مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 46 . العدد 17

1446 هـ - 2024 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. محمود حديد	رئيس هيئة التحرير
أ. د. وليد حماده	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث

م. ربا قباقلي

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

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

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

البريد الالكتروني : magazine@ albaath-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- **اذا كان الباحث طالب دراسات عليا:**

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

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

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

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :**

يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.

- **اذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :**

يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):**

عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1- مقدمة

2- هدف البحث

3- مواد وطرق البحث

4- النتائج ومناقشتها .

5- الاستنتاجات والتوصيات .

6- المراجع.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب – الاقتصاد– التربية – الحقوق – السياحة – التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):**
- عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1. مقدمة.
2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
3. أهداف البحث و أسئلته.
4. فرضيات البحث و حدوده.
5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
7. منهج البحث و إجراءاته.
8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
9. نتائج البحث.
10. مقترحات البحث إن وجدت.
11. قائمة المصادر والمراجع.

7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:

أ- قياس الورق 17.5×25 B5.

ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 – يمين 2.5- يسار 2.5 سم

ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8

ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20

. كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.

ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.

8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.

9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.

10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

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

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

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

وفيما يلي مثال على ذلك:

–MAVRODEANUS, R1986– **Flame Spectroscopy**. Willy, New York, 373p.

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

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابة مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة.

مثال على ذلك:

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

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

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

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. **دفع رسم نشر (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 الف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .**
3. **دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .**
4. **دفع مبلغ (6000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.**

المحتوى

اسم البحث	اسم الباحث	الصفحة
دور المصارف العامة في دعم الاستثمار: دراسة حالة الجمهورية العربية السورية "2012- 2017"	د. جوزيف موسى	42-11
نظام التصنيف المصرفي CAMELS كنموذج فعال لتقييم أداء القطاع المصرفي الإسلامي في سورية (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق الأوراق المالية خلال الفترة 2013-2022)	د. إسماعيل أديب عبد الهادي	84-43
صناعة قرار الائتمان باعتماد تقنية المعلومات: دراسة حالة المصرف الصناعي السوري.	د. هبة محمود	122-85
دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - مديرية تربية محافظة اللاذقية نموذجا	إبراهيم جمعه ارحيم د. محمد صقر	158-123

دور المصارف العامة في دعم الاستثمار: دراسة حالة الجمهورية العربية السورية "2012– 2017"

د. جوزيف موسى*

مستخلص:

يتمثل الهدف من البحث في تحديد دور المصارف العامة الستة في سورية في دعم وتشجيع الاستثمار في سورية في الفترة الممتدة بين عامي 2012–2017، وتقييم هذا الدور بناءً على نسب القروض الممنوحة، ومعدل إقراض الودائع، وخدمات وحوافز الاستثمار الممنوحة من قبل هذه المصارف. تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في تقييم ودراسة العلاقات في الجانب العملي، أما في الجانب النظري فتناول البحث الإطار العام للاستثمار، والقطاع المصرفي السوري، حيث تمّ التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

1. بناءً على نسبة الإقراض، كان الأداء الائتماني للمصارف الثلاثة (التجاري، الزراعي، التوفير) أفضل من المصارف الثلاثة الأخرى (العقاري، الصناعي، التسليف الشعبي) وبالتالي كانت مساهمتها في تشجيع وتحفيز الاستثمار أكبر.
2. يشير ارتفاع معدل اقراض الودائع للمصارف العامة إلى أنّ مساهمة ودائع المصارف العامة في قروضها كانت مرتفعة أي أنها قامت بدور جيد في دعم الاستثمار في الفترة المدروسة.

* مدرس في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الوادي الدولية الخاصة، حمص، سورية

3. تقدم المصارف العامة (التجاري – الصناعي– الزراعي) خدمات وتسهيلات ائتمانية محفزة للاستثمار، بالإضافة إلى أسعار فائدة مدينة مشجعة للاقتراض والاستثمار.

4. عند اختبار العلاقة بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وبين عدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة، أظهر معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة طردية ضعيفة قيمتها R= 0.457

كلمات مفتاحية: الاستثمار، القطاع المصرفي، نسبة الإقراض، معدل اقراض الودائع.

the Role of Public banks in Supporting Investment: case study of the Syrian arab Republic 2012-2017

[2]Dr: Joseph Mousa

Abstract:

This research aimed to identify the role of the six public banks in Syria in supporting and encouraging investment in Syria during the period 2012- 2017, based on the rates of granted loans, deposit lending rate, investment services and incentives. The descriptive approach and analytical approach were used in an evaluation and study relationships in practical side, while on the theoretical side, the research covered the general framework of investment and the Syrian banking sector.

1-Based on lending rate, the credit performance of the three banks (commercial, agricultural, savings) were better than the other three banks (Industrial, real estate, popular credit) thus, its contribution to investment encourage was greater .

[2] ** Lecturer, Faculty of Administrative and Economics Sciences, Alwadi international University, Homs, Syria

2-High rate of deposit lending refer to that public banks played a good role in supporting of investment.

3. Public banks (commercial, industrial, and agricultural) offer credit services and facilities that encourage investment, in addition to debit interest rates that encourage borrowing and investment.

4. When testing the relationship between the volume of loans granted by public banks in the period studied and the number of investment projects implemented in the same period, the Pearson correlation coefficient showed the presence of a weak direct .relationship with a value of R = 0.457

Key words: Investment, Banking sector, lending ratio, Deposit lending rate

مقدمة:

يعدّ الاستثمار أساس أي قاعدة اقتصادية وذلك من خلال دفع عجلة التنمية الاقتصادية للتطور، كما تعد المشروعات الاستثمارية من أهم المحاور التي يمكن أن تعتمد عليها اقتصاديات البلدان، لذلك اتجهت الدول المتقدمة والنامية على حد سواء نحو تحسين المناخ الاستثماري وتشجيع الاستثمار.

هذا ويعدّ التمويل من أهم المشكلات التي تواجه عملية الاستثمار، حيث تعتمد المشروعات الاستثمارية عادةً على مصدرين للتمويل، فإما تعتمد على نفسها في تأمين التمويل اللازم لها وهذا ما يسمى بالتمويل الذاتي الداخلي أو تلجأ إلى المصارف للحصول على الائتمان وهذا ما يسمى بالتمويل الخارجي. وهنا تلعب المصارف دوراً مهماً في الاقتصاد القومي كونها تقوم بتوفير كل ما تحتاجه المشروعات الاستثمارية من السيولة النقدية اللازمة، لذلك فإنّ حدوث نمو في القطاع المصرفي لأية دولة سيؤدي حتماً إلى زيادة معدل النمو الاقتصادي لما يقوم به من توفير التمويل اللازم لاستثمارات الدولة.

مشكلة البحث:

تلعب المصارف دوراً محورياً في عملية الاستثمار بما تقدمه من قروض وتسهيلات ائتمانية مما ينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويتوقف هذا الدور على مقدار الحوافز والتسهيلات التي تقدمها هذه المصارف، وفي مرحلة إعادة البناء التي تشهدها سورية توجد حاجة ملحة أكثر من أي وقت مضى لدعم الاستثمار والنهوض بالاقتصاد، لذلك فمن الضروري البحث عن سبل تعزيز وتطور دور القطاع المصرفي بدعم الانتاج بكل أشكاله ومعرفة رؤى الصناعيين المستثمرين حول التسهيلات المصرفية

المقدمة لهم بسبب زيادة عدد الشركات المساهمة وحجوم وقيمة تداول الأوراق المالية وارتفاع الإيداعات المصرفية وحجم الاقراض.

وهنا يتساءل الباحث هل تقوم المصارف العامة السورية بدعم حركة الاستثمار؟ وهل تقوم بتقديم تسهيلات ائتمانية محفزة على الاستثمار في سورية؟

وبالتالي يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

ما هو دور المصارف العامة في دعم الاستثمار في سورية؟

أهمية البحث وأهدافه:

❖ **أهمية البحث:**

تتجسد أهمية البحث في تسليط الضوء على عمل المصارف العامة في سورية ومساهمتها في تحفيز وتشجيع الاستثمارات في مرحلة إعادة البناء التي تمر بها سورية، وتقييم هذه المساهمة من خلال التحليل والتفسير للبيانات كمياً وإحصائياً.

❖ **أهداف البحث:**

تتمثل أهداف البحث بما يلي:

1. إبراز الدور الذي تلعبه المصارف العامة السورية الستة في دعم الاستثمارات في سورية من خلال:
   - نسب القروض الممنوحة.
   - معدل إقراض الودائع.

- خدمات وحوافز الاستثمار الممنوحة
- دراسة العلاقة بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وبين عدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة.

2. تقديم مقترحات من شأنها تعميق الدور الذي تلعبه المصارف العامة في تنشيط الحركة الاستثمارية في سورية.

الدراسات السابقة:

- **دراسة (يعقوب، حمدان، 2017): تفعيل دور المصارف في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة برأس المال الجريء في البيئة العراقية.**

هدفت الدراسة إلى الخوض في غمار التمويل برأس المال الجريء كأحد الأدوات المالية المصرفية الإسلامية والتي تعد أحد المستجدات على الصناعة المصرفية في البيئة العراقية.

تمّ تطبيق الدراسة على المصارف المنضوية في الشركة العراقية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة للوقوف على مساهمتها في تمويل هذه المشاريع.

توصلت الدراسة إلى أنّ المصارف المنضوية في الشركة العراقية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة قد أسهمت في منح القروض للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وبالتالي ارتفاع نسبة عدد الشركات الصغيرة والارتفاع المتواضع للشركات المتوسطة.

- **دراسة (بساسي، 2014): دور البنوك التجارية في تحفيز الاستثمار المحلي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري فرع ورقلة.**

هدفت هذه الدراسة إلى ابراز الحوافز المقدمة من طرف البنوك التجارية في تمويل المشاريع، واقتراح الحلول الملائمة والناجعة في كيفية تبني البنوك الجزائرية لآليات التمويل الأكثر مردودية.

تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي أثناء دراسة الموضوع من جانبه النظري، أمّا الجانب التطبيقي فتمّ الاعتماد عبى منهج دراسة الحالة من خلال الاعتماد على معطيات وبيانات وكالة البنك الوطني الجزائري فرع ورقلة.

توصلت الدراسة إلى أنّ النتائج المحققة في مجال تمويل البنك محل الدراسة للمشاريع الاستثمارية على العموم مقبولة، على الرغم من الصعوبات والعراقيل التي تواجه البنوك والمتمثلة في تعثر القروض المصرفية المقدمة.

- **دراسة (الزرير، 2014): مدى مساهمة الخاصة العاملة في سورية في الاستثمار الخاص – دراسة من عام 2004–2010.**

هدفت الدراسة إلى تحديد مساهمة المصارف الخاصة في سورية ودورها في تنمية الاستثمار القطاع الخاص من خلال أنواع التسهيلات الائتمانية المختلفة التي تقدمها له.

توصل البحث إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مجمل التسهيلات الائتمانية التي تقدمها المصارف الخاصة في سورية وبين حجم الاستثمار، مما يعني ضعف دور هذه المصارف في زيادة الاستثمارات.

- **دراسة (بوقموم، 2004): دور البنوك التجارية في تمويل الاستثمار– دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.**

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في توفير الموارد المالية الملائمة لاحتياجات المشاريع الاستثمارية، والوقوف على طرق تقييم المشروع الاستثماري في البنك محل الدراسة.

تمّ جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلة والاستبانة، حيث تمّ الاعتماد على الطرق الاحصائية والنسب المئوية لاختبار العلاقة بين المتغيرات.

توصلت الدراسة إلى أنّ البنك محل الدراسة يعتمد على مجموعة من الإجراءات والتدابير لمنح القروض لتفادي خطر عدم استرداد مستحقاته كما أنه قام بتمويل نسبة معتبرة من المشاريع الاستثمارية لهذه المنطقة.

الاختلاف عن الدراسات السابقة:

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تناولها المصارف العامة الستة في سورية ودراسة دورها في دعم وتشجيع الاستثمار في سورية بدلاً من الاقتصار على دراسة أحدها، كما تختلف الدراسة باعتمادها على عدة أساليب لتقييم مساهمة هذه المصارف كنسب القروض الممنوحة، ومعدل إقراض الودائع، وخدمات وحوافز الاستثمار الممنوحة من قبل هذه المصارف، ودراسة العلاقة بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وبين عدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة.

منهجية البحث:

❖ **منهج البحث:**

اتبع البحث المنهج الوصفي حيث تمّ الاعتماد على التقارير والإحصاءات الرسمية بالإضافة إلى مجموعة من الأدبيات والدراسات السابقة.

❖ **متغيرات البحث:**

- المتغير المستقل: المصارف العامة السورية
- المتغير التابع: الاستثمار في سورية

❖ **مجتمع وعينة البحث:**

يتمثل مجتمع البحث بالمصارف العامة الستة العاملة في سورية، حيث تمّ اعتماد أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة.

❖ **حدود البحث:**

الحدود المكانية: المصارف العامة السورية.

الحدود الزمانية: يشمل البحث الفترة الزمنية الممتدة من 2012 إلى 2017.

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على موضوع العلاقة بين التسهيلات الائتمانية التي تقدمها المصارف العامة والاستثمار في سورية.

الدراسة النظرية:

أولاً: القطاع المصرفي السوري

❖ **نشأة المصارف في سورية: [1]**

كانت بداية المصارف في سورية خلال العصر العثماني مع إنشاء المصرف الإمبراطوري عام 1856، كما تمّ افتتاح عدة مصارف كمصرف سالونيك عام 1988، والمصرف الألماني الفلسطيني عام 1889، والمصرف الإنكليزي الفلسطيني عام 1903، والمصرف الألماني الشرقي عام 1906، ثم عدة منشآت مصرفية أخرى. وبعد سقوط الإمبراطورية العثمانية أُنشئ في عام 1919 مصرف سورية والذي أُعيدت تسميته عام 1924 وأصبح مصرف سورية ولبنان، كما أنشأت عدة مصارف فرنسية تلاها مصرف روما عام 1919 والذي أنشأه الإيطاليون.

كما أنشئ السوريون منشآت مصرفية صغيرة كمصرف مرقدة وسارة في دمشق، أنشئوا مكاتب صرافة متعددة، وصولاً إلى المرسوم التشريعي 87 تاريخ 1953/3/28 والذي حدد لأول مرة وبطريقة مستقلة عن أي عملة أخرى مفهوم الليرة السورية، وعرفت سورية النظام النقدي والذي أدى إلى قيام مجلس النقد والتسليف إنشاء مصرف سورية المركزي في 1956/8/1.

وبعد قيام ثورة الثامن من آذار عام 1963 صدر المرسوم التشريعي رقم 37 تاريخ 1963/5/2 الذي أمم جميع المصارف العاملة في سورية وجمعها في خمس مجموعات فقط هي مصرف سورية والمهجر، مصرف أميّة، مصرف المشرق العربي، مصرف العالم العربي، مصرف الوحدة العربية، وفي عام 1966 تمّ جمع جميع المصارف

التجارية في مصرف واحد هو المصرف التجاري السوري ونُظمت المصارف العاملة في البلاد حسب اختصاصها المهني كما يلي:

- المصرف التجاري السوري: يُدير كافة الأعمال التجارية في سورية وبخاصة الاستيراد والتصدير.
- صندوق توفير البريد: يُدير التوفير الشعبي.
- مصرف التسليف الشعبي: يُدير التسليفات المصرفية للأفراد.
- المصرف العقاري: يُدير التسليف لحاجات الإسكان.
- المصرف الزراعي التعاوني: يُدير القروض للنشاطات الزراعية.
- المصرف الصناعي: يُدير القروض للمنشآت الصناعية.

❖ **هيكلية القطاع المصرفي السوري:**

يتألف النظام المصرفي في سورية من مصرف سورية المركزي يُشرف على ستة مصارف عامة بالإضافة إلى إحدى عشر مصرفاً خاصاً وثلاثة مصارف إسلامية، بحيث تخضع جميع المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية للقرارات والتعليمات التي يُصدرها مجلس النقد والتسليف، وكذلك التعليمات والتوجيهات التي يقررها مصرف سورية المركزي، ويُضاف إلى هذه المحددات بالنسبة للمصارف العامة عامل آخر هو النظام القانوني في العمل المُطبق على العاملين في المصارف العامة السورية وهو نفسه المُطبق على كافة العاملين في القطاع العام السوري والمحددة قواعده بموجب القانون رقم 50 لعام 2004 وهو نظام العاملين الأساسي في الدولة، والذي يحدد القواعد العامة

للتوظيف والأجور والتعويضات والترقية والمكافآت والإجازات ومختلف الشؤون الوظيفية للعاملين في القطاع العام في سورية. **[2]**

وتتمثل هيكلية القطاع المصرفي في سورية بما يلي:

1. مصرف سورية المركزي: عرّف المرسوم التشريعي رقم 87 تاريخ 1953/3/28 المصرف المركزي على أنه مؤسسة عامة مستقلة يعمل تحت رقابة الدولة وبضماناتها، وفي حدود التوجيهات العامة التي تصدر إليه من مجلس الوزراء ويمارس لحساب الدولة امتياز إصدار الأوراق النقدية وإدارة الصندوق النقدي ويتولى إدارة مكتب القطع (الصرف الأجنبي) كما أنه يلعب دور العميل الحكومة المالي، ويمارس المصرف الرقابة على الجهاز المصرفي والسهر على حسن تنفيذ أحكام نظام النقد الأساسي. **[3]**

2. المصارف العامة السورية: وتضم المصارف الآتية:

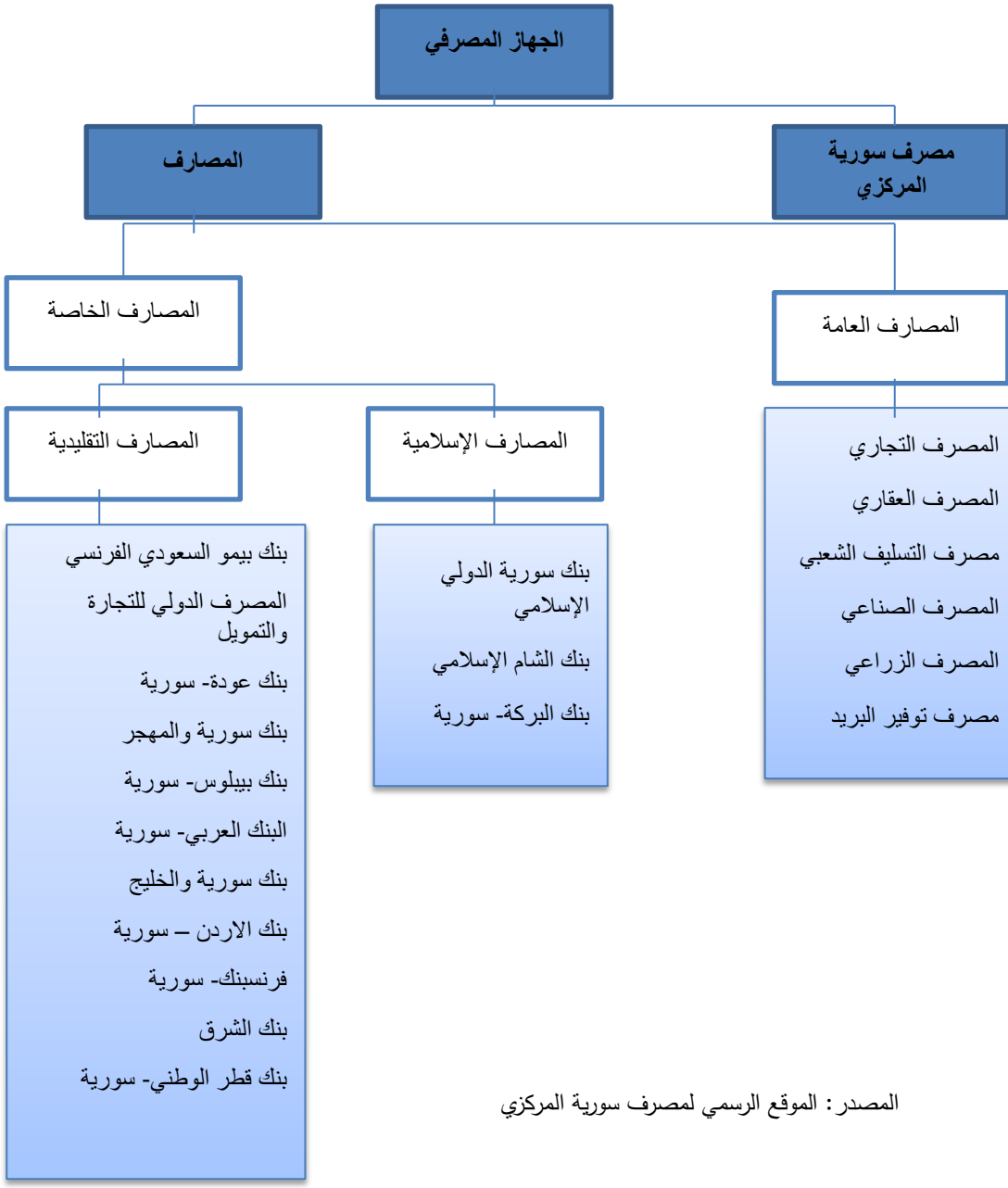
- المصرف التجاري السوري: يقدم هذ المصرف الخدمات التقليدية والحديثة.
- المصرف الزراعي: يهدف إلى دعم وتمويل القطاع الزراعي.
- المصرف العقاري: يهدف إلى دعم القطاع السكني.
- مصرف توفير البريد: يقوم بقبول ودائع التوفير وإعادتها لإصحابها عند الطلب بعد إضافة الفوائد عليها.

- مصرف التسليف الشعبي: يقدم هذا المصرف التسهيلات المصرفية لذوي الدخل المحدود وللفئات القطاعية والإنتاجية الخاصة كالأطباء والصيادلة.
- المصرف الصناعي: يهدف إلى دعم القطاع الصناعي. **[4]**

3. المصارف الخاصة: شهد العام 2001 تطوراً مهماً على صعيد إصلاح القطاع المصرفي في سورية وهو السماح للمصارف الخاصة بالعمل في السوق السورية تحت رقابة مصرف سورية المركزي، وتتميز هذه المصارف بقدرتها على التعامل مع العملاء على اختلاف أنواعهم وتقديم الخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية لكل القطاعات المالية. ومن الجديد بالذكر أنّ المصارف الخاصة تكمّل المصارف العامة وهي ليست بديلة عنها، ويعدّ التشريعات الخاصة بالقطاع المصرفي الخاص من شأنها أن تضع هذا القطاع في طريق التطور والتحديث. **[5]**

4. المصارف الإسلامية: حيث تمّ السماح للمصارف الإسلامية بمزاولة العمل في سورية تلبيةً لاحتياجات شريحة واسعة من المجتمع، وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة داخل الاقتصاد السوري، ومنعاً لإبقاء أي كمية من الموارد المالية المحلية دون توظيف. **[6]**

الشكل (1) هيكلية القطاع المصرفي في سورية



المصدر: الموقع الرسمي لمصرف سورية المركزي

ثانياً: الاستثمار في سورية

❖ **مفهوم الاستثمار:**

يعرّف الاستثمار بأنه توظيف الأموال بهدف تحقيق العائد أو الدخل أو الربح، كما يعرّف بأنه ذلك الجزء المستقطع من الدخل المستخدم في العملية الإنتاجية من أجل تكوين رأس المال. **(7)**

❖ **أهداف الاستثمار:**

إنّ الغاية من الاستثمار تختلف بين الاستثمار الذي تقوم به الحكومة والاستثمار الخاص الذي يقوم به الأفراد والمستثمرين من القطاع الخاص.

ففي الاستثمار العام تتمثل أهداف الاستثمار بما يلي: **(8)**

1. تقديم خدمة معينة للجمهور.
2. تنمية قطاع معين من القطاعات الاقتصادية.
3. مكافحة البطالة.
4. محاربة الفقر ورفع مستوى المعيشة.
5. تحسين وضع ميزان المدفوعات.

أما الأهداف على الصعيد الخاص فهي:

1. المحافظة على رأس المال المستثمر.
2. تحقيق أقصى عائد ممكن.
3. تعظيم القيمة السوقية للأسهم.
4. تحقيق السيولة.

❖ **واقع الاستثمار في سورية:**

تعمل هيئة الاستثمار في سورية على تنفيذ السياسات الوطنية للاستثمار وتنمية وتعزيز البيئة الاستثمارية، إضافة لمراكبة التوجهات والدعم الحكومي في الأنشطة الاستثمارية ووضعها موضع التنفيذ.

الجدول (2) عدد الاستثمارات المنفذة في سورية بين عامي 2012-2017.

العام	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد الاستثمارات	48	49	64	46	43	67

المصدر: التقرير التاسع والحادي عشر للاستثمار في سورية لعامي 2014و2018، هيئة الاستثمار.

نلاحظ من الجدول أنّ عدد الاستثمارات ارتفع من 48 مشروعاً استثماريا عام 2012 إلى 64 مشروعاً في عام 2014، ولكن انخفض في عام 2015 إلى 46 مشروع ليعاود الارتفاع إلى 67 استثمار في عام 2017.

وبلغ عدد الاستثمارات في عام 2019 (118) مشروعاً بتكلفة تقديرية تصل إلى 192 مليار ليرة توفر 8682 فرصة عمل بزيادة مقدرها 8% عن عام 2018 وهو أعلى مستوى تم تحقيقه منذ سنوات عديدة.

أما بالنسبة للاستثمارات قيد التنفيذ، فقد بينت هيئة الاستثمار أنّ عدداً كبيراً من المستثمرين اتخذوا خطوات جدية في تأسيس مشاريع على أرض الواقع بلغ عددها 38 مشروعاً توفر 2495 فرصة عمل عند استكمالها وأغلبها في القطاع الصناعي. **(9)**

الدراسة العملية:

دراسة دور المصارف العامة في دعم الاستثمار:

مع بدء ظهور الأزمة عام 2011 كان هناك أربعة عشر مصرفاً خاصاً تعمل في سورية، وشهد قطاع المصارف ككل نمواً قوياً وكان في طريقه إلى أن يصبح مساهماً رئيساً في الناتج المحلي الإجمالي في سورية، ولكن كان لسنوات الصراع تأثير كبير على العمليات المصرفية حيث تهافت العملاء على سحب ودائعهم من المصارف في بدايات الأزمة الأمر الذي شكل ضغطاً كبيراً على مستويات السيولة فيها، ومع تصاعد الصراع ازداد تأخر المقترضين عن السداد تدريجياً مما أثر بشدة على دخلها الصافي بعد خصم الضرائب، كما أنّ رفع أسعار الفائدة إلى 15% أدى إلى ضعف الاقتراض وهذا ما أثر سلباً على عائدات المصارف.**(10)**

وبالرغم من الظروف الصعبة التي مرت بها البلاد إلا أنّ المصارف لم تتوقف عن العمل واستمرت بمنح الائتمان كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول (3) حجم القروض الممنوحة من المصارف الحكومية السورية بين عامي 2012–2017 بملايين الليرات.

المصرف	2012	2013	2014	2015	2016	2017
التجاري	315443	374321	358722	361088	370170	543757
العقاري	195274	192420	227276	200995	206069	183568
التسليف الشعبي	39233	26194	12805	7355	5772.61	33523
الصناعي	11658	10430	9111	11111	629	23730
الزراعي	109636	5277	50890	81802	192928	85805
التوفير	5146	11032	19806	19913	510.80	17731.50
المجموع	676390	619674	678610	682264	776079.4	888114.5

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء.

يتضح من الجدول (3) أنّ المصارف الستة استمرت بمنح القروض في الفترة المدروسة (2012- 2017) ولكن بأحجام مختلفة، حيث نلاحظ ارتفاع وانخفاض في أحجام القروض الممنوحة من كل مصرف وذلك بناءً على قدرته على الائتمان أو لسياسة الائتمان الذي يتبعها.

ولدراسة مساهمة المصارف العامة في تمويل الاستثمار قام الباحث بالآتي:

- ✓ حساب نسب القروض الممنوحة من كل مصرف للوقوف على تطور حجم القروض التي يقدمها.
- ✓ حساب معدل اقراض الودائع والذي يعبر عن مدى مساهمة ودائع المصرف في قروضه التي يقدمها المصرف لعملائه.
- ✓ تحليل التسهيلات الائتمانية التي يقدمها.
- ✓ دراسة العلاقة بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وبين عدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة.

نسب القروض الممنوحة:

لتقييم مساهمة كل مصرف في تمويل الاستثمارات بدقة أكثر قام الباحث بحساب نسب مبالغ القروض الممنوحة من قبل كل مصرف لمعرفة التطور والتغيّر فيها والذي طرأ عليها خلال الفترة المدروسة وبالتالي التغيّر في مدى مساهمتها في دعم الاستثمار من خلال القانون التالي:

$$\text{النسبة} = \frac{\text{سنة المقارنة} - \text{سنة الأساس}}{\text{سنة الأساس}}$$

الجدول (4) نسب القروض الممنوحة من المصارف الحكومية السورية بين عامي 2012-2017

المصرف	فترة (2012-2013)	فترة (2013-2014)	فترة (2014-2015)	فترة (2015-2016)	فترة (2016-2017)
التجاري	18.70%	-4.20%	0.70%	2.50%	46.90%
الزراعي	-95%	846.40%	60.70%	153.80%	-55.50%
التوفير	114%	79%	0.50%	-97.4	3371%
العقاري	-1.5%	18.1%	-11.6%	2.5%	-10.9%
الصناعي	-10.5%	-12.6%	22%	-94%	3672%
التسليف	-33.2%	-51%	-42.6%	-21.5%	480.7%

المصدر: من إعداد الباحث

إذا نظرنا إلى نسب إقراض كل مصرف المبينة في الجدول نلاحظ وجود تفاوت بينها من عام لعام كما يختلف مقدار التفاوت من مصرف لآخر، ففي المصرف التجاري السوري والمصرف الزراعي ومصرف التوفير كانت نسبة الاقراض ذات قيمة موجبة في أغلب سنوات الدراسة مما يدلّ على سعيها المستمر لتوفير الائتمان للعملاء وزيادة عدد القروض الممنوحة، وبالمقابل سجلت نسب الاقراض في المصارف العقاري والصناعي والتسليف الشعبي قيماً سالبة في معظم سنوات الدراسة، وبالتالي يمكن القول أنّ المصارف الثلاثة (التجاري، الزراعي، التوفير) كان أدائها الائتماني أفضل من

المصارف الأخرى (العقاري، الصناعي، التسليف الشعبي) وبالتالي كانت مساهمتها في تشجيع وتحفيز الاستثمار أكبر.

