

مجلة جامعة حمص

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 47 . العدد ١

1443 هـ - 2025 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة حمص

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس التحرير	أ. د. وليد حمادة
رئيس التحرير	أ. د. درغام سلوم

عضو هيئة التحرير	د. محمد فراس رمضان
عضو هيئة التحرير	د. مضر سعود
عضو هيئة التحرير	د. ممدوح عبارة
عضو هيئة التحرير	د. موفق تلاوي
عضو هيئة التحرير	د. طلال رزوق
عضو هيئة التحرير	د. أحمد الجاعور
عضو هيئة التحرير	د. الياس خلف
عضو هيئة التحرير	د. روعة الفقس
عضو هيئة التحرير	د. محمد الجاسم
عضو هيئة التحرير	د. خليل الحسن
عضو هيئة التحرير	د. هيثم حسن
عضو هيئة التحرير	د. أحمد حاج موسى

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

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة حمص

سورية . حمص . جامعة حمص . الإدارة المركزية . ص . ب (٧٧)

. هاتف / فاكس : ٢١٣٨٠٧١ ٣١ ٩٦٣ ++

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

. البريد الإلكتروني : journal.homs-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

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

٦- 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).
 - ١. مقدمة.
 - ٢. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
 - ٣. أهداف البحث و أسئلته.
 - ٤. فرضيات البحث و حدوده.
 - ٥. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
 - ٦. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
 - ٧. منهج البحث و إجراءاته.
 - ٨. عرض البحث و المناقشة والتحليل
 - ٩. نتائج البحث.
 - ١٠. مقترحات البحث إن وجدت.
 - ١١. قائمة المصادر والمراجع.
- ٧- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
- أ- قياس الورق ١٧,٥×٢٥ B5.
 - ب- هوامش الصفحة: أعلى ٢,٥٤- أسفل ٢,٥٤ - يمين ٢,٥- يسار ٢,٥ سم
 - ت- رأس الصفحة ١,٦ / تذييل الصفحة ١,٨
 - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس ٢٠
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس ١٣ عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس ١٣ عريض.
- ج. يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى ١٢سم.
- ٨- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- ٩- 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.

١٠- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة
١١- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [١] 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

١. دفع رسم نشر (٥٠٠٠٠) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
٢. دفع رسم نشر (٢٠٠٠٠٠) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
٣. دفع رسم نشر (٢٠٠) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
٤. دفع مبلغ (١٥٠٠٠) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
٤٢-١١	نيروز حسن د. سعيد اسير د. ديما ماخوس	دور معرفة العملاء في تحسين جودة خدمة العملاء (دراسة ميدانية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)
٨٢-٤٣	د. كارول الصايغ	مقارنة الأداء المالي للمصارف التقليدية والإسلامية الخاصة العاملة في سورية دراسة تطبيقية على مصرفي قطر الوطني والبركة الإسلامي خلال الفترة ٢٠١١-٢٠٢١
١١٨-٨٣	غاليه السراقبي د. صلاح ديب د. طه	قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEDPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

١٦٠-١١٩	د.رشا إبراهيم سعيد	أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي لدراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة طرطوس
---------	--------------------	---

دور معرفة العملاء في تحسين جودة خدمة العملاء (دراسة ميدانية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)

(الدكتور سعيد عزيز اسبر)[†]

(نيروز مجيد حسن)^{*}

(الدكتورة ديما ماخوس)[‡]

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية الخاصة، من خلال بيان دور معرفة العملاء في تحسين أبعاد جودة خدمة العملاء والتي تشمل (بُعد الملموسية، بُعد الاعتمادية، بُعد الاستجابة، بُعد الأمان، بُعد التعاطف)، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وقامت بتوزيع الاستبيان على ٢١٥ عميل من عملاء المصارف محل الدراسة، ومن ثم أجريت دراسة ميدانية بغرض بيان هذه العلاقة. ثم قدمت الباحثة ملخص لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، حيث كانت النتيجة الرئيسة الأهم هي ان معرفة انماط العملاء وادراكها من قبل المصرف يسهل من مهمته في معرفة وفهم عملائه، ودراسة حاجتهم وتوقعاتهم وصولاً الى ترجمتها لخصائص الخدمة التي يطلبها العميل كما أن خبرة العميل هي مصدر أساسي من مصادر المعرفة الخاصة في المصرف، ثم تم عرض بعض التوصيات لتحسين العلاقة، والتي أهمها: لا بد من إدراك مديري المصارف لقوة إدارة معرفة العملاء التحليلية والأهمية الاستراتيجية لكسب معرفة العميل والتي شأنها دعم تطوير الخدمات الجديدة مقارنة مع المنافسين، ويتم ذلك من خلال التفاعل مع العملاء والسعي الدائم لمعرفة رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على اشباعها.

* طالبة دكتوراه في قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين

† استاذ مساعد في قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين

‡ مدرس في قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين

الكلمات المفتاحية: معرفة العملاء؛ بُعد الملموسية؛ بُعد الاعتمادية؛ بُعد الاستجابة؛ بُعد الأمان؛ بُعد التعاطف؛ خدمة العملاء.

The role of customer knowledge in improving the quality of customer service

(Field study on the banks listed on the Damascus Stock Exchange)

Nayroz M Hasan[§]

** Dr. Said A Isber)

Dr. Deema Makhous^{††}

ABSTRACT

This study aimed to determine the role of customer knowledge in improving customer service in banks listed on the Damascus Private Stock Exchange, by demonstrating the role of customer knowledge in improving customer service quality dimensions, which include (tangibility dimension, reliability dimension, response dimension, safety dimension, empathy dimension), and the researcher relied on the descriptive approach, and distributed the questionnaire to 215 clients of the banks under study, and then a field study was conducted in order to demonstrate this relationship. Then the researcher presented a summary of the most important results that were reached, where the main and most important result was that knowing customer patterns and their perception by the bank facilitates its mission in knowing and understanding its customers, and studying their needs and expectations in order to translate them into the characteristics of the service that the customer requests, and that the customer's experience is a source It is an essential source of private knowledge in the bank, then some recommendations were presented to improve the relationship, the most important of which are: Bank managers must realize the power of analytical customer knowledge management and the strategic importance of gaining customer

[§] PhD student in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University

^{**} Assistant Professor in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University

^{††} Lecturer in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University

knowledge, which will support the development of new services compared to competitors, and this is done through interaction with Customers and the constant endeavor to know their desires and needs and work to satisfy them.

Keywords: customer knowledge; tangible dimension; The dependability dimension; response dimension; safety dimension; the empathy dimension; customers service.

مقدمة Introduction:

لقد زاد الاهتمام بخدمة العملاء كونها عملية غير ثابتة وإنما مستمرة، تعمل على نجاح أي بنك يقوم بتقديم خدمة وذلك قصد المحافظة على مركزه التنافسي والتسويقي في سوق تتسم بالمنافسة الشرسة، علاوة على انفتاح الأسواق العالمية وظهور العولمة التي أدت على زوال الحواجز والحدود الثقافية والاقتصادية، ونزع الحواجز الجمركية التي تهدف إلى الإغراق، وبالاتي كان لا بد من أن تستمر الأرباح في التصاعد والارتفاع وذلك لمواجهة عوامل التضخم والقيام بمقابلة الزيادة المطردة في التكاليف، ومن أجل الوصول إلى هذا لابد من خدمة العملاء الحاليين ومحاولة استقطاب عملاء جدد.

وفي هذا الإطار نجد أنّ لمعرفة العملاء دوراً جوهرياً في تنمية وتطوير البنوك نظراً لاعتبارها من أهم المحددات لنجاح المنظمات أو فشلها، وذلك لوجود علاقة ما بين نجاح البنك وتركيزها على معرفة السوق وحاجات العملاء ورغباتهم التي تدفع أعضاء المنظمة إلى العمل الجاد والابتكار والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات التسويقية والعمل على المحافظة على تقديم خدمة ذات جودة عالية والاستجابة السريعة والملائمة لاحتياجات العملاء والأطراف ذوي العلاقة في بيئة عمل البنك.

من هنا جاءت هذه الدراسة من أجل بيان العلاقة بين معرفة العملاء وأبعاد جودة خدمة العملاء في البنوك.

مشكلة البحث:

تتزايد حدة المنافسة بين جميع المصارف نتيجة عوامل متعددة منها ما هو تقليدي ناشئ عن طبيعة العمل في ضوء اقتصاديات السوق ومنها ما هو حديث نتيجة العولمة والتقدم الهائل

في مجال الاتصالات و التكنولوجيا المعلومات مما جعل الكثيرين ينظرون إلى الأسواق العالمية على أنها سوق واحدة، ولما كانت المصارف من بين أكثر القطاعات الوطنية تأثراً بهذه المتغيرات فقد كانت الحاجة ماسة لأن تعمل هذه المصارف على تمييز نفسها وبما يضمن لها البقاء والنمو، ونظراً لكون المعرفة السوقية من العوامل المهمة للنجاح نظراً لما لها من أهمية في القدرة على التجديد وتقديم المنتجات المبتكرة يات من الضروري للمصارف امتلاك واستثمار المعرفة السوقية إذا ما أرادت البقاء والاستمرار والنمو.

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة معرفة العملاء بتحسين خدمة العملاء

ولدى قيام الباحثة بإجراء المقابلات الشخصية مع بعض عملاء المصارف الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، عرضت عليهم بعضاً من الأسئلة لاستقصاء آرائهم، حيث كانت هذه الأسئلة هي الآتي:

هل يستخدم المصرف باستمرار أنظمة معلومات والتكنولوجيا الحديثة لخدمة العملاء؟
هل يملك الشركة مواقع الكترونية لعرض المعلومات والخدمات الجديدة والعمل على تحديثها باستمرار؟؟

هل يتم تقديم الخدمات المصرفية بسرعة وسهولة لكم من اجل الحصول على رضاكم؟؟
حيث تفاوتت الإجابات ما بين موافق وغير موافق، وهذا التفاوت في الإجابات ووجود الاختلاف ما بين إيجابية العلاقة من عدمها بين معرفة العملاء مع جودة خدمة العملاء؛ كانت مؤشرات لوجود مشكلة بحثية هامة.

وتعتمد مؤشرات القياس لتلك العلاقة على عبارات تقيس كل متغير، فإذا كانت هذه العبارات مصاغة بإيجابية، ومالت إجابات المبحوثين للموافقة فسيكون ذلك مؤشر على ارتفاع رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لدى المصرف والعكس صحيح. وبناءً على اطلاع الباحثة على المراجعة الأدبية والنقدية للأبحاث التي بحثت في هذا الموضوع وعلى الدراسة الاستطلاعية، والمقابلات التي قامت بها الباحثة مع بعض العملاء، بناءً على ما تقدّم يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الرئيس الآتي:

ما هو دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

تتفرع عنه التساؤلات البحثية الآتية:

– ما هو دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

– ما هو دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

– ما هو دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

– ما هو دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

– ما هو دور معرفة العملاء في تحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل أساسي إلى تحديد دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

اما الاهداف الفرعية تتمثل بما يلي:

– بيان دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

– بيان دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

– بيان دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

– بيان دور معرفة العملاء في تحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

- بيان دور معرفة العملاء في تحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد خدمة العملاء خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

فرضيات البحث:

فرضيات البحث الرئيسية: ينطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. حيث يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء في تحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال:

من الناحية النظرية:

- تسليط الضوء على موضوع معرفة العملاء وتحسين جودة خدمة العملاء نظراً لأهميتهما.

- حيوية الموضوع الذي تناوله، وهو دور معرفة العملاء في المساهمة في تحسين جودة خدمة العملاء للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وما يمكن أن يمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال رفد المكتبة العربية بالمعلومات حول مكونات معرفة العملاء، ومدى انعكاسها سلباً أو إيجاباً على تحسين جودة خدمة العملاء.

- تمثل الدراسة تدعيماً للجهود البحثية في مجالي إدارة الخدمات وتسويق الخدمات من خلال دراسة والذي يعد حقلاً من حقول المعرفة الذي لا يزال يحتاج إلى المزيد من الدراسات المتعلقة بمعرفة العملاء وجودة خدمة العملاء.

- هذه الدراسة تركز على عنصر أساسي ومهم في تحسين جودة خدمة العملاء، وهو أهمية المعرفة وتوافرها وما تحتوي هذه المعرفة من حقائق ومعلومات عن العملاء وحاجاتهم وتفضيلاتهم، وهذه العناصر ليس من السهل خلقها في المنظمة إلا من خلال معرفة جيدة وتوفرها بالشكل الأمثل.

ومن الناحية العملية:

تكمن الأهمية العملية لهذا البحث من خلال بقياس العلاقة بين معرفة العملاء وتحسين جودة خدمة العملاء؛ حيث أن البحث يقدم مساهمة علمية من خلال النتائج والتوصيات التي يمكن أن تقدمها الباحثة بما يخدم المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية محل الدراسة، فيما يتعلق بتطبيق معرفة العملاء ودورها في تحسين جودة خدمة العملاء، نظراً لأهمية مؤشرات جودة الخدمة في المصارف محل الدراسة. والمساهمة في مساعدة مدراء المصارف في إيلاء اهتمام كبير لمعرفة العملاء نظراً للقيمة الفعالة التي تؤديها في معرفة احتياجات وتفضيلات العملاء بشكل فعال، والتأثير في جودة خدمة العملاء وتحسينها.

- أهمية إدماج المصارف لبرامج موجهة للعملاء وأخرى للمنافسين، وإبراز المزايا التي تحققها المصارف عند اعتماد معرفة العملاء.

الدراسات السابقة: وفيها تعرض الباحثة موجز عن الدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة.

الدراسات العربية:

• دراسة (قرارية، ٢٠١٨) بعنوان:

(أثر إدارة معرفة العملاء على الأداء التسويقي: دراسة تحليلية لشركة اتصالات الجزائر - موبيليس)

مشكلة الدراسة: تتضح مشكلة الدراسة من خلال الاجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:
ما هو أثر إدارة معرفة العملاء على الأداء التسويقي في شركة اتصالات الجزائر (موبيليس)؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى الآتي:

- تحديد مدى تبني شركة الجزائر للاتصالات لمدخل إدارة معرفة العملاء.
- بيان أثر إدارة معرفة العملاء على نمو الحصة السوقية.
- بيان أثر إدارة معرفة العملاء على ربحية الشركة.
- بيان أثر إدارة معرفة العملاء على الاحتفاظ بالعملاء (الزبائن)
- تقديم توصيات تفيد متخذي القرار بالنسبة لدور إدارة معرفة العملاء في الشركة محل الدراسة.

منهجية الدراسة: تم توزيع (100) استمارة على المديرين ورؤساء الاقسام العاملين في شركة موبيليس من خلال عينة مقصودة.

أهم نتائج الدراسة: توصلت النتائج إلى ان أن شركة اتصالات الجزائر تتمتع بمستوى عالي للأداء التسويقي لكل من أبعاده الثلاثة زيادة الربحية، زيادة الحصة السوقية، الاحتفاظ بالزبائن مما يؤكد ان شركات قطاع الهاتف النقال لها قدرة كبيرة على التمويل الذاتي نظرا لما تحققه من أرباح من خلال نشاطها الذي يتم في منافسة احتكارية وبالتالي يمكن أن نقول بأن البيئة المالية في صالح شركات قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر، كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة معرفة العملاء على الأداء التسويقي لشركة اتصالات الجزائر ولكافة أبعاده الثلاثة زيادة الربحية، زيادة الحصة السوقية، الاحتفاظ بالزبائن.

الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Soliha et al, 2019) بعنوان:

(Image, Consumer Product Knowledge, Satisfaction and Loyalty: Testing Their Relationships in the Rural Bank Sector)

(الصورة، معرفة المستهلك بالمنتجات، الرضا والولاء: اختبار علاقاتهم في قطاع البنوك الريفية)

مشكلة الدراسة: تتضح مشكلة الدراسة من خلال الاجابة عن التساؤل الرئيس الآتي
تحليل آثار الصورة ومعرفة المستهلك بالمنتج على رضا العملاء وتأثيره على ولاء العملاء؟؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى تهدف الى بيان تأثير معرفة المستهلك بالمنتج على رضا العملاء وولائهم في بنك التوفير - Tamades PD BPR BKK Sayung - Demak.

منهجية الدراسة: تضمنت هذه الدراسة ٣٠٣٩ من عملاء بنك التوفير Tamades PD BPR BKK Sayung - Demak، والتي تم تحديدها باستخدام أخذ عينات هادفة. ، والمعايير المحددة هي (١) مبحثين تبلغ أعمارهم ١٧ سنة على الأقل. (٢) المحييون هم عملاء مدخرون Tamades PD BPR BKK Demak - Sayung؛ و (٣) كان المشاركون في PD BPR BKK Demak - Sayung عندما أجريت الدراسة.

أهم نتائج الدراسة: كشفت النتائج أن صورة البنك ومعرفة المستهلك بالمنتج لهما تأثير كبير على رضا العملاء. وصورة البنك ليس لها تأثير كبير على ولاء العملاء؛ ومعرفة ورضا المستهلك بمنتج لهما تأثير كبير على ولاء العملاء؛ رضا العملاء هو الوسيط لتأثير صورة البنك على ولاء العملاء؛ و رضا العملاء هو الوسيط أيضًا لتأثير معرفة المستهلك بالمنتج على ولاء العميل.

• دراسة (Mocanu, 2020) بعنوان:

(The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis)

(الدور المتزايد لإدارة معرفة العملاء وتجربة العلامة التجارية أثناء الأزمة الوبائية)

مشكلة الدراسة:

أثر وباء COVID-19 بشكل خطير على تنفيذ الأعمال وتوقعات العملاء، لذلك تعين على العديد من الشركات إعادة النظر في إجراءات الاتصال وعروضها، من أجل إيجاد فهم تعاطفي لعملائها بناءً على البيانات الكلاسيكية بدلاً من البيانات التي تحركها معرفة العميل. لذلك تتلخص مشكلة الدراسة في الاجابة عن التساؤل الآتي:

كيف يمكن ربط أبعاد النموذجين نموذج إدارة معرفة العميل (حول، ومن أجل العميل) ونموذج تجربة العلامة التجارية في نهج شامل يصبح ضرورياً في إعداد الأعمال في الوقت الحاضر؟؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى بيان التأثير المباشر بين نموذج إدارة معرفة العميل (حول، ومن، ومن أجل العميل) ونموذج تجربة العلامة التجارية، مع التركيز على الجوانب الحرجة والعلاقات المهمة بين أبعاد النماذج للاستفادة من الفرص السوقية مقابل احتياجات العملاء التي تتغير باستمرار.

منهجية الدراسة: تقدم العديد من العلامات التجارية تجربة سيئة للعملاء لذلك تم استكشاف التأثير المباشر وغير المباشر للاستخدام الشامل لمعرفة العملاء من خلال مجموعة مؤلفة من الإرشادات التي تساعد المتخصصين على ضمان اتساق تجربة العلامة التجارية.

أهم نتائج الدراسة: كشفت النتائج انه تم تشعب إدارة معرفة العملاء من مزيج من إدارة علاقات العملاء وإدارة المعرفة واعتبرت مؤخرًا عملية جديدة لتعلم الأعمال حيث يمكن مشاركة الخبرة والمعرفة بين العملاء والشركات أو العلامات التجارية، كما ان الآثار الرئيسية الناشئة عن هذه الممارسة هي أن (CKM أي المعرفة من العميل ، والمعرفة للعميل ، والمعرفة عن العميل) فيما يتعلق بتجربة العلامة التجارية لها تأثير كبير على أداء الأعمال بالإضافة إلى تأثير غير مباشر على تجربة العملاء ويمكن استخدامها لتسهيل ابتكار المنتجات، وإعادة تكوين خطة الاتصال، وتحسين أداء سوق الخدمات الجديدة، وتسهيل تحديد الفرص الناشئة، وتحسين خلق القيمة المشتركة للعملاء.

اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: خلصت معظم الدراسات السابقة إلى أهمية معرفة العملاء في مختلف القطاعات بشكل عام وقطاع البنوك بشكل خاص، أما

في دراسة الباحثة هذه، فإنها تدرس العلاقة بين معرفة العملاء وتحسين جودة خدمة العملاء في البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة، ويعود السبب في اختيار الباحثة لهذا البعد كأحد أبعاد المعرفة السوقية إلى أهميتها في التأثير على مستوى الأداء العام للمصرف بشكل عام باعتبارها مصدراً لتحسين جودة الخدمة المصرفية وكسب رضا العملاء والحصول على ولائهم الدائم للمصرف بشكل خاص.

منهجية البحث:

قامت الباحثة بدراسة ميدانية على عدد من المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، حيث تم أخذ عينة ميسرة تم جمع البيانات من خلالها عن طريق استبانة تم تصميمها وتوزيعها على ٢١٥ مبحوث، استردت منها ٢٠٩، وكانت ٤ استبانات غير صالحة للتحليل ليكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ٢٠٥ استبانة فقط، في مجتمع البحث المكوّن من عملاء المصارف الخاصة والتي تشمل (مصرف سورية والمهجر، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، مصرف عودة، مصرف بيبيلوس) في سوق دمشق للأوراق المالية، ثم تم الاعتماد على برنامج SPSS، كأداة لتحليل البيانات المتوفرة.

مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع البحث جميع العملاء في المصارف الخاصة في سوق دمشق للأوراق المالية، والبالغ عددهم ٢١٥.

حدود البحث: زمنية: فترة توزيع الاستبانة ما بين شهري آب وايلول لعام ٢٠٢٣، ومكانية: المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الإطار النظري للبحث:

معرفة العملاء Knowledge Customer:

بالرغم من أن معظم المنظمات يدعون أنهم يعرفون حاجات ورغبات عملائهم، إلا أن قدرة هذه المنظمات على تقديم منتج نهائي وفقاً للتوقعات يمكن أن تكون موضع شك (Kanovsk, 2010)، حيث أن النجاح التسويقي يتطلب توجيه كافة الجهود لتحديد

حاجات ورغبات العملاء والعمل على تقديم منتجات يكون العميل بحاجة إليها، وبما يؤدي الى تحسين الصورة الذهنية لديه عن المنظمة ومنتجاتها (جود، ٢٠٠٣) ، ويعرف Kotler المستهلك من جانب السوق على ان سوق المستهلك يتكون من كل الافراد والاسر التي تشتري او تقتني السلع والخدمات من اجل الاستهلاك الشخصي، اما الزبون او المشتري الصناعي فيعرف على انه كل فرد يقوم بشراء السلع او الخدمات بهدف استخدامها في انتاج سلع وخدمات اخرى او من اجل استخدامها في اداء انشطة اخرى (Kotler, 1997, p: 160) ويشير مفهوم معرفة الزبون إلى مجموعة النشاطات السلوكية التي تعمل على إيجاد معرفة الزبون وارتباط ذلك بالحاجات الاساسية للمنتجات التي تنتجها المنظمة الآن وفي المستقبل، وتشير معرفة الزبون الى درجة فهم المنظمة لزيائنها من حيث احتياجاتهم ورغباتهم وكيفية إشباع هذه الاحتياجات وارضاء هذه الرغبات، كما يشير هذا المفهوم الى جمع وتحليل المعلومات التي تحتاجها المنظمة عن الزبائن لإدراك احتياجاتهم وتوقعاتهم من أجل بناء علاقة قوية معهم (المؤذن، ١٩٩٩، ص ٤٣)

وقد اقترح (Awazu & Desouza, 2005) ثلاث أصناف لمعرفة العملاء (Kohlbacher, 2008, p 624):

- معرفة حول العملاء: تتم فيها معالجة المعلومات الديموغرافية والنفسية والسلوكية.
 - معرفة من العملاء: هي رؤية وأفكار تتلقاها المنظمة من عملائها قد تكون حول المنتجات الحالية، اتجاهات العميل واحتياجاته المستقبلية وأفكار حول منتجات جديدة، فهي مصدر حيوي للمعرفة.
 - معرفة لدعم العملاء: ترتبط بتحسين تجربة استخدام المنتجات، وهو أمر حاسم للحفاظ على العملاء، وهذا ما يتطلب من المنظمة الاستفادة من البيانات الخاصة بمعاملات ما قبل الشراء، الشراء وما بعد الشراء، وضمان تجربة جيدة للمحافظة على العملاء.
- هذه الأصناف تحتاج الى ادارتها على نحو أمثل، حتى تتمكن المنظمة من الاستفادة المثلى من المعرفة المتاحة منها لتحسين أدائها التسويقي.

وحسب وجهة نظر الباحثة تُعرف معرفة العملاء أنها فهم حاجات العملاء المتجددة والتفاعل معها من خلال تعقب سلوكهم، وتقديم القيمة التي ترضيهم واكتساب القيمة التي ترضي المنظمة والتي تتضمن معرفة من العميل ومعرفة حول العميل ومعرفة العميل من أجل بناء علاقات قوية معهم

خدمة العملاء Customer Service:

تعد خدمة العملاء عملية ديناميكية مستمرة، تعمل على نجاح أية منظمة تقدم خدمة من أجل المحافظة على مستواها التنافسي في سوق تتسم بالمنافسة الشديدة، بالإضافة إلى انفتاح الأسواق العالمية ونزع الحواجز الجمركية التي تهدف إلى الإغراق، وبالتالي لا بد من أن تستمر الأرباح في التنامي لمواجهة عوامل التضخم ولتغطية الزيادة المطردة في التكاليف، ولتحقيق هذا لا بد من خدمة العملاء الحاليين ومحاولة استقطاب عملاء جدد (عقيلي، ٢٠٠١، ص ١٤٨) وهي إحدى العمليات التنظيمية التي تقوم بها الشركات أداء بالنظر إلى المنافسة المتزايدة ولجذب فرص ريادة الأعمال للزيادة الربحية والوصول الأفضل إلى السوق وزيادة مستوى رضا العملاء وولائهم (Calif, 1987)، ووفقاً لـ (Prajogo & Oke, 2016) خدمة العملاء هي وسيلة لتعزيز جودة العلامات التجارية من أجل تعزيز عائد الشركة ، وبالتالي يتم إنشاء خدمة عملاء رائعة من خلال تزويد العملاء بالمعرفة حول المنتج وحل مخاوف العملاء وقضاياهم في الوقت المناسب. ولغايات هذا البحث فقد تمّ التركيز على الأبعاد التي تناولها كوتلر، حيث أكد وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، وأنّ العملاء يعتمدون في تقييمهم للخدمة المقدّمة لهم على أساس مستوى ونوعية الخدمة معتمدين على نفس الأبعاد الخمسة (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد التعاطف):

(Munizu, 2013: p188; Wanjiku, 2015:p 15).

1- بُعد الملموسية (Tangible): أوضح (Shaikh) بأنّ الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصلات الانتظار للعملاء، ومكاتب العاملين، والزي الرسمي، والأجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني والأجهزة المادية.

(Shaikh and Rabbani,2005, p: 95) (البكري، 2005، ص 214)

2- بُعد الاعتمادية (Reliability): يرى (Cronin) بأنّ الاعتمادية تعني قدرة مقدّم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، وبدرجة عالية من الدقة. وأوضح (Lovlock) بأنّ الاعتمادية تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات. (Lovlock, 1996, p 465).

3- بُعد الاستجابة (Responsiveness): يرى (Lovlock) بأنّ الاستجابة تعني قدرة مقدّم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. والاستجابة في مجال الخدمات تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدّم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. (Lovlock, 1996, p 465).

4- بُعد الأمان (Safety): ويُقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة، وقدراتهم على إجابة أسئلة العملاء بكل ثقة. وذكر (Shaikh) أنّ الضمان في مجال الخدمة ناتج عن اعتماد أو ثقة العملاء بمقدمي الخدمة وكادر المنظمة، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم. (Shaikh and Rabbani,2005:p 115) (البكري، 2005، ص 215)

5- بُعد التعاطف (Empathy): يشمل هذا البعد على اهتمام العاملين في المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجات العملاء، وملاءمة ساعات عمل المنظمة مع أوقات العملاء. ويرى (العلاق) بأنّ التعاطف يشير إلى درجة العناية بالعميل ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات. وإبداء روح الصداقة والحرص على مصالح العميل. (الصميدعي والعلاق، 2001، ص 42) (البكري، 2005، ص 217)

دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء:

تشير الأبحاث الى ان معرفة العملاء وجودة خدمة العملاء إلى أن معرفة العملاء يتم توقعه إلى حد كبير بواسطة جودة الخدمة الذي تقدمه مؤسسة الخدمة-AI (Tit, 2015)، علاوة على ذلك، فقد وجد أيضاً أن جودة الخدمة هو العامل الأكثر أهمية للاحتفاظ بالعملاء مقارنة بأي عامل آخر لمعرفة العملاء.

حيث تشكل التجارب السابقة للعملاء فيما يتعلق بجودة الخدمة نوايا إعادة النظر وإعادة الشراء للعملاء. إذا شعر العملاء أن جودة الخدمة التي تقدمها الشركة لا تنعكس في السعر ، فقد تضر بنوايا إعادة الزيارة وبالتالي قد تؤثر سلباً على الاحتفاظ (Loyyl) (Ryu & Lee, 2017) (Kumar, 2018) و يؤكد (Chua et al, 2016) أن معرفة العملاء و جودة الخدمة مرتبطان بشكل إيجابي ببعضهما البعض

وحسب كل من (Kotler, 1999)، و (Kotler & Armstrong, 2010)، يمكن أن يكون لدى المستهلكين معرفة بالمنتج على أربعة مستويات: فئة المنتج وشكل المنتج والعلامة التجارية والطرز أو الميزة. سيقوم المستهلكون بالمنتجات التي تعتبر مؤهلة إذا كانت قادرة على تلبية الرغبات أو الاحتياجات يكون المستهلكون راضين عن المنتج. وسيتم الشعور بالرضا إذا كان المستهلكون يستهلكون المنتج أو يستخدمونه بالفعل.

