

مجلة جامعة حمص

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 47 . العدد 4

1447 هـ - 2025 م

الأستاذ الدكتور طارق حسام الدين رئيس جامعة حمص

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. وليد حمادة	رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الإنسانية
أ. د. درغام سلوم	رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية

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 (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. 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:

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

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

10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة
11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام ورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

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

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

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

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

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

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

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (50000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (200000) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (15000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
40-11	نسرين فارو د.مرهف الحمود	أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)
68-41	وانل الهرش د.عدنان سليمان د.ياسر المشعل	علاقة Fintech ومعامل الاستقرار النقدي في سورية
102-69	غاليه السراقبي د.صلاح ديب د.طه المرشد	تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية (دراسة حالة)
134-103	عبير عرنوس	أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار ((دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص))

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

نسرین فارو

د.مرهف الحمود

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر تنوع قوائم الطعام والشراب على رضا العملاء في فندق السفير في مدينة حمص بالإضافة الى هدفها في تحديد طبيعة العلاقة بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضاهم، كما هدفت الى تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز الاهتمام بجودة خدمة الأغذية والمشروبات في الفنادق بشكل عام وفي فندق السفير بشكل خاص. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة بالإضافة الى توزيع استبيان على عينة عشوائية من عملاء فندق السفير، وبلغت عدد العينة 50 شخص وسيتم الاعتماد على برنامج SPSS21، وتأتي أهمية الدراسة من أن تحقيق رضا العملاء هو مفتاح نجاح الفندق واستمراره بحيث أن موضوع تحقيق رضا العميل عن الخدمة المقدمة في الفنادق من أهم العوامل التي تساهم في استمرارية الفندق. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن جودة خدمة الأغذية والمشروبات تلعب دور كبيراً في تحقيق رضا العملاء في الفندق ومنه يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة الأغذية والمشروبات ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الفندقية، الجودة، رضا العملاء، قوائم الطعام

الإلكترونية.

The impact of food and beverage service quality on customer satisfaction in hotels (a field study on Al- Safir Hotel in the city of Homs)

Abstract

This study aimed to determine the impact of the diversity of food and drink menus on customer satisfaction at the Al-Safir Hotel in the city of Homs, in addition to its goal to determine the nature of the relationship between the philosophy of dealing with customers and their satisfaction. It also aimed to present a set of proposals to enhance interest in the quality of food and beverage service in hotels in general. And at the Safir Hotel in particular. The descriptive analytical method was relied upon in this study, in addition to distributing a questionnaire to a random sample of Al Safir Hotel customers. The sample numbered 50 people, and the SPSS21 program will be relied upon. The importance of the study comes from the fact that achieving customer satisfaction is the key to the

hotel's success and continuity, so that the subject of achieving satisfaction Customer feedback about the service provided in hotels is one of the most important factors that contribute to the continuity of the hotel. One of the most important findings of the study is that the quality of food and beverage service plays a major role in achieving customer satisfaction in the hotel, and from it it can be said that there is a statistically significant correlation between the quality of food and beverage service and customer satisfaction in the Al-Safir Hotel in Homs Governorate .

Key word: quality of hotel service ,electronic menus, Customer Satisfaction.

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير
في مدينة حمص)

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
4	المقدمة
6	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
10	أهداف الدراسة
10	متغيرات الدراسة:
11	أهداف الدراسة:
12	منهجية الدراسة:
12	مجتمع وعينة الدراسة
13	التعريفات الإجرائية
13	الدراسات السابقة

16	خدمة الأغذية والمشروبات
----	-------------------------

17	مفهوم رضا العميل عن الخدمة الفندقية
18	اهمية رضا العميل
19	التفاعل بين رضا العميل وجودة الخدمة الفندقية
30	النتائج
32	المقترحات
20	الدراسة الميدانية
34	المراجع

مقدمة:

تسعى المنشآت الفندقية في العصر الحالي الى إثبات وجودها من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات ، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات العملاء ومتطلباتهم، فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساسي الذي تدخل من خلاله المنشآت الفندقية الى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة العمل الحالية تتسم بالسرعة في التغير كما أن الأسلوب أو الطريقة المعتادة في أداء الأعمال باتت غير ملائمة لهذه البيئة ، ومن هنا أصبحت المنشآت الفندقية ملزمة في البحث عن كل ما يمكن أن يحقق أعلى مستويات الأداء والتميز للتوصل الى أعلى مراتب الرضا لدى العميل حيث تعتبر جودة خدمة الأغذية والمشروبات من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء في الفنادق. فالعملاء يقدرّون ليس فقط جودة الطعام والمشروبات التي يتناولونها، بل أيضاً تجربة الخدمة التي يحصلون عليها خلال تناولهم وجباتهم. وبحسب تقرير صادر عن منظمة السياحة العالمية، يؤكد أن 90% من الزبائن أن جودة الطعام والمشروبات تعتبر عاملاً حاسماً في اختيارهم للإقامة في فندق معين. وهنا نلاحظ أن النجاح في إدارة المنشآت الفندقية وزيادة الإيرادات لا يقاس فقط بنسبة إشغال الغرف، فجزء كبير من المنشآت الفندقية تحقق اليوم إيرادات من خدمة الأغذية والمشروبات تتجاوز تلك التي تأتي من بيع الغرفة الفندقية، فهناك العديد من المنشآت الفندقية ركزت خلال السنوات الأخيرة على افتتاح المزيد من المطاعم. تتناول الدراسة معرفة أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العميل في الفنادق وذلك من خلال تعريف جودة الخدمة الفندقية وإظهار الدور الأساسي والجوهري التي تؤديه إدارة الأغذية والمشروبات في جذب العملاء إذا ما تم تقديم الخدمة وإنتاجها بكفاءة وفعالية.و سنتطرق في هذا البحث إلى أهمية قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق والأرباح التي يحققها هذا القسم، بالإضافة الى توضيح مفهوم رضا العملاء عن

الخدمات الفندقية، وفي نهاية البحث سيتم تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن يتم تطبيقها في الفنادق عموماً وفي فندق السفير خصوصاً، والتي ستساهم في رفع جودة خدمة الأغذية والمشروبات.

مشكلة الدراسة:

تلعب جودة الخدمات الفندقية دوراً كبيراً في تحقيق تجربة إقامة مريحة وممتعة للنزلاء فجودة الخدمات الفندقية تؤثر بشكل كبير على سمعة الفندق. وتعتبر جودة خدمة الأغذية والمشروبات واحدة من أهم خدمات الفندق، فتجربة تناول الطعام تعتبر جزءاً أساسياً من تجربة الإقامة في الفندق، ولذلك يجب أن تكون جودة الطعام والمشروبات عالية لإرضاء النزلاء. وتبين من خلال الدراسات السابقة والملاحظة والقيام بالدراسة العملية، والمراجع العربية والأجنبية والأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة أنه وعلى الرغم من اتباع الفنادق العديد من الخطوات والإجراءات المتعلقة بتحسين جودة خدمة الأغذية والمشروبات إلا أنها تبقى دون المستوى المطلوب عند مقارنتها مع الفنادق المنافسة.

ومن هنا يمكن طرح المشكلة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في فندق السفير في مدينة حمص؟

ومنها نتوصل الى الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير تنوع قوائم الطعام والشراب على رضا العملاء في العينة المبحوثة؟
2. ما مستوى التزام العاملين بفلسفة التعامل مع العملاء في العينة المبحوثة
3. ما مدى تأثي نظافة أدوات ومقدمي الخدمة على رضا العملاء في العينة المبحوثة؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الاعتبارات العلمية والعملية المتضمنة فيها وذلك على النحو التالي:

_ الأهمية العلمية (النظرية):

يمثل تحقيق الرضا للعملاء مفتاح نجاح الفنادق واستمرارها بحيث أن موضوع رضا العميل عن جودة الخدمات المقدمة في الفنادق من أهم العوامل المؤثرة التي تساهم في تحقيق استمرارية الفندق، حيث أن التعرف على العوامل المؤثرة على رضا العميل وفهمها تمثل هدف أساسي لجميع الفنادق.

_ الأهمية العملية (التطبيقية):

تأتي الأهمية العملية من أهمية جودة خدمة الأغذية والمشروبات وأثرها على رضا العملاء في الفنادق ومن خلال إمكانية استفادة فندق السفير من نتائج هذه الدراسة وما قد نتوصل إليهم مقترحات تسهم في تحقيق جودة خدمة الأغذية والمشروبات مما يحقق هدف الفندق في النجاح.

أهداف الدراسة:

الهدف الأساسي لهذه الدراسة معرفة أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا

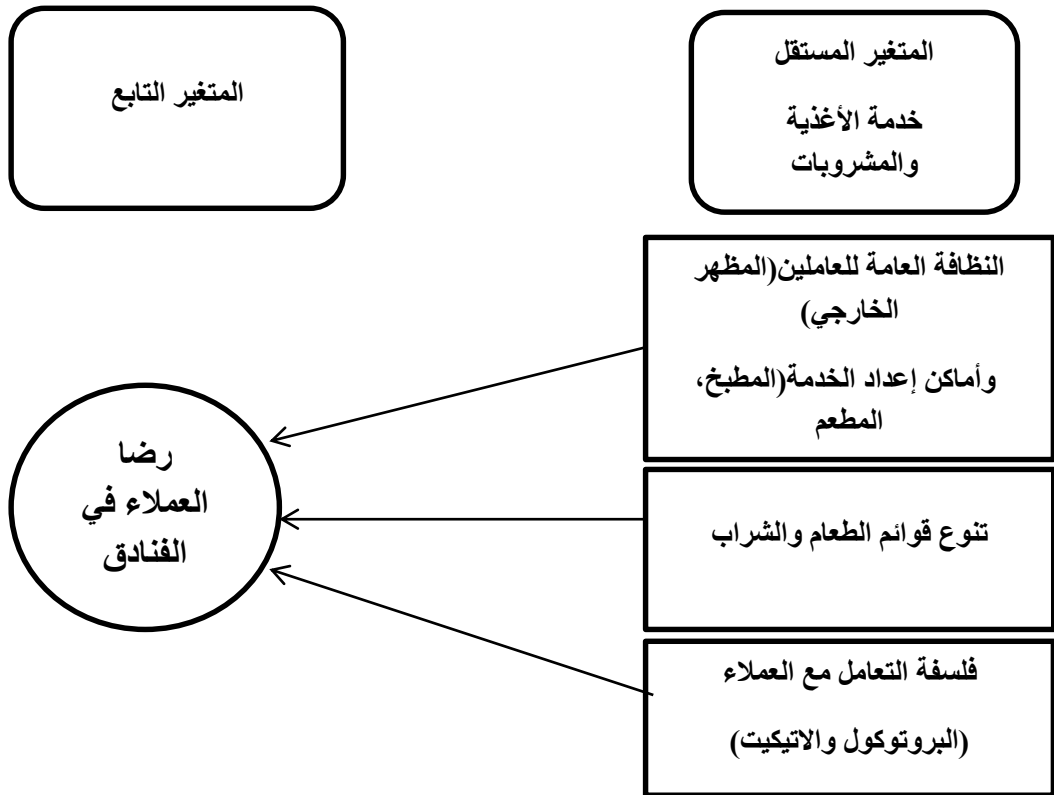
العملاء في فندق السفير في مدينة حمص وذلك من خلل تحقيق الأهداف التالية:

1. قياس أثر تنوع قوائم الطعام والشراب على رضا العملاء في العينة المبحوثة.
2. تحديد طبيعة العلاقة بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضاهم في العينة المبحوثة.
3. تقييم أثر النظافة العامة للعاملين ولأدوات الخدمة على رضا العملاء في العينة المبحوثة.
4. تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز الاهتمام بجودة خدمة الأغذية والمشروبات في العينة المبحوثة.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: جودة خدمة الأغذية والمشروبات.

المتغير التابع: رضا العملاء في الفنادق.



الشكل رقم (1) تم وضعه من قبل الباحثة بالاعتماد على

Quality on customer satisfaction in hotel, Master, Business

Administration, Bhvian , Dider , the impact of

service,Sweden,2020,p19.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء و جودة خدمة الأغذية
والمشروبات في فندق السفير في مدينة حمص

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظافة العاملين وأماكن الخدمة
ورضا العملاء في فندق السفير في مدينة حمص.

2. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنوع قوائم الطعام والشراب ورضا
العملاء في فندق السفير في مدينة حمص.

3. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فلسفة التعامل مع العملاء
ورضاهم في فندق السفير في مدينة حمص.

منهجية الدراسة:

للإجابة على مشكلة البحث واختبار صحة الفرضيات كان من الضروري الاعتماد على
الأسلوب

الأسلوب النظري: الذي اعتمدنا فيه على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توصيف الظاهرة محل الدراسة وكشف حقيقتها من خلال دراستها كما هي في الواقع.

الأسلوب الميداني: الذي يخص الجانب العملي لتوضيح جودة خدمة الطعام والشراب في فندق السفير وأثرها على رضا العملاء، حيث تم الاعتماد على الاستبيان الذي صمم من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة وذلك بالاعتماد على عينة عشوائية من عملاء فندق السفير.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: جميع عملاء فندق السفير.

عينة الدراسة: عينة عشوائية من عملاء فندق السفير.

الحدود الزمانية والمكانية:

الحدود المكانية: فندق السفير في مدينة حمص.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية وتم استطلاع الرأي خلال الفترة الزمنية من

24/6/2024 حتى 15/6/2023

المفاهيم والتعريفات الإجرائية:

مفاهيم الدراسة:

1. **الجودة¹**: هو مصطلح يعبر عن حالة الشيء سواء كان منتج أو خدمة، فالخدمة الجيدة هي التي تحقق بل تفوق توقعات العميل، وتعني مقدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بمتطلبات وظيفته ومطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية أثناء التصميم.

2. **جودة الخدمات الفندقية²**: هي قيمة الخدمة المرضية التي ينبغي أن تقدمها المنظمات الفندقية لعملائها والتي تلبي توقعاتهم وتتفوق عليها بدلالة مجموعة من المستلزمات (الملموسة والغير ملموسة)

3. **رضا العميل³**: هو مقياس لمدى المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشأة لتحقيق أو تجاوز توقعات العميل ويُنظر الى رضا العميل على أنه مؤشر الأداء الرئيسي داخل قطاع الضيافة.

4. **قائمة الطعام والمشروبات⁴**: هي الوجبات الغذائية والمشروبات المكتوبة والمحتوية على العديد من الأصناف والأنواع والأطباق، ومدونة فيها الأصناف المقدمة باللغات المختلفة، مرتبة وفق تقديمها في المطعم مع تحديد مواعيد ومكان تناولها، بالإضافة الى تحديد أسعارها وهي قائمة ذات طباعة فاخرة وإخراج جيد.

¹ وهيبية، زياد، جودة الخدمات الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة معسكر، الجزائر، 2015، ص 10.

² حميد، موسى، تحسين أداء جودة الخدمات الفندقية وفق معايير المجلس السياحي البريطاني، رسالة ماجستير، العراق، 2017، ص 18.

³ بن زكري، بلال، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015، ص 41.

⁴ ابراهيم، محمد، فن الادارة الفندقية، دار الكتب العلمية للنشر، مصر، 2006، ص 209.

5. **خدمة الغرف:**¹ هي خدمة يوفرها الفندق لعملائه وهم داخل غرف إقامتهم حتى يشعر العميل بالراحة وكأنه في منزله ولإعطائه حرية تناول الوجبة فبعضهم لا يمتلكون الوقت الكافي للنزول إلى المطعم مثل: رجال الأعمال.

التعاريف الإجرائية:

1. **الجودة:** مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه.
2. **جودة الخدمات الفندقية:** معيار تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل لهذه الخدمة والتي تحدد في ضوء المقارنات بين ما يحصل عليه العميل وما يتوقعه.
3. **رضا العميل:** النتيجة الإيجابية التي يبدىها العميل عن المنتج أو الخدمة أو التجربة، عادة ما يتم التوصل إلى هذه النتيجة من خلال نشر استطلاع لقياس رضا العملاء ويحوي الاستطلاع على خمسة أو سبعة نطاقات عن شعور العميل النهائي بعد التفاعل مع الخدمة أو المنتج مثل (راضٍ، غير راضٍ)
4. **قوائم الطعام والشراب:** هي قائمة تتضمن أسماء الأطباق والمشروبات التي يتم تقديمها إضافة إلى أسعار ومكونات كل صنف بطريقة جذابة وتتضمن قوائم محددة وقوائم حسب الطلب.
5. **خدمة الغرف:** هي خدمة فندقية تتيح للعملاء أن يختاروا الأطباق والوجبات من قائمة الطعام ويتم توصيلها لهم إلى غرفهم، يقدمها طاقم العمل، وتدخل ضمن قسم الأغذية والمشروبات.

¹مرجع الكتروني تم وضعه من قبل الطالبة بالاعتماد على: <https://stringfixer.com>،(تاريخ الوصول:2023/6/22)

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة (أحمد، حضري، 2021م)¹

1. عنوان الدراسة: أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في مجموعة الفنادق بولاية الوادي
في الجزائر.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أهمية جودة الخدمة لتحقيق رضا العملاء في
المؤسسات الخدمية ومنها الفنادق التي تمثل أهم الطرق التي تساهم في تحقيق النجاح لها.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تقديم إطار مفاهيمي لكل من الفندق، الجودة، جودة
الخدمات الفندقية ورضا العملاء وذلك بقصد تعميق الفهم لهذه المتغيرات كما أنها تهدف
الى تقديم تقييم لجودة الخدمات الفندقية من قبل عملاء الفندق.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود علاقة ذات
دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية حول رضا العملاء للخدمات الفندقية.

¹أحمد، حضري، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في مجموعة الفنادق بولاية الوادي في الجزائر، رسالة
ماجستير، 2021.

2. دراسة (عيسى، راما، سوريا، 2023 م)¹

عنوان الدراسة: دور معايير إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص)

نوع الدراسة: رسالة ماجستير.

هدفت الدراسة: إلى قياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص، وتحديد مدى وجود علاقة بين معايير إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.

وتأتي أهمية الدراسة: تأتي من كونها تبرز أهمية معايير إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الفندقية، مع التعرف على نقاط الضعف والثغرات في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مما يفيد الإدارة في تحسين جودة الخدمات الفندقية وتطويرها، إضافة إلى معرفة السياسات المتبعة لتعزيز الصلة بين الإدارة والعاملين.

نتائج الدراسة: من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمة الفندقية في فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص، وأشارت النتائج إلى حرص الإدارة العليا على خلق العلاقات الطيبة والثقة بين العاملين في الفندق وزيادة ولائهم.

¹أحمد، حضري، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في مجموعة الفنادق بولاية الوادي في الجزائر، رسالة ماجستير، 2021.

الدراسات الأجنبية:

3. ¹(NORKHAN, IMAN, Master, 2018,)

The effect of service quality on customer loyalty

(نورخان، إيمان، ماستر، 2018) أثر جودة الخدمة على ولاء العميل

نوع الدراسة: رسالة ماجستير.

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على العوامل التي تجذب العملاء وتتضمن ولاءهم للمنشأة.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين جودة خدمة الطعام وولاء العميل للمنشأة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى أن جودة الخدمة تقدم مساهمة كبيرة وفريدة في تحقيق ولاء العملاء للمنشأة وليس فقط تعزيز ولائهم فإن جودة الخدمة تحسن من سمعة المنشأة وتعزز استمرارها.

¹ NORKHAN, IMAN, The effect of service quality on customer loyalty, Master, Malaysia, 2018.

4. (Rawad, Amelia, Indonesia, 2020)¹

The effect of food quality and service quality towards customer satisfaction repurchase intention.

(رواد، إيميليا، إندونيسيا، 2020) أثر جودة خدمة الطعام على رضا العملاء وتأثيرها على نية إعادة الشراء.

نوع الدراسة: رسالة الماجستير

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من أهمية الجودة في خدمة الطعام لتحقيق رضا العميل ودفعه لإعادة زيارة المطعم.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء

نتائج الدراسة: تظهر الدراسة التأثيرات الإيجابية للجودة في خدمة الطعام على العملاء وتأثيرها على نية إعادة الشراء من أجل القدرة على زيادة التنافس مع الآخرين لذلك يجب على المطاعم أن تحسن خدماتها وتحافظ على الموظفين ذوي الخبرة والعمل على تقليل فترة انتظار العميل لحصوله على الخدمة بأسرع وقت

• أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. تميزت هذه الدراسة بتناولها لمتغير جودة خدمة الطعام والشراب وأثرها على رضا العملاء في الفنادق بينما تناولت الدراسات السابقة متغير مختلف (ولاء العميل، ونية إعادة الشراء).

¹ Rawad, Amelia, The effect of food quality and service quality towards customer satisfaction repurchase intention, Master, Indonesia.

2. تناولت الدراسة الحالية الشروط والقواعد التي يجب على العاملين اتباعها أثناء خدمة الغرف في حين ركزت الدراسات السابقة على الخدمات الأخرى مثل: خدمة الحجز والاستقبال.
3. أجريت أغلب الدراسات في بيئات مختلفة مثل المطاعم وركزت هذه الدراسة على فندق السفير مدينة حمص.

الإطار النظري:

أولاً: خدمة الأغذية والمشروبات:

لا يمكن إغفال الدور الأساسي والجوهري الذي تؤديه إدارة الأغذية والمشروبات في جذب العملاء إلى الفنادق والمطاعم حيث أن للطعام والشراب المتميز جاذبية لا يمكن أن تقاوم من قبل الضيوف إذ ما تم تقديم الخدمة وانتاجها بكفاءة وفعالية من خلال العاملين المؤهلين والمديرين. حيث أنه كما ذكر تقرير ¹ Deliotte لعام 2017 أن 60% من العملاء سوف يترددون بتكرار الزيارة إلى الفندق بناءً على التجربة الإيجابية والمميزة، ووجود خدمة مميزة وذات جودة عالية تؤدي إلى زيادة مبيعات الفندق. ووفقاً لتقرير لشركة Oracle Hospitality²، يعتبر 94% من النزلاء جودة الطعام والشراب كأحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجربتهم في الفندق.³

¹ شركة DELOITTE: هي أكبر شركة خدمات مهنية في العالم وواحدة من الشركات الأربع الكبار في هذا المجال، يقع مقرها الرئيسي في لندن، تأسست عام 1845.

² شركة Oracle hospitality : ه يواحدة من أضخم وأهم شركات تقنية المعلومات بشكل عام وقواعد البيانات بشكل خاص، مقرها في الولايات المتحدة، ولدى الشركة عدد من مراكز الخدمة للعملاء في أكثر من 145 دولة.

³ مرجع الالكتروني تم وضعه من قبل الطالبة بالاعتماد على: <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-beverages-and-food-reports/organic-market>

أهمية قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق:

تحقق مشروعات المطاعم والكافيهات متوسط هامش ربح يصل الى حوالي 15%_25% ويمكن أن يصل هامش الربح الى نطاق أوسع بين 25%_35%، وقد تختلف أرباح المطاعم

تبعاً للعديد من المتغيرات، لكن عموماً هامش ربح هذه الصناعة جيدة جداً وبشكل استثنائي مقارنة بالصناعات والمشروعات الأخرى.

ومنه يمكن أن نوضح أهمية قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق حيث يعتبر أحد الأقسام الرئيسية والحيوية التي تسهم في تقديم تجربة إقامة مميزة للعملاء:¹

1. توفير تجربة طعام مميزة: يقدم قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق تجربة طعام متنوعة وعالية الجودة للنزلاء، مما يساهم في رضاهم وتجربة إقامة إيجابية.
2. تحقيق الإيرادات: يعتبر قسم الأغذية والمشروبات من أهم مصادر الإيرادات للفنادق، حيث يساهم في زيادة الإقامة وتحفيز النزلاء على التواجد في المنشأة.
3. تعزيز الهوية والسمعة: جودة الطعام والخدمة التي يقدمها قسم الأغذية والمشروبات تعكس هوية الفندق وتساهم في بناء سمعته بين النزلاء والزوار.
4. توفير فرص عمل: يعتبر قسم الأغذية والمشروبات مصدرًا هامًا لخلق فرص عمل للشباب والعاملين في صناعة الضيافة.

¹عبد العال، عماد، قياس جودة خدمة الأغذية والمشروبات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، مصر، 2018،

5. تعزيز التفاعل الاجتماعي: يعتبر قسم الأغذية والمشروبات نقطة النقاء للنزلاء

والزوار، حيث يمكنهم التفاعل والتواصل خلال تناول الطعام والشراب.

بشكل عام، يمكن القول إن قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق يلعب دوراً حيوياً في تحقيق رضا النزلاء وتوفير تجربة إقامة متكاملة ومريحة.¹

ثانياً: مفهوم رضا العميل عن الخدمة الفندقية:²

هو مصطلح تجاري، ومقياس لمدى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنشأة لتحقيق توقعات العميل، ويقوم الكثير بمحاولة معرفة رضا العميل عن طريق ملاحظة ردود الأفعال والأقوال عن المنتج أو الخدمة ويمكن قياسها عن طريق مقارنة الفارق بين مستوى جودة الخدمة مع توقعات العميل.

أهمية رضا العميل في الفنادق:

بحسب تقرير من شركة J.D.Power³ يزيد متوسط نسبة الإشادة بالخدمات المقدمة في الفنادق من 50% الى 70% عندما يتم تحقيق رضا العميل.⁴

¹ Arlanda,Rezha, the influence of food quality and place to customer satisfaction ,Master, 2023,p44

²المهيب،راند،رضا العملاء والمستفيدين، مركز الاستراتيجيات للتربية، جدة، السعودية، 2017، ص12.
³ J.D.POWER: شركة صينية عالمية رائدة في مجال رؤى المستهلكين والخدمات الاستشارية والبيانات والتحليلات، تم تأسيسها عام 1968 ولديها مكاتب تخدم أمريكا الشمالية وآسيا والمحيط الهادئ وأوروبا.

⁴مرجع إلكتروني تم الوصول إليه من قبل الطالبة بالاعتماد على: <https://www.alittihad.ae/news/>،(تاريخ الوصول:2022/1/7).