يرى الباحث أن التفاوت في حجم القروض الممنوحة من المصارف من عام إلى عام يعود إلى عدم ديمومة القروض التي يقدمها المصرف، فارتفاع نسبة القروض بشكل مفاجئ ناتج عن طرح مجموعة من القروض الجديدة وتقديم تسهيلات ائتمانية أما انخفاض النسبة فيعود إلى ايقاف القروض لأسباب تتعلق بسياسة كل مصرف وبالتالي تختلف مساهمة كل مصرف في دعم الاستثمار بناءً على سياسة المصرف التي تتحكم بها البيئة الداخلية والخارجية.

- **معدل اقراض الودائع:**

وهو نسبة القروض والتسهيلات الائتمانية إلى الودائع، ويعني مدى نجاح الإدارة في تشغيل ودائع المصرف في العمليات التي تدرّ أعلى الأرباح (الإقراض)، أو مدى مساهمة ودائع المصرف في قروضه التي يقدمها المصرف لعملائه، حيث أنّ ارتفاع هذه النسبة يعني ارتفاع في حجم المبالغ التي يقدمها كقروض وتسهيلات ائتمانية كما يعني انخفاضاً في حجم ودائعه والعكس صحيح. **(11)**

حيث شهدت المصارف العامة ارتفاعاً ملحوظاً في قيمة الودائع بين عامي 2012-2017 كما هو مبين في الجدول (5).

الجدول (5) أرصدة الودائع لدى المصارف الحكومية السورية بين عامي 2012-2017 بملايين الليرات.

المصرف	2012	2013	2014	2015	2016	2017
التجاري	315443	344321	315443	374321	890339	1230346
العقاري	179148	191391	227276	209467	245504	295621
التسليف الشعبي	74336.5	75324	82776	85206.1	89555.4	104691.8
الصناعي	27065	31734	29507.7	31320	34804.7	39205.8
الزراعي	33537	35337.3	36776.5	39276	43657.7	57695.5
التوفير	-3638	13003	11281	1062	5469	28144.2
المجموع	625891.5	691110.3	703060.2	740652.1	1309330	1755704

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء

ولحساب معدل اقراض الودائع للمصارف العامة نقوم بقسمة حجم التسهيلات الممنوحة على حجم الودائع، حيث يبين الجدول (6) معدل إقراض الودائع للمصارف العامة في الفترة المدروسة.

االجدول (6) معدل اقراض الودائع لدى المصارف الحكومية السورية بين عامي 2012-2017.

العام	2012	2013	2014	2015	2016	2017
التسهيلات	676390	619674	678610	682264	776079.4	888114.5
الودائع	625891.5	691110.3	703060.2	740652.1	1309330	1755704
التسهيلات/الودائع	108%	89.7%	96.5%	92.1%	59.3%	50.6%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء

إنّ الارتفاع الكبير في نسبة اقراض الودائع في الأعوام 2012-2013-2014-2015 يدل على أنّ المصارف العامة قامت بدور كبير في دعم الاستثمار، بينما انخفضت النسبة في عامي 2016 و2017 إلى 59.3%-50.6% على التوالي وهذا لا يعود

لانخفاض حجم مبالغ القروض كما نلاحظ من الجدول السابق وإنما لارتفاع حجم الودائع في هذين العامين. وباعتبار أن ارتفاع نسبة اقراض الودائع يعني ارتفاع في حجم المبالغ التي يقدمها كقروض وتسهيلات ائتمانية كما يعني انخفاضاً في حجم ودائعه، وباعتبار أن حجم الودائع لم ينخفض بالتالي يمكن القول بأنّ مساهمة ودائع المصارف العامة في قروضها كانت مرتفعة أي أنها قامت بدور جيد في دعم الاستثمار.

من حيث الخدمات وحوافز الاستثمار:

تقوم المصارف بدعم الاستثمار ليس فقط من خلال منحها الائتمان اللازم وإنما تقوم بتقديم مجموعة من الخدمات والتسهيلات الائتمانية التي من شأنها تشجيع الاستثمار، والجدول (7) يبين الخدمات التي تقدمها المصارف العامة لتشجيع الاستثمار.

الجدول (7) تسهيلات وحوافز الاستثمار التي تقدمها المصارف العامة

المصرف	خدمات تشجيع الاستثمار
التجاري السوري	حسم السندات التجارية. المتاجرة بالقطع الأجنبي والمعادن الثمينة. فتح اعتمادات مستنديه وتمويل الأنشطة التجارية الداخلية والخارجية. شراء سندات السحب للاطلاع. خصم الأوراق التجارية بجميع أنواعها. الكفالات. تعهدات التصدير. إصدار سندات الدين العام وتسويقها لصالح الخزينة العامة. عمليات التحويل بين الحسابات الجارية وحساب التوفير الشيكات المصدقة والمباعة والسياحية وتقاص الشيكات. بطاقات الدفع الالكتروني بنوعيه الجاري والائتماني.

	التحويلات الصادرة والواردة.
الصناعي	حسم السندات التجارية والصناعية شراء الشيكات تقديم سلف على عقود التصدير ووثائق الشحن التسهيلات غير النقدية كالكفالات والقبولات المساهمة في تأسيس شركات مساهمة وطنية صناعية واستثمارية وشراء أسهم وسندات شركات صناعية سورية. تمويل المخترعين الذين تتعلق اختراعاتهم بالحقل الصناعي.
الزراعي	القيام بالعمليات المصرفية التي تتطلبها الجمعيات التعاونية الزراعية والتشجيع على إنشائها. منح امتيازات خاصة للجمعيات التعاونية الزراعية. توفير مستلزمات الانتاج الزراعي بالكميات والنوعيات والمواعيد المطلوبة. تشجيع المنتجين الزراعيين على تطوير الاستثمار للموارد الطبيعية الزراعية بشكل أفضل كاستخدام المكننة بهدف زيادة المردود.
التسليف الشعبي	إصدار الكفالات والقبولات والشيكات. إصدار شهادات الاستثمار.
العقاري	تقديم الكفالات تشجيع تأسيس الجمعيات التعاونية وتنشيطها ومنحها امتيازات
التوفير	حسم السندات. إصدار شهادات الاستثمار المساهمة في أسهم الشركات إلى جانب بعض الاستثمارات العقارية.

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء

اختلفت المصارف العامة الستة في حجم الخدمات المحفزة للاستثمار التي تقدمها، فالمصرف التجاري السوري والمصرف الصناعي والمصرف الزراعي قدمت خدمات واسعة تهدف إلى تشجيع الاستثمار، أما مصرف التوفير والمصرف العقاري ومصرف التسليف الشعبي تقدم خدمات تتصف بالمحدودية.

أما بالنسبة لأسعار الفائدة على القروض فتؤثر على الطلب على هذه القروض فكلما انخفضت اسعار الفائدة زاد الطلب على القروض وانعكس ذلك ايجاباً على الاستثمار والعكس صحيح، والجداول (8) و (9) تبين أسعار الفائدة التي تفرضها المصارف العامة على القروض بملايين الليرات.

الجدول (8) معدلات الفائدة المدينة لدى المصارف العامة

المصرف	نوع القرض	القطاع العام	القطاع التعاوني	القطاع الخاص
المصرف التجاري	قروض بضمانات شخصية	7%	9.5%	9.5%
	القروض على المكشوف	7%	9.5%	9.5%
المصرف العقاري	مشاريع البناء السياحية والمستشفيات والمدارس	-	10%-9%	10%-9%
المصرف الصناعي	قروض قصيرة ومتوسطة الأجل	7%	8.5%	8.5%
	قروض قصير الأجل	7%	9%	9%
المصرف الزراعي	قروض قصيرة الأجل	4.5%	4.5%	6%
	قروض متوسطة وطويلة الأجل	4.5%	6.5%-4.5%	6%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء

الجدول (9) معدلات الفائدة المدينة لدى مصرف التسليف الشعبي

مصرف التسليف الشعبي	قصيرة الأجل	متوسطة الأجل	طويلة الأجل
قروض حرفية وصناعية وإنتاجية	7%	8.5%	9%
قروض مشافي ومخابر ودار أشعة	7%	8.5%	9%
قروض المشاريع السياحية	7%	8.5%	9%
قروض الجمعيات التعاونية الاستهلاكية	7%	8.5%	9%
قروض ذوي الدخل المحدود	7%	7%	9%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء

حيث تتراوح أسعار الفائدة على القروض في المصارف العامة السورية بين 4.5% كحد أدنى و 10% كحد أقصى، حيث تعدّ هذه الفوائد منطقية **ومشجعة** على الاقتراض من وجهة نظر الباحث، **وهذا ما ينعكس ايجاباً على حجم الاستثمار**.

دراسة العلاقة بين حجم القروض وعدد المشروعات الاستثمارية:

للتعرّف على الدور الذي تلعبه المصارف العامة في تحفيز الاستثمار بشكل إحصائي قام الباحث باختبار العلاقة من خلال معامل الارتباط بيرسون بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وعدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول(10) عدد المشاريع الاستثمارية المنفذة بين عامي 2012–2017 حسب القطاع.

القطاع	2012	2013	2014	2015	2016	2017
صناعة	27	33	52	26	40	44
زراعة	10	2	2	8	1	10
نقل	10	9	6	11	0	9
أخرى	1	5	4	1	2	4
المجموع	48	49	64	46	43	67

المصدر: التقرير التاسع والحادي عشر للاستثمار في سورية لعامي 2014و2018، هيئة الاستثمار.

واعتمد الباحث على معامل الارتباط بيرسون لاختبار هذه العلاقة كما يلي:

		حجم القروض	عدد المشروعات
حجم القروض	Pearson Correlation	1	.457
	Sig. (2-tailed)		.036
	N	6	6
عدد المشروعات	Pearson Correlation	.457	1
	Sig. (2-tailed)	.036	
	N	6	6

نستنتج من الجدول أن هناك علاقة طردية ضعيفة قيمتها R= 0.457 بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة وعدد المشروعات الاستثمارية، ولمعرفة نسبة الارتباط بين المتغيرين نقوم بحساب معامل التحديد R^2 فنجده يساوي 0.21 وهذا يعني أن حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة يفسر التغيّر في عدد الاستثمارات بنسبة 21% فقط أما النسبة الباقية فتعود لعوامل أخرى مثل القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة من المصارف الخاصة والإسلامية، درجة الدعم الحكومي وتسهيل

استخراج تراخيص الاستثمار، وحجم الإعفاءات الضريبية الممنوحة وغيرها من العوامل المشجعة على الاستثمار أو العكس.

باعتبار أنّ العلاقة ضعيفة بين حجم القروض التي تمنحها المصارف العامة وعدد الاستثمارات في الفترة المدروسة هذا مؤشر على أنّ مساهمة هذه المصارف في دعم الاستثمار في سورية كانت محدودة في تلك الفترة ولا يوجد أثر واضح للتسهيلات الائتمانية التاي منحتها المصارف العامة على عدد الاستثمارات في الفترة 2012-2017.

الاستنتاجات والمقترحات:

الاستنتاجات:

1. تعمل هيئة الاستثمار في سورية على تنفيذ السياسات الوطنية للاستثمار وتنمية وتعزيز البيئة الاستثمارية، حيث ارتفع عدد الاستثمارات من 48 مشروعاً استثماريا عام 2012 إلى 64 مشروعاً في عام 2014، ولكن انخفض في عام 2015 إلى 46 مشروع ليعاود الارتفاع إلى 67 استثمار في عام 2017.

2. بالرغم من الظروف الصعبة التي مرت بها البلاد إلا أنّ المصارف العامة الستة لم تتوقف عن العمل واستمرت بمنح الائتمان في الفترة المدروسة (2012- 2017) ولكن بأحجام مختلفة بناءً على قدرة كل مصرف على الائتمان أو لسياسة الائتمان الذي يتبعها.

3. بناءً على نسبة الإقراض، كان الأداء الائتماني للمصارف الثلاثة (التجاري، الزراعي، التوفير) أفضل من المصارف الثلاثة الأخرى (العقاري، الصناعي، التسليف الشعبي)، وبالتالي كانت مساهمتها في تشجيع وتحفيز الاستثمار أكبر.

4. بناءً على معدل اقراض الودائع، يشير ارتفاع معدل اقراض الودائع للمصارف العامة إلى أنّ مساهمة ودائع المصارف العامة في قروضها كانت مرتفعة، أي أنها قامت بدور جيد في دعم الاستثمار في الفترة المدروسة.

5. تقدم المصارف العامة خدمات وتسهيلات ائتمانية محفزة للاستثمار، حيث تقدم المصارف (التجاري – الصناعي– الزراعي) خدمات واسعة تهدف إلى تشجيع الاستثمار، أما مصرف التوفير والمصرف العقاري ومصرف التسليف الشعبي قدمت خدمات تتصف بالمحدودية مقارنةً بغيرها من المصارف العامة.

6. تحاول المصارف العامة السورية تشجيع الاقتراض والاستثمار من خلال تقديم العديد من القروض بأسعار فائدة منطقية تتراوح بين 4.5% كحد أدنى و10% كحد أقصى وهذه المعدلات تشكل عاملاً حافزاً على الاستثمار.

7. من الناحية الإحصائية وعند اختبار العلاقة بين حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة في الفترة المدروسة وبين عدد المشروعات الاستثمارية المنفذة في نفس الفترة، أظهر معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة طردية ضعيفة قيمتها R= 0.457، ومعامل التحديد R^2 =0.21 وهذا يعني أن حجم القروض الممنوحة من المصارف العامة يفسر التغيّر في عدد الاستثمارات بنسبة 21% فقط أما النسبة الباقية فتعود لعوامل أخرى مثل القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة من المصارف الخاصة والإسلامية، ودرجة الدعم الحكومي وتسهيل استخراج تراخيص الاستثمار، وحجم الإعفاءات الضريبية الممنوحة وغيرها من العوامل المشجعة على الاستثمار أو العكس.

المقترحات:

بناء على النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

1. العمل على تفعيل دور المصارف الثلاث (العقاري، الصناعي، التسليف الشعبي) في دعم الاستثمار من خلال الوقوف على أسباب انخفاض نسبة الإقراض فيها والعمل على معالجتها.
2. العمل على توسيع الخدمات والتسهيلات المصرفية باستمرار بما يضمن تغطيتها لشريحة واسعة من المستثمرين وخاصة في المصارف الثلاث (مصرف التوفير والمصرف العقاري ومصرف التسليف الشعبي).
3. العمل على إطلاق أنواع جديدة من القروض تشجع قيام أنواع جديدة من الاستثمارات.
4. تسهيل الإجراءات الإدارية ومتطلبات الحصول على القروض سواء بما يتعلق بالأوراق المطلوبة أو بالكفالات.

المراجع:

(1) منصور، فارس (1999). القطاع المصرفي في سورية– التاريخ والأبعاد. تمّ استرجاعه في 2019/9/29 على الرابط Mafhoum.com

(2) عمران، فراس (2017). أثر مصادر القوة التنظيمية على ضغوط العمل في المؤسسات المصرفية العاملة في سورية بالتطبيق على مصرف التسليف الشعبي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

(3) غضن، رولا (2014). دراسة أثر تطور تكنولوجيا المعلومات على تنمية الموارد البشرية في المصارف السورية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم الإحصاء والبرمجة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين: سورية.

(4) أسعد، سراج (2014). أثر تطبيق الاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات على القدرة التنافسية للقطاع المصرفي السوري. أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

(5) الأخرس، شفيق (2001). تحديث القطاع المصرفي في سورية– الاستراتيجية والسياسة المصرفية. مؤتمر جمعية العلوم الاقتصادية السورية،. تمّ استرجاعه في 2019/6/16 على الرابط Mafhoum.com

(6) أسعد، سراج (2014) مرجع سابق ذكره.

(7) الصعان، حاتم (2006). الاستثمار أهدافه ودوافعه. كلية الإدارة، جامعة بغداد، تم استرجاعه على الرابط iasj.net في 2020/1/9

(8) حناشي، أسمهان؛ خلفلاوي، شمس الهدى؛ كوردي، حنان (2011). آليات تشجيع وترقية الاستثمار كأداة لتحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 – قالمة: الجزائر

(9) تقارير هيئة الاستثمار السورية، التقرير التاسع والحادي عشر للاستثمار في سورية لعامي 2014 و2018، هيئة الاستثمار، دمشق.

(10) بدره، جود (2015). القطاع المالي السوري. ورقة أعدت في إطار مشروع إعادة الاعمار الاقتصادي السوري 2013–2014، مركز كارنيغي للشرق الأوسط. تمّ استرجاعه في 2019/7/3 على الرابط Caregie–mec.org

(11) سعيد، عبد السلام (2006). تحليل الودائع المصرفية نموذج مقترح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (11)، بغداد: العراق.

مراجع الجداول والأشكال:

تقرير مصرف سورية المركزي لعام 2019

المكتب المركزي للإحصاء cbssyr.sy

الموقع الرسمي لمصرف سورية المركزي cb.gov.sy

نظام التصنيف المصرفي CAMELS كنموذج فعال لتقييم أداء القطاع المصرفي الإسلامي في سورية (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق الأوراق المالية خلال الفترة 2013-2022)

د. إسماعيل أديب عبد الهادي

الملخص

هدف البحث إلى اعطاء نظرة شاملة عن الإطار المفاهيمي للمصارف الإسلامية وتحديد الخصائص التي تجعلها مختلفة عن التقليدية، كما هدف البحث إلى تقييم الأداء المالي للمصارف الاسلاميّة العاملة في سورية واستخدام أحد أساليب التحليل غير التقليدية، أسلوب متطور ومستخدم من قبل الجهات الاشرافية الأمريكية CAMELS، وتقديم مجموعة من التوصيات المتعلّقة بنقاط الضعف والقوة في أداء هذه المصارف، وتحديد مدى قدرة هذا الأسلوب على تقييم أدائها، والمصارف الإسلامية محل الدراسة هي (مصرف البركة- مصرف الشام- مصرف سورية الدولي الإسلامي). وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إيضاح البعد النظري لكل من المصارف الاسلامية والأداء ونموذج CAMELS، أم الجانب التحليلي فقد تم تطبيق مؤشرات وأليات نموذجCAMELS على المصارف الإسلامية العاملة في سورية لفترة الدراسة وتحليل النتائج التي تم الوصول اليها. وقد توصل البحث الى عدة نتائج، أهمها أن المصارف الإسلامية السورية تتماثل في بعض المؤشرات وتختلف عن بعضها في مؤشرات أخرى، وبشكل اجمالي جاء مصرف البركة في الترتيب الأول ومصرف الشام في الترتيب الثاني ومصرف سورية الدولي الإسلامي في الترتيب الثالث، وأن نموذج CAMELS لا يغطي الكثير من الجوانب في العمل المصرفي الإسلامي.

الكلمات المفتاحية: CAMELS- تقييم الأداء- المصارف الإسلامية- مصرف البركة-مصرف الشام- مصرف سورية الدولي الإسلامي.

Banking classification system CAMELS As an effective model for evaluating the performance of the Islamic banking sector in Syria (An applied study on Islamic banks listed in the stock market during the period 2013-2022)

D. Ismail Abd Alhady

abstract

This research aimed to give a comprehensive view of the conceptual framework of Islamic banks and to determine the characteristics that make it different from the traditional, as the research aimed to assess the financial performance of Islamic banks operating in Syria and the use of one of the methods of unconventional analysis, an advanced and used method by the American supervisory bodies, and the presentation A set of recommendations related to weaknesses and strengths in the performance of these banks, and determining the extent of this method to evaluate their performance, and Islamic banks under study are (Al-Baraka Bank- Al-Sham Bank- Syria International Islamic Bank). The descriptive analytical approach was used, where the theoretical dimension was clarified for both Islamic banks, performance and the Camels model, or the analytical side. The indicators and mechanisms of the Camels model were applied to Islamic banks operating in Syria for the study period and analyzing the results that were reached. The research has reached several results, the most important of which is that the Syrian Islamic banks are similar in some indicators and differ from each other in other indicators, and in a total way the Baraka Bank came in the first rank and the Levant Bank in the second rank and the Syrian International Islamic Bank in the third order, and that the Camels model does not cover much One of the aspects of Islamic banking.

Keywords: Camels- Performance Assessment- Islamic Banks- Al Baraka Bank- Bank of Al-Sham- Syria International Bank.

-المقدمة:

يلعب القطاع المالي دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية وفي ازدهار البلاد، وتعد الصناعة المصرفية بمثابة العمود الفقري للقطاع المالي الذي يساهم في تراكم الادخار من الفائض في الوحدات الاقتصادية في شكل الودائع وتساهم في معالجة العجز لدى الوحدات الاقتصادية من خلال القروض أو المشاركات المختلفة للمصارف الاسلامية.

توفر الصناعة المصرفية بشكل عام الدعم للاقتصاد في جميع المجالات والأنشطة وتحاول الوصول بالاقتصاد الى مستوى التشغيل الكامل، كما يمكن القول إن السياسات الائتمانية والتمويلية التي يمكن أن تنتهجها المصارف تساهم في معالجة الأثار السلبية للأزمات الاقتصادية. ولكن قد تكون المصارف هي سبب الأزمة المالية والاقتصادية وبالتالي بدلاً من أن تساهم المصارف في معالجة الأزمة والتخفيف من حدتها تكون سبباً فيها أو أنها تعمق من حدتها وتأثيرها وتكون عملية الانتقال الى التعافي الاقتصادي أصعب وأكثر كلفة على الاقتصاد والمجتمع. لذلك من الأهمية بمكان مراقبة أداء المصارف بشدة وامتثالها للمتطلبات التنظيمية والمعايير المحلية والدولية، وهذه المراقبة تمثل عملية إنذار مبكر لواقع الأداء المصرفي واتخاذ الإجراءات اللازمة لتقويم أليات العمل المصرفي قبل أن تستفحل الثغرات والاشكاليات. يمكن القول إن قياس أداء المصارف يتم على ثلاث مستويات، الأول: وهو المستوى الذاتي، أي أن يقوم المصرف نفسه بقياس أداء نفسه، والثاني: وهو قياس الأداء من قبل الجهات الاشرافية والتنظيمية المتمثلة بالمصرف المركزي، والثالث: وهو أن يتم قياس الأداء من قبل وكالات التصنيف العالمية مثل S&B. طبعاً هذا التقييم يصب في خدمة عدة أطراف، منها السلطة الاشرافية، إدارة المصرف، المستثمرين المحتملين المحليين والخارجيين، وحملة الأسهم. وCAMELS هو نظام التصنيف الإشرافي والتنظيمي الذي ينفذه الكثير من دول العالم، والذي يأخذ في الاعتبار ستة مكونات مهمة للمصرف، (رأس المال والأصول والإدارة

والربحية والسيولة والحساسية لمخاطر السوق). وفي هذا السياق أراد الباحث معرفة أوضاع المصارف الإسلامية في سورية (البركة–الشام–سورية الدولي)، وهي المصارف الأكثر قدماً والأكثر انتشاراً في سورية، كما أن بياناتها المالية متاحة عبر مواقعها على شبكة المعلومات الدولية وموقع سوق دمشق للأوراق المالية.

اولاً: الإطار العام للدراسة:

1-**المشكلة** Study Problem:

يعتبر العمل المصرفي من الأعمال ذات العلاقات الأمامية والخلفية المرتبطة بكل النواحي الاقتصادية والاجتماعية والنمو والتنمية، ويتوقف على هذا العمل الكثير من الآمال في تمويل كل الأنشطة الاقتصادية، كما يتوقف عليها أيضاً اتخاذ الإجراءات المناسبة في معالجة المشكلات والأزمات الاقتصادية، مثل التضخم والبطالة والكساد...، ولكن العمل المصرفي بحد ذاته قد يعاني من المشكلات والأزمات ويكون مصدر للمخاطر والمشكلات التي تصيب الأنشطة الاقتصادية المختلفة. فالعمل المصرفي يتميز بالتغير والتجدد المستمر سواء على مستوى آليات العمل الداخلي أو على مستوى بيئة الأعمال، وقد يكون لهذا التغير أثر سلبي على السلامة المصرفية سواء على مستوى المصرف أو على مستوى القطاع المصرفي، لذا يعتبر تقييم أداء المؤسسات المصرفية عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط المصرف ومواجهته للمتغيرات والتحديات المستمرة. فالمصارف تتحوط للمخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات والشمولية والجودة والحوكمة والسيولة.... ويعتبر نموذج التقييم الأمريكي CAMELS من أهم نماذج التقييم الحديثة والمستخدمة في الكثير من الدول، فيمكن للسلطات الاشرافية استخدامه في مراقبة وتقييم أداء المصارف.

والسؤال الإشكالي الذي يود الباحث أن يبحث فيه ويجد له إجابة واضحة:

ما هو تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة في سورية وفق نموذج CAMELS؟ ويمكن أن يندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

-كيف يمكن استخدام هذا النموذج، وما هي مميزات وسلبيات هذا النموذج؟

-ما هي خصائص المصارف الإسلامية، وما مدى تغطية هذا النموذج لهذه الخصائص؟

-ما هي نتائج تطبيق هذا النموذج على المصارف الإسلامية في سورية؟

2-الأهمية Study Importance :

أ-الأهمية العلمية:

1- المكانة التي يحتلها القطاع المصرفي في النظام الإقتصادي، لكونه العنصر الرئيسي لتوطيد الثقة بالسياسة المالية للدولة.

2- أهمية التقييم المالي للبنوك نظرا لحساسيته تجاه التغيرات الداخلية والخارجية.

3-الأهمية التطبيقية لنموذج camels بإعتباره أحد الأساليب الحديثة في تقييم الأداء.

4-يساعد تقييم CAMELS المستثمرين في فهم الوضع الحالي للمصارف ونقاط القوة والضعف، وهذا ما يساعدهم على اتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب نحو استثماراتهم.

5-محاولة تقديم إطار نظري مختلف لمتغيرات الدراسة وخاصة فيما يتعلق بالمصارف الإسلامية والتي قد تشكل مرجعاً للدراسات المستقبلية.

ب-الأهمية العملية:

1-معرفة أوضاع المصارف الإسلامية السورية وتطور أدائها بحسب نموذج CAMELS.

2-تحديد نقاط الضعف في العمل المصرفي الإسلامي في سورية، واقتراح أساليب تجاوزها.

3-النتائج التي توصل إليها البحث، والتوصيات التي قدمها الباحث.

3- الأهداف Study Objectives :

1-تهدف الدراسة الى فهم واستخدام أحد أهم المؤشرات الدولية الحديثة في تقييم أداء المصارف CAMELS، وتطبيقها على أحد المصارف الإسلامية.

2-تحديد مدى ملائمة نموذج CAMELSللتطبيق على المصارف الإسلامية.

3-تحديد الخصائص العامة التي تميز المصرف الإسلامي عن التقليدي.

4-تقييم أوضاع المصارف الإسلامية السورية ومدى التزامها بمعايير التقييم الدولية.

4-الفرضية:Study Hypothesis

ينطلق البحث من فرضية أساسية وهو أن أداء المصارف الإسلامية السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية غير جيد وذلك وفقاً لمعايير ومؤشرات نموذج CAMELS.

5-المنهجية Methodology of the Study

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فالجانب الوصفي تضمن جمع البيانات والمعلومات من الكتب والمجلات والتي تصف وتعرف المتغيرات المرتبطة بالدراسة، أما الجانب التحليلي فتضمن جمع الأرقام التي تتعلق بفرضية الدراسة وأهدافها ومن ثم تم تحليها ودراستها ومقارنتها وذلك من خلال احتساب مؤشرات نموذج CAMELS.

6-مجتمع وعينة الدراسة:Study Society

تحاول الدراسة تطبيق نموذج التقييم الأمريكي CAMELS على المصارف الإسلامية ومدى توافقه مع خصائص العمل المصرفي الإسلامي، وقد تم اختيار (البركة-الشام-سورية الدولي)، والتي تمثل المصارف الأوائل في العمل المصرفي الإسلامي في سورية.

7-حدود الدراسة:Study boundaries

1-الحدود الموضوعية: هذا البحث يدرس المصارف الإسلامية من حيث الأداء، وقياس وتحليل هذا الأداء ومقارنته وفقاً لـ CAMELS.

2-الحدود الزمنية والمكانية: يتحدث البحث عن الفترة الزمنية2013- 2022 في سورية.

8-الدراسات السابقة: Previous studies

هناك الكثير من الدراسات التي تستخدم نموذج CAMELS في عملية التحليل وعملية المقارنة أو الإنذار المبكر سواء على مستوى الفروع المصرفية أو المصرف أو عدة مصارف أو القطاع المصرفي ككل، ومنها:

الدراسات العربية:

8-1-دراسة (تواتي، أحمد، 2022: تقييم أثر التحول للصيرفة الإسلامية على الداء المالي باستخدام معيار CAMELS، دراسة حالة مصرف المتحد للتجارة والاستثمار): هدفت الدراسة إلى تقييم تجربة التحول للصيرفة الإسلامية للمصارف التجارية الليبية الخاصة بدراسة حالة مصرف المتحد للتجارة والاستثمار من خلال مقارنة الأداء المالي للمصرف للفترة قبل التحول وبعد التحول للصيرفة الإسلامية، حيث تم تقييم أداء المصرف باستخدام CAMELS الدولي المعتمد بنظام التقييم المصرفي الأمريكي، حيث تم تقييم الوضع المالي للمصرف لأخر سنة قبل التحول وهي سنة 2012، وتقييمه بعد التحول وفقاً لبيانات أخر سنة مالية وهي سنة 2020، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصرف حافظ على تصنيفه العام قبل وبعد التحول، حيث تحصل على تقييم بدرجة (2) بتقييم جيد جداً.

