضية في متغير (نسبة السيولة) وهو ما يساعدنا على اختيار النموذج المناسب في دراسة الاستقرار.

كما وجدنا من خلال اختبارات (Cross Section Dependence) وجود ارتباط فردي بين المقاطع لمتغير نسبة السيولة، حيث أنّ المقاطع العرضية هنا تتأثر بقوى مشتركة تسمى العوامل (Factors) بحيث ترتبط التحركات فيها مع المقاطع العرضية في المتغير، تُسمى اختبارات الاستقرار التي تدعم افتراض الارتباط الفردي المقطعي

باختبارات الجيل الثاني (Second Generation) ونستخدم هنا لدراسة استقرارية متغيرات دراستنا مساهمة (Bai and Ng, 2004) وهو ما يدعم اختبار استقرارية المكونات الفردية (Idiosyncratic) لمتغيرات الدراسة ونحصل على النتائج التالية:

جدول (5): اختبار الاستقرارية لمتغير نسبة السيولة.

Panel unit root tests with cross-sectional dependence: Bai and Ng - PANIC
Series: LIQ
Date: 09/15/22 Time: 04:06
Sample: 2011Q1 2019Q4
Cross-sections: 11
Balanced observations: 35
Total observations: 385
Deterministics: Constant and trend
Probabilities simulated using 1000 obs. and 10000 Monte Carlo replications.
Common factor: ADF unit root test
Null hypothesis: Unit root
Maximum factors: 6 (Schwert)
Factors selected: 1 (Bai and Ng: Average of criteria)
Lag selection: 0 (AIC with maxlag=10)

	Value	p-value
ADF t-statistic	-2.45065	0.00000

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

تُبين لنا النتائج استقرارية متغير نسبة السيولة في المستوى حيث أنّ القيمة الاحتمالية أقل من مستوى معنوية 5% لإحصائية الاختبار وبالتالي نستطيع رفض فرضية وجود جذر الوحدة في المتغير.

جدول (6): اختبار الاستقرار لمتغير معدل التضخم.

Null Hypothesis: INF has a unit root

Exogenous: Constant

Lag Length: 0 (Automatic - based on SIC, maxlag=9)

	t-Statistic	Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic	-3.183491	0.0295
Test critical values:		
1% level	-3.632900	
5% level	-2.948404	
10% level	-2.612874	

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

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ من النتائج أنّ القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أصغر من مستوى معنوية 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونجد أن متغير معدل التضخم مستقر في المستوى.

جدول (7): اختبار الاستقرار لمتغير معدل نمو سعر الصرف.

Null Hypothesis: EX has a unit root

Exogenous: Constant

Lag Length: 0 (Automatic - based on SIC, maxlag=9)

	t-Statistic	Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic	-3.048501	0.0401
Test critical values:		
1% level	-3.632900	
5% level	-2.948404	
10% level	-2.612874	

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

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ من النتائج أنّ القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أصغر من مستوى معنوية 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج أنّ متغير معدل نمو سعر الصرف مستقر عند المستوى.

- الارتباط الخطي:

للتحقق من عدم وجود هذه المشكلة نحسب مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة المستخدمة في التقدير:

جدول (8): اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة.

Covariance Analysis: Ordinary

Date: 09/15/22 Time: 04:40

Sample: 2011Q1 2019Q4

Included observations: 36

Correlation Probability	INF	EX
INF	1.000000 -----	
EX	0.727943 0.0000	1.000000 -----

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

تُبين النتائج أنّ مستوى الدلالة لمعامل درجة الارتباط بين نمو سعر الصرف ومعدل التضخم أقل من مستوى دلالة 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات، وأنّ درجة ارتباط بلغت 0.727 وهي درجة ارتباط جيدة، وبالتالي نستنتج عدم وجود مشكلة ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة حيث تظهر هذه المشكلة عندما تكون درجة الارتباط بين المتغير شبه تامة (أكبر من 0.95).

تقدير النموذج:

وجدنا من خلال اختبارات الاستقرار أنّ المكونات المشتركة مستقرة في المستوى لمتغير نسبة السيولة، كما وجدنا أنّ متغيري معدل التضخم ونمو سعر الصرف مستقرين في المستوى. وفقاً للنتائج نقوم باتباع منهجية نماذج PANEL للبيانات المستقرة، حيث يعتمد التقدير على المقارنة بين ثلاث أنواع من النماذج (التجميعي، الآثار الثابتة، الآثار

أثر التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

العشوائية)، ولمعرفة مدى وجود آثار عشوائية في النموذج المقدر (المفاضلة بين النموذج التجميعي ونموذج الآثار العشوائية) نستخدم اختبار مضاعف لاغرانج ونحصل على النتائج التالية:

جدول (9): نتائج اختبار مضاعف لاغرانج

Lagrange Multiplier Tests for Random Effects

Null hypotheses: No effects

Alternative hypotheses: Two-sided (Breusch-Pagan) and one-sided

—	Cross-section	Time
Breusch-Pagan	4522.442 (0.0000)	0.155322 (0.6935)
Honda	67.24910 (0.0000)	-0.394109 (0.6532)
King-Wu	67.24910 (0.0000)	-0.394109 (0.6532)
Standardized Honda	70.29914 (0.0000)	-0.056355 (0.5225)
Standardized King-Wu	70.29914 (0.0000)	-0.056355 (0.5225)
Gourieroux, et al.	--	--

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ أنه وفقاً لنتائج الاختبار أنه وبالنسبة للبعد الزمني القيمة الاحتمالية لإحصائية جميع الاختبارات أقل من مستوى معنوية 5% وفقاً لذلك لا نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج عدم وجود آثار عشوائية في النموذج وبالتالي في هذه الحالة النموذج التجميعي هو الأفضل.

ولاختبار مدى وجود آثار فردية (على الوحدات المقطعية) نستخدم اختبار F المقيد للمقارنة بين نموذج الانحدار التجميعي ونموذج الآثار الثابتة ونحصل على النتائج التالية:

جدول (10): نتائج اختبار F المقيد.

Redundant Fixed Effects Tests

Test cross-section fixed effects

Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	166.696854	(10,383)	0.0000
Cross-section Chi-square	664.307716	10	0.0000

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ من الجدول أنّ القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أقل من مستوى دلالة 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج وجود آثار فردية أي أنّ نموذج الآثار الثابتة هو النموذج المناسب. نقوم بتقدير النموذج ونحصل على النتائج التالية:

جدول (11): نتائج تقدير نموذج الآثار الثابتة.

Dependent Variable: LIQ
 Method: Panel Least Squares
 Date: 09/15/22 Time: 05:56
 Sample: 2011Q1 2019Q4
 Periods included: 36
 Cross-sections included: 11
 Total panel (balanced) observations: 396

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EX	0.534063	0.207040	2.579516	0.0103
INF	-0.548024	0.267892	-2.045691	0.0415
C	92.89706	1.818221	51.09227	0.0000

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

Root MSE	0.272254	R-squared	0.813778
Mean dependent var	92.83181	Adjusted R-squared	0.807943
S.D. dependent var	63.27823	S.E. of regression	27.73124
Akaike info criterion	9.515273	Sum squared resid	294535.2
Schwarz criterion	9.645976	Log likelihood	-1871.024
Hannan-Quinn criter.	9.567054	F-statistic	139.4735
Durbin-Watson stat	2.136008	Prob(F-statistic)	0.000000

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

أثر التضخم وسعر الصرف في سيولة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

تُبين النتائج بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات (نمو سعر الصرف - معدل التضخم) على متغير نسبة السيولة. وبالتالي إنّ التأثيرات للمتغيرات المستقلة تختلف بين مقاطع متغير نسبة السيولة وفق التالي:

جدول (12): الآثار الفردية الثابتة لمصارف عينة الدراسة وفق نموذج الآثار الثابتة.

	CROSSID	Effect
1	1	-28.66138
2	2	-9.609013
3	3	-30.00123
4	4	-23.08557
5	5	-12.09890
6	6	-12.84336
7	7	1.048780
8	8	-15.07472
9	9	177.6343
10	10	-18.66474
11	11	-28.64413

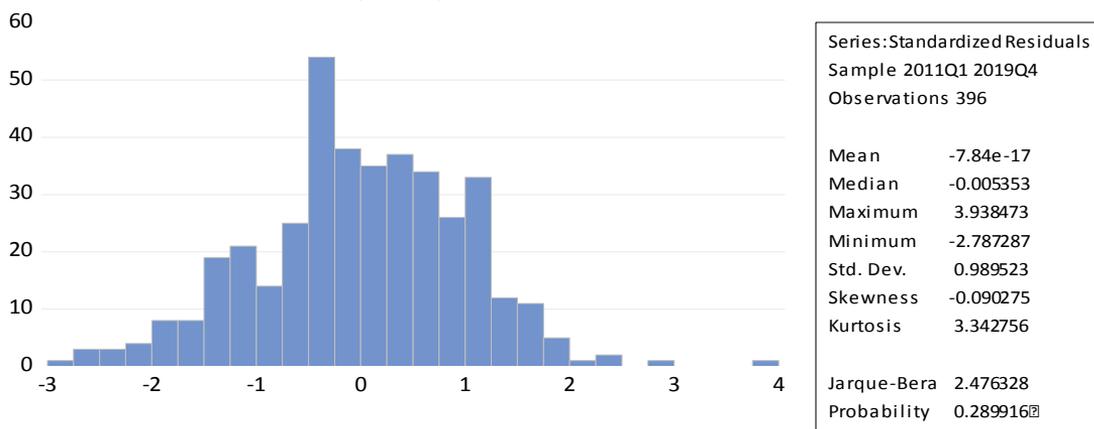
المصدر: مخرجات برنامج EViews.

قبل اختبار الفرضيات، نحتاج إلى التأكد من جودة النموذج المقدر من خلال الاختبارات التالية:

1- الجذر التربيعي لمربعات البواقي (RMSE): نلاحظ من الجدول (11) أنّ قيمة $Root\ MSE=0.272254$ والتي تدل على مقدار انحراف القيم المقدر باستخدام النموذج عن القيم الفعلية أقل من 1 (مقبولة إحصائياً) أي عدم وجود انحراف ذو دلالة إحصائية للقيم المقدر عن الفعلية.

2- التوزيع الطبيعي للبواقي: حيث يبين الجدول التالي:

جدول (13): اختبار التوزيع الطبيعي لبواقي النموذج.



المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أكبر من مستوى معنوية 5% وبالتالي لا نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونجد أنّ بواقي النموذج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

- الارتباط الذاتي: من الافتراضات التي تدل على جودة النموذج عدم وجود ارتباط ذاتي تسلسلي بين قيم بواقي النموذج المقدرنلاحظ من الجدول أنّ قيمة إحصائية Durbin – Watson = 2.13 وهي قريبة من 2 وبالتالي نستنتج عدم وجود ارتباط ذاتي إيجابي أو سلبي بين قيم البواقي.
- الارتباط الفردي: في حالة بيانات بانل من الاختبارات التي تساعدنا على دراسة خاصية البواقي وجود ارتباط فردي (بين المقاطع) بين قيم البواقي:

جدول (14): اختبار الارتباط الفردي بين قيم البواقي.

Residual Cross-Section Dependence Test
Null hypothesis: No cross-section dependence (correlation) in weighted residuals
Equation: Untitled
Periods included: 36
Cross-sections included: 11
Total panel observations: 396
Note: non-zero cross-section means detected in data
Cross-section means were removed during computation of correlations

Test	Statistic	d.f.	Prob.
Breusch-Pagan LM	31.08803	55	0.9962
Pesaran scaled LM	-2.279917		0.0226
Pesaran CD	0.549675		0.5825

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ من الجدول أنّ القيم الاحتمالية لإحصائية الاختبار أكبر من مستوى معنوية 5% وبالتالي لا نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج عدم وجود ارتباط فردي بين قيم البواقي.

- الاستقرارية: تُعدّ استقرارية البواقي من الافتراضات الهامة كدلالة على جودة النموذج، حيث تشير استقرارية البواقي إلى أنّ تباين النموذج ثابت، ولاختبار الاستقرارية نستخدم اختبار ADF بالاعتماد على نتيجة اختبار الارتباط الفردي ونحصل على النتائج التالية:

جدول (15): اختبار استقرارية بواقي النموذج المقدر.

Null Hypothesis: Unit root (individual unit root process)

Series: RESID011

Date: 09/15/22 Time: 06:07

Sample: 2011Q1 2019Q4

Exogenous variables: None

User-specified lags: 1

Total (balanced) observations: 374

Cross-sections included: 11

Method	Statistic	Prob.**
ADF - Fisher Chi-square	55.3964	0.0001
ADF - Choi Z-stat	-4.44455	0.0000

** Probabilities for Fisher tests are computed using an asymptotic Chi-square distribution. All other tests assume asymptotic normality.

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

نلاحظ من الجدول أنّ القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار أصغر من مستوى معنوية 5% وبالتالي نستطيع أن نرفض الفرضية العدم ونستنتج أنّ سلسلة البواقي مستقرة عند المستوى.

- تجانس (ثبات) تباين البواقي: باستخدام اختبار LR لتجانس التباين ونحصل على

النتائج التالية:

جدول (16): اختبار White لتجانس تباين البواقي.

Panel Cross-section Heteroskedasticity LR Test

Equation: PANEL

Specification: LIQ INF EX C

Null hypothesis: Residuals are homoskedastic

	Value	df	Probability
Likelihood ratio	753.6102	11	0.7159

المصدر: مخرجات برنامج EViews.

يتبين من النتائج عدم معنوية القيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار وبالتالي نستنتج تجانس تباين قيم البواقي.

وفقاً للسابق نستطيع اعتماد النموذج المقدر وفق الجدول () والذي يأخذ الشكل التالي:

$$LIQ_{t,i} = 0.5341EX_{t,i} - 0.5481INF_{t,i} + \varepsilon_{t,i}$$

حيث:

- 1- عند مستوى دلالة 5% نستطيع أن نرفض الفرضية الأولى ونستنتج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمعدل نمو سعر الصرف في نسبة السيولة.
- 2- عند مستوى دلالة 5% نستطيع أن نرفض الفرضية الثانية ونستنتج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمعدل التضخم في نسبة السيولة.

الاستنتاجات:

- 1- وجدنا من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات البحث وجود قيم متطرفة وبعيدة عن المتوسط الحسابي لجميع المتغيرات، مع وجود شكل توزيع مدبب عن التوزيع الطبيعي لجميع المتغيرات.
- 2- من خلال الرسوم البيانية لمتغيرات البحث وجدنا متغيرات تتطور حول ثابت (معدل التضخم - معدل نمو سعر الصرف)، ووجدنا متغيرات تتطور حول ثابت مع وجود اتجاه عام (السيولة) وخصوصاً مع بداية الحرب وفرض الحظر الاقتصادي.
- 3- بيّنت اختبارات الاستقرار استقرار جميع المتغيرات في مستواها الأصلي (نسبة السيولة - معدل التضخم - معدل نمو سعر الصرف).
- 4- وجود تأثير طويل الأجل لمجموعة المتغيرات المستقلة في نسبة السيولة حيث أنّ المتغيرات تحقق تكامل مشترك في التأثير وفق توليفة خطية وفق نموذج الآثار الثابتة وتفسر حوالي 81% من التغيرات في نسبة السيولة. مع اختلاف هذا التأثير من وحدة مقطعية (مصرف) إلى أخرى.

- 5- يوجد تأثير طويل الأجل ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لمعدل التضخم في متغير نسبة السيولة، حيث أنّ تغيرات معدل التضخم تؤثر عكسياً في معدل السيولة وتؤدي إلى انخفاضات متزايدة في المتغير، حيث أنه كل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في معدل التضخم يؤدي إلى انخفاض بمقدار 0.5481 بنسبة السيولة ويعود ذلك إلى حالة عدم التأكد نتيجة التقلبات المرتفعة في معدل التضخم.
- 6- يوجد تأثير طويل الأجل ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لمعدل نمو سعر الصرف في نسبة السيولة، وأنّ هذا التأثير طردي، حيث أنّ كل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في معدل نمو سعر الصرف يؤدي إلى ارتفاع بمقدار 0.5341 بمعدل السيولة حيث أنّ الانخفاضات المتتالية بقيمة العملة تؤدي إلى تحفيز للمصارف بالاحتفاظ بالسيولة بغرض التحوط من مخاطر السوق.
- 7- بيّنت اختبارات الجودة التشخيصية للنموذج (الجذر التربيعي لمربع الخطأ - الارتباط الذاتي - استقرارية البواقي - تجانس تباين البواقي) إمكانية استخدام النتائج في الاستدلال والتنبؤ.

المراجع العربية:

- أمين، صيد، (2013)، " سياسة الصرف كأداة لتسوية الاختلال في ميزان المدفوعات"، لبنان.
- إسماعيل، رولى (2011). اختبارات السببية والتكامل المشترك في تحليل السلاسل الزمنية. مجلة جامعة تشرين. 33 (5)، 75-97.
- بوزعرور، عمار، (2015)، "السياسة النقدية و اثرها على المتغيرات الاقتصادية الكلية- حالة الجزائر"، قرطبة للنشر والتوزيع،الجزائر.
- الجمهورية العربية السورية، مجلس النقد والتسليف، مصرف سورية المركزي، القرار رقم 588/م ن/ب 4 بتاريخ <http://mail.banquecentrale.gov.sy/mone-polis-ar/desi-ar.htm> 2009/11/22
- حوبي شهرزاد، (2016)، "أثر التضخم على عوائد الأسهم حالة بورصة السعودية للفترة 2012-2015"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- السعيد، فرحات جمعة، (2009)، "الأداء المالي لمنظمات الاعمال- التحديات الراهنة"، دار المريخ للنشر، القاهرة، مصر.
- سليمان، خالد أحمد، (2002)، " التضخم وأثره على الدين العام"، الدار السودانية للكتب، الخرطوم، السودان.
- سليمان، طلال (2016). "أثر تقلبات أسعار الصرف في المؤشر العام لأسعار الأسهم دراسة تطبيقية في سوق دمشق للأوراق المالية للمدة (2011-2015)"، مجلة جامعة البعث، سورية.

- عبد المجيد، قدي، (2003)، "المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية - دراسة تحليلية تقييمية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- عجيمة، محمد عبد العزيز، ناصف، إيمان عطية، (2003)، "التمية الاقتصادية - دراسة نظرية و تطبيقية-الدار الجامعية"، مصر.
- عقل، مفلح، (2002)، "وجهات نظر مصرفية - (الجزء الثاني)"، البنك العربي، عمان، الأردن.
- عطوان، مروان، (2002)، "أزمات العملات في العلاقات النقدية الدولية"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
- الغولي، أسامة، شهاب، مجدي، (2007)، "تبادل النقود والبنوك"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر.
- فليح، حسن خلف، (2004)، "العلاقات الاقتصادية الدولية"، الوراق للنشر، عمان، الأردن.
- الكور، عز الدين مصطفى، (2015)، " أثر السيولة على كفاءة التكلفة والأداء- دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية"، مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، الأردن.
- مشرقي، حسن، الشهاب، أيمن، (2014)، "تحديد أثر المؤشرات الاقتصادية الكلية على عائد مؤشر السوق المالي في الأسواق المالية الناشئة (حالة سوقي دمشق و عمّان الماليين)"، مجلة جامعة البعث، سورية.
- مشكور، سعيد جاويد، (2015)، "محاسبة التضخم بين النظرية والتطبيق"، دار ظهران للنشر.

المراجع الأجنبية: References

- Baltagi, Badi. (2001) Econometric analysis of panel data, 2nd ed. p.72.
- Bai, Jushan, and Serena Ng (2004). A PANIC attack on unit roots and cointegration. *Econometrica*, 72, 1127–1177.
- C.Okech, Timothy Chrispinus; Mugambi, Mike, (2016)," EFFECT OF MACROECONOMIC VARIABLES ON STOCK RETURNS OF LISTED COMMERCIAL BANKS IN KENYA ", the Johns Hopkins School of Advanced International Studies.
- Ferrouhi, M., Agdal, M., (2014), "Liquidity and Solvency in the International Banking Regulation", the Clute Institute International Academic Conference, Munich, Germany.
- Fungacova, Z., Turk, R., et al., (2015), "High Liquidity Creation and Bank Failures", Working Paper/ 15/ 103, International Monetary Fund.
- Greene, w. H. (2002). *Econometric Analysis*. (5th ed) USA: Prentice Hall.
- Hausman, J. A. (1978). Specification Tests in Econometrics. *Econometrica*. Vol. 46, No.6, 1251–1272.
- Howells, Peter, Bain, Keith (2000), "Financial Markets & Institutions" 3th ed., Prentice Hall.
- K.Selvavinayagam, (1995), "Financial Analysis of Banking Institutions", United Nations, FAO Investment Center, Paper Series, No:1.

دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية

طالب الدراسات العليا: علاء الصبيحي

قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

إشراف الدكتورة: سمر حبيب

المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي على جودة المعلومات المحاسبية في بيئة العمل المالي بهدف جعل المعلومات المحاسبية المُصدرة كأداة استشارية لمتخذي القرارات و رقابية للجهات ذات العلاقة، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث ضمت عينة الدراسة المحاسبين و المدققين الداخليين و مديرو الحسابات و المدراء الماليين و المحللين الماليين للشركات المدرجة أسهمها في سوق دمشق للأوراق المالية، و تناولت مشكلة الدراسة الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تعزيز جودة وشفافية المعلومات المحاسبية، وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها: تعزيز المكانة التنافسية لمنظمة الأعمال من خلال جودة المعلومات المحاسبية المصدرة في بيئة الرقمنة، و كذلك خلق الثقة لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية في ظل تطورات بية العمل الرقمية، و أوصت الدراسة بالاعتماد على التحول الرقمي كأداة تدعم التقارير المالية من خلال التطبيقات الرقمية المتطورة، بالإضافة إلى الاستفادة من التحول الرقمي في مجال أمن المعلومات و رقمنة الخدمات المالية و المحاسبية.

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي، جودة المعلومات المحاسبية، رقمنة الخدمات

المالية والمحاسبية.

The role of digital transformation in enhancing the quality of accounting information

Prepared by: Alaa Alsbehe
Supervised by Dr. Samar Habib

Abstract:

The study aimed to know the role of digital transformation on the quality of accounting information in the financial work environment in order to make the issued accounting information as an advisory tool for decision makers and control for the relevant authorities, and the study relied on the descriptive analytical approach, where the study sample included accountants, internal auditors, account managers, financial managers and financial analysts for companies listed on the Damascus Securities Exchange. The problem of the study dealt with the role played by digital transformation in enhancing the quality and transparency of accounting information, and the study reached results, the most important of which are: enhancing the competitive position of the business organization through the quality of accounting information issued in the digitization environment, as well as creating confidence among users of accounting information in light of the developments of the digital work environment, and the study recommended relying on digital transformation as a tool that supports financial reporting through advanced digital applications, In addition to benefiting from the digital transformation in the field of information security and the digitization of financial and accounting services.

Keywords: Digital transformation, quality of accounting information, digitization of financial and accounting services.

الإطار العام للدراسة

أولاً: مقدمة الدراسة

تلعب التقنيات الرقمية دوراً حاسماً في تحقيق التوازن طويل الأجل بين المجال التكنولوجي وبيئة الأعمال، وهو أمر ضروري للتنمية المستدامة، وبما أن التحول الرقمي هو مفهوم جديد نسبياً في إطار الخدمات والتنوع في مجال الأعمال، فالفكرة الأساسية للتحول الرقمي هي أن إنتاج المنتجات والخدمات والتعلم مدى الحياة والابتكار أصبح ممكناً من خلال النقل المحوسب وتجهيز التكنولوجيا الحديثة في سياق رقمنة السوق والتنمية المستدامة كما تتيح البيانات التي يتم جمعها من خلال هذه الاتصالات معرفة مدى أهمية نشاط منشأة الأعمال ومدى اهتمامها في الحد من مخاطر بيئة الأعمال عبر الاعتماد على نظم المعلومات المحاسبية والاهتمام بأمن المعلومات، حيث تمكن المعلومات المستمدة من نشاط المنشأة من استعادة هذه الموارد وإنشائها ونقلها بشكل أكثر فعالية، كما يُقترح مراعاة قضايا تأثير الاقتصاد الرقمي على البيئة الرقمية في العمل، وينظر إلى استجابة الدول المتقدمة وكذلك الساعية إلى التقدم بشكل متزايد على أنها مزيج من اقتصاد المعرفة ورقمنه الأعمال.

ثانياً: مشكلة الدراسة

ركزت مشكلة الدراسة على الدور الذي يقوم به التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية لخدمة بيئة الأعمال بهدف الحد من مخاطر الاحتيال والتلاعب في البيانات المالية وتوفير الأمان والثقة مع تحقيق الملائمة والموضوعية لتكون المعلومات الصادرة عن نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بمثابة أداة تُحَكِّمُ بها المنشأة حلقة الرقابة في العمل للحد من مخاطر الأعمال.

وبناء على ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالآتي:

- هل يوجد دور للتحويل الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية؟
- هل يوجد دور للتحويل الرقمي في إثبات شفافية المعلومات المحاسبية؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

تعدُّ عملية التحول الرقمي مرحلة انتقالية في تكنولوجيا الأعمال ومحمور اهتمام الكثير من المجالات، وهي أسلوب للانتقال من الموارد المادية الى الموارد المعلوماتية عبر تطوير تقنية الشبكات ووسائل التطبيق وإمكانية استثمار المجال التقني في رأس المال المعلوماتي والمعرفي لتقنية التطبيق، وكذلك سعي المنشأة إلى تطوير الأنظمة المستخدمة في تعزيز معلوماتها وخاصة المحاسبية منها، لذا كان الهدف من هذه الدراسة هو:

1- إبراز دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية لخدمة متخذي القرارات.

2- التحقق من مدى قدرة التحول الرقمي في تمكين شفافية المعلومات المحاسبية لخدمة منظمات الأعمال وتعزيز ثقة عملائها الماليين في صدق المعلومات المحاسبية لدعم قراراتهم المالية.

رابعاً: أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في الآتي:

- الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية في هذه الدراسة الى تعزيز دور التحول الرقمي في خدمة اصدار التقارير المالية الصادرة عن نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور البيئة الرقمية وذلك كون العالم يتجه الى الرقمنة في شتى المجالات وكذلك تعزيز مكانة منظمة الأعمال عبر جودة المعلومات المحاسبية المعلن عنها في القوائم المالية المصدرة.
- الأهمية العملية: تتمثل الأهمية في تحقيق الحفاظ على ثقة المتعاملين الماليين والاقتصاديين والإداريين مع منظمة الأعمال عبر خدمة التحول الرقمي وأثرها في

شفافية الإفصاح وصدق المعلومات الصادرة عن منظمة الأعمال وبناء الثقة في التطور التقني لآلية تعزيز المعلومات المحاسبية وجودتها، وتقديمها كقاعدة للقرارات المالية والإدارية .

خامساً: فروض الدراسة

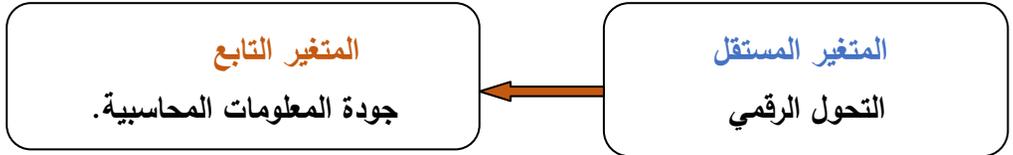
تختبر الدراسة مدى صحة الفرضيات التي نتجت عن التساؤلات في مشكلة الدراسة وكان نصهما:

الفرضية الأولى: لا يعزز دور التحول الرقمي من جودة المعلومات المحاسبية.

الفرضية الثانية: لا يعزز دور التحول الرقمي من شفافية المعلومات المحاسبية.

سادساً: نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين أحدهما المتغير المستقل هو (التحول الرقمي) والآخر متغير تابع هو (جودة المعلومات المحاسبية).



المصدر: من إعداد الباحثين

سابعاً: الدراسات السابقة

- الدراسات العربية

- دراسة براهيمى، مها أم كلثوم. براق، محمد. (2019.11.08)، دور الإفصاح الإلكتروني في تحسين ملاءمة ومصداقية المعلومات المحاسبية¹:

تناولت الدراسة مساهمة الإفصاح الإلكتروني في تحسين ملاءمة ومصداقية المعلومات المحاسبية وهدفت الدراسة الى بيان مدى تحسين ملاءمة المعلومات المحاسبية عبر الدور الهام للإفصاح الإلكتروني للبيانات الصادرة عن نظم المعلومات المحاسبية في منشآت الأعمال، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبانة الدراسة على عينة ضمت خبراء في المحاسبة ومحافظي الحسابات، وخلصت الى نتائج بينت وجود علاقة

بين الإفصاح الإلكتروني للمعلومات المحاسبية وخاصة الملاءمة وكذلك خاصية المصداقية للمعلومات وأهميتها في الحد من مخاطر الإفصاح الإلكتروني.

- دراسة اسحق، إسماعيل عثمان شريف. (2022.10.30). التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية²:

تناولت الدراسة التحول الرقمي و مدى أثره في مصداقية المعلومات المحاسبية في التقارير المالية في سوق الخرطوم للأوراق المالية-قطاع المصارف، وهدف الى معرفة تأثير التحول الرقمي على مصداقية المعلومات المحاسبية في قطاع المصارف،

¹براهيمى، مها ام كلثوم. براق، محمد. (2019.11.08). دور الإفصاح الإلكتروني في تحسين ملاءمة ومصداقية المعلومات المحاسبية. مجلة البشائر الاقتصادية. مج:5، العدد: 3. ص-ص:786-798. الجزائر. المدرسة العليا للتجارة.

² اسحق، إسماعيل عثمان شريف. (2021,10,30). التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. مج:5، عدد:2. ص-ص:405-420. المملكة العربية السعودية. كليات بريده.

واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي في عبر استبانة طبقت على المدراء الماليين و المراجعين الداخليين و المحاسبين، وخلصت الدراسة الى نتائج منها: يؤثر التحول الرقمي على جعل المعلومات المحاسبية أكثر مصداقية في القوائم المنشورة في سوق الخرطوم للأوراق المالية، كما ساهم التحول الرقمي في حيادية المعلومات المحاسبية مع ضرورة تأهيل الكادر البشري لتواكب التطور التكنولوجي.

- الدراسات الأجنبية

- دراسة Mehdi, Bouchetra (2022.04.22). The Impact of Digitalization on the Quality of Accounting Information. The Case of Algeria (أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية.³

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رقمنة نظم المعلومات المحاسبية على جودة المعلومات المحاسبية، كما هو مطبق على خبراء المحاسبين. تكمن أهمية هذه الدراسة في حقيقة معرفة ما إذا كان استخدام نظام المعلومات المحاسبية داخل المنظمة يجعل جودة هذه المعلومات المحاسبية المعنية تتأثر بشكل إيجابي أم لا، في حالة الجزائر. تم التطبيق على عينة من المحاسبين القانونيين عبر استبانة صممت لهذه الدراسة، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الى نتائج من أهمها: إن حوسبة نظام المعلومات المحاسبية لها تأثير كبير على نوعية المعلومات المحاسبية.

³Bouchetra, Mehdi. (2022,04, 22). Audit Financier. The Impact of Digitalization on the Quality of Accounting Information. The Case of Algeria. Vol:2. No: 166. Pp: 295-303.

ثامناً: منهجية الدراسة

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في تجميع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي لاستبانة الدراسة.

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المحاسبين والمدققين الداخليين و المحللين الماليين و المدراء الماليين و مديرو الحسابات العاملين لدى الشركات المدرجة أسهمها في سوق دمشق لأوراق المالية المرخصة أصولاً في سورية والتي تستخدم تقنية تطبيقات الانترنت في أداء الأعمال المحاسبية و المعتمدة في بيانتها على شبكات الانترنت والتطبيقات الالكترونية الحديثة في تنفيذ معاملات عملائها، وعند تطبيق معادلة ثامبسون على مجتمع الدراسة تم التوصل الى حجم العينة 52 مفردة تم توزيع الاستبانة على هذه العينة وكانت عدد الاستبانات المستلمة والصالحة للتحليل 50 استبانة فيما بلغ عدد الاستبانة المستلمة والغير مكتملة في البيانات استبانتين.

وفيما يلي الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص العينة.
- معامل ألفا كرونباخ: لقياس الموثوقية والاتساق الداخلي للمتغيرات الرئيسة للدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة أفراد العينة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.

الفصل الأول التحول الرقمي

- مقدمة

أصبحت تقانة المعلومات أداة بحث وتطور عصرية تعتمد عليها منظمات الاعمال بهدف التطوير والانتقال السريع الى مواكبة متطلبات العصر.

أولاً: ماهية التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي: تبني منظمات الاعمال أداة التقنيات الرقمية التي لها هدف مشترك يسهم في تنفيذ أهدافها بقصد زيادة الكفاءة أو القيمة أو الابتكار⁴.

و من خلال التعريف السابق نستخلص خصائص التحول الرقمي:

- سرعة الوصول الى البيانات.
- توجيه منظمات الاعمال الى الاستفادة من تجارب الاخرين.
- المرونة والاستقلالية في البيانات.
- المساهمة في زيادة القيمة المضافة لدى منظمات الاعمال.

ثانياً: مزايا وسلبيات التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي أداة ناتجة عن مجموعة من التطورات التقنية في تقانة الاتصالات وتطبيقات خدمة الانترنت، وكغيرها من الأدوات فهي تحمل المزايا التالية⁵:

- 1- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ومتخذي القرارات.
- 2- التفاعلية في إدارة المستندات ضمن منظمات الاعمال كل حسب حجمها.
- 3- زيادة الكفاءة والفعالية وتوفير الوقت في تنفيذ العمليات المطلوبة في نشاط منظمة الاعمال.

⁴Farias, A. &. (2021). **Digital Transformation in the Chilean Lodging Sector:opportunities for sustainable businesses**. MDPI, 2,-3.

⁵Nicoletti, Bernardo,(2021). **Benefits and Challenges of Digital Transformation**, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223.

4- زيادة القدرة التنافسية لمنظمات الاعمال عبر التركيز على الكفاءات الأساسية والتغلب على نقاط الضعف فيها.

5- الالتزام بأمن المعلومات عبر استخدام التقنيات الحديثة المتاحة.

6- ابتكار أساليب سهلة ومريحة لمستخدمي البيانات وفق النظم الآمنة.

أما عن سلبيات التحول الرقمي فنذكر منها⁶:

1- عدم قدرة المستخدمين من تطوير مهاراتهم لاستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة للمستخدمين.

2- التوقف المفاجئ للعمل في حين عدم وجود نظام تشغيل مقارن بالتزامن للأنظمة المشغلة للعمل.

3- التعرض للدخول غير المسموح به لأنظمة التشغيل التي تستخدم تطبيقات الأنترنت.

ثالثاً: متطلبات وضوابط التحول الرقمي

تتطلب الاستفادة من خدمات تقانة المعلومات بهدف التحول الى الاستخدام الرقمي لمنظمات الاعمال ركائز أساسية تتمثل في⁷:

1- تحليل احتياجات منظمة الاعمال الى المستلزمات المادية للتحول الرقمي والمكونة من:

أ- الحواسيب وشبكات الاتصال اللازمة.

ب- البرامج المستخدمة من قبل منظمة الاعمال في أنظمة التشغيل لإخراج التقارير والمنتجات المقدمة من قبلها كل حسب نشاطه.

ج- برامج الحماية لأنظمة التشغيل والاستخدام وفق ضوابط امن المعلومات.

⁶Ibid, Nicoletti, Bernardo,(2021). **Benefits and Challenges of Digital Transformation**, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223

⁷Augustine, Peter & Chelliah, Pethuru Raj & Munirathinam, Sathyan. (2022).

Enterprise Digital Transformation: Technology, Tools, and Use Cases., Auerbach Publications,pp423-425.

- 2- تدريب وتأهيل المستخدمين لأنظمة التشغيل التي ستوظف في تقديم الخدمات الرقمية الالكترونية.
- 3- اختبار بيئة عمل منظمات الاعمال وتحليل النتائج في كل مرحلة من مراحل التشغيل عند الانتقال الى الأسلوب الرقمي في تقديم المنتجات.
- 4- الاستمرارية في التطوير لبيئة التشغيل الالكترونية للأنظمة القائمة حتى تبقى في مزامنة لمتطلبات تقانة المعلومات وسهولة الاستخدام.
- 5- توافر الإمكانيات المالية في مجالات الدعم الكامل لنفقات البحث والتطوير بما يلبي احتياجات منظمة الاعمال ومختلف المستخدمين.
- 6- تقبل التحديثات وفق مقترحات المستخدمين ضمن ضوابط السرية في الاستخدام والاستقلالية في المعلومات.

الفصل الثاني جودة المعلومات المحاسبية

أولاً: ماهية المعلومات المحاسبية (تعريف، خصائص).

- تعريف المعلومات المحاسبية:

تعرف المعلومات المحاسبية بأنها: تلك البيانات التي تم إدخالها ومعالجتها عبر نظام معلوماتي للحصول على معلومات تخدم الأقسام ذات العلاقة حين الحاجة إليها، وتتفاوت أنواعها وفقاً لمجموعة من العوامل من بينها كمية البيانات المتدفقة وحجم الأعمال وطبيعة النشاط التجاري⁸.

⁸ بوخروبة، الغالي. دواح، بلقاسم. (2018.06.30). مساهمة حوكمة المؤسسات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية والإفصاح المحاسبي-حالة شركات التأمينات. مجلة اقتصاد المال والأعمال مج:2العدد: 2. ص:ص:331-347.

- جودة المعلومات المحاسبية:
- يقصد بجودة المعلومات المحاسبية: الخاصية النوعية التي يتم بموجبها إكساب الموضوعية للمعلومة والتحقق من عرضها بصورة سليمة⁹ وأكد ذلك دراسة مجلس معايير المحاسبة الدولية في ربط الثقة بالتنبؤ واعتبار القيمة التنبؤية للمعلومات المالية مرتبة بالموثوقية وبالعلاقة تبادلية، بحيث تمكن المستخدم من اتخاذ قرارات آمنة وخالية من الأخطاء الجوهرية عند عرض الحقيقة ووصف الظاهرة للنشاط الاقتصادي¹⁰.
- وما يعزز جودة المعلومات المحاسبية هو الصدق في التعبير والذي يعني أن تكون المعلومة حاملة لحقيقة عن حدث مالي عبر تسلسل منطقي للقيمة والأرقام التي أدخلت عبر إجراءات منطقية سليمة خالية من التشويه والتلاعب، ينتج عنها معلومة محاسبية صادقة مكتسبة صفة الدقة والثبات في المضمون لتكون أساس يعتمد عليه في اتخاذ قرار استثماري صائب وأداة تحقق القياس المحاسبي والإفصاح عنها بصورة موضوعية تتزايد أهميتها بمقدار انعكاس نفعها بصفة تبادلية بين متخذي القرارات من جهة ومنظمة الأعمال من جهة أخرى.
- خصائص جودة المعلومات المحاسبية

تتمثل خصائص جودة المعلومات المحاسبية بالتالي¹¹:

- 1- الملاءمة: وتعني التلبية النافعة لمتطلبات المستخدمين في اتخاذ قراراتهم فيما لا يفقد المعلومة صدقها.

⁹ عصيمي، أحمد زكريا زكي. (2015). نظم المعلومات المحاسبية (مدخل معاصر). دار المريخ: الرياض. ص:47.

¹⁰ FASB, "Qualitative characteristics of useful financial information" conceptual framework for financial reporting-ch3. No.8. (Sep,2010). p:17. (fasb.org).

¹¹ عبد اللطيف، عثمان. (2018/02/27). استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظم المحاسبية وأثرها على جودة التقارير المالية-حالة ملبنة الساحل مستغانم. مجلة المالية والأسواق. مج: 4. العدد: 8. ص-ص: 445-446. الجزائر.