النتائج والمناقشة:

أولاً: أداة الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامها بالمقابلات الشخصية مع عدد من أفراد عينة البحث، وقد قامت الباحثة في جمع بيانات حول دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء وهي عبارة عن ٢٥ عبارة، حيث تم عرضها وتحكيمها من قبل لجنة التحكيم. وقد اعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة.

ثانياً: اختبار ثبات وصدق المقياس: قامت الباحثة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، ٢٠١٢، ص ٢٣٤-٢٤٦)، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (١)، وحساب ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة.

الجدول (١) عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناة			
		N	%
Cases	Valid	٢٠٥	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	٢٠٥	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

كما يظهر الجدول (٢) أن قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.752 وهي أكبر من 0.6، وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول (٢) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.7٥٢	٥2

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: كذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:
تجد الباحثة من خلال الجدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدل على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات؛ حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس متغير معرفة العملاء 0.628. وبلغت قيمة كرونباخ لبعُد الأمان أحد أبعاد جودة خدمة العملاء 0.675.

الجدول (٣) معامل ألفا كرونباخ لكل متغير على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items	المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
معرفة العملاء	0.628	٥	بُعد الاستجابة	0.621	٣
بُعد الملموسية	0.643	4	بُعد الأمان	0,675	٦
بُعد الاعتمادية	0.612	٣	بُعد التعاطف	0.632	٤

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة): واختبار صدق محتوى فقرات الاستبانة قامت الباحثة بدراسة طرفيات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسط الإجمالي (غدير، ٢٠١٢، ص ٢٤٧-٢٤٨)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس. $\text{Sig} = p = 0.000 < a = 0.01$ ، وبذلك تكون الباحثة قد تأكّدت من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدّراسة الأساسيّة.

اختبار الفرضيات:

قامت الباحثة بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبين من خلال الجدول (٤) أن أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.67 والمتعلّق بقياس بُعد التعاطف، وهو أقل من متوسط الحيات ٣، ومعنوي، والذي يبيّن أنه لا يتوفر في المصرف افراد متخصصين لدراسة بحوث تتعلق بتحديد حاجات ورغبات العملاء وفق إجابات أفراد العينة.

دور معرفة العملاء في تحسين جودة خدمة العملاء
 (دراسة ميدانية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)

الجدول (٤) الإحصائيات الوصفية الخاصة ببنود الاستبانة						
الأداة	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
معرفة العملاء	يعمل المصرف بدقة في البحث عن حاجات عملائه ويتحرى عنها باستمرار	٢٠٥	1	5	3.63	.771
	يحافظ المصرف على سرية المعلومات الشخصية لعملائه	٢٠٥	1	5	3.49	1.164
	يمتلك المصرف العاملين الذين يتمتعون بمهارات عالية من اللباقة تساعدها على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب الزبائن الجدد	٢٠٥	1	5	3.61	.891
	يخصص المصرف وقتاً كافياً لمعرفة مشاكل الزبائن والعمل على وضع الحلول المناسبة لها	٢٠٥	1	5	3.٤٥	.033
	يسعى المصرف إلى تطوير علاقاتها مع كافة عملائه ويسعى لمعرفة رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على توفيرها	٢٠٥	1	5	3.3٣	.947

بُعد الملموسية	تساعد الفروع المنتشرة في تلبية احتياجات كم كبير من المتعاملين مع المصرف.	٢٠٥	1	5	3.25	.054
	يقدم مصرفي عروض متنوعة لخدماته المصرفية لجذب العملاء.	٢٠٥	1	5	3.31	.863
	تسهم البرامج الترويجية التي يقدمها المصرف في دخول أسواق جديدة.	٢٠٥	1	5	3.25	.158
	يقدم مصرفي تعويضاً للعميل الذي يقدم شكوى في حال وجود خطأ من المصرف.	٢٠٥	1	5	3.28	.096
بُعد الاعتمادية	يستخدم المصرف باستمرار أنظمة معلومات والتكنولوجيا الحديثة لخدمة الزبائن	٢٠٥	1	5	3.٤7	.012
	يملك المصرف مواقع إلكترونية لعرض المعلومات والخدمات الجديدة والعمل على تحديثها باستمرار	٢٠٥	1	5	3.٢6	.275

دور معرفة العملاء في تحسين جودة خدمة العملاء
(دراسة ميدانية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)

	لدى المصرف البيانات والمعلومات الكافية أو الكاملة نسبيا حول الزبائن الحاليين وتعمل على تحديثها باستمرار	٢٠٥	1	5	3.58	.9٣0
بعد الاستجابة	يخصّص المصرف الوقت الكافي للتواصل بشكل شخصي مع العملاء.	٢٠٥	1	5	3.65	1.058
	يمتلك المصرف خط مخصّص للتواصل مع العملاء بشكل دائم.	٢٠٥	1	5	3.46	.842
	يستجيب المصرف بسرعة لتغيرات عمل المصارف المنافسة.	٢٠٥	1	5	3.67	.982
بعد الأمان	يقدم العملاء معلومات موثوقة للمصرف.	٢٠٥	١	٥	3.٢٣	.620
	يوفر المصرف الثقة للعملاء في تقديم الخدمات المصرفية.	٢٠٥	١	٥	3.4٥	.067
	تتم العمليات المصرفية داخل المصرف على درجة كبيرة من الأمان والسرية.	٢٠٥	١	٥	3.٨٨	.035
	معظم العملاء راضون عن الخدمات التي يقدمها المصرف اليهم	٢٠٥	١	٥	3.65	.542

	يختار الزبائن الخدمات الحديثة والمتطورة للمصرف بشكل متزايد مقارنة بزبائن المصارف المنافسة الأخرى	٢٠٥	١	٥	3.٨٦	.654
	توجد علاقة طويلة المدى بين العاملين في المصرف والزبائن	٢٠٥	١	٥	3.01	.234
بعد التعاطف	يقدم العاملون في المصرف صورة جيدة عن المصرف لدى العملاء.	٢٠٥	١	٥	3.٤٩	.9٣7
	يساعد نظام الدور المتبع في المصرف في تقديم الخدمة المصرفية في الوقت المناسب ويحقق رضا العميل.	٢٠٥	١	٥	3.4٨	.٦54
	يتوفر في المصرف افراد متخصصين لدراسة بحوث تتعلق بتحديد حاجات ورغبات العملاء.	٢٠٥	١	٥	2.٦٧	.٧63
	في بعض الاحيان يقدم العميل رأي وملاحظات تخص خدمات المصرف ويتم الأخذ بها.	٢٠٥	١	٥	3.٦٣	.1٨8

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

بعد ذلك قامت الباحثة باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها:

الفرضية الرئيسية العامة للبحث:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الملموسية، حيث يوضح الجدول (٥) ما يلي:

الجدول (٥) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وبُعد الملموسية			
		معرفة العملاء	بُعد الملموسية
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
بُعد الملموسية	Pearson Correlation	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تجد الباحثة من خلال الجدول (٥) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.732 وهو يدل على ارتباط جيد وطردي بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.535، وهو يدل على أنّ 53.5% من تغيرات بُعد الملموسية تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وبُعد الملموسية؛ وبما أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود

علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الملموسية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاعتمادية، حيث يوضح الجدول (٦) ما يلي:

الجدول (٦) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وبُعد الاعتمادية			
		معرفة العملاء	بُعد الاعتمادية
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
بُعد الاعتمادية	Pearson Correlation	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تجد الباحثة من خلال الجدول (٦) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.702 وهو يدل على ارتباط جيد وطردي بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.492، وهو يدل على أنّ 49.2% من تغيرات بُعد الاعتمادية تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وبُعد الاعتمادية؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاستجابة، حيث يوضح الجدول (٧) ما يلي:

الجدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وبُعد الاستجابة			
		معرفة العملاء	بُعد الاستجابة
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
بُعد الاستجابة	Pearson Correlation	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تجد الباحثة من خلال الجدول (٧) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.705 وهو يدل على ارتباط جيد وطردي بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.497، وهو يدل على أنّ 49.7% من تغيرات بُعد الاستجابة تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وبُعد الاستجابة؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الأمان، حيث يوضح الجدول (٨) ما يلي:

الجدول (٨) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وبُعد الأمان			
		معرفة العملاء	بُعد الأمان
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
بُعد الأمان	Pearson Correlation	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تجد الباحثة من خلال الجدول (٨) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.713 وهو يدل على ارتباط جيد وطردي بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.508، وهو يدلّ على أنّ 50.8% من تغيرات بُعد الأمان تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وبُعد الأمان؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد الأمان كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين بُعد التعاطف، حيث يوضح الجدول (٩) ما يلي:

الجدول (٩) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وبُعد التعاطف			
		معرفة العملاء	بُعد التعاطف
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.741**

دور معرفة العملاء في تحسين جودة خدمة العملاء
دراسة ميدانية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)

	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
بُعد التعاطف	Pearson Correlation	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: تجد الباحثة من خلال الجدول (٩) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.741 وهو يدل على ارتباط جيد وطردي بين معرفة العملاء وتحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.549، وهو يدلّ على أنّ 54.9% من تغيرات بُعد التعاطف تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وبُعد التعاطف؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين بُعد التعاطف كأحد أبعاد جودة خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء، حيث يوضح الجدول (١٠) ما يلي:

الجدول (١٠) معامل ارتباط بيرسون بين معرفة العملاء وخدمة العملاء			
		معرفة العملاء	خدمة العملاء
معرفة العملاء	Pearson Correlation	1	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
خدمة العملاء	Pearson Correlation	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية: تجد الباحثة من خلال الجدول (١٠) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.726 وهو يدل على ارتباط جيد وطردى بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء، كما بلغ معامل التحديد 0.527، وهو يدلّ على أنّ 52.7% من تغيرات خدمة العملاء تتبع لتغيرات معرفة العملاء، ممّا يعني أنّ هناك علاقة معنوية بين معرفة العملاء وخدمة العملاء؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000)، فإنّ الباحثة ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين معرفة العملاء وتحسين خدمة العملاء؛ وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية. كما يوضّح الجدول (١٢) متوسطّ إجابات أفراد العينة حول دور معرفة العملاء في تحسين خدمة العملاء.

الجدول (١١) متوسطّ إجابات أفراد العينة

الأداة	Mean	الرمز	Mean
معرفة العملاء	3.502	بُعد الاستجابة	3.5933
بُعد الملموسية	3.2725	بُعد الأمان	3.5133
بُعد الاعتمادية	3.4366	بُعد التعاطف	3.3175

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٠.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات: وبعد أن تمّ اختبار الفرضيات تمكّنت الباحثة من الوصول لعدد من النتائج أهمّها:

١- الاهتمام بمعرفة العملاء بشكل مقبول لأن معظم المصارف لها القدرة على تقديم الخدمات المصرفية لكن بجودة مقبولة، كما ان تحسين الخدمات المرافقة لعملية تقديم الخدمات المصرفية، مثل توسيع وتحسين اماكن انتظار الزبائن داخل المصرف أو توفير اماكن مناسبة لوقوف السيارات خارج المصرف يزيد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

٢- ان معرفة انماط العملاء وادراكها من قبل المصرف يسهل من مهمته في معرفة وفهم عملائه، ودراسة حاجتهم وتوقعاتهم وصولاً الى ترجمتها لخصائص الخدمة التي يطلبها العميل كما أن خبرة العميل هي مصدر أساسي من مصادر المعرفة الخاصة في المصرف؛ لذا يجب ان تحظى بعناية فائقة من قبل إدارة المصرف ووضعها في سياق واضح ومحدد

٣- برز في الجانب الميداني ان نظام الدور المتبع في المصرف يساعد في تقديم الخدمة المصرفية في الوقت المناسب ويحقق رضا العميل حسب آراء المستهدفين في عينة البحث كما يسعى المصرف إلى تطوير علاقاتها مع كافة عملائه ويسعى لمعرفة رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على توفيرها

٤- اغلب آراء العملاء المستهدفين في عينة البحث اكدوا أنهم راضون عن الخدمات التي يقدمها المصرف إليهم بسبب توفير الثقة في تبادل المعلومات بين المصرف والعملاء مما يحسّن عمل المصارف محل الدراسة.

التوصيات: توصي الباحثة بالآتي:

١- لا بد من إدراك مديري المصارف لقوة إدارة معرفة العملاء التحليلية والأهمية الاستراتيجية لكسب معرفة العميل والتي شأنها دعم تطوير الخدمات الجديدة مقارنة مع المنافسين، ويتم ذلك من خلال التفاعل مع العملاء والسعي الدائم لمعرفة رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على اشباعها. وهذا يعتمد على ما يملكه المصرف من موظفين يتمتعون بالمهارات والخبرات والقدرات على كسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين. وهذا يجسد من خلال حرص المصرف على استقطاب الموظفين الموهوبين في مجال تقديم الخدمات المصرفية.

٢- من الضروري سعي المصارف لإنشاء إدارة معرفة العملاء (الزبائن) تهتم بتحديد المعرفة التي يحتاجها المصرف عن العملاء ومن العملاء اضافة إلى تحديد فجوة المعرفة حول العملاء (ماذا تعرف الشركة) مقابل (ماذا يجب أن تعرف الشركة) وتحديد فجوة المعرفة لدى العملاء (ماذا يعرف العميل) مقابل (ماذا يجب ان يعرف العميل) اضافة

إلى تحقيق التكامل والتنسيق بين مصادر المعرفة المختلفة في قاعدة معرفة المصرف لسد فجوات المعرفة بمكونات الثلاثة المعرفة بالعميل، المعرفة للعميل، المعرفة من العميل.

٣- ضرورة تشكيل لجان من قبل ادارة المصرف تكون مسؤولة عن الاهتمام بشكاوى وآراء العملاء وتدوينها بغرض أخذها بالاعتبار مستقبلاً مما يساعد في معرفة العملاء بشكل أفضل.

٤- توجيه الأنظار صوب العميل بشكل أكبر وجعله نقطة ارتكاز هامة تبدأ من العملية المصرفية وجعله هدفها ومحاولة الوصول إلى ارضاءه بشتى السبل الكفيلة بالمحافظة عليه من خلال توفير افراد متخصصين للقيام ببحوث تتعلق بتحديد حاجات ورغبات العملاء.

المراجع:

العربية:

1. GHADDER, B, A (2012). **Advanced Data Analysis Using IBM SPSS Statistics**. Edition 1, Aleppo, Syria.
3. QARARIEA, R (2018). *The Impact of Customer Knowledge Management on Marketing Performance: An Analytical Study of Algeria Telecom Company – Mobilis*. Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies, Vol 9, pp. 12-30.
4. JUDD, A (2003). The impact of market knowledge on choosing competitive strategies and superior performance. Jordan. Journal of Applied Sciences, Vol 6, pp. 161-177
5. Al MUEZZIN, M, S (1999). Principles of Marketing, House of Culture, Jordan.
6. AQILI, O, W (2001). **An introduction to the integrated methodology for total quality management**. Dar Wael for distribution and publishing, Amman, Jordan
8. AL-BAKRI, T, Y (2005). **Marketing foundations and contemporary concepts**. Al-Yazuri Scientific House for Publishing and Distribution, Amman: Jordan
10. AL-SUMAIDAIE, M; AL-ALAQ, B. (2002). **Fundamentals of comprehensive integrated marketing**. Curriculum House, Amman, Jordan.

المراجع الأجنبية:

1. SOLIHA, E; MARLIEN, R.A. WIDYASARI, S; RIVAI, AL R & KHOTIMAH, N, (2019). *Image, Consumer Product Knowledge, Satisfaction And Loyalty: Testing Their Relationships in The Rural Bank Sector*. Revista, ESPACIOS, Vol 40 (42).
2. MOCANU, R. (2020). *The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis*. Management Dynamics in the Knowledge Economy. Vol 8(4), p 357-369, DOI 10.2478/mdke-2020-0023
3. KANOVSK, L (2010). *Customer Services: A part of Market Orientation*, Business Economic and Management, Lithuania, Vol 15 (1), p 562-565.
4. KOTLER, P (1986). **Principles of marketing**, 3edition, USA.

5. KOHLBACHER, F (2008). *Knowledge based alerting*, International journal Management and Decision Making, **Vol 9 (6)**.
6. CALIF. D, H, S. (May 1987). **Waste audit study: Automotive repairs**. Prepared by Wesley M. Toy, P.E. Saratoga, Calif., for the California Department of Health Services, Toxic Substances Control Division, Alternative Technology Section. pp.131-142
7. PRAJOGO, D I; OKE, A (2016). *Human capital, Service innovation advantage, and business performance: The moderating roles of dynamic and competitive environments*, International journal of Operations & Production Management, **Vol 36 (9)**, p 974-994.
8. MUNIZU, M (2013), *The impact of total quality management practices towards competitive advantage and organizational performance: Case of fishery industry in South Sulawesi Province of Indonesia*, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences) PJCSS), ISSN 2309-8619, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore, **Vol. (7)**, p. 184-19
9. WANJIKU, K. R. (2015). **Credit Risk Management Strategies and Performance of Standard Chartered Bank**, Uncharted Master Thesis, Kenya. Nairobi University of Nairobi.
10. Kotler, Philip (1997). **Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control**. New Jersey: prentice-Hall.
14. LOVELOCK, C, H. (1996). **Services Marketing's**. Edition, 3, illustrated, Prentice Hall International,; Length, 660 pages.
16. SHAIKH B, T & HATCHER J (2005) *Health seeking behaviour and health service utilization in Pakistan: challenging the policy makers*. Journal of Public. Health **Vol 27**.
17. AL-TIT, A, A. (2015). *The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention*. Asian Social Science, **Vol11 (23)**,
18. LOYYL, B. W., & KUMAR, M. (2018). *A Critical analysis on Service Quality and Customer Retention*, **Vol 66 (1)**, p 1-15.
19. RYU, K., & LEE, J. (2017). *Examining restaurant quality, relationship benefits, and customer reciprocity from the*

- perspective of relationship marketing investments. J. Hosp. Tourism Res. , Vol 41 (1), p 66-92.*
20. CHUA, B., LEE, S., & HAN, H. (2016). *Consequences of cruise line involvement: a comparison of first-time and repeat passengers. Int. J. Contemp. Hosp. Manage, Vol 29 (6), p.1658-1683.*
21. KOTTLER, P. (1999). **Manajemen Pemasaran- Perspektif Asea.** Andi, Yogyakarta
22. KOTLER, P., & ARMSTRONG, G. (2010). **Principles of Marketing.** Pearson Prentice Hall.

مقارنة الأداء المالي للمصارف التقليدية والإسلامية الخاصة العاملة في سورية دراسة تطبيقية على مصرفي قطر الوطني والبركة الإسلامي خلال الفترة ٢٠١١-٢٠٢١

إعداد

الدكتورة كارول فريد الصايغ*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الأداء المالي لبنك قطر الوطني (مصرف تقليدي)، وبنك البركة الإسلامي (مصرف إسلامي)، وذلك بالاعتماد على مؤشرات السيولة والربحية، حيث أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية (٢٠١١-٢٠٢١)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف للمؤشرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، إلى جانب استخدام مجموعة من الاختبارات المعتمدة على برنامج (SPSS(22). توصلت الدراسة إلى أنّ نسبة السيولة مرتفعة لدى كلا النوعين من المصارف، إلى جانب وجود اختلافات في مؤشرات الربحية ترجع لتأثر هذين المصرفين بالأوضاع الاقتصادية التي عانت منها البلاد منذ بداية الأزمة الراهنة.

الكلمات المفتاحية: المصارف الإسلامية، المصارف التقليدية، السيولة، الربحية

* مدرسة، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة الوادي الدولية الخاصة، ريف حمص، سورية.

الايمل: dr.alsaygh@wiu.edu.sy

الايمل: c.carol86@gmail.com

Comparing the Financial Performance of Private Traditional and Islamic banks Operating in Syria

An applied study on Qatar National Bank and Al Baraka Islamic Bank during the period 2011- 2021

Prepared by
Dr.Carol Alsayegh**

Abstract

This study aimed to compare the financial performance of Qatar National Bank (a traditional bank) and Al Baraka Islamic Bank (an Islamic bank), based on liquidity and profitability indicators. And was conducted during the time period (2011–2021). The descriptive analytical approach was used through Calculating the arithmetic mean, standard deviation, and coefficient of variation for indicators related to the subject of the study. Beside using a set of tests based on SPSS(22).

Doctor lecturer, Faculty of Management& Economics, Wadi International University, Homs, Syria.

Email: dr.alsaygh@wiu.edu.sy

Email: c.carol86@gmail.com

The study found that the liquidity ratio is high for both types of banks, in addition to the presence of differences in profitability indicators due to the impact of these two banks on the economic conditions that the country has suffered from since the beginning of the current crisis.

Keywords: Islamic banks, conventional banks, liquidity, profitability

مقدمة

يعد القطاع المصرفي من القطاعات الرائدة في الاقتصادات الحديثة وأحد أهم محركاتها نظراً لدوره الهام في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية ومساهمته في تمويل الاستثمارات التي تمثل عصب النشاط الاقتصادي، كما يقوم أيضاً بدور فاعل في تلبية متطلبات الحياة المعاصرة من تسهيل عمليات التعامل بين الأفراد ومؤسسات المجتمع. وقد نشأت المصارف وتتنوع أشكالها وخدماتها حسب الغرض الذي تخدمه والأنشطة التي تؤديها والأسس والضوابط التي تحكم عملها، فهناك المصارف التقليدية التي أصبحت منتشرة بكثرة في جميع أنحاء العالم وتعددت الخدمات التي تقدمها، كما يوجد هناك المصارف الإسلامية التي جاءت لتلبية حاجة شريحة واسعة من العملاء في مختلف أنحاء العالم الذين يرغبون بخدمات مصرفية تتناسب وأحكام الشريعة الإسلامية، وقد نجحت هذه المصارف بإثبات وجودها في السوق المصرفية وباتت تتنافس المصارف التقليدية من حيث سعة الانتشار وتنوع الخدمات التي تقدمها. وتعد المصارف الخاصة بنوعيتها التقليدي والإسلامي حديثة النشأة نسبياً في سورية، حيث بدأت المصارف التقليدية العمل في السوق السورية في عام ٢٠٠٤، في حين بدأت المصارف الإسلامية العمل في عام ٢٠٠٧، ولكنها لم تلبث أن أثبتت وجودها، وباتت تتنافس مصارف القطاع العام وقد ساعدها في ذلك المرونة والديناميكية التي تتمتع بها مقارنة بالمصارف العامة، حيث تسابقت المصارف الخاصة فيما بينها على كسب حصة سوقية أكبر مستخدمة في ذلك سياسة الانتشار من خلال افتتاح العديد من الفروع التي غطت معظم المحافظات السورية بالإضافة إلى دراسة احتياجات السوق وتقديم منتجات تلبي هذه الاحتياجات. ويعد تقييم الأداء المالي للمصارف

الخاصة في سورية بنوعيتها التقليدية والإسلامية ذو أهمية كبرى نظراً لندرة الموارد الاقتصادية والمالية من جهة، والطلب الكبير على هذه الموارد من جهةٍ أخرى، الأمر الذي يجعل من أهم تحديات القطاع المصرفي في الوقت الحاضر هو كيفية توجيه هذه الموارد نحو الاستخدام الأمثل الذي يحقق أفضل النتائج سواء على صعيد القطاع المصرفي، أو على صعيد الاقتصاد الوطني.

مشكلة البحث:

تمارس كل من المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية وظائف وأنشطة مالية مصرفية في إطار الوساطة المالية، إلا أنهما يختلفان في طبيعة وأسس أعمال كل منهما، وتسعى كل من المصارف التقليدية والإسلامية إلى تحسين أدائها لتكون قادرة على التنافس حيث يختلف الأداء المالي لكلا النوعين من المصارف باختلاف آلية عملهما وطبيعته وأسسه، فمن شأن كل ذلك أن يثير التساؤل الرئيسي الآتي:

- هل يوجد اختلافات في الأداء المالي بين المصارف التقليدية (بنك قطر الوطني) والمصارف الإسلامية (بنك البركة الإسلامي) في سورية للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع نفسه في تقييم أداء كل من المصارف الإسلامية والتقليدية وإبراز مدى الاختلاف بينها من خلال التعرف على الفروق بين مستويات الأداء لديها، كما أن هذا البحث يسهم في إلقاء الضوء على حقيقة الأداء المالي الفعلي للبنوك المختارة في هذه الدراسة من خلال تقييم أدائها باستخدام المؤشرات المالية، الأمر الذي يساهم في الكشف عن مواطن القوة في أداء هذه المصارف ليتم العمل على تعزيزها وتطويرها، إلى جانب الإشارة إلى مكامن الضعف في هذا الأداء لتلافيها.

أهداف البحث:

يحاول البحث تحقيق الأهداف الآتية:

- الوقوف على أهم المؤشرات المالية المستخدمة في قياس وتقييم الأداء المالي للمصارف.
- قياس الأداء المالي لكل من المصارف التقليدية (بنك قطر الوطني) والمصارف الإسلامية (بنك البركة الإسلامي) من جانب السيولة والربحية والنشاط.

- مقارنة الأداء المالي لمصرف تقليدي (بنك قطر الوطني) ومصرف إسلامي (بنك البركة الإسلامي) في سورية للفترة (٢٠١١-٢٠٢١).

فرضية البحث:

بناءً على هدف البحث، فإن الفرضية الرئيسة هي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي للمصارف التقليدية (بنك قطر الوطني) والمصارف الإسلامية (بنك البركة الإسلامي) في سورية للفترة (٢٠١١-٢٠٢١) ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

$H_{0:1}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط السيولة السريعة حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر، وإسلامي بنك البركة)

$H_{0:2}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر الربحية (العائد على الموجودات (الأصول)) حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر، وإسلامي بنك البركة)

$H_{0:3}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الربحية (العائد على حقوق الملكية) حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر، وإسلامي بنك البركة)

$H_{0:4}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط ربحية السهم (مؤشر العائد على السهم) حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر، وإسلامي بنك البركة).

$H_{0:5}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر العائد على الودائع حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر، وإسلامي بنك البركة).

الدراسات السابقة:

دراسة (شنامتي وأورزيق، ٢٠٢٠)^١: مدى توافق نماذج تقييم الأداء المالي للمصارف مع

المصارف الإسلامية - قراءة في نموذج CAMELS

هدفت الدراسة إلى التعرف على النماذج التقليدية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للمصارف ومدى قدرتها على تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، وذلك نظراً لما تتسم به الأخيرة من خصوصية في طبيعة عملها المصرفي واختلافها الجوهرية عن نظيرتها

¹ Shanati, Sami. Orzik, Elias.2020. "The extent of compatibility of banks 'financial performance evaluation models with Islamic banks – a reading of the CAMELS model." **Al-Bashaer Economic Journal**, Vol.6, Issue 1, PP40-62

التقليدية في مصادر الأموال واستخداماتها، نتيجة لذلك تم التطرق لنموذج CAMELS كونه أحد أشهر نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك، وتم مناقشة مختلف المؤشرات المشكلة له عند تطبيقه على بنك إسلامي. توصلت نتائج الدراسة إلى حقيقة مفادها أن هذه النماذج قاصرة عن تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، وأن تطبيقها عليها لا يترجم الأداء المالي الحقيقي لهذا النوع من المصارف، لذا توجب البحث عن تطوير نموذج لتقييم أدائها المالي يراعى فيه خصوصيتها ونوعية مصادر أموالها واستخداماتها.

دراسة (نعيجي ونطیح، ٢٠٢١)^٢: تقييم الاداء المالي للمصارف الاسلامية والمصارف التقليدية

هدفت الدراسة إلى تقييم ومقارنة الأداء المالي للمصارف الإسلامية ونظيرتها التقليدية الناشطة بالجزائر خلال الفترة بين ٢٠١٧ و ٢٠٢٠ باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المتمثلة في الربحية، السيولة، الكفاءة، الكفاية والمخاطر. حيث تم إجراء الدراسة على مصرفين تقليديين هما البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي من جهة ومن جهة أخرى تم تسليط الضوء على بنكين إسلاميين هما بنك البركة الجزائري ومصرف السلام. توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها أن المصارف الإسلامية أكثر ربحية وكفاءة في النشاط من المصارف التقليدية، كما أن المصارف الإسلامية تحتفظ بسيولة أعلى مما يضيع عليها فرصة تحقيق عوائد أكبر نتيجة لعدم توظيف الأموال، كما أن المصارف التقليدية تتمتع بملاءة أكبر ورأس مال أقوى وأكثر متانة، وكذا بالنسبة لمؤشرات المخاطر وذلك مقارنة بالمصارف الإسلامية.

دراسة (ابراهيم والمسعود، ٢٠٢١)^٣: تقييم الاداء المالي للمصارف الإسلامية باستخدام مؤشري العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية بالتطبيق على مصرف قطر الإسلامي والبنك الإسلامي الأردني خلال الفترة ٢٠٠٨-٢٠١٨

² Naeji, Hamza. Nattah, Abdul Latif.2022. **Evaluating the financial performance of Islamic banks and conventional banks**. Master's thesis in financial management, Algeria: Mohamed Boudiaf University.

³ Ibrahim, Tommy. Al Masoud, Rabei.2021. "Assessing the financial performance of Islamic banks using the indicators of return on assets and return on equity by application

هدفت الدراسة إلى قياس الأداء المالي لمصرفين هما: مصرف قطر الإسلامي والبنك الأردني الإسلامي من خلال مؤشرين هما العائد على الأصول والعائد على حقوق ملكية وتحليل أثر محدداتهما على ربحية المصرفين خلال الفترة ٢٠٠٨-٢٠١٨ ولغرض إجراء هذه الدراسة، فقد تمّ استخدام برمجة "الإيفوز ٨" لتقدير نموذج للعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للمصرفين. وقد توصلت الدراسة إلى تباين في العلاقة بين ابعاد الدراسة (علاقة طردية، عكسية) في حين لم يظهر أي أثر لسعر الصرف على الأداء المالي للمصرفين محل الدراسة.