8-2-دراسة (زواوية، إيمان،2018: تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام معيار CAMELS): هدفت الى معرفة مدى ملائمة معيار CAMELS في تقييم أداء البنوك الجزائرية، وتحديد نقاط الضعف والقوة في كل مكون من مكونات النموذج، وتم أخذ المصرف الخارجي الجزائري كعينة في الفترة الممتدة من 2014-2016، كونه الوحيد الذي وفر للباحث المعلومات اللازمة. وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قسم الدراسة الى قسمين، قسم نظري يتناول فيه وصف عن المصارف الجزائرية ونظام

CAMELS، بينما تناول القسم الثاني الدراسة التطبيقية على مصارف العينة محل الدراسة، واستخدم الباحث برنامج Excel لجمع البينات وتحليلها. وقد خلصت الدراسة الى أن طبيعة عمل البنوك الجزائرية لا تسمح باستخدام معيار CAMELS كآلية لتقييم أدائها، اذ لم يتمكن الباحث من اختبار المكون السادس المتمثل في الحساسية اتجاه مخاطر السوق، اما عن تقييم أداء البنك باستخدام معيار CAMEL دون الحساسية لمخاطر السوق فقد تحصل البنك على الدرجة الثانية ليصنف بأدائه المرضي.

الدراسات الأجنبية:

8-3-دراسة (Kulshrestha et al,2022, 67: استخدام إطار التصنيف CAMELS ، تحليل أداء مقارن لمصارف تجارية مختارة في الهند): هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى تحليل ومقارنة الأداء المالي للقطاع المصرفي الخاص والعام باستخدام نموذج CAMELS، ولهذا الغرض تم اختيار 14 بنكاً، من القطاع العام والخاص، وهذه العينة المختارة تمثل قادة السوق ولديها أعلى قيمة سوقية في البورصة، حيث تم قياس ومقارنة الأداء المالي بين مصارف القطاع الخاص والعام من خلال توظيف CAMELS وفي سبيل ذلك تم الاستعانة بالتقارير المالية لمدة ثماني سنوات (2011-2018). واعتمد تحليل الدراسة على المتوسطات لمختلف النسب المستخدمة وعلى اختبار (Anova) لاكتشاف اختلاف الأهمية الإحصائية بين المجموعات. أظهرت النتائج أن مصارف القطاع الخاص ذات أداء أفضل مقارنة مع مصارف القطاع العام، كما تشير النتائج الإجمالية إلى أن أداء مصارف القطاع الخاص قد تحسنت بسبب تنفيذ الإصلاحات المصرفية التكنولوجية الحديثة.

8-4-دراسة (Sari et al, 2021, 283: تحليل مستوى السلامة المصرفية وفقاً لـ CAMELS في البنك الإسلامي الاندونيسي) : هدفت الى تقييم سلامة البنك الإسلامي الإندونيسي(yariah Indonesia) لفترة 2021 باستخدام نظام CAMELS، وقد تم

استخدام المنهج الكمي التحليلي من خلال جمع البيانات من الكتب والمجلات المختلفة ومن ثم تحليلها، والأسلوب التحليلي الذي تم اتباعه هو تحليلCAMELS، وأظهرت الدراسة أن هذا المصرف في وضع صحي أي مستوى جيد، أي أن المصرف قادر على الصمود في مواجهة الاضطرابات الاقتصادية والتأثيرات السلبية الناشئة عن البيئة الخارجية للمصرف، إلا أن هناك نقاط ضعف يجب أن تكون محور اهتمام المصرف لتحسين سلامته.

8-5-دراسة (Lestari et al, 2020: تحليل المصارف الإسلامية الاندونيسية والماليزية وفقاً لتصنيف CAMELS): هدفت إلى مقارنة الأداء المالي للخدمات المصرفية الإسلامية في كلاً من ماليزيا واندونيسيا وذلك وفق نموذج CAMELS، حيث تم استخدام خمسة مؤشرات، كفاية رأس المال، جودة الأصول، جودة الإدارة، الأرباح، والسيولة، وفي الجانب التحليلي تم استخدام المتوسطات واختبار(T-test) لمعرفة ما إذا كانت هناك اختلافات أم لا بين الأداء المالي للمصارف الاسلامية في كلا البلدين. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافات كبيرة في ثلاث متغيرات (جودة الأصول- جودة الإدارة- الربحية (نسبة المصاريف التشغيلية الى الدخل التشغيلي BOPO))، في حين أن المتغيرات (كفاية رأس المال، العائد على الأصول، السيولة) لم يكن فيها اختلافات كبيرة بين المصارف الإندونيسية والماليزية.

ومن خلال هذه الدراسات يمكن أن نلاحظ ما يلي:

1-يوجد توجه كبير نحو اعتماد نموذج CAMELS في تقييم الأداء المصرفي.

2-تواجد بعض المعوقات الخاصة بتطبيق النموذج في مجال تقييم الأداء ومنها عدم القدرة على حساب بعض مؤشرات النموذج للقصور في الإفصاح المصرفي، أو تعمد المصارف بعدم الإفصاح عن كل بياناتها لتجنب أثارها السلبية على القيمة السوقية للسهم.

3- تناولت غالبية الدراسات توظيف CAMELS في مجال تقييم الأداء في الأجل القصير، ولم تتناول توظيفه في الأجل الطويل (الأداء الإستراتيجي).

4-لاحظ الباحث أن بعض الدراسات لا تتطرق إلى تقييم ودراسة مؤشر الحساسية تجاه مخاطر السوق وخاصة بالنسبة للدراسات التي تتضمن في دراستها التطبيقية المصارف الإسلامية. ويمكن أن يعود ذلك الى عدم توفر البيانات الازمة أو أن بعض الدراسات تعتبر أن هذا المؤشر يتضمن في احتسابه الفائدة، والفائدة محرمة شرعاً.

يمكن القول إن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة وبما فيها الدراسات السورية بمحاولتها التركيز على أهم الفوارق بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية، وانعكاس ذلك على أسلوب التحليل المالي بما يتوافق وطبيعة المصارف الإسلامية، ودراسة مدى ملائمة نظام CAMELSلتحليل أداء المصرفية الإسلامية، وتطبيق هذه الدراسة على المصارف الإسلامية السورية.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

1-خصائص المصارف الإسلامية:

للمصارف الإسلامية مميزات وخصائص تتفرد بها عن سواها من المصارف، ويمكن صياغتها في عدة محاور كما يلي:

أ-المفهوم: المصرف الإسلامي مؤسسة مالية مصرفية تقبل الأموال على أساس قاعدتي الخراج بالضمان والغرم بالغنم للاتجار بها واستثمارها وفق مقاصد الشريعة وأحكامها التفصيلية. أما التقليدي فهو أحد مؤسسات السوق النقدي التي تتعامل في الائتمان النقدي(البعلي، دون تاريخ، 313).

ب-التعريف: يوجد الكثير من التعاريف للمصرف الإسلامي، كلاً منها يركز على ركيزة أساسية للعمل المصرفي الإسلامي أو أكثر من ركيزة، ومنها:

–المصرف الإسلامي هو مؤسسة تؤدي الأعمال المصرفية والتمويلية في إطار احكام الشريعة الإسلامية (الوادي وآخرون، 2005، 42).

–هو مؤسسة وساطة مالية ذات منهج ورسالة تتعدى كم التمويل إلى نوع التمويل ومجالاته وأهدافه، وتسعى إلى توظيف المال بأسلوب المشاركة في الربح والخسارة في إطار قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية بالشكل الذي يحقق العدالة في التوزيع ويخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الهاشمي، 2010، 133).

نلاحظ أن هذه التعاريف تركز على أمور وقضايا أساسية يقوم عليها الاقتصاد الإسلامي وليس فقط المصرفية الإسلامية(المجتمع– الشريعة الإسلامية– التنمية – مؤسسة) وبالتالي يمكن القول إن المصرف الاسلامي هو مؤسسة مصرفية تعمل وفق قواعد الشريعة الإسلامية وتهدف الى تحقيق مصالح المتعاملين معها وخدمة المجتمع وتحقيق التنمية.

ت–البعد الشرعي والعقدي: وفي هذا المجال يمكن ذكر النقاط التالية:

–يرى الباحث أن المصارف الإسلامية هي أحد مكونات الاقتصاد الإسلامي، بمعنى أن الشريعة الإسلامية هي التي تحدد قيود ومجالات العمل المصرفي، فهناك ما هوم محرم شرعاً وبالتالي لا يجوز العمل به، وما يميز المصارف الإسلامية عن التقليدية أنها تخضع لضوابط وقيود الشريعة إضافة إلى ضوابط وقيود القانون الوضعي.

–عدم التعامل بالربا وتحريمه هو من أهم قيود وضوابط الشريعة الإسلامية مهما كان شكلها أو صفتها (كريمة– حفيظة، 2015، 12).

–لا يستطيع إصدار الأسهم الممتازة ذلك لما تقوم عليه من الفائدة الربوية.

–وجود صندوق للزكاة هو أحد ركائز تطبيق المنهج الاقتصادي الإسلامي ولتحقيق التكافل الاجتماعي (البعلي، دون تاريخ، 313).

-تحرم الشريعة الإسلامية بيع الديون بغير قيمتها الاسمية (البعلي، دون تاريخ، 313).

-تكمن الصفة الإيجابية للمصرف الإسلامي كنتيجة لإلغاء التعامل بالفائدة ببحثه المستمر عن فرص الاستثمار من أجل تحقيق عائد مماثل عن الأموال المملوكة الذي يكون غالباً أعلى من سعر الفائدة السائد في السوق. (البعلي، دون تاريخ، 315).

ث-الأهداف: هدف الإسلامي: -تعظيم ثروة الملاك-تعظيم ثروة المودعين-تحقيق التنمية الاقتصادية، أما التقليدي فهدفه تعظيم ثروة الملاك (المساهمين).(أرناؤوط، 2021، 13).

ج-النشاط: -المصارف الإسلامية توظف أموالها في أي نشاط استثماري لا يتضمن مخالفة شرعية، كالاستثمار في الأصول الثابتة أو المنقولة والإتجار بالسلع لحسابها الخاص، وهذا بخلاف التقليدية التي تسعى للاحتفاظ بدرجة سيولة كبيرة. (أرناؤوط، 2021، 14).

-المصارف الإسلامية غير متخصصة في نشاط معين،(إرشيد، 2007، 16)، فيمكن لها أن تمول أي نشاط، وبالتالي فهي قريبة من مفهوم الصيرفة الشاملة.

-المصرف التقليدي هو مجرد وسيط بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي(مقرض-مقترض)، أما الإسلامي فإنه في كل صفقة أو عملية إما أن يكون بائع أو مشتري أو يكون شريك برأس المال أو شريك بالعمل. (البعلي، دون تاريخ، 315).

ح-مصادر واستخدامات الأموال: يمكن القول إن أموال المصرف الإسلامي تأتي من الودائع الجارية ومن الودائع الاستثمارية (مصادر خارجية) ومن رأس المال والأرباح (مصادر داخلية)، حيث أن رأس المال في المصارف الإسلامية أكبر مما هو لدى التقليدية، أما بالنسبة لاستخدام الأموال فإنها توظف وفق صيغ التمويل الإسلامي (مضاربة- مشاركة – مرابحة- مساقاة- مزارعة-استصناع)، فالإقراض والاقتراض غير

وارد اطلاقاً في مفهوم التمويل الإسلامي، وبالنسبة للتقليدية تأتي الأموال من الودائع بأنواعها ومن الاقتراض أيضاً، ويتم استخدام أموالها في القروض.

خ-نتيجة الأعمال: -يمكن القول إن الأرباح الصافية تتحقق لدى المصارف بشكل عام عندما يكون مجموع الإيرادات أكبر من مجموع المصاريف، ولكن تعتبر الفائدة هي النسبة الأعلى من الإيرادات والمصاريف بالنسبة للمصرف التقليدي، بمعنى أن نتيجة أعمال المصرف الإسلامي لا يدخل في تركيبها الفائدة.

-وأيضاً فإن الربح عند المصرف الإسلامي وكما نلاحظه في القوائم الختامية لهذه المصارف ينقسم لقسمين، قسم للمساهمين حملة الأسهم، وقسم لأصحاب الودائع الاستثمارية والمشاركات برأس المال أو العمل.

ص- المخاطر: -يرى الباحث أن العمليات التي يقوم بها المصرف الإسلامي تقوم على أساس المشاركة برأس المال أو الربح، فالمخاطر تقريباً غير منفصلة، أي هناك توحد لشخصية المصرف الاعتبارية مع شخصيات أصحاب المشاركات الاستثمارية.

-لذلك تأتي الضمانات في المصرف التقليدي كبيرة جداً لمحاولة فصل أو استبعاد مخاطر العملاء عن تأثيرها على العمل المصرف التقليدي.

ط- الرقابة: تتميز الإسلامية بوجود عدة أنواع للرقابة: رقابة شرعية، ومن قبل الجمعية العمومية، والسلطات النقدية، ورقابة أصحاب الودائع والمشاركات الاستثمارية، أما التقليدية فلديها رقابة الجمعية العمومية ورقابة السلطات النقدية. (البعلي، دون تاريخ، 313).

ض- التعامل مع المدين المعسر: في المصارف الاسلامية إذا كان المدين غير مماطل يعطى مهلة سداد (فنظرة إلى ميسرة) ولا يلتزم بأي زيادة على الدين، وقد يعفى من الدين في حالة الإعسار الكامل وضآلة المبلغ، وإذا كان موسراً مماطلاً تكون المقاضاة. أما في

التقليدي فإن العميل لا يعطى مهلة إضافية، وإن أعطي فإنه يتحمل فوائد وأعباء التأخير، وتتم مقاضاة العميل بغض النظر عن الوضع المالي للمدين. (البعلي، دون تاريخ، 314).

ق-العلاقات: -لا يمكن للمصرف الإسلامي اللجوء للمصرف المركزي بصفته المقرض الأخير لأن المركزي لا يقدم القرض الحسن.

-يلتزم المصرف الإسلامي كما هو الحال بالنسبة للمصرف التقليدي برد الوديعة الجارية دون أن يدفع لصاحبها أي عائد خلال فترة بقائها بحوذة المصرف.

-علاقة المصرف بالمودع(الاستثماري) علاقة صاحب رأس المال (المودع) والمضارب (المصرف). أما في المصرف التقليدي فهي علاقة مدين ودائن.

-لا يلتزم الاسلامي برد الوديعة الاستثمارية في موعد محدد وقد يتم ردها بقيمة أقل عند تحقق خسارة.

-لا يضمن للمودع عائداً محدداً.

-علاقة المصرف بمستخدمي الأموال(المستثمرين) علاقة مضاربة لهم فيها الغنم وعليهم الغرم، أو علاقة مشاركة، أما عمليات المرابحة فتقوم على علاقة مدين ودائن، فالمصرف سوف يحصل على ربح بغض النظر عما يمكن أن يحققه مستخدم الأموال(العميل) من ربح أو خسارة.

-المصرف الإسلامي لا يطالب مستخدمي الأموال(المستثمرين) بالضمانات والرهونات إلا في حالة المرابحة، وذلك لضمان جدية المستثمر وضمان لسداد الالتزامات المترتبة على المستثمر. (أرناؤوط، 2021، 14).

ك- المسؤولية الاجتماعية: إن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في النظام الاقتصادي الإسلامي يعد واجبا أخلاقيا أصيلاً وتستند هذه الأصالة على أن ملكية المال في المنظور الإسلامي لله عز وجل، استخلف الإنسان فيه، وبالتالي فإن لله سبحانه حقاً في المال، وحق الله في التصور الإسلامي هو حق المجتمع وهذا نجده واضحاً جلياً في قول الله تعالى ((آمِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَأَنفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُم مُّسْتَخْلَفِينَ فِيهِ ۖ فَالَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَأَنفَقُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَبِيرٌ)).(القرأن الكريم: سورة الحديد، الآية 7).

2-مفهوم وأهمية تقييم الأداء للمصارف الإسلامية:

تعتبر عملية قياس وتقييم الأداء من أهم العمليات التي تعتمد عليها منشأت الأعمال لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها، حيث يساعد قياس وتقييم الأداء على الكشف عن سلامة أداء مختلف الأنشطة والوظائف في المنشأة، وبالتالي الكشف عن الأداء المنخفض ومحاولة تحسينه للوصول إلى تطوير الأداء الكلي للمنشأة، وبهذا يمكن القول أن أهمية قياس وتقييم أداء المنشأة تكمن في الكشف عن الجوانب التي تحتاج الى تطوير بهدف تحقيق التحسين المستمر في أدائها، وتساهم عملية تقييم الأداء في عملية اكتشاف وتحسين الأنشطة التي تؤثر على مؤشرات الربحية لمنشآت الأعمال(رحيل وأخرون، 2019، 19).

كما أنه لا يمكن تقييم وضع شركة ما بالاعتماد على مؤشر أو نسبة واحدة، بل إن التقييم الصحيح يجب أن يستند إلى مجموعة مؤشرات ونسب متجانسة من خلال محلل مالي مهني ومحترف قادر على تفسير الأرقام والمؤشرات التي تم التوصل إليها بعملية التحليل المالي (عثمان،2019، ص29)، لأن تقييم الأداء يعد العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسات ألا وهو البقاء والاستمرارية، إذ تسعى أغلب المؤسسات تقريباً إلى مراقبة أدائها من خلال نظم تقييم الأداء المختلفة، وتقييم الأداء المصرفي يتمثل في مجموعة من المؤشرات التي تعكس مدى نجاح الوحدة الاقتصادية ونموها وتطورها، وبهذا

تصبح المؤشرات بمثابة معايير يمكن بواسطتها تقدير درجة أو مدى قيام الوحدة الاقتصادية بتحقيق أهدافها وأيضاً تحديد نقاط القوة والضعف (ياسين وآخرون، 2018، 81).

أما تقييم الأداء المالي في المصارف الإسلامية فهو مجموعة الإجراءات التي تقارن فيها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة قصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف لتقدير مستوى فعالية أداء النشاط، كما تقاس وتقارن فيه عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته، وتدرس أساليب تنفيذه، قصد التأكد من أن أداء النشاط قد تم ضمن ضوابط المشروعية وبدرجة عالية من الكفاءة (عياد وآخرون، 2022، 12). ويمكن أن نلاحظ في هذا التعريف لتقييم أداء المصرفية الإسلامية أنه تم التركيز على الرقابة الشرعية للتأكد من أن العمل المصرفي يخضع للضوابط الشرعية.

3-نموذج تقييم الأداء CAMELS:

بدأ استخدام معايير الإنذار المبكر CAMELS بالولايات المتحدة الأمريكية منذ عام 1979 حيث ظل المصرف الاحتياطي الفدرالي يقوم بتصنيف المصارف ومد المصارف بنتائج التصنيف، ولقد أثارت نتائج التحليل الذي أجراه المصرف الاحتياطي الفدرالي الأمريكي في قياس سلامة الأوضاع المالية للمصارف العديد من الأسئلة حول مصداقية النموذج، وقد توصل المحللين الاقتصاديين إلى أن النتائج التي أظهرها استخدام هذا النموذج في كشف أوجه الخلل بالمصارف و تحديد مدى سلامتها المصرفية كانت أفضل من النتائج التي أستخدم فيها التحليل الإحصائي التقليدي الذي كان متبعا قبل استخدام هذا النموذج، كما أثبتت مقدرة النموذج على تحديد درجة المخاطرة بالمصرف قبل كشفها عبر آلية السوق والأسعار بشهور عديدة، ولكن هناك خلاف حول إمكانية نشر نتائج التقييم ما بين المؤيد والمعارض، فهناك من يرى أنها في غاية السرية ولذلك تقتصر نتائج تحليل نموذج (CAMELS) فقط على السلطات الرقابية حتى لا يؤثر نشرها على ثقة

الجمهور في المصارف والنظام المصرفي ككل، بينما يرى البعض الآخر ضرورة نشرها طالما أن النشر لا يؤثر على سلامة النظام المصرفي، حيث أن نشر نتائج تحليل نموذج (CAMELS) ضمن التقارير المالية السنوية التي يفصح عنها المصرف للجمهور يحقق قدر عالي من الشفافية ويساعد على فرض انضباط السوق وهو أحد الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة المصرفية، وبالتالي تحسين مقدرتهم في التقييم واختيار التعامل مع المصارف ذات المخاطر الأقل والأداء الأفضل(رحيل وأخرون، 2019، 30).

وتتمثل طريقة هذا النموذج في استخدام ست محاور: 1-كفاءة رأس المال Capital Adequacy(C)، 2-جودة الأصول Asset Quality (A)، 3-جودة الإدارة Management Quality (M)، 4-الربحية Earning(E)، 5-درجة السيولة Liquidity Position (L)، 6-الحساسية الى مخاطر السوق Sensitivity to Market Risk(S)، ولكل من هذه المحاور عدة مؤشرات أو نسب تقاس بها، وطبعاً هذه المؤشرات والنسب يمكن أن تأخذ خمسة مستويات من التصنيف، من المستوى الأقوى والأمثل، التصنيف (1) وهو ذات التقييم (قوي)، إلى المستوى الأضعف، التصنيف (5) وهو ذات التقييم(غير مرضي)، وكل مستوى أو تصنيف وتقييم له دلالاته ويعبر عن أوضاع معينة يمر بها المصرف، وكلما ارتفع التصنيف والتقييم باتجاه (5) كان تدخل المركزي أكثر ضرورة وإلحاحاً، وقد قام الباحث بترتيبها ضمن الجدول (1)، لسهولة مراقبة ورصد تغير أوضاع المصرف مع تغير تصنيف وتقييم المصرف، وأما بالنسبة لتقييم المصرف ككل فيتم أخذ متوسط المحاور الست السابقة.

الجدول (1) محاور نموذج CAMELS ومستويات التصنيف والتقييم وحالة المصرف عند كل مستوى

الدرجة- التصنيف	6-S	5-L	4-E	3-M	2-A	1-C
1 - قوي	-السيطرة على حساسية مخاطر السوق. -تأثير ضعيف جداً على رأس المال والإيرادات. -إدارة مخاطر قوية. GAB/TA ≥ - % 25	-توفر الموجودات السائلة. -الاعتماد على الاقتراض محدود. -قوة الاشراف والرقابة. -ربحية كافية لدعم المركز المالي وامتصاص الخسائر. -الائتمان / الودائع ≥55%. -الموجودات السائلة/ إجمالي الأصول≤50%	-توفير دخل كافي -تكوين احتياطيات -توزيع أرباح معقولة للمساهمين. -العائد على الأصول أكبر من 1%. -العائد على حقوق الملكية أكبر من 40%	-المصروفات/ الإيرادات≤ 55%. -برامج تدريبية للعاملين. -أداء مالي قوي. -الاستجابة لمتغيرات البيئة الاقتصادية. -مراجعة داخلية والخارجية دقيقة. -تغليب مصلحة المصرف على المصالح الخاصة. -نسبة النفقات التشغيلية / اجمالي الأرباح≤ 25%	-موجودات متعثرة منخفضة. -ضبط التركز الائتماني. -ضبط محفظة القروض. -رقابة داخلية. -كفاءة أنظمة المعلومات. -مخصصات كافية. -NPL/ القروض ≤1.25 %	-الملاءة أكبر من المعدل المحدد وفقاً لبازل أكبر او تساوي 10% -أرباح قوية. -قروض متعثرة منخفضة. -نمو في الموجودات.
2 - مرضي	-نفس الخصائص السابقة ولكن بدرجة أقل. - GAB/TA%26- .%30	-الخصائص السابقة. -لكن يوجد نقطة ضعف أو أكثر في الخصائص السابقة. -الائتمان/ الودائع 55%-60%. -موجودات سائلة/ إجمالي الأصول 45%- 49%	-مؤشرات مشابهة للمؤشرات السابقة. -العائد على الأصول تتراوح بين0.75%-1% -العائد على حقوق الملكية 40%-20%	-تعاني من ضعف في أحد المؤشرات السابقة. -المصروفات / الإيرادات تتراوح بين 55%-65%. -النفقات التشغيلية/اجمالي الأرباح 26% -30%.	-نقاط ضعف في أحد المؤشرات السابقة. -NPL / اجمال القروض 1.26%-2.5%	-الملاءة أكبر من المعدل المحدد وفقاً لبازل أكبر من 8% -يعاني من ضعف في أحد المؤشرات.
3 - مقبول/مقبول	-سيطرة غير كافية على حساسية مخاطر السوق. -تأثير محتمل على رأس المال والإيرادات. -إدارة مخاطر بحاجة الى تطوير. GAB/TA- .%31-%37	-ظهور نقاط ضعف رئيسة في عدد من الخصائص المذكورة. -ظهور مشكلات متكررة في السيولة. -الائتمان/ الودائع 65%-60%. -موجودات سائلة/ إجمالي الأصول 44.9%- 38%	-تظهر نقاط ضعف رئيسية. -العائد على الأصول تتراوح بين 0.75% -0.50% -العائد على حقوق الملكية تتراوح 20%-10%	-تعاني من ضعف حاد في مؤشر أو أكثر من المؤشرات السابقة. -المصروفات / الإيرادات تتراوح بين 65%-75%. -نسبة النفقات التشغيلية الى اجمالي الأرباح 31% -38%.	-يظهر نقاط ضعف رئيسية تستوجب الاشراف الرقابي وتصحيح العيوب. -الديون غير المنتجة NPL / اجمال القروض 2.6%-3.5%	-الملاءة أقل من المعدل المحدد وفقاً لبازل اقل من 8%. -يعاني من ضعف شديد في أكثر من مؤشر.

4 – هامشي/خطر	-سيطرة غير مقبولة على حساسية مخاطر السوق. -تأثير محتمل كبير على رأس المال والإيرادات. -مستوى إدارة مخاطر غير كاف. GAB/TA- 38%- 42%	-مشاكل سيولة حادة. -الائتمان / الودائع تتراوح 65%-70%. -الموجودات السائلة/ إجمالي الأصول 37.9%-33%	-ظهور مشاكل حادة. -العائد على الأصول تتراوح بين 0.25%-0.50% -العائد على حقوق الملكية تتراوح 5%-10%	-ضعف عام في المؤشرات السابقة. -المصروفات /الإيرادات تتراوح بين 75%-85%. -النفقات التشغيلية/اجمالي الأرباح 39%-45%.	-ضعف عام وضرورة تدخل الجهات الاشرافية لحماية المودعين. -الديون غير المنتجة NPL/ اجمال القروض 3.6%-5.5%	-الملاءة أقل من المعدل المحدد وفقاً لبازل اقل من 6%. -يعاني من ضعف شديد في معظم المؤشرات.
5 – غير مرضي/حرج/ضعيف	-سيطرة غير مقبولة على حساسية مخاطر السوق. -تأثير محتمل كبير جدا على الإيرادات ورأس المال والمصرف ككل. -مستوى إدارة مخاطر ضعيفة جداً. GAB/TA- ≤ 43%	-طلب المساعدة من المركزي أو مساعدة مالية خارجية لدعم السيولة. -الائتمان/ الودائع أكبر من 71%. -الموجودات السائلة/ إجمالي الأصول≥32%	-يشهد المصرف خسائر. -العائد على الأصول اقل من 0.25% -العائد على حقوق الملكية < 5%	-ضعف عام حاد في المؤشرات السابقة. - نسبة المصروفات الى الإيرادات أكبر من 85%. -النفقات التشغيلية/اجمالي الأرباح أكبر او تساوي 46%.	-موجودات متعثرة كبيرة وتأكل رأس المال مع ضرورة المركزي. -الديون غير المنتجة NPL / اجمال القروض أكبر من5.5%	--الملاءة أقل من المعدل المحدد وفقاً لبازل اقل من 2%. -خسائر مصرفية كبيرة تتجاوز رأس المال

المصادر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث اعتمادا على:

-(رحيل، 2019، 25-29).

-(اسعد، ،2018، 293).

- (Hseeb et al,2011, 54).

-(حمزة وآخرون، 2021، 190).

-(اسعد، 2018، 300).

ويمكن القول إن نماذج تحليل الأداء المطبقة عالمياً (PATROL -ORAP-PAST-GIRAFE-PEARLS-CRAFT-CAEL) متشابهة الى حد كبير من حيث الأسلوب وأدوات القياس (ربحية-مخاطر-جودة-سيولة- تكاليف. الخ) ومتشابه أيضاً من حيث التطبيق، فالهدف الرئيسي منها جميعاً هو ترتيب المصارف بحسب الأكثر سلامة واستقرار وقوة، وبالتالي اتخاذ إجراءات مناسبة لتصحيح أوضاع المصارف الأقل سلامة

مصرفية، وتعتبر جميعها أدوات للإنذار المبكر وتقييم الأداء والمراقبة المصرفية والتنبؤ بحالات الفشل المالي والتعثر المصرفي، إلا أنها تختلف عن بعضها من حيث البلد الذي أنشأ النموذج، ومن حيث مدى الانتشار عالمياً، اذ يعتبر نموذج CAMELS أكثر انتشاراً وتطبيقاً، ويمكن أن يعود ذلك إلى أسبقية هذا النموذج زمنياً، وكون الدولة التي أنشأته هي الدولة الأقوى اقتصادياً ومصرفياً ونقدياً، وبالتالي جاءت بقية النماذج فيما بعد لتحاكي النموذج الأمريكي، كما يعتبر نموذج CAMELS أكثر سرعة وسهولة مقارنة بنماذج أخرى مثل نموذج GIRAFE.

4-أهمية نموذج CAMELS:

1-تصنيف المصارف وفق معيار موحد.

2-توحيد أسلوب كتابة التقارير.

3-اختصار زمن التقييم من خلال التركيز على ستة بنود فقط وعدم تشتيت الجهود في تقييم البنود غير الضرورية في عملية التقييم.

4-الاعتماد على التقييم الرقمي بدلاً من الأسلوب الإنشائي، مما يقلل من حجم التقرير ويزيد من مصداقيته.

5-المساعدة على تطبيق مبدأ الشفافية والافصاح واتاحة المعلومات لعملاء السوق والجمهور.

7-مقياس يسمح بمقارنة الأوضاع عبر الدول من خلال المؤشرات.