ومن هنا يمكن أن نوضح أهمية رضا العميل كونها أحد العوامل التي تمكن المؤسسة الفندقية من البقاء والاستمرار في السوق ويعد من أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها ولاسميا عندما تكون موجهة نحو الجودة وتكمن الأهمية فيما يأتي:¹

- إن رضا العميل عن الخدمة المقدمة إليه يقلل من احتمال انتقاله الى فندق منافس.
 - إن الفندق الذي يهتم برضا العميل يكون لديه القدرة على حماية نفسه من المنافسين.
 - يمثل تغذية عكسية للفندق فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه، مما يساعد على تطوير خدماتها.
 - إن المؤسسة التي تسعى لقياس رضا العميل تستطيع تحديد الحصة السوقية.
- نلاحظ أن نجاح الفندق أو المؤسسة يأتي من رضا العملاء للخدمة التي يتم تقديمها له، أي لابد أن تكون الخدمة المقدمة موازية لتوقعات العملاء أو تفوقها حتى ومنه يمكن أن نوضح خصائص رضا العميل:

• التفاعل بين رضا العميل في الفندق وجودة الخدمة الفندقية:

إن أهمية رضا العملاء بالنسبة للمؤسسات الفندقية يفرض على مسؤولي الجودة في هذه المؤسسات جعل رضا العملاء العامل الأساسي في تطوير جودة الخدمات المقدمة وتحسينها.

ولذلك نجد أنه من الضروري دراسة التسلسل الزمني للعلاقة بين العميل والمؤسسة والتي يمكن توضيحها في أربعة مراحل هي:

¹بوخندة، وفاء، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا العملاء في الفندق، رسالة ماجستير، فلسطين، 2018، ص43.

1. **المرحلة الأولى:** في البداية، العميل المستقبلي له توقعات وبفضل عملية الإصغاء للعميل يمكن للمؤسسة تحويل هذه التوقعات الى الجودة المرغوبة أي أن الهدف من هذه العملية هو الإجابة على توقعات العميل.

2. **المرحلة الثانية:** هذه المرحلة تتكون من المرور من الجودة المرغوبة الى الجودة المحققة، تتضمن هذه المرحلة فيما يخص المؤسسات الخدمية المشاركة الفعالة للعميل في تحقيق الجودة على عكس السلع حيث تتمتع هذه المرحلة بالشفافية لأنها تتم داخل المؤسسة.¹

3. **المرحلة الثالثة:** بعد الحصول على الجودة المتوقعة تأتي مرحلة تحويلها الى العملاء عن طريق الاتصال والبيع الذي يسمح للعملاء بعد الشراء من استعمال الخدمة، بعدت يتم تكوين الإدراك.²

4. **المرحلة الرابعة:** في هذه المرحلة يتم المقارنة بين الجودة المتوقعة قبل الشراء والجودة المدركة بعد عملية الشراء) لتحقيق الرضا أو عدم الرضا لدى العميل، (كما يمكن الإشارة الى أن تشكل الشعور بالرضا أو عدم الرضا له ردود فعل على التوجهات المستقبلية للعميل تجاه المؤسسة.³

الدراسة الميدانية: الدراسة التحليلية لأثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق:

¹ إبراهيم، محمد، قياس جودة الخدمات الفندقية وتأثيرها على العملاء، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، 2012، ص 48.
² وهيب، زياد، جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة معسكر، الجزائر، 2018، ص 80.

³ علي، ليلى، قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية، رسالة ماجستير، بصره، عراق، 2017، ص 106

تم تصميم استبيان مؤلف من 16 سؤال، تم توزيعه على عينة من مجتمع البحث حيث تم استعادة 40 استمارة من أصل 50 موزعة، أي نسبة الاسترداد 80%.

أ - اختبار ألفا كرونباخ للمصداقية Cronbach Alpha:

بعد تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع البحث، تم إدخال البيانات الناتجة عنها إلى برنامج spss للتحليل الإحصائي إصدار 20، وتم إجراء اختبار ألفا كرونباخ من أجل معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد دل ذلك على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دل على عدم وجود ثبات، وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

Cronbach's Alpha	N of Items
0.9	16

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.9 وبالتالي فإن حذف أي مفردة من مفردات الاستبيان سوف تنقص من معامل الثبات، وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ والتي بلغت 0.9 تعني أنه إذا تم توزيع الاستبيان على عينة أخرى فإن هناك احتمال قدره 0.9 للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

توزيع عينة البحث حسب المعلومات العامة:

مواصفات العينة	العدد	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	23	57.5%
أنثى	17	42.5%
المجموع	40	100%
الفئة العمرية		
أقل من 30	11	27.5%
30-35	9	22.5%
36-40	7	17.5%
41-45	5	12.5%
46-50	8	20%
المجموع	40	100%
المؤهل العلمي		
شهادة ثانوية	8	20%
معهد	12	30%

جامعة	12	30%
ماجستير	5	12.5%
دكتوراه	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة

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

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

المصدر: من إعداد الباحثة

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي هو: 3 وهو القيمة التي تقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (1): مقياس إجابات ليكرت الخماسي

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1.8 – 1	ضعيفة جداً	36 – 20
2.60 – 1.81	ضعيفة	52 – 36.1
3.40 – 2.61	متوسطة	68 – 52.1
4.20 – 3.41	كبيرة	84 – 68.1

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

100 - 84.1	كبيرة جداً	5 - 4.21
------------	------------	----------

المصدر: من إعداد الباحثة

الاختبارات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
فلسفة التعامل مع العملاء	2.98	0.97
تنوع قوائم الطعام والشراب	2.88	1.06
نظافة العاملين وأدوات الخدمة	2.98	0.89
رضا العملاء	3.05	1.05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ب - الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بفلسفة التعامل مع العملاء: تم توجييه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد فلسفة التعامل مع العملاء للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

#	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتبع العاملين في الفندق شروط تقديم الخدمة	2.97	1.40	متوسطة
2	يرحب العاملين في الفندق بالعملاء بطريقة لائقة واحترافية	2.97	1.27	متوسطة
3	يقدم العاملين المساعدة بشكل فعال وسريع عند الطلب	2.82	1.25	متوسطة

4	يقدم العاملين المعلومات والتوجيهات بشكل واضح وصريح	3.15	1.38	متوسطة
	المجموع	2.98	0.97	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للأسئلة المتعلقة ببعد فلسفة التعامل مع العملاء تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، وتدل الأهمية النسبية لهذه العبارات أن أفراد العينة يوافقون على أن فندق السفير في حمص يتمتع بطريقة تعامله مع العملاء. كما يبين أن قيمة الوسط الحسابي لبعد فلسفة التعامل مع العملاء قد بلغ 2.98 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

ت - الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بتنوع قوائم الطعام والشراب: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد تنوع قوائم الطعام والشراب للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

#	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يوجد تنوع واسع في الأطباق الرئيسية	3.07	1.36	متوسطة
2	يتيح الفندق خيارات واسعة من الأطباق الجانبية والمقبلات	2.47	1.28	ضعيفة
3	يوجد تنوع في خيارات المشروبات الكحولية والغير كحولية في قائمة المشروبات	3.05	1.35	متوسطة

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

4	يلبي الفندق تفضيلات العملاء من الأغذية والمشروبات	2.92	1.26	متوسطة
	المجموع	2.88	1.06	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للأسئلة المتعلقة ببعد تنوع قوائم الطعام والشراب تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، وتدل الأهمية النسبية لهذه العبارات أن أفراد العينة يوافقون على أن فندق السفير في حمص يتميز بتنوع قوائم الطعام والشراب لديه. كما يبين أن قيمة الوسط الحسابي لبعد تنوع قوائم الطعام والشراب قد بلغ 2.88 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

ث - الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بنظافة العاملين وأدوات الخدمة: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد نظافة العاملين وأدوات الخدمة للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

#	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يقوم الفندق بعمليات التنظيف الدوري للمطعم ومناطق الجلوس في الفندق	3.25	1.29	متوسطة
2	يوفر الفندق مستلزمات النظافة في المطعم بشكل جيد	2.87	1.20	متوسطة

3	يقدم العاملین في الفندق الخدمة بأطباق نظيفة	2.77	1.29	متوسطة
4	يلتزم العاملین في الفندق بإجراءات النظافة والسلامة الصحية	3.05	1.35	متوسطة
	المجموع	2.98	0.98	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للأسئلة المتعلقة ببعد نظافة العاملين وأدوات الخدمة تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، وتدل الأهمية النسبية لهذه العبارات أن أفراد العينة يوافقون على أن فندق السفير في حمص يتميز بنظافة العاملين وأدوات الخدمة لديه. كما يبين أن قيمة الوسط الحسابي لبعد نظافة العاملين وأدوات الخدمة قد بلغ 2.98 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

ج- الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة رضا العملاء: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد رضا العملاء للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

#	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تجربة الإقامة في الفندق مرضية بشكل عام	3.07	1.32	متوسطة
2	المرافق والخدمات المتوفرة في الفندق تلبي توقعاتكم	3.22	1.09	متوسطة

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

3	غرف الإقامة في الفندق نظيفة ومريحة	2.72	1.33	متوسطة
4	قيمة الخدمة المقدمة تستحق السعر المدفوع	3.20	1.20	متوسطة
	المجموع	3.05	1.05	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للأسئلة المتعلقة ببعد رضا العملاء تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، وتدل الأهمية النسبية لهذه العبارات أن أفراد العينة يوافقون على أن فندق السفير في حمص يتميز برضا عملائه. كما يبين أن قيمة الوسط الحسابي لبعد رضا العملاء قد بلغ 3.05 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

ح - اختبار فرضيات الدراسة:

للتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط Pearson لدراسة متانة العلاقة بين المتغيرين. وتتراوح قيمته في المجال (1-، 1+) ويرمز له ب (R).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضاهم في فندق السفير في مدينة حمص.

من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): دراسة العلاقة الارتباطية بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضا العملاء
N (40)

رضا العملاء	فلسفة التعامل مع العملاء		
0.527	1	Pearson correlation	فلسفة
0.000		Sig (2-tailed)	التعامل مع
40	40	N	العملاء
1	0.527	Pearson correlation	رضا
	0.000	Sig (2-tailed)	العملاء
40	40	N	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول السابق إن قيمة $R=0.527$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطرديّة بين المتغيرين كم أن قيمة الاحتمال ($p=0.000 > a=0.05$) وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنوع قوائم الطعام والشراب ورضا العملاء في فندق السفير في مدينة حمص.

من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): دراسة العلاقة الارتباطية بين تنوع قوائم الطعام والشراب ورضا العملاء
N (40)

رضا العملاء	تنوع قوائم الطعام والشراب		
0.542	1	Pearson correlation	تنوع قوائم الطعام والشراب
0.000		Sig (2-tailed)	
40	40	N	
1	0.542	Pearson correlation	رضا العملاء
	0.000	Sig (2-tailed)	
40	40	N	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول السابق إن قيمة $R=0.542$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطرديّة بين المتغيرين كم أن قيمة الاحتمال ($p=0.000 > a=0.05$) وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنوع قوائم الطعام والشراب ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظافة العاملين وأماكن الخدمة ورضا العملاء في فندق السفير في مدينة حمص.

من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): دراسة العلاقة الارتباطية بين نظافة العاملين وأماكن الخدمة ورضا العملاء (40) N

رضا العملاء	نظافة العاملين وأماكن الخدمة		
0.633	1	Pearson correlation	نظافة العاملين وأماكن الخدمة
0.000		Sig (2-tailed)	
40	40	N	
1	0.633	Pearson correlation	رضا العملاء
	0.000	Sig (2-tailed)	
40	40	N	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول السابق إن قيمة $R=0.633$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطرديّة بين المتغيرين كم أن قيمة الاحتمال ($p=0.000 > a=0.05$) وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظافة العاملين وأماكن الخدمة ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

وبناءً على النتائج السابقة نستنتج أن جودة خدمة الأغذية والمشروبات تلعب دور كبير في تحقيق رضا العملاء في الفندق ولذلك يمكننا رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة: أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة الأغذية والمشروبات ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

النتائج:

1. تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن قيمة الوسط الحسابي لبعد فلسفة التعامل مع العملاء قد بلغ 2.98 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
2. تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن قيمة الوسط الحسابي لبعد تنوع قوائم الطعام والشراب قد بلغ 2.88 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
3. تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن قيمة الوسط الحسابي لبعد نظافة العاملين وأدوات الخدمة قد بلغ 2.98 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
4. تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن قيمة الوسط الحسابي لبعد رضا العملاء قد بلغ 3.05 ويقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة "متوسطة" على مجالات سلم ليكرت، ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

5. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فلسفة التعامل مع العملاء ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.
6. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنوع قوائم الطعام والشراب ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.
7. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظافة العاملين وأماكن الخدمة ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.
8. جودة خدمة الأغذية والمشروبات تلعب دور كبير في تحقيق رضا العملاء في الفندق ومنه يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة الأغذية والمشروبات ورضا العملاء في فندق السفير في محافظة حمص.

المقترحات:

1. الاعتماد على قوائم الطعام الالكترونية: وهي قوائم يمكن الوصول إليها من الهواتف المحمولة الذكية للعملاء دون الحاجة لتثبيت أي تطبيق، حيث يقوم العميل بمسح الكود المتاح على طاولته ويكون لديه فرصة لتصفح قائمة الطعام والشراب دون لمس أي قائمة ورقية، وهذا يقلل وقت التنظيف والتعقيم الذي يقوم به العاملين بالإضافة الى تعزيز تجربة العميل.
2. تنظيم مبادرات من قبل الفندق لوضع ملصقات تبين قيم الكربون على قوائم الطعام، حيث كشفت تقارير أصدرتها الأمم المتحدة عام 2021 أن الطعام الذي نستهلكه يشكل 34% من انبعاثات الغازات الدفينة، في حين تترك الأطعمة النباتية الأثر الأقل على المناخ في كل وجبة.

3. يربط الخبراء معدلات فشل المطاعم بشكل عام ما بين 25% إلى 35% بقلة الخبرات وعدم الاستعانة بالمتخصصين، لذلك فإن تعامل الفنادق مع شيف عالمي مشهور ومتمكن سيكون له دور كبير في تحقيق النجاح من خلال كسب رضا العملاء.

4. السعي للحصول على نجوم ميشلان الخضراء وذلك من خلال تعامل المطعم بشكل مباشر مع المزارعين والصيادين، أو القيام بزراعة الأشجار المثمرة في حديقة المطعم أو الفندق أو حتى تربية الحيوانات كما يمكن استخدام طرق جديدة في الزراعة كالزراعة بدون تربة (الزراعة في الماء أو الزراعة في محاليل مغذية) والسعي نحو مفهوم المطابخ الخضراء وذلك يعني إهدار أقل الموارد الطبيعية الممكنة بالإضافة إلى زراعة الفواكه والخضروات في حديقته وتقليل الطعام المهتر أو إعادة تدويره وتقليل استخدام البلاستيك أي الوصول إلى نسبة هدر معدومة Zero Waste.

5. إنشاء حساب¹YELP وهو تطبيق وموقع مجاني حيث يقوم بجمع تقييم حول آراء وانتقادات عملاء المطاعم والفنادق وحتى المحلات التجارية، فيمكن للمستخدم التصفح على المطعم أو الفندق للتعرف على تجارب الذين قاموا بزيارة المكان.

6. استخدام نظام².FODO: المتكامل لإدارة المطعم بكفاءة وهو نظام لإدارة وتشغيل المطعم والقدرة على التحكم بجميع الأقسام ويمكن دعمه بتقارير متعددة تساعد على المراقبة وتطوير الأداء ومن أهم مميزات هذا التطبيق أنه متعدد اللغات ويمكن إدارة

¹ هو أحد التطبيقات الهامة للمسافرين والذين يفضلون دائماً استطلاع الآراء قبل زيارة أي مطع في البلد المتجهين إليه.

² نظام متقدم لإدارة المطاعم والمقاهي يهدف إلى تحسين كفاءة عمليات المطعم من المبيعات والمشتريات وإدارة المخزون وتسهيل التفاعل مع العملاء.

الحجوزات (تعديل طلب، نقل طلب، دمج طاولات)، متابعة المبيعات بشكل سريع ودائم، يتميز في إمكانية حساب مكونات الوجبة مما يساهم في تحديد التكلفة بشكل دقيق، يتميز بسرعة التعامل وسهولته واستقراره وقلة الأعطال.

المراجع :

المراجع العربية:

1. أحمد، حضري، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في مجموعة الفنادق بولاية الوادي في الجزائر، رسالة ماجستير، 2021.
2. إبراهيم، محمد، قياس جودة الخدمات الفندقية وتأثيرها على العملاء، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، 2012، ص48.
3. إبراهيم، محمد، فن الادارة الفندقية، دار الكتب العلمية للنشر، مصر، 2006، ص209.
4. الحربي، رشا، أثر تطبيق منهجية 6سيغما على جودة الخدمات الفندقية المقدمة لضيوف الرحمن في مكة المكرمة، رسالة ماجستير، 2021.
5. المهيب، رائد، رضا العملاء والمستفيدين، مركز الاستراتيجيات للتربية، جدة، السعودية، 2017، ص12.
6. بن زكري، بلال، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015، ص41.
7. بوخندة، وفاء، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا العملاء في الفندق، رسالة ماجستير، فلسطين، 2018، ص43.
8. حميد، موسى، تحسين أداء جودة الخدمات الفندقية وفق معايير المجلس السياحي البريطاني، رسالة ماجستير، العراق، 2017، ص18.

9. عبد العال، عماد، قياس جودة خدمة الأغذية والمشروبات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، مصر، 2018، ص99.
10. علي، ليلى، قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية ، رسالة ماجستير، بصرة، عراق، 2017، ص106
11. وهيبة، زياد، جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة معسكر، الجزائر، 2018، ص80

المراجع الأجنبية :

1. Arlanda, Rezha, the influence of food quality and place to customer satisfaction , Master, 2018.p44.
2. Noorkhezan, Iman, service quality, food quality , Image and customer loyalty, Articiel , putra University, malaysia, 2018, p20.
3. Quality on customer satisfaction in hotel, Master, Business Administration, Bhvian , Dider , the impact of service , Sweden, 2020, p19.

المراجع الإلكترونية:

1. مرجع الكتروني تم وضعه من قبل الطالبة بالاعتماد على: <https://www.unwto.org/> ، تالايخ الوصول (2024/2/22).

2. مرجع إلكتروني تم وضعه من قبل الباحث بالاعتماد على:
<https://gitnux.org/average-restaurants-for-margin-profit>، تاريخ الوصول: (2024/4/5).
3. مرجع إلكتروني تم وضعه من قبل الطالبة بالاعتماد على:
<https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-market-beverages-and-food-reports/organic>.
4. مرجع إلكتروني تم الوصول إليه من قبل الباحثة بالاعتماد على :
<https://www.alittihad.ae/news> ، (تاريخ الوصول: 2022/1/7).
5. مرجع إلكتروني تم وضعه من قبل الطالبة بالاعتماد على:
<https://stringfixer.com>، (تاريخ الوصول: 2023/6/22).

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً:					
1					يقوم العاملین باتباع جميع شروط تقديم الخدمة
2					إن العاملين في الفندق يرحبون بالعملاء بطريقة لائقة وبشكل دائم.
3					إن العاملين في الفندق يقومون بتقديم المساعدة بشكل فعال وسريع عند الطلب.
4					يقدم العاملین المعلومات والتوجيهات بشكل واضح وصريح
ثانياً:					
1					يوجد تنوع واسع في الأطباق الرئيسية

أثر جودة خدمة الأغذية والمشروبات على رضا العملاء في الفنادق (دراسة ميدانية على فندق السفير في مدينة حمص)

2	يتيح الفندق خيارات واسعة من الأطباق الجانبية والمقبلات				
3	يوجد تنوع في خيارات المشروبات الكحولية وغير كحولية في قائمة المشروبات				
4	يلبي الفندق تفضيلات العملاء من الأغذية والمشروبات				
ثالثاً:	نظافة العاملين وأدوات الخدمة				
1	يقوم الفندق بعمليات التنظيف الدوري للمطعم ومناطق الجلوس في الفندق				
2	يوفر الفندق مستلزمات النظافة في المطعم بشكل جيد				
3	يقدم العاملين في الفندق الخدمة بأطباق نظيفة				
4	يلتزم العاملين في الفندق بالإجراءات النظافة والسلامة الصحية				
رابعاً:	رضا العملاء				
1	تجربة الإقامة في الفندق مرضية بشكل عام				
2	المرافق والخدمات المتوفرة في الفندق تلبي توقعاتكم				
3	غرفة الإقامة في الفندق نظيفة ومريحة				
4	قيمة المخدمة المقدمة تستحق السعر المدفوع				

علاقة Fintech ومعامل الاستقرار النقدي في سورية

وائل مصطفى الهرش¹، أ.د.عدنان علي سليمان²، د.ياسر أحمد المشعل³

1-طالب دراسات عليا (دكتوراه) قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.

wael.alhersh@damascusuniversity.edu.sy

2-أستاذ دكتور في قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.

adnan.suliman@damascusuniversity.edu.sy

3-دكتور في قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.

almishal.yasser@damascusuniversity.edu.sy

الملخص

يهدف البحث إلى معرفة أثر استخدام أدوات التكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي في الجمهورية العربية السورية، حيث تم تمثيل التكنولوجيا المالية عبر متغير "عدد المعاملات المنجزة باستخدام التكنولوجيا المالية" وذلك بالاعتماد على بيانات مركز خدمة المواطن، ومن جهة أخرى تم إنشاء معامل الاستقرار النقدي باستخدام بيانات الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي والكتلة النقدية بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء ومصرف سورية المركزي، وقد أظهرت نتائج البحث وجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية في تعزيز استقرار الحالة النقدية في سورية، أي أن كلما زاد استخدام أدوات التكنولوجيا المالية اتجه معامل الاستقرار النقدي نحو قيمة ال0، وذلك باستخدام برنامج تحليل السلاسل الزمنية "إيفيوز 12".

الكلمات المفتاحية: الاستقرار النقدي-التكنولوجيا المالية-الكتلة النقدية-الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي.

The relationship between Fintech and monetary stability in Syria

Wael Mustafa Al-Hersh¹, Prof. Dr. Adnan ali Suleiman², Dr. Yasser Ahmed Al-Mishaal³

1- Postgraduate student (PhD), Department of Economics, Faculty of Economics, University of Damascus.

wael.alhersh@damascusuniversity.edu.sy

2-Professor Doctor in the Department of Economics - Faculty of Economics - Damascus University.

adnan.suliman@damascusuniversity.edu.sy

3-Doctor in the Department of Economics - Faculty of Economics - Damascus University.

almishal.yasser@damascusuniversity.edu.sy

Abstract

The research aims to know the impact of using financial technology tools on the monetary stability coefficient in the Syrian Arab Republic, where financial technology was represented through the variable "number of transactions completed using financial technology" based on data from the Citizen Service Center, and on the other hand, the monetary stability coefficient was created using data on real GDP and money supply based on data from the Central Bureau of Statistics and the Central Bank of Syria. The research results showed a positive impact of financial technology in enhancing the stability of the monetary situation in Syria, That is, the more the use of financial technology tools increases, the more the monetary stability coefficient tends towards the value of 0, using the time series analysis program "EVIWES 12".

Keywords: monetary stability - financial technology - monetary mass - real GDP.

مقدمة:

أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) مجالاً متسارع النمو في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم حلولاً تقنية مبتكرة تغير جذرياً طريقة تنظيم وتيسير العمليات النقدية. ويُعزى هذا التطور إلى التقدم التكنولوجي وظهور الابتكارات الرقمية، التي عززت إمكانية الوصول إلى الخدمات النقدية وأسهمت في تحسين الكفاءة والشفافية في الأنظمة النقدية، وبهذا فقد أصبح من الضروري إشراك أدوات التكنولوجيا المالية في تنظيم الحالة النقدية في الاقتصاد الوطني، حيث وجد عدد من الباحثين أن هناك حالة من الشرخ بين المؤسسات التابعة لصناع السياسات النقدية والمتعاملين معها، فيشير (Ozili & Uadiale, 2017) إلى أن شركات التكنولوجيا المالية تجتذب أولئك العملاء الذين لا يتعاملون مع المؤسسات التي يستخدمها صناع السياسة النقدية في بناء التوجه النقدي .

وبالتالي أصبحت أدوات التكنولوجيا المالية أساسية في محاولة بناء الاستقرار النقدي، الذي يتمثل بتحقيق استقرار الأسعار وكبح التضخم من خلال السيطرة عليه باستخدام السياسات النقدية وتحكمها بالكتلة النقدية وغيرها، وهنا يوضح (دعمي:2020) وتنعكس تلك الحالة ببناء معامل الاستقرار النقدي. وفي هذا الإطار يبين هذا البحث مفهوم التكنولوجيا المالية وتطوره مع توضيح تصنيفاتها، كما يبين مفهوم الاستقرار النقدي وكيف يتحقق وأهمية تحقيقه، ويقدم البحث ربطاً نظرياً بين المفهومين السابقين.

ومن جهة أخرى يهدف البحث إلى تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية ومعامل الاستقرار النقدي في سورية، حيث تم اختيار متغيرات الدراسة بالاعتماد على أدوات التكنولوجيا المالية المستخدمة في سورية، بالإضافة إلى استخراج معامل الاستقرار النقدي خلال الفترة المدروسة، وذلك للوصول إلى دراسة أثر استخدام

أدوات التكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي في سورية بالاعتماد على برنامج تحليل السلاسل الزمنية 12 EViews.

مشكلة الدراسة: Problem

في ظل تنامي الحاجة لاستخدام أدوات العلم الحديث والابتكارات التكنولوجية من أجل تسريع عملية التنمية والمحافظة على مستويات النمو بمعدل طبيعي، وبهذا فإن استخدام التكنولوجيا المالية أصبح ضرورة لمجاراة الحالة العالمية، ونظراً لأن استخدام هذه التكنولوجيا يؤثر على الحالة النقدية في البلد المنفذ لها فإن مشكلة البحث تتلخص، بالسؤال الآتي:
- هل لأدوات FinTech أثر على معامل الاستقرار النقدي في الجمهورية العربية السورية؟

فرضيات الدراسة: Hypothesis

بناءً على الإشكالية التي تم بناؤها أعلاه، تم صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي وهام للتكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي.
ويتفرع عنها الفرضية الفرعية الآتية:
الفرضية الفرعية: يوجد حالة من عدم الاستقرار في معامل الاستقرار النقدي.

