

تقييم أنشطة الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي

ودورها في تفعيل الدفع الإلكتروني: دراسة

تطبيقية على المتعاملين مع المصارف العامة

طالب الدراسات العليا: ياسر أحمد المشرف

المعهد العالي للتنمية الإدارية - جامعة دمشق

الدكتور المشرف : د. همام خونده

الملخص

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

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

عامة.

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

Abstract

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

Keywords: Outsourcing, Electronic Payment, Public Banks.

الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

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

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

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

الدراسات السابقة:

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

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

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

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

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

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

Outsourcing: Think more expansively(Varadarajan, 2009)

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

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

مشكلة البحث:

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

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

ولتوضيح هذا التساؤل، قام الباحث بعرض الأسئلة الفرعية الآتية:

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

ما هو مستوى خدمات الدفع الإلكتروني في القطاع محل الدراسة؟

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

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

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

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

فرضيات البحث: يناقش البحث الفرضيات الآتية:

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

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

متغيرات البحث:

المتغير المستقل الاستعانة بخدمات التعهيد الخارجي.

المتغير التابع: تفعيل الدفع الالكتروني.

الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

مجتمع البحث وعينته:

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

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

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: التعهيد الخارجي Outsourcing:

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

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

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

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

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

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

ثانياً: الدفع الإلكتروني:

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

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

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

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

الإطار العملي للدراسة:

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

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

الجدول (1) توضيح لكيفية استخلاص النتائج من مقياس ليكرت

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

صدق وثبات مقياس الدراسة:

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

الجدول رقم (2) معامل ألف كرونباخ

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

صدق الاتساق الداخلي:

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

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

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

الجدول رقم (4) معامل التقلطح والالتواء

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

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

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

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

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

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

الجدول (5) توزع عينة الدراسة للمصرف المتعامل معه

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

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

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

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

الجدول (6) توزع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

الجدول (7) توزع عينة الدراسة تبعا للخبرة

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

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

الجدول (8) توزع عينة الدراسة تبعا للجنس

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

الجدول رقم (9) نتائج توفر محاور الدراسة

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

اختبار فرضيات الدراسة:

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

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

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

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

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

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

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحث، 2023.

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

النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

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

التوصيات:

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

المراجع:

المراجع العربية:

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

المراجع الأجنبية:

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