الجديد في البحث:

يتميز البحث في كونه تناول مقارنة للأداء المالي لمصرف تقليدي مع الأداء المالي لمصرف إسلامي في سورية بالاعتماد على مؤشرات السيولة والربحية وباستخدام أساليب المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي الاستدلالي ولفترة زمنية تمتد من (٢٠١١-٢٠٢١).

منهجية البحث:

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على البيانات الثانوية باستخدام البحوث والكتب التي تناولت الأداء المالي للمصارف التقليدية والمصارف الإسلامية.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المصارف الخاصة التقليدية والإسلامية العاملة في سورية والبالغ عددها ١٤ مصرف تقليدي و٤ مصارف إسلامية، بينما تتمثل عينة الدراسة من مصرف تقليدي (بنك قطر الوطني)، ومصرف إسلامي (بنك البركة الإسلامي)، حيث ولأغراض المقارنة تم اختيار هذين البنكين المتشابهين في فترة التأسيس والتوسع والانتشار ومن ناحية تقارير الملكية، والمختلفين من ناحية إجمالي الأصول وبيانات قوائم الدخل والتدفقات النقدية.

حدود البحث:

to Qatar Islamic Bank and Jordan Islamic Bank during the period 2008-2018." **Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies**, Volume 8, Issue 2.

الحدود الزمانية: يغطي البحث الفترة الزمنية (٢٠١١-٢٠٢١)
الحدود المكانية: الجمهورية العربية السورية.

الإطار النظري للبحث:

المبحث الأول: ماهية المصارف التقليدية والإسلامية:

أولاً: المصارف التقليدية:

١,١ تعريف المصارف التقليدية:

المصرف التقليدي هو منشأة مالية تتصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال لغرض إقراضها للغير وفق أسسٍ معينة، أو استثمارها في أوراق مالية (أسهم وسندات محددة)، ويعرف كذلك على أنه مكان لالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها، أي أن المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات، ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال إلى الأفراد على شكل قروض واستثمارات، أي أنها حلقة بين المدخرين والمستثمرين.^٤ كما تعرّف بأنها مؤسسات مالية وسيطة تقوم بمجموعة من الخدمات المصرفية المتنوعة، والتي تبدأ بقبول الودائع ومنح القروض والتسهيلات الائتمانية المختلفة مع التأكيد على دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية ودفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام.^٥ ويمكن تعريفها بأنها المؤسسات المالية التي تقوم بجميع الأعمال المتعلقة بقبول الودائع بكافة أنواعها، بغرض منحها كقروض وتسهيلات للمقترضين، والاستفادة من فرق معدل الفائدة المدينة والدائنة، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية وائتمانية وإلكترونية متنوعة لعملائها.^٦

⁴ Al-Husseini, Falah. Al-Douri. 2000. **Bank management**. Wael Publishing House: Amman, PP13-14

⁵ Sheikh Al-Souq, Rima. 2017. **The impact of capital adequacy on the profitability of private commercial banks in Syria**. Master's thesis in finance and banking, Syria: Hama University, P17.

⁶ Hassan, Samer. 2019. **Comparing the financial performance of conventional and Islamic banks using financial analysis tools - an applied study on private banks in Syria**. Master's Thesis in Business Administration, Syria: Syrian Virtual University, P34.

١,٢ أهداف المصارف التقليدية:

إن المصارف التقليدية تعمل بشكلٍ أساسي لتحقيق ثلاثة أهدافٍ أساسية وهي:^٧

أ. **الربحية:** لقد قامت فكرة العمل المصرفي بالأساس على فكرة الربح والربحية، حيث أن جميع النشاطات التي تقوم بها المصارف التقليدية سواء كانت محلية أو خارجية تهدف إلى تحقيق الربح، وقد أصبحت المصارف تتنافس فيما بينها على تقديم أفضل الخدمات لعملائها بهدف زيادة أرباحها بالشكل الذي يرضي المساهمين، ويعزز من قدرة المصرف في السوق.

ب. **السيولة:** إن مفهوم السيولة يشير إلى قدرة المصرف على الإيفاء بالتزاماته تجاه المودعين، كما يشير إلى قدرة المصرف على تسهيل الأصول غير النقدية، وتحويلها بسهولة وسرعة إلى نقد لمقابلة التدفقات النقدية المفاجئة دون أن يؤدي ذلك إلى التأثير على نشاطات المصرف اليومية، ووضعها المالي.

ت. **الأمان:** أو ما يسمى الملاءة المالية للمصرف، حيث يتوجب على المصرف الاحتفاظ برأس مال كافٍ لمواجهة المخاطر المحيطة، والتي يصعب التنبؤ بها جميعاً كالمخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان ومخاطر السوق ومخاطر الأصول، وذلك بشكل يتناسب مع طبيعة وحجم هذه المخاطر، وتعكس ملاءة المصرف مدى الثقة التي يتمتع بها، وقدرته على جذب أموال المودعين لممارسة نشاطاته اليومية.

١,٣ وظائف المصارف التقليدية:

تتلخص وظائف المصارف التقليدية فيما يلي:^٨

⁷ Hassan, Samer (2019). Reference previously mentioned, P35

⁸ Bouali, Dalila .2015. **Banking risk management between conventional banks and Islamic banks - a comparative study. Master's thesis in Finance and Risk Management**, Algeria: University of M'sila, P39

- أ. قبول الودائع وجمع المدخرات: هذه الوظيفة من أهم وظائف المصارف التجارية حيث تقوم بتجميع ودائع ومدخرات الأفراد، وتحول في النهاية إلى مقادير كبيرة من رأس المال، وتقوم المصارف بإقراضها بكميات مناسبة.
- ب. تقديم القروض: تشكل القروض الجزء الأكبر من أصول المصارف، ويحقق المصرف أرباحاً من هذه القروض من خلال الفائدة التي يتقاضاها على هذه القروض، ولكن المصرف يتعامل في أصول الأفراد الآخرين لذلك فهو لا يستطيع إقراض كافة الودائع بل عليه الاحتفاظ بنقد سائل لمواجهة طلبات المودعين.
- ت. خصم الأوراق التجارية: وهو عبارة عن إقراض لفترة قصيرة، فالتاجر لا يرغب في تجميع أمواله على شكل كمبيالات، فإنه يقوم بخصم هذه الكمبيالات لدى المصرف مما يتيح له الحصول على قيمتها على شكل نقود سائلة مقابل خصم معين، هو فائدة المصرف وعمولته.

١،٤. الأسس التي تحكم عمل المصارف التقليدية:

- يوجد العديد من الأسس التي تحكم عمل المصارف التقليدية نذكر من أهمها:^٩
- أ. سلعية النقود: إن التعامل في المصارف التقليدية يقوم على أساس اعتبار النقود سلعة يتم المتاجرة بها، حيث أن المصارف التقليدية تقوم بإنتاج مزيج من السلع والخدمات، وذلك حسب حاجة عملها وبالشكل الذي يحقق لها أفضل عائد ممكن.
- ب. تجميع الودائع والمدخرات استناداً إلى قاعدة الدائنية والمديونية: إن الوظيفة الأساسية للمصارف التقليدية هي تجميع الودائع بمختلف أنواعها، ويتوجب عليها أن تستخدمها بالشكل الذي يعزز من مركزها المالي، الأمر الذي يزيد من قدرتها على الحصول على ثقة الأفراد وودائعهم.
- ت. خلق النقود وتوظيف الموارد اعتماداً على منح القروض والتسهيلات الائتمانية بصفة مستمرة: تقوم المصارف التقليدية بتوظيف الموارد المتاحة لديها عن طريق تقديم

⁹ Al-Maghrabi, Abdel Hamid.2004. **Strategic Management in Islamic Banks**, 1st edition. Jeddah: Mansoura University, P75.

القروض والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات التي تبحث عن التمويل، وتعد خدمة الإقراض هي الخدمة الرئيسية التي تقدمها المصارف التقليدية، كما أنها تعد مصدر الربح الأساسي بالنسبة لها.

ث. **الفائدة:** تعتمد المصارف التقليدية في عملها على الفرق بين معدلات الفائدة المدينة والدائنة، فالمصرف التقليدي يقرض أمواله إلى الجهات التي تبحث عن تمويل بمعدل فائدة أعلى من ذلك الذي يدفعه للمودعين لقاء تجميد أموالهم في المصرف، مع ضرورة الإشارة إلى أن المصرف لا يملك الحرية المطلقة في تحديد أسعار الفائدة، حيث تتدخل عادة السلطات الرقابية متمثلة بالمصرف المركزي في وضع حدود عليا ودنيا لأسعار الفائدة.

ج. **التنويع المالي:** تقوم المصارف التقليدية بتنويع الموارد التي تحصل من خلالها على الودائع من المودعين، وكذلك تهتم بتنويع آجال هذه الموارد أيضاً كما تقوم بإعادة توزيع آجال الودائع وتحويلها إلى توظيفات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل للمقترضين من العملاء، مما يساعد على تخفيف احتمال وقوع الخطر وتعظيم العائد المتوقع

٢. المصارف الإسلامية:

٢,١ تعريف المصارف الإسلامية:

المصرف الإسلامي هو مؤسسة مالية استثمارية ذات رسالة تنموية، إنسانية واجتماعية، يستهدف تجميع الأموال وتحقيق الاستخدام الأمثل لموارده بموجب قواعد وأحكام الشريعة لبناء مجتمع التكافل بين الأفراد، بالدعوة إلى أداء الزكاة وجمعها وإنفاقها في مصارفها الشرعية^{١٠} ويمكن تعريفه على أنه مؤسسة مالية تقوم بجمع المدخرات وتحريكها في قنوات المشاركة للاستثمار بأسلوب محرر من سعر الفائدة عن طريق أساليب المشاركة والمضاربة والمتاجرة والاستثمار المباشر وتقديم كافة الخدمات المصرفية في إطار من الصيغ نظير

¹⁰ Khababa, Abdullah. **Banking Economics - Electronic Banks, Commercial Banks, and Monetary Policy**, Alexandria: University Youth Foundation, 2008,P146.

أجر بما قد يضمن القسط والتنمية والاستقرار.^{١١} كما تعرّف المصارف الإسلامية على أنها مؤسسات تقوم بجميع الأعمال المصرفية ودور الوساطة المالية مستبعدة في ذلك أسلوب الفائدة لتستبدله بنظام المشاركة كما تعتمد على أسلوب الاستثمار وإنشاء المشروعات وبالتصنيع وغيرها من النشاطات الحقيقية.^{١٢} وعليه يمكن تعريف المصارف الإسلامية بأنها تلك المؤسسات المالية التي تقوم بالمعاملات المالية والمصرفية وغيرها من المعاملات المالية والتجارية وفقاً للشريعة الإسلامية فلا تتعامل بالربا أخذاً ولا عطاءً بهدف المحافظة على القيم والأخلاق الإسلامية.

٢,٢. أهداف المصارف الإسلامية:

تتطلب المصارف الإسلامية من ضرورة معالجة حاجة المجتمع الإسلامي إلى جهاز مصرفي يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، من خلال جذب الأموال والمدخرات وتوفير التمويل اللازم للمستثمرين بعيداً عن الربا. ويمكن القول إن أهم أهداف المصارف الإسلامية هي^{١٣}:

أ. **تشجيع وتطوير التقدم الاقتصادي للمجتمع:** من خلال لعب دور الوسيط بين المدخرين والمستثمرين، إما عن طريق التمويل المباشر أو من خلال وساطة مالية تستخدم فيها أدوات محددة تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، بعيداً عن أسلوب الفائدة المتبع في المصارف التقليدية.

ب. **القيام بالعمليات المصرفية والتجارية وفقاً لمبدأ العدالة والربح المشروع:** حيث يقوم النظام المصرفي الإسلامي على مبدأ المضاربة الذي يسهم في تحقيق العدالة والكفاءة

¹¹ Muhammad, Youssef.1997.**Jurisprudence of Monetary Economics, Islamic Banking, The Crisis and the Way Out**, 3rd edition. Cairo: Universities Publishing House, P82.

¹² Bouali, Dalila (2015). **Banking risk management between conventional banks and Islamic banks - a comparative study**. Master's thesis in Finance and Risk Management, Algeria: University of M'sila, P72.

¹³ Al-Rawi, Ali. And Abdullah, Hayyan. 2018.“Some Criteria for Evaluating Financial Performance in Banking Systems,” **Dinar Magazine**, Vol.1, Issue 12, p74

- والاستقرار، من خلال توزيع الموارد المالية بين المشاريع المتنافسة، على أساس ربحية المشروعات، وليس على أساس العائد المتوقع على رأس المال المستثمر.
- ت. **تحقيق الأرباح:** الأرباح في المصارف الإسلامية هي النتيجة الطبيعية للعمليات الاستثمارية والخدمات المصرفية التي تقدمها هذه المصارف، وتوزع هذه الأرباح على المودعين والمساهمين وفق مبدأ المشاركة، ويعد تحقيق الربح مهم وضروري لاستمرار المصارف الإسلامية، ودليل على نجاحها وقدرتها على المنافسة.
- ث. **توفير الأمان للمودعين:** وهو عامل هام من عوامل نجاح المصرف، حيث أن توافر السيولة النقدية التي تلبى عمليات السحب دون الحاجة إلى تسهيل الأصول الثابتة تعد من أهم عوامل الثقة بالمصارف الإسلامية.
- ج. **توفير البدائل الشرعية المصرفية المناسبة وإرضاء المتعاملين:** من خلال طرح صيغ تمويلية تحظى بالقبول لدى الجميع، مما يعد من أفضل الطرق لجذب المدخرات وتجميع الأموال اللازمة لتمويل المشروعات الأساسية التي يحتاجها المجتمع.

٢,٣ الأسس التي تحكم عمل المصارف الإسلامية:

تتمثل في عدة محاور أهمها:^{١٤}

- أ. **العمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية:** حيث تلتزم المصارف الإسلامية بتقديم الخدمات المالية والمصرفية وفق أحكام الشريعة الإسلامية المستمدة بشكل أساس من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.
- ب. **عدم التعامل بالفائدة:** حيث لا تقوم المصارف الإسلامية بالتعامل بأسعار الفائدة أخذاً وعطاءً حيث أن النقود في الإسلام لها أحكام خاصة فهي ليست سلعة تباع وتشتري بأكثر من قيمتها ولا تخضع للعرض والطلب، والنقود في الإسلام لا يجري فيها الربا ولهذا يحرم بيعها بأكثر من قيمتها عند إقراضها لأن البيع بأكثر من القيمة يعد من الربا.

٢,٤ أوجه الشبه والاختلاف بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية:

¹⁴ Hassan, Samer (2019). Reference previously mentioned, P39

أولاً أوجه التشابه بين المصارف التقليدية والإسلامية:

تتشابه المصارف التقليدية والإسلامية في العديد من الجوانب من أهمها:^{١٥}

- أ. كل منها يقوم بدور الوسيط بين المدخرين والمستثمرين.
 - ب. كل منهما يهدف إلى تحقيق أرباح وعوائد تزيد عن النفقات والمصاريف التي يتكبدها من خلال ممارسة نشاطاته.
 - ت. كل منهما يقدم خدمات مصرفية متنوعة لعملائه، مثل الحوالات والشيكات وعمليات الصرافة... الخ.
 - ث. كل منهما يضع في أولوياته القضايا المتعلقة بالسيولة والربحية والمخاطرة عند ممارسته لأعماله ونشاطاته اليومية.
 - ج. كلاهما لا يعطي أي مقابل لأصحاب الحسابات الجارية كونها تسحب عند الطلب.
- ثانياً: أوجه الاختلاف بين المصارف التقليدية والإسلامية:
- بالرغم من التشابه بين المصارف التقليدية والإسلامية في العديد من الجوانب، إلا أنه يوجد اختلافات كبيرة نذكر من أهمها:^{١٦}
- أ. الاختلاف الأساسي هو التعامل بالفائدة الذي يعد أساس العمل في المصارف التقليدية، بينما لا تتعامل المصارف الإسلامية بها، وإنما تعتمد صيغاً أخرى كالمربحة والمضاربة والإجارة... الخ.
 - ب. يقيم المصرف التقليدي علاقاته مع العملاء على أساس المدين والدائن، بينما تكون العلاقة بين المصرف الإسلامي وعملائه أكثر ترابطاً كونها قائمة على أساس المشاركة في الربح والخسارة.
 - ت. تخضع المصارف التقليدية إلى رقابة مالية، بينما تخضع المصارف الإسلامية إلى نوعين من الرقابة المالية وشرعية.

¹⁵ Ashour, Youssef Hussein. (2003). "**Prospects for the Palestinian Banking System**," Al-Rantisi Press, Palestine, P87

¹⁶ Abdo, Aishoush (2009). **Banking services in Islamic banks**. Research submitted for a master's degree, Hajj Lakhdar University, Algeria, pp. 16-17.

ث. تركز المصارف التقليدية اهتمامها على القروض والسلف والتي تشكل العامل الأهم في الحصول على الأرباح، بينما تركز المصارف الإسلامية اهتمامها على الاستثمار.
ج. يمكن تحديد الربح في المصارف التقليدية عن كل عملية مسبقاً كونه مرتبط بمعدل الفائدة، على عكس المصارف الإسلامية التي لا يمكن فيها تحديد الربح كونه مرتبط بنتيجة النشاط.

٣. الأداء المالي للمصارف:

يعد تقييم الأداء المالي من المواضيع الهامة وخاصةً في مجال العمل المصرفي الذي يحتاج دائماً إلى معرفة الوضع الراهن للمصارف حيث يساعدها ذلك على الاستمرار في العمل ويجنبها الكثير من المخاطر التي ممكن أن تؤدي إلى نتائج كارثية قد تؤثر على القطاع المصرفي بأكمله كما يمكن أن يمتد أثرها ليشمل الاقتصاد الوطني ككل وهنا سيتم توضيح مفهوم الأداء المالي وأدواته.

٣,١ تعريف تقييم الأداء المالي:

تقييم الأداء المالي هو نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة أو المنتخبة بما يقابلها من مؤشرات مستهدفة، أو بتلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدة سابقة، أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية، أو بالمؤشرات المستنبط معدلاتها وفقاً لمتوسط نتائج مجموعة من الوحدات الاقتصادية مع مراعاة تقارب حجوم هذه الوحدات.^{١٧} ويعرف تقييم الأداء المالي على أنه مدى تحقيق القدرة الإيرادية والقدرة الكسبية في المؤسسة، حيث أن الأولى تعني قدرة المؤسسة على توليد إيرادات سواء من أنشطتها الجارية، أو الرأسمالية، أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية قدرة المؤسسة على تحقيق فائض من أنشطتها من أجل عوائد عوامل الإنتاج^{١٨}، كما يعرف أيضاً بأنه تحديد كفاءة العمل المصرفي، وتحليل وتقييم مستويات أدائه ويفترض

¹⁷ Fahd, Nasr.2009. **The impact of economic policies on the performance of commercial banks**. Amman: Safaa Publishing and Distribution House, P27.

¹⁸Abdel-Ghani, Daden.2006. "A Reading of Financial Performance and Value in Economic Institutions," **Al-Baheth Magazine**, Vol.4, Issue 4, p 43

أن يوفر التقييم معلومات وافية عن نقاط الضعف والقوة خلال فترة زمنية معينة مما يوفر وسيلة كفؤة لترشيد الأداء وتقويمه.^{١٩}

٣،٢ أدوات قياس الأداء المالي:

يمكن تعريفها بأنها مجموعة الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي تستخدم من قبل المقيمين أو المحللين الماليين للوصول إلى جوانب التقييم المختلفة للنشاط الاقتصادي محل الاهتمام أو الدراسة، ولتحديد نقاط القوة والضعف في العمليات المالية والتشغيلية، والتي تمكن من تقييم الأداء.^{٢٠} وتشمل أدوات قياس الأداء الفعلي في المصارف، التقارير على اختلاف أنواعها والمؤشرات الكمية التي يتم استنتاجها من خلال عمليات التحليل المالي:^{٢١}

أ. **التقارير:** تعد التقارير من الأدوات المهمة التي تستخدم في قياس الأداء الفعلي للعمل المصرفي، فهي التي توفر المعلومات عن الوضع الفعلي للعمل المصرفي ليطمقارنتها بالمعايير والحكم على مدى كفاءة هذا العمل، كما تعد من أدوات الرقابة المصرفية باعتبارها إحدى وسائل الاتصال بين المستويات المختلفة للمصرف، وكذلك بين المصرف وفروعه. ومن الخصائص التي ترفع من فاعلية التقارير كأداة رقابية أو كأداة تستخدم في عمليات التقييم: دقة المعلومات التي تحتويها التقارير وتكاملها، توفيرها في الوقت الملائم، والبساطة والوضوح في العرض بما يسهل فهمها من قبل الإدارة أو المقيم للعمل.

ب. **المؤشرات الكمية:**

تعد المؤشرات الكمية المستنتجة من تحليل القوائم المالية من أهم الأدوات الرئيسية المستخدمة في تقييم الأداء المصرفي، حيث توفر هذه المؤشرات معلومات مهمة عن العلاقة بين البنود المختلفة للأنشطة المصرفية، يمكن من خلالها دراسة هذه العلاقات والتغير الزمني لها،

¹⁹ Al-Tijani, Ilham. Shaoubi, Mahmoud.2015."Assessing the financial performance of commercial banks - a case study of the National Bank of Algeria and the Algerian Popular Credit for the period (2005-2011), **Journal of Economic and Administrative Research**, Vol.9, Issue 1, p32.

²⁰ Jabal, Aladdin.2006.**Computerized financial analysis**. Syria: Aleppo University Publications, P41.

²¹ Al-Lawzi, Suleiman. Zuilef, Mahdi.1997. **Bank management**. Amman: Dar Al-Fikr, P201

وكذلك إجراء عمليات مقارنة الأداء المصرفي مع أداء المصارف الأخرى، للحكم على كفاءة الأداء في المصرف موضع التقييم، وتحليل أسباب الانحرافات في حال وجودها، بالشكل الذي يعطي الإدارة صورة واضحة عن الخلل وأسبابه وآلية علاجه. وبغية الإفادة القصوى من المؤشرات المالية في تقييم أداء المصارف لا بد من مراعاة الجوانب الآتية:^{٢٢}

- أ. أن تعطي المؤشرات المالية مدلولاً منطقياً في تفسيرها وتطبيقها.
- ب. ألا يتم الاعتماد على مؤشر واحد في تقييم الأداء مهما تكن أطراف ذلك المؤشر، بل لا بد من تعزيزها بمؤشرات مالية أخرى، بحيث تؤكد النتيجة وتساهم في عملية التقييم.
- ت. أهمية وجود ارتباط بين الهدف من التقييم والمؤشرات المالية المستخدمة، فمقارنة أي رقم بغيره من القوائم المالية تعد نسبة ليس لها معنى ولكن مهارة المقوم أو المحلل تظهر في اختبار المؤشرات الأكثر ملائمة وتعبيراً لأغراض التقييم.
- ث. إن المؤشرات المالية في حد ذاتها ليست ذات فائدة كبيرة ما لم تكن مقرونة بمعايير أو نسب معيارية.

ويبقى استخدام المؤشرات المالية بوصفها مؤشرات لتقييم الأداء في المصارف مرهوناً بمدى قدرتها على توصيل دلالات علمية معينة ومعان تفيد القائمين على التقييم للتعرف على السلبيات والايجابيات المصاحبة لعمل المصارف.

٤. الدراسة العملية:

من أجل تحقيق هدف البحث، تم اتباع العديد من الخطوات، التي تتضمن: جمع البيانات، تحليل البيانات، وأخيراً اختبار الفرضيات.

٤,١ لمحة عن المصارف محل الدراسة:

أ- **بنك قطر الوطني (QNB):** هو شركة مساهمة قطرية عامة، مدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تأسس المصرف في ١٥ تشرين الثاني عام ٢٠٠٩ برأسمال قدره ١٥,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ليرة سورية، وبلغ عدد أفرعه في سورية ١٥ فرعاً. يقدم المصرف

²² Fahd, Nasr.(2009). Reference previously mentioned, P39

مجموعة من الخدمات والتسهيلات المصرفية، وخيارات واسعة من الحسابات والتمويل والتحويل المصرفي.^{٢٣}

ب- بنك البركة الإسلامي (BBSY): تأسس بنك البركة في سورية كجزء من مجموعة البركة المصرفية (وهي شركة مساهمة عامة بحرينية) في ١ حزيران ٢٠١٠ برأسمال قدره ٥,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ليرة سورية، وبلغ عدد أفرعه في سورية ١١ فرعاً. يقوم المصرف بتقديم العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية للشركات بما يتوافق مع قرارات الهيئة الشرعية ولا يخالف قرارات مجلس النقد والتسليف وقرارات مصرف سورية المركزي، وبما يتوافق مع المعايير الشرعية لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.^{٢٤}

٢,٤ المؤشرات المالية المستخدمة في الدراسة العملية لمقارنة أداء المصرف التقليدي بأداء المصرف الإسلامي:

أولاً: مؤشرات السيولة:

تعتبر السيولة عن قدرة المصرف على تلبية التزاماته والإيفاء بها بشكل سريع، وذلك من خلال تحويل أي أصل من الأصول إلى نقدية سائلة وبشكل فوري ودون خسارة ومن أهم مؤشرات السيولة المستخدمة في هذه الدراسة:

نسبة السيولة السريعة (FL) : تبين هذه النسبة مدى قدرة الأصول النقدية على تغطية

الودائع، ويتم احتسابها من خلال العلاقة: $\frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الودائع}}$.^{٢٥} وتشمل النقدية المذكورة في بسط

النسبة كل من النقد والأرصدة لدى مصرف سورية المركزي والأرصدة لدى المصارف مطروحاً منها ودائع المصارف الموجودة في طرف الالتزامات، وزيادة هذه النسبة يشير إلى

²³Qatar National Bank (QNB):<https://www.qnb.com/>

²⁴ Al Baraka Islamic Bank (BBSY):<https://www.albaraka.com.sy/>

²⁵ Al-Momani, Munther Talal, and Al-Sarouji, Anan Fathi. "Comparing the performance of Islamic and conventional banks using financial ratios," *Al-Manara Magazine*, Vol. 13, Issue 2, P120.

زيادة قدرة المصرف على مقابلة عمليات السحب من الودائع، مع الإشارة إلى أن السيولة العالية تشير إلى وجود أموال مجمدة غير مستغلة^{٢٦} كما وتم الاعتماد في جمع البيانات على مجموعة من النسب المالية التي تم استخراجها من القوائم المالية لكل من بنك قطر الوطني-سورية وبنك البركة، وتمثلت المؤشرات المالية فيما يلي:

ثانياً: مؤشرات الربحية:

تهتم هذه المؤشرات بقياس وتقييم مدى قدرة المصرف على تحقيق أرباح من الموارد المتاحة، وتعد مؤشرات من أهم المؤشرات كون الأرباح التي يحققها المصرف لها تأثير كبير وهام على حقوق المساهمين وتعد ضماناً لإستمرارية المصرف وقدرته على النمو^{٢٧}. ومن أهمها:

أ. نسبة العائد على الموجودات (ROA):

ويطلق عليها أيضاً نسبة العائد على الاستثمار ROI، وتقيس قدرة وفعالية المصرف في إدارة أصوله (استثماراته)، وتعد هذه النسبة مؤشراً للكفاءة الإدارية، حيث تشير إلى قدرة إدارة المصرف على تحويل الموجودات إلى أرباح، ويتم عادة مقارنتها مع النسب نفسها للقطاع المصرفي، ويتم احتسابها على النحو الآتي:

$$\text{العائد على الموجودات (ROA)} = \frac{\text{صافي الربح قبل الضريبة}}{\text{مجموع الموجودات}} \cdot ٢٨$$

ب. نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE): تقيس هذه النسبة العائد المتوقع على أموال (حقوق) المساهمين في المصرف، فهي تقيس بشكل تقريبي صافي الأرباح التي يستلمها أصحاب رأس المال عندما يستثمرون أموالهم في المصرف، وتحتسب على النحو الآتي:

²⁶ Al-Nasser, Banah Walid.2012. "Evaluating the Financial Performance of Private Banks in Syria Using CAMEL Indicators." Research submitted for the Master's Degree in Banking and Financial Sciences, Faculty of Economics, University of Aleppo, P12.

²⁷ Al-Fatli, Qaiser Ali Obaid. 2014. "Using financial analysis to determine the factors affecting the profitability of commercial banks," Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, Vol. 16, Issue 2, p. 208.

²⁸ Al-Qassas, Khalil Muhammad.2010. "Modern Trends in Financial Analysis and Preparing Estimated Budgets," Union of Arab Banks, Jordan,P157.

$$\text{العائد على حقوق الملكية (ROE)} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حقوق الملكية}}$$

ت. نسبة العائد على السهم (PRO): تقيس هذه النسبة حصة السهم من الأرباح التي حققها المصرف نتيجة استخدامه للموارد المتوافرة لديه، وإن ارتفع هذا المؤشر يدل

$$\text{على أداء جيد، وتحتسب على النحو الآتي: العائد على السهم} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}^{29}}{\text{عدد الأسهم}}$$

ث. نسبة الودائع إلى الأصول (DEPO):

هي مؤشر على الرافعة المالية، وتصف النسبة المئوية لإجمالي الأصول التي تم تمويلها

$$\text{من قبل الدائنين والمطلوبات والديون، وتحتسب كالتالي: إجمالي الودائع}^{30} / \text{إجمالي الأصول}$$

٣-٤ مقارنة النسب المالية خلال الفترة (٢٠١١-٢٠٢١):

أ- السيولة: تتمثل السيولة في هذا البحث بنسبة السيولة السريعة، ويمثل الجدول الآتي مقارنة لنسبة السيولة السريعة بالإضافة للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمصارف قيد الدراسة.