أهداف الدراسة: Objectives

- للبحث عدد من الأهداف هي:
- 1- حساب معامل الاستقرار النقدي.
 - 2- ربط التكنولوجيا المالية في سورية بالمعامل ومعرفة أثره عليها.

أهمية الدراسة: Significance

تتمثل الأهمية العلمية بأن هذا البحث يطرح قضية لم تطرح بشكل كبير في الأدبيات الاقتصادية تتمثل بفهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية ومعامل الاستقرار النقدي، وتتمثل الأهمية العملية في أن هذه الدراسة يمكن أن تقدم وسيلة لفهم تأثير التكنولوجيا المالية على حالة الاستقرار النقدي في سورية وبالتالي يقدم أساس علمي لإدارة النقد من بوابة التكنولوجيا المالية.

منهج البحث:

اتبع البحث المنهج الوصفي، من خلال التعريف بالمفاهيم المدروسة والمنهج التحليلي في دراسة أثر FinTech على معامل الاستقرار النقدي.

حدود البحث:

الحدود المكانية: الجمهورية العربية السورية.

الحدود الزمنية: الفترة من 2020\12 حتى 2024\2

حيث تم الحصول على هذه البيانات من مصرف سورية المركزي (بيانات غير منشورة) والمكتب المركزي للإحصاء ومركز خدمة المواطن.

الدراسات السابقة:

في إطار المساهمة لفهم التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الاستقرار المالي، وفهم كيفية مواجهة التحديات المستقبلية والاستفادة من الفرص المتاحة، يقدم (Boot et al., 2021) بحثاً يهدف فيه إلى تقديم نظرة شاملة على التكنولوجيا المالية (Fintech) وتحليل التطورات الجديدة والقديمة في هذا المجال. يعتمد البحث على مراجعة شاملة للأدبيات المتاحة والبيانات المالية ذات الصلة، وتشير نتائج البحث إلى وجود تطورات كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية على مر السنين، مع انتشار التقنيات الحديثة مثل التحليل الضخم للبيانات وتقنيات البلوكتشين، ومع ذلك، يُظهر البحث أيضاً أن بعض العناصر الأساسية للتكنولوجيا المالية قد استمرت على مر الزمن، مثل الابتكار في الخدمات المالية وتحسين الكفاءة، ويوضح البحث أن التحديات المالية القائمة لم تختف مع تطور التكنولوجيا المالية، ولكن بالنظر إلى الفرص الجديدة والتحسينات في البنية التحتية التقنية، يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستقرار المالي وتعزيز الفعالية في النظام المالي بشكل عام، وفهم تأثير التكنولوجيا المالية على السوق الائتمانية خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة، قدم (Branzoli et al., 2023) بحثاً يقدم نظرة عميقة على اعتماد التكنولوجيا من قبل البنوك في أسواق الائتمان خلال جائحة كوفيد-19. يهدف البحث إلى فهم كيفية تأثير تبني التكنولوجيا من قبل البنوك على السوق الائتمانية خلال فترة الجائحة وكيفية تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي، ويعتمد البحث على تحليل استقصائي مفصل لبيانات البنوك والسوق الائتمانية خلال فترة الجائحة، وتشير النتائج إلى أن البنوك التي اعتمدت

التكنولوجيا بشكل فعال خلال الجائحة كانت قادرة على تقديم خدمات الائتمان بشكل أكثر فعالية ومرونة، مما ساهم في الحد من التأثيرات السلبية للجائحة على السوق الائتمانية. أما (Buchak et al., 2021) فبحثه يعمل على استكشاف دور التكنولوجيا المالية في تحرير النظام المالي. يهدف البحث إلى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في توفير الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وتحسين الشفافية والكفاءة في النظام المالي، ويقوم البحث بتحليل البيانات المالية والاقتصادية لفهم تأثير التكنولوجيا المالية على مختلف جوانب النظام المالي. يتناول البحث أيضاً التحديات والفرص المتعلقة بتبني التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، وتشير النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية قد تكون عاملاً محرراً مالياً عن طريق توفير الوصول إلى الخدمات المالية للفئات الضعيفة وتحسين الكفاءة والشفافية في النظام المالي. ومع ذلك، يُشير البحث أيضاً إلى أن هناك تحديات تنظيمية وتقنية يجب معالجتها لضمان استفادة الجميع من فوائد التكنولوجيا المالية بشكل متساوٍ، ومن جانب آخر فقد قدم (بركات وآخرون: 2023) تأثير شركات التكنولوجيا المالية على عمل الوسطاء الماليين التقليديين، من خلال استخدام نموذج كل من فاما وفرنش خماسي العوامل على عوائد أسهم الشركات المالية المدرجة في البورصة الوطنية الهندية، وتوصل البحث إلى عدم وجود تأثير يذكر بين المتغيرين، وأكد (حميدي: 2024) على أهمية ضبط العرض النقدي وبالتالي الاستقرار النقدي وتوجيهه بما يدعم الناتج المحلي الإجمالي إذ أن الأخير يتأثر وبأشكال ونسب مختلفة بالعرض النقدي وبالتالي يجب التحكم بالعرض النقدي وما يحققه من استقرار بما يتناسب مع القطاعات الانتاجية ذات القيمة المضافة، ومن جانبه استعرض (Bordo & Levin, 2017) تأثير العملة الرقمية الخاصة بالبنك المركزي على مستقبل السياسة النقدية. يهدف البحث إلى فهم كيف يمكن أن تؤثر العملة الرقمية الخاصة بالبنك المركزي على نظام الدفع والسياسة النقدية والاقتصاد بشكل عام، ويقدم البحث تحليلاً شاملاً للتحديات والفرص المتعلقة بتبني العملة الرقمية الخاصة بالبنك المركزي، بما في ذلك التأثير على السياسة النقدية والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، ويتناول البحث أيضاً الأسئلة المتعلقة بالخصوصية والأمان والتنظيم التي تثيرها العملات الرقمية، وتشير النتائج إلى أن العملة

الرقمية الخاصة بالبنك المركزي قد توفر فرصاً جديدة لتحسين فعالية السياسة النقدية وتعزيز الاستقرار المالي، ولكنها تواجه أيضاً تحديات تتعلق بالتنظيم والتطبيق العملي، وفهم التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في مجال التمييز وضرورة تطوير إطار تنظيمي وتقني للتعامل مع هذه التحديات، استعرض (Bartlett et al., 2022) مسألة التمييز في قروض المستهلك في عصر التكنولوجيا المالية، ويهدف إلى فهم مدى تأثير التكنولوجيا المالية على التمييز في منح القروض للمستهلكين وتحليل التغيرات في أنماط التمييز عبر الزمن، يستند البحث إلى تحليل شامل للبيانات المالية والتكنولوجية لفهم تأثير التكنولوجيا المالية على قرارات منح القروض والتمييز المحتمل. يتناول البحث أيضاً العوامل الاقتصادية والتنظيمية التي قد تؤثر على ظاهرة التمييز في القروض، وتشير النتائج إلى وجود أدلة على وجود تمييز في منح القروض للمستهلكين في عصر التكنولوجيا المالية، على الرغم من التطورات التكنولوجية، كما يقدم البحث تحليلاً عميقاً لأسباب التمييز والتحديات التي تواجه جهود مكافحته.

وبدوره (Allen et al., 2020) استعرض استعراضاً شاملاً لأبحاث التكنولوجيا المالية ومناقشات السياسات المتعلقة بها، يهدف البحث إلى تقديم نظرة شاملة للمعرفة المتاحة حول التكنولوجيا المالية وتحليل التطورات الأخيرة في هذا المجال، ويوفر البحث إطاراً شاملاً لفهم التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية ويساهم في رسم السياسات واتخاذ القرارات ذات الصلة.

الاطار النظري:

يزداد الاهتمام بتحقيق الاستقرار الاقتصادي في فترات الأزمات وما يلحق الأزمات وهو مهم في كل الأوقات، نظراً لما يعكسه من جملة من القضايا ذات الشأن الاقتصادي في الدولة خلال فترة محددة، ومن خلاله يتم معرفة مستوى الاقتصاد وتطوره وأفق تطوره، ولتحقيق هذا الاستقرار غالباً ما ينظر إلى عاملين اثنين وهما الاستقرار النقدي والاستقرار المالي الذان وبشكل كبير يقودان إلى الاستقرار الاقتصادي، ونظراً لأن هذان المفهومان يتأثران بجملة من العوامل والتي أبرزها التقنية وخصوصاً تلك التي لها صلة مباشرة مع النقد، فإن هذه الدراسة تتناول دراسة آثار استخدام التكنولوجيا المالية على الاستقرار النقدي،

على اعتبار أن أثر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي قدر درس في عدد أكبر من الدراسات.

ومع تزايد التأثير المحتمل للتكنولوجيا المالية على الاقتصاد، تزايد أيضاً آثارها على انتقال السياسة النقدية، وكما ذكر (Lagarde, 2018)، تجلب التكنولوجيا المالية "عالمًا جديدًا شجاعاً" لصانعي السياسات النقدية وتفرض تحديات تنظيمية قوية.

وبعد تطبيق FinTech، كما هو الحال في الحوسبة السحابية في العمليات المصرفية، فعالاً من حيث التكلفة ومرناً للاستخدام في مدفوعات المستهلك وإدارة علاقات العملاء (Fuster et al., 2019).

وفي الوقت نفسه، يمكن أن يؤدي تطوير التكنولوجيا المالية إلى خلق المنافسة وزيادة المشاركة في الأسواق الناشئة (Frost et al., 2021) فالمزيد من المنافسة من شأنه أن يقلل من القوة السوقية للشركات القائمة، وبالتالي تعزيز الكفاءة ويؤدي إلى أنشطة أكثر تنوعاً.

علاوة على ذلك، ستخلق التكنولوجيا المالية منافسة لأنها تساعد المستهلكين على مقارنة المنتجات وعروض الخدمات (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، 2018). في الواقع لا توجد دراسات كثيرة تناولت العلاقة بين الاستقرار النقدي والتكنولوجيا المالية، كذلك التي تناولتها مع الاستقرار المالي، مثل (Fung et al., 2020) حيث قام بتحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، ولذلك، فإن هذا البحث يحاول سد هذه الفجوة في الأدبيات، حيث يهدف إلى دراسة كيفية تأثير التكنولوجيا المالية على الاستقرار النقدي.

1-1: ماهي التكنولوجيا المالية:

ظهر مصطلح "التكنولوجيا المالية" في الأدب العلمي في عام 1972 في مقال أكاديمي، حيث نوقشت النماذج التفصيلية لكيفية التعامل مع المشاكل اليومية التي واجهت تلك المنظمة، وصاغ نائب رئيس شركة Manufacturers Hanover Trust، أبراهام ليون بيتينغر، التعريف التالي للتكنولوجيا المالية: "اختصار لتكنولوجيا المال، تجمع بين خبرة البنك وتقنيات العلوم الإدارية الحديثة والحاسوب" (Bettinger, 1972) على الرغم من

الاهتمام المتزايد بالتكنولوجيا المالية، إلا أنه لا يزال هناك نقص في الاتفاق على تعريفها بين الباحثين والممارسين وعلى الأسس النظرية لهذا المجال.

وتظهر كتابة التكنولوجيا المالية باسم FinTech أو Fin-Tech أو fin-tech، ويعتبر هذا المصطلح كلمة جديدة تصف اتصال التقنيات الحديثة، مثل التكنولوجيات المتعلقة بالإنترنت (على سبيل المثال، الحوسبة السحابية، والإنترنت عبر الهاتف المحمول) مع الأنشطة التجارية نموذجي لصناعة الخدمات المالية (على سبيل المثال، القروض والمدفوعات وتحويلات القيم النقدية والعمليات المصرفية المتنوعة) (Gomber et al., 2017).

وكما يظهر من الاسم، فإن FinTech هي دمج التكنولوجيا والتمويل، ومن المفترض أن تكون التكنولوجيا المالية هي المنافس للبنك لأنها تستبدل الخدمات التي تقدمها البنوك بمنتجات وخدمات مبتكرة (Puschmann, 2017).

وفقاً لنظرية (Christensen, C.M., 2003) للابتكار، يمكن تصنيف التكنولوجيا المالية إلى فئتين: "التكنولوجيا المالية المستدامة"، وهي لمقدمي الخدمات المالية القدامى الذين يعملون على حماية مراكزهم في السوق باستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الابتكارات المتزايدة، والنوع الثاني هو "التكنولوجيا المالية الثورية" وهي للشركات الجديدة والشركات الناشئة التي تتحدى مقدمي الخدمات القدامى من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة (Chiu, n.d.).

ويتفق العديد من الباحثين على أن حلول التكنولوجيا المالية تتمحور حول العملاء، ولذلك فإن الأمر يتعلق بتحسين الخدمات المقدمة للمستهلكين وليس تحسين المؤسسات المالية (Thakor, 2020)، إذ تساعد التكنولوجيا المالية المستهلكين في إدارة أصولهم بشكل مستقل من خلال تزويدهم بمنصات آلية، وتستخدم هذه المنصات مستشارين آليين وتعمل على خوارزميات محددة مسبقاً (Gabor & Brooks, 2017)، لتحل بشكل فعال محل مديري الثروات والأصول (Goldstein et al., 2019).

علاوة على ذلك، يُظهر المصرفيون اهتماماً كبيراً بالتكنولوجيا المالية، ويفكرون في إقامة تحالفات استراتيجية محتملة مع شركات التكنولوجيا المالية باعتبارها مساراً استراتيجياً قابلاً

للتطبيق (Anagnostopoulos, 2018).

1-2: الحالة النقدية والاستقرار:

يشرح (Yeager, n.d.) عدم الاستقرار النقدي في المقام الأول من خلال المشاكل الميكانيكية للنظام النقدي. ومع ذلك ، تستند هذه الدراسات بشكل أساسي إلى أدلة من أوروبا الغربية ، حيث حلت الدول القوية عدم الاستقرار لديها بسبب الدوافع المالية في وقت سابق ، مما أدى إلى ظهور النظريات النقدية في المقدمة. عادة ما ينظر إلى الاستقرار النقدي بأنه استقرار المستوى العام لأسعار السلع والخدمات، ويعرف بأنه الهدف الرئيسي الذي تسعى البنوك المركزية إلى تحقيقه، من أجل وضع البيئة السليمة للوصول إلى الاستقرار الاقتصادي للبلاد، في السنوات الأخيرة ظهر إجماع متزايد على أن استقرار الأسعار - معدل تضخم منخفض ومستقر - يوفر فوائد كبيرة للاقتصاد ، وهذه الفوائد السعيرية تعني وجود الاستقرار، حيث أن التضخم المنخفض والمستقر يمكن أن يزيد من مستوى الموارد المستخدمة بشكل منتج في الاقتصاد، وقد يساعد أيضاً في زيادة معدل النمو الاقتصادي (Mishkin, 2006).

ويمكن تعريف الاستقرار النقدي بشكل عام على أنه الاستقرار في المستوى العام للأسعار ، واستقرار أسعار الصرف ، وتوافر أسعار فائدة مواتية للاقتصاد. من أجل قياس درجة الاستقرار النقدي في بلد معين ، يتم حساب معامل الاستقرار النقدي. وعرف الاستقرار النقدي بأنه تعديل عرض النقود لمستوى النشاط الاقتصادي، وهو هدف تسعى الدول جاهدة لتحقيقه لتلافي الأزمات النقدية والاقتصادية، والسياسة النقدية هي أهم طريقة تتبناها السلطة النقدية ممثلة في البنك المركزي من أجل تحقيق الاستقرار النقدي (Meherhera & Bouchama, 2021).

وعرف أيضاً أنه مقياس لقياس أبعاد العملية التضخمية في الاقتصاد ، وهذا يعتمد على بعض التحليلات للنظرية الكمية للنقود، والتي تنص على أنه إذا كانت الزيادة في كمية النقود لا تتناسب مع الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، هذا يؤدي إلى التضخم. ولتحقيق الاستقرار النقدي يعتمد بشكل أساسي على السياسة النقدية التي تنتهجها البنوك المركزية، حيث أن الفهم الأفضل لكيفية استخدام البنك المركزي للسياسة النقدية للمساهمة

في النمو الاقتصادي المستدام طويل الأجل قد أدى بالعديد من البلدان على مدى العقود الأربعة الماضية إلى تضمين الاستقرار النقدي أو استقرار الأسعار كصلاحيات لبنوكها المركزية .

ويتم استخدام مصطلحات الاستقرار النقدي واستقرار الأسعار بالتبادل، وتجدر الإشارة إلى أنه حدد قانون الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي استقرار الأسعار كهدف يتعين على الاحتياطي الفيدرالي تحقيقه منذ أواخر السبعينيات ، حيث يتم التعبير عن مصطلح الأسعار المستقرة غالباً على أنه هدف استقرار الأسعار، كما أن للبنك المركزي الأوروبي (ECB) وبنك اليابان استقرار الأسعار كأحد أهدافهما

وتأت أهمية الاستقرار النقدي كونه يعد احد اهم اركان البيئة التي تجذب الاستثمارات سواء كانت محلية ام اجنبية، وان هذه الاستثمارات تعد المحرك الرئيس للنشاط الاقتصادي.

1-3: علاقة المفهومين:

تظهر الدراسات الحديثة أن الصناعة المالية أصبحت معقدة وديناميكية بشكل متزايد، ومن الضروري إجراء دراسة مستمرة للديناميكيات المتغيرة للمؤسسات النقدية وتفاعلاتها مع التقنيات الناشئة.

إن فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية (FinTech) والاستقرار النقدي أمر مهم بالنسبة لمنظمي السياسة النقدية، هذا ما جعل من المهم أن يتم تسليط الضوء على المشكلات النظامية الناجمة عن الأنشطة التكنولوجية التي تحتوي على مخاطر تشغيلية وسيبرانية، والتي قد تؤثر بدورها سلباً على الاستقرار النقدي، ومع ذلك، فإن تطوير التكنولوجيا المالية يتيح أيضاً ابتكارات أكبر توفر خدمات مالية أكثر كفاءة وقدرة على إدارة النقد في البلد. وتمثل علاقة الاستقرار النقدي بالتكنولوجيا المالية نقطة ارتباط حيوية في السياسات المالية والاقتصادية، حيث تؤثر التكنولوجيا المالية على الاستقرار النقدي بشكل مباشر وغير مباشر عبر عدة آليات:

1. تأثير التكنولوجيا المالية على نظام الدفع والتسوية: يُعدُّ نظام الدفع والتسوية أساسياً في الحفاظ على الاستقرار النقدي. بفضل التكنولوجيا المالية، تتحسن سرعة وكفاءة وأمان عمليات الدفع، مما يقلل من مخاطر التأخيرات أو الفشل في التسوية ويزيد من قدرة النظام

- على التعامل مع التقلبات الاقتصادية.
2. تأثير التكنولوجيا المالية على نظام التمويل والائتمان: من خلال تقديم حلول تمويل جديدة مثل التمويل الجماعي والإقراض الإلكتروني، تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز إمكانية الوصول إلى التمويل وتنويع مصادر التمويل، مما يسهم في تعزيز الاستقرار النقدي، كما تعطي دفعا قويا للابتكار في المنتجات المالية والمصرفية (قوجيل: 2021).
3. تأثير التكنولوجيا المالية على إدارة المخاطر والتحليل الائتماني: توفر التكنولوجيا المالية أدوات وتقنيات متقدمة لتقييم المخاطر المالية وتحليل الائتمان، مما يساعد في تحسين قرارات الإقراض وتقليل المخاطر المالية المحتملة، وبالتالي يسهم في تعزيز الاستقرار النقدي.
4. تأثير التكنولوجيا المالية على شفافية السوق وكفاءتها: بفضل الابتكارات التكنولوجية مثل التحليل الضخم للبيانات وتقنيات سلسلة الكتل، تسهم التكنولوجيا المالية في زيادة شفافية السوق وتحسين كفاءتها، مما يقلل من المخاطر والاضطرابات ويعزز الاستقرار النقدي.
5. تأثير التكنولوجيا المالية على السياسات النقدية والتنظيمية: يتطلب التطور السريع في التكنولوجيا المالية تكييف السياسات النقدية والتنظيمية لمواجهة التحديات الجديدة وضمان الاستقرار المالي. يجب على السياسات واللوائح الجديدة مواكبة التطور التكنولوجي وتعزيز الثقة في النظام المالي.
6. تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي: حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تعزيز وضعية الشمول المالي كركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية وتحسين جودة الحياة لكافة أفراد المجتمع (صابر: 2024) (زايف: 2022).
7. تأثير التكنولوجيا المالية على التنمية: توصل (سلام: 2020) الى جملة من التوصيات أهمها ان استخدام ابتكارات ومميزات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- وفي الواقع فإن الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المالية وأدواتها قد يجعل من صانعي السياسة النقدية أكثر قدرة على الوصول إلى شرائح مجتمعية لا يمكن الوصول لها من خلال أدوات

السياسة النقدية التقليدية، خصوصاً أنها تلغي دور الوساطة التي تمارسها المؤسسات، وبالتالي إدارة النقد بشكل أفضل وتحديد حجمه الذي يتناسب مع طبيعة المرحلة الاقتصادية. وبهذا (Fuster et al., 2019) سلط الضوء على التأثير الإيجابي لمنصات التكنولوجيا المالية في توسعات الإقراض، لا سيما في تحفيز عمليات إنشاء قروض الرهن العقاري، فلقد تبين أن مقرضي التكنولوجيا المالية أسرع وأكثر مرونة في معالجة طلبات قروض الرهن العقاري، خاصة عند التعامل مع صدمات الطلب على الرهن العقاري.

ولعل قطاع المصارف هو الأكثر تأثراً وتفاعلاً مع كلا المتغيرين (التكنولوجيا المالية والاستقرار النقدي)، على اعتبار أنه من جهة يعتبر من أكثر القطاعات التي توغلت بها التكنولوجيا المالية، ومن جهة أخرى يعتبر هذا القطاع من أهم محددات الاستقرار النقدي، وبالتالي فإن جزء كبير من هذه العلاقة تتحدد بإسقاطها على القطاع المصرفي، والذي حمل وجهات نظر مختلفة في التحليل.

وبهذا فقد أصبحت الديناميكية التنافسية بين التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية نقطة محورية في الأدبيات الأكاديمية والمناقشات السياسية الحديثة، على الرغم من أن النتائج لا تزال غير حاسمة.

بعض الدراسات، مثل (Tang, 2019)، تشير إلى أن التكنولوجيا المالية، لا سيما في مجال الإقراض من نظير إلى نظير ومعالجة الرهن العقاري، قد تحل محل الخدمات المصرفية التقليدية، وأيضاً تظهر هناك وجهة نظر على العكس من ذلك، متمثل في البحث الذي أجراه (Bartlett et al., 2022) إذ يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تعزز المنافسة في أسواق القروض، في حين أن (Buchak et al., 2022) يقترح أن مقرضي التكنولوجيا المالية قد يحلون محل البنوك في قطاعات معينة من القروض وفي وجهة نظر مخالفة، تم طرح الحجج المؤيدة للتكامل بين التكنولوجيا المالية والبنوك من قبل (Erel & Liebersohn, 2022)، مع تسليط الضوء على أوجه التآزر في مجالات مثل برنامج حماية الراتب ومنصات التمويل الجماعي، وتأت أهمية القطاع المصرفي بالنظر إلى تأثيره على الناتج المحلي الاجمالي خصوصاً في سورية، حيث يشير (محمد:2024) إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين (نسبة التوظيف، نسبة الربحية، نسبة السيولة) في القطاع

المصرفي الخاص ومعدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي في الجمهورية العربية السورية. وأظهرت الدراسات الحديثة التأثير السلبي لتطورات التكنولوجيا المالية على أداء الصناعة المصرفية، حيث (Lv et al., 2022) توصلوا إلى أن التكنولوجيا المالية لديها علاقة تعاونية مع ربحية البنوك، مع تأثير على الربحية على شكل حرف "U"، مما أدى إلى تقليلها في البداية ولكن يؤدي في النهاية إلى زيادة الربحية، وأشار (فؤاد: 2021) إلى أنه يتوجب على المصارف والبنوك المركزية والجهات الرقابية خلق توازن بين ظاهرة تجنب المخاطر والتوجه العالمي نحو ابتكارات التكنولوجيا المالية والرقمنة.

ومع ذلك، يمكن أن تساهم الأنظمة الأكثر صرامة بشكل إيجابي في استقرار البنوك، وقد يعتمد تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك على درجة التنظيم المصرفي، ويوضح (Yudaruddin, 2022) أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لها تأثير ضار على الإقراض المصرفي، ويرى أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تؤثر أيضاً سلباً على أداء البنوك.

2: القسم العملي:

2-1: متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة العملية على متغيرين يمثلان كل من التكنولوجيا المالية والاستقرار النقدي، وذلك لتوضيح أثر استخدام التكنولوجيا المالية على الاستقرار النقدي، ونظراً لأن تجربة وانتشار أدوات التكنولوجيا المالية في سورية لا زالت محدودة، فقد تمثل هذا المعطى بمتغير واحد وهو عدد المعاملات التي أنجزت بالاعتماد على منتجات التكنولوجيا المالية ويرمز له NM وتم أخذ البيانات من مركز خدمة المواطن، أما الاستقرار النقدي فقد تمثل ببناء معامل الاستقرار النقدي ومن خلاله يعكس حالة الاستقرار في سورية ويرمز له B، وتم أخذ البيانات الخاصة به من خلال مصرف سورية المركزي "بيانات غير منشورة" وأيضاً اعتمدت الدراسة على التنبؤ بالقيمة الشهرية في الأشهر (10-11-12\2023) و (1-2\2024) لكل من الكتلة النقدية والناتج الحقيقي.

وبهذا فإنه سيتم الاستدلال على الأثر من خلال:

2-2: معامل الاستقرار النقدي:

يستند معامل الاستقرار النقدي أو ما يسمى بمعدل الضغط التضخمي على النظرية الكمية للنقود، ويفسر معامل الاستقرار النقدي بشكل واضح الضغوط التضخمية (الفجوة التضخمية التي يعاني منها الاقتصاد) إذ إن عدم التناسق بين الزيادة في كمية النقود مع الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي سيؤدي إلى اختلال التيار النقدي وتيار العرض من السلع والخدمات مما يدفع الأسعار نحو الارتفاع المستمر، وكلما اقترب معامل الاستقرار النقدي من الواحد ازدادت حالة الاستقرار النقدي، وكلما كانت قيمته مساوية للواحد فهذا يعني حصول استقرار نقدي، وكلما زاد عن الواحد فهذا يعني أن هناك ضغوط تضخمية وارتفاعات في الأسعار، في حين إذا كان أقل من الواحد الصحيح يعني تلاشي القيود التضخمية وظهور ضغوط انكماشية.