- 2- الموثوقية: يقصد بها درجة الثقة والاعتماد التي توفرها المعلومة المحاسبية.
- 3- القابلية للفهم: وهي تعكس المضمون الواضح للمقصود بمحتوى المعلومة المقدمة.
- 4- القابلية للمقارنة: ويقصد بها تمكين المستخدمين من استخدام المعلومات المحاسبية وجعلها أداة يمكن اعتمادها في المقارنة بين منشآت الأعمال ذات النشاط المتماثل.
- ولكل خاصية عوامل تعتبر أساسية حتى تعطي المعلومة المحاسبية مضمونها فالعوامل التي تحسن من خاصية الملاءمة تتمثل في¹²:
- أ- الدقة والتحديد في المعلومة.
- ب- والتوفير في الوقت مع احترام حدوده.
- ت- المحافظة على شكل تقديم المعلومة.
- ث- سهولة الحصول على المعلومة.
- ج- شمولية المعلومة مع الاحتفاظ بالتخصيص لطالبيها.
- أما خاصية الموثوقية للمعلومة المحاسبية فهي تركز على ثلاث خصائص هي¹³:
- أ- إمكانية التحقق من المعلومة والتي تشترط التطابق في النتائج الي يتوصل يمكن لأي شخص أن يحصل عليها إذا استخدام ذات الأسلوب في القياس والإفصاح.
- ب- الصدق في التعبير وهو أمر متعارف عليه بالموضوعية في القياس والتقرير لتمثيل المعلومة شكلاً ومضموناً.

¹² الهللي، ناصر محمد علي. (2009). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات-دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة.

¹³ خنفر، مؤيد راضي. المطارنة، غسان فلاح. (2009). تحليل القوائم المالية. دار المسرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان، الأردن. الطبعة الثانية. ص-ص:19-20.

ت- الحيادية والتي تعتمد على عدم وجود مؤثراً شخصية في اصدار المعلومة لتغير من مضمونها وتنفى استقلاليتها.

ثانياً: العمل في بيئة التحول الرقمي

يتطلب العمل في بيئة الأعمال الرقمية مستلزمات وتجهيزات خاصة تسهم في تحقيق الغاية التي من اجلها أنشأت له وتقسم هذه المتطلبات إلى:

1- متطلبات مادية وتقنية¹⁴: حيث تشمل هذه المتطلبات على الحواسيب وشبكات

الحواسيب المحلية والشبكات الواسعة النطاق ونظام تشغيل الشبكات الذي يتولى إدارة موارد الشبكة المتطورة وفق مواصفات تقنية حديثة يشرف عليها مختصين وفنيين أكفاء وشبكة الانترنت والتي تعتبر ركيزة أساسية في دعم مشروع الرقمنة الالكترونية والاتصالات الحديثة.

2- متطلبات الموارد البشرية¹⁵: والتي تعتبر ركيزة عمل أساسية في نجاح أي مشروع، واعتماد آلية تدريب خاصة تضمن تدريب كافة العاملين على البرامج المعتمدة في ظل الرقمنة الالكترونية وإكسابهم مهارات خاصة حسب الدور الوظيفي لكل منهم حسب المهام المطلوب لكل منهم إنجازها.

3- متطلبات الرقابة المالية¹⁶: تتطلب بيئة العمل التقانية تدريب العاملين وتمرسهم في أسلوب العمل الرقمي وتغيير أساليب العمل الرقابية من التقليدية إلى الالكترونية ووضع إجراءات رقابية تضمن الدقة في فرض التكاليف والتتبع المادية لخطوات العمل من أجل تحقيق الأمان والثقة في المعلومات المحاسبية

¹⁴الدويسان، فاطمة، وآخرون. (1، 1، 2008). مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة - حالة عملية. مجلة اقتصاديات شمال افريقية، الصفحات 251-270.

¹⁵ المنهالي، محمد صالح. (2011). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. الاردن، عمان: جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال.

¹⁶ السديري، محمد بن احمد. (2004). مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية. المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي ص. ص 39-110. السعودية، الرياض: جامعة الملك عبد العزيز.

فالمعرفة الرقمية أصبحت حاجة أساسية في تلبية احتياجات المستخدمين لأنظمة المعلومات المحاسبية والتحول الرقمي.

ثالثاً: آلية تعزيز جودة المعلومات المحاسبية في ظل التحول الرقمي

يفرض التحول الرقمي من خلال متطلباته و توفير شروط العمل في ظل الرقمنة والاقتصاد الرقمي دوراً بارزاً في أسلوب عرض المعلومات المحاسبية و أساس القياس و الإفصاح عنها بحيث يجعل إمكانية تدفق المعلومات وإصدارها حسب غايات متخذي القرارات الى جعل المعلومات المحاسبية قابلة للمقارنة و محقق للموثوقية والملاءمة عبر توافرها في أي وقت شاء فيه المستخدمين للحصول عليها عبر تطبيقات الأنظمة الرقمية وتطبيقات الويب في شبكة الانترنت وهذا الأمر اصبح متاحاً في الشركات التي ترغب في تعزيز مكانتها في سوق المنافسة لاستقطاب آراء المحليين الماليين و شركات تدقيق الحسابات وهذا كله مرتبط في:

- 1- دقة البيانات والتسلسل المنطقي لإدخالها وصحة معالجتها.
- 2- إمكانية فرض الرقابة وتتبع العمليات المالية في نظم المعلومات المحاسبية.
- 3- الشفافية في الإفصاح وإمكانية المقارنة للمعلومات المفصح عنها.
- 4- الرقابة الدورية من قبل المختصين في المستويات المالية لتصويب الأخطاء قبل إنهاء الإفصاح للمعلومات المحاسبية.
- 5- الانضباط في تقديم المعلومات المحاسبية وفق صورة رقمية قابلة للاستخدام من قبل مشغلي نظم المعلومات المحاسبية.
- 6- الاستقلالية والمساءلة لجميع الأطراف المشتركة في انتاج المعلومات المحاسبية.
- 7- العدالة في احترام جميع حقوق أطراف التعامل لنظم المعلومات المحاسبية سواء من قبل العاملين في منظمة الأعمال ومجلس الإدارة والمستثمرين.

- 8- المسؤولية الاجتماعية للدور الذي تبديه المعلومات المحاسبية من خلال مصداقيتها في تطوير المجتمع وتحقيق النزاهة.
- 9- التأكد من التزام كافة أطراف التعامل من أدنى المستويات إلى أعلاها لضمان جودة الأداء المالي.
- 10- التركيز على عنصر الشفافية في كافة المعاملات والإجراءات المحاسبية مما يوفر بيئة رقابية فعالة في عرض المعلومات المحاسبية.
- 11- خفض التكاليف في إجراءات العمل المحاسبي بما لا يقلل من جودة المعلومات المحاسبية.
- 12- تحقيق المنافسة على المدى الطويل بحيث يخلق فرص المنافسة في ظل بيئة التحول الرقمي.

الفصل الثالث الدراسة الميدانية

بعد أن تم تعريف التحول الرقمي ودوره في تعزيز مصداقية المعلومات المحاسبية من الجانب النظري، سيتم في هذا الفصل تحليل نتائج الاستبانة التي صُممت من أجل جمع البيانات من عينة الدراسة واختبار الفرضيات.

- تحليل الاستبانة واختبار الفرضيات:

وبناء على ما تقدم فإن هذه الدراسة ستظهر وصفاً مفصلاً للمنهج والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ البحث وكذلك الأداة المستخدمة وطرق إعدادها وصدقها والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في معالجة نتائج البحث حيث تهدف الدراسة الميدانية إلى اختبار دور التحول الرقمي في تعزيز مصداقية المعلومات المحاسبية ويظهر الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لأفراد العينة من حيث الفئة العمرية كما يلي:

جدول 1 توزع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة %	العدد	الفئة	العمر
12%	6	أقل من 30	
24%	12	من 31 الى 35	
38%	19	من 36 الى 40	
16%	8	من 41 إلى 45	
10%	5	أكبر من 45	
100%	50	المجموع	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أعلاه والذي يوضح توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية ، وقد أظهر التحليل توزع مفردات العينة حسب العمر أن أعلى نسبة هي (38%) للفئة العمرية (من 36 الى 40 سنة)، بينما النسبة التالية هي (24%) للفئة العمرية (من 31 الى 35 سنة)، تليها (16%) نسبة الفئة العمرية (من 41 إلى 45 سنة)، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية (لمن هم أقل من 30 سنة) هي (12%)، بينما اقل نسبة كانت للفئة العمرية (لمن هم أكبر من 45 سنة) هي (10%)، حيث تعطي نسبة الفئة العمرية (من 36 الى 40 سنة) مؤشراً إيجابياً حول موثوقية الاستجابات التي حصلنا عليها لان هذه الفئة العمرية تمثل فئة النخبة من الموارد البشرية القابلة للتفاعل مع التطورات التقنية لتكنولوجيا المعلومات والتي قد بلغت نسبة عالية، ويظهر الجدول التالي توزع افراد العينة حسب مستوى التحصيل العلمي:

جدول 2 توزيع العينة على أساس المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	الفئة	المؤهل العلمي
26%	13	إجازة في الاقتصاد	
20%	10	ماجستير في العلوم المالية والمصرفية	
38%	19	ماجستير في المحاسبة	
16%	8	دكتوراه	
100%	50	المجموع	

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن الغالبية العظمى من مفردات العينة (38%) يحملون درجة الماجستير في المحاسبة، أما النسبة التالية فهي لحملة الإجازة في الاقتصاد حيث بلغت (26%)، تليها نسبة (20%) لحملة درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية، وبلغت نسبة حملة درجة الدكتوراه (16%)، ومن خلال التوزيع السابق للمؤهل العلمي، نلاحظ أن هناك مؤشراً جيداً وعالياً حول موثوقية الاستجابة التي حصلنا عليها ويعزز أن المؤهل العلمي يعكس طبيعة تفهم وخاصة العمل في منظمات الأعمال.

أما بالنسبة لتوزيع العينة حسب المسمى الوظيفي كالاتي:

جدول 3 توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة%	العدد	المسمى الوظيفي
22%	11	محاسب
20%	10	مدقق داخلي
18%	9	مدير حسابات
16%	8	مدير مالي
24%	12	محلل مالي
100%	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي إلى أن النسبة العظمى هي (24%) كانت لشاغلي وظيفة المحلل المالي، ثم تلاها شاغلي وظيفة المحاسب بنسبة (22%)، و المدقق الداخلي بنسبة (20%)، ثم شاغلي وظيفة مدير الحسابات بنسبة (18%)، تلاها نسبة المدراء الماليين بنسبة (16%)، وهذا بدوره يعزز صدق وصحة البيانات التي تم الإجابة عليها من قبل مفردات العينة و خاصة للمحللين الماليين من واقع خبرتهم المهنية والعلمية ويؤكد طبيعة الممارسة العملية وضبط أول خطوة من خطوات العمل للتأكد من تحليل المعلومات ومضمونها لطبيعة عمل هذه الشركات.

وبيين الجدول التالي سنوات الخبرة العملية لكل من أفراد العينة في:

جدول 4 سنوات الخبرة لمفردات العينة

النسبة%	سنوات الخبرة	سنوات الخبرة
14%	7	أقل من 5 سنوات
20%	10	أكثر من 5---وأقل من 10 سنوات
30%	15	أكثر من 10---وأقل من 15 سنة
36%	18	أكثر من 15 سنة
100%	50	المجموع

حيث يبين الجدول رقم (4) أن من مفردات العينة التي كانت خبرتهم (أكثر من 15 سنة) هي (36%)، بينما تلاها نسبة مفردات العينة التي خبرتهم (أكثر من 10 سنوات و أقل من 15 سنة) فقد بلغت (30%)، و بلغت نسبة مفردات العينة لمن كانت خبرتهم (أكثر من 5 سنوات و أقل من 10 سنوات) هي (20%)، أما مفردات العينة التي كانت خبرتهم (أقل من خمس سنوات) فقد بلغت (14%) من إجمالي مفردات العينة، ومن خلال استعراض نسب توزع الخبرات العملية فإن إجابات مفردات العينة للاستبانة تدل على موثوقية و خبرة في الإجابات و يمكن الاستفادة من إجاباتهم.

- اختبار الصدق والثبات: فقد تم اختبار ثبات الأداة (الاستبانة) وطُبق معامل ألفا كرونباخ على فقرات الاستبانة بعد أن تم إعطاء الإجابات درجة قياس حسب الإجابة على العبارة وفق الجدول رقم (5) كالاتي:

- جدول 5 تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

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

ومن خلال الدرجة المعطاة لكل إجابة فإن المتوسط الفرضي للدرجات هو (TSET-VALUE=3) كما تم احتساب الانحرافات المعيارية لجميع عبارات الاستبانة من أجل معرفة درجة التجانس بين إجابات مفردات العينة بالنسبة لعبارات

الفرضية المعنية، وتم حساب الفروقات ما بين متوسطات الإجابة لمفردات العينة للدلالة على قبول الفرضية أو رفضها عن طريق اختبار مستوى الدلالة (t) مقارنة مع مستوى الدلالة 5%، فإذا كانت قيمة (t) المحسوبة مرتفعة ومستوى دلالتها أقل من 5% دلّ ذلك على رفض الفرضية لوجود فروق معنوية، وعند استخدام معامل مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة ومقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لإجابات مفردات العينة، وتتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (0 الى 100)، وتكون مقبولة إحصائياً إذا زادت عن 70% فعندها يكون ثبات الأداة جيداً ويمكننا تعميم النتائج، ويظهر الجدول رقم (6) درج الثبات لمقياس ألفا كرونباخ كالاتي:

جدول 6 نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

رقم	الفرضيات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	لا يعزز دور التحول الرقمي من مصداقية المعلومات المحاسبية	7	72.4%
2	لا يمكن التحول الرقمي من شفافية المعلومات المحاسبية	7	93.2%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية.

حيث يبين الجدول أعلاه اختبار ألفا كرونباخ لفقرات فرضيات الدراسة كل على حده ولجميع الفقرات معاً (82.8%) وتعتبر هذه النسبة مرتفعة، وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس وتعميم نتائج الدراسة وأن قيمة معامل ألفا للإجابات على فقرات الاستبانة الخاصة بكل فرضية من فرضيات الدراسة كانت مقبولة لأنها أكبر من الحد الأدنى لمعامل الثبات والتي كانت (70%)، وهنا يمكن تعميم نتائج الدراسة.

- اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا يعزز دور التحول الرقمي من جودة المعلومات المحاسبية.

يبين الجدول رقم (7) عبارات الاستبانة للفرضية الأولى.

جدول 7 نتائج استبيان فقرات الفرضية الأولى

م	نص العبارة
1.	يوفر التحول الرقمي سهولة وصول الوثائق والمعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات.
2.	يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى الاستفادة من الخدمات التقنية المقدمة.
3.	يقلل التحول الرقمي من الوقت اللازم لتقديم الخدمات لطالبيها.
4.	يساهم التحول الرقمي في مرونة عرض المعلومات وسهولة توثيق مصدرها.
5.	يمكن التحول الرقمي من تخفيض تكلفة الاتصال وتبادل المعلومات.
6.	يساعد التحول الرقمي في التحقق من مصداقية المعلومات المحاسبية.
7.	يسهم التحول الرقمي في زيادة القدرة التنافسية لمنظمة الأعمال عبر دقة المعلومات المحاسبية

ويظهر الجدول رقم (8) نتائج تحليل العبارات الخاصة بالفرضية الأولى تبعاً لمقياس

المتوسط الحسابي الانحراف المعياري ومستوى الدلالة (t) لنص العبارة وفق التالي:

جدول 8 نتائج اختبار فقرات استبانة الفرضية الأولى

No.item		1	2	3	4	5	6	7	Total
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.60	4.22	4.46	4.30	4.30	4.54	4.44	4.409
Variance		0.245	0.175	0.621	0.337	0.214	0.294	0.374	0.323
t-test 5%- conf 95%		- 5.715	- 13.18 1	- 4.846	- 8.530	- 10.69 3	- 5.996	- 6.476	- 7.920

ولمعرفة اتجاهات وآراء مفردات عينة الدراسة من أجل التحقق من صحة الفرضية فقد تم حساب الأوساط الحسابية للإجابات وكذلك حساب الانحرافات المعيارية لإجراء اختبار (t) على كل عبارة من عبارات الفرضية الأولى، حيث تظهر العبارات جميعها أن المتوسط الحسابي لكل إجابة على العبارات تراوحت بين (4.22 الى 4.60)

وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي الفرضي لإجابات مفردات العينة (TSET-VALUE=3) فإن الوسط الحسابي العام المحتسب كان (4.409) وهو أكبر من الوسط الحسابي المفترض، كما تشير قيم الانحراف المعياري للإجابات على فقرات الفرضية الأولى بين (0.175 و 0.621) وهذه القيم تشير الى التجانس الكبير في إجابات مفردات العينة لهذه العبارات، أي أنهم متفقون بدرجة كبيرة عليها، وكذلك بالمقارنة ما بين (T) المفترض 5% و (t) المحسوبة للجدول ككل كانت (-7.920) أكبر من (T) المفترضة، و مما تقدم نخلص إلى رفض الفرضية، وبالتالي فإن هناك دور للتحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية.

الفرضية الثانية: لا يعزز دور التحول الرقمي من شفافية المعلومات المحاسبية.

يبين الجدول رقم (9) عبارات الاستبانة للفرضية الثانية

جدول 9 نتائج استبيان فقرات الفرضية الثانية

م	نص العبارة
8.	تتمتع المعلومات المحاسبية الصادرة في ظل التحول الرقمي بخاصية الشفافية.
9.	تعتبر المعلومات المحاسبية المصدرة في ظل التحول الرقمي أكثر قابلية للمقارنة.
10.	تتمتع المعلومات المحاسبية بخاصية التحقق والملاءمة أكثر في ظل التحول الرقمي.
11.	تعتبر المعلومات المحاسبية أداة رقابية ذات مصداقية عالية في تطبيقات التحول الرقمي.
12.	تعكس المعلومات المحاسبية واقع منظمة الأعمال بصورة أكثر واقعية لوجود التطبيقات الرقمية.
13.	يحقق التحول الرقمي قابلية لمقارنة البيانات الضخمة المصدرة عن نظم المعلومات المحاسبية
14.	تعتبر المعلومات المحاسبية المصدرة في ظل التحول الرقمي أكثر سهولة في القراءة والموثوقية

ويظهر الجدول رقم (10) نتائج تحليل العبارات الخاصة بالفرضية الثانية تبعاً لمقياس

المتوسط الحسابي الانحراف المعياري ومستوى الدلالة (t) لنص العبارة وفق التالي:

جدول 10 نتائج اختبار فقرات استبانة الفرضية الثانية

No.item	8	9	10	11	12	13	14	Total
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.48	4.46	4.52	4.44	4.48	4.48	4.48	4.477
Variance	0.336	0.335	0.296	0.415	0.255	0.418	0.540	0.371
t-test 5%- conf 95%	-6.340	-6.596	-6.244	-6.149	-7.286	-5.688	-5.002	-6.186

ولمعرفة اتجاهات وآراء مفردات عينة الدراسة من أجل التحقق من صحة الفرضية فقد تم حساب الأوساط الحسابية للإجابات وكذلك حساب الانحرافات المعيارية لإجراء اختبار (t) على كل عبارة من عبارات الفرضية الثانية، حيث تظهر العبارات جميعها أن المتوسط الحسابي لكل إجابة على العبارات تراوحت بين (4.44 إلى 4.52) وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي الفرضي لإجابات مفردات العينة (TSET- $VALUE=3$) فإن الوسط الحسابي العام المحتسب كان (4.477) وهو أكبر من الوسط الحسابي المفترض، كما تشير قيم الانحراف المعياري للإجابات على فقرات الفرضية الأولى بين (0.296 و 0.540) وهذه القيم تشير إلى التجانس الكبير في إجابات مفردات العينة لهذه العبارات، أي أنهم متفقون بدرجة كبيرة عليها، وكذلك بالمقارنة ما بين (T) المفترض 5% و (t) المحسوبة للجدول ككل كانت (-6.186) أكبر من (T) المفترضة، و مما تقدم نخلص إلى رفض الفرضية الثانية، و نؤكد ان للتحويل الرقمي دوراً يعزز من شفافية المعلومات المحاسبية.

الخاتمة

- النتائج والاستنتاجات:

استناداً إلى نتائج فرضيات الدراسة فقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- 1- تعزيز المكانة التنافسية لمنظمة الأعمال من خلال جودة المعلومات المحاسبية المصدرة في بيئة الرقمنة.
- 2- خلق الثقة لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية في ظل تطورات بية العمل الرقمية.

- التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة فإن الباحثين يوصي في:

- الاعتماد على التحول الرقمي كأداة تدعم التقارير المالية من خلال التطبيقات الرقمية المتطورة.
- الاستفادة من التحول الرقمي في مجال أمن المعلومات و رقمنة الخدمات المالية والمحاسبية.

المراجع

المراجع العربية

- 1- الهللي، ناصر محمد علي. (2009). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات-دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة.
- 2- خنفر، مؤيد راضي. المطارنة، غسان فلاح. (2009). تحليل القوائم المالية. دار المسرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان، الأردن. الطبعة الثانية. ص-ص:19-20.¹ عصيمي، أحمد زكريا زكي. (2015). نظم المعلومات المحاسبية (مدخل معاصر). دار المريخ: الرياض. ص:47.
- 3- المنهالي، محمد صالح. (2011). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. الاردن، عمان: جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال.
- 4- السديري، محمد بن احمد. (2004). مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية. المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي ص. ص39-110. السعودية، الرياض: جامعة الملك عبد العزيز.
- 5- الدويسان، فاطمة، وآخرون. (1 1، 2008). مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة - حالة عملية. مجلة اقتصاديات شمال افريقية، الصفحات 251-270.
- 6- عبد اللطيف، عثمان. (2018/02/27). استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظم المحاسبية وأثرها على جودة التقارير المالية-حالة ملبنة الساحل مستغانم. مجلة المالية والأسواق. مج: 4. العدد: 8. ص-ص: 445-446. الجزائر.

- 7- بوخروبة، الغالي. دواح، بلقاسم. (2018.06.30). مساهمة حوكمة المؤسسات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية والإفصاح المحاسبي-حالة شركات التأمينات. مجلة اقتصاد المال والأعمال. مج:2العدد: 2. ص-ص:331-347.
- 8- براهيمى، مها ام كلثوم. براق، محمد. (2019.11.08). دور الإفصاح الإلكتروني في تحسين ملاءمة ومصداقية المعلومات المحاسبية. مجلة البشائر الاقتصادية. مج:5، العدد: 3. ص-ص:786-798. الجزائر. المدرسة العليا للتجارة.
- 9- اسحق، إسماعيل عثمان شريف. (2021,10,30). التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. مج:5، عدد:2. ص-ص:405-420. المملكة العربية السعودية. كليات بريده.

المراجع الأجنبية

- 10-Augustine, Peter & Chelliah, Pethuru Raj & Munirathinam, Sathyan. (2022). **Enterprise Digital Transformation: Technology, Tools, and Use Cases.**, Auerbach Publications,pp423-425.
- 11-Bouchetra.Mehdi. (2022,04, 22). **Audit Financier.** The Impact of Digitalization on the Quality of Accounting Information. The Case of Algeria.Vol:2. No: 166. Pp: 295-303.
- 12-Farias, A. &. (2021). **Digital Transformation in the Chilean Lodging Sector:opportunities for sustainable businesses.** *MDPI*, 2,-3.
- 13-FASB, "**Qualitative characteristics of useful financial information**" conceptual framework for financial reporting-ch3. No.8. (Sep,2010). p:17. (fasb.org).
- 14-Nicoletti, Bernardo,(2021). **Benefits and Challenges of Digital Transformation**, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223.

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي

ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة

تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

طالب الدراسات العليا: ياسر أحمد المشرف

المعهد العالي للتنمية الإدارية - جامعة دمشق

الدكتور المشرف : د. همام خونده

الملخص

إن تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي أضحت من القضايا المحورية مع التوجه نحو التحول الرقمي بمزيد من الاندماج بالثورة الصناعية الرابعة، لذلك كان الهدف من الدراسة تقييم هذه الأنشطة التي توسع الاعتماد عليها في سورية وبحث دورها في تفعيل الدفع الإلكتروني في المصارف الحكومية السورية، اعتمدت الدراسة على تقصي الإشكالية عبر المنهج الوصفي وتطوير استبانة وزعت على (369) مفردة من عملاء المصارف الحكومية السورية في عام 2022. وقد توفر محوري الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي وتفعيل الدفع الإلكتروني ضمن القطاع محل الدراسة، كما أن الأثر كان معنوياً للاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الإلكتروني ضمن القطاع المدروس.

الكلمات المفتاحية: الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي، الدفع الإلكتروني، مصارف

عامة.

Evaluation of outsourcing activities and their role in activating electronic payment: applied study on clients with public banks

Abstract

Evaluation of outsourcing activities has become one of the pivotal issues with the trend towards digital transformation by further integration with the Fourth Industrial Revolution, so the aim of the study was to evaluate these activities on which reliance has expanded in Syria and to examine their role in activating electronic payment in Syrian government banks. The study adopted to investigate the problem through the descriptive approach and to develop a questionnaire distributed to (369) single clients of Syrian government banks in 2022. The two pivots of outsourcing services and activating electronic payment were available within the sector under study, and the impact was significant of using outsourcing services in activating payment electronic within the studied sector.

Keywords: Outsourcing, Electronic Payment, Public Banks.

الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

مع تجاوز الأزمة عقدها الأول، أصبحت استدامة الأنشطة واستمرارية الأعمال قضية ملحة وأساسية؛ إلا أن العقوبات الاقتصادية القسرية أحادية الجانب لعبت دوراً سلبياً في مسار قطاعات الأعمال وعلى وجه الخصوص القطاع المصرفي العام، خاصة في ظل التوسع في تطبيقات التحول الرقمي وأنشطة الدفع الإلكتروني. برزت في الآونة الأخيرة توجه بعض المنظمات إلى التركيز على النشاطات الرئيسية لها، والاتفاق مع إحدى الجهات الخارجية أو أكثر من جهة متخصصة لإنجاز أنشطة محدودة وكان لنقص الكوادر المتخصصة في هذه الأنشطة، أو لضمان الحصول على جودة أفضل لهذه المنتجات، أو بقصد خفض التكاليف المترتبة عن تنفيذ هذه الأنشطة داخل المؤسسة الدور الكبير في التوجه نحو الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي Outsourcing.

لجأت العديد من المصارف في العالم إلى التوسع في أنظمة الدفع الإلكتروني خاصة في ظل محدودية الموارد المتاحة والتوجه نحو مزيد من الإنتاجية، بما عزز تركيز المصارف على العمليات المصرفية وتحقيق وفورات مالية يمكن استثمارها في الأنشطة الرئيسية لها، الأمر الذي قد ينعكس إيجاباً على إجمالي الأرباح.

وعليه جاءت هذه الدراسة لتقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي وبحث الدور الذي يمكن أن تلعبه في تفعيل الدفع الإلكتروني وتعزيزه لدى المصارف الحكومية السورية على وجه الخصوص.

الدراسات السابقة:

نموذج مقترح لقياس أثر حوكمة تعهيد الخدمات المصرفية على تندية (احمد، 2020)
تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور النموذج المقترح لحوكمة التعهيد في تندية تكلفة الخدمات المصرفية وذلك من خلال دراسة وتحليل طبيعة وخصائص حوكمة تعهيد الخدمات المصرفية ومخاطرها والتعرف على أساليب إدارة مخاطر تعهيد الخدمات المصرفية من منظور رقابي متطور والتعرف على انعكاسات حوكمة تعهيد الخدمات المصرفية على الأداء والوضع التنافسي للبنوك التجارية ومتطلبات تطبيق المدخل المقترح لتطبيق حوكمة التعهيد في البنوك المصرية، وتوصلت الدراسة أنه توجد معايير محددة لعملية تعهيد الخدمات المصرفية كما توجد علاقة عكسية بين آليات حوكمة تعهيد الخدمات المصرفية وتكلفة الخدمات المصرفية وأنه يمكن الاعتماد على فكر ومبادئ وآليات النموذج المقترح في تخفيض مخاطر وتكاليف الوكالة المرتبطة بعمليات تعهيد الخدمات المصرفية.

محددات تنافسية التعهيد في خدمات تكنولوجيا المعلومات في مصر (علام، 2019)
في ضوء الخبرات الدولية

هدفت الدراسة الى عرض محددات تعزيز تنافسية التعهيد في مصر باستعراض بعض التجارب الدولية الناجحة والدروس المستفادة منها لتطوير قطاع التعهيد في تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، وقد استخدمت الدراسة منهجية التحليل الرباعي لفجوة صناعة التعهيد لخدمات تكنولوجيا المعلومات والوقوف على أهمية هذه الصناعة وأهم نفاط الضعف، والفرص المتاحة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التعهيد في خدمات تكنولوجيا المعلومات في مصر يسهم في تعزيز النمو والتنافسية للاقتصاد واقتصاد المعرفة ومن ثم التنمية الشاملة المستدامة.

(Thuy, 2014) Analyzing the potentials of outsourced manufacturing and selecting an efficient outsourced manufacturing model, The case of May Dai Phuc Ltd.

يهدف هذا البحث إلى تحليل إمكانات استراتيجية التعهيد واختيار نموذج فعال للتعهيد في سياق عملية التصنيع داخل شركة واحدة، من خلال معرفة إمكانية الشركة ومرونتها في التعهيد لتصنيعها، ومناقشة كيفية تأثير التعهيد على الأداء التشغيلي والمالي الحالي للشركة، إضافة إلى دراسة النماذج الثلاثة للتعهيد الأكثر شيوعاً والمستخدمه حالياً من قبل مصنعي الملابس الوطنيين وتكتشف أكثرها كفاءة لحالة الشركة المدروسة. تم اعتماد منهج دراسة حالة واحدة لشركة May Dai Phuc Ltd، وقد تم جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث من أنواع مختلفة من المصادر بما في ذلك البحوث السابقة والأدبيات. وثائق الشركة الداخلية؛ ومقابلة والعديد من المقابلات المعمقة مع أفراد من الشركة عبر الهاتف والبريد الإلكتروني. توصل هذا البحث إلى الأهمية الكبيرة للتعهيد في الشركة المدروسة من حيث تعزيز الأداء المالي والتشغيلي الحالي للشركة وذلك من خلال تقليل التكلفة، ونحويل التكلفة الثابتة إلى تكلفة متغيرة، وتقليل وقت دورة الأداء وتوفير المرونة.

Outsourcing: Think more expansively(Varadarajan, 2009)

تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح إطار مكون من خمسة مصادر للتعهيد يحدد مجموعة واسعة من سبل التعهيد المتاحة للشركات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه بالنسبة للجزء الأكبر من الشركات، فإن خفض التكاليف كان الدافع وراء التعهيد، وعلاوة على ذلك، فإن النمو السريع في التعهيد الخارجي في قطاع الخدمات يرد اسناداً للعديد من الدراسات إلى التطور في تكنولوجيا تنفيذ هذا القطاع. وبناء عليه فقد ناقشت الدراسة أهمية الاعتبارات الأخرى غير التكلفة في قرارات التعهيد للشركات، ودور التكنولوجيا في الأتمتة وبالتالي إما جعل النشاط الزائد سابقاً أو تنفيذ النشاط الداخلي.

تعقيب على الدراسات السابقة: تشكل الدراسات السابقة التي تم استعراضها أساساً نظرياً للمراجعة التي تمت في تطوير هذه الدراسة، إلا أن الدراسة الحالية استندت إلى مقارنة مختلفة لناحية الخصوصية السياقية لمكان التطبيق والظروف التي تحيط بهذه الدراسة، على الرغم من أنها اقتربت كثيراً من دراسة (أحمد، 2020) إلا أن بحثت في اهتمام آخر وهو تفعيل الدفع الإلكتروني وليس الاقتصار على العمليات المصرفية.

مشكلة البحث:

تعد النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية والأداة المعتمدة لتسديد كافة المستحقات، ولما أصبحت هذه المستحقات ضخمة إلى الحد الذي يجعل من الصعوبة تسديد تلك المستحقات بصورة مادية مباشرة نتيجة المخاطر الكبيرة التي قد ترافق مثل هذه العمليات ولاسيما في عمليات نقل الأموال وتداولها، فكانت عمليات الدفع الإلكتروني الحل الامن لمعالجة هذه العقبة إضافة الى التسهيلات التي تتيحها هذه العملية للزبائن من خلال تخفيف أعباء الانتظار على طوابير الانتظار لتسديد الفواتير أو الضرائب وغيرها. ولما كانت الخبرات اللازمة لتوفير البنية التحتية اللازمة لمثل الخدمات قد لا تتوافر لدى المصارف عموماً والحكومية السورية خاصة في ظل الأزمة التي تعيشها البلاد، إضافة إلى تركيز المصارف على النشاطات البنكية يجعل من عمليات التعهيد أحد الأدوات التي يمكن أن تدعم تفعيل هذه الخدمات من خلال الاستفادة من خبرات المتخصصين في مجال التجهيزات الإلكترونية ويحسن من جودتها. لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي:

ما هو دور الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الإلكتروني لدى المصارف الحكومية السورية؟

ولتوضيح هذا التساؤل، قام الباحث بعرض الأسئلة الفرعية الآتية:

ما هو مستوى الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في القطاع محل الدراسة؟

ما هو مستوى خدمات الدفع الإلكتروني في القطاع محل الدراسة؟

ما هو أثر الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الالكتروني لدى المصارف محل الدراسة؟

هل هنالك فروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول قضية الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي؟

أهمية وأهداف الدراسة: نظراً للنقص الحاد في أعداد الاختصاصيين في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى القطاع العام عموماً في سورية والمصارف بوجه الخصوص والذي يمكن رده إلى فروق الأجور الكبيرة بين القطاع العام والخاص، جعل من تطبيق خدمات الدفع الالكتروني وتوريد التجهيزات اللازمة ومتابعة تشغيلها وصيانتها أمراً شاقاً للمصارف، وهذا ما انعكس سلباً على جودة هذه الخدمات، لذا يمكن أن يكون الحل من خلال تركيز المصارف على الإجراءات البنكية واستثمار الموارد البشرية المتاحة لديها في هذا المجال، وتعيد كل ما يتعلق بإجراءات الدفع الالكتروني إلى جهات متخصصة يمكن أن تقدم هذه الخدمات للمصارف بجودة أعلى وبكلفة قد تكون أقل.

أسلوب ومنهجية البحث: تم اتباع المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة للدراسة والاستفادة من المراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتمّ تطوير استبانة وتحليلها عبر برنامج SPSS لدراسة لتقصي الإشكالية البحثية.

فرضيات البحث: يناقش البحث الفرضيات الآتية:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الالكتروني ضمن المصارف محل الدراسة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة جوهريّة بين آراء أفراد عينة الدراسة تبعاً لقضية الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي.

المتغير التابع: تفعيل الدفع الالكتروني.

الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

مجتمع البحث وعينته:

لتقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي، اشتمل مجتمع البحث كافة المتعاملين مع المصارف الحكومية السورية الذين يتجاوز عددهم المليون عميل وفقاً لإحصائيات تم جمعها من المواقع الالكترونية للمصارف الحكومية السورية وعليه جرى اختيار من هذا المجتمع عينة عشوائية بسيطة مكونة من (369) مفردة وفقاً لجداول مورغن (Krejcie and Morgan 1970, 310)، من المتعاملين مع المصارف الحكومية السورية.

البحث الزمانية والمكانية: يجري البحث خلال منتصف عام 2022، في نطاق المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: التعهيد الخارجي Outsourcing:

عرّف التعهيد بأنه استعمال المتعهدين الخارجيين من طرف المؤسسة المخرجة للنشاط من أجل إنجاز نشاط أو عدة أنشطة (Tazi, 2008, p. 11). ومن هذا التعريف يتضح أن مفهوم التعهيد أقرب إلى مفهوم التعاقد لذا جاء تعريف (Thuy, 2014, p. 19)، بأنه عملية نقل كاملة لعملية إنجاز أنشطة معينة من أنشطة المؤسسة والتي كانت تتجز وتدار داخليا إلى متعهد خارجي مستقل وذلك لإيضاح حدوث تغيير هام في التنظيم الهيكلي للمؤسسة من خلال تعويض العلاقة الهرمية بعلاقة تعاقدية.

وعليه نعرف بأنه عملية تعاقدية متضمنة شراكة مع جهات خارجية تقرر فيها المؤسسة من تفويض أو تحويل بعض الأنشطة التي تنفذها في سياق إنجازها لمنتجاتها إلى جهات أكثر تخصص.

وتتميز أشكال متعددة للتعهيد تبعاً للزاوية التي ينظر بها للمتعهد، فنكون أمام نوعين من التعهيد تبعاً للنشاط المتعهد به (المخرج) هما (التعهيد بالأنشطة غير الإستراتيجية وترتبط بالأنشطة البسيطة، التعهيد بالأنشطة الإستراتيجية والتي لها تأثير على التنظيم الهيكلي للمؤسسة) (عمار، 2020، صفحة 29).

أما من منظور المتعهد فيصنف التعهيد إلى ستة أصناف منها: المتعهد التقليدي حيث يقدم متعهد واحد خدمة واحدة فقط للمؤسسة، والتعهيد الثنائي حيث يقدم موردان الخدمة في نفس الوقت، والتعهيد المتعدد ويكون عدد الموردين أكثر من موردين اثنين للخدمة ذاتها وهذا الامر يشبه الائتلاف مع فارق أنه في الائتلاف يكون أحد الموردين هو المسؤول عن تقديم الخدمة النهائية للمؤسسة في حين أنه في حال المتعدد تكون المؤسسة هي المسؤولة عن التنسيق بين الموردين.

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

وفي بعض الحالات تتضامن مؤسستين مختلفتين أو أكثر لتقديم خدمة ما بحيث لا تستطيع أي من هذه المؤسسات تقديمها بمفردها وبحيث تكون كلا المؤسستين متكافئتين في سلسلة التوريد، ويسمى هذا النوع من التعهيد بالتضامن. ومن الأنماط التي يمكن اعتبارها من أنماط التعهيد هو التعهيد الداخلي الذي يتضمن التعامل مع أحد أقسام المؤسسة كمتعهد ويدخل بالتفافس مع متهدين خارجيين، كما يمكن أن يقدم خدمات تعهيد لمؤسسات أخرى ضمن نطاق تخصصه (عبدالله، 2012، صفحة 10) و (Akbari, 2013, p. 6). كما وقد صنفت (شايب، 2018، صفحة 6) التعهيد من منظور مقدم الخدمة والزبون إلى نوعين رئيسيين (التعهيد المحلي، والتعهيد الدولي) ويتوقف الصنف تبعاً للانتشار الجغرافي للمتعهد. كما صنف التعهيد تبعاً للشمولية إلى تعهيد (كلي وجزئي وتعاوني ووسيطي وتحويلي) (عمار، 2020، صفحة 23).

ثانياً: الدفع الإلكتروني:

عرف (الطائي، 2010، صفحة 231) نظم الدفع الإلكترونية بأنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود أو الشيكات، اما (حسين، 2009، صفحة 150) بأنها عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة من الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسة الائتمان. وعليه يمكن القول أن عمليات الدفع الإلكتروني هي مجموعة العمليات التي تتم باستخدام مجموعة من الأدوات الإلكترونية مثل التجهيزات الحاسوبية التي تستخدمها الأنظمة المصرفية الحديثة والتي تضمن تسديد المستحقات المالية للزبائن بشكل غير نقد وإنما من خلال مجموعة من التحويلات المصرفية.

ويتم التسديد بالدفع الالكتروني بأحد أسلوبين إما من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذه الغاية وقد تم التسديد من خلالها مقدماً أو من خلال البطاقات البنكية العادية، ويستخدم في سبيل ذلك إما شبكات خاصة تربط أطراف العملية فقط أو من خلال الشبكات العمومية كشبكة الانترنت (العجمي، 2013، صفحة 46).

ويتميز الدفع الالكتروني بمجموعة من المزايا تجعل التعامل من خلاله أسهل وأكثر مرونة لكافة أطراف العملية المالية أهمها (إبراهيم، 2009، صفحة 35):

- دولية التعامل: فهو وسيلة يمكن استخدامها للتسويات المالية بين الدول أو بين الشركات والمؤسسات التي تنتم بالانتشار العالمي.
- الدفع يجري من خلال النقود الالكترونية.
- يمكن أن تستخدم لتنفيذ المعاملات الالكترونية عن بعد.