8-نموذج CAMELS - أقل تكلفة من البرامج المكتبية (العشماوي، 2022، 15).

ثالثاً: الدراسة التطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في سورية

في هذا الفصل سيتم دراسة الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة في سورية (البركة–الشام–سورية الدولي) وفقاً لمؤشرات نموذج CAMELSالأمريكي والمعايير المتعلقة به.

1–نبذة عن المصارف الإسلامية العاملة في سورية:

ان المصارف الإسلامية السورية مصارف مساهمة مغفلة عامة تم تأسيسها مع بدايات العام 2006، وهي تخضع للمرسوم التشريعي رقم 35 عام 2005 الخاص بتنظيم المصارف الإسلامية والقانون رقم 28 لعام 2001 وتعديلاته الخاصة بإحداث المصارف الخاصة والمشتركة وتعليماته التنفيذية، والقانون رقم 23 لعام 2002 وقانون التجارة رقم 33 لعام 2007، وقانون الشركات الصادر بمرسوم تشريعي رقم 29 لعام 2011، طبعاً وجميع المصارف الإسلامية مسجلة في سوق دمشق للأوراق المالية، وكل ذلك بما يتوافق مع احكام الشريعة الإسلامية.

وقد تم الترخيص لهذا المصارف (البركة–الشام– سورية الدولي) خلال العام 2006، وباشرت أعمالها خلال العام 2007، وبدأت هذه المصارف كلاً منها برأس مال 5 مليار ل.س وتطور رأسمالها وكان على الشكل التالي (حتى تاريخ 2022/12/31):

30 مليار مصرف البركة– 10 مليار مصرف الشام– 15 مليار ل.س مصرف سورية الدولي، ويبلغ عدد فروعها على التوالي: (14– 16– 22). وبلغت موجوداتها المصرفية في نهاية عام 2022 على التوالي (1471 مليون– 1201مليون– 2809مليون)[1].

ولهذه المصارف القيام بأي نشاط لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، ومنها:

-فتح الحسابات الجارية.

-فتح حسابات الاستثمار المطلقة.

-إدارة حسابات الاستثمار بصيغتي المضاربة أو الوكالة بالاستثمار.

[1]-لمزيد من التفصيل يمكن العودة الى التقارير السنوية والبيانات الختامية لهذه المصارف.

-التمويل والإجارة والاستثمار المباشر من خلال إقامة المشروعات المنتجة وتأسيس الشركات، والاستثمار المالي من خلال شراء الأوراق المالية.

-تقديم الخدمات المصرفية التي تجيزها هيئة الرقابة الشرعية في المصرف.

-جمع الزكاة المستحقة على المصرف وتقديم التمويلات الحسنة من الأموال الخاصة للمصرف أو الأموال التي له حرية التصرف المطلق بها، بصورة منفردة أو من خلال إنشاء الصناديق.

-أي أعمال مصرفية أخرى تجيزها القوانين والأنظمة النافذة وتوافق عليها هيئة الرقابة الشرعية في المصرف (مصرف البركة، البيانات المالية الموحدة، 2022، 11).

ونلاحظ بشكل عام أن هناك تطور ملحوظ في رأسمال هذه المصارف خلال الفترة 2007– 2022 وخاصة بالنسبة لمصرف البركة الذي ازداد من 5 مليار ل.س الى 30 مليار ل.س.

أما بالنسبة للمصرف الإسلامي الرابع وهو المصرف الوطني الإسلامي فهو مصرف حديث على الساحة المصرفية السورية، فتم تأسيسه في 2021/4/14، برأسمال مدفوع 25 مليار ل.س. (http://www.dse.gov.sy/issuer-company/view/96).

ولذلك تم قصر الدراسة على المصارف الإسلامية الثلاث (البركة– الشام– سورية الدولي).

2– تحليل الأداء وفقاً لمؤشرات CAMELS:

فيما يلي عناصر نموذج التقييمCAMELSومكوناتها الأساسية والمؤشرات المستخدمة لكل عنصر:

2–1–كفاية أرس المال Capital adequacy:

هو حجم رأس المال الذي عنده يتحقق التوازن بين حجم رأس المال والمخاطر التي يتوقعها المصرف، ومن الناحية الفنية فإن كفاية رأس المال تعني حجم أو مستوى رأس المال الذي يستطيع أن يقابل المخاطر ويجذب الودائع وبالتالي تبدأ ربحية المصرف.

ويمكن أن يأخذ تصنيف كفاية رأس المال خمسة مستويات، وكل مستوى له مدلول معين، كما زكرنا ذلك سابقاً في الجدول (1).

لقد أصدر مجلس النقد والتسليف في سورية القرار رقم (253 /م.ن/ب 4) بتاريخ 23 / 01 / 2007 الخاص باحتساب معيار كفاية رأس المال انسجاما مع (بازل 2) ، والذي أصبح ملزماً ابتداءً من تاريخ 01 / 07 / 2007 . وقد حدد القرار أنه يتوجب ألا تقل نسبة الكفاية لدى المصارف العاملة في سورية عن نسبة % 8، وتحتسب هذه النسبة على أساس الميزانيات المجمعة للإدارة العامة والفروع في سورية والخارج والمصارف والمؤسسات التابعة لها، واشترط القرار ألا يقل مبلغ الأموال الخاصة عن مبلغ رأس المال المنصوص عنه في قانون إحداث المصارف الخاصة والمشتركة رقم 28 لعام 2001 وتعديلاته.

وتحتسب هذه النسبة بالمعادلة الآتية:

نسبة كفاية رأس المال= الأموال الخاصة الصافية/الأصول المرجحة بالمخاطر الائتمانية+ مخاطر السوق+ المخاطر التشغيلية≥ 8%. (مصرف سورية المركزي، التقرير السنوي،2017، 12).

وبالنسبة لقيم نسبة كفاءة رأس المال فقد جمعها الباحث في الجدول التالي:

الجدول ((2)) نسب كفاءة رأس المال خلال سنوات الدراسة										
العام		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	النسبة	%48	%47	29%	30%	22%	12%	15%	16%	27%	28%
	متوسط–درجة التصنيف	1 قوية – % 27.4									
الشام	النسبة	%33	%39	%37	%26	%26	%23	%42	%47	%55	%51
	متوسط–درجة التصنيف	1 قوية – %39									
سورية الدولي	النسبة	%13	%14	%12	%10	%16	%20	%41	%31	%24	%29
	متوسط–درجة التصنيف	1 قوية –%21									
متوسط عام – درجة التصنيف العامة		1 قوية – %29									
المصدر: البيانات المالية للمصارف (البركة– الشام– سورية الدولي الإسلامي) للأعوام 2022–2020– 2018– 2016–2014.											

-نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة كفاءة رأس المال قد تراجعت تدريجياً منذ بداية العام 2013 (فترة بدء الدراسة) حتى العام 2017 ومن ثم بدأت هذه النسبة بالتحسن التدريجي حتى العام 2022 (وهي فترة انتهاء الدراسة)، يمكن القول أن هذا التغير يتماشى مع الأوضاع الاقتصادية والسياسية والحرب على سورية منذ العام 2011 وحتى الوقت الراهن، ولكن نلاحظ أن كفاية رأس المال لمصرف سورية الدولي أقل مقارنة بمصرف الشام والبركة، ولكن حتى في أصعب الظروف لم يقل نسبة كفاءة رأس المال عن 8% وهذا يدل على كون رأس المال المصارف قوي مقارنة مع حجم المخاطر ويدل على استثمار ونمو جيد للأرباح والأصول وحجم منخفض للأصول المتعثرة.

2-2-جودة الأصول Assets quality:

يعد هذا العنصر من أكثر العناصر أهمية كونه يتعمق بالأصول التي تُعد من أهم مكونات العمل المصرفي ويعتمد بشكل رئيسي على تقييم محفظة المصرف ومخاطر الائتمان المرافقة لها بالإضافة إلى قدرة المصرف على تحديد وقياس هذه المخاطر والتحكم بها وتخصيص مؤونات مناسبة مقابل الديون غير المنتجة، ويتم تصنيف جودة الأصول بحسب camels كما أشرنا سابقاً في الجدول (1). يتم قياس جودة الأصول وفق camels من خلال نسبة الديون غير المنتجة (Non-performing loans) (NPL) إلى إجمالي القروض.

وإذا قمنا بالتطبيق على عينة الدراسة ستكون لدينا النتائج كما في الجدول (3):

الجدول ((3)) تصنيف جودة الأصول خلال سنوات الدراسة										
العام		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	النسبة	6.45%	%6.83	%16	9.23%	%16.8	%10.2	%9.5	%9.26	%13.6	%12.7
	متوسط–درجة التصنيف	%11 – 5 ضعيفة									
الشام	النسبة	%1.4	%2.4	%2	%3	%3	%4.5	%6.8	%8	%37	%38
	متوسط/درجة التصنيف	10.6 – 5 ضعيفة									
سورية الدولي	النسبة	%0.6	%23	%5.6	%0.3	%10.5	%22	%34	%31	%47	%52
	متوسط/درجة التصنيف	%22.5 – 5 ضعيفة									
المتوسط العام – درجة التصنيف العامة		%14.7 – 5 ضعيفة									

المصدر: –تم احتساب النسب المئوية من قبل الباحث، اعتمادا على البيانات المالية الختامية لعدة سنوات للمصارف الثلاثة.
–تشمل القروض بالنسبة للمصرف ((ذمم البيوع المؤجلة وأرصدة الأنشطة التمويلية للشركات والافراد الاجمالية)).

نلاحظ من خلال الجدول السابق ((3)) أن درجة تصنيف جودة القروض ضعيفة بالنسبة لكل المصارف، وهي أشد ضعفاً بالنسبة لمصرف سورية الدولي الإسلامي، وهذا ما يدل على وجود نسبة مهمة من القروض المتعثرة، حيث لاحظ الباحث أن معظم القروض المتعثرة تعود للتمويل الذي يتعلق بالشركات، فعلى سبيل المثال، بلغت قيمة القروض الرديئة الهالكة المقدمة للشركات الكبرى في مصرف البركة 1152 مليون ل.س لعام 2013، وهي ما تعادل 97% من اجمالي قيمة الديون الهالكة الرديئة (الافراد + الشركات الكبرى+ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة+ البنود خارج الميزانية). وبالتالي يمكن القول إن مستوى جودة الأصول بالنسبة للمصارف الثلاثة يظهر مستوى عال من الأصول المتعثرة والتي تهدد رأس المال بصورة كبيرة.

2–3–جودة الإدارة Management quality:

يرى الباحث أن الجانب الإداري في العمل المصرفي من أهم الجوانب، فالجانب الإداري يتضمن الفكر الإنساني والمادي الذي تسير عليه العملية المصرفية، التخطيط والتنظيم

والرقابة والتوجيه وأسلوب بناء علاقات العمل، والقدرة على المنافسة والابداع واستغلال الموارد المتاحة وغيرها من العوامل، جميعها تساهم في بناء الشخصية المصرفية للكيان المصرفي، وهي التي تتجسد في النتائج التي يحققها الكيان المصرفي.

يوجد العديد من النسب التي تقيس جودة الإدارة نذكر على سبيل المثال نسبة النفقات العامة إلى إجمالي الاصول ونسبة إجمالي الدخل التشغيلي إلى إجمالي الأصول، وقد حدد نموذج CAMELS درجات التصنيف المتعلقة بتقييم عنصر الإدارة بأخذ نسبة إجمالي النفقات التشغيلية إلى إجمالي الأرباح بوصفه مؤشراً رئيسياً لتقييم هذا العنصر، وهذا ما تم توضيحه سابقاً في الجدول (1).

وإذا ما أردنا تطبيق ذلك على عينة الدراسة سيكون لدينا النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول ((4)) تصنيف جودة الادارة خلال سنوات الدراسة

العام		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	النسبة	36.6%	%25	%20.3	%46.6	%42	%64.5	%20	%22.3	%35	%20.2
	المتوسط-درجة التصنيف	33% - 3 مقبولة									
الشام	النسبة	%53.6	%27	%20	%43.8	%74.5	%194	%20.4	%28.7	%38.5	%35
	متوسط-درجة التصنيف	%53.5 - 5 ضعيف									
سورية الدولي	النسبة	%71	%27.8	%25	%48.5	%60	%104	%3	%26.5	%126	%109
	متوسط-درجة التصنيف	%60- 5 ضعيف									
متوسط عام-تصنيف عام		%48.8 - 5 ضعيف									

المصدر: -تم احتساب النسب المئوية من قبل الباحث، اعتمادا على الافصاحات المالية في موقع سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy/.

-اجمالي النفقات التشغيلية= اجمالي المصروفات ((بحسب قائمة دخل المصرف)).

-اجمالي الأرباح = اجمالي الدخل التشغيلي ((بحسب قائمة دخل المصرف)).

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك تغيرات ملحوظة في قيمة هذه النسبة، وهذا التغير يعود الى التفاوت في قيمة اجمالي الدخل والذي يعود بدوره وبشكل أساسي الى تغير حصة المصرف من الدخل المشترك بصفته مضارباً ووكيلاً بالاستثمار ورب مال،

وأيضاً هذا التغير في قيم هذه النسبة يعود الى تفاوت قيم اجمالي المصروفات(نفقات الموظفين– المصاريف الإدارية والعمومية...)، فمثلاً بالنسبة لمصرف البركة ارتفعت نفقات الموظفين في العام 2019 من 3 مليار ل.س الى اكثر من 9 مليار ل.س في العام 2021، كما ارتفعت قيمة إجمالي ايرادات الاستثمارات المشتركة بين المصرف وأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة من 2445 مليون ل.س لعام 2016 الى 9774 مليون ل.س لعام 2021، وبلغت حصة المصرف من الدخل المشترك بصفته مضارب ووكيل بالاستثمار ورب مال 1141 مليون ل.س لعام 2015 ، بينما وصلت هذه القيمة الى 7665 مليون ل.س وذلك لعام 2021 . وبالتالي نلاحظ أن مصرف البركة يتمتع بأداء إداري مقبول ويظهر نقاط ضعف رئيسية في واحد أو أكثر من العوامل، أما مصرف الشام ومصرف سورية الدولي فإن أدائها الإداري بشكل عام ضعيف، فهي بحسب الجدول (1) يمكن أن تكون تعاني من ضعف شديد في: –البرامج التدريبية للعاملين –الأداء المالي –الاستجابة لمتغيرات البيئة الاقتصادية –مراجعة داخلية والخارجية.

وبشكل متوسط بالنسبة للمصارف الثلاثة فإن جودة الإدارة 48.8% أي أنها 5 –ضعيف.

2–4–الربحية Earnings:

يرى الباحث أن الأرباح هي الهدف الأساسي التي تبرر نشوء الأشخاص الاعتباريين في قطاع الاعمال والمال بشكل عام، وهي تمثل أيضاً بوصلة العملية الإنتاجية في المنشأة، فمن خلالها يمكن تحديد نتائج الاعمال للفترات السابقة، ومعرفة مدى نجاح الشركة على المدى الطويل وإمكانية الاستمرار في سوق مليء بالمنافسين، فالربحية تعتبر المحدد الرئيسي لقيمة المنشأة السوقية وتعتبر مصدر النمو الذاتي والمصدر الأكثر جاذبية للمستثمرين المحليين والأجانب. ومن أهم المقاييس المستخدمة في قياس الربحية العائد على اجمالي الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE).

وتم إظهار تصنيفات الربحية بحسب نموذج CAMELS في الجدول السابق ((1)).

وإذا أردنا حساب ROA للمصارف الثلاثة وذلك لتحديد تصنيفها بحسب CAMELS سيكون لدينا النتيجة التالية كما في الجدول التالي (5).

الجدول ((5)) تصنيف الربحية خلال سنوات الدراسة الفترة

العام		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	نسبة ROA	4%	7%	6.6%	2%	1%	0.08%	4%	4.5%	2.8%	4.3%
	متوسط- درجة التصنيف	3.7% - 1 قوية									
الشام	نسبة ROA	%2	%6.2	%8.2	%1.7	%0.55	%-1.9	%4.5	%5.4	%3	%4
	متوسط-درجة التصنيف	%3.36 - 1 قوية									
سورية الدولي	نسبة ROA	1.14	3.6%	3.7%	0.87%	0.65%	%0.6-	%5.7	%4.4	%0.23-	%0.21
	متوسط-درجة التصنيف	%1.9 - 1 قوية									
متوسط عام -تصنيف عام		%2.98 - 1 قوية									

1-المصدر: تم تنظيم الجدول من قبل الباحث اعتمادا على الافصاحات المالية في موقع سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy/.

من الجدول السابق يجد الباحث أن نسبة العائد على الأصول كانت كثيرة التفاوت خلال الفترة المدروسة 2013-2022، وأن هذه النسبة كانت بشكل عام قوية خلال الفترة المدروسة، أي أن المصارف جميعها حصلت على التصنيف (1)، وهذا مؤشر على أن المصارف لديها مستوى ربحية عالية يساعدها على الحفاظ على كفاءة رأس المال، وعلى تحقيق النمو الذاتي.

2-5-السيولة liquidity:

يرى الباحث أن السيولة وخاصة عند المصارف أمر مهم جداً، فالسيولة بشكل عام تعني جاهزية الشركة للوفاء بالتزاماتها الطارئة والتشغيلية والسحوبات المفاجئة، وعدم وجود السيولة يعرض المصرف لمخاطر مالية وقانونية ومخاطر تتعلق بسمعة المصرف وبالتالي استمراريته. لتأمين السيولة الكافية للمصرف وفي الوقت المناسب يجب أن يكون لها مصادر متنوعة وأن يكون للمصرف خطوط دفاعية يلجأ إليها عند الحاجة.

وهناك الكثير من النسب التي تقيس السيولة، وكل نسبة من هذه النسب تركز على ناحية معينة وتقيس أمر معين، ومن هذه النسب نسبة الموجودات السائلة إلى اجمالي الأصول، وقد تم تحديد درجات ونوع التصنيف لهذه النسبة في الجدول السابق (1) وذلك بحسب نموذج CAMELS. وإذا قمنا باحتساب هذه النسبة سيظهر لدينا كما في الجدول (6).

الجدول ((6)) تصنيف السيولة خلال فترة الدراسة

العام		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	موجودات سائلة/إجمالي أصول	82.7%	87%	87%	72%	82%	79%	62%	46%	69%	62%
	متوسط–درجة تصنيف	72.9% – 1 قوية									
الشام	موجودات سائلة/إجمالي أصول	%65.8	%55	%53	%50	%56	%68	%80	%55	%82	%86
	المتوسط–درجة التصنيف	%65 – 1 قوية									
سورية الدولي الاسلامي	موجودات سائلة/إجمالي أصول	%54	%56	%49	%46	%60	%71	%71	%52	%60	%64
	متوسط–درجة تصنيف	58.3% – 1 قوي									
المتوسط العام–التصنيف العام		65.4% – 1 قوي									

المصدر: تم تنظيم الجدول من قبل الباحث.

–تم حساب نسبة (الأصول السائلة/اجمالي الأصول من قبل الباحث) اعتماداً على الافصاحات المالية المنشورة بموقع سوق دمشق للأوراق المالية.

–الأصول السائلة هي (أرصدة لدى المركزي+ حسابات جارية وإيداعات استثمارية قصيرة الأجل لدى المصارف والمؤسسات المالية لمدة ثلاثة أشهر أو اقل).

من خلال الجدول السابق ((6)) نلاحظ أن سيولة المصارف في جميع السنوات تقريباً في تصنيف القوة أي الدرجة (1)، وبالتالي يمكن القول إن المصارف تتمتع بسيولة كبيرة وإمكانية تسييل ممتازة، وبالتالي فإن المخاطر التي تتعلق بالسيولة بعيدة عن التحقق.

2–6–الحساسية لمخاطر السوق (Sensitivity to market risks).

يعكس هذا المعيار التغيرات المستقبلية التي يمكن أن تطرأ على معدلات الفائدة ومعدلات أسعار الصرف، أسعار البضائع وأسعار الأسهم التي يمكن أن تؤثر بالسلب على الوضعية المالية للمصارف، ويمكن احتسابه من خلال احتساب الفجوة ((GAB)):

حساسية مخاطر السوق= GAB/TA. حيث أن: GAB = (A-B). أما TA = اجمالي الأصول (اسعد، 2018، 300).

وقد تم تحديد درجات ونوع التصنيف لهذه النسبة في الجدول السابق (1) الذي يظهر أن لكل درجة تصنيف ولكل تصنيف مدلول عن واقع العمل المصرفي، وإذا قمنا بالتطبيق على المصارف الإسلامية خلال فترة الدراسة ستظهر لدينا النتائج كما في الجدول (7):

الجدول ((7)) تصنيف الحساسية لمخاطر السوق خلال فترة الدراسة

	العام	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
البركة	نسبة الحساسية	%27	%26	%19.5	%19.4	%15.8	%14.9	%29.4	%33.7	%30.4	%36.5
	متوسط–درجة تصنيف	21.9% – 1 قوية									
الشام	نسبة الحساسية	%14	%11	%31	%14.7	%12.7	%17.8	%13.4	%38	%23	%20
	متوسط– درجة تصنيف	19.5%– 1 قوية									
سورية الدولي	نسبة الحساسية	38%	36%	41%	44%	21%	22%	31%	34%	23%	21%
	متوسط–درجة تصنيف	31% – 3 مقبول									
متوسط عام–تصنيف عام		24.1% – 1 قوية									

المصدر: تم تنظيم الجدول من قبل الباحث اعتمادا على الافصاحات المالية في سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy/.

نلاحظ من خلال الجدول السابق (7) أن هناك تباين واضح في النسب المتحققة لحساسية مخاطر السوق خلال الفترة وهذا يعود طبعاً لاختلاف قيم بعض بنود الأصول أو المطاليب، وعلى سبيل المثال بالنسبة لمصرف البركة فقد بلغت قيمة النقد والأرصدة لدى مصرف سورية المركزي لعام 2021 ما قيمته 404.5 مليار ل.س، بينما بلغت هذه القيمة 84 مليار ل.س لعام 2019، وبلغت اجمالي الموجودات لعام 2022 ما قيمته 1471 مليار ل.س، بينما كانت هذه القيمة لعام 2017 حوالي 329 مليار ل.س.

ولكن بشكل عام نلاحظ ان مصرف البركة ومصرف الشام حققا التصنيف رقم (1) (قوية) أي أنهم يتمتعون بدرجة تحكم عالية بمخاطر السوق، بينما مصرف سورية الدولي فقد حقق التصنيف رقم3 مقبول، أي أن السيطرة غير كافية على حساسية مخاطر السوق.

2-7-التقييم الإجمالي لمصرف البركة وفق مؤشرات(معايير) CAMELS مجتمعة:

قام الباحث في التحليل السابق بمعرفة وتحديد تصنيف المصرف وحالته عند كل مؤشر أو معيار (C-A-M-E-L-S)، وإذا أردنا معرفة التصنيف الإجمالي الكلي للمصرف، فإنه يمكن تبيان درجة ونسبة ونوع التصنيف للمصرف وحالة المصرف والاجراء الرقابي الواجب اتخاذه كم في الجدول التالي (8).

الجدول ((8)) التقييم الإجمالي للمصرف وفق مؤشرات CAMELS التجميعية

الدرجة	نسبة التصنيف	نوع التصنيف	حالة المصرف	الاجراء الرقابي
1	1 – 1.4	قوي	المصرف سليم من كل الجهات ولا يعاني من أي ضعف.	لا شيء
2	1.5–2.4	مرضي(جيد)	سليم نسبياً ولكن مع بعض السلبيات.	معالجة القصور
3	2.5–3.4	معقول(مقبول)	مزيج بين الضعف والقوة.	رقابة وتفتيش دائم
4	3.5–4.4	هامشي(ضعيف)	خطر مع احتمال الفشل.	اصلاح ومتابعة ميدانية
5	4.5–5	غير مرضي(حرج)	خطير جداً.	رقابة اشراف متابعة دائمة.

المصدر: تم تنظيم الجدول من قبل الباحث اعتماداً على: (R.Alton et al, 2002, 48).

وإذا أردنا معرفة درجة كل مصرف وتصنيفه وفقاً لـ CAMELS والاجراء الرقابي الذي يمكن اتخاذه سيكون لدينا كما في الجدول التالي (9):

الجدول ((9)) التقييم الإجمالي لكل مصرف وفقاً للتصنيفات الستة السابقة خلال الفترة المدروسة 2013 –2022

	المؤشر	S	L	E	M	A	C
البركة	التصنيف	1	1	1	3	5	1
	التصنيف الإجمالي المتوسط	2 جيد					
الشام	التصنيف	1	1	1	5	5	1
	التصنيف الإجمالي المتوسط	2 جيد					
سورية الدولي	التصنيف	3	1	1	5	5	1
	التصنيف الإجمالي المتوسط	3 مقبول					
التصنيف الإجمالي المتوسط للمصارف الثلاثة		2 جيد					

المصدر: تم تنظيم الجدول من قبل الباحث.

من خلال الجدول ((9)) نجد أن التصنيف العام لكل من البركة و الشام هو 2 أي ((جيد))، أي أنها تتمتع في هذه الحالة بالمتانة، ولكنها تعاني من بعض المشاكل المسيطر عليها من قبل الإدارة، وهي قادر على مواجهة التقلبات الاقتصادية وتتمتع بالالتزام بالقوانين والأنظمة، وإدارة جيدة للمخاطر، وبالتالي فهي لا تشكل أي قلق

للسلطات الرقابية وحتى وإن تدخلت هذه السلطات يكون ذلك في حدود معقولة (إيمان، 2018، 137)، بمعنى أن الاجراء الرقابي الممكن اتخاذه هو معالجة أوجه القصور ولا يوجد دواعي لتدخل الجهات الاشرافية. بينما نجد أن مصرف سورية الدولي الإسلامي حقق التصنيف 3 أي (مقبول)، أي أن المصرف في هذه الحالة يعاني من ضعف متوسط إلى حاد يمكن أن يؤرق الإدارة في التعامل معه، وبالتالي تتأثر بالتقلبات الخارجية، كما أن الإدارة غير ملتزمة بدرجة كبيرة بالقوانين والأنظمة، أما عن إدارة المخاطر فهي أقل من مرضية ومنه فإن البنك يتطلب تدخل السلطات الرقابية لأنه يكون مصدر قلق بالنسبة لها.

عيوب نموذج CAMELS عند التطبيق على المصرفية الإسلامية:

من خلال التحليل الوصفي للمصارف الإسلامية والتحليل العملي لأداء مصارف العينة والخصائص العامة التي تم ذكرها في بداية البحث، يمكن تحديد بعض المساوئ أو المحاذير التي يتمتع بها هذا النموذج عند تطبيقه على المصارف الإسلامية، ومنها على سبيل المثال:

1-يرى الباحث أن هذا النموذج يأخذ بعين الاعتبار فقط القيم المادية البحتة، ربحية، سيولة، حساسية، كفاءة...الخ، لكنه لا يأخذ بعين الاعتبار العلاقات الإنسانية بعين الاعتبار، علاقة وموقف زبائن المصرف من المصرف وخدمات المصرف، علاقة وموقف موردي المصرف من المصرف وخدمات المصرف، علاقة وموقف الجمهور من المصرف وخدمات المصرف، وعلاقة وموقف موظفي المصرف نفسه من المصرف وإدارة المصرف، فنجاح هذه العلاقات وشعور كل الأطراف بالرضى يعتبر مؤشر على نجاح المصرف، وبالتالي مؤشر على استمرارية تعامل هذه الأطراف مع المصرف.

2-يرى الباحث أنه رغم كل ما قيل من إيجابيات ومحاسن وأهمية هذا النموذج وانه يركز على العناصر أو الركائز الأساسية في بنية العمل المصرفي، ورغم أنه النموذج الأكثر تطبيقاً من قبل المصارف في الولايات المتحدة الامريكية وفي الدول الأوربية وغيرها من الدول، إلا ان ذلك لم يمنع من انهيار الكثير من المصارف في تلك الدول، أو تعرضها للاندماج أو الدمج قبل وصولها لمرحلة الانهيار، وعدد المصارف الكبير التي تعرضت للإفلاس والانهيار أثناء الازمة المالية الدولية 2007 -2008 خير دليل على ذلك.

3-يمكن القول أن نموذج CAMELS هو نموذج تجميعي لستة مقاييس أو مؤشرات، وهناك الكثير من المؤشرات أو النسب لم يتم أخذها بعين الاعتبار، كما أن نتائج قياس الأداء وفق هذا النموذج قد يتضمن نتيجة سلبية (التصنيف 5 أو 4) لأحد مؤشراته، في حين أن النتيجة النهائية التجميعية ستكون قوية أو جيدة (التصنيف 1 أو 2)، ويمكن أن يكون السبب الرئيسي لانهيار المصرف هو التراجع في أحد هذه المؤشرات فقط وليس جميعها، مثل زيادة نسبة القروض غير المنتظمة قد تكون السبب في افلاس المصرف على الرغم من ارتفاع سيولة المصرف وارتفاع نسبة كفاية رأس المال أو جودة الادارة.

4-يرى الباحث أن مؤشرات نموذج CAMELS عن الجانب التجاري المصرفي للمصارف الإسلامية، لكنها لا تعبر أبداً عن الجانب الشرعي الديني لهذه المصارف، فالمصارف الإسلامية كأي عمل تجاري أو استثماري يجب أن يكون خاضع لأحكام الشريعة الإسلامية في كل جزئيات هذا العمل، وطبعاً يوجد لكل المصارف الإسلامية في سورية هيئة للرقابة الشرعية، كما تشكّلت الهيئة الاستشارية الشرعية بالقرار رقم 386 تاريخ 2008 الصادر عن مجلس النقد والتسليف بناءً على أحكام قانون مصرف سورية المركزي ونظام النقد الأساسي رقم 23 لعام 2002، وعلى أحكام

المادة رقم 12 من المرسوم التشريعي رقم 35 لعام 2005 الخاص بإحداث المصارف الإسلامية، وهي تتبع مجلس النقد والتسليف ويهدف وجودها إلى إبداء الرأي والمشورة فيما يحال إليها من مسائل متعلقة بالتمويل الإسلامي من قبل مجلس النقد والتسليف، والمساهمة في تطوير مناهج التمويل الإسلامي.

https://cb.gov.sy/index.php?page=show&ex=2&dir=items&Ser=&cat(_id=556&lang=1

ويمكن القول إن الهيئة الشرعية التابعة للمصرف المركزي مهمتها ينحصر في الإفتاء الشرعي وليس في الرقابة الشرعية، وبالتالي تنحصر الرقابة الشرعية للمصارف الإسلامية السورية في الرقابة الشرعية الداخلية فقط، دون وجود رقابة شرعية خارجية (المصرف المركزي– مؤسسات ومنظمات التمويل الإسلامي الدولي).