وإستخدم الباحثون معامل الاستقرار النقدي كممثل عن حالة الاستقرار النقدي في الاقتصاد المدروس وهذا ما طبق في عدد من الأبحاث منها (موسى:2023).

2-3: عدد المعاملات:

وتشمل المعاملات عدد كبير من احتياجات الناس اليومية، إذ تتضمن: خلاصة السجل العدلي-بيان قيد عقاري من المصالح العقارية-كشف علامات-بيان قيد فردي السجل المدني- وثيقة غير موظف سجل العاملين-حياة جامعية- صورة مصدقة عن شهادة الثانوية العامة-مخطط مساحي من المصالح العقارية-بيان قيد عقاري من السجل المؤقت-صورة مصدقة عن وثيقة نجاح لشهادة الثانوية العامة-بيان ملكية بالفهرس الهجائي من المصالح العقارية-بيان زواج السجل المدني-بيان ولادة السجل المدني-براءة ذمة مالية للأفراد المكلفين من مالية دمشق-صورة مصدقة عن شهادة التعليم الأساسي-صورة مصدقة عن شهادة الثانوية المهنية-صورة مصدقة عن وثيقة نجاح لشهادة التعليم الأساسي-مصدقة تأجيل خدمة علم-وثيقة بيان وضع موفد-بيان وفاة السجل المدني-بيان أوصاف من تاريخ فتح الصحيفة العقارية-صورة مصدقة عن وثيقة نجاح لشهادة الثانوية المهنية-بيان طلاق السجل المدني- بيان وضع وظيفي للعاملين في وزارة التربية-وثيقة عدم التقدم للدراسات العليا-صورة مصدقة عن اشعار الرسوب-وثيقة ملتزم بالمناطق النامية-بيان تسلسل مالكين من المصالح العقارية-براءة ذمة مالية للشركات المكلفة من مالية دمشق-ورة مصدقة عن

شهادة الاعدادية الشرعية-بيان نفي أو إثبات ملكية من الفهرس الهجائي من السجل المؤقت-بيان تسلسل مالكين من السجل المؤقت-صورة مصدقة عن عقد اشارة الحجز ومرفقاته من السجل المؤقت-صورة مصدقة عن وثيقة نجاح لشهادة الثانوية الشرعية-صورة مصدقة عن وثيقة نجاح لشهادة الاعدادية الشرعية-صورة مصدقة عن شهادة الثانوية الشرعية-بيان مساحي من المصالح العقارية.

2-4: حساب معامل الاستقرار النقدي:

يتم حساب المعامل تطبيق الصيغة التالية:

$$B = \frac{(m1' - m1)/m1}{(rgdp' - rgdp)/rgdp}$$

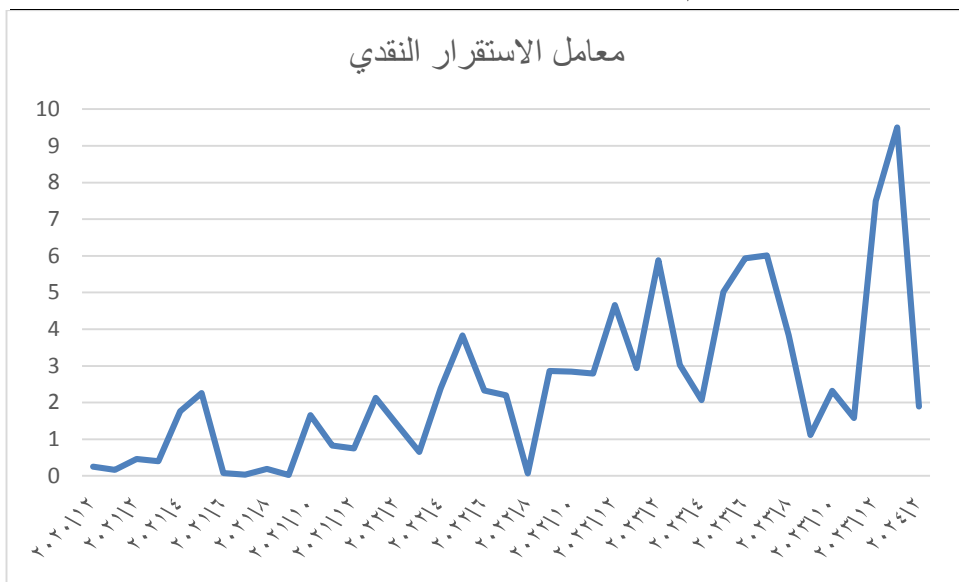
حيث:

1. $m1$ هي الكتلة النقدية.
 2. $Rgdp$ هو الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي.
 3. B هو معامل الاستقرار النقدي.
- بعد حساب المؤشر فإنه يتم تحليله على أساس أنه كل ما يكون المؤشر فوق القيمة 1، يكون هناك ضغوط تضخمية، وكل ما يكون المؤشر تحت القيمة 1 يكون هناك ضغوط انكماشية، وعندما يكون 1 أي هناك استقرار نقدي.

2-5: بناء معامل الاستقرار النقدي في الجمهورية العربية السورية:

بسبب أن الاستقرار النقدي يتأثر بالعديد من العوامل فقد كان هذا الاستقرار في حالة تذبذب دائم، وخصوصاً خلال فترة الدراسة، حيث اشتدت الضغوط الاقتصادية ما أفرز عدد من المفاعيل السلبية على حالة النقد بشكل خاص في سورية. ويمكن دراسة تطور معامل الاستقرار النقدي في سورية بين عامي 2020 2024 بعد تطبيق القانون السابق من خلال الشكل البياني رقم (1).

الشكل رقم (1): تطور قيمة معامل الاستقرار النقدي في سورية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج excel

من الشكل البياني رقم (1) الذي مثل قيمة معامل الاستقرار النقدي في سورية خلال فترة الدراسة، نجد أن قيمة المعامل تحدد فترات يكون فيها الاستقرار في حالات مختلفة رغم أنه أخذ طابعاً عاماً متمثل بالضغوط التضخمية حيث: في نهاية عام 2020 والأشهر الأربعة الأولى في عام 2021؛ كان المعامل مستقراً مع صعود نسبي خلال هذه الفترة ولكن كان هناك حالة من الانكماش تعزى لمحاولة السيطرة على أسعار الصرف في تلك الفترة، وفي أيار عام 2021 زادت الضغوط لتتحول إلى تضخمية بشكل طفيف والتي قد تعزى بشكل رئيسي للحالة التي تخلق في البلاد نتيجة القيام بالعملية الانتخابية، وعقب الانتهاء منها عاد المعامل إلى وضعه السابق، وعند الدخول في عام 2022 بدء المعامل بالارتفاع وإعطاء قيم تدل على الضغوط التضخمية ولكن أيضاً طفيفة إذ شهدت هذه الفترة تحسن الوضع الدبلوماسي والانفتاح أكثر، أما عام 2023 والذي يوضح المعامل أنه الأكثر ابتعاداً عن ال 1 بالتالي الأقل استقراراً فإنه يعود ذلك بشكل رئيسي للزلزال المدمر الذي ضرب سورية وتركيا أدى ليس فقط لاختلال الوضع النقدي وإنما الاقتصادي بشكل عام، وفي نهاية عام 2023 وبداية عام 2024 أدى ارتفاع حوامل الطاقة إلى زيادة التضخم ما أدى إلى خلل في العلاقة بين الناتج والكتلة النقدية وبالتالي إلى خلل في الاستقرار بشكل ملحوظ.

2-6: دراسة أثر التكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي في سورية:

1-2-6: اختبار جذر الوحدة للمتغيرين المدروسين (معامل الاستقرار النقدي و عدد

المعاملات التي أنجزت بالاعتماد على منتجات التكنولوجيا المالية):

في هذه الدراسة تم القيام باختبار جذر الوحدة وذلك من خلال المفاضلة ما بين فرضية العدم التي تقول بوجود جذر الوحدة والفرضية البديلة التي تقول بعدم وجود جذر الوحدة أي أن السلسلة مستقرة، لمعرفة الطريقة التي سنبنّي عليها النموذج.

واستناداً إلى نتائج الاختبار فإن جميع المتغيرات استقرت عند الفرق الأول.

اختبار ARDL Error Correction Regression :

الجدول رقم (1): اختبار ARDL Error Correction Regression

ECM Regression				
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0036	3.127511	4.88E-06	-1.53E-05	D(NM)
0.0000	5.147782	0.115991	-0.597097	CointEq(-1)*
R-squared	0.535790	Durbin-Watson stat	1.763011	
Adjusted R-squared				0.522895

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج ايفيز 12

يظهر اختبار ARDL Error Correction Regression وجود علاقة بين المتغيرين

ويوضح أنه يمكن استخدام منهجية ardl إذا كان المتغير $CointEq(-1)^*$ سالب

ومعنوي وهو كذلك.

2-2-7: اختبار النموذج بين المتغيرين:

الجدول رقم (2): اختبار العلاقة بين المتغيرين

Variable	Coefficient t	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
B(-1)	0.402903	0.121409	3.318547	0.0022
NM	-1.53E-05	5.22E-06	-2.926350	0.0061
NM(-1)	2.27E-05	5.19E-06	4.381865	0.0001
C	0.970404	0.401453	2.417230	0.0212
R-squared	0.550375	Mean dependent var		2.510159
Adjusted R-squared	0.510703	S.D. dependent var		2.227519
F-statistic	13.87287	Durbin-Watson stat		
Prob(F-statistic)	0.000005			
		1.763011		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج ايفيز 12

يظهر الجدول رقم (2) العلاقة بين عدد المعاملات التي أنجزت من خلال استخدام أدوات التكنولوجيا المالية كمتغير تابع ومعامل الاستقرار النقدي كمتغير مستقل، وأظهرت العلاقة أنه يوجد أثر معنوي وسالب بين المتغيرين ولكن بحجم قليل، وذلك نظراً إلى عاملين الأول هو أن انتشار استخدام أدوات التكنولوجيا المالية ليس في أفضل أحواله في سورية والثاني لأن محددات الاستقرار النقدي لا تتوقف فقط على هذا المتغير، حيث أن R^2 يساوي 55% أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت تفسير 55% من التغيرات التي حصلت على المتغير التابع، ومن احتمالية f فإنها أقل من 5% وبالتالي فإن النموذج معنوي.

3-2-7: اختبار bound test:

الجدول رقم (3): اختبار bound test

Test Statistic	Value	Signif.	I(0)	I(1)
F-statistic	8.342487	10%	3.02	3.51
K	1	5%	3.62	4.16
		2.5%	4.18	4.79
		1%	4.94	5.58

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج ايفيوز 12

يجيب اختبار bound test عن السؤال المتعلق بوجود علاقة طويلة أجل لا بين

المتغيرين التابع والمستقل، وباعتماد على الجدول رقم (3) فإن قيمة F-

8.342487 STATISTIC وهي أكبر من القيمة العليا عند 1% وبالتالي يوجد علاقة

قوية بين عدد المعاملات ومعامل الاستقرار النقدي.

4-2-7: اختبار التتبع:

الجدول رقم (4): اختبار trace

None *	0.390003	20.06478	15.49471	0.0095
At most 1	0.046857	1.775630	3.841465	0.1827

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج ايفيوز 12

يشير اختبار التتبع من خلال الجدول رقم (4) إلى وجود معادلات تكامل مشترك واحدة

عند مستوى 0.05

2-8: مناقشة الفرضيات:

من خلال نتائج الدراسة العملية يمكن مناقشة الفرضيات الموجودة في البحث وفق الجدول

التالي:

الفرضية	مثبتة غير مثبتة	السبب
يوجد أثر معنوي وهام للتكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي	مثبتة	أوضحت الدراسة العملية أن التكنولوجيا المالية تؤثر على الاستقرار الاقتصادي في سورية وذلك على الأمديين الطويل والقصير.

يوجد حالة من عدم الاستقرار في معامل الاستقرار النقدي	مثبتة	بعد حساب معامل الاستقرار النقدي وتتبع خط سيره خلال الفترة المدروسة تبين أن هناك حالة من التذبذب في قيمة المعامل ما يدل على الحالة النقدية في سورية.
---	-------	--

النتائج والتوصيات:

النتائج :

1. يرتبط مفهومي التكنولوجيا المالية والاستقرار النقدي مع بعضهما، إذ أن الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المالية وأدواتها يجعل من صانعي السياسة النقدية أكثر قدرة على الوصول إلى شرائح مجتمعية لا يمكن الوصول لها من خلال أدوات السياسة النقدية التقليدية.
2. اتصف معامل الاستقرار النقدي بالتذبذب خلال الفترة المدروسة ما يعني أن الوضع الاقتصادي معقد وما رافقه من سياسات نقدية اتخذت آنذاك لم تكن حاسمة في علاج الصدمات الاقتصادية التي أدت إلى حدوث اختلالات في الاستقرار النقدي، ونستنتج من هذا أيضاً أن معامل الاستقرار النقدي يتيح إطاراً عملياً يساعد صانعي السياسات في تحليل وفهم الحالة النقدية في البلاد.
3. يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي في سورية وذلك على المدى القصير والمدى الطويل، هذا الذي يعني أن الحالة النقدية السورية أصبحت تتضمن في تشكيلها متغير جديد وهو أدوات التكنولوجيا المالية.
4. تظهر الدراسة العملية أنه مع كل زيادة في استخدام أدوات التكنولوجيا المالية، فإن قيمة المعامل تميل إلى الاستقرار أكثر، وبالتالي تحفز التكنولوجيا المالية المستخدمين على اتخاذ سلوك موثوق من قبلهم ومفيد للحالة النقدية العامة.

التوصيات :

1. على اعتبار أن التكنولوجيا المالية والاستقرار النقدي أصبحا مفهومين مترابطين في ظل الاقتصاد الحديث، وعلى اعتبار أن نقل السياسة النقدية من خلال أدوات التكنولوجيا المالية أكثر سرعة وجدوى من أدوات النقل التقليدية، فإنه من الضروري توسيع انتشار أدوات التكنولوجيا المالية في مختلف القطاعات الاقتصادية.
2. عند تقييم الحالة النقدية في سورية لابد من تتبع معامل الاستقرار النقدي، الذي يعطي رؤية شاملة للوضع النقدي ومدى استقراره، وبذلك يجب العمل به والأخذ بنتائجه، وعلى اعتبار أن هذا المعامل مكون من متغيرين رئيسيين من متغيرات الاقتصاد الكلي في سورية، فإن سبل الحل للحالة النقدية يجب أن يكون من بوابة تلك المتغيرات، سواء كان ذلك عن طريق الناتج المحلي الاجمالي أو الكتلة النقدية وكيفية إدارتها، وبالنظر إلى حالة المعامل فإنه يتضح أن هناك خلل به، وبالتالي يجب إقرار سياسات اقتصادية طويلة الأجل لمعالجة الخلل في الناتج المحلي الاجمالي وأبرزها العمل على تعزيز وتنمية عجلة الانتاج، وأيضاً سياسات قصيرة الأجل تتمثل بالاجراءات النقدية التي تضبط السيولة وتكبح التضخم.
3. لدى دراسة أثر أدوات التكنولوجيا المالية على معامل الاستقرار النقدي، وهو الذي يمثل الحالة النقدية في سورية من حيث الاستقرار أو عدمه وجد أنه يوجد أثر، وأن مع ازدياد استخدام أدوات التكنولوجيا المالية يتجه المعامل نحو الاستقرار، وبالتالي وبالبناء على نتيجة الدراسة العملية فإنه يجب العمل على تكريس ثقافة التكنولوجيا المالية في المجتمع السوري وجعلها جزء أصيل من تعاملاته اليومية الحياتية، وذلك للوصول إلى حالة مجتمعية يمكن من خلالها السيطرة على النقد واعادته للاستقرار من خلال التحكم بأدوات التكنولوجيا المالية.
4. شكلت معظم الدراسات السابقة إطاراً تحليلياً نظرياً وعملياً لفهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والاستقرار المالي، واقتصر الاهتمام في علاقة التكنولوجيا المالية بالاستقرار النقدي على أبحاث قليلة، وكون أن فهم تلك العلاقة أمر هام على مستوى الاقتصاد الوطني، فإنه يجب تكثيف الأبحاث في هذا المجال وتطويره، لمساعدة مواقع

اتخاذ القرار من الخبراء الاقتصاديين وصانعي السياسات ومحافظي البنوك المركزية في
اتخاذ قراراتهم على أسس علمية ومدروسة.

REFERANSES:

1. Allen, F., Gu, X., & Jagtiani, J. (2020). *A Survey of Fintech Research and Policy Discussion* (SSRN Scholarly Paper 3622468). <https://doi.org/10.21799/frbp.wp.2020.21>
2. Anagnostopoulos, I. (2018). Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business*, 100, 7–25. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.07.003>
3. Bartlett, R., Morse, A., Stanton, R., & Wallace, N. (2022). Consumer-lending discrimination in the FinTech Era. *Journal of Financial Economics*, 143(1), 30–56. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.05.047>
4. Boot, A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2021). Fintech: What’s old, what’s new? *Journal of Financial Stability*, 53, 100836. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2020.100836>
5. Bordo, M. D., & Levin, A. T. (2017). *Central Bank Digital Currency and the Future of Monetary Policy* (Working Paper 23711). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w23711>
6. Branzoli, N., Rainone, E., & Supino, I. (2023). *The Role of Banks’ Technology Adoption in Credit Markets During the Pandemic* (SSRN Scholarly Paper 4463978). <https://doi.org/10.2139/ssrn.4463978>
7. Buchak, G., Hu, J., & Wei, S.-J. (2021). *Fintech as a Financial Liberator* (SSRN Scholarly Paper 3958635). <https://papers.ssrn.com/abstract=3958635>
8. Buchak, G., Matvos, G., Piskorski, T., & Seru, A. (2022). *Beyond the Balance Sheet Model of Banking: Implications for Bank Regulation and Monetary Policy* (SSRN Scholarly Paper 3260434). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3260434>

9. Buckley, R., Arner, D., & Barberis, J. (2016). 150 Years of FinTech: An Evolutionary Analysis. *JASSA - The FINSIA Journal of Applied Finance*.
10. Chiu, I. H.-Y. (n.d.). *FINTECH AND DISRUPTIVE BUSINESS MODELS IN FINANCIAL PRODUCTS, INTERMEDIATION AND MARKETS- POLICY IMPLICATIONS FOR FINANCIAL REGULATORS*. 21.
11. Erel, I., & Liebersohn, J. (2022). Can FinTech reduce disparities in access to finance? Evidence from the Paycheck Protection Program. *Journal of Financial Economics*, 146(1), 90–118. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2022.05.004>
12. Frost, J., Gambacorta, L., & Shin, H. S. (2021). From financial innovation to inclusion for technology to benefit everyone, private sector innovation needs to be supported by public goods. *Finance and Development*, 58, 14–17.
13. Fung, D., Lee, W., Yeh, J., & Yuen, F. (2020). Friend or foe: The divergent effects of FinTech on financial stability. *Emerging Markets Review*, 45, 100727. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2020.100727>
14. Fuster, A., Plosser, M., Schnabl, P., & Vickery, J. (2019). The Role of Technology in Mortgage Lending. *Review of Financial Studies*, 32, 1854–1899. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhz018>
15. Gabor, D., & Brooks, S. (2017). The digital revolution in financial inclusion: International development in the fintech era. *New Political Economy*, 22(4), 423–436. <https://doi.org/10.1080/13563467.2017.1259298>
16. Goldstein, I., Jiang, W., & Karolyi, G. A. (2019). To FinTech and Beyond. *The Review of Financial Studies*, 32(5), 1647–1661. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhz025>
17. Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537–580. <https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>
18. Lagarde, C. (2018). Central Banking and Fintech: A Brave New World. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 12(1–2), 4–8.

19. Lv, S., Du, Y., & Liu, Y. (2022). How Do Fintechs Impact Banks' Profitability?—An Empirical Study Based on Banks in China. *FinTech*, 1(2), Article 2.
<https://doi.org/10.3390/fintech1020012>
20. Meherhera, M., & Bouchama, M. (2021). The effectiveness of the monetary policy in achieving monetary stability in Algeria for the period of (2000-2019). 867–853، *مجلة البشائر الاقتصادية*، 7 (1).
21. Mishkin, F. (2006). Monetary Policy Strategy: How Did We Get Here? *Panaeconomicus*, 53, 359–388.
22. Nguyen, L., Tran, S., & Ho, T. (2021). Fintech credit, bank regulations and bank performance: A cross-country analysis. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(4), 445–466.
<https://doi.org/10.1108/APJBA-05-2021-0196>
23. Ozili, P. K., & Uadiale, O. (2017). Ownership concentration and bank profitability. *Future Business Journal*, 3(2), 159–171.
<https://doi.org/10.1016/j.fbj.2017.07.001>
24. Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69–76. <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0464-6>
25. Tang, H. (2019). Peer-to-Peer Lenders Versus Banks: Substitutes or Complements? *The Review of Financial Studies*, 32(5), 1900–1938. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhy137>
26. Thakor, A. V. (2020). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833.
<https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
27. Yeager, L. B. (n.d.). The Big Problem of Small Change. *CATO JOURNAL*.
28. Yudaruddin, R. (2022). Bank lending during the COVID-19 pandemic: Do alliances and digital strategies matter? *Managerial Finance*, 49(7), 1221–1238. <https://doi.org/10.1108/MF-04-2022-0167>
29. Zhao, J., Li, X., Yu, C.-H., Chen, S., & Lee, C.-C. (2022). Riding the FinTech innovation wave: FinTech, patents and bank performance. *Journal of International Money and Finance*, 122, 102552. <https://doi.org/10.1016/j.jimonfin.2021.102552>

30. Christensen, C.M., 2003. The innovator's dilemma: The revolutionary book that will changed the way you do business. The American Political Science Review.

- 1- بركات، أحمد، العلي، أحمد، زوكار، إياد، (2023)، نماذج أعمال شركات التكنولوجيا المالية وتأثيرها على عوائد الأسهم باستخدام نموذج فاما وفرنش الخماسي (دراسة تطبيقية في البورصة الوطنية الهندية)، مجلة جامعة دمشق.
- 2- ديمي، محمد، (2020)، واقع التضخم في الجزائر من خلال معامل الاستقرار النقدي ومعياري فائض الطلب الكلي الداخلي خلال الفترة 2000-2019، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 3 العدد 1 2020.
- 3- حميدي، علي، (2024)، تأثير العرض النقدي في الناتج المحلي الإجمالي في سورية: تحليل باستخدام نموذج العتبة، مجلة جامعة البعث، مجلد 46 العدد 19 2024.
- 4- محمد، محمد، (2024)، أثر المؤشرات المصرفية على الناتج المحلي الإجمالي، مجلة جامعة البعث، مجلد 46 العدد 12 2024.
- 5- موسى، ابراهيم، (2023)، قياس فعالية السياسة النقدية في تحقيق الاستقرار النقدي في موريتانيا باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للإبطاء الزمني الموزع Ardl خلال الفترة 1986-2020، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 13 العدد 1 2023.
- 6- زاويخ، محمد أمين & يونس، محمد (2022) "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي تجربة المملكة العربية السعودية"، دفاثر البحوث العلمية، المحلد 10، العدد 1.
- 7- صابر، محمد (2024)، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات.
- 8- سلام، مصطفى، (2020)، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية.

- 9- قوجيل، محمد، (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية:، تجربة المصارف السعودية.
- 10- فؤاد، إيمان، (2021)، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بيئة الأعمال والاقتصاد في الدول العربية، المجلة العلمية، المجلد 41 العدد 71.

تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية (دراسة حالة)

إشراف: أ.د. صلاح شيخ ديب*
مشرف مشارك: د. طه المرشد**
إعداد الطالبة: غاليه نعان السراقبي***

الملخص

هدف البحث إلى التعرف على مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (السوقية، والمعلوماتية، والتنافسية) لدى الإداريين في جامعة اللاذقية. ولتحقيق ذلك تمّ استخدام أسلوب دراسة الحالة، اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. وفي ضوء الدراسة الميدانية أشارت النتائج إلى أنّ مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية لدى الإداريين في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، إذ جاءت أعلى مستوى ممارسة لليقظة التكنولوجية السوقية، ثم تليها اليقظة التكنولوجية المعلوماتية وأخيراً اليقظة التكنولوجية التنافسية من أهم التوصيات: ضرورة إنشاء وتطوير قاعدة بيانات تجمع كل المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا المستخدمة، الابتكارات، الأبحاث، وبراءات الاختراع ذات الصلة بقطاع التعليم، وتحليل سلوك المنافسين ومتابعة تحركاتهم عن طريق تطوير نظام مراقبة خاص لمتابعة سلوك الجامعات المنافسة فيما يتعلق باستخدام التقنيات التعليمية الجديدة وتحركاتهم في السوق التكنولوجي.

الكلمات المفتاحية: اليقظة التكنولوجية، اليقظة التكنولوجية السوقية، اليقظة التكنولوجية المعلوماتية، اليقظة التكنولوجية التنافسية.

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

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

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

Evaluating the level of practicing technological vigilance at Lattakia University (A Case Study)

Prof. Dr. Salah Shiek Deep*

Dr. Taha almrshed**

Ghalia Nassan Al-Sarakbe***

Abstract

The research aimed to identify the level of practicing technological vigilance in its types (market, informational, and competitive) among administrators at Lattakia University. To achieve this, the case study method was used. The research relied on the questionnaire as a tool for collecting and analyzing data using the SPSS program. In light of the field study, the results indicated that: the level of practicing technological vigilance among administrators at the university was moderate, and the highest level of practicing technological vigilance was market, second was informational technological vigilance, and finally competitive technological vigilance. Among the most important recommendations: the necessity of establishing and developing a database that collects all information related to the technology used, innovations, research, and patents related to the education sector, and analyzing the behavior of competitors and monitoring their movements by developing a special monitoring system to monitor the behavior of competing universities regarding the use of new educational technologies and their movements in the technological market.

Keywords: Technological vigilance, market technological vigilance, informational technological vigilance, competitive technological vigilance.