الإطار العملي للدراسة:

وصف أداة الدراسة: قام الباحث بتصميم استبيان الدراسة بالاستناد إلى النظريات والدراسات السابقة التي بحثت بمفهوم التعهيد الخارجي وتفعيل الدفع الالكتروني، وذلك بالاطلاع على عدد من تلك الدراسات واختار منها العبارات التي تشمل متغيرات الدراسة، وتجدر الإشارة إلى أن هذه العبارات جرى صياغتها ليتم الإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت Likert باختيار إجابة من خمس إجابات وهي: 5 = موافق تماماً، 4 = موافق، 3 = حيادي، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق أبداً.

وبما أنّ المتغير الذي يعبر عن هذه الخيارات مقياس ترتيبي، والأرقام التي ستدخل إلى برنامج التحليل الاحصائي SPSS تعبر بهذه القيم لا بدّ من حساب طول الفترة، وهي هنا حاصل قسمة 4 على 5؛ حيث 4 هي عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، من 2 إلى 3 مسافة ثانية، وهكذا لنهاية المقياس) فيكون لدينا 4 مسافات، إذ طول الفترة تساوي 0.80، بالتالي يصبح التوزع وفق الجدول (1).

الجدول (1) توضيح لكيفية استخلاص النتائج من مقياس ليكرت

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق أبداً	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.59
حيادي	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق تماماً	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

صدق وثبات مقياس الدراسة:

ثبات المقياس: للتأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحث بإجراء اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2) معامل ألف كرونباخ

Reliability Statistics		
N of Items	Cronbach's Alpha	المحور
5	0.730	الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي
7	0.849	تفعيل الدفع الإلكتروني
12	0.887	مجملة عبارات الاستبانة

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

من الجدول السابق يلاحظ أن قيم ألفا كرونباخ كانت أعلى من 0.6 كما هو موضح بالجدول (2) وهو مستوى ممتاز للثبات وفقاً لـ (Sekaran، 2016) أي يمكن الاعتماد على نتائج الدراسة، بالتالي لا داعي لحذف أي عبارة من عبارات الاستبيان في هذه المرحلة.

صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث لقياس الاتساق الداخلي للفقرات بمراجعة مصفوفة الارتباط بين عناصر الاستبيان والتي توضح معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات كل محور والمعدل الكلي لإجابات المحور، والجدول الآتي يوضح:
الجدول رقم (3) قيم الاتساق الداخلي

Correlations					
تفعيل الدفع الالكتروني			الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي		
.649**	Pearson Correlation	تنتشر آلات الصراف بشكل	.583**	Pearson Correlation	اعتماد المصرف على برامج معدة من قبل
0.000	Sig. (2- tailed)	كاف في مدينتي	0.000	Sig. (2- tailed)	متخصصين خارجيين في إنجاز أعماله
369	N		369	N	انعكس في أداءه.
.817**	Pearson Correlation	تنتشر أجهزة الدفع الالكتروني لدى	.815**	Pearson Correlation	تسهم البرامج التي يتم تطويرها خارجياً في
0.000	Sig. (2- tailed)	معظم المتاجر في المدينة التي اسكن	0.000	Sig. (2- tailed)	تجاوز معوقات التمويل والتحول الرقمي.
369	N	بها	369	N	
.785**	Pearson Correlation	يمكن استخدام أجهزة وتطبيقات	.852**	Pearson Correlation	يسهم الاعتماد على التعهيد الخارجي في
0.000	Sig. (2- tailed)	الدفع الالكتروني بسهولة ويسر	0.000	Sig. (2- tailed)	خفض تكاليف إنجاز الأنشطة البنكية.
369	N		369	N	
.796**	Pearson Correlation	أقوم بإجراء كافة الحوالات المالية	.758**	Pearson Correlation	يؤمن الاستعانة بخدمات التعهيد
0.000	Sig. (2- tailed)	عن طريق	0.000	Sig. (2- tailed)	الخارجي استمرارية

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الالكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

	tailed)	الحالات		tailed)	واستدامة تقديم
369	N	المصرفية	369	N	الأنشطة الرئيسية للمصرف.
.765**	Pearson Correlation	أسد الرسوم المترتبة على	.363**	Pearson Correlation	تساعد الاستعانة بخدمات التعهيد في جذب العديد من العملاء نحو سهولة ويسر العمليات المصرفية.
0.000	Sig. (2-tailed)	المعاملات الحكومية	0.000	Sig. (2-tailed)	
369	N	باستخدام الدفع الالكتروني	369	N	
.553**	Pearson Correlation	أسد كافة الفواتير الهاتفية والكهرباء والمياه باستخدام الدفع الالكتروني	** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
0.000	Sig. (2-tailed)				
369	N				
.703**	Pearson Correlation	أسد الاقساط المدرسية والجامعية عن طريق الدفع الالكتروني			
0.000	Sig. (2-tailed)				
369	N				

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

من الجدول السابق يلاحظ أن معامل الارتباط لكل عبارة مع المعدل الكلي للمحور الذي تنتمي له جيدة إذ كانت كافة النتائج تشير إلى معاملات ارتباط أكبر من (0.5) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05) مما يؤكد معنوية الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان ما يشير إلى انتماء كل عبارة إلى المحور ولا داعي لحذف أي عبارة منه.

اختبار التوزع الطبيعي: للتحقق من طبيعة البيانات تم حساب معامل الالتواء والتقلطح لكلا محوري الدراسة:

الجدول رقم (4) معامل التقلطح والالتواء

Descriptive Statistics					
Std. Error	Kurtosis Statistic	Std. Error	Skewness Statistic	N	المتغير
0.253	2.168	0.127	-0.917	369	الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي
0.253	0.896	0.127	-0.545	369	تفعيل الدفع الالكتروني

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

حيث تبين أن البيانات موزعة طبيعياً بالنسبة لكلا المتغيرين حيث أن معامل الالتواء (Skewness) ضمن الحدود المقبولة في المجال $[-1,1]$ حسب الجدول (4) لمتغير تفعيل الدفع الالكتروني و لمتغير التعهيد، كما أن معامل التقلطح (Kurtosis) أيضاً ضمن الحدود المقبولة في المجال $[-3,3]$ ، وعليه فإن البيانات موزعة بشكل طبيعي بالنسبة لمتغيري البحث، وعليه نعلم الاختبارات المعلمية (ديب و الخضر 2021، 46).

تحليل نتائج الدراسة وعرضها: يهدف هذا الجزء إلى معرفة خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها واختبار فرضيات البحث وعرض النتائج، وسيتناول تحليل خصائص عينة الدراسة البالغ عددها (369) من العاملين في المصارف الحكومية السورية، كما سيتناول هذا الجزء الوصف العام لإجابات المستجوبين على كافة محاور الاستبانة

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعميد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

لمعرفة التوجه العام لعينة الدراسة، وإضافة لذلك سيناقدش فرضيات الدراسة وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

توصيف عينة الدراسة: تم إجراء الاختبارات الوصفية لعينة الدراسة من نسب وتكرارات وكانت النتائج وفق الآتي:

التوزع حسب المصارف: يبين الجدول (5) توزع عينة البحث بالنسبة إلى المصرف المتعامل معه العميل والتي يظهر أن أغلب عينة البحث هم من عملاء المصرف العقاري، ويليه التجاري، في حين كان الزراعي والصناعي الأقل نسبة.

الجدول (5) توزع عينة الدراسة للمصرف المتعامل معه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الصناعي	11	3.0	3.0	3.0
	التجاري	125	33.9	33.9	36.9
	العقاري	127	34.4	34.4	71.3
	الزراعي	11	3.0	3.0	74.3
	التوفير	63	17.1	17.1	91.3
	التسليف الشعبي	32	8.7	8.7	100.0
	Total	369	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج " SPSS 26 "

ويمكن أن يرد تفوق المصرف العقاري نظراً للتشريعات والأنظمة التي تلزم كافة عمليات البيوع أن تكون عن طريق هذا المصرف.

التوزع حسب المؤهل العلمي: يبين الجدول (6) توزع عينة البحث بالنسبة إلى المؤهل العلمي للعميل والتي يظهر أن أغلب عينة البحث هم من حملة الشهادة الجامعية. وهو ما يدل على وعي المتعاملين بأهمية التوجه بمثل هذه الخدمات.

الجدول (6) توزع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي

المستوى التعليمي	Frequency	Percent
ثانوية وأقل	110	29.8
معهد متوسط	113	30.6
إجازة جامعية	142	38.5
دراسات عليا	4	1.1
Total	369	100.0

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

التوزع حسب الخبرة المهنية: يبين الجدول (7) توزع العينة بالنسبة إلى خبرة العميل في التعامل مع القطاع المصرفي والتي يظهر أن أغلب أفراد عينة البحث هم من الفئة الشابة والتي قد تكون هي الاقدر على التعامل مع تطبيقات وآلات الدفع الالكتروني.

الجدول (7) توزع عينة الدراسة تبعا للخبرة

الخبرة المهنية	Frequency	Percent
أقل من خمس سنوات	41	11.1
من 6 - 10 سنوات	86	23.3
أكثر من 11 سنة	242	65.6
Total	369	100.0

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

التوزيع حسب الجنس: يبين الجدول (8) توزيع عينة البحث بالنسبة إلى جنس العميل والتي يظهر أن أغلب أفراد عينة البحث هم من الإناث.

الجدول (8) توزيع عينة الدراسة تبعا للجنس

النوع	Frequency	Percent
ذكر	138	37.4
أنثى	231	62.6
Total	369	100.0

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

وصف متغيرات الدراسة: تصف متغيرات الدراسة الاتجاه العام لإجابات المستجوبين باستخدام مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي) ومقاييس التشتت ممثلة بالانحراف المعياري، ولحساب هذه المقاييس بعد جمع إجابات المستجوبين وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS Statistics 26 ، قام الباحث باستخدام اختبار (T) ستودنت لعينة واحدة وذلك للتأكد من أن الفروق بين متوسط الإجابات حول كل محور، وبالتالي فإن نتائج هذه المقاييس تمثل كامل مجتمع البحث، وبالتحليل كانت نتائج كل محور من محاور الاستبانة كما يلي:

الجدول رقم (9) نتائج توفر محاور الدراسة

One-Sample Test						
Test Value = 3						
Std. Deviation	Mean	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	المحور
0.54585	3.4569	0.45691	0.000	368	16.080	الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي
0.60751	3.4282	0.42818	0.000	368	13.539	تفعيل الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

من الجدول السابق يلاحظ كلا محوري الدراسة متوفرين وهو ما يستدل عليه من إحصائية الوسط الحسابي؛ كما أن إحصائية t كانت معنوية عند مستوى دلالة 0.01 لكلا المحورين وهو ما يدل على اجماع أفراد عينة الدراسة على توفر المحور الإيجابي. وبالتالي فإنه يمكن الإجابة عن التساؤلين الأول والثاني؛ لناحية أن مستوى الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ومستوى خدمات الدفع الإلكتروني في القطاع محل الدراسة كان جيد بشكل عام.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الإلكتروني ضمن المصارف محل الدراسة.
لاختبار هذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين التابع والمستقل، والجدول الآتي يوضح النتائج:

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

Model Summary						
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model		
0.39962	0.567	0.568	.754 ^a	1		
a. Predictors: (Constant), الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي, (Constant)						
ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	483.474	77.208	1	77.208	Regression	1
		0.160	367	58.608	Residual	
			368	135.816	Total	

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

a. Dependent Variable: تفعيل الدفع الإلكتروني						
b. Predictors: (Constant), الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي						
Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	3.948		0.134	0.527	(Constant)	1
0.000	21.988	0.754	0.038	0.839	الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي	
a. Dependent Variable: تفعيل الدفع الإلكتروني						

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

من الجدول السابق يلاحظ أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.568 أي أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 56% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع؛ كما أن إحصائية F كانت ذات دلالة معنوية أي أنه يمكن استخدام هذا النموذج للتنبؤ بسلوك المتغير التابع "تفعيل الدفع الإلكتروني". في حين بلغ تأثير المتغير المستقل "الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي" 0.839 وكان هذا التأثير معنوياً أي أنه في حال تغير الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي بمعدل وحدة واحدة سينعكس في تغير تفعيل الدفع الإلكتروني بمعدل 0.839. ويمكن استخلاص معادلة الانحدار الآتية:

$$\text{تفعيل الدفع الإلكتروني} = 0.839 * \text{الاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي} + 0.527$$

خلاصة الفرضية الفرعية الأولى: نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستعانة بخدمات التمهيد الخارجي في تفعيل الدفع الإلكتروني ضمن المصارف محل الدراسة.

اختبار الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة جوهرية بين آراء أفراد عينة الدراسة تبعاً لقضية الاستعانة بخدمات التعميد الخارجي باختلاف المتغيرات الديموغرافية. تم إجراء اختبار فروق المتوسطات باستخدام برنامج SPSS يبين الجدول (11) النتائج الآتية:

الجدول رقم (11) الفروقات بين آراء المجموعات تجاه الاستعانة بخدمات التعميد

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	الاستعانة بخدمات التعميد الخارجي	
0.064	2.443	0.720	3	2.159	Between Groups	مستوى التعليم
		0.294	365	107.486	Within Groups	
			368	109.645	Total	
0.031	3.521	1.035	2	2.070	Between Groups	الخبرة في التعامل
		0.294	366	107.575	Within Groups	
			368	109.645	Total	
0.063	2.113	0.620	5	3.102	Between Groups	المصرف
		0.294	363	106.543	Within Groups	
			368	109.645	Total	

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

Independent Samples Test						
		t-test for Equality of Means		Levene's Test for Equality of Variances		
Sig. (2- tailed)	df	t	Sig.	F		
0.415	367	0.817	0.772	0.084	Equal variances assumed	الجنس
0.427	264.024	0.795			Equal variances not assumed	

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

من الجدول السابق يلاحظ أن الفروق كان فقط لناحية الخبرة وقدم التعامل مع المصرف، حيث كانت المعنوية Sig أقل من 0.05 وهو ما يدل على أن المتعاملين الذين يجمعهم مع المصرف تاريخ طويل من التعاملات يهتمون بتطوير هذه الخدمات ومتابعتها. أما بالنسبة لباقي المعايير والمتغيرات الديموغرافية (النوع، والمصرف، ومستوى التعليم) فقد لوحظ عدم وجود فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة الدراسة تبعاً لقضية الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي.

النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من عملاء المصرف العقاري، ويليه التجاري، في حين كان الزراعي والصناعي الأقل نسبة؛ يرد هذا التفوق للمصرف العقاري نظراً للتشريعات والأنظمة التي تلزم كافة عمليات البيوع أن تكون عن طريق هذا المصرف.
- أغلب أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الجامعية. وهو ما يدل على وعي المتعاملين بأهمية التوجه بمثل هذه الخدمات.
- أغلب أفراد عينة البحث هم من الفئة الشابة والتي قد تكون هي الاقدر على التعامل مع تطبيقات وآلات الدفع الالكتروني.
- توفر كل من محوري الدراسة (الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي، وتفعيل الدفع الالكتروني)، إضافة إلى اجماع أفراد عينة الدراسة على هذا التوفر.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي في تفعيل الدفع الالكتروني ضمن المصارف محل الدراسة.
- كانت الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة فقط لناحية الخبرة وقدم التعامل مع المصرف، وهو ما يدل على أن المتعاملين الذين يجمعهم مع المصرف تاريخ طويل من التعاملات يهتمون بتطوير هذه الخدمات ومتابعتها. أما بالنسبة لباقي المعايير والمتغيرات الديموغرافية (النوع، والمصرف، ومستوى التعليم) فقد لوحظ عدم وجود فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة الدراسة تبعاً لقضية الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، وفي ضوء الخطوات المتسارعة تجاه التحول الرقمي؛ توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي خاصة لناحية تجاوز العقوبات الاقتصادية أحادية الجانب، وضمان استدامة الأنشطة المصرفية وعلى وجه الخصوص البنية الرقمية المتمثلة بتدعيم خدمات الدفع الإلكتروني بأفضل جودة وأقل التكاليف. كما توصي الدراسة بعميق ومأسسة الاستفادة من هذه الاستعانة عبر توسيع المنفعة منها من خلال نقل وتوطين المعرفة التي يمكن أن يتم الاستحواذ عليها؛ لذلك توصي الدراسة بضرورة التوسع في إجراء دراسات مستقبلية ترصد مدى الاستفادة من هذه الخدمات في تعميق التراكم المعرفي والرأسمالي للمؤسسات والمنظمات خاصة في البيئة السورية.

المراجع:

المراجع العربية:

- (1) أحمد السيد لبيب إبراهيم. (2009). الدفع بالنقود الالكترونية الماهية والتنظيم القانوني، دراسة تحليلية مقارنة. القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
- (2) أحمد سعيد عبد العظيم احمد. (2020). نموذج مقترح لقياس أثر حوكمة تعهيد الخدمات المصرفية على تدنية تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، الجزء الأول، الصفحات 110-134.
- (3) أحمد عبد الحليم العجمي. (2013). نظم الدفع الالكتروني وانعكاساتها على البنك المركزي . القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
- (4) حنان شايب. (2018). استراتيجية اخراج الانشطة و دورها في تحسين الانتاجية - التجربة الهندية. مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 5، العدد 1، صفحة 6.
- (5) حيان ديب، و محمد الخضر. (2021). تحليل البيانات. دمشق: الجامعة الافتراضية السورية.
- (6) رحيم حسين. (2009). الاقتصاد المصرفي. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع .
- (7) زركي عمار. (2020). مسعى للتكيف مع المخاطر المرتبطة بتبني استراتيجية التعهيد. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- (8) عامر اسماعيل عبدالله. (2012). تحديد معايير اختيار المورد الافضل في اطار عملية التعهيد: دراسة حالة في شركة اسياسيل للاتصالات الخلوية. المؤتمر العلمي الدولي - عولمة الادارة في عصر المعرفة. طرابلس: جامعة الجنان.
- (9) محمد عبد الحسين الطائي. (2010). التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- (10) محمد نور صلاح الجداية. (2012). تجارة الكترونية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- (11) نجلاء صبحي خالد علام. (26 آذار، 2019). محددات تنافسية التعهيد في خدمات تكنولوجيا المعلومات في مصر في ضوء الخبرات الدولية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، الصفحات - 270209.

المراجع الأجنبية:

- 1) Akbari, M. (2013). *Factors Affecting Outsourcing Decisions in Iranian Industries*. Melbourne, Australia: College of Business Victoria University Melbourne.
- 2) Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- 3) Tazi, D. (2008). *externalisation de la maintenance et ses impacts sur la sécurité dans les industries procédés*. Paris: Univ de Toulouse.
- 4) Thuy, T. N. (2014). Analyzing the potentials of outsourced manufacturing and selecting an efficient outsourced manufacturing model, The case of May Dai Phuc Ltd. *Bachelor's thesis of the Degree Program in Business Management, TORINO*, p. 19.
- 5) Varadarajan, R. (2009, November). Outsourcing: Think more expansively. *Journal of Business Research*, Volume 62, Issue 11, pp. 1165–1172.

دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة (دراسة حالة على فندق شاهين في محافظة طرطوس)

د. مرهف الحمود*

يمام زميرني**

ملخص :

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة ، حيث تم التطرق الى مفهوم خدمة الضيافة و استراتيجيات تطويرها ، وبحثت في أساليب تطوير العنصر البشري من خلال مدخلين : مدخل التدريب و مدخل التمكين الإداري للموارد البشري ، تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة ، تم إعداد استبيان و توزيعه على أفراد العينة المتمثلة بالعاملين في فندق شاهين و على كافة المستويات الادارية ، تألف الاستبيان من 21 سؤال و تم توزيع 40 استبانة واسترداد 30 استبانة أي بنسبة 80% ، و تم اعتماد برنامج التحليل الاحصائي SPSS ، و توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تدريب العنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة ، كما توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تمكين العنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة.

الكلمات المفتاحية : العنصر البشري، تدريب العنصر البشري ، التمكين الإداري للعنصر البشري ، خدمة الضيافة .