ولذلك لا بد من إضافة بعد جديد وهو البعد الشرعي(shariea)، وهو البعد الأكثر أهمية من بقية الأبعاد، فهو البعد الذي يميز المصارف الإسلامية عن المصارف التقليدية (التجارية والاستثمارية والمتخصصة الربوية)، وبالتالي سيصبح النموذج SCAMELS.

5–يرى الباحث أن الجانب الرقابي في المصارف الإسلامية يختلف عما هو في المصارف التقليدية، ففي المصارف التقليدية يوجد لدينا رقابة داخلية وخارجية، أما بالنسبة للإسلامية فيوجد لدينا رقابة داخلية وخارجية وشرعية ورقابة العملاء (supervision) (العملاء اللذين يعتبرون شركاء للمصارف الإسلامية في عمليات المضاربة أو المرابحة أو المشاركة).

6–يرى الباحث أن المصارف الإسلامية تتميز عن المصارف التقليدية بالبعد التنموي الاجتماعي والاقتصادي، فلا يجوز اكتناز الأموال أو تعطيلها عن العمل، ولا بد من تقديم يد العون إلى الفقراء وأصحاب الدخل، هذا الدور يتجلى على سبيل المثال في

تمويل الاستثمارات والأنشطة التي تمثل ضرورة وحاجة للمجتمع وبغض النظر عن توفر أو انخفاض فرص الربح، وأيضاً تقديم القروض الحسنة إلى الفقراء، وأيضاً تقديم الزكاة عن أموال المصرف أو أموال العملاء لأصحاب الحاجة، دعم الجهات والمنظمات الانسانية مثل الجمعيات الخيرية، وهذا كله لا يتم تغطيته بنموذج camels.

7-يمكن القول بشكل عام أن العملية المصرفية التقليدية تتضمن شخصيتين اعتباريتين منفصلتين تماماً، الشخصية الأولى وهي المصرف التجاري التقليدي الذي يبحث عن استثمار أمواله وتوظيفها عند الأخرين(الشخصية الاعتبارية الثانية) ولكن على أن يتوفر عنصر الاستقلالية بين الشخصيتين، ولذلك تحاول المصارف التقليدية تحقيق ورفع هذه الاستقلالية من خلال الضمانات والرهونات والتي غالبا ما تكون أكبر بكثير من القرض الممنوح، ولذلك درجة العلاقة والتشابك بين مخاطر المصرف ككيان مستقل والمخاطر التي يمكن أن يعاني منها العملاء منخفضة نوعاً، ويكون أكثر انخفاضاً كلما توفرت إدارة رشيدة ورهونات أكثر، أما في المصارف الإسلامية فيمكن القول أن هذه الاستقلالية منخفضة جداً وذلك في ظل المشاركة في الأرباح(المضاربة) والمشاركة في رأس المال، فالضمانات بشكل عام لا تكون ضرورية إلا في المرابحة فقط، وبالتالي المخاطر التي يمكن أن يعاني العملاء أكثر تأثيراً على أداء المصارف الإسلامية مما هو في المصارف التقليدية، وهذا الأمر لا يؤخذ بعين الاعتبار في نموذج CAMELS .

النتائج:

1-بلغت نسبة كفاية رأس المال للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 27.4%- 39%- 21% أي أنها جميعها في الدرجة (1) أي التصنيف (قوي) وذلك بشكل متوسط للفترة الواقعة بين 2013- 2022 وهي اعلى بكثير من النسبة المحددة وفقاً لاتفاقية بازل الأولى والبالغة كحد أدنى 8%.

2-بلغت نسبة جودة الأصول للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 11%- 10.6%-22.5% أي أنها جميعها في التصنيف 5 (ضعيف)، وهذا يمكن أن يدل على معاناة هذه المصارف من الديون المتعثرة.

3-بلغت نسبة جودة الإدارة للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 33%- 53%- 60% أي أن مصرف البركة في الدرجة (3) أي التصنيف مقبول، وكلا من الشام وسورية الدولي الإسلامي حقق التصنيف 5 (ضعيف).

4-بلغت نسبة العائد على الأصول (الربحية) ROA للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 3.7%- 3.36%- 1.9% أي أنها جميعاً حققت الدرجة (1) والتصنيف (قوي).

5-بلغت نسبة السيولة للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 72.9%- 65%- 58% أي أنها جميعاً في الدرجة (1) والتصنيف (قوي).

6- بلغت نسبة الحساسية لمخاطر السوق للمصارف البركة والشام وسورية الدولي الإسلامي على التوالي 21.9%-19.5%- 31% أي أن البركة والشام حققا التصنيف 1 (قوي)، بينما سورية الدولي الإسلامي حقق التصنيف 3 (مقبول).

7-يمكن القول بشكل عام أن كلاً من مصرف البركة ومصرف الشام يقعا في الدرجة (2) أي في التصنيف (جيد) وذلك بشكل متوسط لكافة المؤشرات وخلال مدة الدراسة

2013–2022، بينما يقع مصرف سورية الدولي الإسلامي في الدرجة (3) أي التصنيف(مقبول)، والمصارف الإسلامية جميعها كوحدة واحدة تقع في الدرجة (2) أي التصنيف (جيد).

8–بناءً على نتائج تحليل أداء المصارف الإسلامية وفقا لنموذج CAMELS يمكن ترتيب المصارف الثلاثة الى:

–البركة في الترتيب الأول: أربع مؤشرات تصنيف قوي ومؤشر مقبول ومؤشر ضعيف.

–الشام في الترتيب الثاني: أربع مؤشرات تصنيف قوي ومؤشرين تصنيف ضعيف.

–سورية الدولي ترتيب ثالث: ثلاث مؤشرات تصنيف قوي ومؤشر مقبول ومؤشرين ضعيف.

9–نلاحظ أن هذا النموذج يصلح للمصارف التقليدية الربوية أكثر مما يصلح للإسلامية، فهو لا يأخذ بعين الاعتبار أهم العناصر والمكونات لمفهوم المصرفية الإسلامية ومن أهمها (البعد العقدي– المسؤولية الاجتماعية– البعد التنموي)، أضافة إلى العناصر الأخرى التي تم ذكرها في فقرة خصائص المصارف الإسلامية.

التوصيات:

1–يرى الباحث أنه من الضروري تبني نماذج تحليلية متوافق عليها من قبل المنظمات والتكتلات الإسلامية، حيث لاحظ الباحث أن نموذج CAMELS يركز بشكل عام على الجانب المادي (الربحية– جودة الأصول– جودة الإدارة –كفاءة راس المال....) دون الأخذ بأي شكل من الاشكال الجانب الشرعي العقدي، فالمصارف الإسلامية هي مصارف كأي مصرف لكنه قبل ذلك هو تطبيق لقواعد الشريعة الإسلامية في المعاملات وطريقة العمل المصرفي التي تنسجم مع الشريعة الاسلامية.

2-من خلال الدراسة وجدنا أن المصارف الثلاث حققت الدرجة (5) والتصنيف (ضعيف) في مؤشر جودة الأصول، وبالتالي على هذه المصارف مراعاة الحيطة والحذر في استخدام واستثمار أمولها، والابتعاد عن التركز في كل المجالات، وذلك لمعالجة المستويات المرتفعة للقروض المتعثرة.

3-كما وجدنا أن مصرف البركة حقق الدرجة (3) أي التصنيف (مقبول) بالنسبة لجودة الإدارة، اما مصرف الشام وسورية الدولي الإسلامي فقد حققا الدرجة 5 أي التصنيف (ضعيف)، وبالتالي يوجد ضرورة ملحة بالنسبة لمصرف الشام وسورية الدولي الإسلامي من رفع المستوى التدريبي والتأهيلي للعاملين وتحسين الاستجابة لمتغيرات البيئة الاقتصادية وتحقيق مراجعة داخلية وخارجية أفضل.

4- نجد أن مصرف سورية الدولي الاسلامي حقق الدرجة (3) (مقبول) للحساسية لمخاطر السوق، وبالتالي على المصرف ضبط هذه المخاطر بشكل أفضل، ورفع الإيرادات المصرفية وزيادة رأس المال لخلق قدرة أكبر على امتصاص الصدمات ومواجهة المخاطر.

5-وجدنا أن مصرف سورية الدولي الإسلامي حقق الدرجة 3 (مقبول) وذلك بشكل متوسط على مستوى كل مؤشرات نموذج CAMELS، أي أن المصرف في هذه الحالة يعاني من ضعف في الإدارة، والإدارة غير ملتزمة بدرجة كبيرة بالقوانين والأنظمة، وبالنسبة لإدارة المخاطر فهي أقل من مرضية ومنه فإن البنك يتطلب تدخل السلطات الرقابية لأنه يكون مصدر قلق بالنسبة لها، وعلى المصرف أن يركز اهتمامه على المؤشرات التي حققت الدرجة (5 -4-3)، والتي كانت عنده (جودة الأصول الدرجة 5- وجودة الإدارة الدرجة 5- والحساسية تجاه المخاطر الدرجة 3) ومحاولة الوصول بها الى درجة (1) قوية.

المراجع

المراجع العربية:

1-أرناؤوط، مهند، 2021: مالية إسلامية، الجامعة الافتراضية السورية، 286.

2-إرشيد، محمود عبد الكريم 2007: الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، الطبعة الثانية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 416.

3-إيمان، قوال زوازوية: تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام معيار CAMELS، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، رسالة دكتوراة، 2018، 137-138.

4-اسعد، بسام، 2018: تقييم أداء المصارف باستخدام نموذج التقييم المصرفي CAMELS، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (04) العدد 1، 287-306.

5-البطاط، منتظر فاضل سعد- عبد العزيز، عبد الله العطار،2021: تقييم اداء المصارف باستخدام نموذج PATROL دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العدد62، المجلد16، أيلول، 28-49 ،35.

6-العشماوي، محمد عبد الفتاح-احمد، محمد عبد المقصود- كاشف، سارة يوسف علي، 2022: دور مؤشرات CAMELS في تقييم الأداء المصرفي ((دراسة حالة البنك الأهلي المصري))، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الأول، يناير، 351-378.

7-القرأن الكريم: سورة الحديد، الآية 7.

8-الهاشمي، محمد الطاهر، 2010: المصارف الاسلامية والمصارف التقليدية الأساس الفكري والممارسات الواقعية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 440.

9-الوادي، محمود جسين- سمحان، حسين محمد، 2012: المصارف الإسلامية الأسس النظرية والتطبيقات العملية، الطبعة 4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 344.

10-بن جدو، أمينة، 2022: بناء نموذج لتقييم الأداء المالي في البنوك التجارية (اسقاط تجربة البنوك الامريكية على البنوك الجزائرية)، جامعة محمد البشير الابراهيمي، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، رسالة دكتوراة.

11-تواتي، احمد بلقاسم- البشتي، علي عبد، 2022: تقييم أثر التحول للصيرفة الإسلامية على الداء المالي باستخدام معيار CAMELS، دراسة حالة مصرف المتحد للتجارة والاستثمار، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد5- العدد2، 136-148.

12-حمزة، مقاتل -مريم، بونيهي، 2021: تقييم أداء البنوك الإسلامية مقارنة بأداء البنوك التقليدية باستخدام نموذج " CAMELS "-دراسة حالة بنك الراجحي والبنك السعودي الفرنسي خلال الفترة (2015 - 2019)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد رقم 6، العدد رقم1، 180-199.

13-رحيل، خالد محمد-صداقة، زينب رجب، 2019: تقييم أداء المصارف باستخدام نموذج CAMELS دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية، مجلة المختار للعلوم الاقتصادية، المجلد6، العدد 12، 10-52.

14-زواوية، إيمان، 2018 تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام معيار CAMELS، جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان-كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، رسالة دكتوراة.

15-سمارة، ياقوته، 2020: بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم أداء المصارف الجزائرية - دراسة ميدانية بوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المدية، رسالة دكتوراة، جامعة يحيى فارس بالمدية، الجزائر.

16-عياد، إيناس- براني، عبد الناصر، 2022: تقييم إستراتيجية أداء المصارف الإسلامية وفق النماذج الحديثة - حالة بنك السلام الجزائر، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد1، 9-28.

17-عثمان، قيس، 2019: دور أدوات التحليل المالي ومؤشراته في ترشيد قرارات المستثمرين (دراسة ميدانية في سوق دمشق للأوراق المالية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 35 - العدد الأول، 9-48.

18-ياسين، عبد الخالق- ضاحي، محمد احمد، 2018: النظام التقليدي ونظام CAMEL لتقييم أداء المصارف (دراسة مقارنة في مصرف سومر التجاري للمدة 2007-2013)، (Managerial Studies Journal) مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد 10، العدد عشرون، 75.

19- كريمة، ركيبي- حفيظة، غماري، 2015: صيغ التمويل في البنوك الإسلامية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري-وكالة تيزي وزو 2005-2014)، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير.

20-محمود البعلي، عبد الحميد: أدوات الاستثمار في المصارف الإسلامية، أستاذ الفقه المقارن والاقتصاد الإسلامي المستشار باللجنة الاستشارية العليا للعمل على تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية الديوان الأميري-الكويت، منشور على شبكة المعلومات الدولية، دون تاريخ.

21-مصرف البركة ش.م.م.ع:

-البيانات المالية الموحدة الختامية والتقارير السنوية الختامية: 2013 حتى 2022.

22-مصرف الشام ش.م.م.ع:

-البيانات المالية الموحدة الختامية والتقارير السنوية الختامية: 2013 حتى 2022.

23-مصرف سورية الدولي الاسلامي ش.م.م.ع:

-البيانات المالية الموحدة الختامية والتقارير السنوية الختامية: 2013 حتى 2022.

24-مصرف سورية المركزي، التقرير السنوي،2017، مديرية الأبحاث الاقتصادية والإحصاءات العامة والتخطيط.

25-نادر، نهاد الياس، 2016: أثر الأداء المالي في قيمة السهم السوقية للبنوك الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية باستخدام نظام دي بونت Dupont، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد23- العدد الثني، 123-150.

Web Sites

30-/http://www.dse.gov.sy.

31-https://cb.gov.sy/index.php?page=show&ex=2&dir=items&Ser=&cat_id=556&lang=1.

32-(http://www.dse.gov.sy/issuer-company/view/96)

المراجع الأجنبية:

1-Kulshrestha، P- Srivastava ،A, 2022: use of camel rating framework: a comparative performance analysis of selected commercial banks in India, Copernican Journal of Finance & Accounting, volume 11, issue 1, 67.

2- Lestari, P- Hardiyanti, W, 2020: Analysis of Islamic Banks in Indonesia and Malaysia Using CAMEL, JURNAL ILMIAH KOMPUTERISASI AKUNTANSI, Vol. 13, No. 1, Juli , pp.89-99.

3-R.Alton G, Andrew P. M, Mark D. V, 2002: Could a −5 − CAMELS Downgrade Model Improve Off-Site Surveillance?, The federal reserve bank of ST Louis, Review, January/February.

4-Sari, D- Maulina,N- Hasibuan, A2022 : Analysis of Bank Soundness Level with CAMEL Method at Bank Syariah Indonesia Tbk in 2021, Jurnal Program Mahasiswa Kreatif, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia, Vol. 6, No. 2, Desember, 283~288.

صناعة قرار الائتمان باعتماد تقنية المعلومات: دراسة حالة المصرف الصناعي السوري.

الدكتورة: هبة محمود

كلية الأعمال والإدارة – جامعة القلمون الخاصة

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري في دراسة ملف الائتمان وإدارة مخاطره وفي تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات، وهي العناصر الأساسية لسلامة قرار الائتمان، بوصفه العامل الأكثر تأثيراً في جودة محفظة التسهيلات الائتمانية، لبلوغ هذا الهدف اعتمد في الجانب النظري على المنهج الوصفي الاستنباطي لعرض أسس قرار منح الائتمان ثم إظهار دور تطبيقات تقنية المعلومات في القطاع المصرفي وصولاً لاستنتاج أهمية دور نظام معلومات الائتمان خصوصاً في صناعة قرار الائتمان السليم، واستخدم الأسلوب المسحي المعتمد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات في الجانب العملي، حيث استهدفت عينة من 70 موظف في مديرية القروض والتسليف في المصرف وفروعه، واستخدمت الطرق الاحصائية الملائمة للبيانات لاختبار فرضيات البحث.

تظهر النتائج أن نظام معلومات الائتمان يُستثمر بدرجة منخفضة في دراسة ملف الائتمان وفي إدارة مخاطر الائتمان في المصرف الصناعي السوري، في حين يُستثمر بدرجة متوسطة في الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات.

ترى الدراسة خطورة إهمال الاستثمار الفعال في تطبيقات تقنية المعلومات في القطاع المصرفي اليوم، وتوصي بضرورة تطوير نظام معلومات الائتمان بما يخدم سلامة صناعة قرار الائتمان في المصرف، وتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات وإنشاء شبكة اتصال مصرفية داخلية وخارجية وأكدت على ضرورة تسهيل الحكومة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: قرار الائتمان، تقنية المعلومات، الأنظمة المصرفية، نظام معلومات الائتمان، المصرف الصناعي السوري.

Credit decision-making by adopting information technology: A Case study of the Syrian Industrial Bank

Abstract

This study aims to show the investment degree of the credit information system adopted in the Industrial Bank of Syria in studying the credit file, managing its risks, and in achieving credit control and information security, which are the basic elements for the credit decision soundness- as the most influential factor- in the credit facilities portfolio quality.

To achieve this goal, the descriptive-deductive approach was adopted in the theoretical side to present the credit decision-making principles, and then show the information technology applications role in the banking sector, then to conclude the importance of the credit information system role in making sound credit decisions. The survey method based on the questionnaire tool was used to collect information on the practical side, as a sample Of 70 employees was targeted in the Loans and Credit Directorate at the bank and its branches, statistical methods appropriate to the data were used to test the research hypotheses.

The results show that the credit information system is invested to a low degree in studying the credit file and in credit risk management in the Syrian Industrial Bank, while it is invested to a moderate degree in credit control and information security.

The study sees the danger of neglecting effective investment in information technology applications in the banking sector today, and recommends the necessity of developing the credit information system to serve the integrity of credit decision-making in the bank, developing the information technology infrastructure and establishing an internal and external banking communication network. It stressed the importance of the government facilitating to emerging companies work in this field.

Keywords: credit decision, information technology, banking systems, credit information system, Industrial Bank of Syria.

1- مقدمة:

أثرت ثورة المعلومات والاتصالات على مختلف نواحي الحياة وتداخلت منتجاتها ببيئة العمل بأغلب القطاعات خاصة القطاع المصرفي الذي كان من أبرز القطاعات التي تأثرت بتقنية المعلومات منذ أوائل السبعينات، وانعكست تطبيقاتها كنقلة نوعية في جودة وطبيعة الخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة، فأمسى الاستثمار بتقنية المعلومات هاجس المؤسسات المالية والمصرفية لدعم استراتيجيتها التنافسية والحفاظ على حصتها السوقية وزيادة أرباحها، وباعتبار التسهيلات الائتمانية أهم الخدمات المصرفية المولدة للأرباح، برزت الحاجة لبناء محافظ ائتمانية تمتاز بالكفاءة والجودة التي لا تتحقق إلا باتخاذ قرار الائتمان السليم الذي يعتمد المعلومات الدقيقة التي تنتجها أنظمة المعلومات في المصارف وتمكَن من إدارة المخاطر والكشف المبكر عن حالات التعثر والتحوط له ومتابعة الائتمان والرقابة عليه.

وانطلاقاً من النتائج المصيرية لاتخاذ قرار الائتمان- والذي غالباً ما يتم بظروف خطرة- فإن وجود وتطوير نظام معلومات الائتمان هو أمر حتمي لنجاح المصرف بقصد توفير المعلومات(المخرجات)الملائمة بالنوعية والجودة المطلوبة في الوقت المناسب ليكون هذا القرار سليماً وينعكس إيجاباً على ربحية المصرف، وهو ما سيكون محور هذا البحث بدراسة حالة المصرف الصناعي السوري كالتالي:

2- مشكلة البحث:

ابتلي المصرف الصناعي السوري بخسائر متكررة خلال العقدين الماضيين لم يتعافى من تداعياتها لليوم، نجمت عن انخفاض جودة محفظة تسهيلاته الائتمانية وارتفاع نسبة قروضه المتعثرة، فاستنفرت المهتمين للبحث في أسباب هذه المشكلة،

حيث يشك الباحث أن تقصيراً في هيكلة عملية الائتمان وأتمتتها، وضعفاً في استثمار تقنية المعلومات في ترشيد قرار الائتمان وإدارة مخاطره وتفعيل آليات الرقابة عليه قد يكون أحد هذه الأسباب، وبالتالي ينطلق هذا البحث من المشكلة التالية:

ماهي درجة استثمار تقنية المعلومات– ممثلة بوجود نظام معلومات ائتمان فعَال– في صناعة قرار الائتمان السليم في المصرف الصناعي السوري؟ و يتفرع عنها الأسئلة التالية:

- هل يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة(منخفضة– متوسطة– أم مرتفعة) في دراسة ملف الائتمان؟
- هل يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة(منخفضة– متوسطة– أم مرتفعة) في إدارة مخاطر الائتمان؟
- هل يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة(منخفضة– متوسطة– أم مرتفعة) في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات؟

3– أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من:

- أهمية سلامة قرار الائتمان، المحدد الرئيسي لجودة محفظة التسهيلات الائتمانية.
- الدور الجوهري والفعَال لتقنية المعلومات في صناعة قرار الائتمان السليم عند اعتماد المخرجات الدقيقة التي يوفرها النظام.
- ضرورة بيان واقع ومستوى جاهزية نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري.

- ضرورة بيان درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري في صناعة قرار الائتمان السليم وإدارة مخاطره والرقابة عليه للحيلولة دون خسارة المصرف.

4- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

- توضيح الأسس النظرية المتعلقة بصناعة قرار الائتمان ودور تقنية المعلومات في الأداء المصرفي عموماً وأهمية دور نظام معلومات الائتمان في صناعة قرار الائتمان السليم في المصرف.
- إظهار درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري في دراسة ملف الائتمان.
- إظهار درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري في إدارة مخاطر الائتمان.
- إظهار درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات.
- تقديم المساهمة العلمية المناسبة من خلال جملة من المقترحات المبنية على النتائج.

5- منهجية البحث:

- الجانب النظري: تم اعتماد المنهج الوصفي الاستنباطي لعرض مقومات قرار الائتمان السليم بدايةً ثم إظهار دور تطبيقات تقنية المعلومات في القطاع المصرفي عموماً وصولاً لأهمية دور نظام معلومات الائتمان في صناعة قرار الائتمان خصوصاً، حيث ساهمت جملة الدراسات والمراجع العلمية ذات الصلة في تأطير المراجعة الأدبية للبحث.

- الجانب العملي: تم اعتماد الأسلوب التحليلي إلى جانب الأسلوب المسحي (دراسة الحالة) من خلال الزيارة الميدانية للإدارة العامة للمصرف الصناعي السوري وفروعه في محافظات دمشق وريفها وحمص وطرطوس واللاذقية، وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة، وللتأكد من صحة الاستبانة عُرضت على عدد من المحكمين للأخذ بملاحظاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، ثم اعتمدت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في عملية التحليل واختبار الفرضيات باستخدام عدة وسائل إحصائية واختبارات تظهر في الجانب العملي للبحث.

6- الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

المصرف الصناعي السوري وفروعه المنتشرة في المحافظات المذكورة في الفترة (2023/8/1-2023/4/1)

7- الدراسات السابقة:

1) حسين ذيب(2012): فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة2010 [(a)].

هدفت الدراسة إلى قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في إدارة حالات فشل الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة ، تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة ، وفي الجانب التطبيقي تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة .

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لفعالية نظم المعلومات المصرفية في إدارة حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة،

حيث تبين أن ما نسبته 74% من قدرة البنوك على إدارة فشل الائتمان يفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية.

2) ابتهاج يعقوب وآخرون(2021): التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19: دراسة استطلاعية[b].

يهدف البحث إلى توظيف أحد أهم استراتيجيات التعافي من أزمة جائحة كوفيد-19 من خلال التكنولوجيا المالية التي ترتكز على التحول الرقمي لتحقيق الاستدامة المالية واستحداث سلاسل قيمة مالية مبتكرة في ظل التراجع الذي عانى منه القطاع المصرفي نتيجة الآثار السلبية لجائحة كوفيد-19. تم تصميم استبانة لاستطلاع آراء العاملين في القطاع المصرفي حول جهوزية البنى التحتية والمنظومة المصرفية في تبني التكنولوجيا المالية فضلاً عن اعتمادها كوسيلة للتعافي من أزمة كوفيد-19. أبرز النتائج: إمكانية التحول نحو التكنولوجيا المالية في البيئة العراقية نظراً لتوفر البنى التحتية والامكانيات البشرية والمادية للتكنولوجيا المالية.

3) بهلول خيرة(2022): مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية[c].

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة مجموعة من المصارف العامة بولاية تيارت، قدم البحث دراسة ميدانية على عينة من 140عامل بالمصارف العامة لمعرفة واقع الإدارة الالكترونية من خلال اعتماد أداة الاستبيان، تم تطبيق عدة اختبارات احصائية لاختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى أن المصارف محل الدراسة تستخدم الإدارة الالكترونية بفعالية.

4) Rashid, Syed M (2018): Impact of Information Technology (IT) Investment on Banks' Performance: A Study on Dhaka Stock Exchange (DSE) Listed Banks of Bangladesh[(d)].

(أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف: دراسة على المصارف المدرجة في سوق دكا للأوراق المالية في بنغلاديش)

هدفت الدراسة لإظهار العلاقة بين الاستثمار في تقنية المعلومات وأداء المصارف، حيث تم إجراء الدراسة على عينة من خمسة مصارف تجارية مدرجة في سوق دكا في بنغلاديش، وتم تقييم الاستثمار في تقانة المعلومات بالاستناد إلى مستوى الاستثمار في أجهزة ومعدات الكمبيوتر، البرمجيات، السويفت/الإنترنت بطاقات الصراف الآلي المضافة، وتطوير النظام المصرفي الإلكتروني كما هي واردة في التقارير السنوية، في حين تم قياس أداء البنك من خلال العائد على الاستثمار(ROI) ، صافي هامش الربح(NPM) ، العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول(ROA). استخدم الباحث نماذج الارتباط والانحدار وتوصَل إلى وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تقنية المعلومات وأداء المصارف بكل مقاييسه. واقترح أن يتم التفكير أكثر في الاستثمار في تقانة المعلومات في المصارف.

5) Paolo Giudici and others (2019): network based scoring models to improve credit risk management in peer to peer lending platforms[(e)].

(نماذج التصنيف الائتماني المستندة إلى الشبكة لتحسين إدارة مخاطر الائتمان في منصات الإقراض بين النظراء)

انطلق البحث من واقع أن منصات الإقراض (النظير للنظير) تقود إلى مخاطر ائتمان أعلى ومخاطر نظامية بسبب الترابط الكبير بين المقترضين الناتج عن المنصة، وهذا

يستدعي نماذج مخاطر ائتمانية جديدة أكثر دقة للحماية والحفاظ على الاستقرار المالي. اقترح البحث تعزيز دقة إدارة مخاطر الائتمان لمنصات النظير للنظير من خلال الاستفادة من المعلومات الطوبولوجية المضمنة في شبكات التماثل، والمستمدة من المعلومات المالية للمقترضين، تم استخدام المعاملات الطوبولوجية التي تصف أهمية المقترضين وهياكل المجتمع كمتغيرات تفسيرية إضافية، بحيث انعكست إيجاباً على تحسين الأداء التنبئي لنماذج التصنيف الائتماني.

6) Ekaterina V. Orlova (2020):Decision-Making Techniques for Credit Resource Management Using Machine Learning and Optimization[f] .

(تقنيات اتخاذ القرار لإدارة موارد الائتمان باستخدام التعلم الآلي والتحسين)

هدف العمل إلى تطوير تقنيات ونماذج جديدة لإدارة الائتمان المصرفي تقلل من مخاطر الائتمان وتزيد من كفاءة الإقراض، حيث استخدمت بيانات إحصائية من بنك روسيا و روستا والاستعانة بطرق تحليل النظام وطرق نظرية التحكم وطرق الإحصاء وطرق التحسين والتعلم الآلي، رأت الباحثة أن النتائج الإيجابية لتنفيذ التكنولوجيا المقترحة ونماذج إدارة الائتمان ذات أهمية عملية لضمان نمو ربحية مؤسسة الائتمان والمساهمة في زيادة قدرتها التنافسية.

-تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث استهداف تقنية المعلومات كمتغير في النظام المصرفي، إنما نلحظ الاختلاف باعتبار أغلب الدراسات السابقة هدفت لدراسة أثر تقنية المعلومات كمتغير مستقل على إدارة مخاطر الائتمان، الأداء المالي للمصرف، جودة الخدمات المصرفية، التعافي من الأزمة، في حين تهدف هذه الدراسة للحكم على درجة تواجد السمة(المتغير) في العينة أولاً ، لقياس درجة استثمار نظام معلومات

الائتمان في صناعة قرار الائتمان في المصرف الصناعي السوري، ثم الانطلاق لمعرفة أثر هذه الدرجة في بحث لاحق.

8- فرضية البحث:

انطلاقاً من مشكلة البحث تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

" تُستثمر تقنية المعلومات- ممثلةً باعتماد نظام معلومات الائتمان- بدرجة منخفضة في صناعة قرار الائتمان السليم في المصرف الصناعي السوري". وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في دراسة ملف الائتمان.
- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في إدارة مخاطر الائتمان.
- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات.