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

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

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

1. مقدمة:

يُعد التغيير التكنولوجي سيفاً ذو حدين بالنسبة للمنظمات، إذ يخلق فرصاً ويفتح آفاقاً لبعض المنظمات من جهة، وفي الوقت نفسه يُشكل تهديداً لبعض المنظمات التي تكون غير واعية لهذا التغيير أو معتمدة بشكل كبير على تقنية معينة من جهة أخرى. ولتحقيق التفوق والنجاح والبقاء في السوق، يجب على المنظمات مواكبة التغيير التكنولوجي والتكيف معه لتجنب آثاره السلبية قدر الإمكان (Jaaz and Jamal, 2021). كما يجب أن تجد طريقة لرصد بيئتها التكنولوجية بهدف تحقيق المعرفة المستدامة على المستوى المحلي والعالمي، لذلك يجب عليها تطوير آلية تكنولوجية لليقظة تتيح لها متابعة التغيرات التكنولوجية بشكل فعال (صالح، 2022).

اليقظة التكنولوجية في الجامعات تعني مراقبة التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة لتبني وتحسين التكنولوجيا في التعليم والبحث والخدمات الجامعية. تشمل هذه العملية متابعة التقدم التكنولوجي، وتقييم وتبني التقنيات الجديدة، وتحديث المناهج التعليمية، ودعم البحث والابتكار، وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية، وإقامة شراكات مع الهيئات والمؤسسات التعليمية، وتوفير بيئة تعليمية حديثة لمواكبة التطورات. اليقظة التكنولوجية في الجامعات تعني مراقبة التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة لتبني وتحسين التكنولوجيا في التعليم والبحث والخدمات الجامعية. تشمل هذه العملية متابعة التقدم التكنولوجي، وتقييم وتبني التقنيات الجديدة، وتحديث المناهج التعليمية، ودعم البحث والابتكار، وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية، وإقامة شراكات مع الهيئات والمؤسسات التعليمية، وتوفير بيئة تعليمية حديثة لمواكبة التطورات. وبناءً على ما سبق يسعى البحث الحالي إلى التعرف على مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (السوقية والمعلوماتية والتنافسية) في جامعة اللاذقية.

2. مشكلة البحث:

في ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة، تواجه الجامعات تحديات عديدة في تطوير وتطبيق استراتيجيات اليقظة التكنولوجية. بالرغم من الجهود المبذولة لتعزيز استخدام التقنيات المتقدمة في مختلف المجالات، إلا أنّ العديد من الجامعات لا تزال تواجه صعوبات في الاستفادة الكاملة من إمكانيات هذه التقنيات.

من خلال الدراسة الاستطلاعية والملاحظة المباشرة لواقع الجامعة، لاحظت الباحثة وجود عدة تحديات في تطبيق نظم اليقظة التكنولوجية بشكل فعال. أبرزها غياب خطة استراتيجية واضحة لليقظة التكنولوجية في الجامعة، ونقص في الموارد المادية والبشرية والمؤهلة لإدارة ومتابعة نظم اليقظة التكنولوجية، وهذا ما يبرز أهمية دراسة هذا الموضوع لفهم الواقع الحالي والتحديات المرتبطة به. لذلك، تبرز مشكلة البحث على النحو الآتي:

السؤال الرئيس: ما هو مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين؟

السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين؟

السؤال الفرعي الثالث: ما هو مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين؟

3. أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي للكشف عن مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (اليقظة التكنولوجية السوقية، اليقظة التكنولوجية المعلوماتية، اليقظة التكنولوجية التنافسية) من وجهة نظر الإداريين في جامعة اللاذقية.

الهدف الرئيس: تحديد مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

الهدف الفرعي الأول: تحديد مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الهدف الفرعي الثاني: تحديد مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الهدف الفرعي الثالث: تحديد مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

4. فرضيات البحث وحدوده:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. يتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

***حدود البحث:**

- حدود زمنية: اقتصر هذا البحث على جمع البيانات خلال شهري تموز وآب من العام 2024.

- حدود مكانية: جامعة اللاذقية.

- حدود موضوعية: اقتصر البحث على دراسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (اليقظة التكنولوجية السوقية، اليقظة التكنولوجية المعلوماتية، اليقظة التكنولوجية التنافسية).

5. مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

مصطلحات البحث:

اليقظة التكنولوجية: يُقصد باليقظة التكنولوجية النشاط الذي من خلاله تراقب المنظمة البيئة العلمية والتقنية المرتبطة بها، أي الجهود المختلفة التي تبذلها المنظمة والوسائل المستخدمة لمعرفة التطورات وكل ما هو جديد في مجالات التكنولوجيا المتعلقة بنشاط المنظمة الآن أو في المستقبل (Karima and Zohra, 2021).

اليقظة التكنولوجية السوقية: هي عملية مستمرة تهدف إلى جمع وتحليل المعلومات حول الابتكارات التكنولوجية الجديدة والتوجهات المستقبلية والفرص والتهديدات المحتملة في السوق، وتتبع التطورات في مجال نظم المعلومات والاتصالات ومراقبة التقنيات الحديثة في السوق التكنولوجي (حسن، 2021).

اليقظة التكنولوجية المعلوماتية: هي عملية تهدف إلى متابعة تطورات تكنولوجيا المعلومات وجمع المعلومات العلمية والتقنية والتكنولوجية الحديثة. تشمل هذه العملية دعم البحث والتطوير لتحسين قواعد البيانات، وتحليل ومراقبة براءات الاختراع بشكل مستمر، وإجراء التعديلات السريعة على المعلومات إذا لزم الأمر (Alyousuf, 2023).

اليقظة التكنولوجية التنافسية: حسب (حسن، 2021) هي المسار الذي يقوم بجمع وتحليل وتقييم المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين والمرتقبين في السوق بأسلوب منهجي منظم.

التعريفات الإجرائية:

اليقظة التكنولوجية: هي عملية مستمرة ومنظمة تتضمن رصد وجمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية الحديثة، التي يمكن أن تؤثر على التعليم العالي والبحث

العلمي. لتحسين البرامج الأكاديمية، وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير الأبحاث، ولضمان استباق الجامعة للتغيرات التكنولوجية وتطبيقها بشكل فعال في بيئتها التعليمية والبحثية.

اليقظة التكنولوجية السوقية: تُشير إلى الإجراءات التي تستخدمها الجامعة لمراقبة وتقييم التطورات التكنولوجية والاتجاهات في السوق، التي قد تؤثر على نشاطاتها الأكاديمية والبحثية، والتكيف السريع مع هذه التطورات وتعديل البرامج التعليمية والبحثية لمواكبة التغيرات التكنولوجية وتحقيق أقصى استفادة من الفرص الجديدة، وتقليل المخاطر.

اليقظة التكنولوجية المعلوماتية: اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في الجامعة هي متابعة وتحليل أحدث التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تشمل جمع المعلومات، تقييم تأثيرها على التعليم والبحث، تطوير استراتيجيات حديثة، وتنفيذ التحسينات لضمان تعزيز جودة التعليم والبحث والتفاعل مع التغيرات التكنولوجية.

اليقظة التكنولوجية التنافسية: عملية متابعة ومراقبة وتحليل التطورات التكنولوجية التي تعتمد عليها الجامعات والمؤسسات التعليمية المنافسة، بهدف تحسين القدرة التنافسية للجامعة وتطبيق التحسينات اللازمة.

6. الإطار النظري والدراسات السابقة:

اليقظة الاستراتيجية Strategic Vigilance

قبل أن نتناول تعريف اليقظة التكنولوجية، من المهم أن نستعرض تعريف اليقظة الاستراتيجية، إذ سيمكننا ذلك من فهم أساسيات العمل الإداري الاستراتيجي في تخطيط المنظمة الداخلي والخارجي. يُعرف أن مفهوم اليقظة الاستراتيجية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأعمال وإدارة المعلومات، إذ تساعد هذه اليقظة في مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف المؤسسية من خلال المراقبة المستمرة للبيئة واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب (يوسفي، 2024).

تُعد اليقظة الاستراتيجية نوع من أنواع اليقظة التي تشمل سلسلة أنواع اليقظة الأخرى؛ وهي تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المنظمة أو الإدارة أو حتى الدولة من

خلال تحليل تطورات الاتجاهات وبيئتها، وتهدف إلى متابعة التطورات الاستراتيجية في المحيط التنافسي، فتعمل على خلق التطورات والابتكارات أو القيام بتعديلات جوهرية للنموذج الاقتصادي أو الاستراتيجي، فهي أكثر شمولية من أنواع اليقظة الأخرى، ومعلومات اليقظة الاستراتيجية هي أهم مكون لهذه اليقظة لأنها تساعد في التحكم الاستراتيجي، كما نقوم بتقديم هذه المعلومات ذات الطابع الاستراتيجي إلى متخذي القرارات الاستراتيجية، وذلك من خلال الرادار البشري والتكنولوجي للمنظمة من أجل التحكم الاستراتيجي في البيئة الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة. (مريم، 2019).

ويقصد باليقظة الاستراتيجية: "مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على مراقبة وتحليل البيئة لاتخاذ قرارات مناسبة وملائمة تتعلق بالمستقبل الطويل الأمد للمنظمة والتي تحمل طابعاً استراتيجياً". وأكد Lamieh (2015) أنها عملية مستمرة تهدف من خلالها المنظمة إلى مراقبة بيئتها من أجل جمع ومعالجة ونشر المعلومات التي تمكنها من اتخاذ قرارات فعالة في استغلال الفرص وتقليل التهديدات (Jaaz and jamal, 2021).

اليقظة التكنولوجية Technological Vigilance

مفهوم اليقظة التكنولوجية:

اليقظة من الناحية اللغوية تعني الانتباه والصحو، وهي عكس الغفلة، وتُشير إلى التنبه واتخاذ الحيطة والحذر. الإنسان يكون في إحدى الحالتين: إما في حالة نوم أو في حالة اليقظة، وفي حالة اليقظة تكون جميع حواسه منفتحة على العالم المحيط به. بطبيعة الحال، تُعد المنظمة شخصية معنوية في حالة يقظة، وهي الحالة التي تكون فيها المنظمة في وضعية الاستماع المستمر إلى محيطها الخارجي. (يوسفي، 2024).

تم استخدام مصطلح "veille" لأول مرة في اللغة الفرنسية، والذي يعني الانتباه والحذر، ويأتي من الكلمة اللاتينية "Vigilantia"، التي تعني مراقبة الرادار. الهدف من ذلك هو حماية منطقة معينة من خلال عمليات منظمة تهدف إلى الكشف والبحث عن المعلومات التي تؤثر على قدرة المنظمة على المراقبة للعب دور هجومي في اكتساب المعرفة حول البيئة. يُستخدم مصطلح "اليقظة" في سياقات مختلفة، ولكن التركيز الأكبر على المشاركة

الفكرية والجهود المبذولة من قبل المنظمة والوسائل المستخدمة والإجراءات المتبعة للكشف عن التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الأهمية للمنظمة. (Alyousuf, 2023).

تُعد اليقظة التكنولوجية نوع من أنواع من اليقظة الاستراتيجية، وهي التي تهدف إلى متابعة المحيط التنافسي ومراقبته بهدف إعداد رد فعل سريع أو التسابق في عرض المستجبات المضادة. ومعنى هذا أنه كلما كانت درجة الابتكارية سريعة اتاحت للدول أو المنظمات أو المنشآت المعنية أن تكون في طليعة الأسواق أو الترتيب التنافسي. وتُعد جزءاً من اليقظة الاستراتيجية، وهي التي تهدف إلى متابعة المحيط التنافسي ومراقبته بهدف إعداد رد فعل سريع أو التسابق في عرض المستجبات المضادة.

اليقظة التكنولوجية في تعريفها البسيط تعني عملية التقاط أو الاستماع والانتباه لما يحدث في العالم الصناعي والمتقدم، وخاصة في مجال المعلومات والتكنولوجيا بشكل عام. ومع ذلك، فإن معانيها أو أبعادها الحقيقية تتضمن التعرف على المعارف والمستجبات العلمية والتكنولوجية التي يمكن أن تكون مفيدة للمجتمعات والاقتصادات. هذا يساعد في تقليل الوقت المخصص لمجهودات البحث والتطوير وكذلك تقليل التكاليف المرتبطة بها (أوكيل، 1998).

وتُعرّف بأنها اليقظة التي تركزها المنظمة بصفة خاصة لتطور التكنولوجيات مع كل ما يحمله هذا المصطلح من اكتشافات علمية (أبحاث أكاديمية، أبحاث تطبيقية، ابتكار منتجات، ظهور معدات وآلات جديدة....). (كرغلي، 2014).

اليقظة التكنولوجية هي جهد منهجي ومنظم تقوم به المنظمة لمراقبة، استقبال، تحليل، نشر واسترجاع المعلومات الدقيقة والشاملة حول أحداث معينة في المجالات الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية أو التجارية. هذه المعلومات مهمة لأنها قد تتضمن فرصة أو تهديداً. (Savescu, 2014).

ويرى Dyer (2020) بأن اليقظة التكنولوجية تتضمن مراقبة التكنولوجيا باستمرار لاكتشاف ومعالجة المشكلات المحتملة قبل أن تحدث. يشمل ذلك تحديث الأجهزة

والبرامج باستمرار، وفهم التهديدات ونقاط الضعف الجديدة، وتنفيذ الضوابط الأمنية المناسبة (Qatawneh and Al-Okaily, 2024).

تُعرّف اليقظة التكنولوجية في الجامعة بأنها: الرصد والتتبع لكل جديد في الميدان التكنولوجي الذي يهتم الجامعة، والكشف عن التطورات والمستجدات في البيئة العلمية والتقنيات التكنولوجية من خلال تتبع المعلومات وجمعها من مصادرها الأصلية، وتنظيمها وتحليلها ونشرها لمراكز اتخاذ القرار في الجامعة. (عبد الجواد وعلي، 2023).

وهي بذلك تمثل أداة قوية للمؤسسات التعليمية لتعزيز تنافسيتها وتحقيق التميز الأكاديمي من خلال التنبؤ بالتغيرات واستباق الأحداث. فأصبح تطبيقها ضرورة لمراقبة التغيرات والمبادرة بإجراء ما يلزم للإعداد واستباق الأحداث للتقليل من أثارها.

ترى الباحثة أنّ هذه التعاريف تسلط الضوء على أنّ اليقظة التكنولوجية ليست نشاطاً ثابتاً بل عملية مستمرة تتطلب الانتباه والتكيف المستمر، من خلال البقاء بيقظة، يمكن للمنظمات حماية أصولها التكنولوجية بشكل أفضل، مما يضمن عملها بكفاءة وأمان في بيئة تهديدات دائمة. يتضمن ذلك موقفاً استباقياً في الإشراف على البنية التحتية والعمليات التكنولوجية لمعالجة القضايا المحتملة بشكل مسبق.

ومما سبق، تُعرّف الباحثة اليقظة التكنولوجية بأنها نظام إنذار تقوم به المنظمات لمراقبة وتحليل أحدث التطورات والابتكارات التكنولوجية، للكشف عن التغيرات في مجال التكنولوجيا واستثمارها والتكيف بسرعة مع التغيرات، وضمان بقائها في مقدمة المنافسة.

أهمية اليقظة التكنولوجية:

يرى (Savescu, 2014) أنّ اليقظة التكنولوجية تُمكن من تطوير وتحقيق دور الذكاء من خلال التوزيع المناسب والدقيق للمعلومات والاتصالات داخل المنظمة. إذ يذكر أنّ استخدام المعلومات والمعرفة في اتخاذ القرارات يُعد جزءاً من الذكاء التنافسي أو التجاري. كما تُعزز اليقظة التكنولوجية استراتيجية الابتكار والتطوير داخل المنظمات، تتيح للمنظمات الاطلاع على التطورات التكنولوجية المهمة، وتوفر مزايا مثل: (1). توقع رد فعل العملاء من خلال التواصل المستمر وتلبية رغباتهم، مما يمكن المنظمة من تقديم خدمات بأسعار مقبولة؛ (2). استكشاف تحركات المنافسين ومراقبة تطورات الإنتاج، مما

يساعد في تقليل التكاليف وتعزيز القدرة التنافسية؛ (3). الاستفادة من براءات الاختراع لتقديم منتجات بأسعار أقل دون الحاجة لشراء تراخيص. (bedjadj, 2024). من ناحية أخرى تكمن أهمية اليقظة التكنولوجية في الجامعات في متابعة تطور المؤسسات التعليمية وتحليل استراتيجياتها وسياساتها. تساعد هذه العملية الجامعة على مقارنة إمكانياتها الحالية مع أحدث التطورات التكنولوجية في الجامعات الأخرى، مما يحدد موقعها بين نظيراتها، وتحديد ما إذا كانت الجامعة في موقع متقدم أو متأخر مقارنة بالجامعات الأخرى. وتحذر من المشكلات أو الأخطاء المحتملة الحدوث، من خلال التعرف على الرواد والشركاء وتحليل الأهداف والسياسات، يمكن للجامعة تبني الابتكارات والتقنيات الحديثة لتحقيق التفوق التنافسي في قطاع التعليم. (عبد الجواد وعلي، 2023).

أنواع اليقظة التكنولوجية:

اليقظة التكنولوجية ليست مجرد عملية مراقبة سطحية، بل تتنوع في أنواعها وأهدافها لتغطي مختلف جوانب البيئة التكنولوجية التي تعمل فيها المنظمات. يمكن تصنيف اليقظة التكنولوجية إلى عدة أنواع، تشمل اليقظة السوقية، واليقظة التكنولوجية المعلوماتية، واليقظة التكنولوجية التنافسية، كل نوع من هذه الأنواع يلعب دوراً محدداً في تزويد المنظمات بالمعلومات الحيوية اللازمة لاتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. تظهر الأبحاث أنّ اليقظة التكنولوجية تشمل أنواعاً رئيسة متعددة، كل منها يلعب دوراً حاسماً في أنشطة اليقظة. سنتناول نظرة عامة على أنواع اليقظة التكنولوجية وأهميتها في تحقيق النمو والابتكار.

1. اليقظة التكنولوجية السوقية Market Technological Vigilance:

اليقظة التكنولوجية السوقية هي نوع من اليقظة التكنولوجية التي تعني عملية الرصد والمعالجة وتوزيع المعلومات حول أسواق المنظمة، هي عملية تستخدمها المنظمات لمراقبة وتحليل الأسواق التي تعمل فيها. الهدف الرئيس من هذه العملية هو جمع المعلومات حول تطورات السوق، مثل التغيرات في سلوك المستهلكين، والابتكارات في المنتجات، واحتياجات الزبائن المتغيرة. من خلال هذه المراقبة المستمرة، تستطيع المنظمة

فهم السوق بشكل أفضل، مما يساعدها على تحسين منتجاتها أو تقديم منتجات جديدة تتوافق مع رغبات العملاء، بالإضافة إلى ذلك، تُسهم اليقظة التكنولوجية السوقية في تعزيز العلاقة بين المنظمة وعملائها، لأنها تركز على تلبية احتياجات الزبائن بشكل دائم ومتجدد (شمس الدين وعبد الله، 2024).

بالتالي، تُعد هذه اليقظة أداة استراتيجية تساعد المنظمات على توقع تغيرات السوق، وتحسين المنتجات، وتعزيز القدرة التنافسية، وزيادة رضا العملاء. كما تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مما يمكن المنظمة من الاستجابة السريعة لتغيرات السوق وتلبية احتياجات الزبائن بفعالية، كما تساعد على البقاء في المنافسة وتحقيق النجاح في سوق متغير باستمرار.

2. اليقظة التكنولوجية المعلوماتية: Information Technological Vigilance:

هي عملية تقوم بها المنظمات لمتابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات. تشمل هذه العملية جمع وتحليل المعلومات العلمية والتقنية الحديثة لدعم أنشطة البحوث والتطوير. كما تتضمن مراقبة مستمرة لبراءات الاختراع وتحديث قواعد البيانات بانتظام لضمان أن تكون المعلومات المستخدمة محدثة وذات صلة بالتطورات التقنية الجديدة (Alyousuf, 2023). يتضمن ذلك متابعة التطورات في أساليب الصناعة وطرقها، بالإضافة إلى ظهور مواد ومفاهيم جديدة، كما تتضمن هذه العملية القدرة على التدقيق التكنولوجي في القطاع الذي تعمل فيه المنظمة، مما يعني أن المنظمة يمكنها مراقبة وتحليل التكنولوجيا المستخدمة في صناعاتها بشكل دقيق، والاستفادة من هذه المعرفة لتحسين عملياتها وتعزيز قدرتها التنافسية (Karima and Zohra, 2021).

3. اليقظة التكنولوجية التنافسية: Competitive Technological Vigilance:

اليقظة التكنولوجية التنافسية هي عملية منهجية ومنظمة لجمع وتحليل وتقييم المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين والمحتملين، تهدف هذه العملية إلى جمع معلومات دقيقة عن المنظمات المنافسة لفهم سلوكها وتوقع أدائها المستقبلي. كما تشمل مقارنة أداء المنظمة بأداء منافسيها لتحديد موقعها التنافسي. مما يساعد المنظمة على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة لتعزيز موقعها التنافسي في السوق. تهدف إلى إبقاء المنظمة على اطلاع دائم

حول البيئة التي تتطور فيها المنظمات المنافسة من خلال جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بأدائها، استراتيجياتها، أهدافها، وقراراتها. يتم التركيز على معرفة نقاط ضعف المنافسين ونظرتهم المستقبلية. تشمل هذه العملية متابعة منتجات المنافسين، تقنيات البيع والتوزيع التي يستخدمونها، الشركاء الذين يتعاونون معهم، نظام الإنتاج، وتقنيات البحث والتطوير (شمس الدين وعبد الله، 2024).

وبالتالي، بناءً على تحليل هذه المعلومات، تستطيع المنظمة استخراج النتائج وتطبيقها بشكل فعال لتحسين أدائها، يساعد هذا النهج في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة تُمكن المنظمة من التفوق على منافسيها والبقاء في طليعة السوق.

مراحل اليقظة التكنولوجية:

تتضمن اليقظة التكنولوجية عدة مراحل تشمل جمع المعلومات التقنية والتكنولوجية المتاحة، سواء كانت هذه المعلومات تتعلق بالمنافسين أو بالتطورات الجديدة في المجال العلمي والتكنولوجي. هذه المعلومات يتم تحليلها ومعالجتها بعناية، بهدف تطوير استراتيجيات تُمكن المنظمة من الاستفادة من الفرص الجديدة وتجنب التهديدات المحتملة، ومن خلال استخدام المعلومات المستخلصة، تستطيع المنظمات إحداث تغييرات إيجابية في منتجاتها وعملياتها الإنتاجية.

تتعدد مراحل اليقظة التكنولوجية، وتتضمن تلك المراحل عملية البحث عن المعلومات، وجمع المعلومات وتحليلها، ثم نشر المعلومات وتوصيلها لكافة الجهات المستهدفة، واستعمالها واستغلالها لمصلحة المنظمة.

الخطوات الآتية توضح عملية اليقظة التكنولوجية بشكل منهجي (عبد الجواد وعلي، 2023؛ محمد، 2021):

1. تحليل البيئة لتحديد الاحتياجات: في هذه المرحلة، يتم تحديد الاحتياجات الفعلية للمعلومات من خلال تحليل دقيق لبيئة العمل. يتضمن ذلك تحديد المسؤولين عن عملية اليقظة وتدريبهم على استخدام الأدوات والتقنيات اللازمة لتحقيق النجاح في هذا المجال.

2. التنقيب وجمع المعلومات: بعد تحديد الاستراتيجيات، تقوم المنظمة بجمع المعلومات

المناسبة من مصادر مختلفة. تتنوع هذه المصادر بين:

- المعلومات الرسمية: تأتي من جهات حكومية، مراكز بحوث، جامعات، قواعد بيانات، وبراءات اختراع.

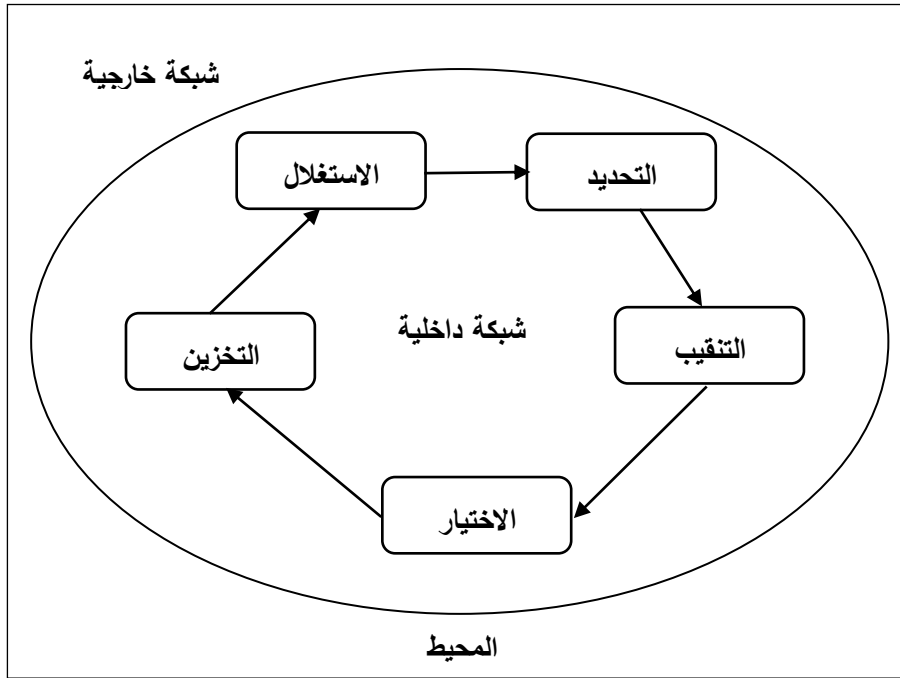
- المعلومات غير الرسمية: تُقسم إلى معلومات بيضاء (مباحة)، رمادية (صعبة الوصول لكنها قانونية)، وسوداء (سرية ومحمية قانونياً).

3. التحليل والتركيب والاختيار: هنا يتم فحص المعلومات لضمان دقتها وموثوقيتها، ثم يتم تحليلها وتركيبها لاستنتاج النتائج الدقيقة التي تُستخدم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

4. التخزين والنشر واتخاذ القرار: يتم تخزين النتائج وتحليلها وتنتشر في الوقت المناسب لتدعم عملية اتخاذ القرارات السليمة في المنظمة.