الجدول (١): مقارنة نسبة السيولة السريعة بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

BBSY	QNBS	
2.50	3.56	2011
1.37	4.25	2012
1.33	4.24	2013
1.30	3.84	2014
1.25	4.81	2015
1.26	4.54	2016
1.23	3.67	2017
1.28	3.38	2018
1.40	3.00	2019
1.28	3.85	2020
1.26	3.85	2021
١,٤١	٣,٩١	المتوسط الحسابي
0.367	0.523	الانحراف المعياري
26.03	13.38	معامل الاختلاف CV %

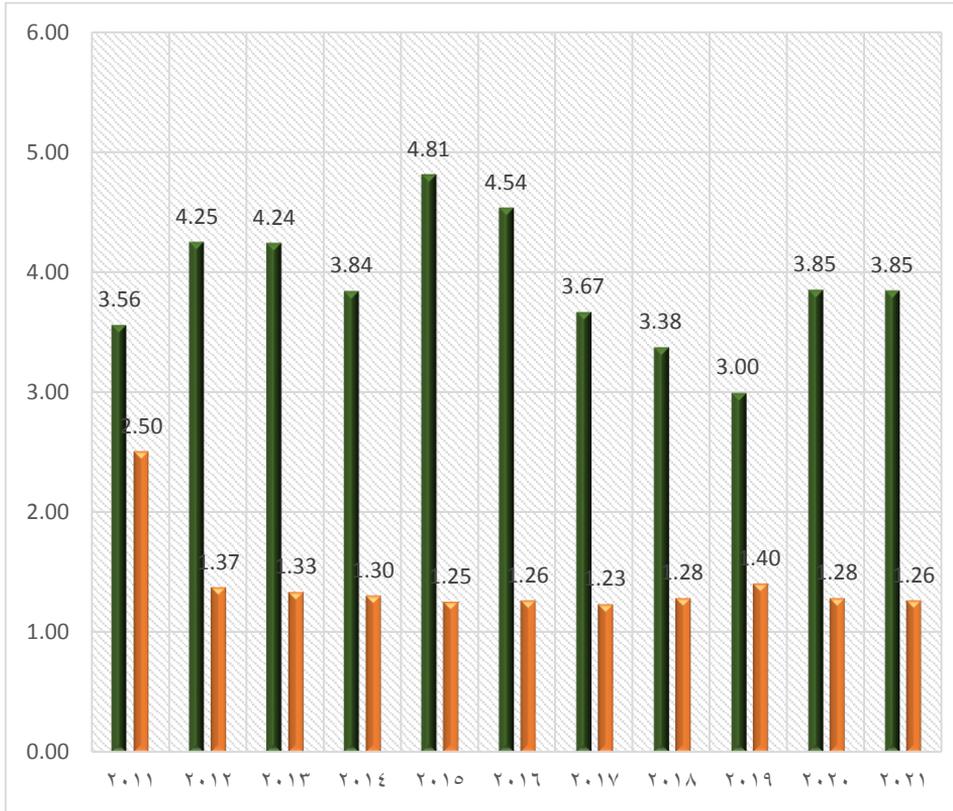
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية على الرابط:

<http://dse.sy>

²⁹ Al-Momani, Munther Talal. 2007. Reference previously mentioned, P122.

³⁰ Al-Momani and Al-Sarouji. 2007. Reference previously mentioned, P124

يتضح من الجدول (١) أن متوسط نسبة السيولة السريعة لبنك قطر الوطني (٣,٩١) أعلى من متوسط نسبة السيولة لسريعة لبنك البركة (١,٤١)، كما نلاحظ أن معامل الاختلاف لبنك البركة (26.03) أعلى من معامل الاختلاف في بنك قطر الوطني (13.38) مما يشير إلى أن نسبة السيولة السريعة أقل ثباتاً واستقراراً حول المتوسط الحسابي في بنك البركة مما هو عليه في قطر الوطني، وهذا يدل أن بنك قطر الوطني نجح في توظيف الأموال الناتجة عن زيادة الودائع في مجالات تعود عليه بالنفع، لكن من جهة أخرى فقد جزءاً من قدرته على تلبية الاحتياجات السريعة فيما يتعلق بالسحوبات المتوقعة للعملاء أو الالتزامات المالية الأخرى.



الشكل (١): مقارنة نسبة السيولة السريعة بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠٢١-٢٠١١)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول (١) باستخدام Excel

ب- الربحية:

تتمثل الربحية بنسبة العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، والعائد على السهم، ويمثل الجدولين الآتيين مقارنة لهذه المؤشرات بالإضافة للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمصارف قيد الدراسة.

الجدول (2): مقارنة نسب الربحية بين QNBS وBBSY للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

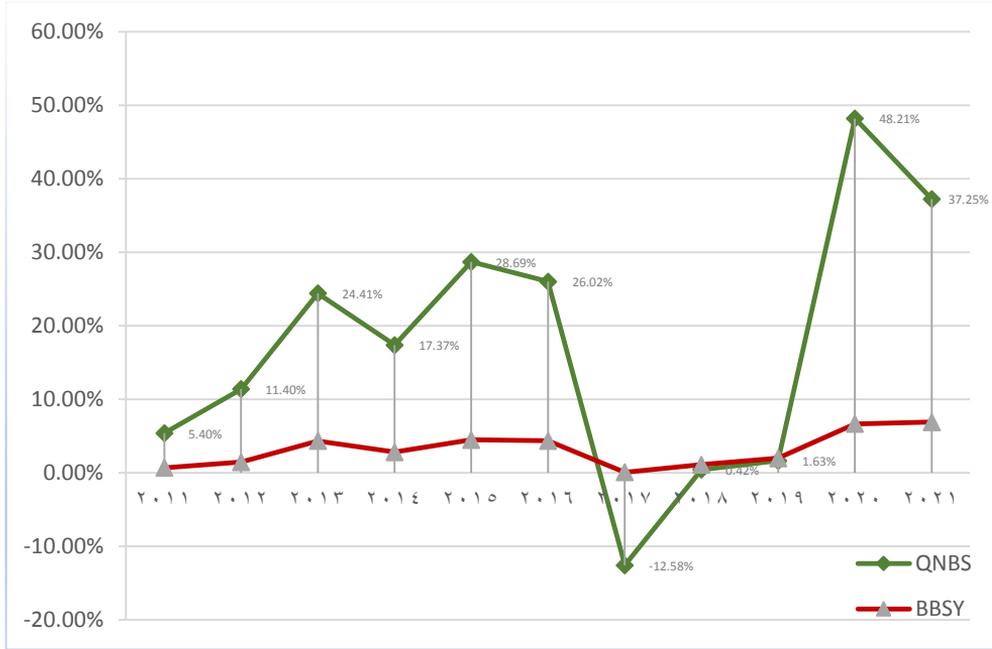
BBSY		QNBS		
ROE	ROA	ROE	ROA	
4.81%	0.69%	4.35%	5.40%	2011
12.21%	1.46%	14.90%	11.40%	2012
34.17%	4.33%	31.94%	24.41%	2013
24.01%	2.82%	23.48%	17.37%	2014
40.98%	4.48%	36.21%	28.69%	2015
37.66%	4.34%	33.38%	26.02%	2016
1.00%	0.08%	-17.29%	-12.58%	2017
13.62%	1.10%	0.60%	0.42%	2018
17.35%	1.99%	2.44%	1.63%	2019
58.69%	6.64%	65.11%	48.21%	2020
51.22%	6.89%	50.33%	37.25%	2021
٠,٢٧	٠,٠٣	٠,٢٢	٠,١٧	المتوسط الحسابي
٠,١٨١	٠,٠٢٢	٠,٢٣٠	٠,١٧١	الانحراف المعياري
67.04	73.33	104.55	100.59	معامل الاختلاف CV %

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية على الرابط:

<http://dse.sy>

يتضح من الجدول (٢) أن متوسط نسبة العائد على الموجودات (ROA) لدى بنك قطر الوطني (٠,١٧) أعلى منها لدى بنك البركة حيث بلغ المتوسط (٠,٠٣)، وبالمقارنة بين النسبتين خلال فترة الدراسة نجد أن تقلبات العائد على الموجودات لدى بنك قطر الوطني أعلى بفارق كبير من بنك البركة الذي حافظ نوعاً ما على استقرار في هذا العائد وهذا ما يعبر عنه معامل الاختلاف المتمثل ب (100.59) لبنك قطر الوطني و (73.33) لبنك البركة، وهذا يعني أن المصرف يحقق أرباحاً أكبر من الأصول التي يمتلكها، وهذا يعكس فعالية استخدام الموارد المتاحة لديه. أما بالنسبة للعائد على حقوق الملكية (ROE) كانت المتوسطات متقاربة نسبياً لدى المصارف قيد الدراسة كما هو موضح في الجدول (٢) حيث أن كلا المصرفين حقق معدلات مقارنة بلغت ذروتها في العام ٢٠٢٠ حيث كانت نسبة العائد على حقوق الملكية (٦٥,١١%) و (٥٨,٦٩%) لبنك قطر الوطني وبنك البركة على

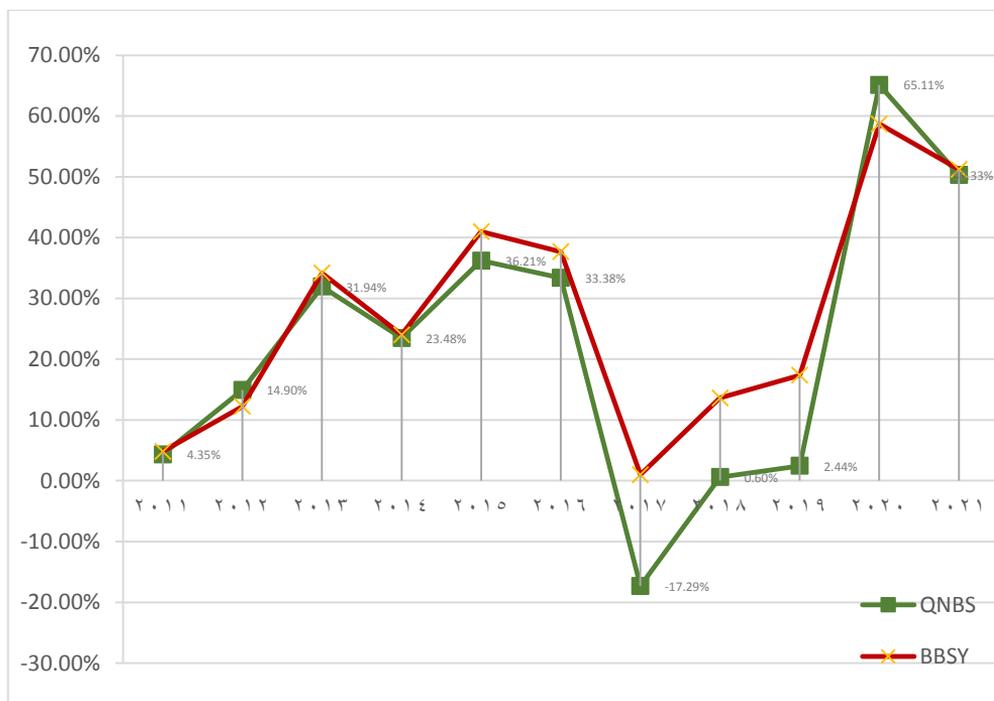
التوالي، مما يعكس كفاءة المصارف محل الدراسة في توليد الأرباح من كل وحدة من حقوق المساهمين، حيث أنه كلما ارتفع معدل العائد على حقوق المساهمين، دل ذلك على قوة أداء الشركة وحسن إدارتها. وكان أقصى انخفاض في العام ٢٠١٧، وقد يعود ذلك إلى العديد من العوامل، منها الظروف الاقتصادية العالمية والتغيرات في أسعار الفائدة وضعف النمو الاقتصادي والأوضاع الاقتصادية التي عانت منها البلاد منذ بداية الأزمة في عام ٢٠١١.



الشكل (٢): مقارنة نسبة ROA بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠٢١-٢٠١١)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول (٢) باستخدام Excel

مقارنة الأداء المالي للمصارف التقليدية والإسلامية الخاصة العاملة في سورية دراسة تطبيقية على مصرفي قطر الوطني والبركة الإسلامي خلال الفترة ٢٠١١-٢٠٢١



الشكل (٣): مقارنة نسبة **ROE** بين **QNBS** و **BBSY** للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول (٢) باستخدام Excel

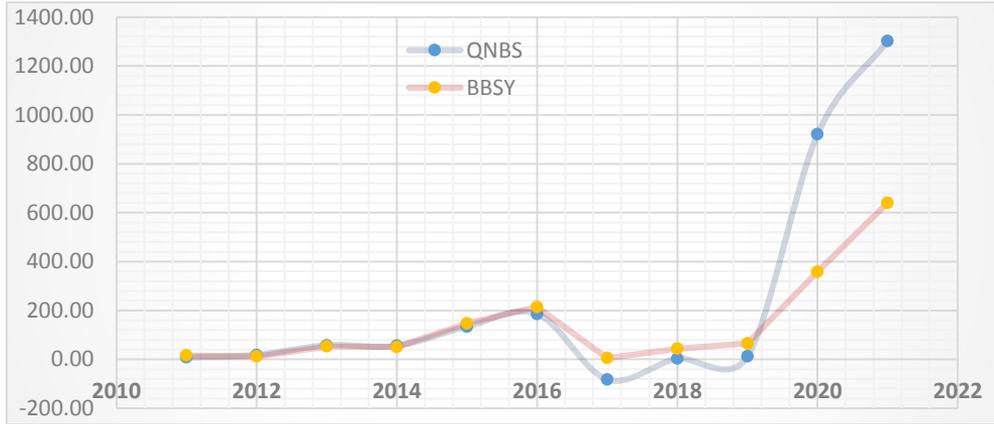
الجدول (٣): مقارنة عائد السهم بين **QNBS** و **BBSY** للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

BBSY	QNBS	
15.93	7.86	2011
12.37	18.33	2012
52.71	57.73	2013
50.89	55.48	2014
147.26	134.11	2015
214.44	185.52	2016
5.59	-81.96	2017
43.50	2.89	2018
65.67	12.04	2019
358.05	920.36	2020
640.62	1302.16	2021
146.09	237.68	المتوسط الحسابي
195.83	445.80	الانحراف المعياري
134.05	187.56	معامل الاختلاف CV %

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية على الرابط:

<http://dse.sy>

يتضح من الجدول (٣) أن عوائد الأسهم للبنكين أخذت بالارتفاع بمعدلات جيدة خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٦) إلا أنها شهدت انخفاضات حادة في العام ٢٠١٧ وقد يكون سبب الانخفاض الأزمة في سورية وتداعياتها على الاقتصاد السوري والتغيرات الحاصلة في الأسواق العالمية. وبالنسبة إلى الارتفاع الكبير في قيمة عائد السهم في المصرفين وخصوصاً خلال العامين ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ مقارنة بما كان عليه في السنوات السابقة فإنه يرجع إلى استقرار الأوضاع الأمنية في البلاد مقارنة عما كانت عليه في السنوات السابقة، مما أعطى فرصة لإعادة تشغيل الفروع المغلقة والتوسع من جديد، بالإضافة إلى تطور التشريعات والقوانين التي تحكم عمل المصارف.



الشكل (٤): مقارنة عائد السهم بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول (٣) باستخدام Excel

ت- المديونية:

تتمثل المديونية في هذا البحث بنسبة الودائع إلى الأصول، ويمثل الجدول الآتي مقارنة لهذه النسبة بالإضافة للمتوسط الحسابي ومعامل الاختلاف للمصارف قيد الدراسة.

مقارنة الأداء المالي للمصارف التقليدية والإسلامية الخاصة العاملة في سورية دراسة تطبيقية على مصرفي قطر الوطني والبركة الإسلامي خلال الفترة ٢٠١١-٢٠٢١

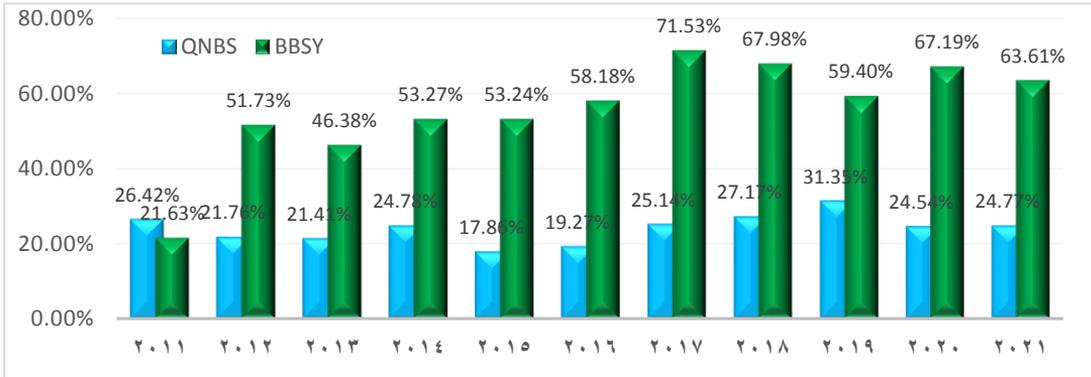
الجدول (٤): مقارنة نسبة الودائع/الأصول بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠١١-٢٠٢١)

BBSY	QNBS	
21.63%	26.42%	2011
51.73%	21.76%	2012
46.38%	21.41%	2013
53.27%	24.78%	2014
53.24%	17.86%	2015
58.18%	19.27%	2016
71.53%	25.14%	2017
67.98%	27.17%	2018
59.40%	31.35%	2019
67.19%	24.54%	2020
63.61%	24.77%	2021
٠,٥٦	٠,٢٤	المتوسط الحسابي
٠,١٣	٠,٠٤	الانحراف المعياري
23.21	9.6	معامل الاختلاف CV %

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية على الرابط:

<http://dse.sy>

يتضح من الجدول (٤) أن متوسط نسبة الودائع إلى الأصول لدى بنك البركة (٠,٥٦) أعلى منها لدى بنك قطر الوطني (٠,٢٤)، يمكن أن يشير هذا الفرق إلى أن اعتماد بنك البركة على التمويل الخارجي والديون لتمويل نشاطاته أعلى من بنك قطر الوطني. وأن تقلبات هذه النسبة كانت أعلى لدى بنك البركة، بينما شهدت نوعاً من الثبات والاستقرار لدى بنك قطر الوطني وهذا ما يعبر عنه معامل الاختلاف بقيمة (9.6) لبنك قطر الوطني



و (23.21) لبنك البركة.

الشكل (٥): مقارنة نسبة الودائع/الأصول بين QNBS و BBSY للفترة (٢٠٢١-٢٠١١)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول (٤) باستخدام Excel

٤,٤ اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات البحث تم أخذ المؤشرات التي تعبر عن الأداء المالي للمصارف التقليدية (المتتمثلة ببنك قطر الوطني-سورية) والمصارف الإسلامية (المتتمثلة ببنك البركة) الواردة في الجداول (١، ٢، ٣، ٤) السابقة، ومن أجل تحديد نوع الاختبار الاحصائي فيما إذا كان اختبار احصائي معلمي أو غير معلمي ولاختبار فيما إذا كانت البيانات تأخذ شكل التوزيع الطبيعي أم لا تم إجراء اختبار كولموغروف-سميرنوف، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (٥) اختبار كولموغوف-سميرنوف

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of FL1 is normal with mean 3.91 and standard deviation 0.52.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.865	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of ROA1 is normal with mean 18.25 and standard deviation 16.14.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.964	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of ROE1 is normal with mean 23.89 and standard deviation 21.77.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.873	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of PRO1 is normal with mean 249.98 and standard deviation 437.89.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.088	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of DEPO1 is normal with mean 24.04 and standard deviation 3.80.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.831	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of FL2 is normal with mean 1.41 and standard deviation 0.37.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.045	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of ROA2 is normal with mean 3.17 and standard deviation 2.34.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.972	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of ROE2 is normal with mean 26.88 and standard deviation 19.03.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.973	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of PRO2 is normal with mean 146.09 and standard deviation 195.83.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.291	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of DEPO2 is normal with mean 55.83 and standard deviation 13.75.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.767	Retain the null hypothesis.

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

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS.22

من الجدول السابق نجد أن احتمال الدلالة sig أكبر من مستوى الدلالة ٠,٠٥ لذلك يمكن القول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أي أنها تأخذ شكل التوزيع الطبيعي والمشاهدات تتمركز حول خط التوزيع الطبيعي والتباين لهذه المتغيرات هو متجانس وعليه يمكن تطبيق اختبارات الإحصاء المعلمي والاختبار المناسب لهذه الفرضيات هو Independent Samle T-Test وذلك لكل من المؤشرات: العائد على الموجودات ROA، العائد على حقوق الملكية ROE، ربحية السهم PRO، الودائع على الأصول DEPO. أما بالنسبة للمؤشر السيولة السريعة FL فقد تم التوصل إلى أن احتمال الدلالة sig أقل من مستوى الدلالة ٥% لذلك يمكن القول بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وبذلك يمكننا

تطبيق اختبارات الإحصاء اللامعلمي والاختبار المناسب لهذه الفرضيات هو Mann-Whitney U

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: $H_{0:1}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر السيولة السريعة حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر الوطني، وإسلامي بنك البركة)

لمعرفة فيما إذا كان الفرق بين متوسط النسبة لمؤشر السيولة السريعة في المصرف التقليدي ومتوسط النسبة لمؤشر السيولة السريعة في المصرف الإسلامي هو فرق معنوي تم إجراء اختبار Mann-Whitney U وتم الحصول على الجداول الآتية:

الجدول (٦) Mann-Whitney Test Ranks

group	N	Mean Rank	Sum of Ranks
بنك قطر الوطني	11	17.00	187.00
بنك بركة الاسلامي	11	6.00	66.00
Total	22		

المصدر: مخرجات SPSS.22

الجدول (٧) Test Statistics^a

	FL1
Mann-Whitney U	.000
Wilcoxon W	66.000
Z	3.976
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.000 ^b

يبين الجدول (٧) أن احتمال الدلالة sig للاختبار هو أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥ لذلك نقبل الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر السيولة السريعة

حسب نوع المصرف (تقليدي، إسلامي)، وعليه يوجد اختلاف بين أداء بنك قطر الوطني وبنك البركة الإسلامي من ناحية المحافظة على نسبة السيولة السريعة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: $H_{0:2}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الربحية (العائد على الموجودات (الأصول)) حسب نوع المصرف (تقليدي: بنك قطر الوطني، وإسلامي: بنك البركة)

تم اختيار اختبار Independent -Sample T-test الذي يستخدم للمقارنة بين متوسطي مجتمعين ويستخدم للمتغيرات التي تحتوي على مجموعتين (١، ٢)، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجداول الآتية:

الجدول (٨) Group Statistics

group	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بنك قطر الوطني العائد على الأصول	11	18.2545	16.14240	4.86712
بنك بركة الاسلامي	11	3.1653	2.33915	.70528

المصدر: مخرجات SPSS.22

يتضح من الجدول (٨) أن متوسط العائد على الموجودات لبنك قطر الوطني (التقليدي) بلغ ١٨,٢٥٤٥ وهي نسبة مرتفعة تزيد عن نسبة الفائدة في السوق وتدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت، أما بالنسبة لبنك بركة الإسلامي فقد بلغ العائد على الأصول ٣,١٦٥٣ وتدل قيمة الانحراف المعياري ٢,٣٣٩١٥ على وجود تشتت، وعليه يمكن القول أن نسبة العائد على الأصول في بنك قطر الوطني أعلى من نسبة العائد على الموجودات في بنك بركة الإسلام

الجدول (٩) Independent Samples Test

العائد على الأصول	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
بنك قطر	21.371	.000	3.068	20	.006	15.08925	4.91795	4.83058	25.34792
بنك البركة			3.068	10.420	.011	15.08925	4.91795	4.19092	25.98759

المصدر: مخرجات SPSS.22

من الجدول (٩) السابق نجد أن احتمال الدلالة sig لاختبار فيشر هو أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نقبل الفرضية التي تقول بعدم وجود تجانس في تباين المجتمعين، أما بالنسبة لاختبار t نلاحظ أن قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نقبل الفرض الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر العائد على الأصول حسب نوع المصرف

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة $H_{0.3}$: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الربحية العائد على حقوق الملكية حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر الوطني، وإسلامي بنك البركة)

تم اختيار اختبار Independent -Sample T-test الذي يستخدم للمقارنة بين متوسطي مجتمعين ويستخدم للمتغيرات التي تحتوي على مجموعتين (١، ٢)، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجداول الآتية:

الجدول (١٠) Group Statistics

group	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بنك قطر العائد على حقوق الملكية	11	23.8857	21.77376	6.56503
بنك البركة الملكية	11	26.8830	19.02558	5.73643

المصدر: مخرجات SPSS.22

نلاحظ من الجدول (١٠) السابق أن متوسط العائد على حقوق الملكية لبنك قطر الوطني (بنك تقليدي) بلغ ٢٣,٨٨٥٧ وهي نسبة مرتفعة تزيد عن نسبة الفائدة في السوق وتدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت، أما بالنسبة لبنك بركة الإسلامي فقد بلغ متوسط العائد على الأصول ٢٦,٨٨٣٠ وتدل قيمة الانحراف المعياري ١٩,٠٢٥٥٨ على وجود تشتت، وعليه يمكن القول أن نسبة العائد على حقوق الملكية في بنك قطر الوطني أدنى من نسبة العائد على الموجودات في بنك بركة الإسلامي

الجدول (١١) Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
بنك قطر العائد على حقوق الملكية	.150	.702	.344	20	.735	2.99732	8.71816	21.18308	15.18844
بنك البركة الملكية			.344	19.647	.735	2.99732	8.71816	21.20407	15.20943

المصدر: مخرجات SPSS.22

يتضح من الجدول (١١) أن احتمال الدلالة sig لاختبار فيشر هو أعلى من مستوى الدلالة ٠,٠٥ وعليه نرفض الفرضية التي تقول بعدم وجود تجانس في تباين المجتمعين، أما بالنسبة لاختبار t نلاحظ أن قيمة sig أعلى من مستوى الدلالة ٠,٠٥ وعليه نرفض الفرض الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر العائد على حقوق الملكية حسب نوع المصرف

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: $H_{0.4}$: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ربحية السهم حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر الوطني، وإسلامي بنك البركة)
تم اختيار اختبار Independent -Sample T-test الذي يستخدم للمقارنة بين متوسطي مجتمعين ويستخدم للمتغيرات التي تحتوي على مجموعتين (١، ٢)، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجداول الآتية:

الجدول (١٢) Group Statistics

	group	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ربحية السهم	بنك قطر	11	249.9774	437.89385	132.02996
	بنك البركة	11	146.0936	195.83103	59.04528

المصدر: مخرجات SPSS.22

يتضح من الجدول (١٢) السابق أن متوسط مؤشر العائد على السهم لبنك قطر الوطني بلغ ٢٤٩,٩٧٧٤ وهي نسبة مرتفعة جداً تزيد بكثير عن نسبة الفائدة في السوق وتدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت، أما بالنسبة لبنك البركة الإسلامي فقد بلغ متوسط العائد على الأصول ١٤٦,٠٩٣٦ وتدل قيمة الانحراف المعياري ١٩٥,٨٣١٠٣ على وجود تشتت، وعليه فإن ربحية السهم في بنك قطر الوطني أعلى من ربحية السهم في بنك البركة الإسلامي.

الجدول (١٣) Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
بنك قطر ربح	3.248	.087	.718	20	.481	103.88379	144.63145	197.81212	405.57971
بنك البركة السهم			.718	13.846	.485	103.88379	144.63145	206.64357	414.41115

المصدر: مخرجات SPSS.22

يبين الجدول (١٣) السابق أن احتمال الدلالة sig لاختبار فيشر هو أكبر من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نرفض الفرضية التي تقول بعدم وجود تجانس في تباين المجتمعين، أما بالنسبة لاختبار t نلاحظ أن قيمة sig أعلى من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نرفض الفرض الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر ربحية السهم حسب نوع المصرف

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة $H_{0.5}$: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر العائد على الودائع حسب نوع المصرف (تقليدي بنك قطر الوطني، وإسلامي بنك البركة)

تم اختيار اختبار Independent -Sample T-test الذي يستخدم للمقارنة بين متوسطي مجتمعين ويستخدم للمتغيرات التي تحتوي على مجموعتين (١، ٢)، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجداول الآتية:

الجدول (١٤) Group Statistics

group	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بنك قطر الودائع /	11	24.0418	3.80324	1.14672
بنك البركة الاصول	11	55.8298	13.75460	4.14717

المصدر: مخرجات SPSS.22

يتضح من الجدول (١٤) السابق أن متوسط مؤشر العائد على الودائع لبنك قطر الوطني (بنك تقليدي) بلغ ٢٤,٠٤١٨ وهي نسبة مرتفعة جداً تزيد بكثير عن نسبة الفائدة في السوق وتدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت، أما بالنسبة لبنك بركة الإسلامي فقد بلغ متوسط الودائع على الأصول ٥٥,٨٢٩٨ وتدل قيمة الانحراف المعياري ١٣,٧٥٤٦٠ على وجود تشتت، وعليه يمكن القول أن مؤشر الودائع على الاصول في بنك قطر الوطني أدنى من مؤشر الودائع على الاصول في بنك بركة الإسلامي

الجدول (١٥) Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
بنك قطر الودائع / بنك البركة الاصول	5.386	.031	7.388	20	.000	31.78806	4.30279	40.76352	22.81260
			7.388	11.520	.000	31.78806	4.30279	41.20652	22.36961

يبين الجدول (١٥) السابق أن احتمال الدلالة sig لاختبار فيشر هو أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نقبل الفرضية التي تقول بعدم وجود تجانس في تباين المجتمعين، أما بالنسبة لاختبار t نلاحظ أن قيمة sig أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وعليه نقبل الفرض الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الودائع على الأصول حسب نوع المصرف

أولاً: النتائج:

١. متوسط نسبة السيولة السريعة لبنك قطر الوطني أعلى من متوسط نسبة السيولة السريعة لبنك البركة كما أن نسبة السيولة السريعة أقل ثباتاً واستقراراً حول المتوسط الحسابي في بنك البركة مما هو عليه في بنك قطر الإسلامي، وهذا يدل أن بنك قطر الوطني نجح في توظيف الأموال الناتجة عن زيادة الودائع في مجالات تعود عليه بالنفع، لكن من جهة أخرى فقد جزءاً من قدرته على تلبية الاحتياجات السريعة فيما يتعلق بالسحوبات المتوقعة للعملاء.