القسم الأول: الجانب النظري:

أولاً- صناعة قرار الائتمان:

1-1- تعريف قرار الائتمان وعناصره:

اختيار البنك بين بديلين هما إما: الموافقة على منح الثقة لأحد عملائه بوضع مبلغ من المال تحت تصرفه لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة معينة ليقوم بسداده وفق شروط معينة، مقابل عائد متفق عليه أو: عدم الموافقة على منحه هذه الثقة لأسباب محددة[1-ص39].

وعلى متخذي قرار الائتمان تحديد جميع العناصر المحيطة بالقرض، حتى لا يتعرض هذا الأخير للتعثر و يمكن حصر هذه العناصر بـ: حجم القرض، الغرض من القرض، نوع القرض، برنامج السداد[2- ص198].

1-2- العوامل المؤثرة على قرار الائتمان:

تؤثر على قرار الائتمان عدة عوامل منها ما يتعلق بالعميل و منها ما يتعلق بالمصرف:

العوامل المتعلقة بالعميل: قدمت عدة نماذج في هذا المجال كان أبرزها نموذج الـ5C's حيث يتأثر قرار الائتمان وفق هذا النموذج بخمسة عناصر أساسية تبدأ أسماؤها كلها باللغة الانكليزية بالحرف C وهي:

الشخصية(character)، القدرة(capacity)، رأس المال(Capital)، الضمانات(Collateral)، الظروف المحيطة(Conditions)[3- ص 97].

العوامل المتعلقة بالمصرف: وتتمثل في السياسة النقدية- التشريعات والقيود القانونية- السياسة الائتمانية للمصرف- الحصة السوقية للمصرف- الرسالة والقيم الجوهرية للمصرف[4-157].

1-3- قرار الائتمان الأمثل:

يقصد بقرار الائتمان الأمثل منح الائتمان إلى العميل الأجدر ائتمانياً، في الظروف الأكثر ملائمة بأدنى احتمال تعرض لخطر التعثر مستقبلاً، ولهذه الغاية يجب أن يتميز هذا القرض بالسيولة(السداد في تاريخ الاستحقاق)، الربحية، الأمان، وتنوع محفظة القروض في المصرف.[5- ص 552-553]

ويتطلب قرار الائتمان الأمثل مقومات تضمن صناعة هذا القرار بالطريقة التي تحقق الخصائص الموصوفة أعلاه يذكر منها:

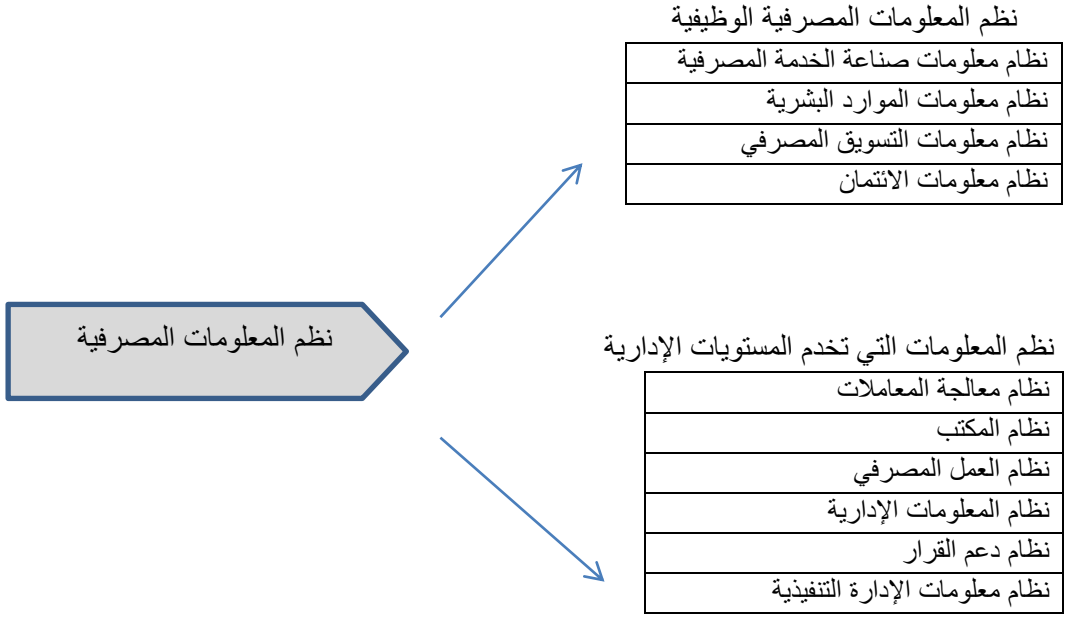
- الجدارة الائتمانية للعميل طالب الائتمان.

- التوافق بين نشاط العميل والغرض من الائتمان وانسجامه مع السياسة الائتمانية في المصرف.
- تناسب قيمة الائتمان الممنوح مع هيكل التمويل للعميل المقترض، والتأكد من توافر مصادر السداد.
- نزاهة وخبرة ومصداقية ضباط الائتمان المسؤولين عن منح موافقات الائتمان.
- كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وفعالية نظام الائتمان الموجود في المصرف[5- ص554].

ثانياً- استثمار تقنية المعلومات في الأداء المصرفي:

أصبحت المصارف على مستوى العالم تنشئ إدارات متخصصة مهمتها الابتكار والتطوير وخلق كل ماهو جديد، فالانتشار غير المسبوق للمعلومات وتعدد وسائل التقنيات المستخدمة وتطور وسائل الاتصال والحواسب الالكترونية واعتماد التسويق المصرفي على هذه الوسائل وفي مقدمتها شبكة الانترنت زاد من أهمية تطبيقات تقنية المعلومات في القطاع المصرفي وأهمها نظم المعلومات المصرفية لدرجة تخصيص اعتمادات ضخمة لدعم التطور التكنولوجي لأهمية دوره في عملية التنمية المصرفية ورفع مستوى الخدمات المقدمة من حيث السرعة والدقة وتقليل التكلفة وخفض المخاطر بأنواعها المختلفة، وظهرت حاجة لتطوير تقنيات تساعد متخذي القرار في اتخاذ قرار الائتمان ومراقبة وضبط مخاطر الائتمان[6] خاصة أن تطبيق معايير لجنة بازل2 مرهون بإجراء عمليات التصنيف الداخلي المرتبط بوجود نظام تكنولوجي متطور يسمح بحساب الـ (PD) التي تحتاج لعمليات حسابية إحصائية معقدة لا يمكن إتمامها إلا من خلال أنظمة مؤتمتة في ظل الأعداد الضخمة لعملاء المصرف بأنواعهم المختلفة.

من هذا المنطلق، فإن نظام المعلومات الالكترونية المعتمد في المصرف هو أحد الضوابط المهمة في مجال تقديم المعلومات المفيدة عند قياس مخاطر الائتمان، لما يتمتع به من خصائص تتصف بالسرعة الفائقة في أداء العمليات الحسابية وتقديم المعلومات اللازمة وإجراء العديد من الاختبارات الرقابية المبرمجة مسبقاً للتأكد من تحقق الشروط التي تتطلبها السياسة الائتمانية مثل: فحص الحد الأعلى للائتمان وضمان المعالجة المحاسبية للبيانات وفق المعايير الدولية مما يجعل المخرجات أكثر دقة[7- ص525-552] ، ويشمل نظام المعلومات: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها والوسائل الأخرى التي تتفاعل مع بعضها لمعالجة البيانات وتوفير التقارير الدورية اللازمة لسير العمل وتقديم المعلومات الضرورية لعمليات صنع القرار، وتوجد عدة أنواع لنظم المعلومات المصرفية موضحة بالشكل(1) التالي[8-ص240]:



المصدر: محسن أحمد الخضيري، ص240.

وسيكون نظام معلومات الائتمان محور هذا البحث.

ثالثاً- استثمار نظام معلومات الائتمان في صناعة قرار الائتمان السليم:

3-1-تعريف نظام معلومات الائتمان:

عرَّف الخضيري نظام معلومات الائتمان[8-ص255] بـ: { النظام الفرعي في المصرف الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة المصرف بشكل عام وقسم الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعَالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته بالشمول والنوعية المطلوبة والوقت المناسب.}

3-2- الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الائتمان:

يعدَ نظام معلومات الائتمان أهم نوع من أنواع نظم المعلومات في المصرف، و يحتوي هذا النظام بدوره على أنظمة معلومات فرعية تعالج مختلف المعلومات التي ترتبط بعملية صناعة قرار الائتمان ومنحه وهي:

- نظام معالجة المعلومات الائتمانية: يهتم بتحليل، تخزين، معالجة و توثيق المعاملات الروتينية اليومية، حيث يقوم بجمع البيانات الائتمانية ثم معالجتها(إنشاء وتبويب وفهرسة)، ومن ثم تقديم تقارير الائتمان[9-ص186].
- نظام الخبرة الائتمانية: هو نوع من أنواع النظم الخبيرة الذي يختص بإنجاز أعمال الخبراء للمصارف كتحليل المركز المالي للعميل طالب القرض، تقييم العميل و الحكم على مدى أهليته للحصول على القرض، و كذلك تتبع أنشطة العملاء القدماء لدى المصرف إضافة إلى معالجة البيانات التي يحصل عليها من باقي نظم المعلومات المتواجدة على مستوى المصرف من جهة، والبيانات التي يجمعها من البيئة الخارجية للمصرف من جهة ثانية، و يهدف هذا النظام إلى توفير الخبرات في حالة انعدامها

في المصرف أو مساعدة الخبراء على القيام بمهامهم في حالة توفرهم[10-ص198] .

- نظام دعم قرار الائتمان: يهدف إلى مساعدة متخذي قرار الائتمان في جميع مراحل اتخاذ هذا القرار إذ يساعدهم في تحديد المشكلة وبدائل الحلول والاختيار بينها، و تتمثل مخرجاته في تقارير خاصة و نتائج نماذج رياضية تحتوي على معادلات تأخذ بعين الاعتبار: مدة القرض، نوعه، الضمانات المقدمة من طرف العميل، مخرجات نظام الخبرة الائتمانية المتعلقة بأهلية العميل إضافة إلى مخرجات نظام معالجة المعلومات الائتمانية و بعض البيانات المتعلقة بالبيئة الخارجية للمصرف كمستوى الفوائد العالمية والمحلية لأنواع القروض المختلفة وبيانات تتعلق بأوضاع القطاعات الاقتصادية. يدعم هذا النظام متخذي قرار الائتمان ولا يحل محلهم و يسعى إلى اتخاذ قرار الائتمان الأمثل[11-ص6].

3-3- مكونات نظام معلومات الائتمان:

المدخلات: هي البيانات التي يحصل عليها جهاز الاستعلام من المصادر التالية:
المصادر الخارجية: الظروف الاقتصادية، التشريعات القانونية، تعليمات البنك المركزي، بحوث التسويق.
المصادر الداخلية: تتمثل في مخرجات كل من: نظام المعلومات المالية و المحاسبية، نظام المعلومات التسويقية، ونظام معلومات الموارد البشرية.
تعالج هذه المدخلات على مستوى نظام معلومات الائتمان في المصرف و يتولى هذه المهمة النظامين

الفرعيين له و المتمثلان في: نظام معالجة المعاملات الائتمانية و نظام الخبرة الائتمانية، و اللذان بدورهما ينتجان مخرجات تشكل مدخلات للنظام الفرعي الثالث وهو نظام دعم قرار الائتمان.

العمليات: التي يتم وفقاً لها فرز البيانات والمعلومات الائتمانية المدخلة والمجمَعة وتصنيفها وتحليلها لاستخلاص المؤشرات التي تبنى على أساسها القرارات المستقبلية.

المخرجات: هي المعلومات المعالجة، النتائج من تقارير ومؤشرات وغيرها من النتائج التي توجه لخدمة عناصر القرار الائتماني واتخاذ القرار المناسب في الوقت والشكل والجودة المناسبة.

التغذية العكسية: بعد اتخاذ القرار بناءً على مخرجات نظام معلومات الائتمان ستظهر النتائج التي ستكشف نقاط القوة والضعف في هذا النظام من جهة وسيعاد استخدامها كمدخلات جديدة بعد التقييم تفيد النظام من جهة ثانية[12-ص294].

نستنتج مما سبق الدور الهام الذي يقوم به نظام معلومات الائتمان في تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف وظائف المصرف فضلاً عن المساهمة في اتخاذ القرارات وهو بالإضافة لذلك يحقق المزايا التالية:

- استيعاب البيانات والمعلومات التي تحدد اتجاه السياسة الائتمانية للمصرف مهما تنوعت ومهما بلغت كثافتها واختلفت مصادرها.
- المرونة والقدرة على التأقلم مع معلومات مغايرة عن تلك المعتاد معالجتها، وتوفيره للاحتياجات الجديدة من المعلومات التي تخدم السياسة الائتمانية و مواكبة التطور والحداثة من خلال نظام الخبرة الائتمانية.

- إزالة اختناقات قنوات الاتصال في المصرف بتوصيل المعلومات التي تخدم السياسة الائتمانية في المصرف بسلاسة دون توقفها في مستوى معين أو تأخرها.

- توفير أمن المعلومات بوجود الأجهزة والبرامج التي تحمي المعلومات– التي يعالجها وينتجها النظام– من الفيروسات، التلصص، القرصنة، تغير المحتوى، الإلغاء أو الاستفادة منها بطريقة غير شرعية[13–ص235].

القسم الثاني: الدراسة التحليلية:

أولاً– مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين في المصرف الصناعي السوري، وتم استهداف عينة من الأفراد العاملين بمديرية التسليف والقروض بالإدارة العامة وقسم التسليف بالفروع بلغ حجمها 70 فرداً.

ثانياً– أداة البحث: تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة وخبرة الباحث المهنية في القطاع المصرفي، حيث تم توزيع 70 استمارة، عشرون في الإدارة العامة و10 في كل فرع من الفروع الخمسة المذكورة تم استعادتها جميعاً بحكم التواجد مع المبحوث أثناء إجابته على استمارة الاستبيان ثم استبعدت استمارتين نتيجة نقص المعلومات في إحداها(عدم الإجابة على كامل الأسئلة) وعدم دقة الإجابة(الإجابة على أكثر من خيار بالسؤال الواحد) في الثانية، وبذلك بلغ عدد الاستمارات المقبولة لإجراء التحليل 68 استمارة بنسبة97%. تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

- القسم الأول: يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث ويضم 3 فقرات جاءت كالتالي:

نلاحظ من الجدول(1) أن الذكور يشكلون (54,4%) من إجمالي المبحوثين بفارق زيادة أقل من 10% عن نسبة الإناث التي بلغت (45,6%) من عينة البحث وهذا يدل على سلامة التوزيع الديمغرافي لأفراد العينة.

جدول(1)
الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	37	54.4%
	أنثى	31	45.6%
	المجموع	68	100%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	17	25%
	5-10 سنوات	22	32.4%
	11-20 سنة	17	25%
	أكثر من 20 سنة	12	17.6%
	المجموع	68	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	15	22.1%
	معهد متوسط	10	14.7%
	جامعي	39	57.4%
	دراسات عليا	4	5.9%
	المجموع	68	100%

وشكل العاملون ذوي الخبرة الطويلة في مجال الائتمان والتسليف التي لا تقل عن 5سنوات وتصل إلى 20 سنة(57,4%) من المبحوثين، في حين شكل من يمتلكون خبرة أكثر من 20سنة(17,6%) من المبحوثين وهذا مؤشر أولي على سلامة الإجابات المقدمة من قبلهم.

شكّل حملة الشهادة الجامعية الحصة الأكبر من إجمالي عينة البحث بنسبة (57,4%) وشكل حملة الدراسات العليا ما يقارب الـ 6% من المبحوثين وهذا مؤشر أولي على موضوعية الإجابات المقدمة.

- القسم الثاني: يتناول إجابات أفراد العينة حول درجة استثمار نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف في صناعة قرار الائتمان السليم بمراحله الأساسية الثلاثة: دراسة ملف الائتمان، إدارة مخاطر الائتمان، الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات، وكانت هي المحاور الرئيسية الثلاثة للاستبيان وكل منها يضم عدداً من الفقرات ذات الصلة بإجمالي 26 فقرة سنعرضها مع اختبار الفرضيات حيث استخدمت الإجابات على هذه الفقرات مؤشراً لقياس درجة الفعالية في كل محور من محاور الدراسة، تم استخدام مقياس Likert الخماسي لتقييم إجابات المبحوثين وأعطيت الأوزان التالية للقياس بعد حساب المدى وطول الفئة.

جدول(2)

المجال	الدرجة
1-2,33	منخفضة
2,34-3,67	متوسطة
3,68-5	مرتفعة

ثالثاً– صدق وثبات أداة البحث: يستخدم مقياس ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداه القياس، وتعتبر نتيجته مقبولة إذا كانت 60% فأكثر والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول(3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	26

نلاحظ من قيمة معامل الفا كرو نباخ أن71% من العينة سيعيدون ذات الإجابة في حال استجوبوا من جديد وهي قيمة جيدة للحكم على ثبات الاستبانة، صدق المحك= جذر قيمة معامل الثبات= 0,84 وهذا ما يعبر عن صدق الأداة.

رابعاً–اختبار طبيعة التوزيع: باعتبار العينة أكبر من (50) إذاً نستخدم اختبار كولموغروف سميرنوف لمعرفة إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وتظهر نتيجة الاختبار في الجدول التالي:

جدول(4)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الائتمان_ملف_دراسة	_مخاطر_إدارة الائتمان	_أمن_و_الرقابة المعلومات
N		68	68	68
Normal Parameters[a,b]	Mean	2.1820	2.3281	3.1882
	Std. Deviation	.28849	.35453	.14612
Most Extreme Differences	Absolute	.225	.187	.297
	Positive	.225	.187	.262
	Negative	-.115-	-.077-	-.297-
Test Statistic		.225	.187	.297
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]	.000[c]	.000[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

نلاحظ أن قيمة sig= 000 إذا البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي.

خامساً– تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات: مما سبق يتبين لدينا أن:

– البيانات اسمية رتبية لا تتبع التوزيع الطبيعي.

– باعتبار البيانات اسمية ستقرأ من خلال الجداول البسيطة (وليس من خلال مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت التي تستخدم في حالة البيانات كمية).

– لدينا عينة واحدة(العاملون في الائتمان والتسليف في المصرف الصناعي السوري) ومتغير واحد(قرار الائتمان المعتمد على مخرجات تقنية المعلومات) ونريد الحكم على درجة تواجد هذا المتغير (السمة) في العينة، هل يتواجد بدرجة منخفضة– متوسطة– أم مرتفعة، إذاً نستخدم اختبار one– sample Wilcoxon signed rank test وهو بديل اختبار t–test للعينة الواحدة في حال عدم تحقق شرط الاعتدالية، وباعتبار أننا نستخدم مقياس Likert الخماسي سنحدد وسيطاً فرضياً بقيمة [3].

5–1– تحليل فقرات المحور الأول واختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يحتوي المحور الأول ثمانية فقرات تهدف لاختبار الفرضية الفرعية الأولى:

(يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في دراسة ملف الائتمان).

نقوم بتحويل الفرضية إلى فرضية إحصائية باعتبار أن: Hypothetical Median.=3 إذاً:

الفرضية البديلة: $H1:\mu \neq 3$: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي ووسيط العينة

الفرضية الصفرية: $H0:\mu=3$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي ووسيط العينة

وبالنظر إلى نتائج تحليل فقرات المحور الأول في الجدول(5) يتبيَن أن:

51 مبحوثاً بنسبة 75% من أفراد العينة غير موافقين على أن السياسة الائتمانية مؤتمتة وفقاً للنظام التقني المعتمد في المصرف، وأجاب 65 مبحوث بنسبة 96% تقريباً من أفراد العينة أن النظام التقني لا يتيح الاطلاع على الخطة السنوية لجميع عناصر

محفظة التسهيلات الائتمانية، في حين أجاب 56 مبحوث بنسبة82% من أفراد العينة أن النظام التقني المعتمد في المصرف يتيح الحصول على تقرير مركزية المخاطر.

وكان 60 مبحوث من إجمالي 68 مبحوثاً غير موافقين على أن النظام التقني المعتمد يمكَن من إجراء عمليات التصنيف الائتماني بنسبة 88,2%، في حين أن 24 مبحوثاً بنسبة 35,3% أجابوا بـ: حيادي حيال أن النظام التقني المعتمد في المصرف يفرز أنواع الضمانات المقدَمة و وافق 44 مبحوث الباقون في العينة بنسبة 64,7% على أن النظام يقوم بهذا الإجراء.

ولم يوافق أحد من المبحوثين على قدرة النظام التقني المعتمد في المصرف على تسعير المنتج المقدَم بدقة عالية، حيث جاء 61 مبحوث بنسبة 89,7% غير موافقين على هذه الفقرة، وفقط 7 مبحوثين بنسبة 10,3% حياديون.

لم يوافق أحد من المبحوثين أن النظام التقني يسمح بإجراء التحليل المالي لبيانات العميل ويعطي نتائج لأهم النسب المالية الضرورية لاتخاذ قرار الائتمان السليم، حيث كان 54 مبحوث بنسبة 79,4% غير موافقين على ذلك وفقط 14 مبحوث بنسبة 20,6% كانوا حياديين الإجابة. جاء ذات الموقف تجاه الفقرة الأخيرة من المحور، إذ لم يوافق أحد من المبحوثين أن النظام التقني المعتمد في المصرف يسمح باستخراج تقرير تطور أداء العميل في السنوات السابقة، حيث كان 55 مبحوث بنسبة 81% تقريباً غير موافقين وفقط 13 مبحوث بنسبة 19% جاءت إجابتهم حيادية.

و بالنظر إلى جدول(6) الذي يعطي نتائج اختبار الفرضية الأولى نجد ما يلي:

- أن قيمة sig=0 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فهو دال إحصائياً وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي[3] ووسيط العينة.

للحكم على درجة تواجد المتغير في العينة ننظر إلى جدول(7) يظهر لدينا أن:

- الوسيط الفرضي=3، وسيط العينة= 2.12 وهو أصغر قيمة من الوسيط الفرضي وأثبتت هذا قيمة sig التي جاءت دالة إحصائياً وكذلك الإشارة السالبة للنسبة الحرجة حيث z= −7,146
- حجم التأثير: d=z/$n^{1/2}$= %86,6 نلاحظ قيمة عالية لحجم التأثير، وباعتبار قيمة وسيط العينة ضمن المجال{1-2,33} إذاً:

يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في دراسة ملف الائتمان والفرضية الفرعية الأولى صحيحة.

5-2- تحليل فقرات المحور الثاني واختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يحتوي المحور الثاني ثلاثة عشر فقرة تهدف لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

(يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في إدارة مخاطر الائتمان.)

كما سبق: Hypothetical Median.=3 إذاً تكون: H0:μ=3 - H2:μ≠ 3

و بالنظر إلى نتائج تحليل فقرات المحور الثاني في الجدول(8) يتبيَن أن:

50 مبحوثاً بنسبة 73,5% من أفراد العينة غير موافقين أن النظام التقني المعتمد في المصرف الصناعي يحتوي على نظام إنذار مبكر، و18 مبحوث الباقين بنسبة 26,5% كانوا حياديين.

وكما هو واضح من الجدول فلم يوافق أحد من أفراد العينة على أن النظام التقني المعتمد يحدد التركز الائتماني: القطاعي- الجغرافي- ووفق البرنامج الممول ولا يعطي النظام إنذاراً ولا يسمح بالحصول على تقرير الحالة، في حين أن 46 مبحوثاً من إجمالي 68 مبحوث موافقون بنسبة 67,6% على أن النظام التقني يحدد التركز الائتماني على مستوى العميل ويعطي إنذاراً ويتيح الحصول على تقرير الحالة وكان 18 مبحوث بنسبة 26,5% حياديون و4 فقط كانوا غير موافقين على هذه الفقرة بنسبة5,9%.

لم يوافق أحد من المبحوثين على توفير النظام التقني المعتمد إمكانية إجراء اختبارات الجهد، حيث لم يوافق 53مبحوث على هذه الفقرة بنسبة 78% تقريباً، وكان ال15 الباقون حياديين.

لم يوافق أحد من المبحوثين أن النظام التقني يتيح الحصول على تقرير حول قيمة الضمانات المقدمة من العملاء، لكن ما يلفت الانتباه أن 17 مبحوث فقط من أصل 68 كانوا غير موافقين على هذه الفقرة في حين أن الـ51 الباقون ونسبتهم 75% كانوا حياديين.

كان 59 مبحوث بنسبة86,8% غير موافقين أن النظام التقني يربط مديرية الشؤون القانونية بنتائج العملاء المتعثرين وفق تقارير خاصة، والـ 9 الباقون حياديون.

وافق 54 مبحوث بنسبة 79,4% أن النظام التقني يقدم تقارير يومية بخصوص الأقساط المستحقة المسددة وغير المسددة، إلا أن 11 مبحوثاً جاءت إجابتهم حيادية بنسبة16,2%، و3 مبحوثين كانوا غير موافقين بنسبة4,4%.

لم يوافق أيٌ من المبحوثين على أن النظام التقني يتيح اقتطاع المخصصات وفق القانون النافذ، إذ جاءت 59 إجابة بغير موافق بنسبة 86,8% والـ9 إجابات الباقية كانت حيادية.

لم يوافق أيٌ من المبحوثين على أن النظام التقني يمنع تجاوز السقوف الائتمانية المحددة على مستوى: المحفظة– النشاط– والمنطقة، إذ كان 52 مبحوث غير موافقين بنسبة 76,5% والـ16 مبحوث الباقون كانت إجاباتهم حيادية، في حين جاءت موافقة 49 مبحوث على أن النظام التقني يمنع تجاوز السقوف الائتمانية المحددة بخصوص العميل الواحد وفق القانون النافذ بنسبة72% من الإجابات، و16 مبحوث كانوا حياديين بالإجابة و3 فقط غير موافقين.

لم يوافق أيٌّ من المبحوثين أن النظام التقني يخزن حالات الفشل السابقة ويمكَن من عرضها دراماً للاستفادة من تجربة التعامل معها، حيث جاءت 61 إجابة غير موافقة بنسبة90% تقريباً، والـ7 إجابات الباقية كانت حيادية بنسبة 10% تقريباً.

و بالنظر إلى جدول(9) الذي يعطي نتائج اختبار الفرضية الثانية نجد ما يلي:

- أن قيمة sig=0 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فهو دال إحصائياً وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي[3] ووسيط العينة.

للحكم على درجة تواجد المتغير في العينة ننظر إلى جدول(10) يظهر لدينا أن:

- الوسيط الفرضي=3، وسيط العينة= 2.23 وهو أصغر قيمة من الوسيط الفرضي وأثبتت هذا قيمة sig التي جاءت دالة إحصائياً وكذلك الإشارة السالبة للنسبة الحرجة حيث z= − 7,123
- حجم التأثير: $d=z/n^{1/2}$= %86,3 نلاحظ قيمة عالية لحجم التأثير، وباعتبار قيمة وسيط العينة ضمن المجال{1-2,33} إذاً:

يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في إدارة مخاطر الائتمان، والفرضية الفرعية الثانية صحيحة.

5-3- تحليل فقرات المحور الثالث واختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يحتوي المحور الثالث خمسة فقرات تهدف لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

(يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات.)

باعتبار أن: Hypothetical Median.=3 تكون: H0:μ=3 − H3:μ≠ 3

و بالنظر إلى نتائج تحليل فقرات المحور الثالث في الجدول(11) يتبيَن ما يلي:

لم يوافق أحد من المبحوثين أن النظام التقني المعتمد في المصرف الصناعي السوري وتحديداً نظام معلومات الائتمان يسمح بالحصول على تقارير الرقابة المطلوبة وفق المعيار 9، إذ لم يوافق 51 مبحوث بنسبة 75% على هذه الفقرة أما الـ17 مبحوث الباقون فجاءت إجاباتهم حيادية بنسبة 25%.

كذلك لم يوفق أيٌ من المبحوثين على أن النظام المعتمد يتيح الحصول على التقارير الخاصة بكفاية رأس المال دورياً، إذ جاءت 63 إجابة من أصل 68 بغير موافق بنسبة 92,6% والـ5 الباقون كانت إجابتهم حيادية بنسبة7,4%.

كذلك الأمر بالنسبة لإمكانية الحصول على التقارير الرقابية، إذ لم يوافق أحد من المبحوثين على أن النظام التقني المعتمد ييسَر إمكانية الحصول على التقارير المطلوبة من السلطة الرقابية ممثلة بالبنك المركزي، فجاءت 58 إجابة بعدم الموافقة بنسبة 85,3%، والعشرة الباقون جاءت إجابتهم حيادية بنسبة 14,7%.

كما هو واضح من جدول التكرارات فقد وافق جميع أفراد العينة وبنسبة 100% أن النظام التقني المعتمد في المصرف الصناعي يتضمن نظام صلاحيات يتيح الوصول المحدود للبيانات والمعلومات وفق التوصيف الوظيفي للعامل، في حين وافق 38 مبحوث فقط على أن النظام التقني يتيح بدائل تخزين المعلومات بنسبة55,9% من إجمالي الإجابات، أما الـ30 الباقون فجاءت إجاباتهم حيادية بنسبة 44,1%.

و بالنظر إلى جدول(13) الذي يعطي نتائج اختبار الفرضية الثالثة نجد ما يلي:

- أن قيمة sig=0 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فهو دال إحصائياً وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي[3] ووسيط العينة.

للحكم على درجة تواجد المتغير في العينة ننظر إلى جدول(12) يظهر لدينا أن:

- الوسيط الفرضي=3، وسيط العينة= 3.20 وهو أكبر قيمة من الوسيط الفرضي وأثبتت هذا قيمة sig التي جاءت دالة إحصائياً وكذلك الإشارة الموجبة للنسبة الحرجة حيث z= + 6,377

- حجم التأثير: d=z/n$^{1/2}$= %77,3 نلاحظ قيمة عالية لحجم التأثير، وباعتبار قيمة وسيط العينة ضمن المجال{2,34-3,67} إذاً: يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة متوسطة في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات.

من خلال الجدول(14) وصولاً لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث نجد:

- Hypothetical Median=3 تكون: ***H0*** :μ=3 - ***H*** :μ≠ 3
- أن قيمة sig=0 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فهو دال إحصائياً وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسيط الفرضي[3] ووسيط العينة.

للحكم على درجة تواجد المتغير في العينة ننظر إلى جدول(15) يظهر لدينا أن:

- الوسيط الفرضي=3، وسيط العينة= 2.31 وهو أصغر قيمة من الوسيط الفرضي وأثبتت هذا قيمة sig التي جاءت دالة إحصائياً وكذلك الإشارة السالبة للنسبة الحرجة حيث z= - 7.119
- حجم التأثير: d=z/n$^{1/2}$=%86.3 نلاحظ قيمة عالية لحجم التأثير، وباعتبار قيمة وسيط العينة ضمن المجال{1-2,33} إذاً:

تُستثمر تقنية المعلومات- ممثلةً باعتماد نظام معلومات الائتمان- بدرجة منخفضة في صناعة قرار الائتمان السليم في المصرف الصناعي السوري.

- النتائج:

1- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في دراسة ملف الائتمان حيث:

- السياسة الائتمانية ليست مؤتمتة وفق النظام التقني المعتمد في المصرف، ولا يتيح النظام الاطلاع على الخطة السنوية لجميع عناصر محفظة التسهيلات الائتمانية.
- لا يمكَن النظام التقني المعتمد من إجراء عمليات التصنيف الائتماني.
- لا يقدم النظام التقني المعتمد خدمة تسعير المنتج المقدَم بدقة عالية.
- لا يسمح النظام التقني المعتمد بإجراء التحليل المالي للبيانات المقدمة من قبل العميل، وبالتالي لا يعطي نتائج لأهم النسب المالية الضرورية لاتخاذ قرار الائتمان السليم، ولا يمكَن من استخراج تقرير تطور أداء العميل في السنوات السابقة.

في حين يتيح النظام الحصول على تقرير مركزية المخاطر ويفرز أنواع الضمانات المقدَمة.

2- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة منخفضة في إدارة مخاطر الائتمان حيث:

- لا يحتوي النظام التقني المعتمد نظام إنذار مبكر لحالات التعثر التي يمكن أن تتحول لخسارة في حال عدم معالجتها أصولاً.

- لا يحدد النظام التقني المعتمد التركز الائتماني: القطاعي- الجغرافي- ووفق البرنامج الممول، ولا يعطي النظام إنذاراً ولا يسمح بالحصول على تقرير الحالة.
- لا يوفر النظام التقني المعتمد إمكانية إجراء اختبارات الجهد.
- لا يتيح النظام التقني ربط مديرية الشؤون القانونية بنتائج العملاء المتعثرين وفق تقارير خاصة.
- لا يتيح النظام التقني اقتطاع المخصصات وفق القانون النافذ.
- لا يمنع النظام التقني تجاوز السقوف الائتمانية المحددة على مستوى: المحفظة- النشاط- و المنطقة.
- لم تثبت إمكانية توفير النظام التقني لتقارير حول قيمة الضمانات المقدمة من قبل العملاء.
- لا يمكَن النظام التقني من تخزين حالات الفشل السابقة ولا يمكَن من عرضها دراماتياً للاستفادة من تجربة التعامل معه.

ما يقدمه النظام التقني المعتمد في المصرف- ممثلاً بنظام معلومات الائتمان- في مجال إدارة مخاطر الائتمان هو: إمكانية تحديد التركز الائتماني على مستوى العميل وتقديم تقرير بهذا الخصوص و منع تجاوز السقف الائتماني للعميل الواحد وفق القانون النافذ، بالإضافة لتقديم تقارير يومية بخصوص الأقساط المستحقة المسددة وغير المسددة. و لم تتف إمكانية توفير النظام التقني لتقارير حول قيمة الضمانات المقدمة من قبل العملاء إلا أحداً لم يثبتها بالمقابل.

3- يُستثمر نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري بدرجة متوسطة في تحقيق الرقابة الائتمانية وأمن المعلومات حيث:

- يتضمن النظام التقني نظام صلاحيات يتيح الوصول المحدود للبيانات والمعلومات وفق التوصيف الوظيفي لكل عامل.
- يتيح النظام التقني المعتمد بدائل تخزين المعلومات. لكنه:
- لا يسمح بالحصول على تقارير الرقابة المطلوبة وفق المعيار 9.
- لا يتيح الحصول على التقارير الخاصة بكفاية رأس المال دورياً ولا التقارير المطلوبة من السلطات الرقابية، إذ يتم إعدادها يدوياً.

وبالخلاصة: مازال نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري اليوم بدائياً ولا يمتلك سمات الأنظمة الحديثة التي توفرها تقنية المعلومات عالمياً، وبالتالي لا يمكَن من صناعة قرار الائتمان بالفعالية والكفاءة التي ترفع جودة محفظة التسهيلات الائتمانية في المصرف وتخفَض نسبة قروضه المتعثرة.

- المقترحات:

- ضرورة تطوير ورفع كفاءة نظام معلومات الائتمان المعتمد في المصرف الصناعي السوري من حيث البرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات والخدمات بما يخدم سلامة وسرعة وكفاءة اتخاذ قرار الائتمان وبالتالي

كفاءة محفظة التسهيلات الائتمانية في المصرف وانخفاض نسبة قروضه المتعثرة، حيث يمكن الاستفادة من التجارب الاقليمية والدولية لهذا الغرض.

– لتحقيق هذا الغرض لابد من تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات وتسهيل الحكومة لعمل الشركات في هذا المجال تشريعياً وتنظيمياً، و التوعية بأهمية تطبيقات تقنية المعلومات في رفع جودة الخدمات المصرفية وتدريب جميع العاملين في المصرف وبشكل خاص أصحاب القرار في منح التسهيلات على استخدام أنظمة المعلومات.

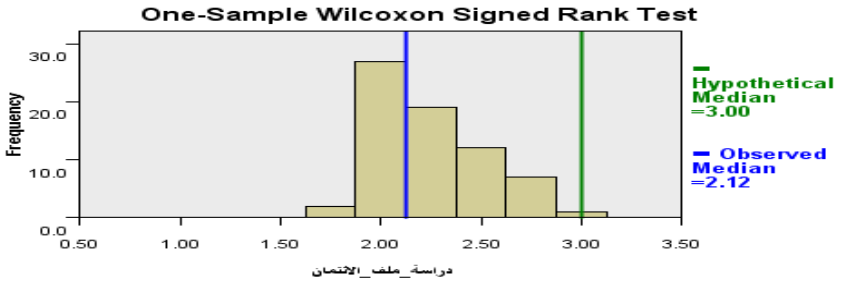
– ضرورة إنشاء شبكة اتصال داخلية مبرمجة على نظام المعلومات تربط بين مديريات المصرف وتسمح بتبادل البيانات والمعلومات عن العملاء، وشبكة أخرى خارجية تربط المصارف مع بعضها البعض لذات الغرض.

– تشجيع وتبني الأبحاث الهادفة لتطوير نظم المعلومات المصرفية عموماً للاستفادة من تطبيقات تقنية المعلومات في رفع جودة الخدمات المصرفية.

جدول ٥

أسئلة المحور الأول	تكرارات الإجابات														المجموع	
	غير موافق بشدة			غير موافق			حيادي			موافق			موافق بشدة			
	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	تكرار	نسبة
السياسة الائتمانية مؤتمتة وفقاً للنظام التقني المستخدم في المصرف	5	7.40%	7.40%	46	67.60%	75%	17	25%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يتيح النظام التقني الاطلاع على الخطة السنوية لجميع عناصر محفظة التسهيلات الائتمانية	45	66.20%	66.20%	20	29.40%	95.6%	3	4.40%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يتيح النظام التقني الحصول على تقرير مركزية المخاطر	0	...	...	0	...	...	12	17.60%	17.6%	27	39.70%	57.40%	29	42.60%	100%	68	100%
يجري النظام التقني عمليات التصنيف الائتماني(credit scoring)	42	61.80%	61.80%	18	26.50%	88.20%	8	11.80%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يفرز النظام التقني أنواع الضمانات المقدمة	0	...	...	0	...	...	24	35.30%	35.30%	41	60.30%	95.60%	3	4.40%	100%	68	100%
يسعر النظام التقني المنتج المقدم بدقة عالية	51	75%	75%	10	14.70%	89.70%	7	10.30%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يسمح النظام التقني بإجراء التحليل المالي لبيانات العميل ويعطي نتائج أهم النسب المالية	44	64.70%	64.70%	10	14.70%	79.40%	14	20.60%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يسمح النظام التقني باستخراج تقرير تطور أداء العميل في السنوات السابقة	44	64.70%	64.70%	11	16.20%	80.90%	13	19.10%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%

جدول٦



Total N	68
Test Statistic	.000
Standard Error	159.382
Standardized Test Statistic	7.146-
Asymptotic Sig. (2-sided test)	.000

جدول ٧

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of دراسة_ملف_الائتمان equals 3.00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

جدول ١١

أسئلة المحور الثالث	تكرارات الإجابات												المجموع	
	غير موافق بشدة			غير موافق			حيادي			موافق			موافق بشدة			
	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية	تكرار	نسبة
يتيح النظام التقني الحصول على تقارير الرقابة المطلوبة وفق متطلبات المعيار ٩	12	17.6%	17.6%	39	57.4%	75%	17	25%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يتيح النظام التقني الحصول على التقارير الخاصة بكفاية رأس المال دورياً	18	26.50%	26.50%	45	66.20%	92.6%	5	7.40%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يتيح النظام التقني الحصول على التقارير المطلوبة من السلطة الرقابية ممثلة بالبنك المركزي	17	25%	25%	41	60.3%	85.3%	10	14.7%	100%	0	...	...	0	...	...	68	100%
يتضمن النظام التقني نظام صلاحيات (الوصول المحدود وفق التوصيف الوظيفي للعامل)	0	...	...	0	...	...	0	...	...	68	100%	100%	0	...	...	68	100%
يوفر النظام التقني بدائل تخزين المعلومات	0	...	...	0	...	...	0	...	...	57	83.80%	83.80%	11	16.20%	100%	68	100%

جدول١٢

Total N	68
Test Statistic	1,444.000
Standard Error	109.997
Standardized Test Statistic	6.377
Asymptotic Sig. (2-sided test)	.000

جدول ١٣

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of الرقابة_و_أمن_المعلومات equals 3.00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

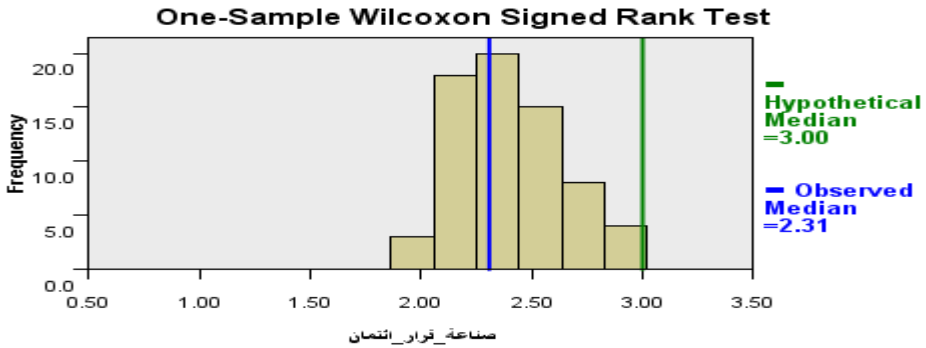
جدول ١٤

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of صناعة_قرار_ائتمان equals 3.00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

جدول ١٥



Total N	68
Test Statistic	.000
Standard Error	159.986
Standardized Test Statistic	7.119-
Asymptotic Sig. (2-sided test)	.000

- المراجع:

a. Dhib (Hussein), 2012- The effectiveness of banking information systems in managing credit failure cases, a case study of a sample o f commercial banks operating in the state of Ouargla during the year 2010. Master's thesis, Kasdi Merbah University, Ouargla, Faculty of Economic and Commercial Sciences.

b. Yacoub (Ibtihaj) et al 2021, Financial technology as one of the recovery strategies for the Iraqi banking sector in the post-Covid-19 phase/ exploratory study, Journal of Financial and Accounting Studies, Baghdad, Iraq.

c. Khaira (Bahloul), 2022-The extent to which electronic management contributes to improving the quality of banking services. Doctoral thesis, Faculty of Economic Sciences, Ahmed Ben Yahya Al-Wancharisi University - Tissemsilt, Algeria.

d. Rashid, Syed M 2018, Impact of Information Technology (IT) Investment on Banks' Performance: A Study on Dhaka Stock Exchange (DSE) Listed Banks of Bangladesh, Journal of Information Engineering and Applications, Vol.8, No.2, PP:8-12.

e. Paolo Giudici, Branka Hadji-Misheva, and Alessandro Spelta 2019,

Network based scoring models to improve credit risk management in Peer to Peer lending platforms, frontiers in artificial intelligence, volume2, article3.

f. Ekaterina V. Orlova 2020,Decision-Making Techniques for Credit Resource Management Using Machine Learning and Optimization. Department of Economics and Management, Ufa State Aviation Technical University, Russia.

1- (Muhammad) Mahmoud Abd Rabbuh Muhammad 2000, Studies in Cost Accounting, Measuring the Cost of Bank Credit Risks in Commercial Banks, University House, Alexandria, 2000.

2- Al-Daghim (Abdulaziz) and others 2006, Credit Analysis in Rationalizing Bank Lending Operations by Application to the Syrian Industrial Bank, Tishreen Journal of Studies, No.03, Vol28, Syria, available at the link www.kantakgi.com /fiqh/files/accountancy/ 11.doc..

3- Issa (Hanna Nicola) 2010, Credit Portfolio Risk Management, Dar Al Raya, first edition, Amman.

4- Al-Zubaidi (Hamza Mahmoud) 2002, Bank Credit Management and Credit Analysis, Al-Warraq Foundation, Amman.

5- Al-Shawarbi(Abdel Hamid Muhammad), Muhammad Abdel Hamid Muhammad Al-Shawarbi 2002, Credit Risk Management from the Banking and Legal Points of View, Dar Al-Maaref, Alexandria.

6- Carling Kenneth. Jacobson Tor. Linde Jesper. Roszbach Kasper: 2004, corporate credit risk modelling and the macroeconomics: IFAV and Dalarsa university.

7- Meda (Ibrahim) 2009, Factors affecting the accounting information system and its role in strategic decision-making in Jordanian industrial companies (field study), Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, Vol 25, no1.

8- Al-Khudairi (Mohsen Ahmed) 1997,bad debts, the phenomenon, causes, treatment, an integrated approach to dealing with defaulted client, Dar Abtrak, Cairo.

9- Perdrag Ranisavljeevic and others, Management information system and Decision Making Process in Enterprise, Economics Management information, Technology Magazine, Serbia,

N°3/2012, Available on the Link: emit. Kcbor.Net/EMIT%20vol1%20N°3Management%20Information% 20 System%20 and%20 Decision%20Making%20 Process%20 in.PDF

10- Hassan (Mohamed Ahmed) 2008, Management Information Systems, University House, Alexandria.

11- Mehdi Jamshidan ; The role of MIS and DDS in manager's decision making process, the 3rdinternational management conference, Iran, December 20th-22th, 2005 , Available on Link : mba.Mabairan.iv, Portals /0/241+Full-mis. PDF.

12- Al-Taie (Muhammad Abd Hussein Al Faraj) 2009, Introduction to Management Information Systems, Information Technology Management, Dar Wael, 2nd edition, Amman.

13- Al-Najjar (Fayez Gomaa Saleh) 2007, Management Information Systems, Dar Hamed, 2nd edition, Alexandria.

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية – مديرية تربية محافظة اللاذقية نموذجا

إعداد الطالب: إبراهيم جمعه ارحيم/كلية الاقتصاد – جامعة تشرين.*

إشراف الأستاذ الدكتور: محمد صقر. **

الملخص:

سعت الدراسة بشكل رئيسي الى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية ودورها في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. لتحقيق هدف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كما صمم الباحث استبانة مؤلفة من (24عبارة) موزعة على ثلاثة محاور مثلت محاور الدراسة ووزعها على مجتمع الدراسة الذي تمثل في العاملين الإداريين في مديرية تربية اللاذقية، أما بالنسبة لعينة البحث فقد وزعت 98 استبانة استرد منها 95وكان الصالح للتحليل 91 استبانة. بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة الى عدة استنتاجات رئيسية كان مفادها "يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)". بالإضافة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)". كما يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)". وذلك بحسب آراء أفراد عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية – المتطلبات الإدارية – المتطلبات التقنية – جودة الخدمات الحكومية – مديرية التربية في محافظة اللاذقية.

---

* **طالب دراسات عليا – ماجستير – قسم الاقتصاد والتخطيط – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين.**

** **أستاذ في قسم الاقتصاد والتخطيط – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**

The role of electronic administration in improving the quality of government services - the Lattakia Governorate Education Directorate as an example

ABSTRACT:

The study mainly sought to reveal the reality of applying electronic management in the Lattakia Governorate Education Directorate and its role in improving the concreteness of government services. To achieve the goal of the study and answer its questions, the descriptive analytical approach was relied upon. The researcher designed a questionnaire consisting of (24 phrases) distributed over three axes that represented the axes of the study and distributed it to the study population, which was represented by the administrative workers in the Lattakia Education Directorate. As for the research sample, 98 questionnaires were distributed. Of these, 95 questionnaires were retrieved and 91 questionnaires were suitable for analysis. After analyzing the data and testing the hypotheses, the study reached several main conclusions, which were: "There is a statistically significant effect of the availability of administrative requirements in improving the concreteness of government services at the significance level ($\alpha \leq 0.05$)." In addition, there is a statistically significant effect of the availability of technical requirements in improving the concreteness of government services at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). There is also a role for electronic administration in improving the quality of government services in the Lattakia Governorate Education Directorate at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). This is according to the opinions of the study sample members.

Keywords: electronic administration - administrative requirements - technical requirements - quality of government services - Directorate of Education in Latakia Governorate.

1. المقدمة:

نتيجة التطور الحاصل على مستوى العالم بكافة المجالات وانتشار الانترنت والأجهزة الحديثة والحاسبات جعلت العالم قريب من بعضه البعض ودقيق في أعماله الامر الذي أرغم المنظمات على مختلف أنواعها واحجامها بالاتجاه نحو مواكبة التطور الحاصل في العالم. يجب الإشارة الى أن أحد اهم ثمار المنجزات الإلكترونية والتقنية هي الإدارة الالكترونية حيث انعكس هذا التغير الحديث على الأعمال الإدارية وتحولها من الإدارة التقليدية التي يشوبها الروتين والتزاحم بالإضافة الى الفساد بكافة أشكاله المالي والإداري الى الإدارة الالكترونية التي تساهم في تقليل التكاليف وتوفير الوقت والجهد والسرعة في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية. وبالنظر الى ما سبق وبالإشارة الى بيئة الأعمال السورية التقليدية أصبح من اللازم الاستفادة من إيجابيات البيئة الالكترونية في المديريات والدوائر إلا أن هذه الاستفادة تحتاج الى التأكد من قابلية تطبيقها في المديريات الحكومية. ولذلك سيركز البحث الحالي على دائرة مديرية تربية اللاذقية وهي إحدى الدوائر الحكومية الخدمية التي تعتمد على الإدارة التقليدية في إتمام أعمالها حيث سيتم دراسة امكانياتها وقدراتها المادية والبشرية من أجل الانتقال الى الأسلوب الجديد وماله من نتائج إيجابية من الممكن ان تنعكس على كافة أعمال المديريات الحكومية في المحافظة.

2. مشكلة البحث:

يعتبر التطور الحاصل في عالم التكنولوجيا والتقنية والاتصالات مدخلاً لتطوير الاعمال بكل أنواعها ومنها الاعمال الإدارية التقليدية والانتقال بها الى الإدارة الالكترونية. تعد مديرية تربية اللاذقية من الدوائر الحكومية المهمة التي تختص بتسيير أمور خدمة التعليم الى المواطنين لكونها مؤسسة خدمية تقع على عاتقه الكثير من الاعمال المهمة في حياة

المواطن السوري ونظراً لهذه الأهمية توجب عليها ان تكون سباقة لكل ما من شأنه تسهيل اعمالها وتقديم خدماتها بكفاءة ودقة عالية وسرعة في الأداء إضافة الى تسهيل الروتين عن المواطن وإنجاز اعماله كما هو مطلوب حيث اولت منظمات الاعمال المعاصرة اهتماماً ملحوظاً بتكنولوجيا المعلومات اذ تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بأبعادها واثرها في عدد من المتغيرات و منها الاداء، اذ افتقرت المساهمات الحكومية في سورية الى تطبيقات عملية ذات علاقة بمقاييس للأداء في ظل الإدارة الالكترونية. **ووفق هذا المنظور تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:**

ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟، ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟
2. ما هو دور توفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟
3. ما هو دور توفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية اللاذقية؟

3. أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من ناحيتين، وهما:

الناحية العلمية: توفر الدراسة مكاسب نوعية للباحثين والأكاديميين في تحديث الإدارة الإلكترونية وكفاءة الموارد البشرية في الانتقال الى هذا المفهوم الجديد. من منظور أكاديمي، تعتبر من الدراسات القليلة التي تتناول تحديث الإدارة الإلكترونية على المستوى الجامعي في سورية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الموارد البشرية في استخدامها.

الناحية العملية: تعتبر الدراسة ذات أهمية بالغة من الجانب العملي حيث أنها تتناول قدرة مديرية التربية في محافظة اللاذقية لتحسين مستوى ادائها من خلال تبني مبادئ الإدارة الالكترونية والأساليب الحديثة في تطوير مهارات وكفاءات الموارد البشرية العاملة لديها، حيث تساعد الدراسة الباحثين في هذا المجال من تمهيد الطريق نحو التحول الى تبني الإدارة الالكترونية وتحديث كفاءة الموارد البشرية في المنظمات والقطاعات المختلفة لما لها من آثار إيجابية تنعكس على مختلف الأصعدة محليا وعالميا.

4. أهداف البحث:

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية ودورها في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية والتعريف بها وبيان دورها في:

1- تحسين جودة الخدمات والاعمال الإدارية في المديرية.

2- بيان دور الإدارة الالكترونية في توفير البيانات لأصحاب القرار.

3- توفير تواصل أكثر وارتباط أكبر بين إدارات ودوائر محافظة اللاذقية.

4- بيان دور الإدارة الالكترونية في الحفاظ على حقوق الموظفين من قبل قسم الموارد البشرية.

5- بيان دور الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءات الموارد البشرية.

5. فرضيات البحث:

انطلاقا من مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، يمكن وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في مديرية تربية محافظة اللاذقية "

يتفرع عن الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

H0.1: " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية.

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية.

6. **حدود البحث:** تتمثل حدود البحث في الآتي:

الحدود المكانية: مديرية التربية في محافظة اللاذقية.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر كانون الأول عام 2023 الى شهر آذار من العام 2024.

الحدود البشرية: العاملون في المستويات الإدارية المختلفة في المديرية.

الحدود الموضوعية: وتتمثل في متغيرات البحث (المستقلة) الإدارة الالكترونية (المتطلبات التقنية – المتطلبات الإدارية) والمتغير (التابع) تحسين جودة الخدمات الحكومية ببعدها (الملموسية).

7. مصطلحات البحث:

الإدارة الالكترونية: " ان الادارة الالكترونية هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الادارية التي تعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم اداء الاعمال، وذلك لاستثمار الوقت والجهد وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع".[1]

جودة الخدمات الحكومية: هي عملية تسهيل الإجراءات الروتينية وتبسيطها والتقرب من المواطن من خلال استخدام الإدارة الالكترونية الذي ينعكس الى رفع جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية.[2]

الملموسية: هي التسهيلات المادية والتجهيزات والمظهر الخارجي للسلعة او الخدمة المقدمة، بمعنى آخر قدرة المستفيد على تحديد ماهية السلعة أو الخدمة المقدمة بشكل دقيق.[3]

جودة الخدمة التعليمية: تشير إلى مدى تلبية النظام التعليمي احتياجات وتوقعات الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور. تعتبر جودة الخدمة التعليمية عنصراً مهماً في تقييم فعالية وكفاءة النظام التعليمي، حيث تشمل عدة عوامل مثل جودة المناهج الدراسية، وكفاءة المعلمين، وجودة المرافق والبنية التحتية، والدعم الإداري والتقني، والتواصل الفعال بين جميع أطراف العملية التعليمية. [4]

---

[1] حمزة، جهرة، (2019)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر، ص12.

[2] ملحم، محمود إبراهيم. (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة. المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3، العدد3، ص: 73-87.

[3] Fielden, John. (2008). Global Trends in University Governance. Education Working Paper Series No.9. USA: The World Bank, p33.

[4] القيسي، هناء محمود، "فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي"، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص25.

من خلال المفاهيم السابقة يستنتج الباحث، أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد استخدام للأجهزة التكنولوجية، بل هي تحول جوهري في الطريقة التي تُدار بها المؤسسة. هذا التحول يعتمد على استخدام المعرفة والمعلومات وأنظمة البرامج والاتصالات لتحقيق تكامل الرؤية وأداء الأعمال بكفاءة. مما يعكس فهما لكيفية استثمار الوقت والجهد لتحسين الخدمة وتحقيق رضا جميع الأطراف المعنية. وبالنسبة الى أهمية جودة الخدمات الحكومية يشدد الباحث على أن جودة الخدمات الحكومية تتمثل في تسهيل الإجراءات الروتينية وتبسيطها، مما يجعل التقرب من المواطن أمراً محورياً. اذ أن استخدام الإدارة الإلكترونية يسهم في رفع مستوى الجودة، مما يعكس بأن التكنولوجيا ليست هدفاً بحد ذاتها، بل وسيلة لتحقيق تحسين ملموس في تفاعل المواطن مع المؤسسات الحكومية.

التعريفات الإجرائية للبحث:

الإدارة الالكترونية: ان الإدارة الالكترونية هي نظام عمل جديد يعتمد على التكنولوجيا والانترنت والاتصالات الحديثة والتطبيقات من برامج الحاسوب وأجهزة الهاتف النقال والموارد البشرية حيث لا يمكن الاستغناء عنها لكونها هي المحرك لهذا النظام لغرض انجاز الاعمال الإدارية بسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة وتحقيق الأهداف دون أية مشاكل.

جودة الخدمات الحكومية: هي درجة قياس توافق الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعات المستفيد او متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته.

الملموسية: وتشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم

الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنشآت الحكومية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة.

منهج البحث واجراءاته:

تم الاعتماد على المقاربة الاستقرائية كمنهج عام للبحث، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة لإعداد الجانب النظري للبحث وتحليل النتائج للجانب العملي، كما تم استخدام أسلوب المسح الاحصائي لجمع البيانات من خلال استبانة وزعت على الإداريين في مديرية تربية اللاذقية، بغية الحصول على البيانات الأولية اللازمة للبحث وتم تنظيم الاستبانة اعتماداً على الأدبّيات السابقة، وزعت 98 استبانة في مديرية التربية في محافظة اللاذقية استرد منها 95وكان الصالح للتحليل 91 وتم استخدام الطرق والأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، باستخدام برنامج SPSS.V.27.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة (بن عريمة وبوخلوة، 2023)[5]، بعنوان:

" أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي – دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"

هدفت الدراسة الى معرفة اثر الإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، لتحقيق هذا الهدف **اعتمدت الدراسة** على المنهج الوصفي التحليلي. تكون **مجتمع الدراسة** من العاملين في مؤسسة الاتصالات الجزائرية على

[5] بن عريمة، نوال وبوخلوة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، (9)1: 151 – 162.

اختلاف مستوياتهم وبلغت **عينة الدراسة** التي تم اختيارها وفق طريقة العينة عشوائية ب 100موظفا. **توصلت الدراسة** وجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل).

دراسة (بوالداد وعيمر، 2022)[6]، بعنوان:

"دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة ميدانية ببلدية ميلة"

هدفت الدراسة الى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، **استخدمت الدراسة** المنهج الوصفي التحليلي. واتبعت الدراسة نهج الدراسة الميدانية والمقابلة شخصية. تكون **مجتمع الدراسة** من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها بلدية ميلة، بالإضافة الى اجراء مقابلة مع الأمين العام للبلدية.

توصلت الدراسة الى وجود تحسن في جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية والتي لعبت دورا مهما من خلال تقديم خدمات سريعة وفعالة للمواطن، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة بدون أخطاء وتقريب الإدارة من المواطن.

[6] بوالداد، مروة وعيمر، خولة، (2022)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة ميدانية ببلدية ميلة"، رسالة ماجستير، جامعة صالح بونديز قسنطينة، الجزائر.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ali, 2023)[7]، بعنوان:

"ADOPTION OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE BANKING SECTOR A CASE STUDY ON BABEL BANK IN IRAQ"

"اعتماد الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي دراسة حالة على بنك بابل في العراق"

الهدف من هذه الدراسة التعرف على اعتماد الادارة الالكترونية في القطاع المصرفي دراسة حالة عن بنك بابل في العراق .

لتحقيق أهداف الدراسة ، اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي. بينت نتائج الدراسة ان هناك درجة عالية من تبني الادارة الالكترونية في الصناعة المصرفية في دراسة حالة اجريت على بنك بابل في العراق حيث بلغ متوسط القيمة 4.163 وانحراف معياري 0.735 بالاضافة الى إن دعم الإدارة العليا هو المكون الرئيسي لنجاح العمل .

[7] Ali. H. B. (2023), " ADOPTION OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE BANKING SECTOR A CASE STUDY ON BABEL BANK IN IRAQ'', international journal of professional business review, (8)4: 1 – 21.

دراسة (Aqeeli, 2022)[8]، بعنوان:

" Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study"

"نظم الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء الموظفين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض: دراسة تطبيقية".

هدفت هذه الدراسة إلى فحص وتحليل أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، ولتحقيق أهداف الدراسة اختارت الباحثة المنهج الوصفي. استهدفت الباحثة في هذه الدراسة الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية باستخدام استبيان موزع إلكترونيًا. بلغ عدد المستجيبين لهذا الاستبيان (150) إجابة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المدينة الطبية تساهم في سرعة إنجاز العمل، وأن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية المراقبة والتحكم والمتابعة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الأمور التي تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ومن هذه الأمور نموذج العمل او بيئة العمل الخاص بمديرية تربية محافظة اللاذقية حيث لم يتم اعداد دراسة سابقة تخص هذه المديرية والعمل بنظام الإدارة الالكترونية ومدى قدرة هذه المديرية من الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية وكذلك قسم من اهداف الدراسة تختلف عن سابقاتها منها فيما يخص الفساد الإداري وتعزيز عملية الجباية

[8] Aqeeli. U.M, (2022), "Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study", European Online Journal of Natural and Social Sciences, (11)3: 784 – 812.

وضمان حقوق الموظفين وكذلك فيما يخص تقليل المصروفات في إتمام العمليات الإدارية وتقديم الخدمات الى المواطنين، وتتشابه هذه الدراسة في أهمية العمل بنظام الإدارة الالكترونية وذلك بسبب ما توصل اليه العلم والتغير في حياة الانسان بسبب استخدام الأجهزة والتطبيقات والاتصالات الحديثة والفوائد التي يقدمها هذا النظام الحديث من العمل، وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات، وضرورة تنمية الموارد البشرية وتوفير أصحاب الاختصاص بالعمل.

الاطار النظري

أولا: الإدارة الالكترونية

1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

ظهر اسم الإدارة الإلكترونية في أواخر التسعينيات، ولكن في تاريخ تطور الحوسبة يمكن إرجاعه إلى بدايات تاريخ أجهزة الكمبيوتر، حيث يعود التقدم في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة إلى السبعينيات على الأقل. كما حفزت العديد من المؤتمرات والمجلات العلمية منذ ذلك الحين الاتجاه نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيق الحوسبة وخاصة في مجال الإدارة الإلكترونية وعليه يمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية لتنفيذ عمل المنظمة بكفاءة وفعالية وتؤدي إلى تطوير منظمة إدارية، وتوفر المعلومات لتزويد المستفيدين بالخدمات بطريقة سهلة ومريحة، وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة".[9]

[9] المسماري، عبد السلام، (2012)، "امكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية - دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي"، مذكرة تخرج، كلية الاقتصاد، قسم الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا، ص27.

من خلال ما سبق يرى الباحث في مفهوم الإدارة الالكترونية، "أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات في البيئة الإلكترونية، في أي وقت وفي أي مكان؛ تؤدي إلى زيادة في جودة الأداء، وسرعة التنفيذ، وخفض التكاليف، ودقة وسرعة تقديم الخدمات، وتحسين الهياكل الإدارية، وتبسيط الإجراءات والمعلومات الدقيقة وسرعة اتخاذ القرار على أساس معلومات دقيقة ومباشرة".

2- أهمية الإدارة الالكترونية:

تكمن اهمية استخدام المصطلح الاداري (الادارة الالكترونية) باعتبارها نقطة تحول في مسيرة المنظمات التي تصنف تحت بند المعاصرة التي ترمي للوصول الى قمة الهرم التنافسي بتحويل مفردات التعاملات الادارية والعلمية والفنية والانتاجية من سريان النظم التقليدية الى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات العصر (المعلوماتية والاتصالات) نحو خدمة خطوط العمل في جميع المستويات الادارية وخصوصاً بعد دخول تلك المنظمات للاندفاع نحو اسواق جديدة قد تعطي تعاملات جديدة تفتح من خلالها فروع لها تحتاج الى ادارة متمكنة لكي تربط تلك الفروع مع الشركة الام فضلاً عن شبكة الاتصالات الادارية الداخلية التي تربط اقسام الشركة ومستوياتها الادارية مع بعضها البعض فهي حركة انتقال ادارية نحو الحداثة والتطوير لتعطي للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة معناً الكترونياُ تختزل به مفردات كثيرة كالوقت والجهد والكلفة.[10] **يرى الباحث في أهمية استخدام "الإدارة الإلكترونية" في كونها تمثل نقطة تحول جذرية في مسيرة المنظمات المعاصرة. هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تحقيق الجودة من خلال تحويل جميع مفردات التعاملات الإدارية والعلمية والفنية والإنتاجية من النظم التقليدية إلى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.**

[10] بن عريمة، نوال وبوخلوة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد1، الصفحات 151 – 162.

ثانيا: جودة الخدمات:

1- مفهوم جودة الخدمات:

ان جودة الخدمة تعتبر التقييم العام للمستهلك وحكمه على جودة الخدمات التي يتم تقديمها عبر المؤسسات الحكومية، فالسوق المعاصر يتطلب تقديم خدمات نوعية للعملاء وتكمن اهمية جودة الخدمات في دورها في تصميم وتسويق المنتجات الخدمية لإنها مهمة لكل من مقدمي الخدمة والعملاء.[11] ولجودة الخدمة نوعين مختلفين هما:[12]

الجودة الفنية: وتشير الى كافة الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميا.

الجودة الوظيفية: وتشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى المستفيد من الخدمة (الزبون). فالمؤسسة التي تقدم خدمات عالية الجودة يتيح لها العديد من المزايا لعل اهمها زيادة ولاء ورضا عملائها ودفعهم باتجاه الاستمرار في التعامل معها وان الخدمة المتميزة ذات الجودة العالية تمكن المؤسسة من استقطاب وجذب عملاء جدد.

وهنا تجدر الإشارة، الى أن الجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية مثل سرعة الخدمة ودقتها، بينما تتعلق الجودة الوظيفية بكيفية تقديم هذه الخدمة وتأثيرها على رضا المستفيدين. على سبيل المثال، الجودة الفنية في خدمات التسجيل الإلكتروني قد تعني سرعة معالجة الطلبات، بينما الجودة الوظيفية تتعلق بسهولة استخدام النظام ومدى استجابته لاحتياجات المستخدمين.

[11] العزاوي، محمود، (2019)، "ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 44.

[12] بولعسل، عبلة ويخلف، راضية، (2014)، "دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة فندق الجزيرة – جيجل-"، رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، ص6.

أبعاد جودة الخدمات:

ان المعايير الوحيدة التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة وتتمثل بالاتي:[13]

- **الاعتمادية:**

فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي: [14]

- توفر الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة.

كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات الحكومية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء، لذلك فان الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها تؤدي إلى توقعات غير واقعية، لا تتسبب إلا بفقدان ثقة العملاء، لأن المستفيد من الخدمة الحكومية، يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات.

- **الملموسية:**

الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم

[13] عطلاوي، زكريا، (2014)، "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص60.

[14] Sofyani. H, & Riyadh. H, and Fahlevi. H, (2020), " Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance'', Cogent Business & Management, vol7, No1, p9

الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنشآت الحكومية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك.[15]

- **الاستجابة:**

الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فهي تعكس الرغبة أو الرضى بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الحكومية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة الحكومية بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. [16]

- **الامان والثقة:**

ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ومن معايير تقييم جودة الخدمة الحكومية بموجب هذا البعد الآتي:[17]

- سمعة ومكانة الجهة الحكومية مقدمة الخدمة.
- المعرفة والمهارة المتميزة للكادر العامل.
- الصفات الشخصية للعاملين.

دور الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية:

تعتبر الادارة الالكترونية من العوامل الرئيسية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، حيث تساهم في تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم في المؤسسات التعليمية.

[15] Adi, S., Martani, D., Pamungkas, B., Simanjuntak, R. A., &Ntim, C. G. (2016). Analysis of the quality of perfor-mance report of the local government on websites: Indonesian case. Cogent Business & Management, vol3, no1, p33.

[16] العلي، عبد الستار، (2008)، "تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص55.

[17] أحمد، بثينة لقمان، (2012)، " تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن - دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، ص 33.

فباستخدام التكنولوجيا والأنظمة الالكترونية، يمكن للمؤسسات التعليمية تحسين عملياتها الإدارية والتواصل مع الطلاب وأولياء الأمور بشكل أفضل. كما تمكن الادارة الالكترونية من توفير بيئة تعليمية متطورة ومحفزة للطلاب، من خلال توفير موارد تعليمية رقمية وأدوات تفاعلية تساعد في تحفيز الطلاب وتعزيز تجربتهم التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الادارة الالكترونية في رفع كفاءة العاملين في المؤسسات التعليمية وتحسين أدائهم من خلال توفير أدوات وأنظمة تسهل عملهم وتساعدهم في اتخاذ القرارات الصائبة.

نبذة عن مكان الدراسة:

مديرية التربية في اللاذقية هي إحدى المديريات التابعة لوزارة التربية في الجمهورية العربية السورية، وهي الجهة التي تتبنى المسؤولية في تنفيذ السياسة التربوية في المحافظة. تعمل المديرية على تقديم خدمات التعليم وتشرف على جميع المدارس العامة والخاصة، كما تقوم المديرية بتزويد المدارس بكافة المستلزمات العملية التعليمية والتربوية إضافة الى تأمين الكادر الإداري والتدريسي المؤهل علميا وتربويا.

عرض البحث والمناقشة والتحليل:

أداة الدراسة:

أولا: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة

قام الباحث بتوزيع استبانة مؤلفة من 24 عبارة مقسمة الى ثلاث محاور كالآتي:

المحور الأول: المتطلبات الادارية ويتضمن 8 عبارات.

المحور الثاني: المتطلبات التقنية ويتضمن 8 عبارات.

المحور الثالث: جودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعد الملموسية ويتضمن 8 عبارات.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات العبارات المتعلقة بكل محور من محاور الدراسة كل على حدة، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1) معامل الصدق والثبات لأبعاد متغيرات الدراسة (Cronbach's alpha)

الأبعاد	ثبات المقياس (Cronbach's alpha)	صدق المحتوى[18]
محور الإدارة الالكترونية		
البعد الأول: المتطلبات الادارية	0.852	0.923
البعد الثاني: المتطلبات التقنية	0.867	0.931
جودة الخدمات الحكومية		
الملموسية	0.878	0.989
الدرجة الكلية للمقياس	0.945	0.972

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS.V.27)

من خلال الجدول (1) نلاحظ أن معامل الثبات لكل محور أكبر من (0.60) وهذا يدل على ثبات مقبول للعبارات وبالتالي ملائمتها لإجراء البحث.

[18] صدق الأداة البحثية، هو إمكانيتها لقياس الموضوع، أي إلى أي حد يمكن لهذه الأداة البحثية أن تقيس الظاهرة التي صنعت من أجلها، وقد استند البحث أثناء الدراسة على أداة صدق المحك أو الصدق الذاتي، وذلك من خلال استخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات، باستعمال المساواة الآتية: "الصدق الذاتي= الجذر التربيعي لمعامل الثبات".

صلاحية الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة:

تم حصر معاملات الارتباط بين كل من الدرجات التي تظهر عن كل محاور الدراسة كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2) معامل ارتباط بيرسون

Correlations				
الملموسية	المتطلبات التقنية	المتطلبات الادارية		
.875**	.913**	1	Pearson Correlation	المتطلبات_الادارية
0.000	**0.000**		Sig. (2-tailed)	
91	91	91	N	
.883**	1	.913**	Pearson Correlation	المتطلبات_التقنية
0.000		**0.000**	Sig. (2-tailed)	
91	91	91	N	
1	.883**	.875**	Pearson Correlation	الملموسية
	0.000	**0.000**	**Sig. (2-tailed)**	
91	91	91	**N**	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS.V.27)

من الجدول (2) نلاحظ أن كافة المحاور حققت ارتباطات دالة إحصائياً مع بعضها؛ بالتالي فإن محاور الدراسة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي عند مستوى دلالة (α=0.01) وهذا يدل على أن فقرات المحاور كافة صادقة لما وضعت لقياسه.

الإحصاءات الوصفية:

ان استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة– أوافق – محايد – لا أوافق – لا أوافق بشدة) وبالتالي هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية، وتحدد الفئة عن طريق أيجاد طول المدى (5–1=4) ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (4÷5 = 0.80) وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد الأدنى للمقياس (1) وتكون الفئات كالآتي:

(1 – 1.80: منخفض جدا)، (1.81 – 2.60: منخفض)، (2.61 – 3.40: متوسط)، (3.41 – 4.20: مرتفع)، (4.21 – 5: مرتفع جدا). سيتم عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) – سيتم تناول فقرات هذا المتغير عن طريق تحليل وشرح الأسئلة المتعلقة بأبعاده كما في الجدول الآتي:

1. بعد المتطلبات الادارية

تم قياس البُعد الأول من أبعاد الإدارة الالكترونية عن طريق 8 أسئلة (من 1 الى 8) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية لمحور توافر المتطلبات الادارية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	المرتبة
1	تستخدم المديرية الحاسبات والأجهزة المكتبية لتقديم خدماتها	3.34	1.30	متوسطة	3
2	لدى المديرية فريق متخصص مسؤول عن الإشراف على التحول إلى الإدارة الإلكترونية	3.15	1.24	متوسطة	7
3	يتم تحديد المجالات المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ويتم تبسيط عملية الانتقال وفقًا لذلك.	3.28	1.37	متوسطة	5
4	هناك تواصل وتعاون بين الجهات المعنية لضمان توافر الخبرات والدعم اللازم طوال الفترة الانتقالية.	3.36	1.38	متوسطة	2
5	تقوم المديرية بإجراء تقييمات شاملة لبنيتها التحتية الحالية وقدراتها التكنولوجية لمعالجة قضايا التوافق وتكامل أنظمة الإدارة الإلكترونية.	3.19	1.31	متوسطة	6
6	يتلقى الموظفون برامج وموارد تدريبية شاملة حول أدوات ومنصات الإدارة الإلكترونية	3.07	1.31	متوسطة	8
7	تعطي الإدارة الأولوية لأمن البيانات والامتثال للمتطلبات التنظيمية لتنفيذ تدابير أمنية قوية ضمن أنظمة الإدارة الإلكترونية.	3.29	1.29	متوسطة	4
8	لدى المديرية تدابير وقاية مقاومة للتغيير بين الموظفين بم يضمن التعاون والمشاركة الضروريين لنجاح التحول.	3.56	1.38	مرتفعة	1
	اجمالي عبارات المحور	**3.23**	**1.32**		

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (spss.v.27)

من خلال قراءة الجدول (3) السابق يمكن ملاحظة ما يلي:

يشير متوسط الدرجة إلى أن المديرية تستخدم أجهزة الكمبيوتر والمعدات المكتبية لتقديم الخدمات، مما يشير إلى مستوى أساسي من البنية التحتية التكنولوجية. وبالرغم من وجود فريق مسؤول عن الإشراف على التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلا أن متوسط الدرجات يشير إلى درجة موافقة متوسطة. يشير هذا إلى أنه على الرغم من وجود بعض الجهود المخصصة، فقد يكون هناك مجال للتحسين من حيث فعالية الفريق أو الموارد المخصصة لهذا الجانب. كما يوجد اتفاق متوسط يشير إلى أن المديرية قد حددت المجالات المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ولكن قد يكون هناك بعض الغموض أو عدم الاتساق في عملية التحديد. تشير النتيجة الأعلى نسبيًا إلى التواصل والتعاون الفعال بين السلطات، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح أي عملية انتقالية. ويشير متوسط الدرجات إلى أن المديرية تجري تقييمات لبنيتها التحتية، ولكن قد تكون هناك مجالات تحتاج إلى تحسين، حيث أن النتيجة ليست عالية بشكل استثنائي. كما تشير الدرجة المتوسطة إلى أنه على الرغم من وجود برامج تدريبية، إلا أنها قد لا تكون شاملة بما فيه الكفاية أو قد لا تلبي احتياجات جميع الموظفين بشكل فعال. تشير الدرجة الأعلى نسبياً إلى أن القسم لديه إجراءات لمنع مقاومة التغيير بين الموظفين، وهو أمر إيجابي لنجاح التحول. أي أنه بشكل عام، تشير النتائج إلى أن المديرية قد اتخذت خطوات نحو تنفيذ الإدارة الإلكترونية، ولكن هناك مجالات قد تكون بحاجة إلى مزيد من الجهود أو التحسينات لضمان انتقال أكثر سلاسة وفعالية.

بعد المتطلبات التقنية:

تم قياس البُعد الثاني من أبعاد الإدارة الالكترونية عن طريق 8 أسئلة (من 9 الى 16) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية لمحور توافر المتطلبات التقنية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	المرتبة
9	تتجه المديرية للاستثمار في برامج الإدارة الإلكترونية.	3.30	1.40	متوسطة	4
10	يؤدي التكامل في أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المديرية إلى زيادة إمكانية الوصول والتعاون بين المعلمين والإداريين.	2.35	1.53	منخفضة	3
11	تمتلك المديرية نظام تشفير خاص يحمي البيانات التعليمية الحساسة.	3.36	1.31	متوسطة	1
12	تعطي المديرية الأولوية لقابلية التوسع والمرونة في اختيارها لأنظمة الإدارة الإلكترونية	3.13	1.26	متوسطة	8
13	تعمل المديرية على تعزيز قدرات الأتمتة وتبسيط المهام الإدارية مثل تسجيل الطلاب والجدولة وتخصيص الموارد.	3.23	1.30	متوسطة	6
14	تفعيل وتطوير موقع المديرية على شبكة الإنترنت بحيث يزود المدارس بكل ما هو جديد	3.25	1.29	متوسطة	5
15	تعطي المديرية الأولوية للتكامل السلس بين أنظمة البرمجيات التعليمية الحالية ومنصات الإدارة الإلكترونية	3.19	1.34	متوسطة	7
16	توفر المديرية خدمة الإنترنت لجميع موظفيها.	3.36	1.36	متوسطة	2
	اجمالي عبارات المحور	**3.23**	**1.34**	-	-

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (spss.v.27)

من الجدول (4) يتضح، بأنه يوجد تصور إيجابي بشكل عام لاستثمار المديرية في برامج الإدارة الإلكترونية وجهودها لحماية البيانات الحساسة من خلال أنظمة التشفير. ومع ذلك، هناك قدر أقل من اليقين فيما يتعلق بفعالية التكامل في أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحديد أولويات قابلية التوسع والمرونة في اختيار النظام. يتم التعبير عن مشاعر إيجابية تجاه مساعي المديرية لتعزيز قدرات التشغيل الآلي، وتطوير موقعها الإلكتروني، وضمان التكامل السلس، وتوفير خدمة الإنترنت لجميع الموظفين. بشكل

عام، يميل المشاركون إلى الموافقة على استراتيجيات المديرية، بمتوسط درجات يبلغ حوالي 3.23 من 5، مما يشير إلى موقف متوسط. يشير الانحراف المعياري الإجمالي البالغ حوالي 1.34 إلى وجود تباين معتدل في آراء المشاركين في الاستبيان.

2. بعد جودة الخدمات الحكومية مقاسا (بالملموسية):

تم قياس بعد الملموسية عن طريق 8 أسئلة (من 17 الى 24) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية لمحور الملموسية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	المرتبة
17	من السهل استخدام الموقع الالكتروني للمديرية من مكان إقامتك	2.52	1.51	منخفضة	5
18	تتوفر مواقع الكترونية للمديرية والأقسام التابعة لها.	2.53	1.48	منخفضة	4
19	يتوفر في المديرية تجهيزات مناسبة لتقديم الخدمات الالكترونية	2.53	1.45	منخفضة	3
20	تقدم المديرية خدمات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	2.61	1.56	متوسطة	2
21	يوجد أماكن مناسبة للجلوس والانتظار في المديرية	2.34	1.39	منخفضة	8
22	غالباً ما تكون المديرية نظيفة ومرتبة من حيث المظهر	4.19	1.18	مرتفعة	1
23	يمكن الحصول على معظم الخدمات عن طريق التواصل الالكتروني..	2.45	1.47	منخفضة	7
24	يوجد موقع الكتروني يستقبل طلبات وشكاوي المواطنين على مدار الساعة.	2.35	1.38	منخفضة	6
	اجمالي عبارات المحور	**2.66**	**1.47**	-	-

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (spss.v.27)

يتضح من خلال الجدول (5) أن المشاركين يشيرون إلى اتفاق معتدل على أنه من السهل استخدام موقع المديرية على شبكة الإنترنت من مكان إقامتهم، بمتوسط درجات 2.52 وانحراف معياري قدره 1.52، مما يشير إلى بعض التباين في الآراء. وبالمثل، أبدى أفراد العينة شعوراً مماثلاً حول توفر المواقع الإلكترونية للمديرية والإدارات التابعة لها، فضلاً عن امتلاك المديرية للمعدات المناسبة لتقديم الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الدرجات في كليهما 2.53 وانحرافات معيارية 1.49 و1.46 على التوالي. ومع ذلك، فإن الجانب الذي حصل على أعلى متوسط وأدنى انحراف معياري هو نظافة المديرية حيث بلغ متوسط الدرجات حوالي 4.20 وانحراف معياري قدره 1.19، مما يشير إلى اتفاق قوي وتباين قليل نسبيًا في الآراء. من ناحية أخرى، فإن جوانب مثل توفير الخدمات المناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتوافر الأماكن المناسبة للجلوس والانتظار تحصل على درجات متوسطة أقل وانحرافات معيارية أعلى قليلاً ما يضفي طابع عدم الموافقة على هذه العبارات. وبشكل عام، يبلغ المتوسط الحسابي في جميع الجوانب حوالي 2.66، مع انحراف معياري إجمالي يبلغ حوالي 1.47، مما يعكس التباين المعتدل في آراء المشاركين فيما يتعلق بخدمات ومرافق المديرية.

اختبار الفرضيات:

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

H0.1: " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. **تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:**

الجدول (6): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	1.837	2.319	0.023	.875	0.765	290.21	0.000
المتطلبات الادارية	0.917	17.036	0.000				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقراءة الجدول (6) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية قوية قدرت قيمتها بـ (0.875) بين المتطلبات الادارية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعد الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R2) تساوي 0.765، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (المتطلبات الإدارية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل بالملموسية بنسبة (76.5%) وهي قدرة تفسير قوية الى حد ما. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (17.036)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار 0.000، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر إلى أن الفرضية الفرعية الأولى للبحث غير محققة، أي أنه: "**يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**".

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. **تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:**

الجدول (7): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	2.060	2.737	0.007	.883	.779	314.176	0.000
المتطلبات التقنية	0.849	17.725	0.000				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقراءة الجدول (7) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية قوية قدرت قيمتها بـ (0.883) بين المتطلبات التقنية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعد الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R2) تساوي (0.779)، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (المتطلبات التقنية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل بالملموسية بنسبة (77.9%) وهي قدرة تفسير قوية الى حد ما. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (17.725)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر

إلـى أن الفرضـية الفرعيـة الثانيـة للبحـث غيـر محققـة، أي أنـه: " **يوجـد أثـر ذو دلالـة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**".

- **اختبار الفرضية الرئيسة للبحث:**

H0: "لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية. **تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:**

الجدول (8): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	3.915	1.230	0.222	.305	0.093	9.148	0.003
الإدارة الالكترونية	0.177	3.025	0.003				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقراءة الجدول (7) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة قدرت قيمتها بـ (0.305) بين الإدارة الالكترونية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعد الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R2) تساوي (0.093)، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل

بالملموسية بنسبة (9.3%) وهي قدرة تفسير ضعيفة جدا. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.003)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (3.025)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار (0.003)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر إلى أن الفرضية الرئيسية للبحث غير محققة، أي أنه: **يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية.**

من خلال النتائج السابقة يمكن للباحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التي تدور حوله مشكلة الدراسة كما يلي أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا في تحسين بعض جوانب جودة الخدمات الحكومية، لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر.

هذا يعني أن تحسين جودة الخدمات الحكومية يتطلب أيضًا معالجة عوامل أخرى إضافية بجانب تطوير الإدارة الإلكترونية. ومنها العوامل البيئية والثقافية حيث يجب مراعاة العوامل الثقافية والاجتماعية المحيطة بتقديم الخدمات الحكومية، وضمان توافق الخدمات الإلكترونية مع هذه العوامل. على سبيل المثال، يجب مراعاة مستوى التكنولوجيا المتاحة ومستوى التعليم والتوعية التقنية لدى المستخدمين.

النتائج:

أولاً: النتائج الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية اللاذقية:

- تبني وزارة التربية لخطة استراتيجية لتوفير المعلومات والخدمات عبر الإنترنت.
- تشجيع وزارة التربية على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توافق الهيكل التنظيمي للوزارة مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفر الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية في مديرية التربية.

- توفر البنية التحتية اللازمة من حيث وجود أجهزة الحاسب الآلي.
- وجود فريق فني قادر على تجهيز وصيانة المعدات اللازمة للإدارة الإلكترونية.

ثانياً: الجوانب التي تشهد نقصاً في توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- عدم الاستفادة من الخبرات المتاحة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود خطة توعية شاملة لنشر ثقافة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية.
- عدم توجيه الموارد المالية المتاحة لتنظيم دورات وورش عمل خاصة بالإدارة الإلكترونية وتأمين الحواسيب والأنظمة المناسبة.
- عدم مساهمة موقع المديرية على الشبكة في تسهيل الإجراءات للمدارس.
- عدم إعداد وتأهيل المدراء في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال برامج تدريبية.
- عدم وجود ربط إلكتروني بين المديرية والمدارس المنتشرة في المحافظة بأكملها.

من خلال تطبيق المتطلبات اللازمة للإدارة الالكترونية، يمكن لمديرية تربية اللاذقية تحقيق درجة عالية من الملموسية في خدماتها. فعندما تكون الإجراءات محددة وواضحة، يصبح من السهل على الموظفين والمستفيدين فهم الخدمات المقدمة والتفاعل معها. وبالتالي، يمكن قياس وتقييم نتائج الخدمات بشكل واضح ومحدد. وبناءً على النقاط السابقة، يمكن الاعتقاد بأن تطبيق المتطلبات الضرورية للإدارة الالكترونية يساهم في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية اللاذقية.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصى الباحث باتخاذ الإجراءات الآتية:

- **تطوير خطة استراتيجية للإدارة الإلكترونية:** وذلك يمكن ان يكون من خلال تشكيل لجنة متخصصة تضم خبراء في الإدارة الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي. بالإضافة الى تحديد الأهداف الاستراتيجية والأهداف الفرعية المطلوبة لتحقيق تحول رقمي شامل. مع وضع جدول زمني مفصل يحدد الخطوات والإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف.

- **توعية الموظفين وتدريبهم:** من خلال تصميم برنامج تدريبي شامل يغطي الجوانب التقنية والإدارية للإدارة الإلكترونية. مع تحديد احتياجات التدريب من خلال اجراء المقابلات مع الموظفين. وتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية بالتعاون مع مؤسسات تعليمية متخصصة.

- **تعزيز التواصل والتعاون الإلكتروني:** إنشاء منصة إلكترونية مشتركة تشمل نظام لإدارة المحتوى ونظام للتواصل الداخلي. بالإضافة الى تدريب المعنيين على استخدام المنصة الإلكترونية الجديدة.

- **تكثيف الاستفادة من الخبرات المتاحة:** إنشاء شراكات وتعاونات مع مؤسسات تعليمية وحكومية رائدة في مجال الإدارة الإلكترونية. كما يمكن تنظيم مؤتمرات وندوات لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات.

- **توفير الموارد المالية والتقنية اللازمة:** من خلال إعداد ميزانية مفصلة تشمل جميع المتطلبات التقنية والمالية للمشروع. وتأمين التمويل من خلال ميزانية المديرية والتعاون مع الجهات المانحة واهمها وزارة التربية.

المراجع:

أولا: المراجع العربية

1. أحمد، بثينة لقمان، (2012)، " تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن – دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، ص 33.

2. بن عريمة، نوال وبوخلوة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي – دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة–، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد1، الصفحات 151 – 162.

3. بوالداد، مروة وعيمر، خولة، (2022)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة ميدانية ببلدية ميلة"، رسالة ماجستير، جامعة صالح بونديز قسنطينة، الجزائر.

4. بولعسل، عبلة ويخلف، راضية، (2014)، "دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة فندق الجزيرة – جيجل–"، رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، ص6.

5. حمزة، جهرة، (2019)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر، ص12.

6. العـزاوي، محمـود، (2019)، "ادارة الجـودة الشـاملة"، الطبعـة الأولـى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 44.

7. عطلاوي، زكريا، (2014)، "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن – دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص60.

8. العلـي، عبـد السـتار، (2008)، "تطبيقـات فـي إدارة الجـودة الشـاملة"، الطبعـة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص55.

9. القيسـي، هنـاء محمود، "فلسفة إدارة الجودة في التربيـة والتعليم العـالي"، الطبعـة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص25.

10. المسـماري، عبـد السـلام، (2012)، "امكانيـة تطبيـق الإدارة الالكترونيـة بالمنظمات الصناعية الليبية – دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي"، مذكرة تخرج، كلية الاقتصاد، قسم الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا، ص27.

11. ملحم، محمود إبراهيم. (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة. المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3، العدد3، ص: 73-87.

ثانيا: المراجع الأجنبية

1. Fielden, John. (2008). Global Trends in University Governance. Education Working Paper Series No.9. USA: The World Bank, p33.

2. Sofyani. H, & Riyadh. H, and Fahlevi. H, (2020), " Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance", Cogent Business & Management, vol7, No1, p9.

3. Adi, S., Martani, D., Pamungkas, B., Simanjuntak, R. A., &Ntim, C. G. (2016). Analysis of the quality of perfor-mance report of the local government on websites: Indonesian case. Cogent Business & Management, vol3, no1, p33.

4. Ali. H. B. (2023), " adoption of electronic management in the banking sector a case study on babel bank in Iraq",

international journal of professional business review, (8)4: 1 – 21.

5. Aqeeli. U.M, (2022), "Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study", European Online Journal of Natural and Social Sciences, (11)3: 784 – 812.