5. الاستغلال (تقييم وتعديل اليقظة التكنولوجية): في هذه المرحلة، يتم تقييم فعالية عملية اليقظة التكنولوجية وتعديل الوسائل والأهداف وفقاً للتغيرات الجديدة لضمان تحقيق أفضل النتائج.

الشكل (1) مراحل اليقظة التكنولوجية



المصدر: (يوسفي، 2024).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (محمد، 2021) بعنوان دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميّز الأداء بالجامعات السعودية: منظور استراتيجي- بالتطبيق على جامعة الملك خالد.

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميّز الأداء بالجامعات السعودية من منظور استراتيجي- بالتطبيق على جامعة الملك خالد من خلال:

▪ التعرف على مستوى تطبيق اليقظة التكنولوجية ذات الدلالة الإحصائية في استجابات الأفراد عينة البحث.

▪ تحديد مستوى العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين اليقظة التكنولوجية و تميّز الأداء بجامعة الملك خالد.

▪ تحديد ما إذا كان هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لليقظة التكنولوجية على تميّز الأداء بجامعة الملك خالد.

▪ تقديم آليات مقترحة لتحسين التميّز في الأداء بالجامعات السعودية في إطار يقظة تكنولوجية متكاملة مع خططها الاستراتيجية.

- منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة لجمع البيانات من عينة شملت 178 فرداً من أصحاب المناصب الإدارية بجامعة الملك خالد، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

- أهم النتائج: أظهرت النتائج ما يلي:

- أنّ مستوى واقع ممارسة اليقظة التكنولوجية بجامعة الملك خالد كان مرتفعاً بشكل عام.
- كما جاءت اليقظة التكنولوجية السوقية بالمرتبة الأولى يليها اليقظة التكنولوجية التنافسية وأخيراً اليقظة التكنولوجية المعلوماتية.
- أنّ مستوى واقع التميّز في الأداء في الجامعة المدروسة جاء مرتفعاً بشكل عام.

■ كما أظهرت وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وقوية بين أنواع اليقظة التكنولوجية الثلاث وتمييز الأداء بجامعة الملك خالد.

2- دراسة (شمس الدين وعبد الله، 2024). اليقظة التكنولوجية ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية (دراسة تحليلية لآراء الكوادر الوظيفية والكوادر الطبية في مستشفى ازادي في دهوك ومستشفى كولان في عقرة).

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى وصف وتشخيص أبعاد اليقظة التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى ازادي في دهوك ومستشفى كولان في عقرة، فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:

■ تحديد مستوى اليقظة التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمة الصحية لدى الكوادر الوظيفية والكوادر الطبية في مستشفى ازادي في دهوك ومستشفى كولان في عقرة.

■ اختبار علاقة الارتباط والأثر ما بين اليقظة التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمة الصحية لدى الكوادر الوظيفية والطبية في المستشفيات محل الدراسة.

- منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في اختبار الفرضيات، وتم تطبيق البحث في مستشفى ازادي في دهوك ومستشفى كولان في عقرة، وتم جمع البيانات الميدانية لعينة الأفراد المبحوثين (الكوادر الإدارية والطبية) للمستشفيات المبحوثين من خلال استخدام الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من (74) مفردة.

- أهم النتائج: توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها:

■ وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة ووجود تأثير معنوي وموجب بين أبعاد اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمة الصحية.

■ أظهرت النتائج أنّ أعلى علاقة ارتباط وتأثير من بين أبعاد اليقظة التكنولوجية كانت اليقظة التكنولوجية التنافسية، تلتها اليقظة التكنولوجية المعلوماتية وأخيراً اليقظة التكنولوجية السوقية.

3-دراسة (Alyousuf, 2023). دور اليقظة التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي من خلال الوسيط الاستراتيجية التنافسية: دراسة تطبيقية في مدرسة الأكاديمية الدولية في البصرة.

The role of technological vigilance in improving organizational performance through the competitive strategic intermediate: An Empirical study at the International Academy School in Basra

- **مشكلة الدراسة:** ما هو دور اليقظة التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي من خلال تحسين الاستراتيجية التنافسية في المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة؟
- **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى تقييم الوضع الحالي في المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة، وتقديم رؤى حول مدى تأثير الإستراتيجية التنافسية على العلاقة بين اليقظة التكنولوجية والأداء المتميز في المدرسة، أهم الأهداف التي سعت إليها الدراسة:
- التعرف على أثر اليقظة التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي في ظل التغير التكنولوجي السريع، وتأثيره على الخطط الاستراتيجية التنافسية في المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة.
- رصد واقع الأداء التنظيمي مع تقديم الآليات المقترحة له في إطار اليقظة التكنولوجية من وجهة نظر مديري المدارس الأكاديمية في محافظة البصرة.
- **منهجية الدراسة:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات الأولية من خلال عينة شملت جميع الموظفين الإداريين في المدرسة، والبالغ عددهم 10 مديرين ونواب من خمسة أقسام. وتم إجراء التحليل الإحصائي على إجابات العينة باستخدام برنامج spss.22.
- **أهم النتائج:** خلصت الدراسة إلى عدة نتائج مفادها:
- إنّ المدرسة الأكاديمية الدولية تهتم باليقظة التكنولوجية من خلال جمع المعلومات عن بيئتها التنافسية ومنافسيها من مدارس المحافظة، وكذلك خفض التكلفة والتميز في جودة الخدمة المقدمة.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين اليقظة التكنولوجية التنافسية وتحسين الأداء التنظيمي في المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والاستراتيجية التنافسية.

■ وجود علاقة ارتباط قوية موجبة وذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحسين الأداء التنظيمي والأداء المتميز، وبالتالي يزيد اهتمام المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة باستخدام اليقظة التكنولوجية لتحسين استراتيجيتها وتحسين الأداء التنظيمي. ومع اليقظة التكنولوجية، تمّ تحسين الأداء التنظيمي بشكل أكبر، إذ تستخدم المنظمة استراتيجية تنافسية عن طريق خفض التكاليف والتركيز على التميز كنقطة تنافسية.

المراجعة النقدية:

تُشير الأدبيات إلى فوائد واضحة لاستخدام اليقظة التكنولوجية في العديد من المجالات والقطاعات وخاصة التعليم، وتأثيرها على تحقيق التميز في الأداء وتحسين الأداء التنظيمي وجودة الخدمة.

قامت دراسة (محمد، 2021) بتحليل دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بالجامعات السعودية من منظور استراتيجي- بالتطبيق على جامعة الملك خالد، وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بالتركيز على دراسة اليقظة التكنولوجية في قطاع التعليم العالي (الجامعة) وفي أداة الدراسة المستخدمة (الاستبانة)، ووجد الباحث أنّ استخدام اليقظة التكنولوجية بأنواعها (السوقية- المعلوماتية- التنافسية) عزز من تميز الأداء في الجامعة المبحوثة، وتتشابه مع دراسة (Alyousuf, 2023) بالتركيز على اليقظة التكنولوجية في مجال التعليم التي سعت إلى تقييم الوضع الحالي في المدرسة الأكاديمية الدولية في محافظة البصرة، وتقديم رؤى حول مدى تأثير الإستراتيجية التنافسية على العلاقة بين اليقظة التكنولوجية والأداء المتميز في المدرسة، والتعرف على أثر اليقظة التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي في ظل التغير التكنولوجي السريع وتأثيره على الخطط الإستراتيجية التنافسية في المدرسة المبحوثة، وأشارت إلى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة وذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحسين الأداء التنظيمي والأداء المتميز، كما أشارت إلى أنّ استخدام المدرسة لليقظة التكنولوجية يؤدي إلى تحسين استراتيجيتها وتحسين الأداء التنظيمي.

بينما ناقشت دراسة (شمس الدين وعبد الله، 2024) اليقظة التكنولوجية ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية، إذ سعت إلى تشخيص الوضع الحالي لليقظة التكنولوجية وجودة الخدمة الصحية، وهو أمر مهم لفهم النقاط التي تحتاج إلى تحسين، كما هدفت إلى وصف وتشخيص أبعاد اليقظة التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى ازادي ومستشفى كولان، مع التركيز على فهم العلاقة بين هذين المتغيرين.

بينما تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (السوقية، المعلوماتية، التنافسية) بالتطبيق على الكوادر الإدارية في جامعة اللاذقية.

7. منهج البحث وإجراءاته:

يعتمد البحث على المقاربة الاستنباطية واستخدام مجموعة من الطرائق البحثية مثل المنهج الوصفي في الإطار النظري، والاعتماد على البيانات الثانوية والأولية، مع الاستعانة بأسلوب المسح الإحصائي لجمع وتحليل البيانات من عينة ممثلة لمجتمع البحث، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

مجتمع البحث وعينه:

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من العاملين في جامعة اللاذقية في المستويات الإدارية العليا والوسطى المكونة من نواب رئيس الجامعة (النائب العلمي والإداري) وأمين الجامعة ومدراء ونواب ورؤساء الأقسام والدوائر في الإدارة المركزية والكليات البالغ عددهم (72) وذلك لقياس مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية، وبلغت الاستبيانات المستردة والقبالة للتحليل (65).

8. عرض البحث والمناقشة والتحليل:

أداة البحث: اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمّ تصميمها بعد مراجعة الأدبيات، إذ تمّ إعداد فقرات الاستبانة على ضوء دراسة (محمد، 2021)، وقد تمّ إجراء بعض التعديلات على عبارات الاستبانة بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية وبيئتها، تكونت الاستبانة من (24) عبارة موزعة كما يظهر الجدول (1):

تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية
(دراسة حالة)

الجدول (1) توزع عبارات الاستبانة

المتغير	العبارات
اليقظة التكنولوجية السوقية	8 عبارات (1-8)
اليقظة التكنولوجية المعلوماتية	9 عبارات (9-17)
اليقظة التكنولوجية التنافسية	7 عبارات (18-24)

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27. وقد تم استخدام مقياس ليكرت Likert الخماسي) وذلك كما يأتي:

الجدول (2) مقياس ليكرت

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5
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، وتم حساب الاتساق الداخلي عن طريق معاملات ارتباط بيرسون.

الجدول (3) معامل الارتباط

Correlations

		اليقظة التكنولوجية السوقية	اليقظة التكنولوجية المعلوماتية	اليقظة التكنولوجية التنافسية	المتوسط الإجمالي
اليقظة التكنولوجية السوقية	Pearson Correlation	1	.204	.144	.597**
	Sig. (2-tailed)		.103	.252	.000
	N	65	65	65	65
اليقظة التكنولوجية المعلوماتية	Pearson Correlation	.204	1	.135	.664**
	Sig. (2-tailed)	.103		.285	.000
	N	65	65	65	65
اليقظة التكنولوجية التنافسية	Pearson Correlation	.144	.135	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.252	.285		.000

	N	65	65	65	65
المتوسط الإجمالي	Pearson Correlation	.597**	.664**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول (3) أنَّ قيم احتمال الدلالة التي تقيس معنوية الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، إذ أنَّ ($\text{sig}=0.00<0.01$)، وهذا يدل على قوة التماسك الداخلي لفقرات كل مجال والمحاور التي تنتمي إليه، مما يدل على صدق بناء الاستبانة الموضوعية للقياس، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحياتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

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 (4) معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	24

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

من الجدول السابق يتضح أنَّ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ (0.75) وهذا يشير إلى مستوى مقبول من الثبات للاستبانة، لأنَّ قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 60% هي النسبة المعيارية المقبولة، مما يثبت ثبات الأداة ككل ويُشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

الجدول (5) معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات الفرعية

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	المتغيرات الفرعية
8 عبارات (1-8)	0.75	اليقظة التكنولوجية السوقية
9 عبارات (9-17)	0.68	اليقظة التكنولوجية المعلوماتية
7 عبارات (18-24)	0.75	اليقظة التكنولوجية التنافسية

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

9. نتائج البحث والمناقشة:

التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات: قبل البدء باختبار الفرضيات، تمّ استخدام الإحصاءات الوصفية وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة، ومنها التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري. وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (6) الإحصاءات الوصفية لمتغير اليقظة التكنولوجية السوقية

السؤال	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
تهتم الجامعة بالاكشافات العلمية والابتكارات في الخدمات التعليمية والتطور في طرق وأساليب التعليم والمفاهيم الجديدة.	-	9	13	43	-	0.731	3.52	مرتفعة
تهتم الجامعة بمتابعة طرق وأساليب التعليم الحديثة والمفاهيم الجديدة.	-	8	22	35	-	0.704	3.41	مرتفعة
تبحث الجامعة عن الفرص التكنولوجية واستغلالها والاستفادة منها.	-	19	33	13	-	0.700	2.91	متوسطة
تمتلك الجامعة القدرة على استغلال الفرص التكنولوجية والاستفادة منها للقطاع الذي تنشط فيه.	-	15	27	23	-	0.760	3.12	متوسطة
تمتلك الجامعة القدرة على التحليل المستمر والمنظم لبراءات الاختراع في قطاع التعليم.	-	7	15	41	2	0.726	3.58	مرتفعة
تقوم الجامعة بدراسة السوق التكنولوجي من خلال تحديد الداخلين والخارجين منه والتغيرات التي تطرأ عليه.	-	6	18	41	-	0.663	3.54	مرتفعة
تتقرب الجامعة عن كُتب التقنيات التكنولوجية المتبعة في السوق التكنولوجي في قطاع التعليم للحد من المفاجآت المتعلقة بالتطورات التكنولوجية.	-	3	19	43	-	0.578	3.62	مرتفعة
تتابع الجامعة باستمرار كل ما هو جديد في مجال التقنيات الحديثة في قطاع التعليم.	4	23	15	23	-	0.976	2.88	متوسطة
						0.446	3.32	متوسطة

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

من خلال النظر إلى الجدول السابق يتبين أنّ متوسط الإجابات بلغ (3.32) وهو يعكس مستوى موافقة متوسطة، مما يدل أنّ اليقظة التكنولوجية السوقية تُمارس في الجامعة بدرجة متوسطة ولكن هذه الممارسة لا تعكس التميّز أو المستوى المطلوب وفق تقديرات أفراد العينة، وهناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين لجعل الممارسة أكثر فعالية، إذ بلغ أكبر متوسط حسابي (3.62) للعبارة "تتقرب الجامعة عن كُتب التقنيات التكنولوجية المتبعة في السوق التكنولوجي في قطاع التعليم للحد من المفاجآت المتعلقة بالتطورات التكنولوجية"، ويشير إلى مستوى موافقة مرتفعة على أنّ الجامعة تتابع التقنيات التكنولوجية في السوق للحد من المفاجآت المتعلقة بالتطورات، أي أنّ الجامعة لا تنتظر حتى تظهر التقنيات الجديدة، بل تراقبها وتتكيف معها مسبقاً، كما كانت درجة الموافقة مرتفعة على عبارات "تمتلك الجامعة القدرة على التحليل المستمر والمنظم لبراءات الاختراع في قطاع التعليم"، وعبارة "تقوم الجامعة بدراسة السوق التكنولوجي من خلال تحديد الداخلين والخارجين منه والتغيرات التي تطرأ عليه"، وعبارة "تهتم الجامعة بالاكشافات العلمية والابتكارات في الخدمات التعليمية والتطور في طرق وأساليب التعليم والمفاهيم الجديدة"، بمتوسط حسابي يتراوح بين (3.52-3.58)، مما يدل على أنّ الجامعة لديها نظام لمراقبة وتحليل براءات الاختراع. كما تقوم بدراسة ومراقبة السوق بشكل مستمر، مما يعزز من قدرتها على تبني أحدث التقنيات والتوجهات، كما يعكس قدرة الجامعة على التحليل والتكيف بشكل استراتيجي مع الابتكارات والتغيرات. بينما كانت درجة الموافقة متوسطة على عبارات "تمتلك الجامعة القدرة على استغلال الفرص التكنولوجية والاستفادة منها للقطاع الذي تنشط فيه"، "تبحث الجامعة عن الفرص التكنولوجية واستغلالها والاستفادة منها"، تتابع الجامعة باستمرار كل ما هو جديد في مجال التقنيات الحديثة في قطاع التعليم"، وبمتوسط حسابي على التوالي (3.12-2.91-2.88)، أي أنّ هناك حاجة لمزيد من التطوير في عمليات البحث عن الفرص التكنولوجية واستغلالها والمتابعة المستمرة للتطورات الحديثة في قطاع التعليم.

**تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية
(دراسة حالة)**

الجدول (7) الإحصاءات الوصفية لمتغير اليقظة التكنولوجية المعلوماتية

السؤال	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
تتبنى الجامعة مبدأ المبادرة في تقديم التكنولوجيا قبل المنافسين.	2	24	12	19	7	3.08	0.937	متوسطة
تعمل الجامعة على متابعة جميع التغيرات التي تطرأ على الأسواق المنافسة لتقديم التكنولوجيا الأكثر تميزاً.	2	14	12	30	7	3.40	1.042	متوسطة
تدعم الجامعة البحث والتطوير لتحسين قواعد البيانات باستمرار.	-	20	14	27	4	3.23	0.964	متوسطة
ترصد الجامعة المستجدات التكنولوجية العالمية بشكل مستمر.	5	9	18	25	8	3.34	1.107	متوسطة
تحرص الجامعة على تدريب العاملين بشكل مستمر على استخدام التقنيات الجديدة.	3	16	28	16	2	2.97	0.900	متوسطة
تقوم الجامعة بجمع البيانات والمعلومات العلمية والتقنية والتكنولوجية التي تحدث في مجال التعليم أولاً بأول لاستخدامها في ابتكارات تكنولوجيا التعليم.	3	17	11	27	7	3.27	1.111	متوسطة
تسعى الجامعة إلى امتلاك أحدث التقنيات لضمان السرعة في تقديم الخدمات.	1	28	15	15	6	2.95	1.093	متوسطة
تعمل الجامعة على إحداث تغييرات إيجابية وأساليب حديثة وتقديم الخدمة التعليمية باستخدام أفضل التقنيات العلمية.	1	20	16	24	4	3.15	0.988	متوسطة
تقوم الجامعة بجمع البيانات والمعلومات الاستباقية في البيئة المحيطة قبل المنافسين، وإجراء التعديلات السريعة على معلوماتها عند الضرورة.	3	15	25	18	4	3.08	0.973	متوسطة
						3.16	0.491	متوسطة

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

يظهر من الجدول السابق أنَّ متوسط الإجابات يُشير إلى مستوى موافقة متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير اليقظة التكنولوجية المعلوماتية (3.16)، وهو يعكس مستوى ممارسة متوسطة لليقظة التكنولوجية المعلوماتية في الجامعة وفق تقديرات أفراد العينة، ويُلاحظ أنَّ

مستوى الموافقة متوسطة على جميع الفقرات ويمتوسط حسابي يتراوح بين (2.95-3.40)، وجاء أقل مستوى موافقة ويمتوسط حسابي (2.95) للعبارة "تسعى الجامعة إلى امتلاك أحدث التقنيات لضمان السرعة في تقديم الخدمات" وهذا يعني أن الجامعة لا تسعى بما يكفي لامتلاك أحدث التقنيات، ويمكن أن يرجع السبب إلى مواجهة الجامعة بعض التحديات المالية أو الإدارية تمنعها من الاستثمار في أحدث التقنيات، مما يؤثر على السرعة والجودة في تقديم الخدمات.

الجدول (8) الإحصاءات الوصفية لمتغير اليقظة التكنولوجية التنافسية

السؤال	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
تهتم الجامعة بتشخيص التغيرات التي تطرأ على بيانات قطاعات المستفيدين المختلفة لاقتناص الفرص ومواجهة المنافسين.	5	20	16	21	3	2.95	1.066	متوسطة
تهتم الجامعة بتشخيص التغيرات التي تطرأ على أساليب المنافسين لاقتناص الفرص ومواجهة المنافسين.	6	18	15	26	-	2.93	1.028	متوسطة
تمتلك الجامعة القدرة على تقديم تكنولوجيا متميزة عما يقدمه المنافسون.	-	39	8	18	-	2.67	0.885	متوسطة
تهتم الجامعة بمعرفة التكنولوجيا والتقنيات الجديدة المتبعة من قبل المنافسين من أجل توقع المخاطر والتحديات والتعرف على فرص التطوير.	-	34	2	29	-	2.92	0.989	متوسطة
تتوفر لدى الجامعة آليات التنبؤ بالسلوك والقدرات التكنولوجية للجامعات المنافسة.	3	29	10	23	-	2.81	0.982	متوسطة
تستخدم الجامعة التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات التعليمية قبل المنافسين.	3	33	6	21	2	2.78	1.053	متوسطة
تقوم الجامعة برصد وتتبع تحركات الجامعات المنافسة بحذر وتعمل على استباقها.	3	34	4	23	1	2.76	1.042	متوسطة
						2.84	0.643	متوسطة

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

تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية (دراسة حالة)

يتبين من الجدول السابق أنَّ متوسط الإجابات بلغ (2.84) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو يعكس مستوى ممارسة متوسطة لليقظة التكنولوجية التنافسية في الجامعة وفق تقديرات أفراد العينة، ويُلاحظ أنَّ مستوى الموافقة متوسطة على جميع الفقرات وبمتوسط حسابي يتراوح بين (2.67-2.95)، وقد بلغ أعلى مستوى موافقة للعبارات "تهتم الجامعة بتشخيص التغيرات التي تطرأ على بيانات قطاعات المستفيدين المختلفة لاقتناص الفرص ومواجهة المنافسين" وبمتوسط حسابي (2.95)، هذا يدل على أنَّ الجامعة تبذل جهوداً بمتابعة التغيرات في احتياجات وتفضيلات المستفيدين، سواء كانوا طلاباً، أو أكاديميين، أو جهات أخرى، ولكن ليس بالمستوى المطلوب. وقد جاء أقل مستوى موافقة للعبارة "تمتلك الجامعة القدرة على تقديم تكنولوجيا متميزة عما يقدمه المنافسون"، بمتوسط قدره (2.67) وهذا يشير إلى أنَّ الجامعة متأخرة عن منافسيها في تبني التكنولوجيا الحديثة، وعدم قيامها بجهود واضحة لامتلاك أحدث التقنيات، وبُراي الباحثة ربما يرجع هذا إلى مواجهة الجامعة بعض التحديات المالية أو الإدارية التي تمنعها من الاستثمار في أحدث التقنيات، مما يؤثر على السرعة والجودة في تقديم الخدمات.

اختبار الفرضيات: لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على اختبار One Sample T test وكانت النتائج كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الجدول (9) الإحصائيات الخاصة باليقظة التكنولوجية السوقية One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اليقظة التكنولوجية السوقية	65	3.3231	.44628	.05535

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (10) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير اليقظة التكنولوجية السوقية One-Sample Test

One-Sample Test					
Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
اليقظة التكنولوجية السوقية	5.837	64	.000	.32308	.2125 .4337

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يُلاحظ من الجدول (9) أنَّ متوسط الإجابات بلغ (3.32) أكبر من متوسط الحياد (3) وهو يميل إلى موافقة متوسطة على ممارسة اليقظة التكنولوجية في الجامعة وفقاً لاستجابات أفراد البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمَّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (10).

ومن خلال الجدول (10) تبين من الجدول أنَّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي **رفض فرضية العدم** التي تقول: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. **وقبول الفرضية البديلة**، فهذا يعني أنَّ الجامعة تتبنى ممارسات يقظة تكنولوجية سوقية جيدة إلى حدِّ ما.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الجدول (11) الإحصائيات الخاصة باليقظة التكنولوجية المعلوماتية **One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اليقظة التكنولوجية المعلوماتية	65	3.1641	.49187	.06101

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

الجدول (12) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير اليقظة التكنولوجية المعلوماتية **One-Sample Test**

One-Sample Test					
Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
اليقظة التكنولوجية المعلوماتية	2.690	64	.009	.16410	.0422 .2860

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

تُشير نتائج الجدول (11) أنَّ مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية وفقاً لاستجابات أفراد البحث جاءت بمتوسط حسابي (3.16)، وهو أكبر من متوسط الحياد (3) مما يشير إلى

تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية (دراسة حالة)

مستوى موافقة متوسطة حول ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في الجامعة. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (12).

ويتبين من خلال الجدول (12) أن قيمة ($\text{Sig}=0.009 < \alpha=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم التي تقول: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. وقبول الفرضية البديلة هذا يدل على أن الإداريين يقيمون ممارسات اليقظة التكنولوجية المعلوماتية بشكل متوسط.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الجدول (13) الإحصائيات الخاصة باليقظة التكنولوجية التنافسية One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اليقظة التكنولوجية التنافسية	65	2.8374	.64329	.07979

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

الجدول (14) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير اليقظة التكنولوجية التنافسية One-Sample Test

One-Sample Test					
Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
اليقظة التكنولوجية التنافسية	-2.038-	64	.046	-.16264-	-.3220- .0032-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

تُشير نتائج الجدول (13) أن مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية متوسطة وفقاً لاستجابات أفراد البحث جاءت بمتوسط حسابي (2.83)، وهو أصغر من متوسط الحياد (3) وهو يميل إلى عدم الموافقة عن ممارسات اليقظة التكنولوجية التنافسية في الجامعة. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (12).

ويُتَبَيَّن من خلال الجدول (14) أنَّ قيمة ($\text{Sig}=0.04 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم التي تقول: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. وقبول الفرضية البديلة، وبما أنها أقل من المتوسط، فهذا يعكس قصوراً في مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية. وهذا يدل على أنَّ ممارسات اليقظة التكنولوجية التنافسية لا ترقى للمستوى المطلوب في الجامعة.

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين.

الجدول (15) الإحصائيات الخاصة باليقظة التكنولوجية One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اليقظة التكنولوجية	65	3.1082	.35090	.04352

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

الجدول (16) الإحصائيات الخاصة باليقظة التكنولوجية One-Sample Statistics

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
اليقظة التكنولوجية	2.486	64	.016	.10818	.0212	.1951

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

يُلاحَظ من نتائج الجدول (15) أنَّ مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية متوسطة وفقاً لاستجابات أفراد البحث جاءت بمتوسط حسابي (3.11)، وهو أكبر من متوسط الحياد (3) وهو يعكس مستوى موافقة متوسطة عن ممارسات اليقظة التكنولوجية في الجامعة. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمَّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (12).

تقويم مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية (دراسة حالة)

كما يُظهر الجدول (14) أن قيمة ($\text{Sig}=0.01 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم التي تقول: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه يتم ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية وفقاً لآراء أفراد البحث.