٢. متوسط العائد على الموجودات لدى بنك قطر الوطني أعلى من بنك البركة الذي حافظ نوعاً ما على استقرار في هذا العائد، وهذا يعني أن المصرف يحقق أرباحاً أكبر من الأصول التي يمتلكها، وهذا يعكس فعالية استخدام الموارد المتاحة لديه.

٣. بالنسبة للعائد على حقوق الملكية كانت المتوسطات متقاربة نسبياً لدى المصارف قيد الدراسة كما هو كلا المصرفين حقق معدلات متقاربة.

٤. عوائد الأسهم للبنكين أخذت بالارتفاع بمعدلات جيدة خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٦) إلا أنها شهدت انخفاضات حادة في العام ٢٠١٧ وقد يكون سبب الانخفاض الحرب في سورية وتداعياتها على الاقتصاد السوري والمنطقة بشكل عام.
 ٥. أن متوسط نسبة الودائع إلى الأصول لدى بنك البركة أعلى منها لدى بنك قطر الوطني، يمكن أن يشير هذا الفرق إلى أن اعتماد بنك البركة على التمويل الخارجي والديون لتمويل نشاطاته أعلى من بنك قطر الوطني.
 ٦. اختلاف بين أداء بنك قطر الوطني وبنك البركة الإسلامي من ناحية المحافظة على نسبة السيولة السريعة.
 ٧. أن نسبة العائد على الموجودات في بنك قطر الوطني أعلى من نسبة العائد على الموجودات في بنك البركة الإسلامي.
 ٨. ربحية السهم في بنك قطر الوطني أعلى من ربحية السهم في بنك البركة الإسلامي.
 ٩. مؤشر الودائع على الأصول في بنك قطر الوطني أدنى من مؤشر الودائع على الأصول في بنك البركة الإسلامي.
 ١٠. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر السيولة السريعة حسب نوع المصرف (تقليدي، إسلامي)، وعليه يوجد اختلاف بين أداء بنك قطر الوطني وبنك البركة الإسلامي من ناحية المحافظة على نسبة السيولة السريعة.
 ١١. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر العائد على الأصول حسب نوع المصرف.
 ١٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر العائد على حقوق الملكية حسب نوع المصرف (تقليدي، إسلامي).
 ١٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر ربحية السهم حسب نوع المصرف.
 ١٤. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الودائع على الأصول حسب نوع المصرف.
- ثانياً: التوصيات:**

١. ضرورة وجود مؤشرات قياسية عن الصناعة المصرفية التقليدية والإسلامية تكون أساساً مرجعياً لتقييم أداء هذه المصارف مع وجود تشريعات خاصة للعمل المصرفي الإسلامي تتناسب مع طبيعة عمل هذه المصارف.

٢. ضرورة قيام المصارف التقليدية والإسلامية بالتركيز على إيجاد نوع من التوازن بين السيولة والربحية، وعدم ترك أرصدة نقدية عاطلة تزيد عن المتطلبات الفعلية لتغطية مخاطر السيولة في المصارف، والعمل على الاستفادة من خلال استثمارها للحصول على أرباح إضافية ترفع من نسبة الربحية لدى هذه المصارف.
٣. ضرورة قيام المصرف المركزي بالحفاظ على استقرار سعر الصرف، وتعزيز الثقة بالعملة المحلية واستحداث أساليب جديدة تلبي متطلبات مرحلة إعادة الإعمار.

References in Arabic:

1. Shanati, Sami. Orzik, Elias.2020. "The extent of compatibility of banks 'financial performance evaluation models with Islamic banks – a reading of the CAMELS model." **Al-Bashaer Economic Journal**, Vol.6, Issue 1, PP40-62
2. Naeji, Hamza. Nattah, Abdul Latif.2022. **Evaluating the financial performance of Islamic banks and conventional banks**. Master's thesis in financial management, Algeria: Mohamed Boudiaf University.
3. Ibrahim, Tommy. Al Masoud, Rabei.2021. "Assessing the financial performance of Islamic banks using the indicators of return on assets and return on equity by application to Qatar Islamic Bank and Jordan Islamic Bank during the period 2008-2018." **Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies**, Volume 8, No.2.
4. Al-Husseini, Falah. Al-Douri. 2000.**Bank management**. Wael Publishing House: Amman, PP13-14
5. Sheikh Al-Souq, Rima .2017. **The impact of capital adequacy on the profitability of private commercial banks in Syria**. Master's thesis in finance and banking, Syria: Hama University, P17.
6. Hassan, Samer .2019. **Comparing the financial performance of conventional and Islamic banks using financial analysis tools - an applied study on private banks in Syria**. Master's Thesis in Business Administration, Syria: Syrian Virtual University, P34.
7. Bouali, Dalila .2015. **Banking risk management between conventional banks and Islamic banks - a comparative study**. **Master's thesis in Finance and Risk Management**, Algeria: University of M'sila, P39
8. Al-Maghrabi, Abdel Hamid.2004. **Strategic Management in Islamic Banks**, 1st edition. Jeddah: Mansoura University, P75.
9. Khababa, Abdullah. **Banking Economics - Electronic Banks, Commercial Banks, and Monetary Policy**, Alexandria: University Youth Foundation, 2008,P146.

10. Muhammad, Youssef.1997.**Jurisprudence of Monetary Economics, Islamic Banking, The Crisis and the Way Out**, 3rd edition. Cairo: Universities Publishing House, P82.
11. Bouali, Dalila (2015). **Banking risk management between conventional banks and Islamic banks - a comparative study**. Master's thesis in Finance and Risk Management, Algeria: University of M'sila, P72.
12. Al-Rawi, Ali. And Abdullah, Hayyan. 2018.“Some Criteria for Evaluating Financial Performance in Banking Systems,” **Dinar Magazine**, Vol.1, Issue 12, p74
13. Ashour, Youssef Hussein. 2003. “**Prospects for the Palestinian Banking System**,” Al-Rantisi Press, Palestine, P87
14. Abdo, Aishoush. 2009. **Banking services in Islamic banks**. Research submitted for a master’s degree, Hajj Lakhdar University, Algeria, pp. 16-17.
15. Fahd, Nasr.2009. **The impact of economic policies on the performance of commercial banks**. Amman: Safaa Publishing and Distribution House, P27.
16. Abdel-Ghani, Daden.2006.“A Reading of Financial Performance and Value in Economic Institutions,”**Al-Baheth Magazine**, Vol.4, No.4,p4
17. Al-Tijani, Ilham. Shaoubi, Mahmoud.2015.“Assessing the financial performance of commercial banks - a case study of the National Bank of Algeria and the Algerian Popular Credit for the period (2005-2011), **Journal of Economic and Administrative Research**, Vol.9, Issue 1, p32.
18. Jabal, Aladdin.2006.**Computerized financial analysis**. Syria: Aleppo University Publications, P41.
19. Al-Lawzi, Suleiman. Zuilef, Mahdi.1997. **Bank management**. Amman: Dar Al-Fikr, P201.
20. Qatar National Bank (QNB):<https://www.qnb.com/>
21. Al Baraka Islamic Bank (BBSY):<https://www.albaraka.com.sy/>
22. Al-Momani, Munther Talal, and Al-Sarouji, Anan Fathi. “Comparing the performance of Islamic and conventional banks

- using financial ratios,” **Al-Manara Magazine**, Vol. 13, Issue 2, P120.
23. Al-Nasser, Banah Walid.2012.“**Evaluating the Financial Performance of Private Banks in Syria Using CAMEL Indicators.**” Research submitted for the Master’s Degree in Banking and Financial Sciences, Faculty of Economics, University of Aleppo, P12.
24. Al-Fatli, Qaiser Ali Obaid. 2014.“Using financial analysis to determine the factors affecting the profitability of commercial banks,” **Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences**, Vol. 16, Issue 2, p. 208.
25. Al-Qassas, Khalil Muhammad.2010. “**Modern Trends in Financial Analysis and Preparing Estimated Budgets,**” Union of Arab Banks, Jordan,P157.
26. Damascus Stock Exchange:<http://dse.sy>

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

إشراف: أ.د صلاح شيخ ديب*
مشرف مشارك: د. طه المرشد**
الطالبة: غالية نعيان السراقبي***

الملخص

هدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمات المقدّمة في جامعة تشرين من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF، تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي طب الأسنان والاقتصاد في جامعة تشرين. اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تمّ التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: إنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدّمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام. أوصى البحث بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، مقياس HEDPERF.

* أستاذ دكتور - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - سورية.

** أستاذ مساعد - عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

*** طالبة دراسات عليا (دكتوراه) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

Measuring the Educational Services Quality from the Point of View of Postgraduate Students using the HEdPERF scale (A Field study at Tishreen University)

Prof. Dr. Salah Shiek Deep*

Dr. Taha almrshed**

Ghalia Nassan Al-Sarakbe***

Abstract

The research aimed to measure the level of quality of services provided at Tishreen University from the point of view of Postgraduate students using the HEdPERF scale. The research community consisted of Postgraduate students in the faculties of dentistry and economics at Tishreen University. The research relied on the questionnaire as a data collection tool. Several key findings were highlighted: The level of educational services quality in all its dimensions (academic aspects, non-academic aspects, reputation or access facilities) provided at Tishreen University was high from the point of view of Postgraduate students according to the HEdPERF scale. This indicates that the research sample members are satisfied with the level of educational quality provided in general. The research recommended that the university should continuously update its courses and curricula to align with changes in the labor market.

Keywords: Educational Services Quality, HEdPERF Scale

* Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

** Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

*** Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

١. مقدمة:

تدرك العديد من المنظمات أهمية الجودة وإدارة الجودة على الصعيدين الاستراتيجي والتنفيذي، ولقد توصلت العديد من المنظمات إلى استنتاج أنّ إدارة الجودة الفعّالة يمكن أن تعزز قدرتها التنافسية، وتوفر مزايا استراتيجية في السوق، مما أدى إلى اندفاع كبير من قبل العديد من المنظمات، وعلى اختلاف حجمها ونوعها لتشكيل وتطوير أساليبها في إدارة الجودة (Anderson et al., 1994). تمثل الجودة معياراً حاسماً لتقييم أداء المنتجات، وتُشير إلى درجة التوافق مع المتطلبات وتلبية توقعات العملاء. تواجه الجامعات تحديات جديدة في القرن الواحد والعشرين، إذ يشهد التعليم الجامعي في العصر الحالي توسعاً غير مسبوق نتيجة للطلب المتزايد عليه وزيادة أعداد الطلاب بما في ذلك طلاب الدراسات العليا، إذ تُعد الجامعات التي تجذب وتحفظ بالطلاب المتميزين في برامج الدراسات العليا عادةً مؤشراً على سمعتها الأكاديمية في التعليم والبحث، فهم يمثلون مورداً قيماً للمعرفة والمهارات المتخصصة التي تساعد في دفع التقدم الأكاديمي والمهني والاقتصادي للمجتمعات حول العالم، كما يُعد اهتمام الجامعة بجودة الخدمات المقدّمة في مرحلة الدراسات العليا مؤشراً على التزام الجامعة بالتميز الأكاديمي وتقديم بيئة تعليمية وبحثية تشجّع على الإبداع والابتكار. وبالتالي يتعين عليها أن تكون تنافسية ليس فقط من خلال جوانبها التعليمية والاجتماعية والإدارية والتكنولوجية، ولكن أيضاً على الصعيدين العالمي والمحلي كمحركات للابتكار والمساهمة في التنمية المستدامة. وبجانب المتطلبات والتحديات الإقليمية والوطنية والدولية، أصبح تحسين أداء الجامعات وجودة التعليم أكثر أهمية من أي وقت مضى. يتطلب تحقيق الجودة فهماً عميقاً لاحتياجات العميل وضمان توافق المنتج مع هذه الاحتياجات. وهذا يتطلب إعادة بناء التعليم على أسس ومعايير معرفية وعالمية لضمان تقديم التعليم بجودة عالية وتحقيق أهداف تعليمية ممتازة ترضي أصحاب المصلحة (العياشي وكريمة، ٢٠١٤). الغاية من هذا البحث قياس وتقييم واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا.

٢. مشكلة البحث:

أظهرت نتائج الأبحاث أنّ هناك العديد من المشكلات تقف أمام تحقيق جودة الخدمة التعليميّة في سورية، منها تدني مستوى جودة الخدمة، إذ إنّ نظام التعليم العالي في سورية لا يخدم جيداً الاحتياجات الراهنة، إذ اعتمدت استراتيجية غلبت فيها إنجازات الكم على حساب الكيف (علي، ٢٠١٧). وهذا يظهر بشكل واضح من خلال استمرار تراجع تصنيف الجامعات السورية في التصنيف العالمي للجامعات، وإن لم يحدث إصلاح واسع النطاق فسوف يحول دون التقدم الاقتصادي والاجتماعي في سورية.

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية في جامعة تشرين للتعرف على واقع الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا، ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية تبين وجود قصور في جودة الخدمات التعليمية وسيطرة الإجراءات الرسمية الروتينية في عملية تقديم الخدمة، وقصور المرافق والتجهيزات والمختبرات المجهزة، كذلك تباينت نتائج الدراسات السابقة حول تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجامعات والبيئات المختلفة، وبناء عليه تضع الباحثة الأسئلة البحثية الآتية:

السؤال الرئيس: ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الثالث: ما هو مستوى توفر بُعد السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الرابع: ما هو مستوى توفر بُعد تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

٣. أهداف البحث:

الهدف الرئيس: التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

الهدف الفرعي الأول: التعرف على مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثاني: التعرف على مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثالث: التعرف على مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الرابع: التعرف على مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

٤. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). ويتفرع عن هذه الفرضية ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

٥- حدود البحث:

جدول (١) حدود البحث

حدود زمنية	اقتصر هذا البحث على جمع البيانات خلال الفترة الزمنية المتمثلة من شهر شباط إلى شهر نيسان عام ٢٠٢٤
حدود مكانية	طلاب جامعة تشرين في مرحلة الدراسات العليا
حدود موضوعية	اقتصر البحث على قياس مستوى الجودة التعليمية كما يدركها الطلاب في جامعة تشرين، وتم استخدام أبعاد مقياس HEdPERF وهي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السعة أو الصيت، تسهيلات الوصول.

المصدر: من إعداد الباحثة.

٦. مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

مصطلحات البحث:

الجودة **Quality**: حسب مواصفة ISO 8402 – 1986 هي "مجموع السمات والخصائص الكلية لسعة أو خدمة تحمل قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية" (Werbińska-Wojciechowska, 2011).

جودة الخدمة التعليمية **Educational Service Quality**: حسب Allen and Davis (1991) تُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها التقييم الشامل الذي يقوم به الطلاب للخدمات التي يتلقونها كجزء من تجربتهم التعليمية (Jain et al., 2011).

الجوانب الأكاديمية Academic aspects: تُمثل مسؤوليات أعضاء الهيئة التدريسية تجاه الطلاب، وتسهيل الضوء على السمات الرئيسة مثل السلوك الإيجابي الجيد، مهارة الاتصال، مما يتيح التشاور الكافي والقدرة على تقديم ملاحظات منتظمة للطلاب (Abdullah, 2006).

الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects: عرّفها (Abdullah, 2006) مدى وفاء الموظفين غير الأكاديميين بواجباتهم ومسؤولياتهم التي يقومون بها لمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية، وكذلك تتضمن الخدمات المساندة والبنية التحتية التي توفرها الجامعة ودعم تكوين اتحادات للطلاب (الصالحى وآخرون، ٢٠١٦).

السمعة أو الصيت Reputation: الصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع (أبو وردة، ٢٠٠٧ ص. ٢٦).

تسهيلات الوصول Access: مدى قرب المنظمة من وسائل المواصلات بشكل يسهّل الوصول إلى المنظمة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية وسهولة الوصول إلى قاعات التدريس، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات عن طريق الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف (الصالحى وآخرون، ٢٠١٦).

التعريفات الإجرائية:

جودة الخدمات التعليمية: تقييم الدرجة التي تلبى بها الجامعة متطلبات واحتياجات الطلاب وغيرهم من أصحاب المصلحة، ووجود بيئة تعلم فعّالة وبمعايير عالية، وجودة المناهج والموارد التعليمية، فضلاً عن توفير دعم فعّال للطلاب، يشمل أيضاً تحسين البنية التحتية للجامعة والمرافق والموارد التعليمية، بالإضافة إلى دعم البحث والتطوير والابتكار.

الجوانب الأكاديمية: يتضمن قيام أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بتقديم المسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب وإرشادهم والاتصال الإيجابي معهم، يتم ذلك من خلال تقييم مدى قيام الأكاديميين بتقديم الدعم الأكاديمي اللازم للطلاب، بما في ذلك تقديم النصائح والملاحظات البناءة بشكل منتظم، وتوفير فرص التشاور والمساعدة اللازمة لتعزيز تجربة الطلاب الأكاديمية وتعزيز فرص نجاحه.

الجوانب غير الأكاديمية: يتضمن تقييم مدى وفاء الموظفين في الجامعة بواجباتهم ومسؤولياتهم المتعلقة بمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية. ومدى التزام الموظفين بتقديم الدعم اللازم للطلاب أو توفير الموارد التي يحتاجونها لنجاحهم الأكاديمي، وتشجيع الجامعة الأنشطة الطلابية، بالإضافة إلى الجوانب المادية لتقديم الخدمة. السمعة أو الصيت: تقييم الصورة الذهنية للجامعة في المجتمع ومدى اندماجها فيه، وتأثيرها الإيجابي في المجتمع والطلاب، وتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل، بالإضافة إلى تصميم المباني وجماليتها. تسهيلات الوصول: يتضمن مدى قرب الجامعة من وسائل النقل العامة أو مواقف السيارات ومدى سهولة الوصول إلى موقع الجامعة. كما يتضمن التقييم تحليل اللوحات الإرشادية والتوجيهية داخل الجامعة لمساعدة الزوار على التنقل بسهولة، وتقدير مدى استجابتها للطلبات والاستفسارات عبر الإنترنت، ومدى فاعلية حل المشكلات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

٧. الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

أشارت دراسة (Martin *et al.*, 2020) إلى أنّ مفهوم الجودة يستوعب مجموعة من وجهات النظر، إنّ الفهم الحالي والمقبول على نطاق واسع لمفهوم الجودة يركز على المفاهيم التي تُركز على العملاء، إذ أنّ تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم أو تجاوزها هو ما يحدد الجودة، وركز Juran and Godfrey على تعريف للجودة يركز على احتياجات العميل على أنها "الملاءمة للاستخدام"، "Fitness for use"، بينما اعتمد Crosby (1965) وجهة نظر موجهة نحو الإنتاج من خلال تعريف الجودة بأنها المطابقة للمواصفات (على سبيل المثال "العيوب الصفيرية Zero Defects"). تمّ أيضاً توسيع الفهم ليشمل مفهوم الجودة في مجال الخدمات، إذ تمّ تقديم أبعاد جديدة للجودة مثل الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

ذكر LUCE (٢٠١٨) المشار إليه في (محمد وآخرون، ٢٠١٨) أنّ الجودة في التعليم العالي تمثل كل ما يلبي احتياجات سوق العمل ويوفّر للطلبة البيئة الجيدة والتدريس الجيد. ويرى آخرون (Sârbu *et al.*, 2009) أنّ الجودة في التعليم هي عملية دائمة تستمر بمرور

الأجيال، تهدف إلى توحيد وتعزيز القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والممارسات التي تشترك فيها الجامعة مع الطلاب، تعكس العلاقة بين الجامعة والمجتمع وتتفاعل مع احتياجات وتوقعات المجتمع المحيط. يقصد بجودة الخدمة التعليمية السعي إلى توفير وتلبية الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، وأساليب وتقنيات التدريس، والمكتبات الجامعية، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية... وغيرها، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استفادة الطلبة منها (محمد وهناء، ٢٠١٩).

جودة الجامعة، أو جودة الخدمات التعليمية، تتحدد من خلال سلسلة من العوامل، وفقاً لتعريف الجودة العام الذي اقترحه Juran، يمكن في البداية فهمها على أنها الدرجة التي تلبى بها الجامعة متطلبات بيئتها المتزايدة (تطلعات الطلاب والمعلمين والموظفين وأولياء الأمور)، وتسهم في تطوير الطلاب، مع الاهتمام الفعّال بتطوير الكوادر التدريسية والبحثية (Michalska-Ćwiek, 2009).

وبناءً على ما سبق تعرف الباحثة جودة الخدمة التعليمية بأنها مدى ارتقاء وفعالية الخدمات المقدّمة من قبل المؤسسات التعليمية في تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والأهالي والمجتمع من خلال توفير بيئة تعليمية تشجّع على التعلم وتطوير المهارات والقدرات العلمية والعملية بشكل شامل ومستدام. تتضمن جودة الخدمة التعليمية أيضاً الاهتمام بالتفاعل الإيجابي بين المعلمين والطلاب، وتقديم دعم فعال للتحصيل الدراسي والنجاح الأكاديمي.

أهمية وخصائص جودة الخدمة في التعليم:

يُعد تقديم خدمات عالية الجودة أمراً حاسماً للنجاح في معظم الأسواق، نظراً للتنافس الدولي السائد في الوقت الحالي، يمتد هذا التنافس إلى مؤسسات التعليم العالي (HEIs) التي تتنافس لجذب أفضل الطلاب من خلال تقديم تعليم وخدمات عالية الجودة، وكذلك يمتلك الطلاب معايير متعددة لاختيار الجامعة، مثل التصنيفات العالمية، الذي يُقيم الجامعات بناءً على جوانب أساسية مثل جودة التدريس والبحث العلمي ونقل المعرفة والتوجه الدولي. إذ إنّ جودة الخدمات ورضا الطلاب يعتبران أساسيين لبقاء المؤسسات التعليمية في سوق التعليم (Silva et al., 2017). تُعد الجودة في التعليم العالي موضع اهتمام كبير في جميع أنحاء العالم،

وذلك نظراً للنمو الكبير في التعليم العالي وتزايد أعداد المتقدمين للالتحاق بالجامعات. وقد أسهمت الاستثمارات الخاصة والعامة في زيادة الاهتمام بتقييم ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وتتطلب الممارسات الفعّالة للجودة في التعليم العالي تنفيذ عمليات التقييم الكمي والنوعي بشكل شامل، وتؤثر الجودة في التعليم العالي مباشرةً على اكتساب الطلاب للمهارات الصحيحة التي تساعدهم في التوظيف واكتساب المهارات التي تتماشى مع متطلبات العصر. (Randheer, 2015).

إنّ مفهوم جودة الخدمة أصبح مهماً للمدراء والباحثين الأكاديميين. يعتمد هذا المفهوم على الأداء العام للجامعة والتأثير الإيجابي على مجموعة من الجوانب المهمة مثل الربحية، وتخفيض التكاليف، ورضا العملاء (الطلاب)، وولاءهم للجامعة. تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يساعد في جذب المزيد من الطلاب، وبالتالي زيادة الإيرادات، بالإضافة إلى تعزيز السمعة والمكانة في السوق (حمامة، 2015).

هناك أربع خصائص مميزة للخدمات يشير إليها بعض الباحثين باسم 4I's، وهي على وجه التحديد (Talib et al., 2012):

- عدم الملموسية (Intangibility): هذا يعني أنه لا يمكن للفرد لمسها أو رؤيتها أو الإمساك بها.

- عدم التجانس (Inconsistency): الخدمات غالباً ما تكون متغيرة وقد تكون غير ثابتة في تقديمها. يمكن أن يكون هذا التباين ناتجاً عن اختلافات في مهارات مقدمي الخدمات، أو تفاوت في تفضيلات العملاء، أو عوامل أخرى.

- عدم الفصل (Inseparability): إنتاج واستهلاك الخدمة يحدثان عادةً في نفس الوقت.

- عدم القابلية للتخزين (Inventory): على عكس السلع المادية التي يمكن تخزينها كمخزون، تكون الخدمات غير قابلة للتخزين أو للاستخدام المستقبلي.

مقاييس جودة الخدمة Service Quality Models:

يوجد مقاييس عامة تستخدم لقياس مختلف أنواع الخدمات، بينما توجد مقاييس خاصة تمّ تصميمها لقياس جودة الخدمات في قطاعات محددة مثل التعليم العالي، والصحة، وخدمات النقل، والخدمات المصرفية، والخدمات العقارية، والخدمات الإلكترونية. تتباين أبعاد جودة

الخدمات باختلاف القطاعات والمجالات، وتتأثر بنوعية الخدمة المقدمة وثقافة البلدان، بالإضافة إلى اختلاف مقدمي الخدمة.

ويعد مقياس (Technical and Functional Quality Model) الذي قدمه Grönroos عام ١٩٨٤ المحاولة الأولى في هذا الجانب. فحاول تقديم نموذج للجودة تمثل في: الجودة الفنية، والجودة الوظيفية، والصورة الذهنية. ثم جاء الثلاثي الأمريكي المعروف (BPZ)، الذين قدموا نموذج الفجوة (SERVQUAL) عام ١٩٨٨. وفيما بعد قدم كرونين وتايلر مقياس الأداء فقط (SERVPERF) عام ١٩٩٢ كبديل لمقياس الفجوة (SERVQUAL)، نتيجة للنقد اللاذع الذي وجهوه لمقياس الفجوة، والذي يعتمد على مقياس الأداء الفعلي للجودة دون النظر إلى التوقعات، وقد اعتمد مقياس SERVPERF نفس أبعاد مقياس ال SERVEQUAL الخمسة التي تشمل (الملموسية "الجوانب المادية للخدمة"، الضمان، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف). وقد استخدم هذا المقياس من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في قطاعات خدمية مختلفة ومنها خدمة التعليم (الشعبي، ٢٠١٦).

مقياس أداء التعليم العالي (HEdPERF) Higher Education Performance:

ظهر مقياس HEdPERF كنتيجة للحاجة إلى أداة تقييم شاملة لجودة الخدمات في التعليم العالي تأخذ بالاعتبار جوانب متعددة لتجربة الطلاب، ليس فقط الجوانب الأكاديمية ولكن أيضاً الجوانب غير الأكاديمية وبيئة الخدمة بشكل عام. وقد ظهر هذا المقياس لملى الفجوة في الأدوات المتاحة لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي، إذ كانت الأدوات السابقة محدودة في تقديم صورة شاملة لتجربة الطلاب. بالتالي، تمّ تطوير هذا المقياس لتوفير أداة شاملة وفعّالة تعكس تجربة الطلاب بشكل أكبر وتُسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

تمّ تطوير هذا المقياس واختباره وتحليله لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الماليزية في دراسات Abdullah (2005, 2006). أظهرت النتائج أنّ HEdPERF كان أكثر صحة وموثوقية من مقياس SERVPERF الشائع، وقد أظهرت التحليلات الإحصائية أنّ HEdPERF كان أفضل مقياس لقياس جودة الخدمة في سياق التعليم العالي

(Randheer, 2015). كما تفوق هذا المقياس على المقاييس الأخرى (SERVPERF; SERVQUAL) ويعود ذلك إلى ما يمتلكه هذا المقياس من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وتكون المقياس من ستة أبعاد هي (الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية، والسمعة والصيت، وتسهيلات الوصول، والبرامج الدراسية، والفهم)، ثم تم تقليص تلك الأبعاد إلى خمسة أبعاد رئيسة وهي (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، البرامج الدراسية) (الشعبي والشهراني، ٢٠١٤).

وقد تم تطبيق المقياس في بيئات أخرى غير ماليزيا، إذ قامت دراسة أبو وردة (٢٠٠٧) بتطبيق هذا المقياس على الجامعات المصرية، بعد أن أجرت عليه تحويلات عديدة وأعدت هيكلته في أربعة أبعاد هي (الجوانب الأكاديمية، والجوانب غير الأكاديمية، والسمعة أو الصيت، وتسهيلات الوصول)، وبناء على ما سبق ونظراً للمصداقية والثبات الذي يتمتع به هذا المقياس في سياق التعليم العالي سيعتمد عليه هذا البحث في قياس جودة الخدمات التعليمية.

■ أبعاد مقياس HEdPERF:

الجوانب الأكاديمية: تتعلق فقراتها بالمسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب (من حيث القدرة على توصيل المعلومات وتحويل المقررات الدراسية لمعرفة، والقدرة على تحقيق التواصل المستمر مع الطلاب، فضلاً على مهارات الاتصال الجيد والمواقف الإيجابية مع الطلاب داخل وخارج قاعات الدرس).

الجوانب غير الأكاديمية: تتعلق بالعناصر الضرورية التي تساعد الطلاب على الحصول على الخدمة بأيسر الطرق والتي تتعلق بدرجة كفاءة الموظفين في أداء الأعمال المنوطة لهم، وبدرجة الاستجابة للشكاوى المقدمة أو الطلبات، والسرعة في تقديم الخدمة، ومدى تواجد الموظفين، ودرجة الاستعداد التام لمساعدة الطلاب والتعاون معهم ومع أولياء أمورهم لحل مشكلاتهم.

السمعة والصيت: وتتعلق بالصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة، ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تلبية احتياجات المجتمع، فضلاً عن قدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع.

تسهيلات الوصول: يتعلق هذا البعد بمدى قرب المؤسسة من وسائل المواصلات بشكل يبسر الوصول إلى المؤسسة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية التي تسهل عملية الوصول إلى قاعات التدريس داخل المؤسسة وإلى المرافق الأخرى، وتسهيل مهمة الحصول على معلومات مبسطة تفيد في إمكانية التواجد في أماكن تلقي الخدمة في الوقت الملائم وبأيسر الطرق، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات من خلال الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف.

وبالتالي، نجد أنّ مقياس HEdPERF هو أداة تُستخدم لتقييم جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب، مما يسمح بفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم مما يزيد من رضا الطلاب وأصحاب المصلحة نحو المؤسسة التعليمية. ويمكن استخدام نتائجه للتحسين المستمر في العمليات التعليمية وتطوير البرامج الأكاديمية لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

*الدراسات السابقة:

١-دراسة (سالم، ٢٠١٨) بعنوان أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً.

مشكلة الدراسة: تمّ صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الآتية:

-ما إمكانية تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا؟ ويتفرع منه مجموعة الأسئلة الفرعية منها:

-ما إمكانية تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية أو الاعتمادية، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من وجهة نظر الطلاب؟

-ما إمكانية بناء بيت الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات نشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي)؟

-ما مدى جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في ضوء علاقاتها بالأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) من وجهة نظر الطلاب؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية استخدام أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا، وكذلك كيف يمكن توظيفها للارتقاء بجودة الخدمة التعليمية (دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً).

منهجية الدراسة: لقد تمّ استخدام المنهج الوصفي لمعالجة الجانب النظري من الدراسة، والتي أسهمت بشكل كبير في التحليل المتعمق للأطر الفلسفية والمفاهيمية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة، وتمّ الاعتماد في بنائها على تطبيق استبانة تضمنت محورين: أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي، والأنظمة الفرعية لنشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي). وقد تمّ استخدام أسلوب QFD في بناء بيت الجودة، وذلك بتصميم استبانة موجهة للطلاب تتضمن (١٥ بند لتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ١٥ بند لتقييم متطلبات الأنظمة الفرعية). وقد شمل مجتمع الدراسة جميع الدارسين الملتحقين للدراسة في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في العام الدراسي (٢٠١٧-٢٠١٨)، والذين بلغ عددهم ٤٥ طالباً (١٨ طالباً، ٢٧ طالبة). **أهم النتائج:** توصلت الدراسة إلى تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية) (الاعتمادية)، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من خلال تحديد أهميتها النسبية من خلال وجهة نظر الطلاب، ف جاء الترتيب الأول من نصيب الموثوقية ٣٥,٠٣%، في الترتيب الثاني الملموسية ٣١,٨٠%، وفي الترتيب الثالث المعولية ١٣,٣٥%، في الترتيب الرابع الاستجابة ١٢,٩٦%، وفي الترتيب الخامس التعاطف ٦,٨٥%.

٢-دراسة (زاهر وجنبلاط، ٢٠١٩) بعنوان رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين).

مشكلة الدراسة: سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما هو واقع الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

- ما هي درجة رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب على الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

- ما هو الوزن النسبي لكل بُعد من أبعاد رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

أهداف الدراسة: تبرز من خلال الأهداف الآتية:

-تقديم صورة عن واقع الخدمات التعليمية لطلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين.
-بيان درجة رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
-الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوير الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
منهجية الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين، تم استخدام المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين، وتمّ تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات العليا بغية قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما تم دراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. **أهم النتائج:** تبين انخفاض درجة توافر جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة والأمان)، كما كشفت النتائج عن عدم رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين عن الخدمات التعليمية، إذ كانت الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة.

٣-دراسة (Johry, 2020) بعنوان ممارسات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
Quality Management Practices in Higher Education Institutions.
أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في الهند من منظور المجلس الوطني للتقويم والاعتماد (NAAC). وقد طورت الهيئة ونشرت سلسلة من أفضل الممارسات لمختلف المؤسسات وفقاً لسبعة معايير للتقويم والاعتماد.

هدفت الدراسة إلى: معرفة أفضل الممارسات المختلفة التي وصفتها NAAC. والتعرف على دور وتأثير أفضل الممارسات على تطوير المنظمة.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية، واستند التحليل النظري لممارسات الجودة على منشورات اللجنة وأدلة (NAAC) للتقدير والتقويم، واستخدم المجلس المقارنة المرجعية لأفضل الممارسات في شكل معايير لقياس مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي،

وذلك من خلال سبعة معايير (الجوانب المنهجية، التدريس والتعلم والتقييم، والبحث والاستشارات والإرشاد، والبنية التحتية ومصادر التعلم، ودعم الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية). **أهم النتائج:** خلصت الدراسة إلى أنّ ممارسات الجودة التي تُنفذ في مؤسسات التعليم العالي تشمل المعايير: زيادة جودة التعليم والتدريس والتقييم، والبحث، والاستشارات والإرشاد والبنية التحتية وموارد التعلم، ودعم الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية.

٤-دراسة (Lazi' et al., 2021) بعنوان تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي كأساس لتحسين جودة الحياة.

Improvement Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement Quality of Life.

مشكلة الدراسة: سعت للإجابة على أسئلة البحث الآتية:

ما مدى موضوعية الترتيب الذي تجريه أكثر قوائم الترتيب أهمية على الصعيد العالمي؟

هل يكفي الاعتماد لتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي في جمهورية صربيا؟

ما هي المنهجيات والمعايير المختلفة لتقييم جودة التعليم العالي؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي، وتطوير نظام لدعم واتخاذ القرار لتحسين مؤشرات الجودة وتبني الاستراتيجيات الإدارية المثلى لتحسين الجودة.

منهجية الدراسة: تمّ تطوير منهجية هذه الدراسة حول مؤسسات التعليم العالي في صربيا بناءً على استبيان استقصائي مقدّم لأصحاب المصلحة المعترف بهم لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية. تمّ تقديم مجموعة من المؤشرات مقسمة إلى ست مجموعات أو أبعاد، وهي: المؤسسة، التي تحتوي على تسعة مؤشرات؛ التعليم، خمسة مؤشرات؛ العلم، ستة مؤشرات؛ مستخدمو الخدمة (أولياء الأمور، الطلاب)، أربعة مؤشرات؛ أرباب العمل/الاقتصاد، ثلاثة مؤشرات؛ البلد / المجتمع، ثلاثة مؤشرات، تمّ استخدام الأساليب الإحصائية لمراجعة وتحليل نتائج البيانات التي تمّ الحصول عليها من المسح الذي تم إجراؤه. تمّ إرسال الاستبيان المطور إلى عناوين البريد الإلكتروني لممثلي جميع مؤسسات التعليم العالي المعتمدة في جمهورية

صربيا من مجال التكنولوجيا، تم الجمع بين الأساليب المختلفة، مثل الأساليب الإحصائية الكمية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج معالجة البيانات. **أهم النتائج:** خلصت النتائج إلى إثبات صحة الفرضيات أنه من الممكن تطوير نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي، وتطوير نظام لدعم اتخاذ القرار واختيار الاستراتيجية المثلى لتحسين أداء برامج الدراسة ومؤسسات التعليم العالي من ناحية الجودة، وعليه، فإن النتائج تشمل تطوير نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، يختلف تقييم أهمية مؤشرات الأداء الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي عن وجهات نظر أصحاب المصلحة المختلفة.

المراجعة النقدية: من خلال المراجعة تبين عدم وجود مقياس موحد لقياس جودة الخدمات إذ تختلف من دراسة إلى أخرى ومن قطاع وبيئة إلى أخرى، تناولت الدراسات السابقة قياس وتقويم جودة الخدمات في قطاع التعليم، إذ هدفت دراسات (سالم، ٢٠١٨؛ زاهر وجنبلاط، 2019) إلى تقييم والتعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وذلك من خلال أبعاد مقياس SERVQUAL، وكذلك هدفت دراسة (Lazi *et al.*, 2021) إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي. بينما هدفت دراسة (Johry, 2020) إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. تتشابه هذه الدراسة مع هذه الدراسات وذلك في تناول موضوع جودة الخدمات وفي بيئة التطبيق في قطاع التعليم. بينما تتميز الدراسة الحالية بأنها تهدف إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال مقياس HEdPERF.

٨. منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد البحث على المقاربة الاستنباطية، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على أسلوب المنهج الوصفي في الإطار النظري، والاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية، كما تم استخدام أسلوب المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية لجمع البيانات الأولية، من خلال تصميم قائمة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث، تم توزيعها على مجتمع البحث المكون من طلاب مرحلة الدراسات العليا (طب الأسنان، الاقتصاد) في جامعة تشرين، ثم

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

بعد ذلك اختبار فرضيات البحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (التكرارات والنسب والمتوسطات والانحدار) وتحليلها على البرامج الإحصائية المناسبة.

٩- مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي (طب الأسنان، والاقتصاد) في جامعة تشرين وذلك لقياس جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم.

عينة البحث: تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع البحث الأصلي، والبالغ عددهم ما يقارب ٦٠٠ طالب، إذ تم توزيع (١٥٠) استبيان على أفراد العينة، وبلغت الاستبيانات المستردة والقابلة للتحليل (١٤٤)، وتمثل ما نسبته ٢٥% من الطلبة.

١٠. عرض البحث والمناقشة والتحليل:

أداة البحث: اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تصميمها بعد مراجعة الأدبيات، إذ تم الاستعانة بالدراسات (أبو وردة، ٢٠٠٧؛ Abdullah, 2005,2006).

تكوّنت الاستبانة من (31) عبارة موزعة كما يظهر الجدول (٢):

الجدول (٢) توزع عبارات الاستبانة

المتغير	العبارات
الجوانب الأكاديمية	٩ عبارات (١-٩)
الجوانب غير الأكاديمية	٩ عبارات (١٠-١٨)
السمعة أو الصيت	٦ عبارات (١٩-٢٤)
تسهيلات الوصول	٧ عبارات (٢٥-٣١)

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار ٢٧. وقد تم استخدام (مقياس ليكرت Likert الخماسي) وذلك كما يأتي:

الجدول (٣) مقياس ليكرت

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	١	٢	٣	٤	٥
المتوسط المرجح	من ١ إلى ١,٧٩	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	من ٤,٢٠ إلى ٥
درجة الموافقة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

صدق وثبات الأداة Validity and Reliability:

صدق الاتساق الداخلي: يشير الاتساق الداخلي إلى مدى اتساق كل مفردة من مفردات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه المفردة، وتمّ حساب الاتساق الداخلي عن طريق معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط العبارات كل متغير على حدة، والمتوسط الكلي للمتغيرات مجتمعة.

الجدول (٤) معامل ارتباط بيرسون

Correlations

	التسهيلات الوصول	السمعة أو الصيت	الجوانب غير الأكاديمية	الجوانب الأكاديمية	المتوسط الإجمالي
الجوانب الأكاديمية	Pearson Correlation	.235**	.200*	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016		.000
	N	144	144	144	144
الجوانب غير الأكاديمية	Pearson Correlation	.478**	.253**	.200*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.016	.000
	N	144	144	144	144

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

السمعة أو الصيت	Pearson Correlation	.235**	.478**	1	-.093-	.661**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.269	.000
	N	144	144	144	144	144
تسهيلات الوصول	Pearson Correlation	-.067-	.253**	-.093-	1	.425**
	Sig. (2-tailed)	.428	.002	.269		.000
	N	144	144	144	144	144
المتوسط الإجمالي	Pearson Correlation	.587**	.779**	.661**	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

يتبين من الجدول (٤) أنّ قيم احتمال الدلالة التي تقيس معنوية الارتباط بين المتوسط الكلي والمتوسطات الفرعية للمحاور المدروسة جميعها دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١، إذ أنّ (sig=0.00<,٠١)، مما يدل على صدق بناء الاستبانة الموضوعية للقياس. وتشير إلى اتساق مفردات كل بُعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الفرعية للبُعد الذي تنتمي إليه.

معامل ثبات متغيرات الدراسة:

تمّ استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس مدى ثبات أداة القياس، لعبارات الاستبانة جميعها وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة على الشكل الآتي:

الجدول (٦) معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات الفرعية

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	المتغيرات
٩	٠,٨١	الجوانب الأكاديمية
9	0.74	الجوانب غير الأكاديمية
6	0.72	السمعة أو الصيت
7	0.66	تسهيلات الوصول
٣١	٠,٧٩٧	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

من الجدول السابق يتضح لنا أنّ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ كانت (٠,٧٩٧) وهي قيمة كافية لأغراض البحث العلمي، لأنّ قيمة ألفا كرونباخ أكثر من ٦٠% هي النسبة المعيارية المقبولة، مما يثبت ثبات الأداة ككل ويُشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

١١. نتائج البحث والمناقشة:

التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات: تمّ استخدام الإحصاءات الوصفية وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة، ومنها التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الجدول (٧) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي المقررات في الجامعة على المعرفة النظرية والتطبيقات العملية اللازمة في التخصصات المختلفة.	٣,٧٣	١,١١٠	مرتفعة
يتم توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الهيئة التدريسية لتقديم النصح والمشورة للطلاب.	٣,٧١	١,٠١٥	مرتفعة
يُسمح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم.	٣,٨٢	0.٩٤٨	مرتفعة
يهتم أعضاء الهيئة التدريسية بحل المشكلات التي تواجه الطلاب.	٣,٦٤	١,١٩٧	مرتفعة
يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات.	٤,٠٣	0.٧٨٨	مرتفعة

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس

HEdPERF

مرتفعة	١,٠٨١	٣,٧١	تتوفر الكفاءات والخبرات الأكاديمية والتعليمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.
متوسطة	0.٨١٢	٣,٢٤	يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال.
مرتفعة	٠,٨١٢	٣,٩٢	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية الوسائل المساعدة في عرض المعلومات وتوصيلها للطلاب.
مرتفعة	٠,٩٨١	٣,٩٠	تتنوع التخصصات والأقسام في الجامعة وتتوافق مع متطلبات سوق العمل.
مرتفعة	٠,٦٢٠	٣,٧٤	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يتضح من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها الجوانب الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٧٤)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب الأكاديمية المقدمة للطلاب في مرحلة الدراسات العليا لضمان جودة التعليم ودعم الطلاب، بما في ذلك توفير تعليم شامل يجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية في مختلف التخصصات. مما يسمح للطلاب بفهم عميق للمفاهيم النظرية وتطبيقها على الواقع العملي، وكذلك تخصيص وقت كافٍ من قبل الهيئة التدريسية لتقديم النصح والمشورة، مما يعزز العلاقة بينهم، ويسهم في تحفيز الطلاب ودعمهم في مساراتهم الأكاديمية والمهنية، وكذلك السماح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم، وتبني أعضاء هيئة التدريس موقفاً إيجابياً والتواصل الفعال مع الطلاب داخل وخارج المحاضرات. وقد كانت أكثر العبارات توفراً في هذا البعد هو "يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات" بمتوسط قدره (٤,٠٣) وموافقة مرتفعة، وبموافقة مرتفعة وبمتوسط يتراوح بين (٣,٦٤-٤,٠٣) لجميع العبارات باستثناء عبارة "يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال" التي جاءت بدرجة موافقة متوسطة وبتوسط (٣,٢٤)، هذا يشير إلى أنه في حين أن هناك جهوداً تُبذل للحفاظ على تحديث المناهج، فإن هذه الجهود قد لا تكون كافية أو منتظمة بما فيه الكفاية لتلبية توقعات الأطراف المعنية بشكل كامل.

الجدول (٨) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل.	٣,١٤	١,٢٧٣	متوسطة
يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد والتعاطف مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات.	٣,١٢	١,٠٤٣	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة باللطف وحسن المعاملة مع الطلاب.	٣,٥٠	١,١٥٨	مرتفعة
يتواصل الموظفون في الجامعة بشكل جيد مع الطلاب.	٣,٠٢	١,٠٩٩	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم.	٣,٤٩	٠,٨٦٩	مرتفعة
يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام.	٢,٨٣	١,٠٧٧	متوسطة
تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة.	٤,٤٤	0,٥٨٨	مرتفعة جداً
تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة.	٤,٢٩	٠,٧٧٦	مرتفعة جداً
يتوفر في القاعات الدراسية إضاءة وتهوية جيدة لإعطاء المحاضرات بالشكل الأمثل.	٤,١٨	٠,٨٧٦	مرتفعة
	٣,٥٦	٠,٥٦٦	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها الجوانب غير الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٥٦)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين والجوانب المادية من الخدمة في مرحلة الدراسات العليا، إذ بلغت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارة "تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة" و"تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة" بمتوسط حسابي (٤,٤٤-٤,٢٩) وهذا يؤكد على دعم الجامعة لأنشطة الطلاب من خلال السماح بتكوين اتحادات طلابية، وكذلك الحرص على نظافة المرافق في الجامعة، بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارة "يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة في الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل" و"يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

والتعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات" و"يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام" الموافقة المتوسطة لهذه العبارات تشير إلى أن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها في تفاعل الموظفين مع الطلاب والاستجابة لتوقعاتهم عند تعرضهم للضغوط. على الرغم من ذلك، يبدو أن الموظفين يظهرون بعض الاهتمام والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم ولكن ليست بالمستوى المطلوب، كما يُشير إلى ضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة. ونجد درجة الموافقة جاءت مرتفعة لباقي العبارات مما يبرز كفاءة الموظفين في أداء الأعمال الموكلة إليهم، والاهتمام بالتهوية والإضاءة الجيدة في القاعات الدراسية، مما يعكس بيئة جامعية ملائمة ومحفزة للتعلم.

الجدول (٩) الإحصاءات الوصفية لمتغير السمعة أو الصيت

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	٣,٣٦	٠,٨٩٨	متوسطة
تنطبق الخدمة التعليمية مع ما هو معلن عنه مسبقاً.	٣,٥٤	١,١٢٧	مرتفعة
يوجد تحديث وتطوير في الأساليب التعليمية الذي تتبعها الجامعة.	٣,٥٠	٠,٨٠٢	متوسطة
مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز.	٤,٢٦	٠,٧٣٨	مرتفعة جداً
يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة.	٣,٢٣	٠,٨٧٤	متوسطة
هناك ثقة فيما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية.	٣,٨٥	٠,٨٢٩	مرتفعة
	٣,٦٢	٠,٥٧٠	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يُظهر الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعد السمعة أو الصيت ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٦٢)، وهذا يعكس جوانب إيجابية متعلقة بسمعة الجامعة والخدمات التي تقدمها في مرحلة الدراسات العليا، إذ جاءت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارة "مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز" بمتوسط حسابي (٤,٢٦) وهذه الموافقة تعكس رضا الطلاب عن البنية الجمالية للجامعة ويدل على أنّ الجامعة تحظى بسمعة إيجابية بالنسبة لجمالية وتصميم الحرم الجامعي. بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارة "تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل" و"يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة"،

هذا يشير إلى أنّ هناك حاجة للجامعة لمراجعة وتحسين البرامج الدراسية وتعزيز الروابط مع القطاعات الأخرى لضمان توافق التخصصات الأكاديمية مع متطلبات السوق، ويشير إلى بعض التحديات التي يواجهها الخريجين فيما يتعلق بإيجاد فرص عمل وفقاً لاحتياجات سوق العمل المحددة. وجاءت مستوى الموافقة مرتفعة لباقي العبارات مما يشير إلى أنّ الجامعة تفي بالتوقعات التي تعد بها مسبقاً، مما يعزز مصداقيتها وثقة الطلاب والمعنيين في الخدمات التعليمية التي تقدمها.

الجدول (١٠) الإحصاءات الوصفية لمتغير تسهيلات الوصول

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب.	٢,٧٩	٠,٩٦٧	متوسطة
يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد.	٢,٨٠	١,٠٨٥	متوسطة
يتم توفير مواقف واسعة ومنظمة للسيارات.	٣,٩٣	٠,٩٣٦	مرتفعة
يتوفر لوحات إرشادية تساعد في الوصول للقاعات الدراسية.	٣,٦٤	٠,٩٣٦	مرتفعة
تتوفر المرافق والتسهيلات في المباني الجامعية.	٣,٧٩	٠,٨٨٤	مرتفعة
تقع مباني الجامعة بالقرب من الطرق العامة.	٣,٦٢	١,١٢١	مرتفعة
توفر الجامعة للطلبة المعلومات التي يحتاجونها عن الجامعة وأنظمتها على موقع الجامعة الإلكتروني.	٣,٧٣	٠,٧٩٣	مرتفعة
	٣,٤٧	٠,٥٥٣	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يُظهر الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها تسهيلات الوصول ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٤٧)، وهذا يُشير إلى أنّ المستجوبين يقيمون تسهيلات الوصول في الجامعة بشكل إيجابي. هذا يعني أنّ الجامعة نجحت في توفير سهولة الوصول إلى مرافقها وخدماتها، مما يسهم في تحسين تجربة الطلاب ورضاهم. وهذا يشمل قرب الجامعة من الطرق العامة، والوصول السهل إلى المباني الجامعية، والقاعات الدراسية، المكتبات، وكذلك توافر المعلومات على موقع الجامعة الإلكتروني، جاءت درجة الموافقة مرتفعة لجميع العبارات ما عدا عبارات "يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب" و"يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد" التي جاءت بدرجة متوسطة

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

ومتوسط حسابي (٢,٧٩-٢,٨٠) وهذا يشير إلى أنّ الوصول المادي للخدمات بالقرب من مكان إقامة الطالب وفعالية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى عن بُعد لا تلبي احتياجات وتوقعات الطلاب بالشكل المطلوب.

***اختبار الفرضيات:** لاختبار الفرضيات تمّ الاعتماد على اختبار (**f-Student**) لعينة واحدة كما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF).

الجدول (١١) الإحصائيات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمات	144	3.6032	.35428	.02952

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٢) نتيجة اختبار f لعينة واحدة لجودة الخدمات التعليمية

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمات	20.43	143	.000	.60317	.5448	.6615
		0				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يظهر الجدول (١١) أنّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٦٠ وهو أكبر من متوسط القياس، هذا يشير إلى مستوى موافقة مرتفعة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، مما

يعكس رضا الطلاب في مرحلة الدراسات العليا عن الجودة العامة للتعليم والخدمات المرتبطة به. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٢).

ومن خلال الجدول (١٢) تبين أن الجدول أن قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)، أي أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٣) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب الأكاديمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب الأكاديمية	144	3.7492	.62049	.05171

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٤) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير الجوانب الأكاديمية

One-Sample Test

Test Value = 3						
				95% Confidence Interval of the Difference		
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
الجوانب الأكاديمية	14.490	143	.000	.74923	.6470	.8514

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٣) أن متوسط الإجابات بلغ ٣,٧٤ وهو أكبر من متوسط القياس وهذا يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب الأكاديمية التي تقدمها الجامعة، ويعكس رضا الطلاب عن العناصر الأساسية للعملية التعليمية وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٤).

ومن خلال الجدول (١٤) تبين أن الجدول أن قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين. أي أن الجامعة تقوم بتطبيق المقارنة المرجعية بالشكل المطلوب. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٥) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب غير الأكاديمية	144	3.5610	.56615	.04718

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٦) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجوانب غير الأكاديمية	11.890	143	.000	.56096	.4677	.6542

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٥) أن متوسط الإجابات بلغ ٣,٥٦ وهو أكبر من متوسط القياس، وهو يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب غير الأكاديمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث،

وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٦).

ومن خلال الجدول (١٦) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٧) الإحصائيات الخاصة بمتغير السمعة أو الصيت

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
السمعة أو الصيت	144	3.6273	.57092	.04758

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٨) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير السمعة أو الصيت

One-Sample Test

	T	Df	Sig. (2- tailed)	95% Confidence Interval of the Difference		
				Mean Difference	Lower	Upper
السمعة أو الصيت	13.185	143	.000	.62731	.5333	.7214

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٧) أنّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٦٢ وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى السمعة أو الصيت التي تتمتع بها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٨).

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF

ومن خلال الجدول (١٨) يتبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٩) الإحصائيات الخاصة بمتغير تسهيلات الوصول

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تسهيلات الوصول	144	3.4752	.55337	.04611

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (٢٠) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير تسهيلات الوصول

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تسهيلات الوصول	10.305	143	.000	.47520	.3840	.5664

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٩) أنّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٤٧ وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى تسهيلات الوصول التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (٢٠).

ومن خلال الجدول (٢٠) يتبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية

البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

١٢- الاستنتاجات والتوصيات:

توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- إن مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً بشكل عام من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس جودة الخدمة التعليمية HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام.

- فيما يتعلق بترتيب أبعاد جودة الخدمات التعليمية، جاء في المرتبة الأولى بُعد الجوانب الأكاديمية، يليها بُعد السمعة أو الصيت، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً بُعد تسهيلات الوصول.

- بناءً على نتائج الفرضية الرئيسية تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)، أي أنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

- بناءً على نتائج الفرضيات الفرعية الأربع تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس

(HEdPERF). وهذا يُشير إلى أنّ المستجوبين يقيّمون مستوى توفر أبعاد جودة الخدمات التعليمية مجتمعة في الجامعة بشكل إيجابي.

التوصيات:

- بناءً على النتائج التي تمّ التوصل إليها يوصي البحث بضرورة التواصل الجيد والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم بشكل أفضل، وتدريب الموظفين على تحسين مستوى الاتصال والتعاطف مع الطلاب. وضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة عن طريق إنشاء مراكز دعم وإرشاد أكاديمي.

- يوصي البحث فيما يتعلق بالمقررات والمناهج بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل، والاهتمام بتعزيز سمعتها فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في منظمات الأعمال لتعكس بشكل أفضل مدى تناسب تخصصاتها مع متطلبات سوق العمل، وفعالية برامجها في تسهيل وزيادة فرص توظيف خريجها. وضرورة إجراء مراجعات دورية لمناهجها والتأكد من تحديثها وفقاً للتوجهات الحديثة في سوق العمل، وكذلك تحسين تعاونها مع القطاعات الصناعية والمهنية لضمان تحسين هذه الجوانب، وخلق ترابط أكبر بين الجامعة والمجتمع المحلي.

- الحاجة إلى تحسين سبل الوصول إلى خدماتها وتحسين قنوات الاتصال، وذلك من خلال تعزيز استجابة الجامعة للاستفسارات والشكاوى لتعزيز تجربة الطالب ورضاه، وتوفير وسائل اتصال فعّالة وسريعة، وذلك من خلال خلق بيئة تعليمية تدعم الطلاب وتلبي احتياجاتهم بكفاءة، مما ينعكس بشكل إيجابي على السمعة العامة للجامعة ويعزز من جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

- وأخيراً يوصي الباحث بضرورة العمل على الحصول على اعتمادات أكاديمية من هيئات محلية ودولية مرموقة، وتطبيق نظم تقييم مستمرة لأداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لضمان الجودة. وإجراء قياس دوري لجودة الخدمات التعليمية من قبل مسؤولي الجامعات من وقت لآخر لمعرفة نقاط الضعف لتفاديها ومعالجتها من قبل القائمين عليها، ومعرفة

نقاط القوة لتعزيزها وتطويرها نحو الأفضل، وتعزيز الفرص المتاحة من البيئة الخارجية، والاستعداد بشكل أفضل للتهديدات المحتملة من البيئة الخارجية.

١٣ . قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- ABU WARDEH, Sh. (2007). A proposed model for measuring the quality of educational services, Egyptian Journal of Business Studies, Faculty of Commerce - Mansoura University, Vol 31 (1), pp. 277-328. In Arabic
- HAMAMA, B. (2015). Applying the Benchmarking Method to Improve the Quality of Training Services - Case Study: A Training Company for Consulting and Training. Unpublished Thesis. Master of Quality Management, SVU. In Arabic.
- ZAHER, B.; JUNBLATT, M. (2019). Satisfaction of graduate students with the quality of educational services (a field study on graduate students at the Faculty of Arts at Tishreen University). Tishreen University Journal, Economic and Legal Sciences, Vol 41 (4), pp. ١٠٣-١٢١. In Arabic.
- SALEM, M. (2018). The quality function dissemination tool as a method for evaluating the quality of educational service at the postgraduate level, Diploma in Quality Systems Management and Accreditation at Ain Shams University, as a model. Master Thesis. Department of Environmental Economic, Legal and Administrative Sciences, Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M. (2016). Developing a proposed measure to evaluate the quality of cultural attachés' services provided to students, Institute of Public Administration, Vol. S38, (147), p. pp. 11-37. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M.; AL-SHAHRANI, S. (2014). Evaluating the quality of educational services at King Khalid University from the students' point of view. Dharmar University Journal for Studies and Research, Issue (19). pp. 316-346. In Arabic.
- AL-SALHI, A.; JABALLAH, J. (2016). Measuring the quality of educational services at the Faculty of Economics and Political Science at the University of Misrata from the students' point of view. Journal of Economics and Business Studies, Vol 5, (2), pp. 60-75. In Arabic
- ALI, M. (2017). On the strategy of education in Syria: a critical vision from the perspective of the political economy of education in Syria. Damascus Center for Research and Studies DCRS, Syria: Damascus . In Arabic.

- Al-AYYASHI, Z.; KAREEMA, G., 2014, The effectiveness of benchmarking in developing the quality of higher education. Dossiers De Recherches En Économie Et Gestion, 3(1), 93–117. In Arabic.
- MUHAMMAD, S. YASSIN, A. Al-SAMMAK M. (2018). Availability of TQM requirements in private universities An analytical study of selected sample of the departments in the Alktab College. Journal of the Baghdad University College of Economic Sciences, issue of the Seventh Scientific Conference. In Arabic.
- MOHAMED S.; ALI, H. (2019). The quality of educational service performance in accredited and non-accredited colleges at Assiut University using the (ServPerf) scale - an evaluation study. Scientific Journal of the Faculty of Education - Assiut University, Volume 53, Issue (9), 350-434. In Arabic.

-المراجع الأجنبية:-

- ABDULLAH, Firdaus (2006), Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Iss: 1 pp. 31 – 47.
- ANDERSON, J. C.; RUNGTUSANATHAM M.; SCHROEDER, R. G. 1994. A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. The Academy of Management Review, Vol. 19, No. 3, pp. 472-509
- JAIN, R.; SINHA, G.; SAHNEY, S. (2011). "Conceptualizing service quality in higher education", Asian Journal on Quality, Vol. 12 Iss 3 pp. 296 – 314.
- JOHRY, M. P. (2020). Quality Management Practices in Higher Education Institutions. Academic Leadership-Online Journal, 21(5), 26-35.
- LAZÍc, Z.; ĐORDEVIc, A.; GAZIZULINA A. (2021) Improvement of Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement of Quality of Life. Sustainability, 13, 414
- MARTIN, J.; ELG, M.; GREMYR, I. (2020). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. Total Quality Management & Business Excellence, 1–14.
- MICHALSKA-Ćwiek, J. (2009). The quality management system in education-implementation and certification. Journal of Achievements in materials and Manufacturing Engineering, 37(2), 743-750.

- RANDHEER, K. (2015). *Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension*. International Business Research, 8(3), p.p 29-41.
- SILVA, D., MORAES, G., MAKIYA, I.; CESAR, F. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. Quality Assurance in Education, 25(4), 415-439.
- TALIB, F.; RAHMAN, Z.; QURESHI, M. (2012). Total quality management in service sector: a literature review. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(3), 259-301.
- WERBIŃSKA-Wojciechowska, S. (2011). On logistics service quality evaluation-case study. Logistics and Transport, 13(2), 45-56.

أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي لدراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة طرطوس

د. رشا إبراهيم سعيد *

مستخلص

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس، والى قياس وتحليل أثر الإدارة الالكترونية وأبعادها الثلاثة: التخطيط الالكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والرقابة الالكترونية، على التطوير التنظيمي في المشافي محل الدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم توزيع (٩٤) استبانة على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في مختلف المستويات الإدارية في المستشفيات محل الدراسة، وباستخدام الإحصاءات الوصفية واختبار T-TEST ، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، خلصت الدراسة الى استنتاجات أهمها : وجود مستوى متوسط من تطبيق الإدارة الالكترونية والتطوير التنظيمي في المشافي محل الدراسة، ووجود أثر معنوي لبعدي التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني على التطوير التنظيمي، وعدم وجود أثر معنوي لبعد الرقابة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة.

* عضو هيئة تدريسية في كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة قرطبة الخاصة، سورية، القامشلي، E-mail: rasha.ib.saeed@gmail.com

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التطوير التنظيمي، التخطيط الإلكتروني،
التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية .

The impact of electronic management on organizational development A field study on government hospitals in Tartous Governorate

Dr. Rasha Ibrahim Saeed*

□summary□

The study aimed to measure and analyze the level of application of electronic management and the level of organizational development in public hospitals in Tartous Governorate, and to measure and analyze the impact of electronic management and its three dimensions: electronic planning, electronic organization, and electronic control, on organizational development in the hospitals under study. The study relied on the descriptive approach. Analytically, (94)

*Doctorate in Business Administration, faculty member at the College of Administrative and Financial Sciences, Cordoba Private University, Syria, Qamishli, . E-mail: rasha.ib.saeed@gmail.com

questionnaires were distributed to a simple random sample of workers at various administrative levels in the hospitals under study, using descriptive statistics and a test.T–TESTAnd simple linear regression analysis, the study reached conclusions, the most important of which are: the presence of a moderate level of application of electronic management and organizational development in the hospitals under study, the presence of a significant effect of the dimensions of electronic planning and electronic organization on organizational development, and the absence of a significant effect of the dimension of electronic control on organizational development in hospitals. Place of study.

key words: Electronic management, organizational development, electronic planning, electronic organization, electronic control.

١ - الإطار المنهجي للبحث.

١-١ مقدمة.

في ظل تبني الحكومة السورية لاستراتيجية التحول الرقمي ، وسعيها لتطوير عمل المنظمات الحكومية اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغرض تحسين الكفاءة الإدارية وتنمية القدرات الحكومية، وتحسين التفاعل بين الحكومة والافراد، ولكون الإدارة الالكترونية تعتبر أحد الأساليب الإدارية المعاصرة التي تتضمن منظومة رقمية للوظائف والمهام الإدارية ، وتساعد على تعزيز المعرفة بصورة مستمرة

، وبما أن استراتيجية التحول الرقمي تشمل على تحقيق التطوير التنظيمي من خلال احداث تغييرات مخططة وموجهة بشكل منسق في مناحي الثقافة التنظيمية والسلوك التنظيمي والهيكل التنظيمي وإجراءات وطرق العمل. تأتي هذه الدراسة لبيان أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٢-١ الدراسات السابقة .

١-٢-١ دراسة (حسن، الكرعوي، ٢٠٢٤) بعنوان الإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز التغيير التنظيمي.

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل العلاقة بين الإدارة الالكترونية والتغيير التنظيمي وبيان مدى تطبيقها في دائرة صحة النجف، وشملت أبعاد الإدارة الالكترونية على العتاد الحاسوبي، والبرمجيات والشبكات، والموارد البشرية، بينما اشتمل المتغير التابع التغيير التنظيمي على التغيير التكنولوجي، والتغيير السلوكي، والتغيير الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع ٦٧ استبانة على عينة البحث وبلغت نسبة الاستجابة ٩١%، وتم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي، ومعامل الفا كرونباخ، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون، ونموذج المعادلات الهيكلية SEM باستخدام برنامج smart pls، وبرنامج SPSS ، بغرض تحليل البيانات واستخلاص المعلومات وتوصلت الدراسة الى استنتاجات أبرزها: وجود مستوى متوسط من توافر أبعاد الإدارة الالكترونية حسب آراء عينة البحث، و وجود مستوى متوسط من توافر أبعاد التغيير التنظيمي حسب آراء عينة البحث، ووجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين جميع أبعاد الإدارة

الالكترونية والتغيير التنظيمي، ووجود علاقة تأثير موجبة معنوية بين الإدارة الالكترونية وجميع أبعادها مع التغيير التنظيمي.

٢-٢-١ دراسة (عبد العال، خيرت، ماهر، 2021) بعنوان أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التطوير المؤسسي بالاجهزة السياحية الرسمية : بالتطبيق على وزارة السياحة المصرية.

هدفت الدراسة الى تحليل أثر الإدارة الالكترونية على جوانب التطوير المؤسسي بجهاز السياحة الرسمي، وشملت أبعاد الإدارة الالكترونية على الاتصال التنظيمي الالكتروني، إدارة الموارد البشرية الالكترونية، وظائف الإدارة الالكترونية، البنية التكنولوجية، وشملت أبعاد التطوير التنظيمي على الابعاد التالية: تطوير الهيكل التنظيمي، تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع ٤٥٠ استبانة على عينة عشوائية حصصية بأسلوب الحصر الشامل على العاملين في وزارة السياحة المصرية، واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية معامل الفا كرونباخ ، الإحصاءات الوصفية، معامل الارتباط سبيرمان، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، بغية تحليل البيانات واستخلاص النتائج باستخدام برنامج SPSS، وخلصت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية، وتأثير ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية و التطوير المؤسسي، ووجود علاقة ارتباط قوية ، وتأثير ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية وأبعاد التطوير المؤسسي كافة (تطوير الهيكل التنظيمي، تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري) في الوزارة محل الدراسة.

٣-٢-١ دراسة النويصر، فهد عبد العزيز فهد" et al.، أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء التنظيمي "مجلة البحوث التجارية المعاصرة. 108-124: 38.3 (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء التنظيمي بالتطبيق على منتسبي وزارة الداخلية الكويتية، وبناءً على مراجعة وتحليل الدراسات السابقة تم تطوير قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية للدراسة، حيث وزعت على عينة مكونة من (٤٠٠) مفردة من منتسبي وزارة الداخلية الكويتية، وتم استرجاع (٣٧٩) قائمة استقصاء صالحة وقابلة للتحليل الإحصائي، وقد تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي موجب للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء التنظيمي، وبناءً على هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات، علاوة على اقتراح بعض الدراسات المستقبلية ذات الصلة بموضوع الدراسة ومن أهمها: ضرورة اهتمام القيادات الإدارية في وزارة الداخلية الكويتية ببناء وتطوير نظام فعال لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً من خلال السعي نحو تحسين البنية التحتية الإلكترونية وتوفير كافة الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات القادرة على تحسين مستوى الأداء التنظيمي للوزارة. العمل على توفير موارد مالية كافية وتخصيصها لخدمة خطة الوزارة القائمة على مواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة منها في تطوير وتحديث أساليب وأدوات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتطبيقها بشكل فعال في كافة الخدمات التي تقدمها الوزارة.

٤-٢-١ دراسة (عثمانية، برانسية and، رانية. "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي" ٢٠٢٤.

سعت الجامعة الجزائرية إلى التحول إلى جامعة إلكترونية وذلك من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومدروس في مختلف قطاعاتها، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد مخرجات التقنية الحديثة والتي أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال،

فهي تعد مدخلا لتطوير المنظمات، ولمعالجة هذا الموضوع قمنا بدراسة بعنوان "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي" والتي هدفت إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية والدور الذي تؤديه في تطوير وتحسين ورفع كفاءة الأداء التنظيمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس وتحديد ما يواجهها من معوقات وصعوبات وذلك من خلال إجراء مسح شامل لموظفي الإدارة البالغ عددهم ٦٢ موظف وموظفة وللحصول على بعض المعلومات منهم تم الإعتماد على الإستمارة كأداة أساسية والمقابلة كأداة ثانوية، وبغية وصف وتحليل الظاهرة المدروسة إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي . ومن أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة أن للإدارة الإلكترونية دور إيجابي في رفع مستوى جودة الأداء التنظيمي نظرا لما تساهم به في زيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة وإختصارها للوقت والجهد وتحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال إعتمادها على التكنولوجيا والبرامج الإلكترونية الحديثة وهذا ما يبشر بمستقبل متطور ومزدهر

١-٢-٥ دراسة (عاصي، طالب، طالب، ٢٠١٩) بعنوان الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي- بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية/العراق.

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل العلاقة والاثر بين الإدارة الالكترونية وعوامل النجاح التنظيمي وتحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للتنمية الصناعية، وشملت متغيرات الإدارة الالكترونية على الابعاد التالية: العتاد الحاسوبي، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع ٧٠ استبانة على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في الشركة محل الدراسة، واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية: معامل الفا كرونباخ، والإحصاءات الوصفية، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار

الخطي بغية تحليل البيانات واستخلاص النتائج باستخدام برنامج SPSS ، وخلصت الدراسة الى استنتاجات أهمها وجود علاقة طردية، وتأثير ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية وجميع أبعادها في تحقيق النجاح التنظيمي، وأن الإدارة الالكترونية تعتبر مدخلاً ملائماً لتحسين أنظمة العمل وتطويرها بما ينعكس على أداء المنظمة ككل.

١-٢-٦ دراسة (al-soufi, mohammed,2023) بعنوان

Exploring the Impact of Electronic Management on Mitigating Organizational Conflict: An Examination at the Northern Technical University

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل مدى توافر متطلبات الإدارة الالكترونية وأثرها في الحد من الصراع التنظيمي في الجامعة التقنية الشمالية في العراق

شملت متغيرات الإدارة الالكترونية على ستة أبعاد هي: توفر التكنولوجيا، المتطلبات التشريعية، أمن المعلومات، الموارد البشرية، المرونة التنظيمية، دعم الإدارة العليا،

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع ٢٧٦ استبانة على عينة عشوائية بسيطة من القيادات الإدارية في الجامعة (عميد، نائب عميد، رئيس قسم، مدير) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية معامل الفا كرونباخ ، الإحصاءات الوصفية والاختبارات البعدية، والاختبار العاملي التوكيدي باستخدام برنامج amos بغية تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وخلصت الدراسة الى استنتاجات أهمها وجود علاقة طردية قوية وذات تأثير معنوي بين الإدارة الالكترونية وجميع أبعادها في الحد من حالات الصراع التنظيمي في الجامعة محل الدراسة، وأن الإدارة الالكترونية توفر التكامل والتفاعل بين وحدات الجامعة محل الدراسة، وأن الإدارة

الالكترونية توفر التناسب بين الجودة والتكلفة والسرعة والدقة في أداء الأنشطة والوظائف الإدارية.

٧-٢-١ دراسة (ali,2023) بعنوان

The role of e-Management in enterprise resource planning case study on Industry Sector in Iraq

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل أثر الإدارة الالكترونية في تخطيط موارد المنظمات الصناعية في العراق. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في منظمات الصناعة الغذائية في العراق وتم توزيع ٢٠٦ استبانة على عينة عشوائية بسيطة، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط، باستخدام برنامج SPSS ، وخصت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة وتأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تخطيط موارد المنظمات محل الدراسة .

٨-٢-١ دراسة (almansoori, ahmad, husseini, 2022) بعنوان

Developing Model of E-Management Factors for Future Government Organizations in UAE

هدفت الدراسة الى قياس وتحليل أثر أبعاد الإدارة الالكترونية على المنظمات الحكومية المستقبلية في دولة الامارات العربية المتحدة

شملت متغيرات الإدارة الالكترونية البنية التحتية، والتدريب والتطوير، والتكامل نحو التميز، بينما شمل المتغير التابع مستقبل المنظمات الحكومية على التحليل الاستراتيجي، والرؤى القابلة للتنفيذ، وعملية صنع القرار،

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع استبانة على ٣٢٠ موظف في وزارة الداخلية، وإدارة الهجرة والمرور في دولة الامارات العربية المتحدة، واستخدمت الإحصاءات الوصفية، ومعامل الفا كرونباخ واختبارات kmo، Bartlett، معامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط في تحليل البيانات واستخلاص النتائج باستخدام برنامج spss وكانت أهم النتائج: وجود أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الإدارة الالكترونية (البنية التحتية، التدريب والتطوير، التكامل نحو التميز) على مستقبل المنظمات.

• التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ١- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الإدارة الالكترونية من الجانب النظري.
- ٢- تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي.
- ٣- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الاطار الزماني والمكاني للدراسة، حيث أنها تمت خلال العام ٢٠٢٤، في محافظة طرطوس في سورية.
- ٤- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تمت في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس السورية، بخلاف الدراسات السابقة التي تمت في قطاعات المصارف، والتعليم، والوزارات، والمديريات الخدمية.

٥- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الأبعاد المدروسة لقياس وتحليل تطبيق الإدارة الالكترونية، واتفقت مع دراسة (تركمان، محمد، الشريف، ٢٠٢١) فقط من حيث الأبعاد المدروسة واختلفت عنها من حيث مكان التطبيق ونوع المنظمات المدروسة.

٦- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تناولت قياس وتحليل مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية السورية في محافظة طرطوس.

٧- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية، إضافة الى بناء المنهجية وتصميم أداة الدراسة.

٣-١ مشكلة البحث.

إن تطوير وتحسين المنظومة الصحية في سورية يأتي في مقدمة برامج الإصلاح الإداري وضمن خطط واستراتيجية التحول الرقمي التي تنتهجها الحكومة السورية من حيث تعزيز المهارات الإدارية اللازمة، وإدخال إجراءات حديثة في إدارة المستشفيات بغرض توفير المرونة في الإدارة، وتحسين نظم المعلومات، وتعزيز كفاءة المستشفيات، ولكون الإدارة الالكترونية تشتمل على أنظمة معلومات متكاملة ديناميكية تستند الى التكنولوجيا وإدارة المعرفة، وتهدف الى خلق الفعالية في الإدارة، وإعادة تنظيم العمل الإداري، وتحسين مستوى العمليات الإدارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، بقصد تقديم الخدمات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، وبشكل يقلل من الجهد المطلوب في اجراء المعاملات. وبناء على ذلك تتحدد مشكلة البحث في الاجابة على التساؤلات التالية:

١- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس؟

٢- ما هو مستوى التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس؟

٣- ما هو أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس؟

٤-١ أهداف البحث.

يهدف البحث لتحقيق ما يلي:

أ- قياس وتحليل مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

ب- قياس وتحليل مستوى التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

ت- قياس وتحليل أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

ث- تقديم مقترحات ترتبط بدور الإدارة الالكترونية في تحقيق التطوير التنظيمي لأصحاب المصلحة تكون مساعداً لهم في توجيه أنشطتهم وإجراءاتهم نحو التطبيق الفاعل للإدارة الالكترونية، ومساعداً في احداث التطوير التنظيمي في منظماتهم بشكل فاعل .

٥-١ أهمية البحث .

تحدد أهمية البحث في النقاط التالية:

(١) يعد البحث من الأبحاث القليلة في البيئة السورية - على حد علم الباحثة- من حيث تناوله أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية السورية، حيث أن غالبية الدراسات يكون مجال التطبيق فيها يكون في قطاعات المصارف، التعليم ، الاتصالات.

(٢) توفير إطار نظري يربط بين الإدارة الالكترونية والتطوير التنظيمي.

(٣) توجيه الإدارة الى أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية للاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة وتطوير أدائها.

(٤) قياس وتحليل مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات المبحوثة وأثرها على التطوير التنظيمي من وجهة نظر عينة البحث.

٦-١ فرضيات البحث.

انطلاقاً من مشكلة البحث وأهدافه تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى : لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية والقيمة المعتدلة (٣) في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

الفرضية الثانية : لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين التطوير التنظيمي والقيمة المعتدلة (٣) في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر معنوي للإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس. ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

١- لا يوجد أثر معنوي للتخطيط الالكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٢- لا يوجد أثر معنوي للتنظيم الالكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٣- لا يوجد أثر معنوي للرقابة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٧-١ منهجية البحث.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ففي الجانب الوصفي تم إيضاح متغيرات الدراسة والعلاقة بينها نظريا بالاعتماد على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة، أما في الجانب التحليلي تمثل بدراسة عملية من خلال استبيان مصمم خصيصا للبحث وبعد جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبيان تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي للعلوم الاجتماعية (حيث تم إخضاع الاستبيان لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيته، وتم عرضه على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تم اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات للأداة (94.3%). وبالتالي يمكن القول بأن معامل الثبات لأداة الدراسة مرتفع ومقبول لأغراض الدراسة. وقد اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، وقد تم تحليل البيانات المجمع من خلال استخدام برنامج الـ SPSS الإحصائي، وتم اعتماد مستوى معنوية (0.05) لقبول أو رفض الفرضيات.

٨-١ مجتمع وعينة البحث .

يشتمل مجتمع البحث على العاملين في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس ويبلغ عددها (٧) مستشفيات حكومية (مشفى الشهيد باسل الأسد، مشفى الشهيد إياد إبراهيم، مشفى الشهيد مجد عبد الله، مشفى الشهيد علي نصر، مشفى الشهيد مازن إبراهيم، مشفى الدريكيش، مشفى الأطفال)، تم انتقاء عينة عشوائية بسيطة من العاملين في مختلف المستويات الادارية

في المستشفيات محل الدراسة بواقع (٩٤) مفردة. وتم توزيع استبانة الدراسة عليهم ، وتم استرداد (٨٨) استبانة صالحة للدراسة ، أي بنسبة (٩٤%) .

٩-١ حدود البحث .

أ- الحدود المكانية: العاملون في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.
ب-الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال النصف الأول من العام ٢٠٢٤.

ت-الحدود العلمية: اقتصرت على المتغيرات التالية :

- المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية وتشتمل على الابعاد التالية :
التخطيط الالكتروني ، التنظيم الإلكتروني ، الرقابة الالكترونية،
- المتغير التابع : التطوير التنظيمي في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٢- الاطار النظري للبحث.

١-٢ الإدارة الالكترونية .

١-١-٢ مفهوم الإدارة الالكترونية.

تعتبر الإدارة الالكترونية نهجاً حديثاً، ومدخلاً معاصراً لتطوير وتحديث أساليب وإجراءات العمليات في المنظمات (Elkhder, Onia, 2023, p79)، وهي تتضمن تطبيق تكنولوجيا المعلومات لتبسيط العمليات الحكومية واجراء تغييرات في الهياكل الإدارية لتتناسب مع نماذج الاعمال الجديدة، وتحسن الاتصال الإداري واحداث تغييرات في نوعية الموارد البشرية من خلال أدوات تعتبر حيوية لتحقيق أهدافها في توفير التكامل والتفاعل بين وحدات المنظمة، وتحقيق التناسب بين التكلفة والجودة

والسرعة والدقة في أداء الأنشطة والوظائف الإدارية (Al-Soufi, (Mohammed,2023,p1350).

ويشار الى أن الإدارة الالكترونية مصطلح اداري يقصد فيه مجموعة الأنشطة التنظيمية التي تربط المستخدمين ومصادر المعلومات باستخدام الأساليب الالكترونية (ali,2023,26)، وهي عملية ديناميكية مستمرة تحقق الانسجام بين الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Khlif,ziadi,2020,p32)، وهي الخطط والإجراءات التي تنفذها المنظمة لتحويل أعمالها التقليدية الى اعمال الكترونية (Hussein, Abdulraheem,2020,p200)، وهي الإجراءات والأدوات المستخدمة في التوجيه التنظيمي من خلال أنظمة المعلومات (El-Seoud, Taj-) (Eddin,2018,p474)، بغرض تحقيق المرونة والاستجابة السريعة للمتغيرات في البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة (غدير وآخرون، ٢٠٢٠، ص٢٠٨)، وهي نموذج جديد للمعاملات الحكومية وفرصة لتحسين أداء الموارد البشرية وتحقيق التطوير في المنظمات (Alqudah, Muradkhanli, 2021,p 66)،

٢-١-٢ خصائص الإدارة الالكترونية.

تمتاز الإدارة الالكترونية بالخصائص التالية: (Bataineh,2017, p91)، (Alruways,2020,p5)، (البدرى وآخرون، ٢٠١٨، ص١٧٩)

- ١- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- ٢- تخفيض زمن انجاز المعاملات وتكلفتها.
- ٣- تحسن الاتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة.
- ٤- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المنظمة.

- ٥- تقديم خدمات المنظمة لعدد كبير من المستفيدين في وقت واحد وبسرعة .
- ٦- القدرة على التعامل مع كمية كبيرة من المعلومات .
- ٧- تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً.
- ٨- رفع كفاءة ومهارة الموارد البشرية وربطها بالأهداف المنشودة لتحسين الأداء .
- ٩- التخصص وتقسيم العمل والتطوير المستمر لإجراءات العمل.
- ١٠- إتاحة البيانات والمعلومات بصورة مباشرة لمتخذي القرار والمستفيدين والمراجعين.
- ١١- تحقق الترشيد في استخدام موارد المنظمة.
- ١٢- ضمان خصوصية وأمن البيانات والمعلومات والوثائق .

٢-١-٣ وظائف الإدارة الإلكترونية. (Elkhder, Onia, 2023, p76) (yao)
(Hussein, Abdulraheem,2020,p200-201) (et al, 2011,p6666

تحقق الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً ادارياً المرونة الإدارية في التفويض والتمكين من خلال تطوير الوظائف الإدارية (Elkhder, Onia, 2023, p76). فهي ترتبط بالإدارة العامة من حيث الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة (تركمان، وآخرون ، ٢٠٢١ ، ص ٤٣٣).

١- التخطيط الإلكتروني: ويشير الى تحديد رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها وغاياتها، وتحديد المراد إنجازه بشكل حالي ومستقبلي، اعتماداً على تدفق المعلومات الداخلية والخارجية، والتعاون المشترك بين الإدارة والعاملين بالاستفادة من الشبكة الإلكترونية، لإعادة هندسة العمليات، وتطوير معارف

العاملين ومهاراتهم، وتلبية متطلبات العملاء وتفضيلاتهم المتغيرة، وخفض تكاليف التشغيل. ورفع مستوى الأداء التنظيمي.

٢- التنظيم الالكتروني: يشير الى وجود هيكل تنظيمي مناسب وداعم لتطبيق الإدارة الالكترونية، ووجود إدارة تدعم التطوير والتغيير في الأساليب والإجراءات المتبعة، واستخدام الوسائل الالكترونية في توزيع السلطات والمهام والادوار والعلاقات بشكل منسق لتحقيق الهدف التنظيمي.

٣- الرقابة الالكترونية: وتشير الى استخدام الأساليب الالكترونية في الحصول على البيانات والمعلومات التي تسمح بقياس وتحديد أداء العاملين، والتأكد من مدى تحقق أهداف المنظمة وخططها، والحصول على بيانات التغذية العكسية من أصحاب المصلحة المتعاملين مع المنظمة للتأكد من مدى رضاهم وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم. والحفاظ على أمن البيانات والمعلومات والوثائق، والرقابة على حركة المعلومات ضمن أنظمة المعلومات وقواعد البيانات وشبكة الاتصالات الالكترونية داخل المنظمة.

٢-٢ التطوير التنظيمي .

٢-٢-١ مفهوم التطوير التنظيمي.

يعتبر التطوير التنظيمي نهجاً استراتيجياً في المنظمات، يهدف الى تعزيز القدرات، والمهارات، والفعالية التنظيمية، مع تحسين للهيكل التنظيمية وثقافة المنظمة، وهو ينطوي على عمليات وتداخلات مختلفة تهدف الى تعظيم الإمكانيات البشرية والأداء التنظيمي ، وتشتمل المكونات الرئيسية للتطوير التنظيمي على التدريب والتطوير، إدارة الأداء، إدارة التغيير، اشراك العاملين، تطوير القيادة، إدارة المواهب، هذه

المكونات تعزز ثقافة العمل الإيجابية وتحقق الملائمة بين الأهداف الفردية والتنظيمية لدفع الابتكار والإنتاجية والقدرة التنافسية (Kumar,2024,p 2283-2288)

يساهم التطوير التنظيمي في تزويد المنظمة بالأدوات المناسبة للتكيف والاستجابة الإيجابية للتغيرات الحاصلة في البيئتين الداخلية والخارجية، وهو يرتبط بعوامل عديدة تشمل على: التنظيم الإداري، والهياكل التنظيمية، والموارد البشرية، والإجراءات وتبسيطها، وتوفير مناخ عمل جيد، والأساليب المتبعة في معالجة مشكلات العمل، وهو يركز على التواصل الفعال، وفرق العمل والثقافة التنظيمية، ويشجع العاملين على أحداث التغييرات والتطورات اللازمة للتغلب على التحديات البيئية والتكيف معها. (شويكي ، ٢٠٢٢ ، ص ٣)

فضلاً أن التطوير التنظيمي يعد عملية مستمرة في المنظمات ويحتاج الى جهد طويل المدى مدعوم من الإدارة العليا لتحسين عملية حل المشكلات والتجديد في المنظمة التي تسعى لتحقيق أهدافها وفق خطة منظمة في اطار الموارد المتاحة. وهو نوع من أنواع التغيير التنظيمي، لكونه يتضمن تغييراً في عمليات المنظمة باستخدام المعرفة. (نوه، يحيى، ٢٠٢١، ص ٣٢٥)

وتكمن أهمية التطوير التنظيمي في انه يحقق : (المدني، الدروقي، ٢٠٢٤، ص ١٥٥)

- دعم كفاءة التنظيم وزيادة الفاعلية ورفع انتاجيتها كماً ونوعاً.
- تقليل هدر الموارد، وترشيد استخدامها.
- تنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها والارتقاء بسلوكها.
- تشجيع الابداع والابتكار.

- توفير مناخ ملائم وبيئة متوازنة لمواجهة نقاط الضعف في الإدارة.

٢-٢-٢ خصائص التطوير التنظيمي . (سعدان، ٢٠١٩، ص٧٦-٨٢)

١- مجهود طويل المدى، مستمر ودائم، مدعوم من الإدارة العليا، ويقوم على مناخ تنظيمي يسوده التعاون والثقة.

٢- عملية غير تلقائية ، تستلزم يستلزم تحسين صورة المنظمة لدى جميع أصحاب المصلحة، وتطوير السلوك الإبداعي للعاملين، والتعامل مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، وتنمية القدرة على الابتكار واثارة الرغبة في التطوير والتحسين وتنمية الدوافع والحوافز لزيادة الإنتاجية يساعد على حل المشكلات وتجديد الممارسات والسلوكيات والتكيف مع الظروف المتغيرة للبيئة المحيطة

٣- مجهود تعاوني موجه أساسا نحو جماعات العمل كونه يأخذ شكل العمل الجماعي وليس الفردي

٤- حركة تفاعل منظمة تتجه نحو تحقيق هدف وغاية معلومة ومقبولة .

٥- يهتم برفع كفاءة كافة المكونات التنظيمية من هياكل تنظيمية وأساليب تشغيلية وموارد بشرية ومادية وتكنولوجيا مع منح العنصر البشري أهمية وإيجاد توافق بين تلك العناصر مجتمعة.

٦- يتناسب مع رغبات واحتياجات القوى المختلفة لعملية التطوير

٢-٢-٣ أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي. (البديري وآخرون، ٢٠١٨،

ص١٨٥)، (سعدان، ٢٠١٩، ص٩٤)، (عبد العال وآخرون، ٢٠٢١، ص ٣٨)

تؤثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي وفق مايلي:

- ١- الهيكل التنظيمي : من خلال تخفيض عدد العاملين، وتقليص المستويات الإدارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحقيق التفاعل بين المنظمة وكافة الأطراف المتعاملة معها الداخلية والخارجية، حيث تربط الإدارة الالكترونية كل ما سبق بشبكة الكترونية تساعد على العمل بطريقة مرنة .
- ٢- إعادة تصميم الوظائف ودمجها وإعادة توصيف بعضها بما يحقق تطوير الهيكل التنظيمي للمنظمة
- ٣- توحيد وتنميط الإجراءات وتبسيطها وخدمة عدد كبير من الزبائن في نفس الوقت
- ٤- تنمية وتطوير الموارد البشرية: تعمل الإدارة الالكترونية على تنمية المورد البشري من خلال التدريب القائم على المعرفة بهدف تغيير سلوكيات العاملين وزيادة مهاراتهم الإدارية وتقليل الضغط عليهم وإتاحة الفرصة لهم للإبداع والابتكار ورفع روحهم المعنوية وتطوير العمل الجماعي والحد من النزاعات والصراعات.
- ٥- تغييرات في التجهيزات وطرق العمل تغيير في هيكل الموارد البشرية ، ينتج عنه رفع كفاءة عمليات إدارة الموارد البشرية وتحسين الاتصال والتفاعل بين العاملين إضافة الى تطوير إجراءات سير العمل ورفع كفاءة الأداء .
- ٦- يعالج مشاكل المركزية الشديدة ويقلل من الزمن اللازم للاتصال بين المستويات الإدارية في التنظيم او المع المستفيدين والانتقال من الإدارة وجها لوجه الى الإدارة عن بعد تعمل الإدارة الالكترونية على تفعيل قنوات الاتصال في جميع المستويات الإدارية من خلال الشبكات الداخلية كما تعمل الإدارة

- الالكترونية على انشاء قواعد البيانات والتطبيقات البرمجية واستخدامها في الوظائف التشغيلية والإنتاجية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور
- ٧- كما ان الإدارة الالكترونية لها دور في تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري وخاصة فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرار حيث تسهم الإدارة الالكترونية في توفير بيانات ومعلومات دقيقة وصحيحة ومتكاملة في المكان والزمان المناسبين مما يساعد على اتخاذ قرارات قائمة على تحليل دقيق للبيانات والمعلومات المتوفرة وبما يدعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل للوصول الى البديل الاكفأ واتخاذ القرار على أساسه.
- ٨- وتساعد على تطوير العمليات الإدارية من تخطيط وتوجيه واتخاذ للقرار: حيث تنقل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا الى ممارسة للمستويات التنفيذية مما يعطي تفويض للصلاحيات والسلطة
- ٩- وتحقق الرقابة المستمرة والسريعة تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة العادية بالتالي تساعد على تقديم تقارير مختصرة دورية تقف على الأخطاء وتصحيحها في وقت مبكر وتحد من الإهمال والتبذير وتحافظ على موارد المنظمة وتقلل من الجهد الإداري المطلوب للرقابة .
- ١٠- تساعد الإدارة الالكترونية على تحقيق المرونة التنظيمية
- ١١- ترشيد استخدام موارد المنظمة .
- ٣ المناقشة والتحليل.
- ١-٣ الإحصاء الوصفي لمحاور الاستبانة.
- ٣-١-١ الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية.

رقم البند	البند	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متغير التخطيط الالكتروني				
1	الخطة الاستراتيجية للمشفى تعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة.	88	3.227	.9794
			3	1
2	تتضمن خطط المشفى الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والالكترونية المتقدمة.	88	3.363	.9120
			6	1
3	يتوفر في المشفى خطة لنشر ثقافة تطبيق الإدارة الالكترونية متضمنة ندوات وورش عمل .	88	3.090	.9051
			9	1
4	خطط المشفى قصيرة وأنية وتراعي المتغيرات التكنولوجية في بيئة عمل المشفى.	88	3.011	.9528
			4	5
5	يوجد للمشفى رؤية ورسالة وأهداف تتناسب مع متغيرات البيئة التكنولوجية والرقمية الحديثة	88	3.181	.9654
			8	4
6	يوجد تخصيص للموارد المالية والبشرية والتقنية المناسبة لتنفيذ الإدارة الالكترونية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في بيئة عمل المشفى	88	2.988	1.044
			6	9
رقم البند	البند	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متغير التنظيم الالكتروني				
7	الهيكل التنظيمي للمشفى يحقق المرونة والسرعة في انجاز الاعمال ، ويحدد العاملين على مختلف مستوياتهم العلمية والفنية ويحدد علاقاتهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم داخل أقسام المشفى	88	3.170	.8606
			5	5
8	يملك العاملون في المشفى المهارات والقدرات المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الاعمال الموكلة اليهم بسرعة وكفاءة ودقة.	88	3.636	.5907
			4	7

أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي لدراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة طرطوس

8642	3.011	88	يتوافر في المشفى الأجهزة والمعدات والتطبيقات والبرمجيات التي تساعد على انجاز الاعمال والمهام بكفاءة وجودة عالية.	9
8816	2.875	88	توجد اتصالات إدارية مفتوحة وتعتمد على شبكة معلومات داخلية أو انترنت داخلي في التنسيق بين أعمال أقسام المشفى.	10
9038	3.147	88	توجد قاعدة بيانات الكترونية خاصة بكل قسم من أقسام المشفى، وهي مرتبطة بقاعدة بيانات عامة على مستوى جميع الأقسام التنظيمية.	11
8861	2.704	88	إجراءات التشغيل القياسية في المشفى تتناسب مع التقنيات الرقمية الجديدة.	12
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	البند	رقم البند
6400	3.172	متغير الرقابة الالكترونية		
8703	3.284	88	تتوافر في المشفى أنظمة رقابة الكترونية (كاميرات، برمجيات، نظم أمن معلومات ...) لمتابعة تنفيذ الاعمال وتحقيق الأهداف وضبط حركة البيانات في المشفى	13
8539	3.420	88	توجد في المشفى القوانين واللوائح التي تمنع التعدي على قواعد البيانات ونظم المعلومات .	14
8911	3.318	88	توجد حماية للبيانات والمعلومات من خلال اعتماد برامج الحماية المحدثة التي تمنع التعدي على البيانات والمعلومات	15
1.070	2.875	88	الرقابة الالكترونية في المشفى تقدم تقارير دورية ومختصرة توضح الأخطاء وتساعد على تصحيحها في وقت قصير وبدقة عالية	16
1.016	3.045	88	يتوافر نظام الكتروني لتلقي الشكاوى وتلقي اقتراحات التطوير والتغذية العكسية	17

1.076 7	3.113 6	88	تساعد الرقابة الالكترونية في المشفى على ترشيد استخدام الموارد والحد من الهدر وسوء الاستخدام.	18
.8911	3.147 7	88	يوجد دعم مالي من إدارة المشفى لتوفير تجهيزات ومعدات الرقابة الالكترونية للاستفادة منها في تحقيق أهداف المشفى.	19
.5300 1	3.135 6	المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)		

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (١) ما يلي:

- ١- بالرغم من أن الخطط الاستراتيجية للمشفى محل الدراسة تتضمن تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية الكفؤة والقادرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل، وبالرغم من امتلاك العاملين لمهارات استخدام التقنيات والتطبيقات والبرمجيات الحديثة لتنفيذ الاعمال، وبالرغم من وجود البيئة القانونية والتشريعية الناضجة لعمل قواعد البيانات ونظم المعلومات وحمايتها في المشافي محل الدراسة، إلا أنه ما يزال مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المشافي العامة محل الدراسة بالمستوى المتوسط، اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.1356) بانحراف معياري (0.53001).
- ٢- وجود مستوى متوسط من متغير التخطيط الالكتروني في المشافي العامة في محافظة طرطوس، اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.1439) بانحراف معياري (0.68331)، وربما تكون هذه القيمة نابعة من المستوى المتوسط لتخصيص للموارد المالية والبشرية والتقنية اللازمة لتنفيذ الإدارة الالكترونية، والمستوى المتوسط من الاهتمام بنشر ثقافة تطبيق الإدارة الالكترونية،

والمستوى المتوسط من مواكبة خطط المشافي محل الدراسة للتغيرات في
البيئة التكنولوجية المؤثرة على عمل هذه المشافي.

٣- وجود مستوى متوسط من متغير التنظيم الالكتروني في المشافي العامة في
محافظة طرطوس، اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.0909) بانحراف
معياري (0.5281) ، وربما تكون هذه القيمة نابعة من المستوى المتوسط
من الاتصالات الإدارية كونها تتبع النمط التقليدي ضمن هيكل تنظيمي
هرمي ، والمستوى المتوسط من توافر الأجهزة والمعدات والبرمجيات
الالكترونية التي تساعد على سرعة انجاز الاعمال والمستوى المتوسط من
توافق إجراءات التشغيل في المشافي محل الدراسة مع التقنيات الالكترونية
الحديثة.

٤- وجود مستوى متوسط من متغير الرقابة الالكترونية في المشافي العامة في
محافظة طرطوس ، اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.1721) بانحراف
معياري (0.64004)، وربما تكون هذه القيمة نابعة من المستوى المتوسط
المتوسط من توافر الدعم المالي لتوفير تجهيزات ومعدات الرقابة الالكترونية،
والمستوى المتوسط لتوافر التقارير الدورية حول أخطاء العمل وسبل
معالجتها، والمستوى المتوسط من الاهتمام بالتغذية العكسية من المستخدمين
من خدمات هذه المشافي نتيجة ضعف توافر نظام الكتروني لتلقي الشكاوى
ومقترحات التحسين والمتابعة في المشافي محل الدراسة.

٣-١-٢ الإحصاء الوصفي للمتغير التابع التطوير التنظيمي.

جدول (2) تحليل خصائص المتغير التابع (التطوير التنظيمي)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	البند	رقم البند
.57685	3.216 9		متغير التطوير التنظيمي	
1.000 8	3.64	88	يعتبر المشفى ان التحسين المستمر خطة استراتيجية فيه.	20
.912	3- 36	88	الثقافة التنظيمية في المشفى تدعم الابتكار وتحسين منهجية العمل وزيادة تبادل المعارف والسرعة في انجاز المهام	21
.905	3.09	88	الهيكل التنظيمي في المشفى يتسم باللامركزية الإدارية من حيث تمكين العاملين وتفويض الصلاحيات وتحسين المشاركة في الإدارة	22
.953	3.01	88	يهتم المشفى بالتخطيط المهني للعاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وكفاءتهم كم خلال اخضاعهم لبرامج تدريبية لمواكبة التطورات في نظم وإجراءات وتقنيات العمل.	23
.965	3.18	88	يتوفر في المشفى عاملين ذو خبرة ومعرفة في استخدام الحاسوب والاتصالات الالكترونية وخدمات الانترنت	24
1.04 5	2.99	88	يتم تحفيز العاملين في المشفى على تقديم الأفكار والحلول الابتكارية لمشاكل العمل والاستفادة من فرص التحسين والتطوير.	25
.865	3.15	88	يوجد اتصالات ايجابية وقوية بين العاملين في المشفى	26
.591	3.64	88	يتم الاعتماد على التطبيقات الالكترونية والبرمجيات في انجاز اعمال المشفى وتقديم الخدمات للمستفيدين. بسرعة ودقة.	27
.864	3.01	88	يتم تحديث طرق العمل واجراءاته واساليبه بما يتناسب مع التغيرات التكنولوجية المعاصرة.	28

أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي لدراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة طرطوس

29	88	2.95	982	يتم استخدام برمجيات وتطبيقات تساعد في الحصول على معلومات حول الأداء التنظيمي بسرعة، وتقدم تقارير بوقت قصير ودقة عالية .
30	88	3.36	949	يوجد دعم مالي مناسب لمواكبة التغيرات في البيئة التكنولوجية.

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (٢) ما يلي:

١- بالرغم من تقديم الدعم المالي المناسب لتوفير التكنولوجيا الحديثة لبيئة عمل المشافي محل الدراسة ، واعتبارها أن التحسين المستمر عملية وخطة استراتيجية، وسعيها لوجود ثقافة تنظيمية تدعم الابتكار وتسريع انجاز الاعمال وتبادل المعلومات، وبالرغم من ادخال تجهيزات الكترونية حديثة لبعض المشافي وبعض الأقسام بغرض انجاز الاعمال بدقة وسرعة وجودة ، الا ان طرق وإجراءات العمل التشغيلية وأساليبه ، ومدى استخدام هذه التكنولوجيا في الرقابة والتقييم وتحسين الأداء والاتصالات الداخلية ما يزال في المستوى المتوسط .

٢- يوجد مستوى متوسط من التطوير التنظيمي في المشافي محل الدراسة ، اذ بلغ المتوسط الحسابي (3.2169) بانحراف معياري (0.57685) ، وربما تعود هذه القيمة الى المركزية في الهيكل التنظيمي ، والمستوى المتوسط لتمكين العاملين وتحفيزهم والاستفادة من مشاركتهم ومقترحاتهم في عمليات التحسين، والمستوى المتوسط للتخطيط المهني للعاملين وتوعيتهم وتدريبهم لرفع كفاءتهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة في بيئة العمل، والمستوى

المتوسط من الاستفادة من التطبيقات والبرمجيات الالكترونية في تقييم أداء العاملين والأداء التنظيمي في المشافي محل الدراسة.

٣-٢ اختبار الفرضيات.

٣-٢-١ اختبار الفرضيتين الأولى والثانية.

تم اجراء تحليل T-TEST عند القيمة المعتدلة 3 ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول التالية:

جدول (٣) نتائج اختبار T-TEST لاختبار الفرضيتين الأولى والثانية عند القيمة المعتدلة 3.

الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	T	SIG
التخطيط الالكتروني	3.1439	.68331	محايد	1.976	.051
التنظيم الالكتروني	3.0909	.50281	محايد	1.696	.093
الرقابة الالكترونية	3.1721	.64004	محايد	2.522	.013
الإدارة الالكترونية	3.1356	.53001	محايد	2.401	.018
التطوير التنظيمي	3.2169	.57685	محايد	3.528	.001

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (٣) ما يلي:

١- تشير قيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المحسوب (Sig) المقابل لمتغير الرقابة الالكترونية إلى قبول فرضية العدم (لا يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط والقيمة المعتدلة ٣)، إذ كانت مستويات (Sig) أقل من مستوى الدلالة النظري المعتمد ٠,٠٥،

٢- تشير قيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المحسوب (Sig) المقابل لمتغير التخطيط الالكتروني إلى رفض فرضية العدم (لا يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط والقيمة المعتدلة ٣)، إذ كانت مستويات (Sig) أقل من

مستوى الدلالة النظري المعتمد $0,05$ ، وقبول الفرضية البديلة القائلة : يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط لمتغير التخطيط الالكتروني عن القيمة المعتدلة ٣.

٣- تشير قيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المحسوب (Sig) المقابل لمتغير التنظيم الالكتروني إلى رفض فرضية العدم (لا يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط والقيمة المعتدلة ٣)، إذ كانت مستويات (Sig) أقل من مستوى الدلالة النظري المعتمد $0,05$ ، وقبول الفرضية البديلة القائلة : يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط لمتغير التنظيم الالكتروني عن القيمة المعتدلة ٣.

٤- تشير قيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المحسوب (Sig) المقابل للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية إلى قبول فرضية العدم (لا يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط والقيمة المعتدلة ٣)، إذ كانت مستويات (Sig) أقل من مستوى الدلالة النظري المعتمد $0,05$.

٥- تشير قيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المحسوب (Sig) المقابل للمتغير التابع التطوير التنظيمي إلى قبول فرضية العدم (لا يوجد اختلاف بشكل جوهري بين قيمة المتوسط والقيمة المعتدلة ٣)، إذ كانت مستويات (Sig) أقل من مستوى الدلالة النظري المعتمد $0,05$.

٣-٢-٢ اختبار الفرضية الثالثة والفرضيات الفرعية لها.

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي بصيغته ENTER ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول التالية:

الجدول (٤) ملخص نموذج الانحدار وتحليل التباين

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	Durbin-Watson	R	R ²	قيمة F	دلالة F
التطوير التنظيمي	الإدارة الإلكترونية	1.742	.906	.821	395.791	0.000
	التخطيط الإلكتروني	1.966	.949	.901	255.113	0.000
	التنظيم الإلكتروني					
	الرقابة الإلكترونية					

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على النتائج الإحصائية لبرنامج SPSS

الجدول (٥) معاملات نموذج الانحدار

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B	قيمة T	دلالة T	معامل تضخم التباين VIF
التطوير التنظيمي	الثابت	.124	.785	.435	-
	الإدارة الإلكترونية	.986	19.894	.000	1.000
	الثابت	.293	2.286	.025	-
	التخطيط الإلكتروني	.644	14.896	.000	2.230
	التنظيم الإلكتروني	.256	4.822	.000	1.818
	الرقابة الإلكترونية	.043	.785	.434	1.943

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على النتائج الإحصائية لبرنامج SPSS

يتضح من الجدولين (٤) و(٥) ما يلي:

١- بلغت قيمة اختبار دوربين واتسون $DW=(1.742)$ ، بين محوري الإدارة الالكترونية والتطوير التنظيمي، و $DW=(1.966)$ ، بين محور التطوير التنظيمي والأبعاد الفرعية للإدارة الالكترونية، وهذا يدل على أنه لا يوجد ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية.

٢- إن قيم عامل تضخم التباين للنموذج (VIF) هي أصغر من (٣)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين المتغيرات.

٣- توجد علاقة ارتباط بين الإدارة الالكترونية والتطوير التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (90.6%) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (التطوير التنظيمي) بأنها علاقة قوية.

٤- يلاحظ من خلال معامل التحديد (الدالة التفسيرية) أن الإدارة الالكترونية تفسر (82.1 %) من التغير (التباين) الموجود في التطوير التنظيمي، والباقي (17.9 %) يفسر وفقاً لمتغيرات أخرى لم تأخذها الدراسة.

٥- بلغت قيمة (F) المحسوبة (395.791)، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من (5%) المعتمدة في هذا البحث، ما يدل على معنوية النموذج، ويدل أيضاً على وجود تأثير معنوي للإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

خلاصة الفرضية الرئيسية الثالثة: نرفض فرضية العدم القائلة : لا يوجد أثر معنوي للإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس، ونقبل الفرضية البديلة : يوجد أثر معنوي للإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس

• نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

يلاحظ من الجداول (٤) و (٥) ما يلي :

- توجد علاقة ارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية الثلاثة (التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، الرقابة الالكترونية) وبين التطوير التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (94.9%) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بأنها علاقة قوية.
 - يلاحظ من خلال معامل التحديد (الدالة التفسيرية) أن أبعاد الإدارة الالكترونية الثلاثة المدروسة تفسر (90.1%) من التغير (التباين) الموجود في التطوير التنظيمي ، والباقي (9.9%) يفسر وفقاً لمتغيرات أخرى لم تأخذها الدراسة.
- ١- جاءت قيمة بيتا (B) التي توضح العلاقة بين التطوير التنظيمي والتخطيط الالكتروني (0.644) ذات دلالة احصائية، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T ومستوى الدلالة المرتبطة بها (0.000) وهي أصغر من (٥%) المعتمدة في الدراسة ، ويعني ذلك كلما تحسن التخطيط الالكتروني بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى التطوير التنظيمي بمقدار (0.644) وحدة، كما يشير إلى وجود أثر معنوي لبعد التخطيط الالكتروني على التطوير التنظيمي.
- وعليه نرفض فرضية العدم القائلة : لا يوجد أثر معنوي لبعد التخطيط الالكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس، ونقبل الفرضية البديلة : يوجد أثر معنوي لبعد التخطيط الالكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.
- ٢- جاءت قيمة بيتا (B) التي توضح العلاقة بين التطوير التنظيمي والتنظيم الالكتروني (0.256) ذات دلالة احصائية، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T ومستوى الدلالة المرتبطة بها (٠,٠٠٠) وهي أصغر من (٥%) المعتمدة في الدراسة ، ويعني ذلك كلما تحسن التنظيم الالكتروني بمقدار

وحدة واحدة تحسن مستوى الإبداع بمقدار (0.256) وحدة، كما يشير إلى وجود أثر معنوي لبعء التنظيم الإلكتروني في التطوير التنظيمي. وعليه نرفض فرضية العدم القائلة : لا يوجد أثر معنوي لبعء التنظيم الإلكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس، ونقبل الفرضية البديلة : يوجد أثر معنوي لبعء التنظيم الإلكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

٣- جاءت قيمة بيتا (B) التي توضح العلاقة بين التطوير التنظيمي والرقابة الإلكترونية (0.043) ذات دلالة احصائية، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T ومستوى الدلالة المرتبطة بها (0.434) وهي أكبر من (٥%) المعتمدة في الدراسة، وهذا يشير إلى عدم وجود أثر معنوي لبعء الرقابة الإلكترونية في التطوير التنظيمي.

وعليه نقبل فرضية العدم القائلة : لا يوجد أثر معنوي لبعء الرقابة الإلكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

٤ - الاستنتاجات والتوصيات.

٤-١ الاستنتاجات.

١- يوجد مستوى متوسط من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المشافي العامة محل الدراسة.

٢- يوجد مستوى متوسط من التطوير التنظيمي في المشافي العامة محل الدراسة.

٣- لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والقيمة المعتدلة (٣) في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

٤- لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين التطوير التنظيمي والقيمة المعتدلة (٣) في المشافي الحكومية في محافظة طرطوس.

- ٥- يوجد أثر معنوي للإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.
 - ٦- يوجد أثر معنوي لبعدي التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.
 - ٧- لا يوجد أثر معنوي لبعدي الرقابة الالكترونية على التطوير التنظيمي في المشافي العامة في محافظة طرطوس.
- ٤-٢ التوصيات .

- ١- ضرورة توفير الدعم المالي الكافي لتوفير التجهيزات والمعدات والأدوات المناسبة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية، وادراج بند شراء وتشغيل الوسائل التقنية الحديثة ضمن الخطط المرحلية والمستقبلية في المشافي محل الدراسة.
- ٢- الاهتمام بتوعية العاملين وتدريبهم على استخدام الوسائل التقنية الجديدة في مجال عملهم، ونشر ثقافة العمل الالكتروني فيما بينهم ، وتعزيز الاتصالات الالكترونية بما يحقق مصلحة العمل وأهدافه.
- ٣- الاهتمام بتحفيز العاملين وتقليل دوران العمل، والاهتمام بتخطيط الموارد البشرية الحالية والمستقبلية بشكل يراعي متغيرات البيئة التكنولوجية في عمل المشافي.
- ٤- ضرورة الانتقال من الهيكل التنظيمي الهرمي الى هياكل أخرى تتناسب مع تطبيق الإدارة الالكترونية كالهياكل الشبكية أو غيرها مما يساعد على سهولة تدفق البيانات ومعالجتها وتقييمها، ويساعد على تدفق الاتصالات في مختلف الاتجاهات بشكل سلس، ويساعد على تحقيق تمكين العاملين والاستفادة من التغذية الراجعة منهم في تحسين العمل واجراءاته.
- ٥- الاهتمام بتوفير أدوات الرقابة الالكترونية كالتجهيزات المادية والبرمجيات والتطبيقات ونظم الحماية وأمن المعلومات وتدريب العاملين على استخدامها

وفق اللوائح والأنظمة المعمول بها بما يحقق رقابة على الموارد المختلفة في المشفى، ويحقق قدراً عالياً من الأمان في حفظ البيانات واسترجاع المعلومات واستثمارها في خدمة أهداف المشفى.

٦- الاهتمام بتوفير مواقع الكترونية أو تطبيقات تساعد عملاء هذه المشافي على الاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونياً، وإبداء ملاحظاتهم حول الخدمات، ومقترحاتهم لتحسين تقديمها، ولتلقى الشكاوى حولها إن وجدت.

٥- مقترحات البحث المستقبلية.

توصي الباحثة بإجراء دراسات معمقة لقياس وتحليل أثر الإدارة الالكترونية على متغيرات أخرى تذكر منها:

- أثر الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات المقدمة.
- دور الإدارة الالكترونية في الحد من هدر موارد المنظمات.
- أثر الإدارة الالكترونية في تخفيف حالات الصراع الوظيفي.
- أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

المراجع .

١. البدري، عبد القادر انويجي، عبد الحفيظ، عبد السلام محمد، الرفادي، خالد محمد، (٢٠١٨)، أثر الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على مديري الفروع ومساعديهم ورؤساء الأقسام بفروع مصرف الوحدة بمدينة بنغازي، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد ١، العدد ١، ص ١٦٩-٢٠١.

٢. تركمان، حنان، محمد، رامي، الشريف، ياسمين، (٢٠٢١)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للمصارف (دراسة ميدانية على المصارف العامة في محافظة اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤٣، العدد ٥، ص ٤٢٧-٤٤٤.
٣. جنيدي، أحمد مجدي أحمد، (٢٠٢٤)، أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي، دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد ٢٥، العدد ٢، ص ٥١١-٥٤٥.
٤. حسن، بشار عبد الحسين، الكرعوي، علي حمزة، (٢٠٢٤)، الإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز التغيير التنظيمي: بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في دائرة صحة النجف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد ٢٠، عدد ١، ص ٥٧ - ٨٢.
٥. عاصي، رسول روضان، طالب، أيمن هادي، طالب، أحمد هادي، (٢٠١٩)، الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي - بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية/ العراق. مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، المجلد ٢٧، العدد ٢، ص ٩٥-١١٤.
٦. عبد العال، عمرو رضا، خيرت، غادة محمد، ماهر، عزة، (٢٠٢١)، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التطوير المؤسسي بالاجهزة السياحية الرسمية : بالتطبيق على وزارة السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة مدينة السادات، المجلد ٥، العدد ١ / ١، ص ٣٦-٥٣.
٧. غدير، باسم غدير، زين العابدين، دانيا، جرجا، شادي نجيب، (٢٠٢٠)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية تربية اللاذقية دراسة ميدانية

على دائرة التعليم المهني، مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية،
المجلد (٤٢)، العدد (٥)، ص ١٩٩-٢٢٢.

٨. المدني، محمود علي، الدروقي، زياد ونيس، (٢٠٢٤)، أثر التحول الرقمي
على التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية على الموظفين بالإدارة العامة في
جامعة بنغازي)، المجلة الأفريقية للعلوم البحتة والتطبيقية المتقدمة، المجلد
٣، العدد ٣، ص ١٥٠-١٦٤.

9. Ali , Haider Basil, (2023). The Role Of E-Management In
Enterprise Resource Planning Case Study On Industry
Sector In Iraq. Journal For Educators, Teachers And
Trainers, Vol. 14(2). 25-35.

10. Almansoori, Wadha Hamad, Ahmad, Suraya, Husseini, ,
Saleh Ali, (2022), Developing Model Of E-Management
Factors For Future Government Organizations In Uae,
Journal Of Positive School Psychology, Vol. 6, No. 3, Pp
4747 – 4756

11. Al-Soufi, Raghad Amer, Mohammed, Niebal
Younis, (2023), Exploring The Impact Of Electronic
Management On Mitigating Organizational Conflict: An
Examination At The Northern Technical University,
International Information And Engineering Technology
Association, Vol 28, No 5, Pp 1343-1352.

12. Alqudah, Mohammad Ali, Muradkhanli, Leyla, (2021), Electronic Management And Its Role In Developing The Performance Of E-Government In Jordan , Electronic Research Journal Of Engineering, Computer And Applied Sciences, Volume 3, Pp 65- 82.
13. Alruways, Naif Hezam F, (2020), The Effect Of Electronic Management Practices On Improving The Level Of Medical Services In Saudi Hospitals, Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science Publications (Mecsj), Issue 36, Pp 1-16.
14. Bataineh, Khaled Adnan, (2017), The Impact Of Electronic Management On The Employees' Performance Field Study On The Public Organizations And Governance In Jerash Governorate, Journal Of Management And Strategy, Vol. 8, No. 5,Pp 86-100.
15. Elkhder, Elzain Elkhalefa, Onia, Saifaldin Idris, (2023), Level Of Applying Electronic Management As Perceived By Its Staff Members, Asean Journal Of Economic And Economic Education, Vol 2(2) , Pp 75-88.
16. El-Seoud, Samir A., Taj-Eddin, Islam A.T.F., (2018), E-Management: Obstacles And Challenges In Egypt,

- International Conference On Computer And Applications (Icca), Pp 474-480.
17. Hussein, Mohanad Abbas, Abdulraheem, Sanaa , (2020), The Effect Of Electronic Management In Achieving Strategic Entrepreneurship Field Research In The Municipal Directorates Of Karbala (Governorate), International Journal Of Research In Social Sciences And Humanities (Ijrssh) , Vol. No. 10, Issue No. Iii, Pp 197-208. Doi: 10.37648/Ijrssh.V10i03.017
 18. Kumar , Sunil , (2024), Employees And Organisational Development (E&Od) , Educational Administration: Theory And Practice, Vol 30(5),Pp 2283-2289.
 19. Doi: 10.53555/Kuey.V30i5.3274
 20. Khlif, Hamadi, Ziadi, Jameleddine, (2020), The Impact Of E-Management On Organizational Performance: An Empirical Study In Tunisian Firms, World Academics Journal Of Management, Vol.8, Issue.3, Pp.31-37.
 21. Majid, Huda Hakki, Ali, Aliya Jwad Mohammad,(2020), Role Electronic Management In Achieving The Entrepreneurial Orientation In Organizations, International Journal Of

- Research In Social Sciences And Humanities (Ijrssh), Vol. No. 10, Issue No. Iii, Pp373– 381.
22. Vilkaite–Vaitone, Neringa, Povilaitiene , Karolina. 2022. E–Management As A Game Changer In Local Public Administration. Economies 10: 180. Pp 1–16.
23. <https://doi.org/10.3390/Economies10080180>
24. Yao, Liu, Bin Othman, Ahmad, Aballa, Ahmed N, Mahdi, Omar R., (2011), E–Management Development And Deployment Strategy For Future Organization , African Journal Of Business Management , Vol. 5(16), Pp. 6657–6667. Doi: 10.5897/Ajbm10.1594