* مدرس في كلية السياحة ، قسم الإدارة الفندقية ، اختصاص إدارة أعمال (تسويق فندقي) ، جامعة البعث ، سورية .
** طالبة ماجستير ، كلية السياحة ، قسم الإدارة الفندقية ، جامعة البعث ، سورية .

The Role of Human Resources in Improving the Hospitality Service (A Case Study on Shaheen Hotel at Tartous Governorate)

Dr. Morhaf Al-Hammoud*

Yamam zamrini**

ABSTRACT

This study aimed to know the impact of human resource on the development of hospitality service , as the concept of hospitality service and strategies for their development , this study also dealt with the human resource and its methods of development through two approaches : human resource training and empowerment of human resource ,the descriptive method was used in the study , a questionnaire was prepared and distributed to the sample , which is represented by workers at Shaheen hotel (all administrative level) , where 40 questionnaires were distributed and 30 were refunded ,i.e. 80% , the SPSS program was adopted for statistical analysis ,this study concluded that , there's statistically significant correlation between human resource training and development of hospitality service , and it also there's statistically significant correlation between human resource empowerment and development of hospitality service.

Key words : Human Resource , Human Resource Training , Admanstrative Empowerment , Hospitality Service.

* Lecturer at the Faculty of Tourism, Department of Hotel Management, majoring in Business Administration (Hotel Marketing), Al-Baath University, Syria.

** Master's student, Faculty of Tourism, Hotel Management Department, Al-Baath University, Syria.

مقدمة :

صناعة الضيافة واحدة من أقدم الصناعات في العالم وأكثرها نمواً وتطوراً ، كما تعتبر من أهم مصادر الدخل ، لقد أوضحت منظمة السياحة العالمية إن صناعة الضيافة بشكل خاص ، و السياحة و السفر بشكل عام ، يؤثران بشكل مباشر و عظيم في الناتج المحلي الإجمالي ، حيث تمثل صناعة الفنادق و السياحة عادة حوالي 10% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي ، و مع ذلك في عام 2020 ، خلال جائحة COVID-19 ، شكلت صناعة الفنادق 5.5% فقط من الناتج المحلي الإجمالي¹.

حيث يعد النشاط الفندقي من أهم الأنشطة الاقتصادية المتطورة في جميع انحاء العالم حيث يتوقف نجاح المنشآت الفندقية على نجاح إدارتها و مدى تفهمها لطبيعة التنظيم الإداري و اهتمامها بالموارد البشري و العمل على استثماره و تبني آليات لتطويره ، و بما إن الانسان هو الغاية و الأساس لكل نشاط انتاجي ، ركزت معظم البلدان وخاصة المتقدمة منها ، على الاهتمام بالجانب الإنساني ، و أعطته الأهمية الأكبر مقارنة بعوامل الإنتاج الأخرى، خاصة في ظل عصر المنافسة و المتغيرات المتعاضمة و التطورات التقنية الهائلة ، تكون المنشأة في موقف صعب للغاية ، حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة التغيير و المنافسة و تطلعات الزبائن المتزايدة و المتصاعدة ، و من الواضح إن المنشأة مهما كانت إمكانياتها و قدراتها لا تستطيع المحافظة على موقعها التنافسي بالعودة الى نفس مستوى الاداء و اللجوء الى نفس الاساليب التقليدية و هذا ما

¹ <https://hoteltechreport.com/ar/news/hospitality-statistics> مرجع الالكتروني تم وضعه من قبل الباحثة بتاريخ 2023/1/11 م .

مشكلة الدراسة:

تتبنى الإدارات السياحية و الفندقية فلسفة تنطلق منها مبادئ اساسية واستراتيجية لتحقيق القدر الأكبر من رضا ضيوفها، وطالما أن التوجه نحو تقديم الخدمات يتضمن مجموعة من المبادئ لتحقيق حالة التميز في السوق السياحي كان أهمها الحصول على أفضل الموارد البشرية تخصصا باعتبارها تمثل القيمة الأكبر التي تستطيع المنشآت السياحية و الفندقية من خلالها تقديم خدماتها الى المجتمع ، وهنا يبدو واضحا وجود دورا أساسيا بين مستوى الخدمات التي تقدمها المرافق السياحية و الفندقية (خدمة الضيافة) ومستوى تطوير الموارد البشرية، وطبقا لذلك فانه بالإمكان الحصول على تطور في خدمة الضيافة المقدمة في المنشآت الفندقية من خلال الاهتمام بالكوادر الفنية العاملة بهذا القطاع و القائمة على تأدية هذه الخدمة و تطويرها و استثمارها بالشكل الأمثل ، الامر الذي دفعنا الى دراسة موضوع " الموارد البشرية" و أساليب تطويرها من خلال مدخلين :مدخل تدريب الموارد البشرية و مدخل التمكين الإداري للموارد البشرية و تأثير ذلك على خدمة الضيافة ، بالتالي يظهر لدينا التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس ؟

يتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية :

ما هو دور تدريب العنصرالبشري في تحسين خدمة الضيافة في المنشآت الفندقية في فندق شاهين في محافظة طرطوس ؟

ما هو دور التمكين الإداري للعنصرالبشري في تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس؟

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من ناحيتين :

الأهمية العلمية:

1. يحاول هذا البحث تقديم إطار نظري يسهم في إيضاح دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة مما يجعله مرجع مهم يمكن الاستفادة من مقترحاته وتطبيقها على أرض الواقع من قبل المنشآت السياحية.
2. يتطرق البحث على موضوع أساليب تطوير العنصر البشري من خلال دراسة مدخلين : التدريب و التمكين الإداري للموارد البشرية في المنشآت الفندقية .
3. تعد صناعة الضيافة ذات دور هام في النمو الاقتصادي للعديد من دول العالم و في بعض مناطق العالم حيث يعتبر الدخل و الناتج من هذه الصناعة يشكل أهمية كبرى في التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال:
 - ✓ توفير العديد من فرص العمل للسكان المحليين مثل العمل في الفنادق و المطاعم و شركات النقل مما يحد من مشكلة البطالة.
 - ✓ الحصول على العملات الاجنبية من خلال تزويد الزوار بالسلع و الخدمات المختلفة مما يحسن من وضع ميزان المدفوعات للدولة كما يزيد من قدرتها المالية بالتالي الحد من معدلات التضخم.

أهمية العملية :

تأتي الاهمية العملية من خلال إمكانية استفادة الفنادق بشكل عام و الفنادق في الجمهورية العربية السورية بشكل خاص من نتائج هذه الدراسة وما قد تتوصل اليه من مقترحات تسهم في تطوير الموارد البشرية في الفنادق و مساهمة ذلك في الارتقاء بمستوى خدمة الضيافة بالتالي تحقيق رضا العميل و الفندق في آن معا.

أهداف الدراسة:

1. يتلخص الهدف الرئيسي للبحث في دراسة دور العنصر البشري في تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس ، و يتحقق هذا البحث من خلال :
 1. دراسة واقع الموارد البشرية في الفندق و ذلك بالتأكد من إن إدارة الموارد البشرية تقوم بمهامها على أكمل وجه من حيث استقطاب العنصر البشري - تدميته و المحافظة عليه و استثماره بالشكل الأمثل .
 2. دراسة واقع خدمة الضيافة في الفندق و ذلك بالتأكد على المهارات التي يجب التمتع بها من قبل الموارد البشرية لتحسين خدمة الضيافة .
 3. دراسة أثر استراتيجية التدريب على الموارد البشرية و انعكاس ذلك على خدمة الضيافة .
 4. دراسة أثر استراتيجية التمكين الإداري على الموارد البشرية و انعكاس ذلك على خدمة الضيافة.
2. كما يهدف البحث الى تحسين خدمة الضيافة في الفندق و ذلك بالتطرق على استراتيجيات تطوير الخدمات الفندقية لتقديم هذه الخدمات على مستوى عال من الرقي و التطور، تواجه تطلعات العملاء المتجددة و المتغيرة .

منهج و أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي و خاصة في الفصلين الأول و الثاني من خلال مراجعة كل الأدبيات النظرية المتعلقة بمفهوم "العنصر البشري" و "تحسين خدمة الضيافة" من كتب و مؤلفات عربية و اجنبية ورسائل دكتوراه و ماجستير و مقالات منشورة و غيرها.

كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي و ذلك بتحليل العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة (العنصر البشري- المتغير المستقل) و (تحسين خدمة الضيافة - المتغير التابع) ، و تأثير المتغيرات المستقلة الفرعية على المتغير التابع و ذلك في الدراسة الميدانية .

كما تم الاعتماد على الأدوات التالية لإنجاز الدراسة الميدانية : الاستبيان و المقابلة.

فرضيات الدراسة: من المشكلة المطروحة سابقا ومن المتغيرات المستخدمة يمكن صياغة فروض البحث كالتالي :

الفرضية الرئيسية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس ، يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الاولى : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تدريب العنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس .

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التمكين الإداري للعنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل : العنصر البشري

وما يتفرع عنه من متغيرات مستقلة فرعية :

- تدريب العنصر البشري.
- التمكين الإداري للعنصر البشري .

المتغير التابع : تحسين خدمة الضيافة .

مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة : يتمثل في العاملين في فندق شاهين و على كافة المستويات الإدارية .

عينة البحث: عينة عشوائية من المجتمع الأصلي.

حدود الدراسة :

حدود مكانية للبحث: تناولت الدراسة الميدانية فنادق أربعة نجوم في محافظة طرطوس .

حدود زمانية للبحث :أجريت الدراسة الميدانية و تم استطلاع آراء العاملين خلال الفترة الزمنية (2023-2024).

مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية :

أ- مصطلحات البحث:

العنصر البشري في المنشأة الفندقية (Human Resources) : مجموع العاملين

في المنشأة الفندقية و على كافة المستويات الإدارية سواء كانوا مواطنين أو أجانب)

رؤساء و مرؤوسين - عمال و مستخدمين (يؤدون كافة وظائفهم و أعمالهم ببذل كل

طاقاتهم و معارفهم و مهاراتهم لتحقيق أهداف المنشأة واستراتيجيتها المستقبلية.²

تدريب العنصر البشري (Human Resources Training): عملية تتضمن

اكتساب المعارف و المهارات و المفاهيم و القواعد أو تغيير المواقف و السلوكيات

² الناصر ، د.منذر،كتاب إدارة الموارد البشرية 2010-2011، منشورات جامعة البعث كلية السياحة ، ص 24

لتعزيز أداء الموظفين ، و التدريب عملية مستمرة يحصل من خلالها الموظف على المعرفة و التعرف على كيفية أداءه بشكل جيد في المنظمة.³

تمكين العنصر البشري (Human Resources Empowerment): هو طريقة تفويض تتيح اتخاذ قرارات العمل في أقرب وقت ممكن الى وحدات التشغيل و عملائها.⁴

تعريف الفندق (Hotel): منظمة خدمية تقدم مجموعة من الخدمات للنزلاء من إيواء و طعام يحتوي هيكل تنظيمي و خصائص تميزه عن غيره.⁵

تعريف الضيافة (Hospitality): عملية استقبال الضيوف أو المسافرين (العملاء أو النزلاء) و توفير خدمة الإقامة (الإيواء) و الأغذية و المشروبات إضافة الى العديد من الخدمات الأخرى منذ لحظة وصوله و حتى وقت مغادرته.⁶

تعريف الضيف (Guest): هو الشخص الذي يقدم له الفندق خدمة الإيواء و الضيافة و يمكن أن يكون سائح أو من أهل البلد.

تعريفات الإجرائية :

العنصر البشري في المنشآت الفندقية (Human Resources): من أهم عناصر الانتاج في المنشآت يشمل جميع العاملين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ،يساهمون بتحقيق أهداف المنشأة من خلال تأديتهم لأعمالهم و قيامهم بواجباتهم على أكمل وجه.

³ S.Prasanth, Training and Development in Hotel industry, Daspalla hotels ltd, Suryabagh, Visakhapatnam - 530 020,Andhra Pradesh, july 2015,No:1,Vol:3,ISSN:2321-4643,p 4

⁴ Ayupp,Kartinah , Empowerment :Hotel employees' perspective Faculty of Economics & Business - University Malaysia Sarawak (MALAYSIA), Journal of industrial Engineering and Management ,2010 -3(3),P563.

⁵ زروق ،ياسين و آخرون ،2019 ، أثر تدريب و تأهيل الموارد البشرية على الأداء التسويقي للمؤسسة الفندقية ، دراسة أعدت لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندي سياحي ، جامعة الشهيد حمة الخضر – الوادي- الجزائر ، ص5.

⁶ أيوب ، د. ايداء، الضيافة و فن الخدمة، 2016، <https://deyafa-protocol.blogspot.com> ، تاريخ الوصول 2023/1/23م ، الساعة 12:02 P.M

تدريب العنصر البشري (**Human Resources Training**) : عملية اكساب العاملين في المنشأة المعارف و المهارات و الخبرات اللازمة لأداء أعمالهم الموكلة اليهم مما يساهم في رفع كفاءة الاداء .

تمكين العنصر البشري (**Human Resources Empowerment**) : عملية إدارية معاصرة تركز على منح العامل حق التصرف بحرية في أداء أعمالهم ، حق المشاركة في اتخاذ القرارات ، من خلال تفويض الصلاحيات لهم و منحهم الثقة بقدرتهم على تحمل المسؤولية .

خدمة الضيافة (**Hospitality**) : هي مجموعة من الخدمات المقدمة سواء في الفنادق ، المطاعم ، المستشفيات و الجامعات و شركات الطيران و تشمل خدمة استقبال الضيوف - تقديم الطعام و المشروبات لهم بالإضافة الى خدمات ترفيهية .

الفندق (**Hotel**) : هو مكان يتم فيه تقديم خدمات للضيوف مثل خدمة الإقامة ، خدمة تقديم الطعام و المشروبات بالإضافة الى خدمات التسلية و الترفيه .

الضيف (**Guest**) : هو الشخص الذي يقيم في الفندق و يستفيد من الخدمات المقدمة فيه (خدمة ايواء- خدمة الطعام و الشراب و غيرها من لخدمات) .

الإطار النظري و الدراسات السابقة :

أولاً: الدراسات السابقة :

دراسات عربية :

1- دراسة لعبد الأمير عبد الكاظم عام 2012م.

بعنوان دور التدريب في اعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة تأثيره على مستوى تقديم الخدمات - رسالة ماجستير.⁷

أهداف الدراسة : العمل على زيادة وعي الإدارات الفندقية و المهتمين بهذا القطاع نحو أهمية التوجه الى وضع البرامج التدريبية لتحسين مستوى الخدمات الفندقية باتجاه تبني ثقافة تخصصية في بناء الخطط المستقبلية للسياحة .

أهمية الدراسة : تأتي أهمية هذه الدراسة من تسليط الضوء على موضوع التدريب حيث يعد أحد الحلقات الأساسية في بناء الموارد البشرية العاملة في صناعة السياحة و الهادفة الى تنمية المهارات التخصصية لتحقيق أهداف المؤسسات السياحية المتنوعة.

نتائج الدراسة : ضعف المراكز التدريبية و المعاهد السياحية المتخصصة علميا و عمليا في تطوير و تنمية المهارات المهنية ضمن التطبيقات العملية لديها .

مقترحات الدراسة: المساعدة في تقديم الاستشارات و البرامج التدريبية و توظيف العلاقة بين المؤسسات العلمية و التعليمية من جهة و بين القطاع السياحي من جهة

⁷ عبد الكاظم ، عبد الأمير ، 2012، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات ،رسالة ماجستير ، جامعة الكوفة/كلية الاقتصاد.

أخرى بما يخدم هذا القطاع في مجال التدريب وذلك لضمان فرص عمل للخريجين و السماح لهم بالدخول الى سوق العمل مبكرا.

2- دراسة للدكتور محمد عمر الزعبي و الدكتور أحمد صالح الهزايمة عام 2016.

بعنوان أثر التمكين الإداري في تحسين الأداء التنظيمي : دراسة حالة لشركة الاتصالات الاردنية (اورانج) - مقالة نشرت في المجلة العربية للإدارة ،مج39.8

أهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر و أهمية التمكين الاداري و المتمثل في(تفويض الصلاحيات ، و التدريب ، و طرق الاتصال و المشاركة بالمعلومات) في تحسين أداء العاملين كما هدفت الى تزويد متخذي القرار بمعلومات و بيانات ميدانية حول أثر سياسة التمكين الإداري على تحسين أداء العاملين لدى شركة الاتصالات الاردنية .

أهمية الدراسة : تسليط الضوء و الاهتمام على التمكين الاداري المتمثل في (تفويض الصلاحيات ، التدريب و طرق الاتصال و المشاركة بالمعلومات) و دوره في تحسين أداء العاملين لدى شركة الاتصالات الأردنية ، و الوقوف على واقع الأداء الفعلي لشركة الاتصالات الأردنية.

نتائج الدراسة: بينت الدراسة إن مستوى الاداء التنظيمي للعاملين في شركة الاتصالات الاردنية كان ايجابيا وذا مستوى مرتفع ، كما بينت وجود تأثير معنوي

⁸ د. الزعبي & الهزايمة ، 2016، أثر التمكين الإداري في تحسين الأداء التنظيمي ،دراسة حالة لشركة الاتصالات الأردنية (اورانج) ،كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية -جامعة جرش(المملكة الأردنية الهاشمية) &جامعة الملك عبد العزيز (المملكة العربية السعودية).

ذو دلالة احصائية لفويض الصلاحيات على مستوى الاداء التنظيمي للعاملين في شركة الاتصالات الاردنية .

مقترحات الدراسة : التأكيد على أهمية التمكين الاداري ،و مراجعة أبعاده بشكل مستمر لتعزيز جوانبه الايجابية و معالجة جوانبه السلبية إذ ان التمكين الاداري يعتبر مطلب اساسي في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز .

دراسات أجنبية :

1 - S.Prasanth ,Training and Development in Hotel Industry(Daspalla hotels in india), an article 2015⁹

التدريب و التطوير في صناعة الضيافة (فنادق داسبالا في الهند) ، مقالة 2015.

أهداف الدراسة: الهدف من الدراسة هو التعرف على التقنيات التي تستخدمها صناعة الفنادق للحفاظ على تدريب تطوير العاملين و التعرف على الاساليب المستخدمة في تقييم البرامج التدريبية.

أهمية الدراسة : تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله "التطوير و التدريب" يعتبران جزء لا يتجزأ من نمو الفندق و تحقيق أهدافه ، كما تكمن أهمية التدريب في التأثير على أداء الموظف بالشكل ايجابي مما ينعكس على اداء الفندق .

نتائج الدراسة : من نتائج الدراسة للتدريب تأثير ايجابي على معنويات الموظفين ، الرضا الوظيفي و تحسين انتاجية الفنادق محل الدراسة .

⁹ S.Prasanth ,Training and Development in Hotel Industry(Daspalla hotels in india), an article, vol 13, No.1mIssn:2321-4643, 2015

مقترحات الدراسة : أوصت الدراسة بضرورة تقييم البرامج التدريبية بشكل مستمر لضمان نجاح عملية التدريب كما يجب على إدارات الموارد البشرية التأكيد على أهمية البرامج التدريبية و ضرورة تنفيذها لضمان نجاح الشركات.

2-Creativity in organizations and its impact in the industry of hospitality: Applied study by Dr. Amal Kamal Hassan Al Baraznji-2020.¹⁰

مقالة بعنوان الإبداع في المنظمات و تأثيره على صناعة الضيافة :دراسة تطبيقية ، ل د. أمل كمال حسن البرازنجي -2020.

أهداف الدراسة : تهدف الدراسة الى إبراز العلاقة بين الابداع و و صناعة الضيافة لتقديم أفضل الخدمات للضيوف كما تهدف الى مساعدة الادارات العاملة في منظمات الضيافة على الابتكار في جميع الاعمال.

أهمية الدراسة : يجعل الابداع منظمات الضيافة قادرة على المنافسة في عملها بالتالي تفوقها على باقي المنظمات من خلال بناء الأطر العلمية التي تساعد على تقديم خدمة متميزة للضيوف بالتالي تحقيق التفوق و النجاح.

نتائج الدراسة: هناك تأثير للإبداع في صناعة الضيافة ، كما يساعد الابداع على حل مشكلات العمل و تحقيق الوثام و الانسجام بين الموظفين ، و يسمح لهم باتخاذ القرارات الصحيحة في العمل و المشاركة في القيادة.

مقترحات الدراسة: تأهيل الكادر و تدريبه من خلال إقامة العديد من الدورت التدريبية ، ورش العمل و الندوات التي تساهم في رفع أدائهم.

¹⁰Dr. Al Baraznji-Amal, 2020,Creativity in organizations and its impact in the industry of hospitality- Ministry of Higher Education and Scientific Research, Mustansiriyah University / College of Tourism Sciences..

ثانياً: الإطار النظري:

دور العنصر البشري في المنشآت الفندقية:¹¹

يلعب العنصر البشري دوراً هاماً في مجال إدارة الفنادق وخدمات الضيافة، حيث يعتبر الغاية والوسيلة في العملية الانتاجية وخدمية لذلك ينبغي الاعتناء به من خلال:

1. الاختيار السليم للعناصر البشرية التي تعمل في تقديم خدمات الضيافة للزلاء.
2. التدريب المستمر للعاملين في هذا الميدان و تدريبهم و تنمية مهاراتهم.
3. تشجيع العاملين بأساليب مختلفة للاستمرار في تقديم الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة و إتقانها بمهارة .
4. ابتكار الحلول للمشكلات التي تواجه مقدمي الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة.

أهداف تدريب الموارد البشرية في القطاع الفندقي:¹²

يهدف التدريب السياحي و الفندقي الى:

1. تزويد المتدربين بالمعلومات و المهارات و الأساليب المختلفة و المتجددة عن طبيعة الأعمال الموكلة اليهم.
2. تحسين و تطوير مهاراتهم و قدراتهم ، و محاولة تغيير سلوكهم و اتجاههم على نحو ايجابي ، و بالتالي رفع مستوى الأداء و الكفاءة الانتاجية.

¹¹ دور العنصر البشري في مجال الإدارة بالفنادق <https://specialties.bayt.com/ar/specialties> تاريخ الدخول 2022/12/22 الساعة 4:18 P.m

¹² Anderaws,Sndhir (1982).Hotel Front Office-Training Manual ,Tata, M.C.New Delhi : Graw Hill,p89

3. تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل حتى خلال فترة الذروة السياحية ، و تصميم برامج تدريبية مناسبة للقابليات و المهارات المهنية للعاملين .

مراحل العملية التدريبية في القطاع الفندقي:¹³

1. تحديد الاحتياجات التدريبية: الاحتياجات التدريبية هي مجموعة التغيرات و التحسينات المطلوب إحداثها في معلومات و مهارات واتجاهات العاملين بقصد التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل ، و تحول دون تحقيق أهداف الفندق من ناحية و مسايرة متطلبات التقدم و تحقيق التنمية على المدى الاستراتيجي للمنظمة من ناحية أخرى

2. تصميم البرامج التدريبية: يقصد بتصميم البرامج التدريبية العملية التي بموجبها يتم تحويل الاحتياجات التدريبية الى خطوات عملية من خلال تصميم برنامج يلبي ما حددته الاحتياجات من نقص معلوماتي او مهاراتي أو سلوكي .

و يتضمن عدة موضوعات أهمها تحديد الاهداف التدريبية ، ومحتوى البرنامج التدريبي، و أساليبه و تقنياته و تهيئة مستلزماته.

3. تنفيذ البرامج التدريبية: هو التطبيق العملي لما تم التحضير له ، حيث تتحدد عملية التنفيذ في ضوء معطيات محتويات البرنامج ذاته و أهدافه و التي تتضمن مواقف و إجراءات تعليمية تدريبية تهدف الى تطوير معارف و مهارات و قيم سلوكية لدى المتدرب ، و يتضمن تنفيذ برنامج التدريب أنشطة مهمة مثل

¹³ برهوم ،د. أديب و آخرون ، 2007 ، "أثر التدريب على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وزارة التعليم العالي"، مجلة تشرين للدراسات و البحوث العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية ، مج 29 ، ع 2، سورية ،ص210

تحديد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج ، تحديد مكان التدريب ، المتابعة اليومية لإجراءات تنفيذ البرنامج.

4. تقييم برنامج التدريب: هو عملية قياس الأعمال المنجزة و مقارنتها بما يجب أن يقيم وفقا للتخطيط المعد سابقا للعملية التدريبية لاكتشاف نقاط الضعف و القوة في البرامج التدريبية.

دور العملية التدريبية في تحسين جودة خدمة الضيافة في المنشأة الفندقية :

يؤدي تدريب العاملين في المنشآت الفندقية الى تقديم خدمة الضيافة بشكل رائع ، مما يؤثر بشكل ايجابي في تجارب العملاء و قد تؤدي الى توصيات شفوية و مراجعات جيدة بشكل عام تؤثر في سمعة المنشأة بالتالي قدرتها على جذب المزيد من العملاء ، حيث يمكن للعملاء الشعور بما إذا كان الموظف سعيدا بوظيفته أو لا ، لذلك فإن وجود موظفين مدربين تدريباً جيداً سيزيد من جودة الخدمة و يجعل العميل يشعر بمزيد من الترحيب و الرعاية.¹⁴

يتمثل دور التدريب في تحسين جودة الخدمة المقدمة فيما يلي:¹⁵

1. تجنب الأخطاء و تقليص العيب في الخدمات المقدمة .
2. زيادة الاستقرار و المرونة في أعمال المنظمة .
3. ضمان التوصل الى الأداء السليم من أول مرة .
4. المساهمة في التحسين المستمر و اتخاذه كشعار دائم من قبل الموظفين في المنشأة الفندقية.
5. تقليل الحاجة للإشراف و تنمية روح المسؤولية و الرقابة الذاتية.

¹⁴ The importance of Training & Development in Hospitality , an article ,2021.

¹⁵ Katsuyoshi Ishihara, 2009 , Total quality assurance , 6nd .New York ,USA.

الأساليب التدريبية المتبعة في المنشآت الفندقية : 16

1. المحاضرة Lecture : عملية اتصال من جانب واحد هو المدرب(يتم نقل المعلومة من متخصص الى مجموعة) ، و طريقة العرض قد يصحبها وسائل إيضاح.
2. أسلوب التدريب المباشر: يقوم من خلاله رؤساء الاقسام بتدريب العاملين في اقسامهم بهدف تطوير مهاراتهم و تزويدهم بكل ما هو جديد في تقديم خدمات للضيوف .
3. المؤتمر Conference: يتم دراسة موضوع مهم من قبل كافة الأعضاء و يدلي كل عضو برأيه ، ثم يتم الوصول الى اتفاق على المعلومات المهمة و القيمة.
4. لعب الأدوار Role Playing : من الاساليب الكفوة في رفع كفاءة الأداء للذين يؤدون الخدمات للضيوف يقوم المتدرب بتمثيل شخصية معينة في موقف تمثيلي(تمثيل حقيقي للحالة) ، و يبرز آراءه واتجاهاته حول الموضوع محل النقاش ثم يتم مناقشة ما يجري من سلبيات و أخطاء و انحرافات.
5. أسلوب التوجيه : و يهدف الى تعريف الموظفين الجدد على الأقسام التي سيعملون بها و طبيعة نشاطها و العمل الذي سيقومون به (نظام العمل ، الواجبات و المسؤوليات.. الخ)

¹⁶ عبد الكاظم ، عبد الأمير ، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات ، جامعة الكوفة/كلية الاقتصاد ،ص125

مزايا التمكين الإداري للفنادق:¹⁷

يحقق التمكين الإداري عدد من المزايا للفندق و لكل منظمات الاعمال التي تأخذ بهذا الاسلوب ، ومن هذه لمزايا:

1. يؤثر التمكين بشكل ايجابي في ربحية الفندق ، لأنه يساهم في خلق سلوكيات وممارسات لدى العاملين في الفندق تؤيد و تنتبى تحقيق الأهداف و الارباح.
2. زيادة ولاء العاملين بالفندق : تمكين العاملين يشعرهم بحرية التصرف في العمل ، و هذا بدوره يخلق علاقة ايجابية وصحية بين الادارة و العاملين تساهم في تحسين مستوى ولاء العاملين للعمل واحساسهم بالرضا النفسي و الثقة بالذات .
3. تحسين مستوى الانتاجية للعاملين :الاحساس بالرضا و الولاء للفندق يعطي حافزا قويا للعاملين للتفاني في العمل و تحسين الانتاجية كما يشجع على روح المبادرة و الابتكار و التفكير الخلاق و تقديم افكار مبتكرة و خلاقه مما يدعم الانتاجية نوعا و كما.
4. تحقيق برامج التطوير و التجديد : إن تمكين العاملين يجعلهم اكثر قدرة و قبولاً للتغيير و التطوير مما يحقق نتائج أداء جيدة و ربحية عالية و سمعة طيبة للفندق.

¹⁷ فوزي ،كاميليا ، دور الفنادق في التمكين الإداري للعاملين ، جامعة قناة السويس – كلية السياحة و الفنادق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة ،مجلد 8، ص6

التأثيرات السلبية لغياب استراتيجية التمكين في الفنادق	التأثيرات الإيجابية لاستراتيجية التمكين في الفنادق
أرباح منخفضة	زيادة ربحية الفندق
انخفاض في نوعية الخدمات المقدمة	زيادة الانتاجية للفنادق
اجور منخفضة ، تكاليف عمالة مرتفعة و ارتفاع معدل دوران العمالة	تخفيض تكاليف العمالة
انتاجية منخفضة	تحسين استقرار العمل بالتالي زيادة رضا العاملين
التعامل البطيء مع شكاوى العملاء و الاستجابة البطيئة لاحتياجاتهم	السرعة في الاستجابة مما يحقق رضا العملاء

الجدول رقم (1) يبين التأثيرات الإيجابية لتنفيذ استراتيجية التمكين في الفنادق و التأثيرات السلبية لغيابها

Resource: Assist .prof .Dr. GUZEL,Tulay & others Importance and effect of Empowerment in Hotel Enterprises, school of tourism Adminsitration and Hotel Management , Ege Academic 2008 ,p424

نستنتج من الجدول السابق مدى أهمية تطبيق استراتيجية التمكين الإداري لما لها من آثار ايجابية تتضح من خلال ما يلي :

1. زيادة السرعة في إنجاز المهام ، و زيادة سرعة الاستجابة لشكاوى و حاجات العملاء .
2. زيادة رضا العاملين عن العمل بسبب السماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات و ابداء الأفكار الإبداعية بالتالي تحسين العلاقات بين العاملين و الرؤساء في المنشأة الفندقية.
3. زيادة ربحية الفندق بسبب تحسن مستوى الخدمة و زيادة القدرة التنافسية .

4. زيادة إنتاجية الفندق و انخفاض التكاليف بسبب زيادة فرص التطور الوظيفي و المهارات و المعارف المكتسبة .

لذلك يجب العمل على تأهيل و تدريب العاملين و تحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات و لذلك ليتم تمكينهم وظيفيا مما يساهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء ، حيث إن تقديم خدمات على مستوى عال من الرقي و التطور يعتمد بشكل أساسي على وجود مورد بشري مدرب ، و ممكن بكامل الصلاحيات لتلبية احتياجات العميل ، و اشباع رغباته مع التحسن المستمر مما يؤدي الى خلق بيئة تنظيمية ملائمة تحفز العاملين على بذل المزيد من العطاء.

مفهوم صناعة الضيافة :¹⁸

يتصور البعض إن صناعة الضيافة تشمل فقط الطعام و الشراب المقدمة للضيف ، و هذا خطأ لأن صناعة الضيافة تشمل جميع الخدمات التي تقدم للسائح منذ وصوله الى البلد أو المكان المقصود الى حين عودته الى موطنه الأصلي .و على هذا الأساس فإن حاجة الضيف لا تقتصر على الإقامة في الفندق و حصوله على الطعام و الشراب بل تعني أكثر من ذلك و تبعا لذلك يمكن توضيح وظيفة هذان القسمان الرئيسيان في صناعة الضيافة بأنهما يشملان على الأغذية و المشروبات كمنتج و عملية الإسكان كخدمة الى جانب توفير بعض الخدمات الأخرى مثل وسائل الاستجمام و الترفيه و التسلية بوجود حمامات السباحة و حدائق الألعاب و الرحلات. حيث تشمل صناعة الضيافة العديد من الخدمات ، و الشكل الآتي يبين ذلك :

¹⁸ خالد الصميت وآخرون، ،صناعة الضيافة و دورها في تطوير العنصر البشري 2010،ص9



الشكل رقم (1) من إعداد الباحثة؛ يبين الخدمات التي تشملها صناعة الضيافة

نستنتج من الشكل السابق إن صناعة الضيافة تتدرج تحتها العديد من الخدمات :¹⁹

1. المطاعم حيث يشكل الجزء الأكبر من صناعة الضيافة ويمثل إمكانية تقديم الطعام و المشروبات باختلاف الاصناف و الأذواق.
 2. الفنادق و الموتيلاات و المنتجعات و يتميز هذه القطاع بضخ النصيب الأكبر من رؤوس الأموال و توفير فرص عمل للمجتمع.
 3. وكالات السياحة و السفر حيث لا تقتصر خدمة الأغذية على المطاعم و الفنادق فقط إنما يمكن تقديم خدمة الطعام و المشروبات في شركات الطيران
- ايضا

يدفعها إلى تحسين أداءها و الذي يستند بالدرجة الأولى على نوعية مواردها البشرية ومدى كفاءتها و على المعارف التي تمتلكها ، فلا توجد قوة أو ثروة كالأفراد .²⁰

¹⁹ <https://www.hadining.com/2019/12/hospitality.html> مقدمة عن الضيافة و تاريخ صناعة

الضيافة ، مرجع الكتروني تم وضعه من قبل الباحثة بتاريخ 2023/1/11 م .

²⁰ Il n'est de richesse ni de force que d'hommes (Jean BODIN).

خصائص صناعة الضيافة :

1. شديدة الحساسية و التأثر بالأحداث الاقتصادية و السياسية .
2. تعتمد صناعة الضيافة على تقديم الخدمات و اشباع رغبات العملاء.
3. العمل طوال العام و طوال اليوم بدون توقف.
4. لا يمكن تخزين المنتج .

قواعد الضيافة :²¹

يعبر عن قواعد الضيافة بأنها الأوامر و النواهي التي تكسب مجموعة من الخصال الحميدة ، و يمكن فيما يلي ايراد التعاريف للعناوين التي يندرج تحت قواعد الضيافة و هي:

أولاً : البرتوكول: عبارة عن القواعد المتعارف عليها في التشريعات و اللقاءات و التي تحدد كيفية التصرف و تحدد كافة السلوكيات من البداية الى النهاية و تكون مكتوبة .

ثانياً : الاتيكيت : عبارة عن آداب السلوك في حسن المعاملة و الذوق السليم يكتسبها الانسان من خلال الفطرة النقية السوية و التنشئة الاجتماعية القويمة و ليست لها قواعد مكتوبة .

ثالثاً: المجاملة : عبارة عن إحساس الفرد بأن ما يأتيه من سلوكيات سيدخل السعادة و السرور الى نفس الغير ، أي فن إرضاء الغير و ليست لها قواعد مكتوبة أيضاً.

²¹ المرجع السابق نفسه ،ص24

أفضل مستوى لتقديم خدمات الضيافة في المنشآت الفندقية :²²

تبدأ عملية تقديمك للخدمة في مجال الضيافة بتبني أسلوب مرحبا بخدمة العملاء مما يدفع العاملين الى تقديم هذه الخدمة بطريقة صحيحة ليحصلوا على رضا العميل و القيام بواجبهم بكل لطف و تمكن و خبرة.

و ينبغي أن يركزوا هدفهم على أن يروا انطبعا راضيا لدى العميل بعد تعامله معهم بغض النظر عن الأجر أو الراتب و بغض النظر إذا ما كانوا سيحصلون على بقشيش أو لا ، و بغض النظر إذا ما كانت هذه هي المرة الأولى أم المائة لتقديم الخدمة ، و هذه الميزة تسمى (بالنية الصادقة) ، و هذا يتطلب الجدية و إظهار الاهتمام بالإضافة الى المهارات الفنية ، لذا يجب على مقدم الخدمة أن يكون :

1. منضبط في مواعيده.
2. جاد و حريص.
3. لا يتجاوز حدود الواجب المطلوب منه.
4. خبير في مجال عمله .
5. مهذب و حسن الهيئة .
6. ودود بطبيعته و دقيق في عمله..
7. يعرف قيمة كل شيء.
8. يمكن الاعتماد عليه.
9. متطلع الى المستقبل .

²² المرجع السابق نفسه ،ص26

دور العنصر البشري في صناعة الضيافة :²³

لكي تعيش المنظمات الفندقية في المستقبل فإنها سوف تعتمد على خدمة الضيافة و ليس فقط على جودة المنتج ، و بالرغم من إن الإدارة لها دور رئيسي في تحسين و تطوير العلاقة مع الضيوف ، إلا إن العاملين الذين يقدمون الخدمة مباشرة للضيوف لهم دور كبير في بناء سمعة جيدة للفندق أو تحطيمها ، و قديما كان الاهتمام مركزا على النواحي الفنية في الوظيفة لكن الاتجاه العالمي الآن هو تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الضيوف و ذلك من خلال اكتساب مهارات الاتصال .

يجب أن يكون لدى موظفي الفندق الأدوات التي تمكنهم من أداء وظائفهم بكفاءة و أهمها المقدرة في التعامل و الاتصال مع الضيوف ، و نظرا للتنافس الشديد بين شركات الفنادق الآن فإن الابتسامه من الموظف و شكره للعميل على اختياره الفندق لم تعد كافية ، بل يجب أن يحسب أثر أي تصرف خارج منه على الضيوف ، فقبل أن يؤدي الموظف الخدمة يجب أن يستمع للآخرين و يعرف ما يطلبونه و ان يستخدم الألفاظ المناسبة و أن يفهم ما يريده الضيف من خلال ملامح وجهه و بمعنى أدق أن يضع نفسه مكان الضيف و بدون ذلك فإن الخدمة ستصبح ميكانيكية و تؤدي بدون روح.

و على هذا فإن موظفي الخدمة يجب أن يكون لديهم معرفة بأصول و مبادئ الاتصال مع الضيوف بالإضافة الى المقدرة على التصرف السريع لمواجهة أي مشكلة ، هذا بالإضافة الى فهم تعبيرات وجه الضيف و الاشارات و الحركات التي تصدر منه و بالتالي الاستعداد للتعامل معه في ضوء ذلك .

²³ المرجع السابق نفسه ،ص23

العوامل التي تؤثر سلبا على خدمة الضيافة في المنشآت الفندقية :²⁴

1. جلب العمالة الرخيصة و غير المدربة .
2. عدم وجود تدريب فعال للعمالة الوافدة و لموظفي الخدمة.
3. عدم رضا العمال عن أوضاعهم المالية في المنشآت الفندقية.
4. اختيار الموظفين الذين لا تتناسب شخصياتهم و اتجاهاتهم للعمل في مجالات الخدمة.
5. تعيين مدراء من غير ذي معرفة و خبرة في المرافق التي تتعلق بالخدمة.

استراتيجيات تطوير خدمة الضيافة في المنشآت الفندقية :²⁵

تبرز أهمية تطوير الخدمة السياحية من خلال درجة ارتباطها و علاقتها بالأهداف الاستراتيجية على المدى الطويل للمنشأة الفندقية ، لذلك ينبغي أن تكون عمليات التطوير ضمن اطار خطة شاملة تتضمن أسسا و معايير لعملية الرقابة على عملياتها و أدائها ، و تعتمد العديد من منظمات الأعمال و منها المنشآت الفندقية استراتيجيات محددة في مجال تطوير خدماتها ، كآلاتي:

1. استراتيجية تنمية و تطوير السوق: تقوم المنشأة بتطوير برنامج جديد للخدمات المقدمة يمكن من خلاله إشباع حاجات زبائن جدد و تشمل هذه الاستراتيجية قيام المنشأة بتدعيم توزيعها لخدماتها لتمتد الى مناطق جغرافية جديدة ، إضافة الى زيادة جاذبية خدماتها لفئات جديدة من الزبائن.

²⁴ نصر ، فرج علي ، 2021، إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية ، ص9.
²⁵ يحيوي خديجة ، 2017 ، دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية (دراسة حالة مجموعة من المنظمات السياحية في الجزائر) - رسالة دكتوراه، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي -جامعة بومرداس-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - الجزائر، ص190

2. استراتيجية اختراق السوق: تقوم المنشأة ببذل جهود تسويقية مكثفة من خلال تشجيع الزبائن الحاليين على زيادة معدلات استخدامهم للخدمات الحالية ، إضافة الى محاولة جذب و استقطاب زبائن المنشآت الفندقية المنافسة ، فضلا عن إمكانية جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين .
3. استراتيجية تطوير الخدمات الجديدة و تحسين الخدمات الحالية : حيث يتم تعديل الخدمات الحالية المقدمة لتصبح ملائمة أكثر لحاجات و رغبات العملاء المتجددة ، و تطوير خدمات جديدة تحظى بقبول و رضا أكثر من الخدمات الحالية.
4. استراتيجية تنويع الخدمات : تشمل هذه الاستراتيجية على تطوير خدمات جديدة و توسيع خطوط الخدمة الموجودة ، و يجب مراعاة أن تكون الخدمات المطورة خارجة عن نطاق الخدمات المألوفة و لكنها تكملها و تعززها ، حيث تساهم هذه الاستراتيجية في إمكانية زيادة ربحية المنشأة و تقليل المخاطر فضلا عن دعم إمكانية تعزيز مركزها التنافسي في السوق.

الإطار العملي (الدراسة الميدانية):

تم تصميم استبيان مؤلف من 21 سؤال ، تم توزيعه على العينة من مجتمع البحث حيث تم استعادة 30 استمارة من اصل 40 موزعة و تم حساب ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ : قامت الباحثة بحساب معامل الفا لكل مقياس مستخدم في الدراسة و ذلك بهدف اختبار ثبات المقاييس ، و تتراوح قيمة معامل الفا بين (0) و (1) و كلما اقتربت من الواحد دل ذلك على وجود ثبات عالي و كلما اقترب من الصفر دلت على عدم وجود الثبات ، و يبين الجدول معاملات الثبات لمقاييس الدراسة .

Cronbach's Alpha	N of Items	
0.80	21	المجموع

الجدول رقم (2) معامل الاتساق الداخلي الفا كرونباخ

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

و هذا يعني إنه إذا تم توزيع الاستبيان الى عينة أخرى فإن هناك احتمال قدره 80% للحصول على النتائج التي تم التوصل اليها .و تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي:

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

الجدول رقم (3) من إعداد الباحثة

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت هو : 3 و هو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال ، أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقا لمقياس ليكرت كما هو موضح في الجدول (4):

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1.8-1	ضعيفة جدا	36-20
2.60-1.81	ضعيفة	52-36.1
3.40-2.61	متوسطة	68-52.1
4.20-3.41	كبيرة	84-68.1
5-4.2	كبيرة جدا	100-84.1

الجدول رقم 4 مقياس إجابات ليكرت الخماسي

المصدر : من إعداد الباحثة

من خلال الجدول السابق يمكن معرفة درجة رضا أفراد العينة عن عبارات الاستبيان و معرفة الأهمية النسبية لكل عبارة .

الانحراف المعياري و متوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بتدريب الموارد البشرية في الفندق: تم توجيه مجموعة من الاسئلة المتعلقة ببعد تدريب الموارد البشرية للعينة محل الدراسة و كانت النتائج كالتالي:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة
1	يتم تصميم برامج تدريبية من قبل إدارة الموارد البشرية بما يتماشى مع التطور الحاصل في الخدمات الفندقية و تحسينها.	3.23	0.27	64.8	متوسطة
2	يتم الاعتماد على طرق التدريب الحديثة و التي تعتمد على التطور التكنولوجي و التقنيات الحديثة مثل (أجهزة الحواسيب- التدريب الشبكي- التدريب عن طريق الكتاب الالكتروني التفاعلي) .	2.80	0.35	57.8	متوسطة
3	يتم قياس فعالية التدريب من خلال تقييم البرنامج التدريبي وفقا لمعايير محددة مسبقا .	3.30	0.26	65.4	متوسطة
4	تهتم المنشأة الفندقية بتحسين نوعية مواردها البشرية من خلال التدريب المستمر لما له أهمية في تنمية العمل و التطلع الى مسؤوليات أكبر .	2.86	0.37	56.6	متوسطة
5	يتم اختيار موظفين متدربين للتعرف على استفادتهم من البرنامج التدريبي.	3.16	0.98	63.2	متوسطة
6	يتم الاستعانة بمدربين مؤهلين بناء على نوعية البرنامج التدريبي.	2.96	0.36	59	متوسطة
7	تضع الإدارة أهداف التدريب بحيث تكون قابلة للتطبيق .	3.16	0.33	62.2	متوسطة
	المجموع	3.06	0.41	61.4	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول السابق رقم (5) الى إجابات أفراد عينة البحث حول تدريب العاملين في المنشأة الفندقية ، ومن خلال قراءته يتبين إن درجات عبارات هذا المجال وقعت ضمن المتوسطة ، حيث جاءت عبارة (يتم قياس فعالية التدريب من خلال تقييم البرنامج

التدريبي وفقاً لمعايير سابقة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.30) بأهمية نسبية بلغت (64.8%).

الانحراف المعياري و متوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بتمكين الإداري للموارد البشرية في الفندق: تم توجيه مجموعة من الاسئلة المتعلقة ببعد تدريب الموارد البشرية للعينة محل الدراسة و كانت النتائج كالتالي:

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة
1	منح السلطات الكافية لإنجاز المهام.	2.93	0.97	59	متوسط
2	تتسم العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين في الفندق بأنها علاقة تعاونية .	3.03	0.85	61	متوسط
3	يتسم نظام الحوافز بأنه عادل لجميع العاملين في الفندق.	2.53	0.91	51.6	ضعيفة
4	يوجد في الفندق نظام معلومات يوفر المعلومة على نحو سريع لأصحاب القرار.	2.30	0.89	46.2	ضعيفة
5	تتوافر أجواء التعاون و المساعدة بين زملاء العمل في الفندق.	3.26	0.87	65.4	متوسط
6	اتاحة فرص التعليم الفردي و الجماعي للعاملين .	2.70	0.98	54.6	متوسط
7	تؤكد إدارة الفندق على مبدأ الحرية و الاستقلالية و خاصة للعاملين في الخطوط الأمامية في التصرف.	3.10	0.81	62.4	متوسط
	المجموع	2.83	0.89	56.1	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول السابق رقم (6) النتائج التي تم التوصل إليها عن العبارات التي تصف ادرجة الثقة بين الرؤساء و المرؤوسين ، ومن خلال قراءته يتبين لدينا إن العبارة (تتوافر أجواء التعاون و المساعدة بين زملاء العمل في الفندق) جاءت بالمرتبة الأولى و بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.26) و بأهمية نسبية (65.4%) ، في حين إن العبارتان (يتسم نظام الحوافز بأنه عادل للجميع) و (يوجد في الفندق نظام معلومات يوفر المعلومة على نحو سريع لأصحاب القرار) جاءت بدرجة منخفضة و بمتوسط بلغ (2.53) و بأهمية نسبية (50.6 %) للعبارة الأولى و(2.30) و بأهمية نسبية (47.2 %) للعبارة الثانية ، أما بالنسبة لباقي العبارات فقد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة .

الانحراف المعياري و متوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بتحسين خدمة الضيافة في الفندق: تم توجيه مجموعة من الاسئلة المتعلقة بتحسين خدمة الضيافة و كانت النتائج كالتالي:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة
1	تعمل إدارة الفندق على تنوع خدماتها المقدمة استجابة لحاجات ورغبات الزبائن الجدد.	2.56	1.10	50.6	ضعيفة
2	اهتمام إدارة الفندق بصورة مستمرة في تطوير خدماتها الحالية لكسب ولاء زبائنهم.	2.76	0.98	55.6	متوسطة
3	تتبنى إدارة الفندق استراتيجيات تطويرية تماشياً مع المتغيرات التي تحكم البيئة الخارجية والداخلية .	2.60	0.77	52.4	ضعيفة
4	تهتم إدارة الفندق بتنوع الخدمات المقدمة لتعزز إمكانيات زيادة الإيراح وتقليل المخاطر ودعم المركز التنافسي في السوق الفندقية.	2.93	0.86	59	متوسطة
5	تعتمد إدارة الفندق طرق الخدمة العالمية (الانكليزية ،الفرنسية، الأمريكية، الروسية)، في تقديم خدمات الأطعمة والاشربة .	2.50	0.6	50.2	ضعيفة
6	تستهدف الخدمات الفندقية المقدمة طيف واسع من شرائح السوق.	2.43	0.83	49	ضعيفة
7	تحرص إدارة الفندق على تخطيط الموارد البشرية اللازمة لنشاطات البحث والتطوير الخاصة بتحسين الخدمات المقدمة في الفندق.	2.43	0.71	49	ضعيفة
	المجموع	2.60	0.83	52.4	ضعيفة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول السابق (7) إجابات أفراد عينة البحث حول محور تحسين خدمة الضيافة ، ومن خلال قراءته يتبين إن درجات عبارات هذا المجال وقعت ضمن المنخفضة باستثناء عبارة (تهتم إدارة الفندق بتنوع الخدمات المقدمة لتعزز إمكانيات زيادة

الإرباح وتقليص المخاطر ودعم المركز التنافسي في السوق الفندقية) و قد جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.93) و بأهمية نسبية (59%) و عبارة (اهتمام إدارة الفندق بصورة مستمرة في تطوير خدماتها الحالية لكسب ولاء زبائنهما) بمتوسط حسابي (2.76) و بأهمية نسبية (45.6%) .

اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تدريب الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة .

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين تدريب العنصر البشري و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين حسب معامل الارتباط بيرسون على النحو المبين في الجدول (8) . ومن خلال قراءته :

مستوى الدلالة	T	معامل التحديد R ²	تدريب الموارد البشرية	
0.000	15.80	0.154	R (0.392)	تحسين خدمة الضيافة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح إن هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تدريب الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين ،حيث تشير النتائج الى إن معامل الارتباط بيرسون يساوي 39.2% و هذا يشير الى وجود تأثير ذي دلالة احصائية للتدريب الموارد البشرية على تحسين خدمة الضيافة ، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك حيث بلغت قيمة معامل 15.4% اي إن 15.4% فقط من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع يسببها المتغير المستقل .

قيمة T البالغة 15.80 عند مستوى دلالة 0.000 و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 1.676 عند مستوى الدلالة 0.05 ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية البديلة أي أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تدريب الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس.

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تمكين الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة :

مستوى الدلالة	T	معامل التحديد R ²	التمكين الإداري الموارد البشرية	
0.000	6.373	0.141	R (0.376)	تحسين خدمة الضيافة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه رقم (9) يتبين لدينا أن قيمة معامل الارتباط بلغت %37.6 بالتالي وجود علاقة ارتباطية بين التمكين الإداري و تحسين خدمة الضيافة ، و معامل التحديد بلغ %14.1 اي إن %14.1 من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع يسببها المتغير المستقل . و قيمة T البالغة 6.373 عند مستوى دلالة 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 بالمقارنة مع T الجدولية البالغة 3.92 بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تمكين الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين في محافظة طرطوس.

مناقشة الفرضيات :

الفرضية الأولى : يتبين وجود أثر لتدريب العاملين في تحسين خدمة الضيافة المقدمة في فندق شاهين ، من هذا المنطلق يجب على المنشأة الاهتمام بالكوادر البشري التي تمتلكها و ذلك من خلال التدريب المستمر ، لأن ذلك سينعكس على أدائهم و شعورهم بالرضا بالتالي تحقيق رضا العميل و أهداف المنشأة في نفس الوقت ، و يعتبر التدريب ضرورة خاصة في المنشآت السياحية و ذلك بسبب التطور المستمر و السريع في نظم الخدمات السياحية .

الفرضية الثانية : يتبين وجود أثر للتمكين الإداري للعاملين في تحسين خدمة الضيافة المقدمة في الفندق ، لذلك يجب على المنشأة أن تولي اهتمام أكبر للكوادر البشرية العاملة من خلال تحفيز الدافعية الداخلية و إطلاق الطاقة الكامنة في الفرد لإنجاز الاعمال ،السماح له بالمشاركة في اتخاذ القرارات ، ومنحه حق التصرف بحرية في بعض الأعمال التي تتطلب الابداع .

النتائج و المقترحات :

1. تشير نتائج التحليل الوصفي إن قيمة المتوسط الحسابي لبعدها تدريب الموارد البشرية في فندق شاهين قد بلغ 3.06 و يقع ضمن مجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت ، و يزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3) .
2. تشير نتائج التحليل الوصفي إن قيمة المتوسط الحسابي لبعدها التمكين الإداري الموارد البشرية في فندق شاهين قد بلغ 2.83 و يقع ضمن مجال (3.40-2.61) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت ، و ينقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

3. تشير نتائج التحليل الوصفي إن قيمة المتوسط الحسابي لبعده تحسين خدمة الضيافة في فندق شاهين قد بلغ 2.60 و يقع ضمن مجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة "ضعيفة" على مجالات سلم ليكرت ، و ينقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط درجات سلم ليكرت (3)، هذا يعني هناك قصور في تقديم خدمة الضيافة في الفندق و عدم ارتقاء الخدمة الى المستوى المطلوب الذي يرضي العميل حيث إن الخدمات المقدمة تستهدف فئة معينة من العملاء ولا تلبي احتياجات جميع العملاء.

4. وجود علاقة ارتباطية بين تدريب الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة .
5. وجود علاقة ارتباطية بين تمكين الموارد البشرية و تحسين خدمة الضيافة.
6. يلعب العنصر البشري دورا مهما في تحسين خدمة الضيافة ، فالعاملين الذين يقدمون الخدمة بشكل مباشر لعملاء الفندق لهم دور كبير في بناء سمعة الفندق أو تحطيمها .

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها قدمت المقترحات التالية :

1. ضرورة تطبيق الفندق لاستراتيجية التمكين الإداري لأنها تحفز طاقة الإبداع الكامنة لدى العاملين و تشجعهم على تقديم أفكار ابتكارية تفيد في تقديم الخدمات بطريقة متميزة و ذلك لا يتحقق الا من خلال:

أ- إشراك العاملين في عملية صنع القرار، تحديد الاهداف ورسم السياسات.

ب- منحهم الحرية في انجاز المهام الموكلة اليهم بالطريقة التي يرونها مناسبة مما يزيد الشعور بالانتماء و الولاء للفندق ، و يقوي من دافعية الأفراد نحو العاملين و تحقيق أداء متميز.

ت- وضع نظام حوافز عادل بناء على معيار الأداء حيث يتم تحليل أداء العاملين وتحديد مكانم الضعف و القوة وبناء على ذلك يتم منح العامل حوافز أو إخضاعه لدورة تدريبية.

2. العمل على تطوير و تحسين منافذ تقديم الخدمات كتندريب و تطوير الكوادر البشرية للمنشأة و ذلك من خلال:

أ- الالتحاق بالدورات التدريبية المتخصصة في مجال الضيافة مثل مهارات الاتصال و التعامل مع الضيوف - مهارات و طرق تقديم الخدمة .

ب- الاعتماد على متدربين مؤهلين و متخصصين في مجال الضيافة و الفندقية مما ينعكس ذلك على جودة البرنامج التدريبي و مخرجاته.

ت- أن يكون محتوى البرنامج التدريبي متماشي مع الاحتياجات التدريبية للعاملين و مع التطورات الحاصلة في الخدمات المقدمة بالفنادق.

ث- اعتماد طرق التدريب الحديثة باستخدام التقنيات الحديثة (الكتاب التفاعلي للمدربين - أجهزة حواسيب - انترنت - تدريب الشبكي).

ج- ضرورة تقييم البرنامج التدريبي للتأكد من جودته وذلك بمراقبة أداء العاملين وملاحظة التغييرات التي طرأت على الأداء قبل اتباع الدورة و بعد اتباعها و مدى تأثير ذلك على الخدمة المقدمة .

3. تحسين و تطوير مستوى خدمة الضيافة المقدمة في الفندق و ذلك :

- أ- بوضع خطة متكاملة و شاملة لتطوير مختلف جوانب الخدمة تبدأ بالتخطيط السليم للموارد البشرية بحيث يتم اختيار كوادر مدرية مؤهلة تسهم في عملية الإبداع و الابتكار في تقديم الخدمات .
- ب- و ضرورة اتباع استراتيجية تنوع الخدمة لتناسب جميع العملاء على اختلاف حاجاتهم و رغباتهم و قدرتهم المادية.
- ت- الاعتماد على الطرق العالمية في تقديم الخدمات (انكليزية -روسية - فرنسية-امريكية) .

المراجع :

مراجع عربية :

1. د. منذر الناصر ، 2010-2011 ، كتاب إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة البعث كلية السياحة ، ص 24 .
2. ياسين زروق و آخرون ، 2019 ، أثر تدريب و تأهيل الموارد البشرية على الأداء التسويقي للمؤسسة الفندقية ، دراسة أعدت لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندي سياحي ، جامعة الشهيد حمة الخضر-الوادي-الجزائر، ص5.
3. خالد الصميت وآخرون، 2010، صناعة الضيافة و دورها في تطوير العنصر البشري ، ص9.
4. كاميليا فوزي ، ، دور الفنادق في التمكين الإداري للعاملين ، جامعة قناة السويس - كلية السياحة و الفنادق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، ص6.
5. د. أديب برهوم و آخرون ، 2007 ، أثر التدريب على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وزارة التعليم العالي، مجلة تشرين للدراسات و البحوث العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية، ص210.
6. عبد الأمير عبد الكاظم ، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات ، جامعة الكوفة/كلية الاقتصاد، ص125.
7. خديجة يحيوي، 2017، دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية (دراسة حالة مجموعة من المنظمات السياحية في الجزائر)-وزارة التعليم العالي و البحث العلمي -جامعة بومرداس-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير -الجزائر، ص190.
8. فرج علي نصر ، ، 2021، إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية، ص9-ص26.
9. د. الزعبي & الهزايمة ، 2016 ، أثر التمكين الإداري في تحسين الأداء التنظيمي ،دراسة حالة لشركة الاتصالات الأردنية (اورانج) ،كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية -جامعة جرش (المملكة الأردنية الهاشمية)&جامعة الملك عبد العزيز (المملكة العربية السعودية) .

المراجع الاجنبية :

1. S.Prasanth, Training and Development in Hotel industry, Daspalla hotels ltd, Suryabagh, Visakhapatnam – 530 020, Andhra Pradesh, july 2015, No:1, Vol:3, ISSN:2321-4643, p 4.
2. Ayupp, Kartinah , Empowerment :Hotel employees' perspective , Faculty of Economics & Business – University Malaysia Sarawak (MALAYSIA), Journal of industrial Engineering and Management ,2010 –3(3), P563.
3. Sndhir Anderaws , (1982).Hotel Front Office–Training Manual , Tata, M.C. New Delhi : Graw Hill, p89.
4. .Dr. GUZEL, Tulay & , Importance and effect of Empowerment in Hotel Enterprises, school of tourism Adminsitration and Hotel Management , Ege Academic Review 8(2), 2008 , p424.
5. Il n'est de richesse ni de force que d'hommes (Jean BODIN).
6. Dr . Amal Al Baraznji, 2020, Creativity in organizations and its impact in the industry of hospitality– Ministry of Higher Education and Scientific Research, Mustansiriyah University / College of Tourism Sciences..
7. The importance of Training & Development in Hospitality , an article ,2021.
8. Katsuyoshi Ishihara, 2009 , Total quality assurance , .New York ,USA.

المواقع الإلكترونية:

1. <https://hoteltechreport.com/ar/news/hospitality-statistics> تاريخ الوصول 2023/1/11 م .
2. <https://www.hadining.com/2019/12/hospitality.html> مقدمة عن الضيافة و تاريخ صناعة الضيافة ،تاريخ الوصول 2023/1/11 م .
3. <https://specialties.bayt.com/ar/specialties> دور العنصر البشري في مجال الإدارة بالفنادق تاريخ الوصول 2022/12/22 م .
4. <https://deyafa-protocol.blogspot.com> ، الضيافة و فن الخدمة ،2016م، تاريخ الوصول 2023/1/23 م .