الاستنتاجات والتوصيات:

توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- أشارت النتائج إلى أن مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية بأنواعها (السوقية، المعلوماتية، التنافسية) كانت بدرجة متوسطة من وجهة نظر الإداريين في جامعة اللاذقية. أي أن اليقظة التكنولوجية تُمارس إلى حد ما في الجامعة، ولكن بمستوى متوسط. هذا يعني أن الجامعة ليست رائدة في استباق التكنولوجيا، ولكنها أيضاً ليست متأخرة بشكل يعيق عملها، ويشير إلى قبول عام للمفهوم مع وجود حاجة واضحة لتحسين وتطوير هذه الممارسة لضمان تحقيق أقصى فائدة ورفع مستوى الموافقة إلى مستويات أعلى.

- جاءت أعلى مستوى ممارسة لليقظة التكنولوجية السوقية بمتوسط حسابي (3.32)، ثم تليها اليقظة التكنولوجية المعلوماتية بمتوسط حسابي (3.16)، وأخيراً اليقظة التكنولوجية التنافسية بمتوسط حسابي (2.83). يُشير هذا إلى أن الجامعة تولي اهتماماً أكبر بمتابعة السوق التكنولوجي والتطورات فيه، وتركز على مراقبة الابتكارات التكنولوجية الجديدة، وتحليل احتياجات السوق، واستكشاف الفرص المتاحة التي يمكن أن تستفيد منها الجامعة في قطاع التعليم. بينما تقوم بجهود محدودة في متابعة تحركات المنافسين وفهم استراتيجياتهم التكنولوجية ومحاولة استباقهم. وهذا يوضح أن الجامعة تركز بشكل أكبر على متابعة التطورات في السوق التكنولوجي مقارنة بمتابعة وتحليل التكنولوجيا المتبعة من قبل المنافسين.

- بناءً على نتائج الفرضية الرئيسية تبين وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين، وهذا يعني أنه يتم ممارسة اليقظة التكنولوجية في جامعة اللاذقية وفقاً لآراء أفراد البحث.

- بناءً على نتائج الفرضية الفرعية الأولى تبين وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية السوقية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. فهذا يعني أن الجامعة تتبنى ممارسات يقظة تكنولوجية سوقية جيدة إلى حد ما.

- بناءً على نتائج الفرضية الفرعية الثانية تبين وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين، هذا يدل على ممارسة اليقظة التكنولوجية المعلوماتية بشكل متوسط.

- بناءً على نتائج الفرضية الفرعية الثالثة تبين وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية في جامعة اللاذقية من وجهة نظر الإداريين. وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الحيادي (3)، فهذا يعكس قصوراً في مستوى ممارسة اليقظة التكنولوجية التنافسية. وهذا يدل على أن ممارسات اليقظة التكنولوجية التنافسية لا ترقى للمستوى المطلوب في الجامعة.

التوصيات: في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي البحث بما يلي:

- توصي الباحثة بحاجة الجامعة إلى تحسين تكامل الأنواع الثلاثة من اليقظة التكنولوجية لتحقيق أقصى استفادة، يجب أن تعمل الجامعة على تحسين جميع جوانب اليقظة التكنولوجية، وليس فقط السوقية، لضمان مواكبة التطورات واستباق المنافسين بفاعلية أكبر.
- توصي الباحثة فيما يتعلق بتطبيق اليقظة التكنولوجية السوقية في الجامعة بضرورة تطوير نظام رصد سوقي شامل وإنشاء نظام متكامل لرصد السوق التكنولوجي بشكل مستمر، يشمل متابعة الاتجاهات الحديثة، وتحليل بيانات السوق، وتقييم احتياجات المستفيدين. والتركيز على

رصد وتحليل احتياجات السوق التكنولوجي التعليمي بشكل دوري لضمان مواكبة آخر التطورات.

■ **توصي الباحثة فيما يتعلق بتطبيق اليقظة التكنولوجية المعلوماتية في الجامعة بضرورة** استخدام أدوات وتطبيقات تحليل المعلومات المتقدمة، وإنشاء وتطوير قاعدة بيانات تجمع كل المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا المستخدمة، الابتكارات، الأبحاث، وبراءات الاختراع ذات الصلة بقطاع التعليم، وتعزيز التعاون مع المؤسسات البحثية والجامعات الأخرى، لتبادل المعلومات والمعرفة حول أحدث التطورات التكنولوجية.

■ **توصي الباحثة فيما يتعلق بتطبيق اليقظة التكنولوجية التنافسية في الجامعة وذلك من خلال ما يلي:**

- تحليل سلوك المنافسين ومتابعة تحركاتهم عن طريق تطوير نظام مراقبة خاص لمتابعة سلوك الجامعات المنافسة، خصوصاً في استخدام التقنيات التعليمية الجديدة وتحركاتهم في السوق التكنولوجي.

- إجراء دراسات مقارنة مع الجامعات المنافسة وذلك من خلال تنفيذ دراسات مقارنة Benchmarking بانتظام لمقارنة أداء الجامعة في الجوانب التكنولوجية مع الجامعات الأخرى.

- تشجيع الابتكار داخل الجامعة من خلال حاضنات تكنولوجية وبرامج دعم للبحث والتطوير، لضمان تقديم حلول تكنولوجية جديدة ومتفوقة على المنافسين. وضع استراتيجيات تهدف إلى تبني وتطبيق التقنيات الحديثة قبل المنافسين، تشمل هذه الاستراتيجيات الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير سياسات داخلية تحفز على الابتكار والتحديث المستمر للتقنيات المستخدمة.

■ **ضرورة الاهتمام بالتدريب وزيادة الوعي لرفع مستوى المعرفة والمهارات لدى الإداريين في الجامعة فيما يتعلق بتطبيقات اليقظة التكنولوجية لتعزيز ممارستها بطريقة أكثر كفاءة.**

■ **ضرورة قيام الجامعة بوضع استراتيجيات واضحة وخطط عمل محددة لرصد السوق، وتحليل المعلومات التكنولوجية، ومراقبة تحركات المنافسين لضمان استفادة الجامعة من الفرص التكنولوجية المتاحة.**

■ **ضرورة الاهتمام بتطوير الموارد باستمرار وتعزيز البنية التحتية اللازمة لممارسة اليقظة التكنولوجية بفعالية، مثل تحسين أنظمة المعلومات وتحليل البيانات من خلال زيادة الاستثمار في أنظمة المراقبة والرصد التكنولوجي.**

- ضرورة قيام الجامعة بإنشاء فرق مختصة أو استخدام تقنيات متقدمة لرصد ومتابعة المنافسين بشكل أكثر انتظاماً وفعالية.

10. قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- ABDUL JAWAD, M.; ALI, W. (2023). Improving Technological Vigilance of Faculties of Education in Egypt in Light of Kaizen Theory- A Field Study. Journal of the Faculty of Education, Beni Suef University, January Issue, Part One.
- HASSAN, M. A. (2021). The Role of Technological Vigilance in Achieving Performance in Saudi Universities: A Strategic Perspective: A Field Study on King Khalid University. Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, Vol. 28, (4), 75-98.
- KARGALI, A. (2014). Technological Vigilance as a Tool to Increase the Competitiveness of Banks, A Benchmarking Study of Banks Operating in the Headquarters of Bouira Governorate, Unpublished Master's Thesis, Department of Business Sciences, University of Mohamed Bouguerra, Boumerdes.
- KARIMA, K.; ZOHRA, D. (2021). The Impact of Strategic Vigilance on E-management in the National Railway Transport Company (SNTF). *Journal of Information Technology Management*, 13(2), 202-230.
- MARYAM, L. (2019). Types of strategic vigilance in modern institutions. *Al-Midan Journal for Sports, Social and Human Studies*, Volume 2, Issue 8. pp. 69-86.
- MOHAMMED, A. (2021). The role of technological vigilance in achieving performance in Saudi universities: A strategic perspective- a field study on King Khalid University. Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, Vol. 29, (4). Pp. 75-98.
- OKIL, S. (1998). Technological vigilance in developing countries: between theory and application. *Journal of Scientific and Technical Media*. Vol. 8, Issue 2. Pp. 9-23.

- Saleh, Modhar (2022). Technological Vigilance and its Role in the Success of E-Learning: A Survey Study of the Opinions of Teachers in the College of Administration and Economics / University of Mosul. *Al-Anbar University Journal of Economic and Administration Sciences*, Vol. 14, (2), pp. 147-175.
- SHAMSADIN, F.; ABDULLAH, M. (2024). An Technological Vigilance and Its Impact on Improving the Dimensions of Health Service Quality Analytical Study of The Opinions of Functional and Medical Staff at Azadi Hospital in Dohuk and Gulan Hospital in Akre. *Zanko Journal of Humanities*, Vol. 28 (3) pp. 133-161.
- YOUSAFY, A. (2024). Technological vigilance and total quality in the management of the mental image of the institution: Goals and bets. *International Journal of Media and Mass Communication (IJMMC)*, 6(2), 19-37.

المراجع الأجنبية:

- ALYOUSUF, A. (2023). The role of technological vigilance in improving organizational performance through the competitive strategic intermediate: An Empirical study at the International Academy School in Basra. *Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences*. Vol 15, (8), 347-379.
- BEDJADJ, Ahmed (2024). Technological vigilance as an input to enhance the competitive advantage of organizations in light of digital transformation -Sociological vision – Vol. 16. N°: 02. p.p458-472.
- JAAZ S. A.; JAMAL, D. H. (2021). The Effect Of The Dimensions Of Strategic Vigilance On Organizational Excellence) An Applied Study Of Premium Class Hotels In Baghdad. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(08), 2101-2137.
- QATAWNEH, A. M.; AL-OKAILY, M. (2024). The mediating role of technological vigilance between IT infrastructure and AIS efficiency. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1).ptology 18(8), 2101-2137.
- SĂVESCU, D. (2014). Some aspects regarding on technological vigilance. *Proceedings of the Annual Session of Scientific Papers IMT Oradea*, 13, 261-268.

أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار (دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص)

الباحثة: عبير عبد الكريم عرنوس*

ملخص

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص، ولتحقيق هدف البحث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي و تم بناء استبانة مكونة من (18) فقرة تقيس ذكاء الأعمال بأبعاده (جمع البيانات والمعالجة التحليلية للبيانات والتتقيب في البيانات) و فاعلية القرار بأبعاده (قبول القرار وزمن اتخاذ القرار وسهولة اتخاذ القرار)، وتم جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (100) وحدة معاينة، واعتمدت الباحثة على المعاينة الاحتمالية حيث استخدمت المعاينة العشوائية البسيطة. وتم إجراء التحليلات الوصفية وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد وباعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS, 23).

تبين من خلال هذا البحث أن العلاقة بين ذكاء الأعمال و فاعلية القرار علاقة طردية جيدة، حيث تفسر ذكاء الأعمال (45%) من التغير في فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص، وتضمن البحث بعض الاستنتاجات والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، فاعلية القرار.

* حاصلة على ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس -
طرطوس - سورية.

" Effect Business Intelligence on Effectiveness of the Decision" A Survey Study on Pharmaceutical Companies in Homs City

*Abeer Abd Al-kareem Arnuos

Abstract

This research aims at effect business intelligence on effectiveness of the decision in pharmaceutical companies in Homs City, to achieve the study's goal, relied on the descriptive analytical approach, and a questionnaire tool consisting of (18) items was built that measures business intelligence in its dimensions (data collection, data analytical processing and data mining) and organizational performance in its dimensions (decision acceptance, decision making time and ease of decision making), the primary data was collected from the study sample consisting of (100) sampling units, the researcher relied on probability sampling, where she used simple random sampling.

Descriptive analyses and simple, multiple regression analysis were conducted, relying on the statistical program (SPSS,23).

This research shows that the relationship between business intelligence and effectiveness of the decision is a good positive, as business intelligence explains (.45%) of the change in effectiveness of the decision in the pharmaceutical companies in Homs City, the study included some conclusions and recommendations.

Keywords: Business Intelligence, Effectiveness of the Decision.

***Master's degree– Business Adminstration Department–
Faculty of Economics– Tartous University– Tartous– Syria.**

المقدمة:

يعد القرار عصب وشريان الحياة في المجتمع وفي كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحضارية وهو جوهر العملية الإدارية وبحكم المهمة التي تستند إلى الإدارة من تحديد الأهداف والتخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة فالقرار هو المتغير الذي يؤثر إيجابياً أو سلبياً في عمل المنظمة، فالدير سيتخذ قرارات ذات فاعلية إذا كانت لصالح المنظمة، لذا تظهر قدرته من خلال حل المشكلات وتخطي الصعوبات والأزمات، وبالمقابل عدم فاعلية القرار تأتي نتيجة الحسابات الخاطئة والخوف من نتائج وآثار القرار، وعدم الاجتهاد في البحث والتتقيب خلال خطوات اتخاذ القرار، فالقرار مهمة صعبة تحتاج إلى تدبر وإطلاع واسع واستشارة(عبدالله، 2012)، فالقرار الفاعل هو القرار المتخذ بناء على تحليل المشكلة القائمة وتشخيص العوامل المسببة للمشكلة للتمكن من تطوير البدائل المناسبة واختيار البديل الأنسب الذي يحقق الأهداف المرجوة(تركمان وآخرون، 2023)، ومن جهة أخرى إن التحديات المعاصرة والتغيرات السريعة وظروف عدم التأكد التي تواجه منظمات الأعمال بمختلف أشكالها فرضت على القائمين على أصحاب الأعمال تبني استراتيجيات جديدة لإدارتها بحكمة وذكاء شديدين وذلك لتحقيق التميز والتفوق على المنافسين، وهذا التميز يتطلب من القائمين على أصحاب الأعمال العديد من المهارات الفكرية والتحليلية، ولمواجهة هذه التحديات برزت للوجود مصطلحات ومفاهيم حديثة تتلاءم مع طبيعة العالم المعاصر الذي يتسم بالحركة والتطور السريع المتجدد ومن أهمها مصطلح ذكاء الأعمال كأحد أهم الأدوات والوسائل لتوجيه منظمات الأعمال نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية

وتضع في أيدي أصحاب الأعمال مورداً أساسياً وفعالاً ليتمكنوا من خلاله استغلال الفرص واغتنامها واكتشاف التهديدات وتجنبها واتخاذ قرارات فعالة (عبدالسميع و عمر، 2022). سعت المنظمات إلى تطوير أساليب وطرق أداء عملها وسعت للبحث عن كل ما هو جديد ومبتكر (محمد وآخرون، 2023)، بناء على ما تقدم جاء هذا البحث لدراسة أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.

مصطلحات البحث (Search Terms):

ذكاء الأعمال (Business Intelligence):

هي عملية اكتساب واستخدام المعرفة القائمة على الحقائق لتحسين الميزة الاستراتيجية والتكيفية للمنظمة. (Chase, 2001)

فاعلية القرار (Effectiveness of the Decision):

قدرة المدير على تحقيق الأهداف المسطرة بالزمن المحدد باستعمال الوسائل المتاحة. (حسن والعجمي، 2013)

مشكلة البحث (Research Problem):

نعيش في وقت يتسابق فيه الجميع نحو التميز والربح والبقاء بتكامل الجهود والاستفادة من الوقت لاتخاذ قرار في الوقت المناسب وتجنباً لضياع أي فرصة، حيث أن القرار الخاطئ يكلف المنظمة خسائر كثيرة، الأمر الذي يعطي أهمية كبيرة لاتخاذ القرار وتكامل العقول لكي يكون قرار ذو فاعلية ويحقق الأهداف المطلوبة، ومن جهة أخرى تسعى المنظمات لرفع قدرتها التنافسية وتقديم منتجات جديدة ذات جودة من أجل البقاء ضمن دائرة المنافسة ويتطلب هذا العمل الصعب اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة وحاسمة وفاعلة استجابة للتغيرات السريعة ومن هنا تأتي أهمية ذكاء الأعمال حيث يوفر آلية متقدمة لجمع ومعالجة البيانات بهدف توفير معلومات ذات جودة عالية تساعد أصحاب القرار في فاعليته، وتعد صناعة الأدوية من أهم القطاعات الحيوية حيث أصبحت الرعاية الصحية الحديثة تعتمد على إجراء الأبحاث الدوائية وتطويرها من أجل تطوير وإنتاج الأدوية الحديثة التي تساهم في علاج الأمراض وتحسين جودة حياة الناس، فمن خلال ما تقدم يأتي هذا البحث لدراسة أثر ذكاء

الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث، بناء على ما سبق برزت مشكلة البحث بالإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

1- ما هو أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث؟

أهمية البحث (Research Importance):

1- الأهمية العلمية: يستمد البحث أهميته العلمية من حداثته وتوضيحه لمتغيرات تتعلق بتحديثات الوقت الحالي، وتوضيح المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بذكاء الأعمال وفاعلية الأداء.

2- الأهمية العملية: يستمد البحث أهميته العملية من حداثة العنوان و كونه أول دراسة مسحية في شركات الأدوية في مدينة حمص ودراسة أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار وتقديم بعض النصائح لضرورة التأقلم مع التطورات والتغيرات الحديثة في التكنولوجيا.

3- أهداف البحث (Research Objectives):

هذا البحث يهدف إلى:

- 1- دراسة أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.
- 2- دراسة وتحديد العلاقة بين ذكاء الأعمال وفاعلية القرار.
- 3- تقديم بعض التوصيات استناداً إلى الاستنتاجات.

فرضيات البحث (Research Hypothesis):

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%). ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لذكاء الأعمال على قبول القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لذكاء الأعمال على زمن اتخاذ القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لذكاء الأعمال على سهولة اتخاذ القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الدراسات السابقة (Previous Studies):

1- دراسة (الحسني، 2013) بعنوان:

"الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار"

دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف إلى مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة العمانية.

منهجية الدراسة: اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة والمنهج التحليلي في تحليل وتفسير نتائج الاختبارات الإحصائية.

نتائج الدراسة: يوجد علاقة ارتباط بين جودة المعلومات وفاعلية القرار ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة العمانية بوجود نظم دعم القرار.

2- دراسة (العتيبي، 2015) بعنوان:

"أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية"

هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية.

منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم توزيع (175) استبانة على عينة الدراسة.

نتائج الدراسة: أبرز النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، حيث بلغ معامل الارتباط (809%) وهو ارتباط طردي قوي، وتطبيقات ذكاء الأعمال تفسر (654%) من التغير الموجود في ضبط التدقيق الداخلي.

3- دراسة (عبدالله و كرمي، 2022) بعنوان:

"أثر نظم ذكاء الأعمال على القرارات الاستراتيجية"

دراسة حالة جامعة أدرار

هدفت هذه الدراسة إلى : دراسة أثر ذكاء الأعمال كتقنية من تقنيات المعلومات على القرارات الاستراتيجية.

منهجية الدراسة: اعتمدت المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

نتائج الدراسة : وجود ارتباط بين ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية حيث بلغ معامل الارتباط (749%). وهو ارتباط طردي وقوي، ونظم ذكاء الأعمال تفسر (564%) من التغير الموجود في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

4-دراسة (Hadeel, 2012) بعنوان:

"The Impact of Business Intelligence and Decision Support on the Quality of Decision Making "

"تأثير ذكاء الأعمال ودعم القرار على جودة اتخاذ القرار"

هدفت هذه الدراسة إلى : استكشاف تأثير ذكاء الأعمال ودعم القرار على جودة اتخاذ القرار في فنادق الخمس نجوم في العاصمة عمان.

منهجية هذه الدراسة: اعتمدت على المنهج الوصفي المسح وتم أخذ العينات من الإدارة الوسطى والعليا وتم توزيع (150) استبانة على مدراء الإدارة الوسطى والعليا في فنادق الخمس نجوم في العاصمة عمان.

نتائج هذه الدراسة : أبرز النتائج وجود تأثير إيجابي لذكاء الأعمال ودعم القرار على جودة اتخاذ القرار

5-دراسة (Schultheis, 2016) بعنوان:

"The Impact of Business Intelligence Systems on the Perceived Quality of Strategic Decision Making"

"أثر أنظمة ذكاء الأعمال على الجودة المحققة لاتخاذ القرار الاستراتيجي"

هدفت هذه الدراسة إلى: دراسة أثر أنظمة ذكاء الأعمال على جودة اتخاذ القرار الاستراتيجي في الجامعات الاسترالية.

منهجية الدراسة: اعتمدت على الدراسة الكمية باستطلاع عبر الانترنت لكبار المديرين في الجامعات الاسترالية، وتم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية ذات المربعات الصغرى لاختبار نموذج البحث.

نتائج هذه الدراسة: كانت أبرز النتائج إلى استخدام أنظمة ذكاء الأعمال من قبل كبار المديرين في قطاع الجامعات الاسترالية، ووجود أثر لنظام ذكاء الأعمال على جودة القرار الاستراتيجي.

6-دراسة (Ageeli & Alsulami, 2024) بعنوان:

"The Impact of Business Intelligence Systems on Crisis Management at King Abdulaziz University"

"أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبدالعزيز"

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبدالعزيز.

منهجية الدراسة: اعتمدت على المنهج الوصفي المسحي الذي يتناسب مع أهداف الدراسة باستخدام أسلوب دراسة الحالة.

نتائج هذه الدراسة: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبدالعزيز، حيث بلغ معامل الارتباط (77.9%) وأنظمة ذكاء الأعمال تفسر (60.7%) من التغير الموجود في إدارة الأزمات.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

دراسة (الحسني) تتفق مع الدراسة الحالية في المتغير التابع فاعلية اتخاذ القرار والمنهجية وتختلف في المتغير المستقل نظم دعم القرار وجودة المعلومات وبيئة التطبيق حيث كانت وزارة الخدمة المدنية أما الدراسة الحالية فبيئة التطبيق شركات الأدوية والمتغير المستقل ذكاء الأعمال، ودراسا (العتيبي وعبدالله وكريمي) اتفقتا مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل ذكاء الأعمال والمنهجية واختلفنا في المتغير التابع و بيئة التطبيق، واتفقت مع

الدراسات الأجنبية في المتغير المستقل ذكاء الأعمال واختلقت في المتغير التابع وبيئة التطبيق فدراسا (Hadeel & Schultheis) كان المتغير التابع جودة اتخاذ القرار أما الدراسة الحالية فاعلية القرار و دراسة (Ageeli & Alsulami) كان المتغير التابع إدارة الأزمات، فالدراسة الحالية تتعلق بشركات الأدوية في مدينة حمص، حيث تعد صناعة الأدوية معقدة و حساسة ونظراً للمسؤولية الكبيرة التي تقع على عاتقها في تصنيع وتوزيع الأدوية التي تؤثر بشكل مباشر على صحة وحياة الناس.

منهج البحث وأدوات جمع البيانات (Research Methodology):

أولاً: منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي إذ يعتمد على دراسة الظاهرة (أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار) كما توجد في الواقع ووصفها بدقة، وهو منهج يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف، ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تتطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها.

ثانياً: أدوات جمع البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الدراسات السابقة والأبحاث و الأدبيات و رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة في المجالات العلمية والمواقع الالكترونية، ومن الكتب المتعلقة بموضوع البحث.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال إعداد استبانة لقياس متغيرات البحث، بشكل يتوافق مع أهداف وفرضيات البحث، وتم التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,23).

مجتمع وعينة البحث (Research Population and sample):

مجتمع البحث: مجتمع البحث (N) هي كافة شركات الأدوية في مدينة حمص، ونظراً لكبر مجتمع البحث قامت الباحثة باتباع أسلوب العينات في جمع البيانات.

عينة البحث: وحدة المعاينة تتمثل بكافة المديرين و أصحاب القرار والشركات والموظفين في شركات الأدوية، واعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة وذلك لأن نتائجها قابلة للتعميم.

حدود البحث:

الحدود البشرية: هم المدراء وأصحاب القرار والشركات والموظفين في شركات الأدوية في مدينة حمص.

الحدود العلمية: اقتصر البحث على دراسة أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار.

الحدود المكانية: اقتصر البحث على شركات الأدوية في مدينة حمص.

الحدود الزمنية: تمثلت باقتصار الدراسة على الشهر العاشر من العام 2024.

الإطار النظري

مفهوم ذكاء الأعمال:

مجموعة من التطبيقات وقواعد البيانات المتكاملة لدعم العمليات واتخاذ القرارات وسهولة الوصول إلى البيانات. (Moss & Atre, 2003)

قيام المسؤولين بجمع معلومات الأعمال من خلال المنهجيات والتقنيات والأدوات، التي تمكنها من معالجة البيانات الأولية، وتحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد في اتخاذ قرارات ذات جودة عالية لتحسين الأداء العام. (الفرجاني و خلف، 2023)

ترى الباحثة أن ذكاء الأعمال هو عملية منظمة في جمع وتحليل البيانات للحصول على المعلومات التي تمكن المنظمة من القيام بأعمالها بشكل فعال لتحقيق أهدافها.

أهمية ذكاء الأعمال:

غالباً ما يشتمل ذكاء الأعمال على مستودع بيانات للتخزين وقدرة على الاستخراج والتحليل لتحويل البيانات الخام من أنظمة الشركات (استعداداً لمستودع البيانات باستخدام مجموعة من تعريفات وهياكل البيانات المحددة) والقدرة على استخراج البيانات ولوحات المعلومات

للتواصل الفعال مع البيانات وأداة تحليلية للتنبؤ وتطوير الرؤى الأخرى (Aruldos , et..al, 2014)، فقد برزت الحاجة إلى ذكاء الأعمال كأداة فعالة لتوفير المعلومات اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات، فاهتمام المنظمات بذكاء الأعمال في تزايد مستمر نظراً لأهميته الكبيرة في الوقت الحالي والتي تتمثل في: (منير وعودة، 2015)

- 1- اتخاذ قرارات موثوقة باستخدام البيانات الصحيحة وذلك بتسريع تنفيذ الرؤى الشاملة واتخاذ قرارات أفضل بواسطة التحليل الذكي.
- 2- يساهم ذكاء الأعمال في تحقيق النجاح والتميز بين المنظمات وتعزيز اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- 3- دعم البنية التحليلية حيث أصبح ذكاء الأعمال جزءاً من البنية التحتية الأساسية للمنظمات كونه مصدراً للمعلومات.
- 4- يتيح ذكاء الأعمال الفرصة للمنظمة لتعظيم أرباحها على المدى القصير من خلال زيادة المبيعات.
- 5- يساعد ذكاء الأعمال على عملية التنبؤ بالأحداث المستقبلية التي يمكن أن تواجه المنظمات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق توفير المعلومات الكافية.
- 6- يساعد ذكاء الأعمال على خفض التكاليف من خلال تجنب نفقات معالجة البيانات فيما لو تمت معالجتها تقليدياً.
- 7- التأقلم مع مختلف الأحداث سواء الداخلية أو الخارجية التي يكون لها تأثير على أنشطة المنظمات.

مفهوم فاعلية القرار:

هو مدى سلامة خطوات صنع القرار ونجاحها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها. (عامر و المصري، 2012)

هو القرار الذي يحقق الأهداف التي تسعى المنظمات إلى الوصول إليها، أي تحقيق المستوى المقبول من التناسب بين وسيلته وهدفه ضمن معطيات ظرفية معينة. (زيدان، 2017)

ترى الباحثة أن فاعلية القرار هو القرار الذي يحقق الهدف والنتيجة المرجوة منه. مقومات القرار الفعال: إن اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية للقائد الإداري، وعليه فإن نجاح أي منظمة يتوقف إلى حد كبير على قدرة قادتها على صنع قرارات ذات فاعلية، وعليه يمكن تلخيص مقومات القرار الفعال بالتالي: وفقاً ل(عامر والمصري، 2012)

- 1- قدرة القائد على تحديد المشكلة.

- 2- قدرة القائد على الاختيار بين البدائل المتاحة للمشكلة موضع القرار .
- 3- أن يوازي القائد بين المخاطر التي قد يسببها القرار والمزايا التي قد يحققها.
- 4- مدى تقدير القائد لوجهات النظر المختلفة والسماح للمرؤوسين بطرح البدائل المتعددة مما يساعد على التوصل إلى البديل الأفضل الذي يحقق المطلوب، ومن جهة أخرى التزام المرؤوسين بتنفيذ القرار باعتبار أن العاملين الذين يشاركون في صنع القرار يدركون الحاجة إليه ويكونون أكثر عرضة لرفضه.

فالمرؤوسين كما يقول "سيمون" لا يمكن النظر إليهم كأدوات ميكانيكية بل كأفراد لكل منهم رغبات و دوافع كما أنهم ليسوا مجردين من كل معرفة وقدرة على حل المشكلات بل من الممكن أن يساهموا من خلال آرائهم ووجهات نظرهم في إيجاد الحلول، فيختار القائد من بينها البديل الأفضل.

التحقق من فاعلية القرار:

هناك مجموعة من القواعد والخطوات التي يجب أن تقوم وتعمل بها المنظمات والمسؤولين عن القرار لكي تتأكد من فاعلية قرارها: (زيدان، 2017)

- 1- مستوى دقة وكفاية المعلومات المتاحة لأغراض القرار، وأن تكون بالقدر اللازم للمشكلة المحددة.
- 2- مستوى المقدرة القيادية والتحليلية المتأتية من الخبرة والإدراك لصانعي القرارات.
- 3- مستوى خلق التلاقح الفكري من خلال المشاركة للوصول إلى أنسب القرارات.
- 4- درجة التقليل من المصاعب التي يواجهها القرار من البيئة التي صنع فيها واتخذ بها.
- 5- التركيز على الجوانب المهمة وأن تكون منطقية.

القرار الفعال يقود المنظمة إلى النجاح وتحقيق الأهداف بالاعتماد على معلومات صحيحة كاملة، والإحاطة بظروف المشكلة، والأخذ بالاعتبار جميع البدائل الممكنة والاعتماد على الأساليب العلمية وتقنية المعلومات في عملية صنع واتخاذ القرار، وعلى الرغم من أن الحكم على درجة فاعلية القرار تتطلب معرفة وتحديد نتائج القرار، إلا أن عملية التنبؤ بفاعلية القرار في لحظة صنعه تتضح من خلال عناصر البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وتوجيهها صوب تحقيق التناسق بين أهداف القرار ووسائله.

النتائج والمناقشة:

قامت الباحثة بإعداد استبانة مؤلفة من (18) عبارة متعلقة بذكاء الأعمال و فاعلية القرار، وقد تم الاعتماد في تصميمها على الدراسات السابقة كنقطة أولية، وتم إجراء بعض التعديلات بما يناسب الدراسة الحالية، وجاءت عبارات الاستبانة في أربعة محاور، انسجاماً مع أهداف وفرضيات البحث، فالمحور الأول تتعلق الفقرات بالمتغير المستقل ذكاء الأعمال وتضمن العبارات من 1 إلى 11، والمحور الثاني بعنوان قبول القرار وتضمن العبارتين 12 و 13، والمحور الثالث بعنوان زمن اتخاذ القرار وتضمن العبارات من 14 إلى 16، والمحور الرابع بعنوان سهولة اتخاذ القرار وتضمن العبارتين 17 و 18.

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في القياس:

جدول رقم (1) توضيح المقياس المستخدم

مقياس ليكرت الخماسي	موافق كلياً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
القيمة الرقمية	1	2	3	4	5

المصدر (عبود، 2017)

ويتم وفق المعادلة التالية تقييم معيار الحكم على متوسط الاستجابة:

المعيار = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

المعيار = $(5 - 1) / 5 = 0.8$ طول الفئة

وتكون درجات الموافقة على الشكل التالي:

جدول رقم (2) فئات القيم ودرجات الموافقة

فئات القيم	درجة الموافقة
1 - 1.80	درجة ضعيفة جداً
1.80 - 2.60	درجة ضعيفة
2.60 - 3.40	درجة متوسطة
3.40 - 4.20	درجة كبيرة
4.20 - 5	درجة كبيرة جداً

المصدر (غدير، 2012)

وُزِعَ الاستبيان إلى 100 على المدراء وأصحاب الشركات والموظفين في شركات الأدوية في مدينة حمص، وكانت الاستبيانات الصالحة والقابلة للتحليل (90) استبانة والنتائج كما يلي:

أولاً: الإحصاءات الوصفية **Descriptive Statistics** :

أ: الصدق البنائي:

قامت الباحثة بحساب الصدق البنائي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له، وتستخدم هذه الطريقة للتحقق من صدق المحاور لقياس المتغير المراد قياسه.

والجدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية للمتغير.

جدول (3) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له

معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له
0.781	*0.00	ذكاء الأعمال
0.863	*0.00	قبول القرار
0.753	*0.00	زمن اتخاذ القرار

سهولة اتخاذ القرار	0.832	*0.00
--------------------	-------	-------

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS, 23) يوضح الجدول رقم (3) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له، يبين أن معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.863) و (0.753) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر كافة محاور متغيرات البحث صادقة لما وضعت لقياسه.

ب: ثبات الاستبانة:

اعتمدت الباحثة في استخراج الثبات بدلالة الاتساق الداخلي، حيث قامت بإجراء خطوات الثبات على العينة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، الذي يقيس نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث تكون مع بعضها البعض مجموعة واحدة مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة، وعادة تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد كلما عكس قوة التماسك الداخلي للمقياس، ومثالياً يجب أن تكون القيمة المطلوبة من معامل ألفا كرونباخ تفوق 60% في العلوم الاجتماعية، (الطويل، 2015، ص336) وقد تم إيجاد الثبات بدلالة الاتساق الداخلي لمحاور متغيرات البحث كما هو موضح فيما يلي:

جدول (4) الاتساق الداخلي لمحاور متغيرات البحث

عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
ذكاء الأعمال	0.721
قبول القرار	0.853
زمن اتخاذ القرار	0.878
سهولة اتخاذ القرار	0.964
الدرجة الكلية للثبات	0.81

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS, 23)

**أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار
(دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص))**

تلاحظ الباحثة من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات الكلية لمتغيرات البحث هي قيم موجبة، وأن قيمتها اختلفت من متغير إلى آخر، بالإضافة إلى أنها تفوق القيمة المقبولة (60%) في العلوم الاجتماعية، بالتالي فإن محاور الاستبانة أعطت مؤشرات جيدة يمكن الوثوق بها، بالتالي اعتبارها قابلة للتحليل ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز الثبات.

ت - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بذكاء الأعمال:

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بذكاء الأعمال

	ذكاء الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية
1	تستخدم الشركة تكنولوجيا الاتصالات في جمع البيانات وتخزينها.	3.92	.76	كبيرة	0.00
2	تستخدم الشركة برامج ذكاء لهيكلية البيانات الواردة إليها.	4.01	.89	كبيرة	0.00
3	تعتمد الشركة على قواعد بيانات تتسم بالدقة والموضوعية.	3.87	.94	كبيرة	0.00
4	يقوم نظام المعلومات بتزويد المعنيين بالمعلومات حين الطلب.	3.85	.86	كبيرة	0.00
5	يقوم نظام المعلومات بتزويد المعنيين بمعلومات تتميز بالجودة.	4.01	.76	كبيرة	0.00
6	يوفر نظام معالجة وتحليل البيانات معلومات فورية تتعلق بمستوى الأداء.	4.05	.78	كبيرة	0.00
7	تستخدم الشركة نظام تحليل لمعالجة البيانات وإصدار التقارير التي تدعم اتخاذ القرار.	3.65	.92	كبيرة	0.00

8	تتوفر لدى الشركة قواعد بيانات تحتوي على معلومات من مصادر داخلية وخارجية.	3.79	.85	كبيرة	0.00
9	لدى الشركة القدرة على تصور الاتجاهات غير المرئية والكشف عنها.	4.02	.93	كبيرة	0.00
10	يوفر نظام المعلومات أدوات مختلفة لتحليل المعلومات واكتشاف المعارف الجديدة.	4.12	.86	كبيرة	0.00
11	تمتلك الشركة قواعد بيانات تؤهلها لتقديم منتج مميز.	3.96	.96	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 3.93					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,23)

يتضح من الجدول رقم (5) الأهمية لفقرات ذكاء الأعمال حيث المتوسط الحسابي لجميع فقرات ذكاء الأعمال يساوي (3.93) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) ومتوسط درجة الاستجابة قد زاد عن درجة الحياد (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات ذكاء الأعمال، وتعني هذه النتائج أن هناك موافقة لعينة الدراسة على توفر جمع البيانات والمعالجة التحليلية للبيانات والتقيب في البيانات لذكاء الأعمال في شركات الأدوية في مدينة حمص.

ث- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بفاعلية القرار:

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بقبول القرار

	قبول القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية
12	أشعر بالرضا لنتائج القرار الذي أتخذه.	4.15	.97	كبيرة	0.00

أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار
(دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص)

13	يلاقي القرار الذي أنتخذه قناعة وقبول من قبل الجميع.	3.98	.93	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 4.06					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,23)

يتضح من الجدول رقم (6) الأهمية لفقرات المحور الأول (قبول القرار) حيث المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي (4.06) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) ومتوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الحياد (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعني هذه النتائج أن هناك موافقة لعينة الدراسة على توفر قبول القرار لفاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بزمن اتخاذ القرار

	زمن اتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية
14	يتم اتخاذ القرار في الوقت المناسب.	3.74	.89	كبيرة	0.00
15	التأخير في توفر المعلومات يقلل من فاعلية القرار.	3.89	.78	كبيرة	0.00
16	أكون متردداً في اتخاذ القرار بالرغم من توفر المعطيات.	3.91	.79	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 3.84					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,23)

يتضح من الجدول رقم (7) الأهمية لفقرات المحور الأول (زمن اتخاذ القرار) حيث المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي (3.84) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) ومتوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الحياد (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من

قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعني هذه النتائج أن هناك موافقة لعينة الدراسة على توفر زمن اتخاذ القرار لفاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بسهولة اتخاذ القرار

سهولة اتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية
17 توفر المعطيات المناسبة تجعلني أتخذ قرار بسهولة.	4.11	.76	كبيرة	0.00
18 عندما تكون المعلومات ذات جودة تجعل القرار المتخذ سلسلاً.	4.00	.85	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 4.05				

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,23)

يتضح من الجدول رقم (8) الأهمية لفقرات المحور الأول (سهولة اتخاذ القرار) حيث المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي (4.05) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) ومتوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الحياد (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعني هذه النتائج أن هناك موافقة لعينة الدراسة على توفر سهولة اتخاذ القرار لفاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لذكاء الأعمال على قبول القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على قبول القرار والجدول التالي يعرض نتائج التحليل.

الجدول (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على قبول القرار

Sig.	F	R Square	R	Model
0.00	64.3	.43	.573	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (9) أن معامل الارتباط بلغ (573%). وهذا يعني أن العلاقة بين ذكاء الأعمال وقبول القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار طردية، ومعامل التحديد (43%). وهذا يدل أن ذكاء الأعمال تفسر وتشرح (43%) من التغير الموجود في قبول القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار، ومستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (10) تحليل التباين لذكاء الأعمال على قبول القرار

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين
0.01	618.1	87.214	1	87.214	الانحدار
		0.1411	88	12.421	البواقي
			89	99.635	الاجمال
					ي

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (10) أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية بين ذكاء الأعمال و قبول القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار، حيث بلغت قيمة F (618.1) بمستوى معنوية (0.01) وهو أصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لذكاء الأعمال على زمن اتخاذ القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على زمن اتخاذ القرار والجدول التالي يعرض نتائج التحليل.

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على زمن اتخاذ القرار

Sig.	F	R Square	R	Model
0.01	67.63	.35	.53	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (11) نجد أن معامل الارتباط بلغ (53.%) وهذا يعني أن العلاقة بين ذكاء الأعمال و زمن اتخاذ القرار طردية، ومعامل التحديد (35.%) وهذا يدل أن ذكاء الأعمال تفسر وتشرح (35%) من التغير الموجود في فاعلية القرار، ومستوى الدلالة (0.01) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (12) تحليل التباين لذكاء الأعمال على زمن اتخاذ القرار

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	
0.02	300.45	79.32	1	79.32	الانحدار	1
		0.264	88	23.27	البواقي	
		1.152	89	102.59	الاجمالي	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (12) أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية بين ذكاء الأعمال و زمن اتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار، حيث بلغت قيمة F (300.45) بمستوى معنوية (0.02) وهو أصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذكاء الأعمال على سهولة اتخاذ القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على سهولة اتخاذ القرار والجدول التالي يعرض نتائج التحليل.

الجدول (13) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ذكاء الأعمال على الأداء سهولة اتخاذ القرار

Sig.	F	R Square	R	Model
0.00	85.12	.531	.735	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (13) نجد أن معامل الارتباط بلغ (0.735%) وهذا يعني أن العلاقة بين ذكاء الأعمال وسهولة اتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار طردية، ومعامل التحديد (0.531%) وهذا يدل أن ذكاء الأعمال تفسر وتشرح (53%). من التغير الموجود في سهولة اتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار، ومستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (14) تحليل التباين لذكاء الأعمال على سهولة اتخاذ القرار

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	
0.00	232.86	68.23	1	68.23	الانحدار	1
		0.293	88	25.87	البواقي	
		1.057	89	94.1	الاجمالي	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (14) أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية بين ذكاء الأعمال و سهولة اتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية القرار، حيث بلغت قيمة F (232.86) بمستوى معنوية (0.00) وهو أصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار نموذج الانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين ذكاء الأعمال وفاعلية القرار والنتائج في الجدول التالي:

الجدول (15) ملخص اختبار أنوفا

Std. Error of the Estimate	R Adjusted Square	R Square	R	Model
.2135	.853	.45	.63	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (15) أن المتغير المستقل (ذكاء الأعمال) بأبعاده الثلاثة مرتبطة بالمتغير التابع (فاعلية القرار) بمقدار (63%). وهو ارتباط طردي جيد، والمتغير المستقل (ذكاء الأعمال) يفسر (45%) من التغير الموجود في المتغير التابع (فاعلية القرار)، والباقي يعود لعوامل أخرى.

الجدول (16) تحليل الانحدار

Sig.	F	Mean Square	درجات الحرية	Sum of Squares		Model
0.03	12.5	45.28	3	135.84	الانحدار	1
		3.62	86	312.11	المتبقي	
			89	437.95	الاجمالي	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

(SPSS,23)

يتضح من الجدول رقم (16) أن قيمة (F) المحتسبة بلغت تقريباً (12.5) ودرجات حرية (3 و 89) وهي دالة إحصائياً حيث مستوى الدلالة (0.03) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والقائلة " وجود أثر لذكاء الأعمال على فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص".

الجدول (17) معاملات الانحدار

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients			Model
		Beta	Std. Error	B		
0.000	2.531		1.986	3.214	Constant	1
0.022	1.671	.136	.059	.132	جمع البيانات	
0.044	1.731	.142	.048	.452	المعالجة التحليلية للبيانات	
0.011	1.216	.369	.065	.269	التقريب في البيانات	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,23) يتضح من الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة معامل الميل لجمع البيانات (.132) وبلغ الخطأ القياسي (.059) وعند مستوى دلالة (0.02) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05)، وقيمة معامل الميل للمعالجة التحليلية للبيانات (.452) وبلغ الخطأ القياسي (.048) وعند مستوى دلالة (0.04) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05)، وقيمة معامل الميل للتقريب في البيانات (.269) وبلغ الخطأ القياسي (.065) وعند مستوى دلالة (0.01) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05).
ومن الجدول السابق نستطيع تشكيل معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 3.214 + .132 X_1 + .452 X_2 + .269 X_3$$

النتائج:

بناء على الدراسة العملية واختبار الفرضيات توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- أظهرت الإحصاءات الوصفية الخاصة بقياس ذكاء الأعمال على توافر لأبعاد ذكاء الأعمال (جمع البيانات والمعالجة التحليلية للبيانات والتنقيب في البيانات) لدى عينة البحث وبدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للأبعاد 3.93 .
- 2- أظهرت الإحصاءات الوصفية الخاصة بقياس فاعلية القرار على توافر لأبعاد فاعلية القرار (قبول القرار و زمن اتخاذ القرار وسهولة اتخاذ القرار) لدى عينة البحث وبدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للأبعاد 3.98 .
- 3- أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباط بين ذكاء الأعمال و فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (63%). وهو ارتباط موجب طردي، وتوصف العلاقة بين ذكاء الأعمال و فاعلية القرار بالعلاقة الجيدة.
- 4- أظهرت النتائج أن ذكاء الأعمال بأبعادها الثلاثة (جمع البيانات والمعالجة التحليلية للبيانات والتنقيب في البيانات) تفسر (45%) من التغير في فاعلية القرار.
- 5- من نقاط القوة أن ذكاء الأعمال يعد عامل من العوامل المؤثرة في فاعلية القرار في شركات الأدوية في مدينة حمص.
- 6- من نقاط القوة في شركات الأدوية في مدينة حمص بدء الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في أعمالهم والاستجابة للتغيرات السريعة.

التوصيات:

- 1- يؤثر ذكاء الأعمال بشكل إيجابي على فاعلية القرار، لذا توصي الباحثة المعنيين والمسؤولين عن شركات الأدوية بشكل خاص وباقي الشركات في الشركات الأخرى بشكل عام التوسع في استخدام أبعاد ذكاء الأعمال بما يتلاءم مع تغيرات وتطورت البيئة بما يساهم في السرعة في تقديم منتجات جديدة تساهم في رفاهية صحة الناس.

2- توصي الباحثة المعنيين والمسؤولين في شركات الأدوية بشكل خاص وباقي الشركات في المجالات الأخرى بشكل عام العمل على الاستمرار في تطوير التقنيات والاستجابة للمتغيرات واستخدام الأساليب والأدوات الحديثة، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة بما يساهم في فاعلية القرار المتخذ.

3- توصي الباحثة المعنيين والمسؤولين في شركات الأدوية بشكل خاص وباقي الشركات في المجالات الأخرى بشكل عام تخصيص ميزانية لدعم أنظمة ذكاء الأعمال وضرورة الاهتمام بمميزاته وفوائده، لكي يدعم القرار بتحقيق الأهداف المطلوبة وتحقيق الربح والتقدم والبقاء.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الكتب العربية:

1. زيدان، سلمان، (2017)، العمق الاستراتيجي موقع التخطيط والمعلومات في صناعة القرار، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
2. الطويل، ليلي، (2015)، منهجية البحث العلمي، كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.
3. عامر، طارق عبد الرؤوف، والمصري، إيهاب عيسى، (2012)، صناعة واتخاذ القرار، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
4. عبدالله، رابح سرير، (2012)، القرار الإداري، الطبعة الأولى، عمان - دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
5. عبود، طلال، (2017)، نظرية القرارات، الجمهورية العربية السورية، من منشورات المعهد العالي لإدارة الأعمال.

6. غدير، باسم غدير، (2012)، المدخل الأساسي في تحليل البيانات باستخدام IBM SPSS 20 Statistics آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة، الجزء الأول، سورية.

الرسائل العربية:

1. الحسني، عبدالله بن حمود، (2013)، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان، رسالة ماجستير قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
2. عبدالسميع، أولاد عبدالله، و عمر، كريمي، (2022)، أثر نظم ذكاء الأعمال على القرارات الاستراتيجية: دراسة حالة جامعة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
3. العتيبي، ناصر محمد، (2015)، أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط.
4. منير، محمد، بشير، عودة، (2015)، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

الأبحاث العربية:

1. تركمان، حنان، وفياض، لينا، و البهلول، ذوالفقار، (2023)، دور القرار الاستراتيجي في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في جامعة تشرين، مجلة جامعة البعث، المجلد 45، العدد 33.

2. حسن، طاهر، والعجمي، مضر، (2013)، كفاءة القرار وفعاليتها بين أرجحية استخدام النمط العاطفي أو العقلاني في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية مقارنة بين وزارة التعليم العالي ووزارة التربية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 29، العدد الأول.
3. الفرجاني، عبدالفتاح محمد، و خلف، بهاء الدين عبد ربه، (2023)، أثر ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الافتراضي الثاني.
4. محمد، رامي، و ناصر، سومر، و الخنسه، علي سمير، (2023)، تقييم الأداء التسويقي للمصارف التجارية العامة (دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية)، مجلة جامعة البعث، المجلد 45، العدد 33.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

الكتب الأجنبية:

1. CHASE, D, (2001), **Business Intelligence**, E-Solutions Integrator, Inc.
2. MOSS, L, & ATRE, S, (2003), **Business Intelligence Roadmap: The Complete Project for Decision-Support Applications**, Boston, MA: Addison-Wesley.

ثالثاً: الرسائل العلمية:

1. AGEELI, O & ALSULAMI, A, (2024), **The Impact of Intelligence Systems on Crisis Management at King Abdulaziz University**, Arab International Journal of Information Technology & Data, Vol. 4, No. 3.

2. ARULDOSS, M, TRAVIS, M, & VENKATESAN, V, (2014), A Survey on Recent Research in Business Intelligence, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 27, No. 6.
3. HQDEEL, A, (2012), **The Impact of Business Intelligence and Decision Support on the Quality of Decision Making**, Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master in E-Business.
4. SCHULTHEIS, M, (2016), **The Impact of Business Intelligence Systems on the Perceived Quality of Strategic Decision Making**, This thesis is presented for the Degree of Doctor of Business Administration of Curtin University.

استبانة البحث

قائمة استبانة للسادة المدراء والعاملين

في شركات الأدوية في مدينة حمص

السيد الكريم / السيدة الكريمة تحية طيبة

بدايةً أتقدم ببالغ الشكر لحُسن تعاونكم في قراءة هذه الاستبانة والإجابة على الأسئلة الواردة فيها.

حيث إنّ التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب العملية والتطبيقية، وبما أن الباحثة تقوم بإعداد بحث بعنوان:

أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار

"دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص"

**أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار
(دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص))**

الرجاء من حضرتكم الإجابة بشكل دقيق من أجل الحصول على نتائج واقعية ووضع توصيات حقيقية.

أداة القياس: ذكاء الأعمال

تتعلق الأسئلة التالية بوجهة نظرك الشخصية حول ذكاء الأعمال في الشركة، الرجاء الإجابة بوضع إشارة واحدة فقط في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك:

ذكاء الأعمال						
البعد الأول: جمع البيانات		موافق كلياً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	تستخدم الشركة تكنولوجيا الاتصالات في جمع البيانات وتخزينها.					
2	تستخدم الشركة برامج ذكاء لهيكلية البيانات الواردة إليها.					
3	تعتمد الشركة على قواعد بيانات تتسم بالدقة والموضوعية.					
البعد الثاني: المعالجة التحليلية للبيانات						
4	يقوم نظام المعلومات بتزويد المعنيين بالمعلومات حين الطلب.					
5	يقوم نظام المعلومات بتزويد المعنيين بمعلومات تتميز بالجودة.					
6	يوفر نظام معالجة وتحليل البيانات معلومات فورية تتعلق بمستوى الأداء.					
7	تستخدم الشركة نظام تحليل لمعالجة البيانات وإصدار التقارير التي تدعم اتخاذ القرار.					

البعد الثالث: التنقيب في البيانات					
8	تتوفر لدى الشركة قواعد بيانات تحتوي على معلومات من مصادر داخلية وخارجية.				
9	لدى الشركة القدرة على تصور الاتجاهات غير المرئية والكشف عنها.				
110	يوفر نظام المعلومات أدوات مختلفة لتحليل المعلومات واكتشاف المعارف الجديدة.				
11	تمتلك الشركة قواعد بيانات تؤهلها لتقديم منتج مميز .				

أداة القياس: فاعلية القرار

فاعلية القرار					
البعد الأول: قبول القرار		موافق كلياً	موافق	محايد	غير موافق على الإطلاق
12	أشعر بالرضا لنتائج القرار الذي أتخذه				
13	يلاقي القرار الذي أتخذه قناعة وقبول من قبل الجميع.				
البعد الثاني: زمن اتخاذ القرار					
14	يتم اتخاذ القرار في الوقت المناسب.				
15	التأخير في توفر المعلومة يقلل من القرار.				

أثر ذكاء الأعمال على فاعلية القرار
 ((دراسة مسحية على شركات الأدوية في مدينة حمص))

16	أكون متريداً في اتخاذ القرار بالرغم من توفر المعطيات.				
البعد الثالث: سهولة اتخاذ القرار					
17	توفر المعطيات المناسبة تجعلني أأخذ قرار بسهولة.				
18	عندما تكون المعلومات ذات جودة تجعل القرار المتخذ سلساً.				

الاستبيان من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة