

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 23

1443 هـ - 2022 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. ناصر سعد الدين	رئيس هيئة التحرير
أ. د. هائل الطالب	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
بشرى مصطفى

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

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

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

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

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

ISSN: 1022-467X

قيمة العدد الواحد : 100 ل.س داخل القطر العربي السوري

25 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

قيمة الاشتراك السنوي : 1000 ل.س للعموم

500 ل.س لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب

250 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

توجه الطلبات الخاصة بالاشتراك في المجلة إلى العنوان المبين أعلاه.

يرسل المبلغ المطلوب من خارج القطر بالدولارات الأمريكية بموجب شيكات

باسم جامعة البعث.

تضاف نسبة 50% إذا كان الاشتراك أكثر من نسخة.

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

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

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

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

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:
آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

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

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

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة, اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابية 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 (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون 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 (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
28-11	د. ياسر كفا	دور مؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي في سورية
56-29	ريان زهره	أثر ابعاد جودة الخدمة على رضا العملاء (دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية)
88-57	زيننا ناصر الدين د. محمد ديوب د. دريد العيسى	تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)
106-89	ريان زهره	دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية
130-107	ديما الديك	تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين السورية

دور مؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي في سورية

الدكتور ياسر كفا*

الملخص

يهدف البحث إلى دراسة أثر تغير مؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي في مرحلة الحرب على سورية وذلك من خلال تسليط الضوء على ميادين زيادة أو انخفاض نسبة مساهمتها في معدل النمو الاقتصادي.

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد. ومن اهم النتائج: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي، والمعبر عنها بقوة تفسيرية 93.6%، ويوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لحجم الإنفاق الحكومي في معدل النمو الاقتصادي، يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل الثالث والمتغيرات الضابطة في معدل النمو الاقتصادي.

الكلمات مفتاحية: الحسابات الاقتصادية، الاستثمار والإنفاق العام، معدل التضخم والبطالة، نصيب الفرد من الناتج المحلي، معدل النمو الاقتصادي.

* مدرس - القسم المالي والمصرفي - المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA) - سورية - دمشق.

The Role Of National Accounts Indicators In The Economic Growth Rate In Syria

Dr.Yasser Kafa¹

□ Abstract □

The research aims to study the impact of the change in the national accounts indicators on the rate of economic growth during the war on Syria, by shedding light on the areas of increasing or decreasing the percentage of its contribution to the rate of economic growth.

The research depends on the descriptive analytical method, and the multiple regression model has been used.

Among the most important results: There is a statistically significant effect of the national accounts indicators on the economic growth rate, which is expressed with an explanatory power of 93.6%, and there is a positive and statistically significant effect of the volume of government spending on the economic growth rate, there is a negative statistically significant effect of the volume of investment on the economic growth rate. , There is no statistically significant effect of the third independent variable, and the control variables on the economic growth rate.

Key words: national accounts, investment and public spending, inflation and unemployment rate, per capita GDP, economic growth

¹ Teacher, Banking and Finance Department, Higher Institute of Business Administration –Damascus-Syria.

- المقدمة:

تحتل مؤشرات الحسابات الاقتصادية دوراً هاماً في اقتصاديات الدول نظراً لتداخلها وترابطها مع الكثير من متغيرات النشاط الاقتصادي، حيث تشكل إطاراً لتنفيذ المعاملات الاقتصادية والسياسة النقدية، وهي مؤشر هام للدلالة على القدرة لحشد وتعبئة الموارد المالية وتخصيصها والمستوى الاقتصادي للبلاد، بالتالي فإن وجود نظام اقتصادي يعمل بشكل كفاء وفعال يعزز الاستقرار الاقتصادي والمالي، ويعزز الاستثمار والنمو، ويحقق التنمية الاقتصادية من خلال مجموعة متعددة من القنوات على المستوى الكلي والجزئي، وفي هذا السياق يؤكد عدد كبير من الباحثين على أنه للوصول إلى نظام اقتصادي متطور لا بد من توفر منظومة مالية متطورة، وأن الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية تكمن في كفاءة استخدام الأولى للموارد المتاحة والذي يعود بالدرجة الأولى في كيفية انفاق واستثمار الاموال.

ومن هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر أي من المؤشرات هو الذي يساهم بشكل فعلي في دعم التنمية الاقتصادية المتمثل بمعدل النمو الاقتصادي في سورية وكشف المدى الذي يمكن أن يسهم ذلك في الدعم المالي والتمويلي لعملية التنمية الاقتصادية وذلك من خلال إيجاد نموذج الانحدار المعبر عن أثر مؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي في سورية.

- الدراسات السابقة:

• الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: محمد عرابي (2020) أثر الانفاق العام على المؤشرات الاقتصادية الكلية في الجزائر - دراسة تحليلية قياسية مقارنة مع بعض دول المغرب العربي خلال الفترة (1990-2017)، رسالة دكتوراه جامعة زيان الجفلة - الجزائر.

عالجت هذه الدراسة موضوع السياسة الانفاقية وأثرها على المؤشرات الاقتصادية الكلية مع دراسة تحليلية وقياسية لحالة الاقتصاد الجزائري مقارنة مع بعض دول المغرب العربي " المغرب، تونس" خلال الفترة (1990-2017)، وهدفت الدراسة في الجانب النظري إلى توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بالسياسة الانفاقية ومؤشرات الاقتصادية الكلية وكذا أهم النظريات المفسرة للعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فهدفت إلى تحليل وقياس أثر الانفاق العام على معدل النمو الاقتصادي ومعدل التضخم ومعدل البطالة في الدول المغرب العربي محل الدراسة، من خلال الاعتماد على طرق القياس الاقتصادي وذلك باستخدام بيانات طويلة الأجل بانيل وفحص استقرارية السلاسل الزمنية واستخدام اختبار تكامل مشترك بين المتغيرات، وفي الأخير تقدير العلاقة في المدى الطويل باستخدام طريقة المربعات الصغرى المعدلة كليا. FMOLS. ومن خلال هذا الدراسة توصلنا لعدة نتائج أهمها وجود علاقة تكامل مشترك بين الانفاق العام من جهة ومعدل النمو الاقتصادي ومعدل التضخم من جهة أخرى ولا توجد علاقة تكامل مشترك مع معدل البطالة، إضافة إلى أن الانفاق العام يؤثر بالإيجاب على معدل النمو الاقتصادي وبالسلب على معدل التضخم.

الدراسة الثانية: صورية ماموني (2017) علاقة التطور المالي بالنمو الاقتصادي دراسة قياسية لحالة الجزائر، رسالة ماجستير جامعة عبد الحميد بن باديس - الجزائر.

هدفت الدراسة الى: الوقوف عند اهم نظريات النمو الاقتصادي، وقياس دور النظام المالي في الاقتصاد، واخيرا تحديد مدى قوة واتجاه العلاقة بين التطور المالي والنمو الاقتصادي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد أثر إيجابي للتطور المالي على النمو الاقتصادي ولكن إن هذا الأثر ينخفض عند الوقوع في أزمات مالية ومصرفية، كما ان توظيف ما سبق من تحليلات ودراسات تطبيقية لحالة

الجزائر خلال الفترة الممتدة 1990-2015 حيث كان الانطلاق من المراحل التي مر بها النظام المالي، حيث كان للإجراءات المفروضة من قبل صندوق النقد الدولي تأثيرات على الهيكل المالي الجزائري. الدراسات الأجنبية:

- Mariusz Prochniak, Katarzyna Wasiak (2016) **The impact of the financial system on economic growth in the context of the global crisis: empirical evidence for the EU and OECD countries.**

(تأثير النظام المالي على النمو الاقتصادي في سياق الأزمة العالمية: دليل تجريبي لدول الاتحاد الأوروبي ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي)

هدف الدراسة: تحليل أثر تطور القطاع المالي في النمو الاقتصادي خلال فترة الأزمة العالمية وفق الأساليب الكمية التي تحقق نتائج مفسرة.

نتائج الدراسة: وجود أثر كبير لتطور القطاع المالي في مستوى النمو الاقتصادي وأداء النظام المالي. حيث ان متغيرات القطاع المالي تحقق نتائج إيجابية في رفع مستوى الاقتصاد. بالإضافة إلى ان بعض المتغيرات على سبيل المثال: القيمة السوقية للأسهم أو معدل دوران الأسهم المتداولة كان لها علاقة إيجابية غير خطية مع تغيرات معدل النمو الاقتصادي، وبالتالي فان ارتفاع القيمة السوقية سيساهم في ارتفاع مؤشرات الاقتصاد.

- الدراسة النقدية للدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بعدة نقاط فقد هدف كل منها الى دراسة واقع المؤشرات الاقتصادية الكلية ومدى تأثيرها على معدل النمو الاقتصادي، وقد اتفقت أيضا من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال توصيف المؤشرات والدراسة التحليلية لقيمة الاثر، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث البلد المدروس والعينة المدروسة، بالإضافة إلى أن معظم الدراسات السابقة ركزت على المؤشرات الاقتصادية أما في دراستنا سندرس اهم المتغيرات الضابطة، بالإضافة إلى أن دراستنا سوف تسعى إلى إيجاد النماذج في مرحلة الحرب على سورية.

- مشكلة البحث:

ان رفع معدلات النمو الاقتصادي يعتبر واحداً من أهم المشكلات المعاصرة وخاصة في ظل الازمات وان إيجاد مصادر التمويل للشركات أو حتى لتمويل عجز الموازنة من خلال عمليات الاستثمار والإنفاق على القطاعات الإنتاجية ليس بالامر السهل، ولكي تلعب المؤشرات الاقتصادية دورها بشكل فعال في تقديم الدعم والتمويل لعملية التنمية لابد من دراسة مدى قدرة كل مؤشر على رفع معدلات النمو الاقتصادي وهذا من شأنه ان يعطي مؤشرا عن نجاح ادارة الاموال وعملية ضبط المؤشرات السلبية، وعلى هذا الأساس تبلورت إشكالية هذا البحث هل هناك أثر لمؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي، لاسيما في ظل ضعف القدرة على التمويل في الظروف الحالية لسورية، ويمكن ان ترد المشكلة في التساؤلات الرئيسية التالية:

- ماهو مدى أثر مؤشرات الحسابات الاقتصادية في رفع معدلات النمو الاقتصادي السورية؟

- أهمية وأهداف البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال دراسة مؤشرات الحسابات الاقتصادية في سورية إذ تعتبر المحرك للأموال وانتقالها وإذا كانت تساهم بشكل فعلي في دعم التنمية الاقتصادية، ويتجسد هدف البحث في دراسة أثر تغير مؤشرات

الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي في مرحلة الحرب على سورية وذلك من خلال تسليط الضوء على ميادين زيادة أو انخفاض نسبة مساهمتها في معدل النمو الاقتصادي.

- متغيرات البحث.

يعتمد هذا البحث على التحليل متعدد المتغيرات وهو الانحدار المتعدد حيث سوف نسعى إلى قياس مقدار أثر مؤشرات الحسابات الاقتصادية في الرفع من مستوى التنمية الاقتصادية المتمثلة بمعدل النمو الاقتصادي، حيث تمثل مؤشرات الحسابات الاقتصادية المتغيرات المستقلة وهي (الانفاق الحكومي، حجم الاستثمار، نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي)، أما المتغير التابع المتأثر فهو معدل نمو الاقتصادي، إضافة إلى متغيرين ضابطين هما (معدل البطالة، معدل التضخم)، وبالتالي تصبح لدينا القدرة على التنبؤ بأثر مؤشرات الحسابات الاقتصادية في رفع مستوى معدل نمو الاقتصادي، من خلال إيجاد النموذج الخاص بالانحدار المتعدد.

- منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا المنهج قائم على دراسة الأسس النظرية في المراجع التي تخص موضوع البحث، إلى جانب الدراسة التحليلية وتم قياس اثر مؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي عن طريق تحليل الانحدار المتعدد، وتم الحصول على بيانات البحث من المجموعات الإحصائية السورية بين عامي 2011-2020، وتم استخدام برنامج SPSS.

- فرضيات البحث:

يعتمد البحث على اختبار فرضية الدراسة التي تمت صياغتها على أساس مشكلة الدراسة، وهي على الشكل التالي: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي.

أولاً : نظريات التطور المالي:

وقد ظهرت العديد من النظريات التي تناولت تفسير وإبراز العلاقة بين التطور المالي والتنمية الاقتصادية نذكر منها باختصار.

1- نظرية الهيكل المالية:

تؤمن هذه النظرية بأهمية قطاع التمويل ومؤسسات الوساطة المالية، من خلال كونها تعمل على حشد وتعبئة المدخرات وزيادة حجمها في المجتمع ومن ثم إعادة استثمارها في الاقتصاد مرة أخرى كعامل مؤثر في التنمية المالية وتحسين الدخل الفرد والعام (Huang, 2010)

وفسرت العلاقة بين التطور المالي والنمو الاقتصادي من خلال بنية القطاع المالي وشموليته، أي أن وجود شبكة واسعة من المؤسسات المالية ومجموعة متنوعة من الخدمات المالية لها أثر كبير على الادخار والاستثمار وبالتالي على النمو الاقتصادي، على النقيض من ذلك فإن لقلة انتشار المؤسسات المالية وعدم تنوع خدماتها أثر سلبي على النمو الاقتصادي.

بينما فرق (Patrick, 1966) بين نوعين من التطورات المالية حيث فسّر (Patrick, 1966) العلاقة بين

التطور المالي والنمو الاقتصادي من خلال نظرية الهيكل المالية، وفقاً لآيتين، الأولى supply leading "آلية العرض القائد" ويشير العرض القائد إلى أنه في المراحل الأولى من النمو الاقتصادي تتحقق فرضية العرض القائد، والتي يكون فيها وجود المؤسسات المالية وعرض الأصول والموجودات والخدمات التابعة لها

سابقاً للطلب على هذه الأصول، وبالتالي فإن التطور المالي يحفز النمو في القطاع الحقيقي من خلال تحويل الموارد من القطاعات المتخلفة أو التقليدية إلى القطاعات التي تساهم في النمو الاقتصادي ومن خلال تعزيز وتحفيز الشركات ضمن هذه القطاعات للاستجابة لخدماتها وتخصيص الأموال في استثمارات جيدة مما يرفع من العوائد وهذا يعطي حافزاً في رفع معدلات الادخار وبالنتيجة معدلات الاستثمار. النمط الثاني الذي حدده Patrick هو ظاهرة Demand following أي الطلب التابع وتشير هذه الظاهرة إلى الحالة التي يكون فيها وجود المؤسسات المالية وعرض الأصول والموجودات والخدمات التابعة لها استجابة للطلب على تلك الخدمات من قبل المستثمرين والمدخرين في الاقتصاد الحقيقي، كنتيجة للوصول إلى مستوى مرتفع من النمو الاقتصادي في القطاع الحقيقي تتطور الأسواق المالية وتتوسع وتصبح أكثر كفاءة (العادلي، 2016).

وأن هناك علاقة تبادلية في اتجاهين، فمن ناحية فإن تطوير النظام المالي يدفع عجلة النمو الاقتصادي في القطاع الحقيقي من خلال زيادة عرض خدمات، ومن ناحية أخرى النمو في القطاع الحقيقي يحفز تطور القطاع المالي من خلال زيادة الطلب على الخدمات المالية (Huang, 2010).

2- فرضية الكبح المالي أو التقييد المالي:

تفسر هذه النظرية آلية تأثير التطور المالي على النمو الاقتصادي، حيث تعتبر دراسة كل من من (Mckinnon, 1973) و (Shaw, 1973) من أبرز الدراسات التي تناولت هذا الموضوع حيث اعتبروا أن التدخل الحكومي في النظام المالي والذي أطلقوا عليه "الكبح المالي" يثبط النمو الاقتصادي، ويقترح كل من McKinnon و Shwa بأنه عندما تقوم الحكومة بتخفيض القيود التي تفرضها على القطاع المالي كالمسحوق التي تضعها على أسعار الفائدة ومتطلبات الاحتياطي القانوني ستزيد المدخرات ويرتفع عرض الائتمان الخاص وبالتالي سترتد الاستثمارات المخصصة للإقراض وتتفاعل قوى السوق، مما يرفع من معدلات النمو الاقتصادي (معزو؛ كمال، 2013).

بينما وجود القيود على النظام المالي سيؤدي إلى انخفاض المدخرات وزيادة الاستهلاك وبالتالي تراجع معدلات النمو الاقتصادي. وبناءً على هذا أكدوا على أهمية التحرير المالي، فتحسين مستويات التنمية الاقتصادية في البلدان النامية تتطلب تحريراً لسعر الفائدة من خلال إزالة جميع القيود المؤسسية الكفيلة بتقييد سعر الفائدة السوقي للوصول لمستوى السعر التوازني الكفيل بالحد من دورة انخفاض المدخرات -انخفاض الاستثمارات ومن ثم انخفاض الدخل، خاصة إذا توافق ذلك مع انخفاض مستويات التضخم (Bzhalava, 2014).

وقد اتجهت العديد من الدول وبالأخص النامية منها إلى تطبيق إجراءات التحرير بشكل متزايد منذ سبعينات القرن العشرين بغية جني المكاسب المترتبة على تحرير أسعار الفائدة وإنعاش الاستثمار وتحقيق معدلات متصاعدة من النمو في الاقتصاد (Henderson, 2017).

3- نظرية النمو الداخلي:

تعد دراسة (Jovanovic, 1990) من أهم الدراسات التي أكدت على أن القطاع المالي يؤثر على النمو الاقتصادي من خلال قناتي تراكم رأس المال وإنتاجية رأس المال. بالنسبة لقناة تراكم رأس المال يكون التأثير

من خلال زيادة مستوى الادخار، حيث أنه كلما زاد الادخار تزداد الأموال المتوفرة للاستثمار وترتفع معدلات النمو الاقتصادي بما يتناسب مع ارتفاع معدلات الاستثمار. أما بالنسبة لقناة إنتاجية رأس المال، فإن تطور القطاع المالي يمكن من جمع وتحليل المعلومات وتقييم المشاريع الاستثمارية المتوفرة والتي تساهم بإزالة مشاكل عدم تجانس المعلومات وتحسين نوعية وكفاءة الاستثمارات من خلال تجميع الموارد المالية في أفضل استخدام لها مما يؤدي لزيادة إنتاجية رأس المال وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي (Fowowe, 2010) بحسب (Levine, 2005) فإن القطاع المصرفي يشكل الجزء الأهم والمحوري من القطاع المالي في الدول

المتقدمة أو النامية على حد سواء، حيث يقوم القطاع المصرفي بعدة وظائف:

1- تقديم معلومات مسبقة عن الاستثمارات المحتملة وتخصيص رأس المال.

2- مراقبة الاستثمارات وحوكمة الشركات بعد تقديم الائتمان إليها.

3- تسهيل التداول والمخاطر التنويع وإدارة المخاطر.

4- التعبئة وجمع الودائع.

5- تسهيل تبادل السلع وخدمات. كما يتضح في الشكل التالي.

مما سبق نرى أنه من وجهة نظر الاقتصاد الكلي تبين وجود علاقة بين التنمية المالية والتنمية الاقتصادية. إن هذا الدور الإيجابي للنظام المالي يرتبط ارتباطاً كبيراً بكفاءة النظام المالي وقدرته على تحويل الأموال من وحدات الفائض إلى وحدات العجز، ومدى اندماج الوحدات الاقتصادية الحقيقية في النظام المالي. ومن ناحية أخرى نلاحظ أن شرط قيام النظام المالي بالدور المناط به يتوقف على كفاءته ومدى اندماج الوحدات الاقتصادية في النظام المالي، وهذا يعني أنه لوجود نظام مالي متطور -يسهم في عملية التنمية المستدامة- يجب أن يقوم هذا النظام المالي على قاعدة "شعبية واسعة" (Ene; Inemesit, 2015).

ثانياً: مفهوم المؤشرات الاقتصادية

• النمو الاقتصادي:

يلاحظ على التعاريف التي أعطيت للنمو الاقتصادي الالتقاء في نقاط معينة والاختلاف في أخرى لكونها كانت كلها عموماً تتفق على المعنى الإجمالي نفسه، فهناك من يرى أن النمو الاقتصادي هو حدوث زيادة مستمرة في متوسط الدخل الفردي الحقيقي مع مرور الزمن (عطية، 2000).

فيما يذهب بعض الاقتصاديين إلى أن النمو الاقتصادي يعني حدوث زيادة في الدخل الفردي الحقيقي وليس النقدي، حيث أن هذا الأخير يشير إلى عدد الوحدات النقدية التي يتحصل عليها الفرد خلال فترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة واحدة مقابل الخدمات الإنتاجية التي يقدمها (محي الدين، 2000).

ويعرفه الاقتصاديون بأنه أساساً ظاهرة كمية، وبالتالي يمكن تعريف النمو الاقتصادي لبلد ما، بالزيادة المستمرة للسكان والنتاج الفردي.

ومن خلال هذه التعريفات يمكن أن نستخرج الخصائص التالية للنمو الاقتصادي:

- يجب على الزيادة في الدخل الداخلي للبلد أن يترتب عنها الزيادة في دخل الفرد الحقيقي، أي أن معدل النمو الاقتصادي هو عبارة عن معدل نمو الدخل الوطني مطروح من معدل النمو السكاني.
 - أن تكون الزيادة في دخل الفرد حقيقية، أي الزيادة النقدية في دخل الفرد مع عزل أثر معدل التضخم.
 - النمو ظاهرة مستمرة وليس ظاهرة عارضة أو مؤقتة.
- ويلاحظ في هذا الصدد أن مفهوم النمو الاقتصادي يركز على التغيير في الكم الذي يحصل عليه الفرد من السلع والخدمات في المتوسط دون أن يهتم بهيكل توزيع الدخل الحقيقي بين الأفراد أو بنوعية السلع والخدمات التي يحصلون عليها.

• حجم الإنفاق الحكومي:

يعتبر الإنفاق العام وسيلة إشباع الحاجات العامة وقد احتل أهمية خاصة في نطاق دراسة المالية العامة فقد جعلت منه المدرسة التقليدية سبباً "وحيداً" يبرر حصول الدولة على الإيرادات العامة بمعنى أن الدولة لا تحصل على الإيرادات العامة إلا بقصد تمويل النفقات العامة. فما هو تعريفه؟ يمكن تعريف الإنفاق العام بأنه المبالغ النقدية التي تصدر عن القطاع العام بهدف تحقيق النفع العام. وللمزيد من الإيضاح سنتعرض لكل من:

1- عناصر الإنفاق العام (شيببي وبطاهر، 2010):

لابد للإنفاق العام من توافر ثلاثة عناصر :

أ- الشكل النقدي: يتخذ الإنفاق العام شكل المبلغ النقدي. تقوم الدولة لإشباع الحاجات العامة بالإنفاق في سبيل الحصول على السلع والخدمات ومنح الإعانات الاقتصادية والاجتماعية. ويتخذ هذا الإنفاق شكلاً "نقدياً" ويرجع سبب اتخاذ الإنفاق العام شكل المبلغ النقدي إلى :

1- انتقال الاقتصاد من مرحلة اقتصاد المقايضة إلى مرحلة الاقتصاد النقدي مما استوجب أن يكون التعامل بالنقود.

2- يحتاج الإنفاق العام من أجل ضمان تنفيذه وتوجيهه نحو الأهداف التي خصص لها إلى أنواع مختلفة من الرقابة البرلمانية والإدارية. وهذه الرقابة يسهل إجراؤها إذا كان الإنفاق العام على شكل نقدي.

3- يثير الإنفاق العام العيني الكثير من المشاكل منها كيفية تقديره والتهاون وعدم الدقة من قبل السلطات الحكومية وإفساح المجال للسلطات الحكومية لمحاباة بعض الأفراد على حساب البعض الآخر.

4- يؤدي الأخذ بالإنفاق العام العيني للإخلال بمبدأ المساواة بين الأفراد في تحمل الأعباء العامة. ذلك أن الدولة بفرض أنها حققت المساواة بين الأفراد في جباية الضرائب فإنها لا تلبث أن تحابي بعضهم بمنحهم مزايا عينية مما يؤدي إلى تخفيض عبء الضرائب عنهم.

ب- صفة القائم به: الإنفاق العام يقوم به شخص عام. وهذا الوصف يشمل الدولة والهيئات المحلية والمؤسسات العامة والمؤسسات والشركات الصناعية والتجارية التي تملك الدولة كل رأسمالها، وشركات الاقتصاد المختلط إذا كانت الدولة تسيطر عليها وتتحكم في إدارتها.

ج- الغرض منه: غرض الإنفاق العام هو تحقيق المنفعة العامة. لكي يكون الإنفاق عاماً يجب أن يقصد منه تحقيق منفعة عامة. وهذا المبدأ مبرر بأمرين أولهما أن الإنفاق العام يجب أن يشبع حاجة عامة والحاجة لا تكون عامة إلا إذا كان إشباعها يحقق منفعة عامة، وثانيهما أن الإنفاق العام إذا حقق منفعة عامة فإن ذلك يؤدي إلى تحقيق مبدأ المساواة بين المواطنين في تحمل الأعباء العامة. وهنا يثور التساؤل عن المقصود بالمنفعة العامة؟ فالماليون التقليديون يرون تحقق المنفعة العامة إذا ما خصص الإنفاق العام لإشباع الحاجات العامة في حدود الوظائف التقليدية للدولة. أما الفكر المالي الحديث فيرى أن مضمون الإنفاق العام قد اتسع ليشمل الإنفاق المخصص للأغراض الاقتصادية والاجتماعية. فالإعانات الاقتصادية والاجتماعية تؤدي إلى تحقيق منفعة عامة لأنها تسهم في تحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي

• حجم الاستثمار العام:

يشمل حجم الاستثمار العام كل الاستثمارات الوطنية والأجنبية المنجزة في النشاطات الاقتصادية المنتجة للسلع والخدمات وكذلك الاستثمارات التي تنجز في إطار منح الامتيازات والرخصة واقتناء أصول تندرج في إطار استحداث نشاطات جديدة أو توسيع قدرات الإنتاج أو إعادة التأهيل أو إعادة الهيكلة في رأسمال مؤسسة ما سواء مساهمة نقدية أو عينية.

التعريف الاقتصادي للاستثمار: فالاستثمار يعني التضحية بإنفاق مالي معين الآن في مقابل عائد متوقع حدوثه في المستقبل و بذلك يصبح هذا العائد المتوقع ممثلاً بثمن التضحية و الحرمان و الانتظار طيلة فترة الاستثمار

وتوظيف المال بهدف تحقيق العائدات والدخل أو الربح والمال عموماً، قد يكون الاستثمار على شكل مادي ملموس أو على شكل غير مادي، ويظهر من خلال هذا التعريف على أن الاستثمار يشمل موجودات مالية لدى الأفراد أو المؤسسات و تأخذ الموجودات ، شكلاً مالياً يتمثل في السندات، النقود، الودائع، اما الشكل المادي مثل : الأراضي، المباني، الآلات (منصوري، 2018).

• معدل التضخم:

تعد معدلات التضخم من أهم المؤشرات الاقتصادية والنقدية التي يأخذها المستثمرون بعين الاعتبار عند اختيار وجهة استثمارهم، فارتفاع معدلات التضخم تعكس حالة عدم استقرار في الوضع الاقتصادي بشكل عام، مما يخلق بيئة استثمارية غير جيدة نتيجة تدهور قيمة العملة الوطنية، وارتفاع الكلف النسبية للإنتاج، كما يؤدي التضخم إلى تشويه النمط الاستثماري، حيث يتجه المستثمر إلى تلك الأنشطة ذات الأجل القصير، أو المضاربة في المباني، أو المعادن النفيسة، وبيتعد عن الاستثمارات الحقيقية ذات الأبعاد التنموية.

• معدل البطالة:

تشير معدلات البطالة التي تعاني منها الدول إلى وجود طاقات إنتاجية معطلة، وبالتالي فإن ذلك سوف يشكل حافزاً للاستثمار، حيث سيكون مستوى أجور الأيدي العاملة السائدة في الدولة منخفضة، ومن ناحية أخرى إن انخفاض سعر الفائدة سيشجع الاستثمار أيضاً وهنا قد اجتمع عاملين لرفع مستوى الاستثمار في البلاد، وبالتالي

تساهم تدفقات الاستثمار في خفض معدلات البطالة من خلال إرساء قاعدة استثمارية تساهم في توظيف الموارد البشرية الغير موظفة.

ثالثا : المناقشة والاستنتاجات:

يقوم هذا البحث على الدراسة الإحصائية لمتغيرات الدراسة، وذلك عن طريق إيجاد النموذج الخاص بالانحدار المتعدد، وقد تم اخذ السلسلة الزمنية الواقعة بين عامي 2011-2020، وتم التأكد من شروط تطبيق الانحدار المتعدد وتم إيجاد النموذج الذي يظهر القدرة التفسيرية، وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS لاستخراج النتائج، يظهر الجدول التالي قيم متغيرات الدراسة، وهو كما يلي:

الجدول (2) قيم مؤشرات الدراسة

العام	نمو	حجم الانفاق (الف ليرة)	حجم الاستثمار (الف ليرة)	معدل بطالة	معدل التضخم	نصيب الفرد من الناتج المحلي
2011	-0.2169	3,252,720	579,911	0.1490	4.75	0.1033
2012	-0.2892	3,024,842	703,594	0.2775	37.45	0.0787
2013	-0.0090	2,937,561	386,818	0.4060	46.31	0.0547
2014	-0.0351	3,707,120	424,662	0.4450	22.54	0.0977
2015	-0.0205	4,690,930	297,496	0.4820	38.46	0.0899
2016	0.0204	6,269,836	399,594	0.3160	47.70	0.0991
2017	0.0193	6,691,453	554,723	0.1500	18.08	0.0984
2018	0.0236	7,753,245	643,824	0.1730	23.47	0.0926
2019	0.028	8,815,037	732,925	0.196	28.86	0.0868
2020	0.0323	9,876,829	822,026	0.219	34.26	0.0810

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المجموعات الإحصائية بين عامي 2011-2020

- شروط تطبيق الانحدار الخطي المتعدد:

1. الارتباط بين المتغيرات المستقلة: تم تشكيل مصفوفة الارتباط لكل من المتغيرات المستقلة ويشترط ان لا يكون الارتباط قوي حيث يتم استبعاد احد المؤشرات التي ترتبط ارتباطا مرتفع مع أي مؤشر اخر، يظهر الجدول التالي مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة (مؤشرات الحسابات الاقتصادية)، وهي على الشكل الاتي:

الجدول (3) مصفوفة الارتباط بين مؤشرات الحسابات الاقتصادية

	الانفاق الحكومي	حجم الاستثمار	معدل البطالة	معدل التضخم	نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بملايين الليرات
Pearson Correlation	1	.577	-.486-	.007	.157
Sig. (2-tailed)		.081	.154	.984	.664
N	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.577	1	-.741*	-.282-	-.024-
Sig. (2-tailed)	.081		.014	.430	.947
N	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	-.486-	-.741*	1	.567	-.319-
Sig. (2-tailed)	.154	.014		.087	.369
N	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.007	-.282-	.567	1	-.609-
Sig. (2-tailed)	.984	.430	.087		.062
N	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.157	-.024-	-.319-	-.609-	1

المحلي الإجمالي بملايين الليرات	Sig. (2-tailed)	.664	.947	.369	.062	
	N	10	10	10	10	10

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

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

نلاحظ من الجدول السابق بأن قيمة معاملات الارتباط ضمن مجال المقبول ولا يوجد اي مؤشر قيمة معامل ارتباطه مرتفعة فلذلك يمكننا إدخال كافة المتغيرات المستقلة بالتحليل دون استبعاد اي مؤشر, مما يؤكد لنا أن جميع المتغيرات تساهم في رفع القدرة التفسيرية لمعادلة الانحدار.

2. شرط عدم وجود الارتباط الذاتي: قامت الباحثة باختبار الارتباط الذاتي عن طريق اختبار (VIF) للتأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (ارتباط ذاتي) وتم الاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF), إذ يشير الاختبار إلى وجود ارتباط خطي متعدد اذا كانت قيمة معامل تضخم التباين أكبر من 5, وهناك اختبار مساند لاختبار (VIF) وهو اختبار Tolerance إذ يجب ان تكون قيمته أعلى من 0.2 (Akinwande, Dikko, & Samson, 2015), والاختبار هو على الشكل التالي.

الجدول (4): اختبار VIF لنموذج معدل النمو الاقتصادي

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
الانفاق الحكومي	.477	2.097
حجم الاستثمار	.301	3.321
نصيب الفرد من الناتج المحلي	.453	2.207
معدل البطالة	.283	3.529
معدل التضخم	.354	2.823

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

من الجدول السابق نلاحظ أن جميع قيم اختبار (VIF) هي اقل من /5/ وقيم اختبار Tolerance اعلى من 0.2، وبالتالي لا يوجد ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

- بناء معادلة الانحدار الخطي المتعدد لنموذج معدل النمو الاقتصادي:

1. المقدرة التفسيرية لنموذج الانحدار المتعدد للناتج المحلي الإجمالي: يتبين لنا من الجدول التالي الذي يتضمن النتائج الخاصة بمعامل التحديد R^2 .

الجدول (5): معامل تفسير لنموذج معدل النمو الاقتصادي

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 ^a	.936	.856	.0430585

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

نجد معامل التحديد يساوي 0.936 وهذا معناه أن المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج تفسر 93.6% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (معدل النمو الاقتصادي) وغالبا ما يؤخذ معامل التحديد المعدل في معرفة القوة التفسيرية للنموذج وهذا دليل على قدرة مؤشرات الحسابات الاقتصادية على إحداث تغيير في التنمية

الاقتصادية الممثلة بمعدل النمو الاقتصادي، أما النسبة المتبقية فيرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم تدخل في التحليل والقوة التفسيرية لها 20.7%.

2. الدلالة الإحصائية للنموذج: من خلال اختبار فيشر لتحليل التباين يمكن الاستدلال على الدلالة الإحصائية للنموذج المقترح والاختبار هو على الشكل التالي:

جدول (6) : جدول تحليل التباين

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.108	5	.022	11.673	.017 ^b
Residual	.007	4	.002		
Total	.116	9			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

يتضح من جدول السابق: أن قيمة sig تساوي الصفر وهي أقل من 0.05 الذي يعبر عن مستوى الدلالة لهذا البحث، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان نموذج الانحدار هو معنوي وهذا يعني أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار لها أثر ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع، بعبارة أخرى ان هناك واحد على الأقل من مؤشرات الحسابات الاقتصادية يؤثر في معدل النمو الاقتصادي.

• الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة: تدل قيمة اختبار T وقيمة sig المرافقة لها على المعنوية الإحصائية لكل من المتغيرات المستقلة في النموذج، وتظهر قيمة الثابت الخاصة بكل مؤشر بحجم الأثر الذي يحدثه على المتغير التابع من خلال قيمة β وذلك عند تغير قيمة المتغير المستقل بمقدار واحد، ويظهر لنا الجدول التالي معنوية وقيم الثوابت لكل من المتغيرات المستقلة بالإضافة إلى قيمة ثابت المعادلة.

الجدول (7) جدول قيم الثوابت والدلالة المعنوية للمتغيرات المستقلة

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.346	.222		5.560	.004
1 الانفاق الحكومي	5.826E-8	.000	1.310	7.142	.002
حجم الاستثمار	-6.309E-7	.000	-.963-	-4.172-	.014
نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي	-3.432-	1.497	-.431-	-2.293-	.084
معدل البطالة	.040	.215	.044	.186	.862
معدل التضخم	-.003-	.002	-.317-	-1.491-	.210

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

- بالنسبة للثابت : نجد أن قيمة sig تساوي 0.004 وهي قيمة اصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بالدلالة الإحصائية للثابت.

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الإنفاق الحكومي في معدل النمو الاقتصادي.

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الإنفاق الحكومي في معدل النمو الاقتصادي.
من خلال مقارنة قيمة sig البالغة 0.002 مع مستوى الدلالة 0.05 نلاحظ ان قيمة sig اصغر من قيمة α , وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة الإحصائية للمتغير المستقل الاول (حجم الإنفاق الحكومي) في معدل النمو الاقتصادي.
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
من خلال مقارنة قيمة sig البالغة 0.014 مع مستوى الدلالة 0.05 نلاحظ ان قيمة sig أصغر من قيمة α , وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة الإحصائية للمتغير المستقل الثاني (حجم الاستثمار) في معدل النمو الاقتصادي.
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
من خلال مقارنة قيمة sig البالغة 0.084 مع مستوى الدلالة 0.05 نلاحظ ان قيمة sig اكبر من قيمة α , وبالتالي نقبل الفرضية التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة الإحصائية للمتغير المستقل الثالث (نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي) في معدل النمو الاقتصادي.
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
من خلال مقارنة قيمة sig البالغة 0.862 مع مستوى الدلالة 0.05 نلاحظ ان قيمة sig اكبر من قيمة α , وبالتالي نقبل الفرضية التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة الإحصائية للمتغير الضابط الاول (معدل البطالة) في معدل النمو الاقتصادي.
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي.
من خلال مقارنة قيمة sig البالغة 0.210 مع مستوى الدلالة 0.05 نلاحظ ان قيمة sig اكبر من قيمة α , وبالتالي نقبل الفرضية التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة الإحصائية للمتغير الضابط الثاني (معدل التضخم) في معدل النمو الاقتصادي.
- صيغة نموذج الانحدار: بعد أن أوجدنا أن جميع شروط تحليل الانحدار الخطي المتعدد محققة وان جميع المتغيرات المستقل ذات معنوية إحصائية يمكننا كتابة صيغة النموذج كما يلي:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Y : المتغير التابع. β_0 : الثابت.
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: ثوابت المتغيرات المستقلة.
 X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 : المتغيرات المستقلة.

ومن الجدول (14) يمكننا استخراج معادلة الانحدار الخطي المتعدد وذلك على الشكل التالي:

$$Y = 0.346 + 5.826^{E-8} X_1 - 6.309^{E-7} X_2$$

ويمكننا استنتاج المتغير الأكثر أثرا على المتغير التابع من خلال قيمة الثابت المرافقة له حيث انه كلما كبرت قيمة الثابت كلما ازداد التأثير على المتغير التابع , ويكون هذا التأثير ايجابيا عندما تكون إشارة الثابت موجبة وسلبيا عندما تكون إشارة الثابت سالبة, ومن معادلتنا الأخيرة نستنتج أن حجم الانفاق الحكومي له أثر إيجابي في المتغير التابع, أما من ناحية المتغير المستقل الثاني (حجم الاستثمار) فنلاحظ أن له أثر سلبي في المتغير التابع وهو الالعلى تأثيرا, ولكن المتغير المستقل الثالث (نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي) والمتغير الضابط الاول (معدل البطالة) والمتغير الضابط الثاني (معدل التضخم) تم استبعادهم من المعادلة وذلك بسبب عدم وجود اثر له في معدل النمو الاقتصادي, وبالتالي نستنتج أن ضخ الأموال من الحكومة هي من المؤشرات المؤثرة على معدل النمو الاقتصادي إذ من خلالها يتم تطوير حجم الإنتاج أما من ناحية حجم الاستثمار فهو عنصر مهم لا بد من تواجده بغض النظر عن تراجعته ونتيجة لأثره السلبي يتضح ان هذا الاستثمار يتجه نحو الجوانب الاستهلاكية اكثر منه من الجوانب الإنتاجية وهذا ما قد يفسر الأثر السلبي, بينما معدل البطالة والتضخم ونصيب الفرد من الناتج فلاحظ أنه لا يوجد أثر فعلي وذلك للضعف الكبير للمؤشرات التي تعاني منه سورية في مرحلة الحرب وما بعدها, ومن ذلك يجب العمل على تطوير القطاع المالي ودعم الاستثمارات وتوجيه الإنفاق بجوانب تدعم التنمية الاقتصادية بشكل محفز على الإنتاج.

• الاستنتاجات والتوصيات:

❖ الاستنتاجات:

1. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الحسابات الاقتصادية في معدل النمو الاقتصادي, والمعبر عنها بقوة تفسيرية 93.6%.
2. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لحجم الانفاق الحكومي في معدل النمو الاقتصادي, أي أن ارتفاع حجم الانفاق يساهم بشكل فعلي في رفع معدل النمو الاقتصادي ويرفع من القدرة الإنتاجية للاقتصاد.
3. يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لحجم الاستثمار في معدل النمو الاقتصادي, وذلك بسبب التوجه إلى إعادة الإعمار وعدم تحقق ناتج يقابل حجم راس المال المنفق في ظل ارتفاع تدريجي لمعدل النمو الاقتصادي.
4. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل الثالث والمتغير الضابط الاول والثاني بسبب ارتفاع معدلات التضخم والبطالة مما شكل عامل ردة لتطور الناتج المحلي ومنه توليد معدل نمو إضافي.

❖ التوصيات :

- (1) العمل على استعادة نشاط المنشآت في كافة القطاعات الاقتصادية والعمل على رفع مساهمتها بشكل أفضل مما سبق بسبب الحاجة الملحة لرفع القدرة الإنتاجية والصناعية وتوسع حجم الخدمات المجتمعية وذلك لما

- واجهته البلاد خلال الحرب, وذلك عن طريق تمويل القطاعات الاقتصادية ذات العائدية السريعة والقادرة على ايجاد منتجات تشبع الحاجة المحلية وامكانية تصديرها.
- (2) ضرورة الاهتمام برفع حجم الإنفاق الحكومي للقطاعات المنتجة التي تساهم في دعم التنمية الاقتصادية بشكل مباشر, وذلك عن طريق وضع خطط متوافقة مع الواقع وهدفها الرفع التدريجي لمعدلات الإنتاج التي تساهم بشكل مباشر في رفع معدلات النمو الاقتصادي بحيث ان يساهم هذا الانفاق بايجاد قوة انتاجية لمنشات تتصف بالمرونة والمتانة.
- (3) العمل على تفعيل كافة أشكال الاستثمار التي عانت تراجعاً والعمل على تحسين المؤشرات المالية التي تراجعت أيضاً ويمكن ملاحظتها من خلال الأداء المالي للمنشآت السورية التي عملت خلال الأزمة, وذلك من خلال جذب الاستثمارات الأجنبية ضمن شروط تناسب الجانب السوري, اضافة الى تحفيز الجالية على تفعيل استثمارات منتجة في سورية وليس الاقتنصار على الفعاليات الخدمية.
- (4) العمل على ضبط كل من معدل التضخم والبطالة لتحقيق قيم معدل نمو ايجابية, من خلال اتباع سياسات حكومية تهدف الى ضبط السوق المحلي ومحاولة تخفيف حجم الاستيراد عن طريق تفعيل المنشآت الاقتصادية داخل البلد وبذلك يكون قد تحقق فرص عمل للمواطنين وعدم الاستغناء عن القطع من اجل الاستيراد.

❖ المراجع

- المراجع العربية:

1. الأغا , لينا (2019) الخيارات المتاحة لتمويل إعادة الإعمار في سورية , رسالة ماجستير جامعة دمشق - سورية
2. العادلي، عادل عيدان؛ عباس حسين وليد (2016). الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2016.
3. شيببي، عبد الرحيم : بظاهر، سمير (2010) فعالية السياسة المالية بالجزائر : مقارنة تحليلية وقياسية ، مجلة التنمية و السياسات الاقتصادية ، المجلد الثاني عشر - العدد الأول .
4. ماموني، صورية (2017) علاقة التطور المالي بالنمو الاقتصادي دراسة قياسية لحالة الجزائر، رسالة ماجستير جامعة عبد الحميد بن باديس - الجزائر.
5. محمد ,عبد القادر : عطية , عبد القادر. (2000). اتجاهات حديثة في التنمية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
6. محي الدين , عمرو. (2000). التخلف والتنمية. بيروت: دار النهضة العربية للنشر.
7. معزو، محمد؛ حمادة، كمال (2013). قياس العلاقة بين التحرير المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر باستخدام مؤشر (KAOPEN) دراسة قياسية (1970-2010). مجلة الباحث، العدد الثالث عشر، 19-30.
8. منصورى، الزين (2018) آليات تشجيع وترقية الاستثمار كأداة لتمويل التنمية الاقتصادية ، أطروحة دكتوراة في العلوم لاقتصادية جامعة الجزائرص20

- المراجع الأجنبية

1. Bzhalava, Eri (2014). Determinants of Financial Development. Master Thesis, Charles University in Prague, Faculty of Social Sciences Institute of Economic Studies
2. Ene, Emeka E; Inemesit, Udom A (2015). *Impact of Microfinance in Promoting Financial Inclusion in Nigeria*. Journal of Business Theory and Practice, Vol. 3, No. 2, 139- 158
3. Fowowe, Babajide (2010). *Financial Liberalisation and Financial Fragility in Nigeria*. Economic and Financial Review, Vol. 48, No. 1, 71-92
4. Henderson, A Stuart .(2017) Historical Reflections on Religion, Finance and Economic Development .Doctor of philosophy, A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, queen's management school, queen's university belfast.
5. Huang, Yongfu (2010a) .(Determinants of financial development .Palgrave Macmillan ,London
6. Levine, Ross (2005). *Finance and Growth: Theory and Evidence* .), Handbook of Economic Growth, Vol. 1, No. 1 Chapter 12, 866-934
7. Mariusz Prochniak ,Katarzyna Wasiak (2016) (The impact of the financial system on economic growth in the context of the global crisis :empirical evidence for the EU and OECD countries

أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء (دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخليوية السورية)

الباحث: ريان زهره

جامعة: طرطوس

كلية: الاقتصاد

الملخص :

سعى هذا البحث إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء والمتمثلة باللموسية والاعتمادية والأمان والتعاطف والاستجابة في الشركة السورية للاتصالات عن طريق دراسة أبعاد جودة الخدمة موضوع الدراسة. تألف مجتمع الدراسة من العملاء المستفيدين من خدمات الشركة السورية للاتصالات الخليوية. استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات وتم تحليلها باستخدام برنامج spss الاحصائي وتكونت عينة الدراسة من 200 عميل (مستجيب) ممن استفادوا من خدمات الشركتين معا. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لابعاد جودة الخدمة المقدمة (اللموسية، الاعتمادية، الامان، التعاطف الاستجابة) على رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا العملاء.

The effect of service quality dimensions on customer satisfaction

(A field study on Syrian cellular customers)

Abstract

This research sought to identify the impact of the dimensions of service quality on customer satisfaction ,which is tangible ,reliable ,safe ,sympathetic ,responsive in the syrian company for cellular communications .the questionnaire was used as a means to obtain the data and it was analyzed using the statistical program spss. the research sample consisted of 200 respondents who benefited from the services of both companies . this research found that there is a significant effect of diminishing the quality of the services provided on customer satisfaction .

Keywords: service quality, customer satisfaction

أولاً: مقدمة

شهدت العقود الاخيرة تطور هام في مجال الخدمات التي اصبحت تشكل أهمية في اقتصاديات الدول وهذا خلق منافسة شديدة بين مقدميها . الامر الذي تتطلب من شركات الاتصالات إلى اعطاء الاهتمام الاكبر لجودة الخدمة المقدمة وتحليل اثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وهذا ينعكس إيجابيا على الحصة السوقية وبالتالي على ربحيتها ومن أجل النمو والتطور اصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل محور اهتمام شركات الاتصالات من خلال التعرف على حاجات وتوقعات العميل وسماع آراءه والاستجابة لاحتياجاته وبالتالي فإن تلك الشركات تضمن ارضاء وثقة العميل وولائه لها وبالتالي تكون قد احتفظت به وهذا سوف ينعكس ايجابيا على الشركة انطلاقا من المقولة (تكلفة الاحتفاظ بالعميل اقل من تكلفة جذب عميل جديد) . كما أن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته .(العجمي ,التويجري ,2016).بناء على ما تقدم نرى أن وصول شركات الاتصالات الخلوية إلى الريادة والتطور مرتبط بكيفية إرضاء العميل وبجودة الخدمة المقدمة له وابعاد تلك الجودة والمتمثلة (الملموسية والاعتمادية والامان والتعاطف والاستجابة) .

ثانياً: مصطلحات البحث

-جودة الخدمة : هي معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن (كوتلر،2019).

-الملموسية : هي تشمل جميع المكونات الملموسة للمنظمة التي تقدم الخدمة مثل الادوات والآلات والمباني (نضيف،2017).

-الاعتمادية : هي قدرة مقدم الخدمة على اداء الخدمات المتفق عليها بشكل دقيق وثبات بحيث يمكن الاعتماد عليه في إنجاز تلك الخدمات(Altmane,2018) .

-الامان : إي درجة الشعور بالامان من المخاطر التي يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة ومن المهم شعوره بأن العاملين اكفاء لهذه لخدمة(parasuraman,2017).

-الاستجابة : إي قدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاج إليها العميل وشعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل(شعشاعة،2018) .

-التعاطف : إي شعور العميل بأنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في إي وقت ومن الضروري شعوره بأن المنظمة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك .(altman,2016).

-رضا العميل: هو مستوى من احساس العميل الناتج عن المقارنة بين الاداء المدرك وتوقعاته(المحياوي،2019) .

ثالثاً : دراسات سابقة

- دراسة وادي وعاشور (2005):

"تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر الزبون"

- هدف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية .
- منهج الدراسة :تمثل مجتمع الدراسة بالمصارف العاملة في قطاع غزة , والعينة تمثلت ب 280 عميل من عملاء المصارف العاملة في قطاع غزة, وقد اعتمد الباحث الاستبانة في جمع البيانات,
- نتائج الدراسة : أبرز ما توصلت له هذه الدراسة بأن هناك فجوة بين ابعاد الجودة (الملموسية, الامان, الاعتمادية, التعاطف , الاستجابة) وافضل محددات الجودة هو التعاطف .

- دراسة المطيري (2010):

"أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء العملاء (دراسة تحليلية للراء عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت)"

- هدف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء العملاء في شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت .
- منهج الدراسة : وتمثل مجتمع الدراسة بجميع المسافرين في شركة الطيران في دولة الكويت . وتمثلت العينة ب 200 مسافر وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات الاستبانة .
- نتائج الدراسة : من ابرز ما توصلت اليه هذه الدراسة :
- يوجد اثر موجب مباشر لجودة المقدمة بابعادها (الملموسية, الاعتمادية, الامان, الاستجابة, التعاطف) على مستوى ولاء العملاء لشركة طيران الجزيرة . كما يوجد اثر موجب غير مباشر لجودة المقدمة بأبعادها (الملموسية, الاعتمادية, الامان , التعاطف , الاستجابة) على مستوى ولاء العملاء لشركة طيران الجزيرة بوجود تسويق بالعلاقات كوسيط .

- دراسة (kammur ,A,2017) :

"The quality of educational services and its effects on students satisfaction an empirical students of alrifaq private university in Libya."

"الخدمة التعليمية واثرها على رضا الطلاب: دراسة حالة على الطلاب في جامعة الرفاق في ليبيا"

- هدف الدراسة: حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا .
- منهج الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة بجميع الطلاب في جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا والعينة ب 250 طالب . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته وقام بوضع استبيان وتم توزيعه على الطلاب في الجامعة من اجل معرفة مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب
- نتائج الدراسة : ابرز ما توصلت له هذه الدراسة : بأن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في الجامعة مرتفع ومستوى رضا الطلاب مرتفع وكان هنالك اثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب عند مستوى 0,05 .

- دراسة (All-haddad,s&TALEB,R ,2018):

"The impact of the Education services quality on students satisfaction : An Empirical study at the business, school in Jordan"

اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب : دراسة حالة على كليات إدارة الاعمال في الاردن .

- هدف الدراسة :هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الفروق بين كليات إدارة الاعمال في الجامعات الاردنية من خلال الخدمات المقدمة والتي تنعكس مباشرة على رضا الطلاب : هل هم سعداء بتلك الخدمات أو هل يحتاجون إلى مزيد من الاهتمام في بعض الجوانب من اجل تقديم خدمات عالية الجودة وتأمين بيئة تعليمية للطلاب ولأعضاء الهيئة التدريسية .
- منهج الدراسة : كانت هذه الدراسة تجريبية حيث تم أخذ عينة من طلاب إدارة الاعمال تتمثل في ثماني جامعات أردنية حيث قام الباحث بتوزيع 384 استبيان على الطلاب .
- نتائج الدراسة : ابرز ما توصلت له هذه الدراسة أن هناك تأثير كبير لجودة الخدمة التعليمية بكل متغيراتها على رضا الطلاب في كليات إدارة الاعمال وأنه يتم تقديم خدمات ذات جودة معتدلة في الكليات وأنه يحتاج إلى زيادة مستوى الجودة في جميع الجوانب للحصول على اعلى درجة من الرضا لدى الطلاب .

التعقيب على الدراسات السابقة :

تشابهت هذه الدراسات مع بعضها ومع الدراسة الحالية من حيث متغيرات البحث وهي المتغير التابع : رضا العملاء , والمتغير المستقل :جودة الخدمة لشركات الاتصالات ومن حيث استخدامها لنفس ابعاد المتغير المستقل (الملموسية , الاستجابة , الاعتمادية , الأمان, التعاطف

(وتشابهت من حيث المنهج المتبع وهو الاستبانة حيث اعتمدت في الدراسات العربية بينما اختلف في الدراسات الاجنبية حيث في الدراسة الاجنبية الاولى كان المنهج المتبع (المنهج الوصفي) وفي الدراسة الاجنبية الثانية كانت الدراسة تجريبية من حيث وجود اثر لجودة الخدمة على رضا العملاء ولكنها اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث الحدود الزمانية والمكانية ومن حيث مجتمع وعينة الدراسة .

رابعاً: مشكلة البحث

في ظل الازمة التي تعرضت لها الجمهورية العربية السورية وفي ظل تفشي وباء كورونا العالمي اصبحت شركات الاتصالات (سيرتيل , mtn) تواجه تحديات كبيرة وصعبة في القدرة على تطوير انظمتها ومناهجها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية المعاصرة ومدى قدرة تلك الشركات على استيعاب الاعداد المتزايدة من العملاء الذين يتقدمون لتلك الشركات دون توافر موارد مادية كافية تتناسب مع هذا الازدياد بالإضافة إلى مدى قدرتها على اعطاء العملاء المهارات والمعارف التي سوف يحتاجون إليها في سوق العمل كل هذه التحديات تشكل تهديدا لجودة الخدمة المقدمة من شركات الاتصالات ومنها شركة سيرتيل و mtn بالإضافة إلى العملاء الذين سوف يحصلون على الخدمة لذلك يجب أن تكون الجودة المقدمة في الخدمة تتناسب مع توقعات الزبائن (العملاء) وتزيد من رضاهم لذا جاء هذا البحث للإجابة عن التساؤل التالي :

ما هو اثر جودة الخدمة بإبعادها الخمسة (الملموسية , الاعتمادية , الاستجابة , الأمان , التعاطف) على رضا العملاء في شركة الاتصالات الخلوية السورية (سيرتيل , mtn)؟

يتفرع عن هذا السؤال عدة تساؤلات :

- 1 - ما هو اثر بعد ملموسية الخدمة على رضا العملاء في الشركات المدروسة ؟
- 2- ما هو اثر بعد اعتمادية الخدمة على رضا العملاء في الشركات المدروسة ؟
- 3 - ما هو اثر بعد الامان على رضا العملاء في الشركات المدروسة ؟
- 4- ما هو اثر بعد الاستجابة على رضا العملاء في الشركات المدروسة ؟
- 5- ما هو اثر بعد التعاطف على رضا العملاء في الشركات المدروسة ؟

خامساً : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية : يوجد اثر ذو دلالة احصائية لابعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية . ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية :

- الفرضية الفرعية الأولى : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم ملموسية الخدمة على رضا العملاء في الشركات المدروسة.

- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعء اعتمادية الخدمة على رضا العملاء في الشركات المدروسة.
- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعء الامان على رضا العملاء في الشركات المدروسة
- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء في الشركات المدروسة.
- الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء في الشركات المدروسة .

سادسا :اهداف البحث

- 1- التعرف إلى مفهوم جودة الخدمات وابعادها ورضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .
- 2- قياس تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

سابعا :اهمية البحث

الأهمية النظرية(العلمية):

- 1- يضيف فائدة علمية في مجال تحسين جودة الخدمات المقدمة في الشركات الاتصالات السورية .
- 2- إمكانية الوصول إلى نتائج حول تحسين جودة الخدمة والتي من خلالها يمكن اقتراح توصيات تسهم في زيادة رضا الزبون .

الاهمية العملية (التطبيقية): تتمثل في الحصول على معلومات حول جودة الخدمات وابعادها والتي تساعد المسؤولين في الاسترشاد بها والاستفادة منها في حل المشكلات التي تتعرض لها شركات الاتصالات الخلوية السورية .

ثامنا :منهجية البحث

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي كونه يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، حيث تم الإعتماد على البيانات الثانوية المستخرجة من الكتب والمقالات والدوريات التي تناولت موضوع البحث، كما تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي ترتبط بأبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء ، وتم توزيعها على أفراد عينة البحث

محل الدراسة، واستخدام البرنامج الإحصائي SPSS(25) في تحليل البيانات، واختبار الفرضيات.

مصادر جمع البيانات:

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

البيانات الثانوية: تم جمع بيانات الإطار النظري بالعودة إلى الدوريات والأبحاث ورسائل الماجستير والدكتوراه التي تناولت موضوع الدراسة.

مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث في جميع عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية

عينة الدراسة : فتمثلت ب عينة مكونة من 200 مستجيب ممن استفادوا من خدمات الشركتين معا.

وحدة المعاينة : شركتي سيرتيل و mtn

المستجيب : عملاء هذه الشركات.

أداة الدراسة : تم توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم 200 عميل ثم تم ادخال وتحليل بيانات الدراسة احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 25)، لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة، والإجابة على أسئلتها وفرضياتها. تتضمن الاستبانة أسئلة تم صياغتها وفق مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والتي تتدرج بين (1-5) درجات، كالآتي: جدول 1:

تقسيم درجات الموافقة على عبارات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي

أنتفى تماماً	أنتفى	محايد	لا أنتفى	لا أنتفى تماماً
1	2	3	4	5

تمت الاستعانة بالدراسات المطيري (2010)، (kammur ,A,2017)

وتم حساب درجة موافقة العينة عن المحاور وفقاً للجدول التالي :

نوع	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
نوع الحسابي	أقل من 1.80	من 1.80 حتى 2.59	من 2.60 حتى 3.39	من 3.40 حتى 4.19	أكبر من 4.20

الجدول رقم (2) - مقياس درجة الموافقة على الإجابات

الأساليب الإحصائية: تم الاعتماد على برنامج ال(spss 25) لتحليل البيانات، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي لمعرفة درجة موافقة العينة على محاور الاستبيان .

- الانحراف المعياري لبيان مدى تركيز او تشتت إجابات مفردات العينة عن المتوسط الحسابي .

- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات .

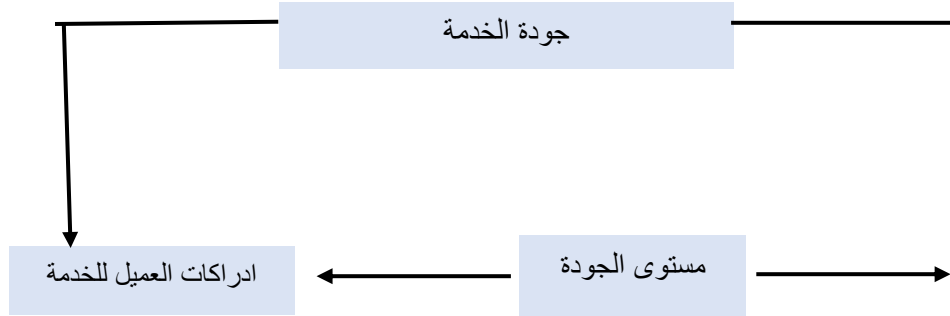
الحدود الزمانية : 2022

الحدود المكانية : محافظة طرطوس

الحدود البشرية: الإداريين والعاملين المسؤولين عن تحسين جودة الخدمة وعن رضا العملاء محل الدراسة. **تاسعا : الإطار النظري**

- تعريف الجودة : هي ملاءمة السلعة أو الخدمة لاستخدام المقصود وفقا لما يطلبه المستهلك (Cohen,2017) .

- تعريف جودة الخدمة : هي تطابق بين الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات وتطلعات العملاء لهذه الخدمة (بو بكر، 2016).



المصدر: عوض بدير حداد, تسويق الخدمات المصرفية, ط 1 القاهرة : دار البيان للنشر والتوزيع, 2018 ص337

من خلال هذا الشكل يتضح أن هناك ثلاث مستويات للخدمة :

- الخدمة العادية : ادراكات العميل للاداء الفعلي يساوي توقعاته لها .
- الخدمة الرديئة : ادراكات العميل للاداء الفعلي اقل من توقعاته لها .
- الخدمة المتميزة : ادراكات العميل للاداء الفعلي اكبر من توقعاته لها .

- اهمية جودة الخدمة(الطائي، 2018):

- نمو مجال الخدمة - ازدياد المنافسة - الفهم الاكبر للعملاء

- ابعاد جودة الخدمة (كوتلر، 2019) :

1. الاعتمادية : إي قدرة مقدم الخدمة على اداء الخدمات المتفق عليها بشكل دقيق وثبات بحيث يمكن الاعتماد عليه في إنجاز تلك الخدمات .
2. الملموسية: يقصد بها الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة المقدمة (التسهيلات المادية, التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة لخلق جو مريح للعميل)ومن خلال تلك الخصائص يحكم العميل على جودة الخدمة المقدمة .
3. الامان: إي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها .
4. التعاطف : مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم ورعاية حاجات العميل وتحديدها وتلبيتها (ماهو الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة لفهم حاجات العميل وتعاطفه معه) .
5. الاستجابة: إي قدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاج إليها العميل وشعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل .

- رضا العميل (المحياوي، 2019) :

مفهوم رضا العميل : هو مستوى من احساس العميل الناتج عن المقارنة بين الاداء المدرك وتوقعاته وبناء عليه فإنه يخرج (العميل) بإحدى النتيجتين:

قيمة إيجابية وشعور بالرضا إذا زادت الخصائص الفعلية للخدمة المقدمة عن توقعاته أو تتطابق معه.

قيمة سلبية وعدم الرضا إذا زادت توقعاته لخصائص الخدمة عن الخصائص الفعلية له .

عاشرا : ثبات أداة البحث

معامل ألفا كرونباخ : تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات وتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ Coefficient Alpha Cronbach وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.850	22

المصدر: مخرجات برنامج (25) SPSS

الجدول(3): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

من خلال الجدول (3) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جيدة و قيمته لكل المحاور كانت 0.850 وبما أن هذه القيمة أعلى من 0.60 فإن القيمة مقبولة و الاستبيان يتسم بالثبات .

- الإحصاءات الوصفية

■ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري المتعلق بمتغيرات الدراسة :

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الملموسية	4.52	0.266
الاعتمادية	4.60	0.23
الأمان	4.66	0.90
الاستجابة	4.61	0.25
التعاطف	4.53	0.31
رضا العملاء	4.68	0.16

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (25)

SPSS

الجدول(5):المتوسط والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

يتضح من الجدول (5) أن متوسط إجابات أفراد العينة حول معظم المحاور يقع في المجال بين (4.52 – 4.68)، وهذا يدل على موافقة العينة المدروسة على توافر أبعاد جودة الخدمة المتمثلة ب (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) لدى شركات الاتصالات الخلوية السورية، ويمكن ترتيب هذه الأبعاد حسب توافرها من الأعلى للادنى كما يلي : الأمان، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الملموسية). كذلك يدل على رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل الشركات حيث كانت اكبر نسبة موافقة عن "رضا العملاء" وبلغ متوسطها الحسابي 4.68

وفيما يلي تفصيل للإحصاءات الوصفية للفقرات ضمن كل محور:

■ بعد الملموسية:

أثر ابعاد جودة الخدمة على رضا العملاء (دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية)

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتوفر لدى الشركات التجهيزات والمعدات المصرفية ذات التقنية المتطورة والعالية	4.39	0.608
تعد المرافق والصالات صحية وجذابة للعملاء	4.59	0.557
يتمتع موظفو الشركات بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء	4.42	0.690
يناسب المظهر العام للشركات طبيعة الخدمات التي تقدمها	4.59	0.531
تصميم المبنى وترتيبه الداخلي يسهل عملية الحصول على الخدمة للشركات	4.61	0.565
إجمالي المحور	4.52	0.266

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 25) ا

لجدول(6):المتوسط والانحراف المعياري لبعده الملموسية

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لبعده الملموسية ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على موافقة العينة المستجيبية على توافر بعد الملموسية بشكل كبير لدى شركات الاتصالات السورية الخلوية. حيث بلغت اعلى نسبة موافقة على العبارة الخامسة " تصميم المبنى وترتيبه الداخلي يسهل عملية الحصول أعلى الخدمة للشركات" وبلغ متوسطها الحسابي 4.61 وأقل نسبة موافقة مع أنها مرتفعة كانت على العبارة الثالثة " يتمتع موظفو الشركات بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء " وبلغ متوسطها الحسابي 4.42

■ الاعتمادية:

الاتجاه الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
الموافقة	0.526	4.68	الشركات بتنفيذ الخدمات للعملاء في الأوقات
الموافقة	0.532	4.63	كل العملاء والإجابة السريعة عن استفساراتهم.
الموافقة	0.616	4.45	م أفضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومنذ المرة
الموافقة	0.538	4.54	من مهامهم الثقة بين العميل والشركة
الموافقة	0.469	4.67	رات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة
الموافقة	0.232	4.59	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 25)

الجدول(7): المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لبعد الاعتمادية ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على موافقة العينة المستجيبة على توافر بعد الاعتمادية بشكل كبير لدى شركات الاتصالات السورية الخلوية. حيث بلغت أعلى نسبة موافقة على العبارة الأولى " يلتزم الموظفون في الشركات بتنفيذ الخدمات للعملاء في الأوقات المحددة. " وبلغ متوسطها الحسابي 4.68 وأقل نسبة موافقة مع أنها مرتفعة كانت على العبارة الثالثة " تهتم الشركات بتقديم أفضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومنذ المرة الأولى " وبلغ متوسطها الحسابي 4.45

■ الأمان:

الاتجاه الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
الموافقة	0.640	4.87	ين في الشركات شعور العملاء بالأمان
الموافقة	0.598	4.57	يحافظ على أسرار العملاء
الموافقة	0.522	4.63	لشركات بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة
الموافقة	0.903	4.66	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج(25) SPSS

الجدول(8): المتوسط والانحراف المعياري لبعد الأمان

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لبعد الأمان ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على موافقة العينة المستجيبة على توافر بعد الأمان بشكل كبير لدى شركات الاتصالات السورية الخلوية. حيث بلغت أعلى نسبة موافقة على العبارة الأولى " يعكس سلوك العاملين في الشركات شعور العملاء بالأمان " وبلغ متوسطها الحسابي 4.87 وأقل نسبة موافقة مع أنها مرتفعة كانت على العبارة الثالثة " توفر الشركات نظاما يحافظ على أسرار العملاء " وبلغ متوسطها الحسابي 4.57

■ الاستجابة:

الاتجاه الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
الموافقة	0.527	4.61	عة لشكاوى العملاء واستفساراتهم الخاصة
الموافقة	0.490	4.64	ت بشكل فوري للعملاء
الموافقة	0.499	4.54	في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات

الموافقة	0.481	4.64	جيدة بالرد الفوري للتعامل مع حاجات العملاء
الموافقة	0.901	4.61	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (25) SPSS

الجدول (9): المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاستجابة

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لبعد الاستجابة ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على موافقة العينة المستجيبية على توافر بعد الاستجابة بشكل كبير لدى شركات الاتصالات السورية الخلوية. حيث بلغت أعلى نسبة موافقة على العبارتين الثانية " تقدم الشركات الخدمات بشكل فوري للعملاء " والرابعة " تعطي الشركات صورة جيدة بالرد الفوري للتعامل مع حاجات العملاء غير المتوقعة" وبلغ متوسطها الحسابي 4.64 وأقل نسبة موافقة على العبارة الثالثة " تراعي الشركات الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات " وبلغ متوسطها الحسابي 4.54

■ التعاطف:

اتجاه الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
الموافقة	0.49	4.59	ون باللطافة والابتساماة عند استقبالهم للعملاء والتعامل معهم
الموافقة	0.59	4.43	بذوي الاحتياجات الخاصة
الموافقة	0.49	4.56	بمعالمتها وتسعى لتقديم خدمات لائقة بشكل مستمر
الموافقة	0.485	4.63	تتأكد على معرفة احتياجات العميل لتحقيق رضا العملاء
الموافقة	0.253	4.611	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (25) SPSS

الجدول (10): المتوسط والانحراف المعياري لبعد التعاطف

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لبعد التعاطف ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على موافقة العينة المستجيبية على توافر بعد التعاطف بشكل كبير لدى شركات الاتصالات السورية الخلوية. حيث بلغت أعلى نسبة موافقة على العبارة الرابعة " تحرص الشركات على معرفة احتياجات العميل لتحقيق رضا العملاء " وبلغ متوسطها الحسابي 4.63 وأقل نسبة موافقة على العبارة الثانية " تهتم الإدارة بذوي الاحتياجات الخاصة " وبلغ متوسطها الحسابي 4.43

■ رضا العملاء:

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (25)

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
أبنية وصلات جذابة وأجهزة حاسوبية	4.64	0.48	الموافقة
الخدمة يحقق الرضا	4.65	0.47	الموافقة
بمستور راق للعملاء بهدف	4.59	0.494	الموافقة
ما بعد تقديم الخدمة المطلوبة تزيد من	4.58	0.496	الموافقة
الخدمات المقدمة تلبي طلبات العملاء	4.85	0.35	الموافقة
دقة إنجاز الخدمة يحقق رضا العملاء	4.78	0.52	الموافقة
موجودة للعملاء مما يساهم في تعزيز	4.67	0.51	الموافقة
صدافية مما يعزز رضا العملاء	4.71	0.45	الموافقة
	4.68	0.16	الموافقة

SPSS

الجدول (11): المتوسط والانحراف المعياري لبعث رضا العملاء

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لرضا العملاء ، ويتضح أن المتوسطات الحسابية كانت جميعها مرتفعة وهذا يدل على رضا العينة المستجيبة عن الخدمات المقدمة من شركات الاتصالات الخلوية السورية. حيث بلغت أعلى نسبة موافقة على العبارة الخامسة " تجد ان الخدمات المقدمة تلبي طلبات العملاء " وبلغ متوسطها الحسابي 4.85 وأقل نسبة موافقة على العبارة الرابعة " تقدم الشركة خدمات ما بعد تقديم الخدمة المطلوبة تزيد من ولاء العملاء " وبلغ متوسطها الحسابي 4.58

- اختبار الفرضيات :

■ اختبار الفرضية الفرعية الأولى :
لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموسمية على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate خطأ التقدير
1	0.513	0.263	0.166	0.25450

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS 25)

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

يتضح من الجدول (12) أن معامل الارتباط قد بلغ (0.513) هو يدل على وجود ارتباط ايجابي متوسط بين الموسمية ورضا العملاء . وأن معامل التحديد قد بلغ 0.263 أي أن متغير الموسمية يفسر ما نسبته 26.3% من متغير رضا العملاء .

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.027	1	1.027	4.414	0.022
Residual	6.348	98	0.065		
Total	6.374	99			

المصدر : مخرجات برنامج (25) SPSS

الجدول (13) : تحليل التباين للفرضية الفرعية الأولى

نلاحظ من الجدول (13) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.022) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين الملموسية ورضا العملاء دالة إحصائية، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للملموسية على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

■ اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للاعتمادية على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.658	0.432	0.137	0.211

الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المصدر : مخرجات برنامج (25) SPSS

يتضح من الجدول (14) أن معامل الارتباط قد بلغ (0.658) هو يدل على وجود ارتباط ايجابي متوسط بين الاعتمادية ورضا العملاء . وأن معامل التحديد قد بلغ 0.423 ، أي أن متغير الاعتمادية يفسر ما نسبته 42.3% من متغير رضا العملاء.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1 Regression	1.210	1	1.210	6.470
Residual	5.923	98	0.113	

Total	6.132	99		
-------	-------	----	--	--

المصدر : مخرجات برنامج (spss 25)

الجدول (15) : تحليل التباين للفرضية الفرعية الثانية

نلاحظ من الجدول (15) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.015) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين الاعتمادية ورضا العملاء دالة إحصائياً، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية.

■ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للأمان على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of
1	0.620	0.384	0.011	0.25071

الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة المصدر : مخرجات برنامج (spss 25)

يتضح من الجدول (16) أن معامل الارتباط قد بلغ (0.620) هو يدل على وجود ارتباط ايجابي متوسط بين الأمان ورضا العملاء . وأن معامل التحديد قد بلغ 0.384 ، أي أن متغير الأمان يفسر ما نسبته 38.4% من متغير رضا العملاء.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.240	1	3.240	7.071	0.000
Residual	5.300	98	1.564		
Total	6.540	99			

المصدر : مخرجات برنامج (25) spss

الجدول (17) : تحليل التباين للفرضية الفرعية الثالثة

نلاحظ من الجدول (17) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.000) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين الأمان ورضا العملاء دالة إحصائياً، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

■ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للاستجابة على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.694	0.481	0.001	0.026171

المصدر : مخرجات برنامج (25) spss

الجدول (18) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

يتضح من الجدول (18) أن معامل الارتباط قد بلغ (0.694) هو يدل على وجود ارتباط ايجابي متوسط بين الاستجابة ورضا العملاء . وأن معامل التحديد قد بلغ 0.481 ، أي أن متغير الاستجابة يفسر ما نسبته 48.1% من متغير رضا العملاء.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1 Regression	0.78	1	0.078	4.137
Residual	6.712	98	0.068	
Total	6.790	99		

ANOVA ^b				
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1 Regression	0.78	1	0.078	4.137
Residual	6.712	98	0.068	
Total	6.790	99		

المصدر : مخرجات برنامج(25)spss

الجدول (19) : تحليل التباين للفرضية الفرعية الرابعة

نلاحظ من الجدول (19) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.003) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين الاستجابة ورضا العملاء دالة إحصائياً، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

▪ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للتعاطف على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,645	0,416	.238	

المصدر : مخرجات برنامج(25)spss

الجدول (20) : نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0.288	1	0.288	6.909	0.000
Residual	5.758	98	0.59		
Total	6.047	99			

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0.288	1	0.288	6.909	0.000
Residual	5.758	98	0.59		
Total	6.047	99			

الجدول (21) : تحليل التباين للفرضية الفرعية الخامسة

المصدر : مخرجات برنامج (25) spss

نلاحظ من الجدول (21) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.000) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين التعاطف ورضا العملاء دالة إحصائية، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

■ اختبار الفرضية الرئيسية:

– لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.656	0.430	0.087	0.15785

المصدر : مخرجات برنامج (spss25)

الجدول (22) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية

يتضح من الجدول (22) أن معامل الارتباط قد بلغ (0.656) هو يدل على وجود ارتباط ايجابي متوسط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء . وأن معامل التحديد قد بلغ 0.430 ، أي أن أبعاد الجودة مجتمعة تفسر ما نسبته 43% من متغير رضا العملاء.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1 Regression	0.360	5	0.072	4.88
Residual	2.342	94	0.025	
Total	2.702	99		

المصدر : مخرجات برنامج (spss 25)

الجدول (23) : تحليل التباين للفرضية الرئيسية

نلاحظ من الجدول (23) أن قيمة الدلالة المعنوية بلغت (0.018) وهي أصغر من 0.05 ، أي أن العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء دالة إحصائياً، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات الخلوية السورية .

الحادي عشر: النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة توافر أبعاد جودة الخدمة بدرجة مرتفعة لدى شركات الاتصالات الخليوية السورية ، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين 4.52 و 4.68
- كما بلغت نسبة رضا العملاء درجة مرتفعة حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.68
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.513 وقيمة معامل التفسير 26.3%
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.658 وقيمة معامل التفسير 43.2%
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.620 وقيمة معامل التفسير 38.4%
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.694 وقيمة معامل التفسير 48.1%
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.645 وقيمة معامل التفسير 41.6%
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة مجتمعة على رضا العملاء، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.656 وقيمة معامل التفسير 43%

الثاني عشر : التوصيات

- يجب على مقدمي الخدمة في الشركة التمتع بالمظهر اللائق والمصداقية والاهتمام بتقديم النصائح للعملاء .
- حث الموظفين في الشركة على بذل المزيد من الجهود لتقديم افضل الخدمات وبمستوى جودة يرضي العملاء .
- تدريب الموظفين على الاستجابة السريعة لطلبات الخدمة من قبل العميل والذي ينعكس إيجابيا على رضا العميل .
- العمل على قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة والهدف من ذلك اعطاء الشركة مؤشرا عن التطور في مستوى جودة الخدمات المقدمة من جهة نظر العملاء وبالتالي معالجة الانحرافات التي قد تحدث.

❖ المراجع العربية :

1. التويحي(2016).إدارة التسويق , منشورات جامعة تشرين ص342.
2. بو بكر ,كلثوم (2016).جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون الجزائر : جامعة قاصدي مرباح , رسالة ماجستير منشورة ص65.
3. حمود ,خضير كاظم (2017).إدارة الجودة وخدمة العملاء ,ط1عمان :دار الميسر للنشر والتوزيعص35.
4. كوتلر (2019). التسويق ، دمشق ، ترجمة مازن نفاع ،الجزء الثالث ،ص227 .
5. المحياوي، قاسم (2019). إدارة الجودة في الخدمات "مفاهيم وعمليات وتطبيقات"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
6. شعشاعة ، حاتم (2018) .قياس جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود من وجهة نظر العملاء ، الجامعة الإسلامية ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، فلسطين .
7. نصيف ،عمر عبدالله، (2017) التسويق المصرفي الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، عمان : مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية ، المجلد 3 ، العدد 5 .
8. الطائي ,حميد. مبادئ التسويق الحديث .مدخل شامل , الاردن :عمان :دار اليازوري للنشر والتوزيع .
9. عوض بدير حداد, تسويق الخدمات المصرفية, ط 1القاهرة : دار البيان للنشر والتوزيع 2018, ص337,

المراجع الأجنبية :

- ❖ Altmane, heron p(2018),service quality, customer satisfaction Do matter,American librales ,vol I.29,p1.
- ❖ Cohen,j.w(2017),statistical power analysis for the behavioral science.2ndedition.
- ❖ Parasuraman, Valarie Zeithaml & Leonard L . Berry (2017).A Conceptual Model of services Quality & Its Implications for future research , Journal Of Marketing Science , vol.49, Fall:41-50.

الملحقات :

الاستبيان

المحور الأول : جودة الخدمة

الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
البعد الأول: المحور الأول :الملموسية (المرافق المادية والمعدات والعاملون)						
1	تتوفر لدى الشركات التجهيزات و المعدات ذات التقنية المتطورة و العالية					
2	تعد المرافق و الصالات صحية و جذابة للعملاء					
3	يتمتع موظفو الشركات بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء					
4	يناسب المظهر العام للشركات طبيعة الخدمات التي يقدمها للعملاء					
5	تصميم المبنى و ترتيب الداخلي يسهل عملية الحصول على الخدمة الشركات					
البعد الثاني: الاعتمادية (الموثوقية والقدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة وبدقة)						
6	يلتزم العاملون في الشركات بتنفيذ الخدمات للعملاء في الأوقات المحددة					
7	تهتم الشركات بمشاكل العملاء و الإجابة السريعة عن استفساراتهم					
8	تهتم الشركات بتقديم أفضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح و منذ المرة الاولى.					
9	تضمن أداء الموظفين لوظائفهم الثقة بين العميل والشركات.					

البعد الثالث: الأمان (الضمان والصدق والطمأنينة)					
10					يعكس سلوك العاملين في الشركات شعور العملاء بالأمان
11					توفر الشركات نظاما يحافظ على أسرار العملاء
12					يتمتع العاملون في الشركات بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة.
13					يوفر المصرف صناديق أمانات للمحافظة على ممتلكات العملاء الخاصة والثمينة
البعد الرابع: الاستجابة (الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة)					
14					تستجيب إدارة الشركات السريعة لشكاوي العملاء و استفساراتهم الملحة.
16					تقدم الشركات الخدمة بشكل فوري للعملاء
17					تعطي الشركات صورة ناصعة للخدمات بالرد الفوري للحالات الطارئة للعملاء
البعد الخامس: التعاطف (الوصول والتواصل الجيد , وفهم المستفيدين والاهتمام بهم)					
18					يتسم العاملون في الشركات باللطافة والابتساماة عند استقبالهم للعملاء و التعامل معهم.
19					تهتم إدارة الشركات بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.
20					تهتم إدارة الشركات بعملائها و تسعى لتقديم خدمات لائقة بشكل مستمر
22					تحرص الشركات على معرفة احتياجات العميل لتحقيق رضا العميل

المحور الثاني : رضا العميل

الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5

					تتوفر لدى الشركات أبنية وصالات جذابة وأجهزة حاسوبية متطورة	1
					تقدم الشركات خدمات بمستوى راق لعملائها بهدف إرضائهم	2
					تقدم الشركات مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء العملاء للشركات	4
					تقدم الشركات خدمات موعودة للعملاء مما يساهم في تعزيز رضاهم	5
					يتعامل الموظفون بمصداقية مما يعزز رضا العملاء	6

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية

الحكومية

(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة

اللاذقية)

طالبة الدراسات العليا: زينا سهيل ناصر الدين كلية الاقتصاد -
جامعة تشرين

اشرف الأستاذ الدكتور: محمد معن ديوب + د. دريد العيسى

الملخص

تمحورت الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: هل يوجد أثر للقيادة الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية؟، كما هدفت الدراسة إلى: بيان مفهوم وأهمية القيادة الالكترونية، وتحديد الطلب على الخدمات الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية وبيان مكوناته، وقياس أثر القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية عن طريق توزيع استبانة على عينة من الكوادر الطبية والإدارية في المشافي والمراكز الصحية العامة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها الآتي: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

تأثير القيادة الاللكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

الكلمات المفتاحية: القيادة الاللكترونية، البنية التحتية الاللكترونية، الطلب على الخدمات الصحية، الطلب على المشافي.

**The impact of electronic leadership in the face of demand for government health services
(An analysis study of the demand for public health services in Lattakia Governorate)**

Zina Suhail Nasiruddin

Professor Mohamed Maen Diop

Dr.Duraid Al-Issa

Abstract:

The study focused on the following main question: Is there an impact of electronic leadership in the face of the increasing demand for health services in Lattakia Governorate? The study also aimed to: Clarify the concept and importance of electronic leadership, determine the demand for government health services in Lattakia Governorate and indicate its components, and measure the impact of electronic leadership Faced with the increasing demand for health services. The descriptive analytical approach was used in the study, and it depended on secondary and primary data by distributing a questionnaire to a sample of medical and administrative cadres in hospitals and public health centers. The study reached a set of results, the most important of which are the following: There is no statistically significant effect of electronic driving on the demand for health services provided in hospitals in Lattakia Governorate. There is no

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

statistically significant effect of electronic driving on the demand for health services provided in health centers in Lattakia Governorate.

Keywords: electronic leadership, electronic infrastructure, demand for health services, demand for hospitals

1- مقدمة:

مع التطور التقني على مستوى العالم، تأثرت معظم العلوم والمفاهيم العلمية بالتغيرات والمصطلحات الالكترونية، ومنها العلوم الإدارية والاقتصادية التي باتت مصطلحاتها ونظرياتها متجددة مع التغيرات التقنية العالمية. تعد القيادة الالكترونية نتاج المنجزات التقنية في عصرنا الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات الكترونياً للعملاء مما يوفر الوقت والجهد والتكلفة. نتيجة لذلك ظهر مفهوم القيادة الالكترونية، وهذا المصطلح مشتق من مفاهيم القيادة التقليدية، ولكن الاختلاف أن التطبيق يتم باستخدام التقنيات الحديثة عن بعد. هددت أزمة كورونا عمل واستمرارية قطاع الخدمات الصحية في العديد من الدول، بحيث أن القطاعات التي لا تستطيع التعامل مع الأزمات من خلال التخطيط والإدارة الفعالة والمتابعة الدقيقة لمرحلة الأزمة المختلفة يكون مصيرها تكبد الخسائر الكبيرة مما قد يؤدي إلى الانهيار وهذا ما لاحظناه في العديد من الدول مثل إيطاليا، حيث لوحظ ارتفاع كبير في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المشافي بشكل خاص، ونتيجة لعوامل التباعد لجأت العديد من إدارات المشافي لتبني مفاهيم القيادة الالكترونية والعمل عن بعد.

تركز الدراسة الحالية على الربط ما بين المفاهيم الإدارية والاقتصادية التي نتجت عن تأثير قطاع الخدمات الصحية في سورية بأزمة جائحة كورونا.

2- الدراسات السابقة:

دراسة (أسعد، باسل، 2021) بعنوان: أثر جائحة كورونا في التغيرات في هيكل الطلب على الخدمات الصحية (دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية)، مقالة علمية، مجلة جامعة طرطوس.

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

هدفت الدراسة إلى الآتي: تحديد أثر فيروس كورونا على التغيير في الطلب على الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية خلال الربع الأول من عام 2020، تحديد العوامل المؤثرة على التغييرات الهيكلية في الطلب على الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية خلال الربع الأول من عام 2020. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. كما توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: وجود تغييرات هيكلية كبير في الطلب الكلي على الخدمات الصحية المقدمة في محافظة اللاذقية في الربع الأول من عام 2020 بسبب جائحة كورونا، انخفاض الطلب على كافة الخدمات الصحية المقدمة في محافظة اللاذقية باستثناء الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في الصيدليات فقد ارتفعت بنسبة كبيرة.

دراسة(الأقطش،نور موسى،2019) بعنوان: أثر ممارسات القيادة الإلكترونية على الإبداع الاستراتيجي : اختبار الدور الوسيط لأنترنت الأشياء-دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

هدفت الدراسة إلى كشف أثر ممارسات القيادة الالكترونية على الإبداع الاستراتيجي، مع اختبار دور الوسيط لإنترنت الأشياء في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من الموظفين في شركات زين وأورانج وامنية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: يوجد مستوى مرتفع لممارسة القيادة الالكترونية في الشركات الثلاث محل الدراسة، كما يوجد مستوى متوسط في الإبداع الاستراتيجي في الشركات الثلاث، وجود أثر مباشر للقيادة الالكترونية على انترنت الأشياء، بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي لأنترنت الأشياء كتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الالكترونية والإبداع الاستراتيجي.

دراسة(shashi,2020) بعنوان:

The Role of E Leadership in improve Micro-economic indicators: study of Health and Education in HYD.

دور القيادة الالكترونية في تحسين المؤشرات الاقتصادية الجزئية: دراسة للحصة والتعليم في حيدرآباد.

هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان مفهوم وأهمية القيادة الالكترونية في الاقتصاد، دراسة أثر ودور القيادة الالكترونية في مؤشرات الخدمات الصحية والتعليمية في مدينة حيدرآباد في الهند. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على البيانات الأولية والثانوية في الدراسة، حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مدراء المشافي ورؤساء الأقسام والجامعات ورؤساء الأقسام في حيدرآباد، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة للنتائج الآتية: يوجد اهتمام كبير لدى مدراء الأقسام في المشافي والجامعات بالقيادة الالكترونية في حيدرآباد، يوجد علاقة ارتباطية بين القيادة الالكترونية وزيادة عدد الطلاب في الجامعات، يوجد أثر للقيادة الالكترونية في زيادة عدد مراجعي المشافي.

الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتركيزها على القيادة الالكترونية أو في الطلب على الخدمات في قطاع الخدمات، حيث ركزت بعضها على المشافي، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بمجتمع الدراسة، إضافة إلى سعيها للربط بين القيادة الالكترونية والطلب على الخدمات الصحية خلال فترة جائحة كورونا.

3- مشكلة الدراسة:

وبناء على الدراسات السابقة، والمرجعيات والدوريات المتعلقة بالموضوع، يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: هل يوجد أثر للقيادة الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية في محافظة اللاذقية خلال فترة جائحة كورونا؟، ويتمحور عن المشكلة الرئيسية مجموعة من المشكلات الفرعية الآتي:

1. هل يوجد أثر للأداء الالكتروني في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات

الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية؟

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

2. هل يوجد أثر للبنية التحتية الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على

الخدمات الحكومية في محافظة اللاذقية؟

4-أهداف الدراسة: يمكن تحديد أهداف الدراسة بالآتي:

- بيان مفهوم وأهمية القيادة الالكترونية.
- تحديد الطلب على الخدمات الصحية الحكومية في محافظة اللاذقية وبيان مكوناته.
- قياس أثر القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن ان تساهم في تحسين واقع طرق مواجهة الأزمات والطلب المتزايد عن طريق تبني مفهوم القيادة الالكترونية.

5- أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تكمن أهمية الدراسة العلمية كونها من الدراسات القليلة التي تركز على قياس أثر القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية. إضافة إلى التركيز على ربط متغيرين أحدهما اقتصادي والاخر إداري.

الأهمية العملية: من الممكن أن تساهم الدراسة الحالية في توضيح أهمية دور القيادة الالكترونية في تنفيذ العمل عن بعد في ظل الأزمات المختلفة، كما أنه ستساهم الدراسة الحالية في إعطاء رؤية واضحة حول تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية عن طريق القياس، ومن الممكن أن تساهم الدراسة الحالية في تفعيل مفاهيم القيادة الالكترونية وأثارها الايجابية.

6- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية الحكومية المتمثل في المشافي والمراكز الصحية في محافظة اللاذقية. وتتمحور لمجموعة من الفرضيات الجزئية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

7- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والذي يعد من المناهج المناسبة لإعطاء صورة واضحة لمشكلة الدراسة، إضافة إلى مساعدته في فهم الدراسة من خلال توضيح العلاقة بين متغيراتها وشرحها. وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تصميم الاستبيان وتوزيعه على عينة من الإداريين والكوادر الطبية في المشافي والمراكز العامة في محافظة اللاذقية.

7-1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والأطباء في المشافي والمراكز الصحية، وكون المجتمع محدد وغير متجانس فقد تم الاعتماد على العينة الطبقية. حيث بلغ عدد أفراد

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

العينة 200 وزعت بالتساوي على الإداريين والكادر الطبي في المشافي والمراكز الصحية (100 المشافي، 100 المراكز الصحية). تم توزيعها واسترجاع 190 منها وتم رفض 10 استبانات لعدم اكتمال الإجابات وبالتالي العدد الخاضع للتحليل قد بلغ 180 للقسم المتعلق بالقيادة الالكترونية، في حين تم الاعتماد على البيانات الثانوية من مديرية الصحة ووزارة التعليم العليم في جمع الطلب على الخدمات المقدمة لفترة زمنية وصلت لـ 15 عام.

2-7 أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة على شكل ثلاثة أجزاء، حيث تضمن الجزء الاول المعلومات الديموغرافيا لأفراد عينة الدراسة المرتبطة بالموضوع (الجنس، العمر، الدراسة)، وتضمن الجزء الثاني على أبعاد متغير القيادة الالكترونية (الأداء الالكتروني، البنية التحتية الالكتروني)، وتم تصميم فقرات الاستبيان بناء على نموذج ليكرت الخماسي..

3-7 الأساليب الإحصائية:

إن أسلوب التحليل الملائم يستند على نوع البيانات المطلوب تحليلها بشكل رئيس، وتم استخدام

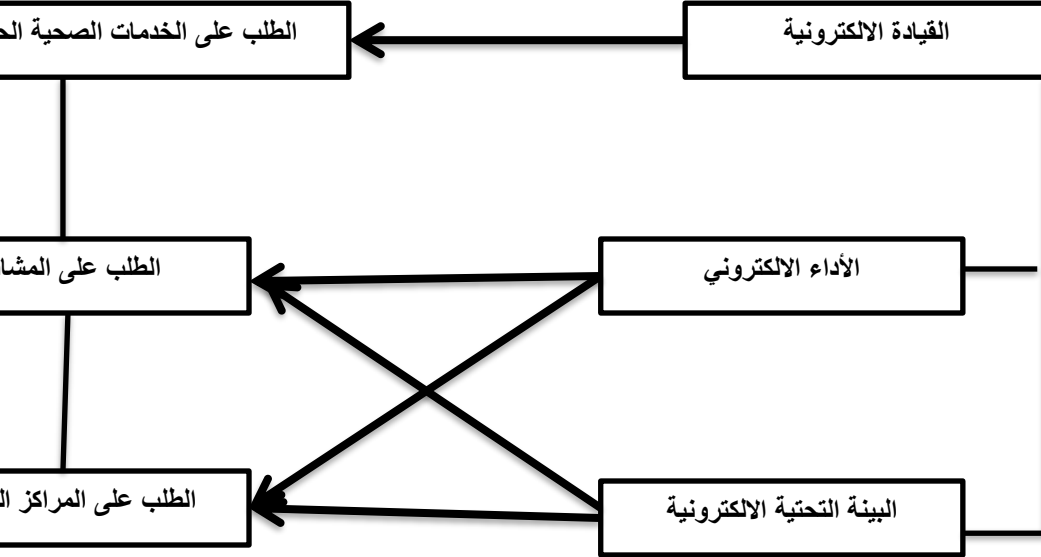
الحزمة الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات المجمع لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات. حيث تم استخدام طرق الاختبار الآتي:

- اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة.
- دراسة العلاقة الارتباطية.
- بيان الأهمية النسبية لأبعاد متغير القيادة الالكترونية.

4-7 حدود الدراسة:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة بالنسبة للاستبيان في العاملين الإداريين والكوادر الطبية في المشافي والمراكز العامة، إضافة إلى البيانات الثانوية للفترة المذكورة.

5-7 نموذج الدراسة:



الشكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث

القسم النظري:

أولاً: ماهية القيادة الالكترونية في قطاع الخدمات الصحية:

تعد القيادة الالكترونية من الاتجاهات المعاصرة التي تستخدم في إصلاح وتحسين أداء المنظمات بشكل عام والمشارفي بشكل خاص، فالبيئة الحالية لهذه المنظمات مليئة بالعديد من التغيرات والتحديات والأزمات، مما يحتم ضرورة إحداث التطوير والتغيير والتحول إلى ممارسات الإدارة الالكترونية.

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات عبر الوسائل الحديثة للاتصالات من أجل إيصال الخدمات للعملاء والمواطنين وزيادة التأثير الإيجابي على جميع الأعمال بكفاءة عالية. (kim,2011,P173)

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

تحقق الإدارة الإلكترونية التحسين في أداء المشافي وتسهيل الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين إلكترونياً بسهولة وشفافية، وتمثل استثماراً للوقت والجهد والمال، إضافة لكونها تأتي من مواجهة التحديات الحرجة التي يواجهها القادة بسبب استمرار الثورة التكنولوجية الرقمية. إضافة لدوافع التحول إلى القيادة الالكترونية الآتية: دوافع الزمن، تطور الحاسب الآلي وتطبيقاته، تطور الاتصالات، القرية الالكترونية، أزمات القطاع العام، التطع إلى التقنية، دوافع سياسية، والحوار والتواصل. (Zarrabi etal,2013,P 19)

تعرف القيادة الالكترونية بأنها: أسلوب اداري حديث يستند في تنفيذ الاعمال والانشطة الادارية الى تقانة المعلومات والاتصالات لإيصال المعلومات وتقديم الخدمات إلكترونياً وبشكل آمن ودقيق وبأسرع وقت وبأقل تكلفة، ويتصف هذا الاسلوب بالشفافية والمرونة العالية والقضاء على البيروقراطية في منظمات الاعمال. (li,2016,p192)

وتعرف الباحثة القيادة الإلكترونية في المشافي بأنها: أسلوب إداري حديث تعتمد عليه إدارة المشافي، وترتبط عملية تنفيذ المهام بالبيئة التكنولوجية بشكل أساسي.

ثانياً: أهمية القيادة الالكترونية في قطاع الخدمات الصحية

تتحدد أهمية القيادة الالكترونية من خلال قدرة القائد الالكترونية لإدارة المشفى على تنفيذ العمل بالشكل المطلوب، وتحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار بكفاءة لقدرته على الحصول على معلومات بسهولة من خلال التمكن من استخدام وسائل البحث المتوفرة على الشبكة لتوظيفها في خدمة المؤسسة. (Avolio,2014,P12.)

ويمكن تحديد أهمية القيادة الالكترونية في المشافي بالآتي: (Arokiasamy,2015,P

321)

- القدرة على إدارة العمل الإداري والطبي في المشفى عن بعد.
- التكيف مع التطورات التقنية بسرعة كبيرة.
- تطوير مهارات وقدرات التواصل عن بعد.

- الإبداع والتميز في ابتكار وسائل وأساليب حديثة تحقق أهداف المشفى.
- سرعة التواصل وارتفاع القدرة على التأثير المباشر بكافة العاملين داخل المشفى.

نتيجة لذلك نرى أن العديد من المشافي وبشكل خاص كبيرة الحجم في العالم وخاصة المتقدم قد أدركت الإمكانيات الكبيرة وغير المحدودة للقيادة الالكترونية في تقديم الخدمات وفي العملية الإدارية لما تتمتع من خصائص مميزة وعديدة، كما ازداد استخدامه لها بشكل ملحوظ لا مثيل له في السنوات الماضية حتى أصبح القطاع الصحي واحداً من أكثر القطاعات استخداماً للتقنيات والانترنت. (Ridha,2018,P779)

تمثل القيادة الالكترونية منهجاً حديثاً يستخدم التقنية الحديثة بسبب التغيرات الناجمة عن التقدم الرقمي. فالهدف الرئيسي لهذا النظام هو القضاء على الإدارة التقليدية. إن التحول إلى القيادة الالكترونية من شأنه أن يسهل الإجراءات وتقصير المسافات أو إلغائها، إضافة إلى الدقة والموضوعية في إجراء العمليات، لرفع كفاءة العمل الإداري والوصول إلى الأهداف المرجوة. (Amshaoy,2021,P9)

رابعاً محددات القيادة الالكترونية:

تنوعت وتعددت محددات القيادة الالكترونية، ويمكن تحديدها بعدين رئيسيين هما الآتي:

- الأداء الالكتروني: وهي عبارة عن كافة العمليات الإدارية في المشفى متمثلة بشكلها الالكتروني، فمع التطور التقني حول العالم تسعى معظم المشافي لتحويل عملها الإداري التقليدي، إلى عمل الكتروني لما للتحول الرقمي من أهمية كبير في تطوير وتحسين الأداء، وهذا التحول يتطلب وجود إدارة قادرة على قيادة التحول الرقمي بالعمل، إضافة إلى تعديل بيئة العمل والتطبيقات والقوانين،

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

إضافة إلى العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، من جهة إضافة إلى تدريب العاملين على تلك التقنية من جهة أخرى. (Ivanova,2014,P256)

- البنية التحتية الالكترونية: تشكل البنية الالكترونية الموجودة في المشفى ودرجة تطورها واكتمالها عاملاً أساسياً في الانتقال من النمط التقليدي في العملية الإدارية إلى النمط الالكتروني، وتتمثل البنية التحتية الالكترونية في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية ويمكن تحديدها بالآتي: (Li etal,2016,P193) (Vlok,2012,210)
 - مكونات مادية: كالمبيوترات والأجهزة الملحقة.
 - مكونات فكرية: كالبرمجيات وبرامج التطبيقات.
 - مكونات بشرية: كمشغلي الحاسب والمبرمجين ومحلي النظم والمصممين.
 - مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي: كالمواقع المكانية والتوصيلات.
- خامساً: ماهية الطلب على الخدمات الصحية:**

يعد الطلب على الخدمات الصحية من أهم المؤشرات التي تركز على دراستها وتقديرها العديد من الدول لما لذلك من أهمية في تحديد حاجات السكان من الخدمات الصحية، وما يؤدي بالتالي إلى تحديد العرض اللازم للخدمات الصحية والعمل على تأمينه خلال فترات زمنية مقبلة في حال عدم تواجده.

يعرف الطلب على الخدمات الصحية بالآتي: الرغبة بشراء سلعة أو خدمة صحية تساندها القوة الشرائية اللازمة. (Asaad,2020,P3-5)

تعد إدارة الطلب على الخدمات الصحية، من العمليات الهامة التي تعمل إدارة المشافي على القيام بها، بشكل خاص خلال فترات الأزمات والكوارث حيث يرتفع الطلب بشكل مفاجئ وكبير، وقد أثبتت التجارب الحديثة بوجود فشل كبير في إدارة الطلب خلال العديد من الأزمات، وقد عزى العلماء سبب الفشل للعديد من العوامل من أهمها طرق التواصل الإداري التقليدية، وأكدوا على أن التعامل والقيادة الالكترونية قد ساهمت بشكل

جيد في التقليل من الآثار السلبية لارتفاع الطلب المفاجئ في المشافي. (Moktar,2013,P125)

سادساً: العوامل المؤثرة بالطلب على الخدمات الصحية:

وتحددُ العوامل المؤثرة بالطلب على الخدمات الصحية بأربعة محددات أساسية تؤثر في طلب الخدمات الصحية بشكلها الإيجابي أو السلبي وهي كالاتي: (Alhasan,2011,P2011)

- العوامل المرتبطة بوضع الفرد الصحي.
- تنظيم الخدمات الصحية.
- المحددات البيئية للصحة.
- نمط حياة الفرد.

ويرتبط طلب الأفراد على الخدمات الصحية بمحددات أخرى مختلفة تُعرف بالمحددات الاجتماعية للصحة وهي مجموعة المحددات والظروف الهيكلية لطريقة المعيشة اليومية المسؤولة عن شق رئيسي من التباينات الصحية بين البلدان وفي داخل البلد نفسه. وتشمل هذه المحددات: مستوى الدخل، السلع والخدمات، ظروف معيشة الناس مثل إتاحة الخدمات الصحية والتأمين الصحي، المدارس والتعليم، وظروف العمل والترفيه، وحالة الإسكان والبيئة والعمر وعدد أفراد الأسرة والجنس، وتكاليف العلاج وسعر الأدوية والحالة الاجتماعية.. الخ. (Thu,2011,p8)

سابعاً: العلاقة بين القيادة الالكترونية وإدارة الطلب على الخدمات الصحية:

تسعى القيادة الالكترونية لتطوير الأعمال وتسريعها في المشافي، كما إن تبني طرق الإدارة والقيادة الالكترونية في المشافي من المؤكد أن يساهم في تطوير إدارة الطلب على الخدمات الصحية في الأوقات العادية وفي أوقات الأزمات، حيث تحتاج الأزمات لتواصل سريع وآني واتخاذ قرارات سريعة في الكثير من الأحيان. تلك القرارات غير قادة الإدارة والقيادة التقليدية على القيام بها في ظل وجود حجر أو انعدام سبل التنقل على سبيل المثال، وهنا تأتي أهمية القيادة والإدارة الالكترونية في التركيز على طرق

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

ونماذج الكترونية جديدة في العمل تساهم في تنفيذ العمل بأفضل شكل، إضافة إلى
تشريع اتخاذ القرارات بشكل خاص خلال الأزمات. (Asaad etal,2021,p4).

القسم العملي:

أولاً: تطور الطلب على الخدمات المقدمة في المراكز والمشافي الحكومية في محافظة
اللاذقية:

يبين الجدول (1) الآتي تطور الطلب على المشافي والمراكز الصحية العامة في اللاذقية:

جدول (1) الطلب على الخدمات الصحية في المشافي والمراكز الصحية في اللاذقية

العام	الطلب على الخدمات الصحية في المشافي العامة	الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية العامة
2010	1594780	1820454
2011	1577236	1575106
2012	2086472	1558932
2013	2409802	1921456
2014	2942236	2286756
2015	2745160	2227760
2016	2720315	2154879
2017	2967416	2038927
2018	2877435	2019765
2019	2891324	1973552
2020	3117253	1934621

المصدر: اعداد الباحث بناء على احصاءات مديرية صحة اللاذقية 2020.

من الجدول السابق نلاحظ الآتي:

- بالنسبة للمشافي العامة: ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في
المشافي العامة في اللاذقية خلال فترة الدراسة، حيث كان الارتفاع كبير بين
أعوام 2011-2014، وهي الفترة الأولى من الحرب السورية والتي تراكمت مع
نزوح كبير من الكثير من المحافظات إلى اللاذقية، في حين عاد الطلب

للاخفاض بين أعوام 2014-2016 ويعد ذلك لإعادة بسط الدولة السورية سلطتها على الكثير من المناطق منها حلب وقد ترافق ذلك مع بداية عودة للكثير من النازحين لمناطقهم المحررة، في حين عاد الطلب ليرتفع بين أعوام 2017-2020، ويعود ذلك للأزمة الاقتصادية التي تمر بها البلاد والتي أدت لتوجه الكثيرين للاعتماد على الخدمات الصحية العامة من جهة، إضافة لانتشار جائحة كورونا في نس الفترة.

■ بالنسبة للمراكز الصحية العامة: لوحظ وجود تذبذب كبير في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز على عكس المشافي، حيث انخفض الطلب بين أعوام 2010-2013، ويعود السبب لخروج 13 مركز صحي من الخدمة في المناطق الشمالية من محافظة اللاذقية إضافة إلى انخفاض ملحوظ في عمليات التطعيم والتي تعد المراكز الصحية الأساس في تقديمها عبر انتشارها الجغرافي الكبير في المحافظة ووصل عددها لـ 117 مركز صحي منتشرة في المناطق الإدارية الأربع في المحافظة، ومن ثم عاد الطلب للارتفاع بشكل ملحوظ بين أعوام 2014-2016، بسبب عودة برامج التطعيم المكثفة التي ترافقت مع عودة انتشار أمراض كانت قد خلت من سورية ومنها شلل الأطفال، كما أخذ الطلب بالانخفاض التدريجي بين أعوام 2017-2020، ويعود ذلك لانخفاض الطلب من جهة نتيجة عودة جزء من النازحين، إضافة إلى انتشار الجائحة وعمليات الحجر وثقافة المواطنين التي تعتمد على المشافي أكثر من المراكز الصحية.

■ لقد ترافق ارتفاع الطلب بتوجه وزارة الصحة والتعليم العالي لتوقيف استقبال العمليات الباردة في الكثير من الأحيان خلال فترة الأزمة نتيجة لارتفاع الطلب على الخدمات الصحية من جهة، إضافة إلى عدم إدارة الأزمة بالشكل الأمثل فقلة سبيل المثال خصص مشفى الحفة باللاذقية للحجر الكامل خلال جائحة كورونا، في حين خصص جناح للحجر في مشفى الأسد الجامعي، وعلى الرغم من أن أكثر من 75% من أقسام المشفى لم تخصص للحجر إلا أن العمليات

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

الباردة ومراجعة العيادات الخارجية لغير الأمور الاسعافية قد أوقف وهذا يدل على إشكالية إدارية في العمل والتواصل مع المرضى.

■ تعتمد الإدارات الحالية في المشافي والمراكز الحكومية على طرق الإدارية التقليدية، وعلى الرغم من محاولات الغدارات تفعيل القيادة الالكترونية، والتواصل عن بعد عن طريق (الاتصال الهاتفي، الواتس، الايميل..الخ) إلى أن القوانين والتنظيمات المتوفرة لا تعتمد على التواصل الالكتروني نتيجة لعدم وجود حكومة الكترونية بالمعنى الحرفي في سورية.

■ لم تساعد البنية التحتية الالكترونية المتوفرة من تطبيق الإدارة والقيادة الالكترونية في المشافي والمراكز العامة.

يمكن صياغة المعادلة التالية التي تعبر عن الطلب الكلي على الخدمات الصحية كالتالي:

الطلب الكلي على الخدمات الصحية الحكومية في اللاذقية = الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المشافي العامة + HD + الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية العامة CD. ويمكن أن يرمز للمعادلة بالشكل الآتي: $TD=HD+CD$

ثانياً: الدراسة التحليلية للقيادة الالكترونية في المشافي والمراكز الصحية العامة:

بعد تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة، تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

الجدول (2) قياس الاتساق الداخلي والثبات لأسئلة الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.988	18

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من الكوادر الإدارية والطبية في المشافي والمراكز العامة في محافظة اللاذقية من غير عينة

الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 94% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

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

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

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت $3 = 15/5 = 3 + 4 + 5 + 2 + 1$ وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة
 طول الفئة = $0.8 = 5 / (5 - 1)$

وبناءً عليه تم اعتماد التبيويب المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول (3) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1.8-1	بدرجة ضعيفة جداً	36-20
2.60-1.81	بدرجة ضعيفة	52-36.1
3.40-2.61	بدرجة متوسطة	68-52.1
4.20-3.41	بدرجة كبيرة	84-68.1
5-4.21	بدرجة كبيرة جداً	84.1-100

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال (1-1.8) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال (1.81-2.60) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال (2.61-3.40) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال (3.41-4.20) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال (4.21-5) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

متوسطات إجابات أفراد العينة على البنود المتعلقة بالأداء الالكتروني، والانحراف المعياري: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الأداء الالكتروني للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالآتي:

جدول (3) نتائج عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعد الأداء

الالكتروني

الترتيب	الأسئلة	المتوسط الحسابي
1	تنشر الإدارة ثقافة العمل الالكتروني في الشافي والمراكز الصحية.	2.45
2	تعمل الإدارة على تحويل العمل في المشافي والمراكز الصحية إلى عمل الكتروني.	2.55
3	تركز الإدارة في عملية تقييم الأداء على درجة استخدام التقنية في إنجاز العمل.	2.58
4	تعمل الإدارة على تنمية قدرات العاملين للأداء الالكتروني في وظائفهم.	2.30
5	تركز الإدارة على تحفيز ومكافأة المتميزين في ادائهم.	2.50
6	تقوم إدارة المشفى والمركز الالكتروني بالعديد من ورشات العمل التي تعرف بكيفية الانتقال للعمل الالكتروني.	2.10
7	تعمل إدارة المشفى والمركز الالكتروني على حل مشكلات العمل الالكتروني بسرعة.	1.90
8	تركز الإدارة على التحول الرقمي للعمل الإداري في المشفى والمراكز الصحية.	1.95
9	تجيد الإدارة اداء المهارات الالكترونية.	2.40
10	تعمل إدارة المشفى والمركز الصحي على استقطاب خبرات في مجال العمل الالكتروني.	1.80
11	تعمل الإدارة على مشاركة العاملين القرارات الكترونياً.	1.90
12	تتميز الإدارة بدقة إيصال التعليمات الالكترونية للموظفين.	2.20
13	تؤثر الإدارة بشكل كبير في تبني كوادرها للعمل الالكتروني.	2.30
	المجموع	2.23

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3) السابق أنّ المتوسط الحسابي للعبارات لبعده الأداء الإلكتروني (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13) تقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، وبفرق معنوي، وتدلل الأهمية النسبية لهذه العبارات أنّ أفراد العينة لا يوافقون على أن إدارة المشافي والمراكز الصحية والجهات التابعة لها تعمل بالشكل المطلوب لتفعيل الأداء الإلكتروني فيها. كما تبين أن قيمة الوسط الحسابي لبعده الأداء الإلكتروني قد بلغ 2.33 ويقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، وتتقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
 ▪ متوسطات إجابات أفراد العينة على البنود المتعلقة بالبنية التحتية الإلكترونية، والانحراف المعياري: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعده البنية التحتية الإلكترونية للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالآتي:

جدول (4) نتائج إجابة عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعده البنية

البنية التحتية الإلكترونية

الترتيب	الأسئلة	المتوسط الحسابي
14	تعمل إدارة المشفى والمركز الصحي على توفير متطلبات العمل الإلكتروني بها.	2.58
15	توجد في المشافي والمراكز الصحية شبكة انترنت سريعة ومناسبة للعمل الإلكتروني.	1.90
16	الكوادر الموجودة بالمشافي والمراكز قادرة على القيام بالعمل الإلكتروني.	2.10
17	تتوفر التجهيزات والبرمجيات اللازمة للقيام بالعمل الإلكتروني.	2.40
18	تعتمد الإدارة على أكثر من طريقة تواصل الكتروني مع الكوادر الإدارية والطبية.	2.30
	المجموع	2.26

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

يبين الجدول رقم (4) السابق أنّ المتوسط الحسابي للعبارات لبعدها البنية التحتية الالكترونية (14,15,16,17,18) تقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، ويفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذه العبارات أنّ أفراد العينة لا يوافقون على أنّ البنية التحتية الالكترونية المتوفرة في المشافي والمراكز الصحية لا تساعد في تطبيق مبادئ الإدارة والقيادة الالكترونية. كما تبين أنّ قيمة الوسط الحسابي لبعدها الأداء الالكتروني قد بلغ 2.26 ويقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، وتتقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

للتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات، عن طريق استخدام معامل الارتباط البسيط Pearson لدراسة قوة أو متانة العلاقة بين متغيرين. وتتراوح قيمته في المجال (- 1 ، + 1) ويرمز له R وتتم دراسة قيمته من ناحيتين:
1- الإشارة الجبرية : فإذا كانت إشارة معامل الارتباط موجبة فإن هذا يدل على علاقة طردية بين المتغيرين المدروسين أما إذا كانت إشارته سالبة فالعلاقة بينهما عكسية.
2- القيمة المطلقة: تعبر القيمة المطلقة لمعامل الارتباط عن قوة العلاقة بين المتغيرين ويمكن تصنيفها كما يلي:

جدول رقم (5) قيم معامل الارتباط

شدة العلاقة	قيمة معامل الارتباط
قوية جداً	$R > 0.90$
قوية	$0.90 > R > 0.80$
جيدة	$0.80 > R > 0.70$
مقبولة	$0.70 > R > 0.60$

ضعيفة	$0.60 > R > 0.50$
ضعيفة جداً	$0.50 > R$

المصدر: (صابر، 2012، ص182) (خليل، 2013، ص217) (العلي، 2009، ص232)

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

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

الجدول (6) دراسة العلاقة الارتباطية بين القيادة الالكترونية والطلب بالمشافي

Correlations

		الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	E-leadership
الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	Pearson Correlation	1	-.287-
	Sig. (2-tailed)		.392
	N	11	11
E-leadership	Pearson Correlation	-.287-	1
	Sig. (2-tailed)	.392	
	N	11	180

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.287$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.392 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

الجدول (7) دراسة العلاقة الارتباطية بين الأداء الالكتروني والطلب بالمشافي

Correlations

		الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	Electronic performance
Electronic performance	Pearson Correlation	1	-.284-

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

	Sig. (2-tailed)		.397
	N	180	11
	Pearson Correlation	-.284-	1
الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	Sig. (2-tailed)	.397	
	N	11	11

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.284$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.397 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

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

الجدول (8) دراسة العلاقة الارتباطية بين البنية التحتية الالكترونية والطلب

بالمشافي

Correlations

	الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	Electronic Infrastructure
الطلب على الخدمات الصحية في المشافي في محافظة اللاذقية	Pearson Correlation	-.287-
	Sig. (2-tailed)	.393
	N	11
Electronic Infrastructure	Pearson Correlation	-.287-
	Sig. (2-tailed)	.393
	N	11

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.287$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.393 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر

نو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

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

الجدول (9) دراسة العلاقة الارتباطية بين القيادة الالكترونية والطلب بالمراكز

Correlations		E-leadership	الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية
E-leadership	Pearson Correlation	1	-.084-
	Sig. (2-tailed)		.805
	N	180	11
	Pearson Correlation	-.084-	1
الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية	Sig. (2-tailed)	.805	
	N	11	11

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.084$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة جداً وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.805 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر نو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

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

الجدول (10) دراسة العلاقة الارتباطية بين الأداء الالكتروني والطلب بالمراكز

Correlations

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

		الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية	Electronic performance
الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية	Pearson Correlation	1	-.126-
	Sig. (2-tailed)		.712
	N	11	11
Electronic performance	Pearson Correlation	-.126-	1
	Sig. (2-tailed)	.712	
	N	11	180

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.126$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة جداً وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.712 > \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية محافظة اللاذقية.

اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

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

الجدول (11) دراسة العلاقة الارتباطية بين البنية التحتية الالكترونية والطلب

بالمراكز

Correlations

		الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية	Electronic Infrastructure
الطلب على الخدمات الصحية في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية	Pearson Correlation	1	-.046-
	Sig. (2-tailed)		.893
	N	11	11
Electronic Infrastructure	Pearson Correlation	-.046-	1
	Sig. (2-tailed)	.893	
	N	11	180

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=-0.046$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة جداً وعكسية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P=0.893 > 0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. لذلك نقبل الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية محافظة اللاذقية.

النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- إن قيمة الوسط الحسابي لبعد الأداء الالكتروني قد بلغ 2.33 ويقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، وتتقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
- إن قيمة الوسط الحسابي لبعد الأداء الالكتروني قد بلغ 2.26 ويقع ضمن المجال (1.81-2.60) المقابل لشدة الإجابة ضعيفة على مجالات سلم ليكرت، وتتقص عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3).
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في مشافي محافظة اللاذقية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية.

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية (دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأداء الالكتروني في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية محافظة اللاذقية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة التحتية الالكترونية في الطلب على الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية محافظة اللاذقية.

التوصيات:

- زيادة الاهتمام بالقيادة الالكترونية في المشافي والمراكز الصحية ومن الممكن أن يتم ذلك وفق الآتي:
 - تبني مفاهيم وأسس القيادة الالكترونية والعمل على نشر ثقافة القيادة الالكترونية بين العاملين.
 - تعديل القوانين والأنظمة للتماشى مع مفاهيم الحكومة والقيادة الالكترونية.
- توفير البيئة التحتية الالكترونية اللازمة في المشافي والمراكز الصحية.
- توفير الاعتماد المالية اللازمة للانتقال والتحول الالكتروني للعمل في المشافي والمراكز الصحية.
- تدريب الكوادر البشرية الطبية على العمل الالكتروني، بهدف رفع قدراتهم ومهاراتهم للتناسب مع العمل.
- العمل على تفعيل طرق قياس وتقييم الأداء الالكتروني في المشافي والمراكز الصحية.

المراجع:

- Kim, S. (.2011). Local electronic government leadership and innovation: South Korean experience. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 30(2), 165-192.
- Zarrabi, F., Poursadegh, N., & Jafarvand, S. (2013). Alignment between innovation strategy and out comes. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, 18-24.
- Li, W., Liu, K., Belitski, M., Ghobadian, A., & O'Regan, N. (2016). E-Leadership through strategic alignment: An empirical study of small- and medium-sized enterprises in the digital age. *Journal of Information Technology*, 31(2), 185-206.
- Avolio BJ, JSosik JJ, Kahai SS and Baker B (2014) E-leadership: Re-examining transformations in leadership source and transmission. *Leadership Quarterly* 25(1): 105–131
- Arokiasamy, A. R., Abdullah, A. G., & Ismail, A. (2015). Correlation between cultural perceptions, leadership style and ICT usage by school principals in Malaysia 2*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 319-322
- Ridha, R., Abdulrahman, O.(2018). The Possibility of Applying Electronic Management at Cihan University, *International journal of Academic Research in Business and Social Science*, 8 (5) pp 776-787.

- Amshaoy,Saleh(2021),The relation of E-leadership in Digitalization (Study a leader of school in KSA), Alataeef,6-16.
- Ivanova, V., & Arenas, A. (2014). E-leadership skills for smes-challenges to the universities. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 256.
- Vlok, A. (2012), “A leadership competency profile for innovation leaders in a science-based research and innovation organization in South Africa”, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 41,pp. 209-226.
- Bassel Asaad (2020)The Impact of Covid-19 (Coronavirus Pandemic) on the Demand of Health Services in Syria (Analytical Study in Lattakia), World Academics Journal of Management ,Vol 8,Issue 2.
- Bassel Asaad, Mohamad Assaad. (2021),The Impact of Coronavirus Pandemic on Accommodations’ Tourist Demand in Syria (Analytical Study of Lattakia accommodations) World Academics Journal of Management,Volume9,Issue1.
- Moktar,Alfateh Mohamad Othman(2013), Economics of Health Services in Development Country and Its impact on development, Emarbak Journal , 4(10),p125.
- Alhasan,Taher(2011), Determinants of demand on health services, Analytical Study on public and

private sector ,Journal of Damascus's university,27(3),p211-213

- Thu Huong Do , Shasha Li , Hailong Zhao ,(2011),the relationship between government health investment and economics growth. Social economics research journal,PAK group, Vol. 9.

تأثير القيادة الالكترونية في مواجهة الطلب على الخدمات الصحية الحكومية
(دراسة تحليل للطلب على الخدمات الصحية العامة في محافظة اللاذقية)

دور المدير الناجم في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية

(دراسة ميدانية على وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل)

الباحث: ريان زهره

جامعة: طرطوس

كلية: الاقتصاد

الملخص:

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المدير الناجم في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل عن طريق دراسة أبعاد المدير الناجم موضوع الدراسة (الاتصال، فريق العمل، القيادة)، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات، وتم تحليلها بواسطة برنامج (spss25) الإحصائي وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة لأبعاد المدير الناجم في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الناجحة، تأهيل الموظفين.

The role of the successful manager in qualifying employees mentally and practically

(A field study on the Ministry of Social Affairs and Labor)

Abstract

This study sought to identify the role of the successful manager in mentally and practically qualifying employees in the Ministry of Social Affairs and Labor by studying the dimensions of the successful manager subject of the study (communication, team work, leadership). The data were analyzed by the statistical program (spss25), and this study found a direct relationship to the dimensions of a successful manager in qualifying employees from a mental and practical point of view in the Ministry of Social Affairs and Labor.

Keywords: successful management, qualification of employees.

أولاً: المقدمة

يعتبر المدير الناجح من العناصر المهمة التي تنال بها منظمات الأعمال الريادة ، فهو المحرك الأساسي لجميع النشاطات الداخلية والخارجية ، والمصدر الرئيسي لفاعليتها ، وذلك لما يتمتع به العنصر من معارف وقدرات ومهارات تتلائم مع طبيعة الأعمال وفقاً لخصوصية المنظمات في تقديم منتجاتها وخدماتها، بالإضافة إلى قدرة أداؤها للوصول لتحقيق الغايات والأهداف ، وبهدف إبراز الطاقات البدنية والفكرية لهذا العنصر يجب على المنظمات الاهتمام بشكل كبير ومناسب بهذا العنصر وتطوير هذه الإمكانيات والمهارات عن طريق إعداد دورات تدريبية متخصصة لكل مجال من مجالات الوظائف الإدارية والإنتاجية، حيث إن الموظف أو العامل المتدرب يستفيد من عملية التدريب ويكتسب خلالها مهارا ت وعلوم جديدة بالإضافة للميزات المادية والمعنوية وحصوله على فرص أكبر بمجال عمله لأكثر من مستوى إداري (Al-Zoubi,2019).

كما تناولت الكثير من الأبحاث الصحة العقلية للموظفين ورفاهيتهم وبالتالي ستكون جودة وكمية البحث حول هذا الموضوع موضع اهتمام من العديد من التخصصات التي تهدف إلى فهم السلوك في العمل على نطاق أوسع، فالبحث عن الصحة العقلية للموظف قد تطور إلى حد كبير وذلك من قبل الباحثين حول البطالة، ثم النظريات اللاحقة حول الطبيعة وتأثيرات الصحة العقلية للعمل والبطالة . فالدراسة التي تم أجراؤها في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل كانت مفيدة في فهم الصحة العقلية للعمال حيث أن المدير الناجح هو المدير القادر على التأثير في موظفيه من خلال نشر روح الفريق و توفر الكفاءات المهنية وتوفير الاتصالات والعمل وفق خطط طويلة الأجل ومن خلال التدريب فهو يعتبر إحدى أهم الوسائل المستخدمة في عملية تطوير وتنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسات، فعن طريق التدريب تستطيع المؤسسات التأثير على سلوك واتجاهات الأفراد والتغيير في امكانياتهم العلمية والعملية، والوصول بهم الى درجة عالية من المهارات المختلفة والكفاءات العالية في مجال عملهم داخل المؤسسة، ولذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل (Barling,2020) .

ثانياً : مصطلحات الدراسة

الإدارة الناجحة هي عبارة عن استراتيجية شاملة لإدارة الموارد البشرية تضم الاستقطاب، التوظيف، إدارة المسار المهني، تقييم الكفاءات والأداء، التدريب، وتهدف عموماً إلى تنمية الكفاءات الجماعية للمنظمة، ويضم هذا الهدف بعدين: البعد الأول هو هدف تنبؤي، والهدف الثاني هو هدف عملي، بحيث

يتجلى ذلك في التنبؤ بالكفاءات المستقبلية والبحث عنها (داخل أو خارج المنظمة) وفي نفس الوقت العمل على اكتشاف وتطوير الكفاءات الحالية التي تمتلكها المنظمة(جمال،2020).

تأهيل الموظفين: يمثل التأهيل أكثر الأدوات جدوى للتطوير، فمن خلاله يتم صقل مهارات وقد رات الأفراد، وإكسابهم أساليب جديدة للأداء، وتنمية معارفهم حول بعض المفاهيم المتعلقة بمجالات أعمالهم، ومن خلال تطوير الفرد في قدراته، ومهاراته، ومعارفه، ينعكس ذلك إيجاباً على أدائه، ويسهم في تطوير مكونات المنظمة الأخرى تبعاً للتدريب هو عملية تزويد الفرد بالمعلومات والخبرات والمهارات والسلوك، التي تجعله قادراً على أداء عمل معين بكفاءة عالية، أو مؤهلاً لتولي مناصب قيادية أعلى (أكرم،2019).

ثالثاً: الدراسات السابقة

- دراسة (رشا، 2022): " دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية" هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة للتعرف الى في حين أن الصحة العقلية للموظفين هي محور اهتمام كبير من الباحثين والجمهور وواضعي السياسات في بلدية السلط الكبرى .

منهجية الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي ، بعد جمع البيانات، بتحليلها باستخدام برنامج 20 SPSS

نتائج الدراسة وتوصلت الدراسة الى أنه يوجد فرق الجوهري بين مدرستي المدير والقائد و ان الصحة العقلية للمسؤول هي تؤثر على توجهه لإحدى هاتين المدرستين.

- دراسة (نجوى، 2018): " دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة في الوكالات المحلية بالوادي ".

هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات في مستوى الوكالات المحلية بالوادي .

منهج الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسات على عينة قدرها 38 عامل

حيث تم استخدام الاستبيانات في تحليل البيانات ، وتم استخدام أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة

نتائج الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى أن التدريب هدفه ازالة جوانب الضعف والقصور في أداء العاملين ويساعد على تحسين الانضباط ، والسلوك بدرجة كبيرة، إذا يمثل الركيزة الأساسية في تطوير وترشيد أداء القوى العاملة لمستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية فقد كان مرتفعاً.

- دراسة (علاء، 2018): " دور البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين في قطاع الخدمة المدنية - فلسطين "

هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة إلى لمعرفة أثر البرامج التدريبية في تحسين الأداء الوظيفي، والعلاقة التي تربط التدريب بالأداء الوظيفي، من خلال استقصاء أثر البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع العام في فلسطين
منهجية الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ، كما تم اعتماد استبيان لقياس متغيرات الدراسة ، بلغت عينة الدراسة 181 موظف .
نتائج الدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ودور فعّال تلعبه البرامج التدريبية في تطوير وتحسين أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام في فلسطين.

- دراسة (2020, Lilian) بعنوان:

" How Impactful is Employee Training on Employee Performance "

هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة إلى فهم آثار التدريب على أداء الموظفين من الشركة النيجيرية لمناولة الطيران (NAHCO) PLC .
منهجية الدراسة ولتحقيق أغراض الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن تصميم الشركة مختلف برامج تدريبية تركز على المهارات قصيرة المدى وبرامج التنمية للقدرات طويلة المدى.
- دراسة (2019, Neelam) بعنوان:

" The Impact of Training and Development on Employees "

"Performance and Productivity

(A case study of United Bank Limited Peshawar City, KPK, Pakistan)

هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة التحقق مما إذا كان التدريب والتطوير لهما تأثير على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في باكستان
منهجية الدراسة تم تطبيق أدوات الإحصاء الوصفي SPSS على الاستبيان لمعرفة الموثوقية والاتساق.

نتائج الدراسة وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة معنوية بين المتغيرات، حيث تم استخدام ارتباط بيرسون في الدراسة، وتم الحصول على ارتباط ألفا كرونباخ لكل استبيان. تم استخدام توزيع التردد لمعرفة النتيجة الفردية للدراسة. كما تمت دراسة الآداب ذات الصلة بالموضوعات المتعلقة بهذا البحث. التوصية والاستنتاج يشكلان الجزء الأخير من هذه الورقة.

- دراسة (2022, Vinesh) بعنوان:

" Role of Training & Development in an Organizational Development"

هدف الدراسة هدفت هذه الدراسة إلى تحسين النشاط التنظيمي و إلى تحسين أداء الأفراد والجماعات في الإعداد التنظيمي في جامعة ميروت.

منهجية الدراسة تم حساب معامل ارتباط بيرسون والانحدار وأجريت التحليلات.

نتائج الدراسة وقد توصلت الدراسة الى أنه شار إلى أن الإنتاجية وجودة إدارة الأفراد يجب أن يكون إلى جانب سياسات وأنظمة التعليم التي تعتبر حاسمة لتنمية الموارد البشرية جامعة ميروت.

التعقيب على الدراسات السابقة :

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة حيث تمثل مجتمع الدراسة في الدراسات السابقة بالمؤسسات الحكومية في حين تمثل مجتمع الدراسة في الدراسة الحالية بالعاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل . كما تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث وجود علاقة قوية لأبعاد الإدارة الناجحة في تأهيل الموظفين ولكنها اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث الحدود الزمانية والمكانية .

رابعا : مشكلة الدراسة

خلال قيام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والبالغ عددهم(1279) ومقابلة عينة من العاملين على إدارة هذه الوزارة وسؤالهم بعض الأسئلة كما في الآتي :

- 1- هل تلبي الخدمات المقدمة المستوى الذي يتوقعه المراجع في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ؟
- 2- هل تلبي الخدمات المقدمة توقعات المراجعين حاضراً ومستقبلاً؟
- 3- هل تلبي الخدمات المقدمة حاجة المراجع بشكل صحيح وفي الوقت المناسب؟
- 4- هل تقدم الخدمات بشكل سلس وبشكل يضمن كسب ثقة المراجعين ؟
- 5- هل يتم تطبيق الإدارة الناجحة في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ؟

ومن خلال تحليل إجابات عينة الدراسة الاستطلاعية تبين للباحث أن الإدارة الناجحة تعمل على تأهيل الموظفين بدرجة متوسطة ، ويرجع ذلك غالباً لاعتمادها على مجال فردي أو محدود من العاملين (معيار عدد العمال).وبما أن الإدارة الناجحة تهدف إلى رفع مستوى الوزارة ، وفي النهاية رفع كفاءة موظفيها ، حيث تعاني هذه الوزارة بدون الإدارة الناجحة من انخفاض مستواها مما ترتب عليه مجموعة من المعوقات لتأهيل الموظفين والعاملين في هذه الوزارة ، وذلك وفقاً لما أكدته العديد من الدراسات، كما بينت

الإجابات بأن الخدمات المقدمة في الوزارة قد تحقق ما يتوقعه المراجع ولكن ليس بشكل كامل وليس على المدى المنظور مستقبلاً، كما أنها قد تفتقر للتنظيم، أي تحقق الحاجة شكلاً وتغفلها جوهرًا، وهذا ما أدى لفقد ثقة المراجع بمقدم الخدمة، وانطلاقاً من هنا فإن مشكلة الدراسة تمحورت حول الدور المنظور للإدارة الناجحة في تأهيل الموظفين، من خلال الإجابة على التساؤل الآتي:

هل توجد علاقة بين الإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؟

خامساً : فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين ابعاد الإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين في

وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الإتصال وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين فريق العمل وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- الفرضية الفرعية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

سادساً : أهداف الدراسة:

1. التعرف على دور المدير الناجح في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل من خلال الأبعاد الآتية(الاتصال، القيادة، فريق العمل)
2. لقاء الضوء على الإدارة الناجحة في وزارة الشؤون الاجتماعية.
3. لقاء الضوء على أهمية دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية.

سابعاً : أهمية الدراسة:

1- الأهمية العلمية:

- تتضح هذه الأهمية من خلال اهتمام الكثير من الباحثين بدراسة هذا الموضوع ولما ستضيفه هذه الدراسة معرفة جديدة حول دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

- بيان أهم المحاولات الفكرية في مجال الإدارة الناجحة في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

2- الأهمية العملية:

- لفت نظر إلى استخدام دور المدير الناجح في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

- ابراز دور دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

ثامنا : منهجية الدراسة اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي كونه يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، حيث تم الإعتماد على البيانات الثانوية المستخرجة من الكتب والمقالات والدوريات التي تناولت موضوع البحث، كما تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي ترتبط بالإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين ، وتم توزيعها على أفراد عينة البحث محل الدراسة، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS(25 في تحليل البيانات، واختبار الفرضيات.

مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين الإداريين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والبالغ عددهم / 96 / عامل وهم يمثلون العاملين بمستوى رئيس شعبة فما فوق ضمن المديرية والجهات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

عينة الدراسة : تم اختيار عينة عشوائية تمثلت بالعاملين الإداريين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

قام الباحث بأخذ الموافقات اللازمة من رئاسة الجامعة ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل (مرفقة بالملاحق) على توزيع الاستبانة، حيث تم توزيع /96/ استبانة على العينة المذكورة ضمن مديريات الوزارة والجهات التابعة لها، وقد تم استرداد /94/ استبانة من الاستبانات الموزعة بنسبة 97.91% من اجمالي الاستبانات الموزعة وهي نسبة ممتازة لتمثيل المجتمع.

وحدة المعاينة : وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

المستجيب: الموظفين والإداريين والعمال في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

أداة الدراسة: تم توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم 100 مشروع، ثم تم ادخال وتحليل بيانات الدراسة احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (25) spss، لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة، والإجابة على أسئلتها وفرضياتها. تتضمن الاستبانة أسئلة تم صياغتها وفق مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والتي تتدرج بين (5-1) درجات، كالآتي:

جدول(1) : تقسيم درجات الموافقة على عبارات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي

أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
1	2	3	4	5

تم الاستعانة بالدراسات السابقة (رشا، 2022)،(علاء، 2018)

حدود البحث:

- الحدود المكانية: وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .
- الحدود الزمانية: تم توزيع الاستبيان في العام 2022.
- الحدود البشرية: الإداريين والعاملين المسؤولين عن تأهيل الموظفين وعن الإدارة الناجحة محل الدراسة.

تاسعا : الإطار النظري

الإدارة الناجحة :

مفهوم الإدارة الناجحة : هي مهارة المدير في الاستفادة مما هو مطروح أمامه من معلومات ونظريات وعلوم إدارية وانتقاء ما يتلائم والموقف الإداري وتطبيقها بنجاح لإرساء الأهداف المنشودة (نجوى 2017).

ابعاد الإدارة الناجحة (حمد، 2022):

- الاتصال : هي تشارك الأفكار والآراء مع الآخرين .
- فريق العمل : هي العمل بصورة فاعلة كعضو في الفريق وقائد للفريق كذلك .
- القيادة : تعني التأثير في الآخرين ومساندتهم لإتمام الأعمال .

مراحل تطور الإدارة الناجحة (نجوى، 2017):

- المرحلة الأولى : تضم الكفاءات الشخصية .
- المرحلة الثانية : تضم إمكانيات إدارة الكفاءات في المؤسسة .
- المرحلة الثالثة : تضم تحديد الكفاءات الجوهرية وهي حشد الكفاءات التنظيمية الهامة التي يمكن استثمارها لتحقيق ميزة تنافسية

معوقات تطور الإدارة الناجحة (حمد، 2022):

- النظرة الدونية للإدارة
- عدم الإيمان بعملية تنمية الإدارة
- تدني قدرة المشرفين على التدريب

تأهيل الموظفين

مفهوم تأهيل : ويقصد به تحضير الفرد لاداء معين بواسطة الشرح النظري والتطبيق العملي، وذلك بهدف تطوير الفرد معرفيا ومهاريا واتجاهيا(هشام، 2017).

مبادئ التأهيل (هشام، 2017):

- الشرعية: يجب ان يتم التدريب وفقا للقوانين والانظمة واللوائح المعمول بها داخل المنظمة- .
- المنطقية: يجب ان يتم التدريب بناء على فهم منطقي وواقعي ودقيق وواضح للاحتياجات التدريبية- .
- الهادفية: يجب ان تكون اهداف التدريب واضحة وموضوعية قابلة للتطبيق ومحددة تحديدا دقيقا من الزمان والمكان والكم والكيف والتكلفة.

- الشمولية: يجب ان يشتمل التدريب على جميع ابعاد التنمية البشرية من قيم واتجاهات ومعارف ومهارات كما يجب ان يوجه الى جميع المستويات الادارية في المنظمة ليشتمل جميع فئات العاملين فيها.

- التدريجية: يجب ان يبدأ التدريب بمعالجة الموضوعات البسيطة ثم يتدرج بصورة مخططة ومنظمة الى الاكثر تعقيدا وهكذا.

- الاستمرارية: التدريب يبدأ مع بداية الحياة الوظيفية للفرد ويستمر معه خطوة بعد اخرى لتطويره وتنمية حتى يساعد العاملين على التكيف والتطورات المستمرة امام التغيرات.

- المرونة: يجب ان يتطور نظام التدريب وعملياته لمواكبة التطور والتزود بالوسائل والادوات لاشباع الاحتياجات التدريبية للعاملين بما يتناسب ومستوياتهم الوظيفية وتوظيفها في خدمة العملية التدريبية.

عاشرا : صدق وثبات أداة الدراسة

- مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان): تم حساب المتوسط الحسابي لكل متغير من المتغيرات ومن ثم حساب مصفوفة الاتساق الداخلي، وتبين أن قيمة احتمال الدلالة $Sig = P = 0.000 < \alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين متوسطات المتغيرات، مما يدل على صدق المقياس.

- للتأكد من صدق أداة الدراسة وصلاحيتها لما صُممت من أجله تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك ارتباط كل محور من محاور الأداة بالدرجة الكلية لها، تبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

النتائج والمناقشة:

الاختبارات الوصفية:

الجدول (2) الاختبارات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاتصال	4.15	0.812
فريق العمل	3.45	0.745
القيادة	3.67	0.643

0.781	3.56	تأهيل الموظفين
-------	------	----------------

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الاتصال وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

جدول 3: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين الاتصال وتأهيل الموظفين وكانت النتائج كما يلي:

المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الاتصال	**0.774	**0.000
تأهيل الموظفين		

**دالة عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,774 وقيمة معامل sig 0,000 إي أصغر من 0,05 وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الاتصال وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين فريق العمل وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

جدول 4: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
فريق العمل	**0.782	**0.000
تأهيل الموظفين		

**دالة عند مستوى دلالة (0.05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,782 وقيمة معامل sig 0,000 اي أصغر من 0,05 وبالتالي

هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين فريق العمل وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .
الجدول (5) : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
القيادة	**0.745	**0.000
تأهيل الموظفين		

**دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,745 وقيمة معامل sig 0,000 اي أصغر من 0,05 وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

اختبار الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين ابعاد الإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل .

جدول(6): اختبار الفرضية الرئيسية

المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
أبعاد الإدارة الناجحة	**0.738	*0.000
تأهيل الموظفين		

**دالة عند مستوى دلالة (0.01)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,738 وقيمة معامل sig 0,000 إي أصغر من 0,05 وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين ابعاد الإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

الحادي عشر : الاستنتاجات

نستنتج من الدراسة ما يلي:

- أن افراد عينة البحث يميلون نحو الموافقة على دور الإدارة الناجحة وتأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية.
- أبعاد الإدارة الناجحة لها علاقة مباشرة في تأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- الاتصالات لها علاقة مباشرة في تأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- فريق العمل لها علاقة مباشرة في تأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- القيادة لها علاقة مباشرة في تأهيل الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

الثاني عشر التوصيات:

- ضرورة زيادة اهتمام القائمين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بأبعاد الإدارة الناجحة لما لها من أهمية في تأهيل وتدريب الموظفين وذلك من خلال:
 - 1- تلبية المستوى الذي يتوقعه المراجعين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل..
 - 2- تلبية التوقعات الحاضرة والمستقبلية على صعيد وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل..
 - 3- تلبية حاجات المراجعين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب.
 - 4- تقديم الخدمات بشكل سلس يضمن كسب ثقة المراجعين .

المراجع العربية:

- 1- رشا، إبراهيم (2020): دور المدير الناجح في تأهيل الموظفين من الناحية الذهنية والعملية. ماجستير علم كمبيوتر تاريخ الإصدار – 2 :شباط- بلدية السلط الكبرى.
- 2- نجوى، سلطان (2018). دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة في الوكالات المحلية بالوادي (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، جامعة الشهيد حمه لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية .
- 3- علاء، حماد (2018) : دور البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين في قطاع الخدمة المدنية - فلسطين. المجلة العربية للإدارة، المجلد 38 ، العدد2، فلسطين، غزة . ص ص: 12.
- 4- أكرم ، الياسري(2019). القوة التنظيمية وإدارة المعرفة وتأثيرهما في فاعلية المنظمة بحث ميداني في عينة من شركات القطاع الصناعي العراقي المختلط. المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للإدارة ، مجلد27، عدد1، يونيو.
- 5- جمال، محمود (2020). أثر التدريب على استراتيجيات حل المسألة الرياضية لطلبة الصف الأول الثانوي العلمي في تحصيلهم للرياضيات في محافظة نابلس، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح ، فلسطين.
- 6- كريمة، يونس(2021). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المسيلة .
- 7- عطية، لعون (2019). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في ولاية الجلفة، رسالة ماجستير ،جامعة وهران ،كلية العلوم الاجتماعية ، ولاية الجلفة .
- 8- هشام رضا(2017). التدريب الاداري، المفاهيم والاساليب، دار الراهية للنشر والتوزيع، ط1ص. 25
- 9- حمد المنيع (2022). دور الموجه المشرف في رفع الكفاءة الإدارية والفنية لمديري مدارس التعليم العام بوزارة المعارف : دراسة ميدانية بمدينة الرياض ،رسالة ماجستير .
- 10- نجوى دراوشة (2017). مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك في ضوء المتغيرات الديمغرافية ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية ص 15 .

المراجع الأجنبية:

- 1- Barling, J. (2020). The science of leadership: Lessons from research for organizational leaders. New York, NY: Oxford University Press. <http://dx.doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199757015.001.0001>.
- 2-Al-Zoubi, M. R. (2019). Leadership competencies and competitive advantage: Empirical study on Jordan telecommunications. *European Journal of Business and Management*, 4(7), 234-247.
- 3-Vinesh (2022). "Role of Training & Development in an Organizational Development" ISSN 2277-3177 Volume 4, Number , pp. 213-220
- 4-Lilian(2022). How Impactful is Employee Training on Employee Performance. *International Journal of Emerging Engineering Research and Technology* V8 • I1
- 5-Neelam (2019). The Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity,
- 6- *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* April , Vol. 4, No. 4

الملحقات :

الاستبيان
المحور الأول : جودة الخدمة

الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً					
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
5		1	2	3	4
البعد الأول: الاتصال					
1	تتوفر لدى الوزارة التجهيزات و المعدات ذات التقنية المتطورة و العالية				
2	تعد المرافق و الصالات صحية و جذابة للمراجعين				
3	يتمتع موظفو الوزارة بالمظهر الحسن الذي يؤمن بيئة عمل ملائمة				
4	يناسب المظهر العام للوزارة طبيعة الخدمات المقدمة للمراجعين				
5	تصميم المبنى و ترتيب الداخلي يسهل عملية الحصول على الخدمة في الوزارة				

البعد الثاني: فريق العمل					
					6 يلتزم العاملون في الوزارة بتنفيذ الخدمات للمراجعين في الأوقات المحددة
					7 تهتم الوزارة بمشاكل المراجعين و الإجابة السريعة عن استفساراتهم
					8 تهتم الوزارة بتقديم أفضل الخدمات للمراجعين بشكل صحيح و منذ المرة الاولى.
					9 تضمن أداء الموظفين لوظائفهم الثقة بين المراجع والوزارة .
البعد الثالث: القيادة					
					10 يعكس سلوك العاملين في الوزارة شعور المراجعين بالأمان
					11 توفر الوزارة نظاما يحافظ على تأمين احتياجات المراجعين
					12 يتمتع العاملون في الوزارة بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المراجعين المختلفة.
					13 توفر الوزارة صناديق أمانات للمحافظة على ممتلكات المراجعين الخاصة والتمينة

المحور الثاني : تأهيل الموظفين

الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
1	توظيف الوزارة أغلبية الأفراد الدائمين وتستخدم المؤسسة مؤشر الخبرة كمؤشر أساس ي في اختيار الأفراد					
2	تستغل الوزارة عملية التدريب كعملية لتطوير أداء الأفراد					
4	تقدم الشركات مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء العملاء للشركات					
5	عدم رسم خطط واستراتيجيات للتدريب لأنها تجدها غير مهمة وغير فعالة وعدم متابعة جدية من قبل الإدارات في مجال تطبيق البرامج التدريبية بشكل دوري.					
6	يتعامل الموظفون بمصداقية مما يعزز رضا المراجعين					

تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة

في سوق التأمين السورية

(دراسة ميدانية)

الباحثة: ديما الديك¹

الملخص

الاقتصاد هو علم البدائل، ولما كان الهدف العام لتنظيم التأمين هو تقليل الهدر وتعظيم الفائدة من الإنفاق، فهو أحد هذه البدائل، ويعتبر التأمين الصحي نوع من أنواع التأمين تقوم بموجبه شركة التأمين بدفع نفقات العلاج الطبية للمؤمن له وذلك مقابل قسط سنوي يقوم المؤمن له بتسديده لشركة التأمين. وتتألف عملية التأمين الصحي من أربعة أطراف أساسية: شركة التأمين، شركة إدارة النفقات الطبية، مقدمي الخدمة الطبية والمؤمن لهم. في هذا البحث سنقوم بدراسة تأثير العناصر الأربعة المحددة لعملية التأمين الصحي والتحديات المرتبطة بها على جودة الخدمة الصحية المقدمة في سوق التأمين السورية، بالإضافة إلى الوقوف على درجة انسجام أقساط التأمين الصحي مع دخل المواطن في المجتمع السوري، وأهم متطلبات نجاح هذا المنتج. ولتطبيق هذه الدراسة تم إعداد استمارة استبيان، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي يشمل موظفي قطاع التأمين الصحي من شركات تأمين وشركات إدارة نفقات الطبية وزبائن شركات التأمين ومزودي الخدمات الطبية، حيث تم توزيع 100 استمارة، و تم استخدام التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18، وفي الختام تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي كان من أهمها ضعف دور شركات التأمين في تحسين مستوى جودة خدمة التأمين الصحي المقدمة، وتم تقديم سلة من التوصيات والمقترحات التي تكفل ضمان تغطية تأمينية أكبر عدد ممكن من شرائح المجتمع وبخدمة ذات جودة عالية.

الكلمات المفتاحية: شركة التأمين - شركة إدارة النفقات الطبية - مقدموا الخدمات الطبية - الزبائن - الجودة

¹ ماجستير علوم مالية ومصرفية - قسم التأمين والمصارف - جامعة دمشق - سوريا

Challenges of Medical Insurance and Their Effect on Quality of Presented Services in Syrian Insurance Field Study-Market

Abstract

Economic is the science of alternatives, and as the main goal of insurance organization is to stop the waste and expand the interest of expenditure, so it is one of these alternatives. The medical insurance is considered one kind of insurance, whereby the operation of it consists of four main parties, the insurance company, the third party administrator, the medical providers and insureds, in this paper we will examine the impact of the four elements which specified the operation of medical insurance and the challenges related to them on the quality of presented medical service in Syrian insurance market. For this purpose, a questionnaire was designed and distributed to random sample from the society of this study, 100 questionnaires was distributed and statistical analysis was used to process the data using SPSS program version 18, at the end some of results are concluded, the most important one was the weak role of the insurance companies in improving the quality of presented service, and recommendations are presented in a way that assure a wide medical coverage for the maximum categories of society at a high quality level of the service.

Keywords: Insurance Company, Third Party Administrator, Medical Providers, Customers, Quality.

1- مقدمة :

يواجه تأمين الرعاية الصحية في العالم أجمع الكثير من التحديات في ظل العديد من المتغيرات، لاسيما المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، الأمر الذي يستوجب المراجعة المستمرة والاستعداد لمواجهةها وفق منهج علمي، حيث ارتفعت تكاليف الخدمات الصحية وأصبح العالم ينفق عليها سنوياً أكثر من 3 تريليون دولار، مما دفع بالدول للبحث عن بدائل لتمويل الخدمات الصحية والمحافظة على جودتها والسعي لتطويرها، فكان التأمين الصحي هو البديل الأمثل لذلك .

وتبرز تلك التحديات جليةً في دول العالم الفقيرة منها والغنية، خصوصاً عند اللجوء إلى تطوير الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين في إطار السعي لتحقيق التغطية الشاملة ورفع مستوى المهنة المتعارف عليه والتحكم في ارتفاع تكلفة الخدمات.

يضاف لذلك الارتفاع في تكاليف الوسائل التشخيصية والعلاجية، وما تتطلبه الزيادة السكانية من زيادة في الخدمات الصحية، كما أن الارتفاع في متوسط الأعمار نتيجة لتطور كل من الخدمات الصحية والوعي الصحي وتحسن المستوى المعيشي قد أدى إلى زيادة عدد المسنين وبالتالي ضرورة تقديم رعاية صحية غالباً ما تكون ذات تكلفة عالية.

يعتبر قطاع التأمين في سورية بشكل عام وقطاع التأمين الصحي بشكل خاص أحد القطاعات الاستثمارية الواعدة، وذلك بعد تحريره من قبل الدولة والسماح للقطاع الخاص بالدخول والاستثمار فيه، ولقد فاقت النتائج التي حققها قطاع التأمين وقطاع التأمين الصحي كل التوقعات حيث بلغت أقساط التأمين الصحي 81 مليون في عام 2006 وهو العام الأول لبداية أعمال التأمين الخاص في سورية وشكلت نسبة 1.1% من حجم أقساط القطاع ككل، ومع نهاية عام 2014 بلغت أقساط التأمين الصحي 5 مليارات بنسبة 36% من إجمالي أقساط التأمين، محققة بذلك نسبة نمو 6073% وكان ذلك نتيجة الخطوة التي اتخذتها الدولة في تأمين عمال القطاع الإداري عن طريق المؤسسة العامة السورية للتأمين، كما ساهمت هذه الخطوة في تسليط الضوء بشكل أكثر على المشاكل التي يعاني منها هذا القطاع بسبب زيادة شريحة المؤمن لهم وبالتالي إيصال شكاوي جميع الأطراف إلى الجهات المختصة للعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وساهم ذلك أيضاً في رفع تسعيرة التأمين الصحي بحيث أصبح سعر المؤسسة العامة دليلاً للشركات يمكن أن تتحرك من خلاله زيادة ونقصاناً ولكن بنسب قليلة ومحدودة، الأمر الذي أدى إلى إنقاذ التأمين الصحي من الأسعار التي وصلها نتيجة المنافسة التي قامت على تكسير الأسعار² .

2- مشكلة البحث:

تتلخص المشكلة بكيفية ضمان غطاء صحي نوعي في ظل الظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة في سورية وبوجود تحديات أمام سوق التأمين السورية وبذلك فإن مشكلة البحث تتلخص في التساؤلات التالية:

1- ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية التي يقدمها التأمين الصحي في سوريا؟

2- ما مدى الدور الذي تمارسه شركات التأمين في تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة؟

² موقع هيئة الإشراف على التأمين - التقارير السنوية لعامي (2006-2014).

- 3- هل تمارس شركات إدارة النفقات الطبية دوراً في تحسين مستوى جودة خدمة التأمين الصحي؟
 - 4- هل يمارس مقدموا الخدمة الصحية دوراً سلبياً في التأثير على مستوى جودة خدمة التأمين الصحي؟
 - 5- هل للزبائن دور في تحديد مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة لهم؟
 - 6- هل تتناسب أقساط التأمين الصحي مع دخل الفرد في سوريا؟ وهل تعكس مدى جودة الخدمة المقدمة؟
- 3- أهمية البحث وأهدافه:

3-1 أهمية البحث:

- تتبع أهمية هذا البحث من الفوائد التي يقدمها التأمين الصحي على كل من:
- 1- ميزانية الدولة من حيث تخفيض العبء المالي عن كاهله.
 - 2- قطاع الخدمات الصحية من حيث تحسين نوعية الخدمات المقدمة للقطاعات المختلفة.
 - 3- المواطن بحد ذاته من حيث رفع مستوى الرعاية الصحية له و إزالة العبء المالي عنه وخلق نوع من العدالة الاجتماعية بين المواطنين.
 - 4- أرباب العمل في القطاع الخاص من حيث عدم رغبتهم بتحمل مسؤولية الرعاية الصحية اتجاه العاملين.

وتبدو هذه الأهمية بشكل خاص في سورية إذ أن واقع الرعاية الصحية فيها يعد من أهم الأسباب للاهتمام بالتأمين الصحي حيث أن الخدمات الصحية تقع بمعظمها على كاهل الدولة وتشكل عبئاً كبيراً يحد من التطور النوعي في الخدمات، كما أن صناديق التأمين الصحي للنقابات ذات موارد مادية محدودة وبالتالي منافع تأمين محدودة.

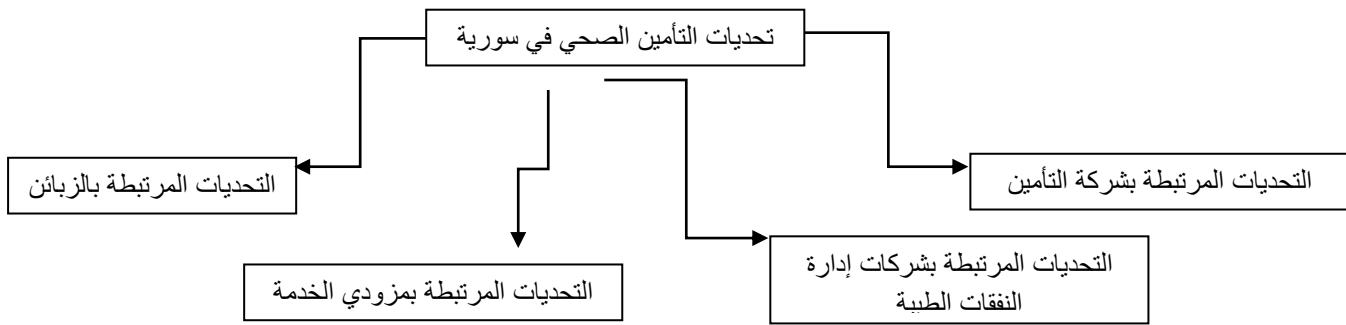
3-2 أهداف البحث:

إن الهدف من هذا البحث هو دراسة مدى تأثير كل من شركات التأمين، شركات إدارة النفقات الطبية، مقدمي الخدمات الطبية والزبائن على جودة الخدمة المقدمة في السوق السورية، ومدى عدالة أقساط التأمين الصحي.

4- فرضيات البحث:

1. تعتبر الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي في السوق السورية ذات جودة منخفضة.
2. إن شركات التأمين لا تلعب دوراً ملحوظاً في تحسين مستوى جودة خدمات التأمين الصحي.
3. إن مستوى جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة في السوق السورية يعكس ضعفاً في الدور الذي تقوم به شركات إدارة النفقات الطبية.
4. يعكس مستوى جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة في السوق السورية ضعفاً في الدور الذي يقوم به مقدموا الخدمات الطبية.
5. إن مستوى جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة في السوق السورية يتأثر سلباً بالدور الذي يلعبه الزبائن أنفسهم.
6. تعتبر أقساط التأمين الصحي في السوق السورية مرتفعة جداً وهي لا تتعكس في مستوى ما يقدم من خدمات صحية.

5- نموذج و متغيرات البحث:



(الشكل رقم (1) نموذج البحث)

(المصدر: من إعداد الباحث)

6- منهجية البحث:

اعتمد في منهجية البحث جانبان نظري وميداني:

أولاً: الجانب النظري:

يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لما توفر من مراجع ودوريات وأدبيات وبيانات تتعلق بالتأمين الصحي والجوانب المحيطة به من واقع تجربة سوق التأمين السورية.

ثانياً: الجانب الميداني:

تم إعداد استمارة استبيان من أجل جمع البيانات لتحقيق أغراض البحث، حيث تم توزيعها على مجتمع البحث الذي يشمل شركات التأمين العاملة في السوق السورية، مقدمي الخدمات الصحية من مشافي، مخابر، صيدليات وأطباء، شركات إدارة النفقات الطبية ومجموعة من زبائن شركات التأمين تم انتقاؤهم بطريقة عشوائية من مدينة دمشق، بالإضافة إلى اختبار سلسلة من الفرضيات التي تعكس محددات جودة خدمات التأمين الصحي.

7- الدراسات السابقة:

1- دراسة (خوري ، 2008) بعنوان : " إدارة العلاقة بين شركات التأمين الصحي و الزبائن من خلال شركات TPA "

هدفت هذه الدراسة إلى بيان إدارة العلاقة بين شركات التأمين الصحي و الزبائن من خلال شركات ال TPA وهي شركة تتولى إدارة العلاج الطبي ومعالجة المطالبات نيابة عن شركة التأمين وتمثلها أمام مقدم الخدمة الطبية وتراقب تنفيذ الشروط والقواعد المنصوص عليها في وثيقة التأمين الصحي، حيث تناولت الدراسة الهدف من إنشاء هذه الشركات وعلاقتها مع أطراف عملية التأمين الصحي والتزامات هذه الشركة تجاه شركة التأمين والتي تتمثل في تخفيف العبء الإداري و خفض تكاليف الخدمة الطبية، والتزاماتها نحو العميل في تطبيق معايير

الجودة الطبية والرقابة وضمان وصول الخدمة إلى مستحقيها، والتزامها نحو مقدم الخدمة الطبية في تعظيم حجم وسرعة الحصول على مستحقته، وتوصلت هذه الدراسة إلى تحديد مقياس النجاح في سوق التأمين الذي يقدر وفقاً لمدى استمرارية العلاقة مع الزبون، كما تم تحديد الدور الرئيسي لل TPA في تنظيم آلية التعامل بين شركات التأمين ومقدمي الخدمات كون العلاقة الربحية بينهم عكسية فازدياد الأعمال يؤدي إلى ربح مقدمي الخدمات وخسارة شركات التأمين، وبالتالي فإن على شركات التأمين دعم ال TPA للمحافظة على علاقة جيدة مع مقدمي الخدمات والتفكير بحوافز معينة تقدم لمقدمي الخدمات، واعتماد مبدأ التكيف وفقاً لحاجات الزبون قبل اصدار البوليصه ومبدأ تكيف الزبون مع الشبكة بعد إصدار البوليصه.

2- دراسة (المصالحة ، 2010) بعنوان : " أهمية دور مقدم الخدمة الطبية في عملية التأمين الصحي "

تناولت هذه الدراسة دور مقدم الخدمة الطبية ومعادلة الضبط والجودة، وأثر التأمين الصحي في ترقية وتطوير الخدمة الطبية، وأكدت على أن علاقة شركات التأمين الصحي مع الجهات الطبية يجب أن تكون على أسس واضحة وصحيحة بدون معوقات وتكليف بالإجراءات وزيادة الضوابط المفروضة على الجهات الطبية، وذلك حتى تتمكن هذه الجهات من تطوير الخدمة الطبية وتقديم أفضل الرعاية الصحية، ولكي يكون للتأمين الصحي دور في ترقية وتطوير الخدمة الطبية يجب أن تكون اتفاقيات التأمين الصحي منصفة بحق الجهات مقدمي الخدمة الطبية، والأصل أن تكون العلاقة بين شركات التأمين والجهات الطبية مبنية على مصلحة ومنفعة متبادلة أساسها هو استقطاب الجهات الطبية لعدد أكبر من المرضى والمراجعين وهذا بالتالي يعود عليها بالأثر المالي، ومن أجل ترقية وتطوير الخدمة الطبية يجب أن تعمل شركات التأمين الصحي على خلق روح التنافس بين الجهات الطبية مقدمي الخدمة، وأكدت هذه الدراسة بأنه حتى يكون للتأمين الصحي أثر في تطوير الخدمة الطبية يجب أن لا يكون شعار شركات التأمين تحقيق أرباح بأقل التكاليف مما يؤثر على الجهة الطبية مقدمة الخدمة سلباً ويدفع البعض للتمييز بين المريض النقدي والمريض المؤمن.

كما يجب أن يكون هناك تنسيق وتآلف بين التأمين الصحي ومقدمي الخدمة الطبية، فكل منهم يغطي الآخر أمام المنتفع، فإذا كان هذا التنسيق يحقق مصالحهم معا فيستطيع عندئذ مقدم الخدمة أن يعكس صورة حسنة عن التأمين الصحي.

كما تطرقت الدراسة إلى المشكلة التي تقضي بأن التأمين الصحي يتبع سياسة زيادة الربح عن طريق تخفيض التكاليف، بينما يقوم مقدم الخدمة الطبية باتباع سياسة تقديم أفضل ما لديه من رعاية طبية لاستقطاب عدد أكبر من المراجعين مما يزيد من العائد المادي، وبالتالي فإن مقدم الخدمة يلجأ إلى العلاج مهما كان الأعلى سعراً أو الأقل لكن يكون الأكثر فعالية واستجابة ليكسب رضا العميل ورفع السمعة الجيدة لمقدم الخدمة، ولكن سياسة التوفير التي تتبعها شركات التأمين منبثقة من مشكلة الأقساط المتدنية والتي برأيها سوف تؤدي بالشركة إلى خسائر غير متوقعة فتعمل على اتباع العلاج بأقل التكاليف

وبالنتيجة فإن المعادلة بالمحصلة يجب أن تنتهي برضا العميل لأن رضا العميل هو الذي سوف يجعله يرضى قداماً مع التأمين الصحي ويجعله يتوجه إلى مقدمي الخدمة الأفضل، وبالتالي توصلت الدراسة أنه إذا أردنا بالمحصلة الجمع بين هذه الأمور للتأمين الصحي ومقدم الخدمة سوف نقع في تضارب، الأمر الذي يتوجب إعادة تقسيم العلاقة والارتكاز على معايير والتزام الطرفين بها بما يتحقق مع المصلحة المشتركة.

- الجانب النظري للبحث :

أبرز تحديات التأمين الصحي في سورية:

يواجه سوق التأمين الصحي في سورية عدداً من التحديات ترتبط بجميع أطراف العملية التأمينية، وقد انعكست هذه التحديات على مستوى جودة الخدمة المقدمة وكانت سبباً في تحقيق خسائر في نتائج أعمال التأمين الصحي لشركات التأمين، وتمثلت هذه التحديات بما يلي:

أولاً: التحديات المرتبطة بشركات التأمين:³

يعد الوعي التأميني أحد معوقات صناعة التأمين العربية بشكل عام وليس في سورية فحسب، ويعرف المعهد القانوني للتأمين بلندن الوعي التأميني ، بأنه : إدراك الفرد للمخاطر التي يتعرض لها في حياته وحاجته للحماية التأمينية التي توفرها شركات التأمين من خلال ما تقدمه من منتجات لتغطية الخسائر التي يتعرض لها في أمواله وممتلكاته وحياته، ويعود ضعف الوعي هذا حقيقة إلى جملة من الأسباب والعوامل أهمها أسباب تتعلق بطبيعة الأفراد من حيث العادات التي تحكم الاتجاه نحو الادخار، والرغبات التي يحرصون على تحقيقها مثل الحفاظ على مستوى معيشة معين، أو المفاهيم التي يعتمدون عليها في نظرهم للتأمين، وتأثير المعتقدات الدينية على ما يتخذونه من مواقف.

ولا شك أن الوعي التأميني لا زال دون المستوى المطلوب في بلدنا، فتقافة التأمين جديدة على المواطن السوري الذي لا يعرف منها إلا التأمين الإلزامي دون أن يعي معناه بعد أن عاشت السوق السورية حوالي 50 سنة من الحصرية للمؤسسة السورية للتأمين، هذه الحصرية وادت حصرية على الثقافة التأمينية عند كافة طبقات الشعب، فقد أدى احتكار الدولة الطويل للعمل التأميني إلى غياب المفهوم الحقيقي للتأمين باعتباره وسيلة استثمارية لمواجهة الخطر وانحصار تواجده في الأذهان كمجرد ورقة مطلوبة ضمن سلسلة أوراق لازمة لاستكمال أي معاملة.

إلا أن احتكار الدولة ليس بالسبب الوحيد وراء ضعف أو غياب الوعي التأميني في سورية، فإن فكرة دفع أقساط عن خدمة غير ملموسة و منافعها المستقبلية قد لا تتحقق، ومشكلة عدم الثقة بشركات التأمين في دفع المطالبات، جميعها عوامل ساهمت في ضعف الوعي التأميني لدى المواطنين.

وفي التأمين الصحي فإن العلاج المجاني الذي تقدمه الدولة للمواطنين له تأثير و لو بسيط على ثقافة التأمين الصحي بشكل عام بالرغم من نمو هذا النوع من التأمين في الفترة الأخيرة، فالدور الذي تقوم به الدولة في تقديم العلاج المجاني ثمين و لكن على المواطن المتوسط الحال فما فوق أن يعي أهمية هذا العلاج للفئات الفقيرة والتي تحتاجه بالفعل أكثر من غيرها، وهنا على الفئات الأكثر قدرة أن تتوجه للتأمين الصحي لأنه لن يشكل عبئاً كبيراً عليهم وسيؤمن لهم العلاج الضروري في حال تعرضهم للمرض وبالتالي لن يأخذوا حق غيرهم بالعلاج المجاني والذي يشكل عبئاً كبيراً على عاتق الدولة و خاصة فيما يتعلق بالأمراض طويلة أمد العلاج و المكلفة مادياً.

د.ابراهيم ، فتح الله : " التأمين الصحي" ندوة التأمين الصحي - بيروت (2019)³

ولعل هذه الفكرة السلبية حول نظرة الأفراد لهذا القطاع، يمكن أن نردها ببساطة إلى قصور الوعي التأميني، وهذا القصور ليس مجرد عقبة بسيطة أمام شركات التأمين وإنما سيخلق صعوبات حقيقية أمام عملها يجعلها بحاجة إلى الانتظار ربما لسنوات لتستطيع توعية المجتمع حول أهمية هذا القطاع، كما يحملها مسؤولية بث هذه التوعية وهو ما سيكلفها الكثير في وقت ما زالت فيه بحاجة على ترسيخ وجودها.

لذلك بات من الضروري اليوم على شركات التأمين القيام بحملات ترويج لخدماتها سواء عن طريق الإعلام المرئي أو المسموع أو المقروء إضافة إلى وكلاء ووسطاء هذه الشركات في كافة المحافظات، ويجب أن يكون هناك رسالة واضحة للجمهور السوري سواء كانوا مستهلكين أو شركات أو رجال أعمال أو مشروعات استثمارية للخروج من العقلية الإجبارية التي كان ينظر بها للتأمين إلى العقلية الخدمائية الاختيارية.

وتعاني شركات التأمين من نقص الكوادر الإدارية والفنية المتميزة المختصة بالتأمين الصحي للقيام بعمليات الاكتتاب والتسعير وتسوية المطالبات والتسويق، إذ عليها أن تستعين بالخبرات الخارجية وأن تدرّب الشباب السوريين وهذا ما سوف يزيد من النفقات العامة ويؤثر على جودة الخدمة المقدمة في السوق، وطبعاً انعكس ذلك على طريقة شرح شروط واستثناءات وثيقة التأمين الصحي للمؤمن لهم والتي تعتبر معقدة وغير واضحة بشكل عام.⁴

كما أن عدم اهتمام الكثير من أفراد الجهاز التسويقي لترويج المزيد من عمليات التأمين الصحي الفردي أو الجماعي لصعوبة تسويقها أو ضآلة قيمة العمولة المستحقة، على الرغم من اعتباره من المنتجات التأمينية الجديدة التي تجذب انتباه كثير من العملاء المتوقعين، انعكس سلباً على انتشار هذا النوع من التأمين.

ومن أهم التحديات التي واجهت وتواجه شركات التأمين اليوم المنافسة في سوق حديث العهد، حيث أن المنافسة منحصرة بالدرجة الأولى بالتسعير والتساهل في شروط الاكتتاب لجذب المزيد من العملاء المرتقبين دون مراعاة عنصر الاختيار الجيد الذي يكون في صالح شركات التأمين، هذه المنافسة شكلت ضغوطات كبيرة على عمل كل شركة حيث أدت إلى خدمة متواضعة من جانب، ومن جانب آخر زادت نسب الخسارة.

وفي ظل هذه المنافسة أصبح من الصعب إقناع طالبي التأمين بأن هناك سعر أدنى معين يجب الحفاظ عليه والتنازل عنه يشكل خطر على استمرارية إمكانية أداء العمل بشكل جيد، خاصة وأن منتجات التأمين الصحي في السوق السورية متشابهة إلى حد كبير.

إن التنافس حالة صحية لا يمكن إلغاؤها أو الاستغناء عنها، بل أنه شرط من شروط العمل الاستثماري الناجح والذي يصب أولاً في مصلحة الزبون، إلا أن المنافسة في الأسعار بمعنى تكسيها أمر يفترض تجنبه، والأفضل اعتماد المنافسة في تقديم الخدمة لأنها المعيار الصحيح للمقارنة بين عمل الشركات على المدى البعيد، وإذا كان معروفاً أن المنتجات التأمينية واحدة تقريباً عند مختلف الشركات وبالتالي فإن الخدمة الحقيقية ستكون ليس عند البيع وإنما بعده.

⁴ أ. شويري، جان : " تطورات و مستقبل التأمين الصحي في العالم العربي " المؤتمر العام السادس و العشرون للاتحاد العام العربي للتأمين

ويجب أن تفكر شركات التأمين بأمر مهم قبل أن تقوم بتخفيض أسعارها وهو الصعوبات والتشددات التي ستواجهها من قبل معيدي التأمين عند تجديد اتفاقياتها وهذا ما سيؤثر سلباً على نتائج أعمال كل شركة.

ثانياً: التحديات المرتبطة بشركات إدارة النفقات الطبية:⁵

ساهمت شركات إدارة النفقات الطبية في رفع درجة الوعي بالتأمين الصحي وذلك من خلال قيامها بدورات تدريبية متكررة لموظفي شركات التأمين عن قواعد الاكتتاب، كما عقدت الكثير من الندوات والمحاضرات لمقدمي الخدمة الطبية المشتركين في شبكة التأمين الصحي وذلك لشرح كيفية استخدام النظام المعلوماتي الخاص به.

وقبل وجود شركات إدارة النفقات الطبية كان هناك مبالغة في الإجراءات الطبية المفروضة من قبل مقدمي الخدمة، حيث كانت هذه الجهات غير خاضعة للرقابة، وقد ساهمت هذه الشركات في ضبط الإجراءات الطبية وتخفيض التكاليف على شركات التأمين، حيث خضعت جميع الإجراءات المطلوبة من الأطباء إلى مراقبة شركة الإدارة وحتى في بعض الأحيان إلى الموافقة عليها، وبالتالي تم رفض الكثير من الإجراءات الطبية المبالغ فيها والتي لم يكن هناك داعي طبي لها.

إن أهمية هذا الضبط لم تساهم فقط في تخفيض التكلفة على شركة التأمين بل كان كذلك في مصلحة صحة المؤمن له، بالرغم من اعتراض بعض الأطباء على تدخل شركات الإدارة في طريقة معالجتهم للمرضى. ومع زيادة أعداد المشمولين بالتأمين الصحي وخاصة بعد صدور قرار تأمين موظفي الدولة كان على شركات الإدارة التوسع في انتشار الشبكة الطبية لمقدمي الخدمات ليشمل جميع المحافظات والمناطق السورية، وكان هذا شرط لتعاقد المؤسسة السورية للتأمين مع شركة الإدارة، وبالتالي شكل هذا الأمر تحدياً أمام شركات الإدارة التي كانت شبكاتنا الطبية غير منتشرة جغرافياً، كما توجب على شركات الإدارة زيادة عدد كادرها الوظيفي وتوفير التدريب والتأهيل المناسب لهم خلال وقت قصير وذلك للمحافظة على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

ثالثاً: التحديات المرتبطة بمقدمي الخدمة الصحية:

يعتبر مقدم الخدمة الطبية الواجهة الأساسية في عملية التأمين الصحي وطريقة تعامله مع حامل بطاقة التأمين الصحي ينعكس على جودة العملية بأكملها، وقد شهدت الفترة الأولى من التأمين توجه من شركات الإدارة إلى مقدمي الخدمات الطبية لإقناعهم بالانضمام إلى الشبكة الطبية والآن وبعد مرور سنوات على بداية التأمين الصحي وبعد زيادة عدد المشمولين بالتأمين الصحي انعكست المعادلة ليصبح مقدمي الخدمات هم من يتقدمون بالطلبات إلى شركات الإدارة لضمهم إلى شبكتها.

طبعاً هناك بعض الشروط التي يجب أن يحققها مقدم الخدمة ليتم قبوله ضمن الشبكة الطبية مثل الخبرة العلمية والعملية وتوافر التجهيزات الفنية والتكنولوجية ولكن يواجه بعض مقدمي الخدمة الطبية صعوبة في

⁵ مجلة التأمين و المعرفة - العدد السادس عشر " واقع التأمين الصحي " (2018).

استخدام البرامج الحاسوبية الخاصة بالتأمين الصحي بالإضافة إلى بطء سرعة الاتصال بشبكة الانترنت مما تسبب في حدوث إرباكات في استقبال المؤمنين وتأخيراً في بعض الأحيان في الحصول على الموافقات بالنسبة للإجراءات التي تحتاج إلى الموافقات.

كما أن تطبيق التكنولوجيا في أعمال التأمين الصحي مهم جداً . وعمل الشركات لا يمكن أن يتم دون استخدامها فغيابها يؤدي إلى وجود عدد من السلبيات منها⁶ :

- عدم التمكن من إجراء لتدقيق الفوري على الأعمال الطبية.
- عدم التمكن من إعطاء الموافقات الصحيحة.
- عدم وصول المعلومات بالوقت المناسب.
- انعدام المتابعة الفعالة على تغطيات المؤمن له.
- انعدام المراقبة الفعالة على أعمال مقدمي الخدمات الصحية.
- كلفة إدارية عالية و هدر للوقت و الجهد لجميع الأطراف.
- عدم وجود معلومات طبية موحدة و دقيقة.
- عدم إمكانية تقديم خدمة ممتازة و سريعة.

كما تم الاتفاق مقدماً بين شركة الإدارة ومقدمي الخدمات على فترة دفع المطالبات تتراوح عادة بين شهر إلى ثلاثة أشهر وخلال هذه الفترة تقوم شركات الإدارة بمراجعة المطالبات وتدقيقها وتحصيلها من شركة التأمين ليتم دفعها إلى مقدم الخدمة، ولكن عادة ما تتأخر شركة الإدارة بالدفع إلى أكثر من الفترة المحددة في العقد مما ينعكس في طريقة تعامل مقدم الخدمة مع حامل بطاقة التأمين واحتجاجهم بأن الشركة لا تدفع أجورهم وما إلى ذلك، مما يؤدي في النهاية إلى انسحاب مقدم الخدمة من الشبكة الطبية أو يضطر المؤمن له إلى دفع ثمن العلاج للحصول على خدمة جيدة، طبعاً إن هذه المسألة لم تؤثر على جميع مقدمي الخدمات بنفس الدرجة.

ويتم التعاقد بين مدير النفقات الطبية ومقدم الخدمة الطبية على أساس أسعار وزارة الصحة والتي تعتبر منخفضة مقارنة بالأسعار المتداولة في المراكز الطبية، كما يتم أيضاً تطبيق نسبة من الاقتطاعات على هذه الأسعار لصالح النقابات وشركة الإدارة وبالتالي فإن هذه الأسعار المنخفضة تدفع ببعض مقدمي الخدمات الطبية إلى رفضهم الانتساب إلى الشبكة الطبية.

رابعاً: التحديات المرتبطة بالمؤمن لهم:

كما ذكرنا سابقاً فإن الدور بنشر الوعي التأميني يقع على عاتق شركات التأمين والجهات الناظمة لعمل التأمين في السوق ولكن ذلك طبعاً غير كاف أمام عدم إدراك المواطن لأهمية التأمين الصحي في حياته وعدم وضعه ضمن سلم أولوياته بالرغم من الارتفاع المستمر لتكاليف العلاج الطبي.

كما أن ضعف الدخل الفردي لدى شريحة واسعة من المجتمع يقف عائقاً في وجه انتشار التأمين الصحي، وخاصة تلك الشريحة التي ترى في التأمين نوعاً من النفقات الثانوية والترفيهية التي يمكن الاستغناء عنها أمام

⁶ محاضرة أ.سمير نحاس مدير شركة غلوب مد سوريا لإدارة الخدمات الطبية بعنوان " التأمين الصحي والتكنولوجيا " الملتقى العربي للتأمين الصحي دمشق 4-5 / 2008/5

نفقات الحياة المختلفة، ذلك أن انخفاض مستوى دخل المواطن يجعله يرى في التأمين مجرد كمالية أو نوع من الرفاهية الزائدة لا لزوم لها، خاصة وأن أقساط التأمين الصحي في سوريا تتناسب مع الفئة المتوسطة الدخل، وبالتالي يجب البحث لإيجاد المنتج المناسب بالسعر المناسب للزبائن ذوي الدخل المحدود بحيث تكون الأقساط معقولة و مقبولة وتدفع الناس لطلب شراء التأمين.

ومازال بعض الناس يعتقدون بأن هناك تشابه بين التأمين والقمار ويمتنعون عن شرائه بجميع أنواعه بما فيها التأمين الصحي ولاقتناعهم بأنه يخالف أحكام الشريعة، ولكن ومع وجود شركتان للتأمين في سوريا تعملان وفقاً للنظام التكافلي، فإن هذا العائق يجب أن يزول أمام هذه الشريحة من المجتمع في شرائها للتأمين الصحي. إن عدم وعي المؤمن له بأهمية التأمين الصحي لا يقتصر على شرائه فقط وإنما على استخدامه أيضاً، فإن إهمال المؤمن له في تعيّنته لطلب التأمين وقراءته لشروط واستثناءات الوثيقة يؤثر على جودة الخدمة المقدمة له، فمثلاً إن من بعض أسباب عدم تغطية شركة التأمين لمطالبات تتعلق بحالات صحية موجودة لدى المؤمن له قبل دخوله في عقد التأمين كان نتيجة عدم تصريح المؤمن له عن هذه الحالات في طلب التأمين، كما أن عدم وعي المؤمن له بكيفية استخدامه لبطاقة التأمين، بالرغم من تزويده بكتيب إرشادي عن ذلك، أدى في كثير من الأحيان إلى عدم حصوله على الخدمة بالجودة المطلوبة.

كما أن استغلال المؤمن له لبطاقة التأمين الصحي في محاولة منه لاسترجاع ثمن الأقساط التي دفعها لشركة التأمين يؤثر على جودة الخدمة المقدمة له، كما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الخسارة مما يتسبب في رفع الأقساط عند التجديد أو تخفيض في التغطيات المقدمة وتدهور مستوى الخدمات الصحية.

- الجانب العملي للبحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، والذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، ثم من خلال التحليل الإحصائي تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية لقياس مجموعة من المحاور التي تم عرضها في الجانب النظري، ولتحقيق هدف البحث بالوقوف على أهم التحديات التي تواجه قطاع التأمين الصحي في سوريا، تم تصميم استبيان مؤلف من 24 سؤال وزع على العينة العشوائية التي تم اختيارها من مجتمع البحث، حيث تم استعادة 95 استمارة من أصل الـ 100 الموزعة، أي بنسبة استرداد 95%.

يتكون مجتمع البحث من موظفي مديريات ودوائر التأمين الصحي العاملين في شركات التأمين السورية وموظفي شركات إدارة النفقات الطبية ومقدمي الخدمة المنتسبين إلى شبكة مقدمي الخدمات الطبية وحملة وثائق التأمين الصحي (المؤمن لهم) الذين تجمعهم خصائص واحدة بالنسبة لموضوع الدراسة على اعتبار أنهم يشكلون أطراف عملية التأمين الصحي، وتم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع من مدينة دمشق مؤلفة من 100 مفردة موزعة بالتساوي بين أطراف عملية التأمين الصحي.

للتأكد من الصدق المنطقي للاستبيان، قامت الباحثة بعرض الاستبيان على المختصين والخبراء في مجال التأمين الصحي وطلب منهم إبداء الرأي والحكم على مدى شمول الاستبيان ووضوح فقراته وسلامته وتغطيته لفرضيات البحث، وتم إجراء التعديلات المطلوبة والمقدمة قبل أن يأخذ الاستبيان شكله النهائي، وتم تفرغ استمارات الاستبيان و معالجتها عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18.

اختبار كرونباخ ألفا للمصداقية Cronbach alpha:

بغرض التحقق من ثبات أداة البحث Reliability تم احتساب معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha الذي يقيس التباين العام لفقرات الاستبيان والتباين الخاص لكل فقرة من فقرات الاستبيان بالإضافة إلى وسط الاستبيان ككل، فكانت قيمة ألفا للاستبيان 0.891 ، بمعنى أنه لو شاركت عينة أخرى في الإجابة على فقرات الاستبيان، فإن احتمال الحصول على نفس النتائج هو 89.1%، مما يدل على وجود درجة ثبات جيدة لأداة القياس المستخدمة، بحيث زادت قيمة معامل الثبات عن 60% وهي أقل نسبة إحصائياً لاختبار ثبات أدوات الدراسة، ولقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل فقرة من فقرات الاستبيان Scale if Item Deleted

(الجدول رقم (1) اختبار كرونباخ ألفا للمصداقية)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.891	24

(المصدر: من إعداد الباحث)

حيث يتيح هذا الاختيار إمكانية معرفة إلى أي مدى يتحسن أو ينقص معامل الثبات بحذف كل مفردة من مفردات الاستبيان وعليه فقد تبين أن جميع مفردات الاستبيان تنقص معامل الثبات بحذفها، فهي عبارات جيدة لا يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي لم يتم حذف أي فقرة من الاستبيان.

ويمكن عرض المعلومات العامة لعينة البحث من خلال الجدول التالي:

(الجدول رقم (2) توزيع عينة البحث حسب المعلومات العامة)

النسبة المئوية	العدد	مواصفات العينة
		طبيعة العمل
26%	25	موظف في شركة تأمين
23%	22	مقدم خدمة طبية
24%	23	زبون شركة تأمين (مؤمن له)
26%	25	موظف في شركة إدارة نفقات طبية
100%	95	المجموع
		سنوات الخبرة في مجال العمل
38%	36	أقل من 3 سنوات
45%	43	من 3-10 سنوات
7%	7	من 11-15 سنة
9%	9	أكثر من 16 سنة
100%	95	المجموع
		المؤهل العلمي
8%	8	ثانوية عامة
57%	54	بكالوريوس
16%	15	دبلوم
17%	16	ماجستير

2%	2	دكتوراه
100%	95	المجموع
		الفئة العمرية
81%	77	35-22 سنة
13%	12	45-36 سنة
3%	3	55-46 سنة
3%	3	56+ سنة
100%	95	المجموع
		الجنس
53%	50	1- ذكر
47%	45	2- أنثى
100%	95	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث)

- اختبار الفرضيات :

اختبار الفرضية الأولى:

تم اعتماد السؤال الأول لاختبار الفرضية الأولى، حيث يتبين لنا أنه ليس هناك فروق معنوية إحصائياً وذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.565 أكبر من 0.05 أي أن قيمة الاختبار t المحسوبة أصغر من الجدولية، وبالتالي لا يوجد ما يكفٍ لرفض فرضية العدم، وما يدعم هذه النتيجة اقتراب متوسط الفرضية والبالغ 3.0632 من المتوسط الفرضي 3، أي أن متوسط الإجابة لا يختلف كثيراً عن متوسط الاختبار إحصائياً أو معنوياً وبالتالي هناك حياد أو عدم إدراك لمحتوى الفرضية وبالتالي لم نتكمن من اعتبار بأن الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي في السوق السورية ذات جودة منخفضة.

(الجدول رقم (3) نتائج التحليل الإحصائي SPSS)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H1	95	3.0632	1.08971	0.11180

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H1	0.565	94	0.573	0.06316	- 0.1588-	0.2851

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

اختبار الفرضية الثانية:

تم تجميع الأسئلة من (2-6) لاختبار الفرضية الثانية، حيث تبين لنا أن هناك فروقاً معنوية إحصائياً وذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 ، وبالتالي نرفض فرضية العدم، ولمعرفة إن كان هناك اتفاق لأفراد العينة مع نص الفرضية نقارن المتوسط العام لأراء أفراد العينة مع المتوسط الفرضي فنجد أنه قد بلغ 2.6021 وهو أقل من 3 وعلى اعتبار أن الفرضية بصيغة النفي فبالتالي هناك اتفاق لأفراد العينة على أن شركات التأمين لا تمارس دوراً ملحوظاً في التأثير على تحسين جودة خدمة التأمين الصحي المقدمة، إضافة إلى ذلك نلاحظ وجود درجة توافق واضحة بين الإجابات، حيث تشير قيمة الانحراف المعياري المنخفضة 0.648 إلى انخفاض درجة التشتت في الآراء، وبالتالي فإن هذا المتوسط يمثل آراء جميع أفراد العينة تمثيلاً صحيحاً.

(الجدول رقم (4) نتائج التحليل الإحصائي SPSS)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H2	95	2.6021	0.64807	0.06649

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H2	-5.984-	94	0.000	-.39789-	-.5299-	-.2659-

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

اختبار الفرضية الثالثة:

تم تجميع الأسئلة من (7-11) لاختبار الفرضية الثالثة، حيث تبين لنا أن هناك فروقاً معنوية إحصائياً وذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.019 أقل من 0.05 ، وبالتالي نرفض فرضية العدم، ولمعرفة إن كان هناك اتفاق لأفراد العينة مع نص الفرضية نقارن المتوسط العام لأراء أفراد العينة مع المتوسط الفرضي فنجد أنه قد بلغ 3.1726 وهو أكبر من 3 وعلى اعتبار أن نص الفرضية بصيغة النفي فبالتالي هناك عدم اتفاق لأفراد العينة على أن الدور الذي تمارسه شركات إدارة النفقات الطبية ضعيف وينعكس سلباً على مستوى جودة الخدمة المقدمة إضافة إلى ذلك نلاحظ وجود درجة توافق واضحة بين الإجابات، حيث تشير قيمة الانحراف المعياري المنخفضة 0.706 إلى انخفاض درجة التشتت في الآراء.

(الجدول رقم (5) نتائج التحليل الإحصائي SPSS)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H3	95	3.1726	0.70657	0.07249

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H3	2.381	94	0.019	0.17263	0.0287	0.3166

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

اختبار الفرضية الرابعة:

تم تجميع الأسئلة من (12-17) لاختبار الفرضية الرابعة، حيث يتبين لنا أنه ليس هناك فروق معنوية إحصائية و ذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.888 أكبر من 0.05 ، وبالتالي نقبل فرضية العدم، وما يدعم هذه النتيجة أن متوسط الفرضية والبالغ 3.0088 يقترب من المتوسط الفرضي 3 وبالتالي متوسط الإجابة لا يختلف عن متوسط الاختبار إحصائياً أو معنوياً أي أن هناك حياد أو عدم إدراك لمحتوى الفرضية وبالتالي لم تتمكن من التأكد بأن مستوى جودة خدمات التأمين الصحي في السوق السورية يعكس ضعفاً في الدور الذي يقوم به مقدمو الخدمة الطبية.

(الجدول رقم (6) نتائج التحليل الإحصائي SPSS)

One-Sample Statistics.

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H4	95	3.0088	0.60795	0.06237

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H4	.141	94	0.888	0.00877	-.1151-	.1326

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

اختبار الفرضية الخامسة:

تم تجميع الأسئلة من (18-22) لاختبار الفرضية الخامسة، حيث يتبين لنا أن هناك فروق معنوية إحصائياً و ذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 ، وبالتالي نرفض فرضية العدم، ولمعرفة إن كان هناك اتفاق لأفراد العينة مع نص الفرضية نقارن المتوسط العام لآراء أفراد العينة مع المتوسط الفرضي فنجد أنه قد بلغ 2.2211 وهو أقل من 3 وعلى اعتبار أن نص الفرضية سلمي فبالنتالي هناك اتفاق لأفراد العينة على أن الزبائن يمارسون دوراً سلبياً في التأثير على جودة خدمة التأمين الصحي المقدمة لهم إضافة إلى ذلك نلاحظ وجود درجة توافق واضحة بين الإجابات، حيث تشير قيمة الانحراف المعياري المنخفضة 0.62940 إلى انخفاض درجة التشتت في الآراء، وبالتالي فإن هذا المتوسط يمثل آراء جميع أفراد العينة تمثيلاً صحيحاً.

(الجدول رقم (7) نتائج التحليل الإحصائي SPSS)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H5	95	2.2211	.62940	.06458

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H5	-12.063-	94	0.000	-.77895-	-.9072-	-.6507-

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

اختبار الفرضية السادسة :

تم تجميع الأسئلة من (23-24) لاختبار الفرضية السادسة، حيث يتبين لنا أنه ليس هناك فروق معنوية إحصائياً وذلك عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط العام لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة، بدليل أن مستوى المعنوية 0.189 أكبر من 0.05 ، وبالتالي لا يوجد ما يكفي لرفض فرضية العدم، وما يدعم هذه النتيجة أن متوسط الفرضية والبالغ 2.8947 يقترب من المتوسط الفرضي 3 وبالتالي متوسط الإجابة لا يختلف عن متوسط الاختبار إحصائياً أو معنوياً أي أن هناك حياد أو عدم إدراك لمحتوى الفرضية، وبالتالي لم يتمكن من التأكد على أن أقساط التأمين الصحي في السوق السورية مرتفعة جداً وهي لا تنعكس في مستوى ما يقدم من خدمات صحية.

(الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي (SPSS))

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H6	95	2.8947	0.77492	.07951

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H6	-1.324-	94	0.189	-.10526-	-.2631-	.0526

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18)

النتائج والتوصيات:

النتائج:

هدف البحث إلى التعرف على تحديات التأمين الصحي في السوق السورية، ومن خلال الدراسة العملية فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- لم يتم التمكن من الحكم على مستوى جودة الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي فيما إذا كانت منخفضة أو جيدة.

2- لم تلعب شركات التأمين دوراً إيجابياً في تحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي وذلك نتيجة ما يلي:

أ- لم يكن لشركات التأمين دوراً فاعلاً في نشر الوعي بأهمية التأمين الصحي لدى الأفراد.

ب- إن عدم وجود كوادر بشرية فنية مختصة بالتأمين الصحي في شركات التأمين، انعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة.

ت- لا تقدم شركات التأمين شرح كاف للمؤمن لهم عن الشروط العامة والاستثناءات لوثيقة التأمين الصحي والتي تعتبر غير واضحة بشكل عام.

ث- المنافسة القوية بين شركات التأمين أدت إلى تخفيض أسعار التأمين الصحي، وبالتالي انخفاض جودة الخدمات المقدمة.

ج- لم يتم التأكد من أن عدم توافر البيانات المالية والصحية لدى شركات التأمين أدى إلى بناء أفساط التأمين الصحي على أسس غير فنية.

3- كان لشركات إدارة النفقات الطبية دوراً ملحوظاً في تحسين مستوى جودة خدمات التأمين الصحي وذلك للأسباب التالية:

أ- إن لشركات إدارة النفقات الطبية دور في رفع درجة الوعي لدى أطراف عملية التأمين الصحي من خلال الندوات والدورات التدريبية.

ب- ساهمت شركات إدارة النفقات الطبية في ضبط الإجراءات الطبية وتخفيض التكاليف على شركة التأمين.

ت- لم يتم التمكن من التأكيد بأن دور شركة إدارة النفقات الطبية كان غير حيادياً في عملية التأمين الصحي، وبأنها كانت دائماً تقف في صف شركة التأمين على حساب المؤمن له ومقدم الخدمة الطبية.

ث- أيضاً لم نتمكن من الحكم بأن أداء شركات إدارة النفقات الطبية تراجع، وانعكس على جودة الخدمة المقدمة مع زيادة أعداد المشمولين بالتأمين الصحي.

ج- إن عدم تغطية شبكة مقدمي الخدمات الطبية المتعاقدة مع شركات الإدارة لجميع المناطق والنواحي، ساهم في عدم وصول خدمات التأمين الصحي لجميع المؤمن لهم.

4- لم يتم التأكيد من نوع الدور الذي يمارسه مقدم الخدمة في التأثير على مستوى جودة خدمات التأمين الصحي، وتم التوصل إلى النتائج التالية المتعلقة بمقدم الخدمة:

أ- يعتبر مقدم الخدمة الطبية الواجهة الأساسية في عملية التأمين الصحي، وله الدور الأكبر في التأثير على جودة الخدمة المقدمة في التأمين الصحي.

ب- يرفض مقدمو الخدمة الطبية الانضمام إلى شبكة التأمين الصحي بسبب تعقيد إجراءات التأمين والتأخر في الحصول على أتعابهم.

ت- إن الأسعار المخفضة لشبكة التأمين والمفروضة على مقدمي الخدمة الطبية تؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمة المقدمة من قبلهم.

ث- لم يتم التأكيد من أن مقدم الخدمة الطبية يتعامل مع حامل بطاقة التأمين الصحي على أنه مواطن من الدرجة الثانية.

ج- لم يتم التحقق من أن زيادة عدد المؤمنین أدى إلى تردي الخدمة المقدمة من قبل الجهات الطبية بالرغم من زيادة دخلهم من التأمين الصحي.

ح- لم يتم إثبات فعالية تطبيق التكنولوجيا باستخدام شبكة الانترنت من قبل مقدمي الخدمة الطبية في تسريع إجراءات التأمين و في عملية الحصول على الموافقات الطبية.

5- يمارس المؤمن لهم دوراً سلبياً في التأثير على مستوى جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة لهم وتم التوصل إلى ما يلي:

أ- لا يشعر المواطن السوري بأهمية التأمين الصحي في حياته، حتى أنه لا يميز الفرق بين التأمين الصحي والتأمينات الاجتماعية.

ب- بالرغم من الارتفاع المستمر في تكاليف الخدمة الطبية فإن ذلك لم يؤد إلى رفع درجة الوعي لدى المواطن بأهمية شراء وثيقة تأمين صحي.

ت- ليس للعامل الديني أثر في امتناع المواطن عن شراء وثيقة تأمين صحي.

ث- إن ضعف وعي المؤمن له بأهمية الإجابة على أسئلة استمارة طلب التأمين الصحي، وبكيفية استخدامه لبطاقة التأمين، انعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة له.

ج- إن سوء استخدام التأمين الصحي من قبل المؤمن له، ينعكس سلباً عليه بارتفاع أقساط التأمين عند التجديد.

6- لم يتم التأكد من أن أقساط التأمين الصحي مرتفعة و لا تنعكس في مستوى ما يقدم من خدمات صحية.

التوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي تم التوصل إليها، يمكن أن نقدم بعض التوصيات المقترحة للتطبيق من قبل جميع الأطراف المشاركة في عملية التأمين الصحي وذلك لضمان نجاح هذا النوع من التأمين والارتقاء بالخدمة المقدمة إلى المستوى المطلوب:

1- على شركات التأمين الاهتمام بتنمية مهارات الكوادر الإدارية والفنية والتسويقية العاملة لديها، وتوعية موظفي خدمة الزبائن على شروط عقد التأمين الصحي وتغطياته واستثناءاته، لشرحها بشكل تفصيلي للزبائن.

2- ضرورة اعتماد قواعد الاكتتاب الصحيح وتبني أسعار علمية وإحصائية، واعتماد مبدأ المنافسة الإيجابية وذلك من خلال سرعة تسديد حقوق الجهات الطبية والمؤمنين.

3- أهمية قيام شركات إدارة النفقات الطبية بعقد جلسات حوار بين شركات التأمين ومقدمي الخدمة العلاجية، حتى تكون العلاقة بينهما متوازنة وليست متقاطعة، والاستمرار بالقيام بالندوات لمقدمي الخدمة الطبية لتوعيتهم بأهمية التقيد بإجراءات التأمين الصحي وتدريبهم على استخدام نظم المعلومات الخاصة بالتأمين الصحي.

4- ضرورة اهتمام شركات الإدارة باختيار جهات مقدمي الخدمة الطبية طبقاً لمعايير الجودة والحرص على التعاقد مع مقدمي الخدمات في كافة المناطق والأرياف، والالتزام بتطبيق شروط العقود مع مقدمي الخدمة الطبية وخاصة ما يتعلق منها بالمدّة الزمنية لتسديد أجورهم.

5- على مزودي الخدمة الطبية التعامل مع حامل بطاقة التأمين الصحي بطريقة جيدة وتقديم الخدمة الطبية بكفاءة عالية وبالتالي المساهمة في نشر الوعي التأميني بين المواطنين، والتركيز على رضا العميل الذي يدفع إلى زيادة حجم العمل لدى الجهات الطبية وبالتالي ارتفاع المردود المادي.

6- التأكيد على ضرورة مشاركة المؤمن له في النفقات وذلك بوضع سقف لتغطية الخدمات وفرض نسبة تحمل تؤدي إلى إحداث رقابة ذاتية، وعدم إساءة استخدام المزايا والمنافع التي تقدمها وثائق التأمين الصحي.

المراجع:

المراجع العربية :

- 1 العجمي، حسين. *التأمين الصحي*. مركز الدراسات المالية والمصرفية BIBF. البحرين (2015).
- 2 خوري، رامي. *إدارة العلاقة بين شركات التأمين الصحي والزبائن من خلال شركات TPA*. دراسة أعدت لنيل شهادة MBA من المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA. دمشق (2018).
- 3 ديواني، هشام. *التأمين الصحي في سورية*. ملتقى التأمين الصحي الأول. دمشق (2018).
- 4 مطر جي، مروان. *أهمية شركات إدارة الخدمات والنفقات الطبية*. مجلة المصارف والتأمين. العدد 13-14 (2010).
- 5 نحاس، سمير. *التأمين الصحي والتكنولوجيا*. الملتقى العربي للتأمين الصحي. دمشق (2018).
- 6 منشورات هيئة الإشراف على التأمين - التقارير الربعية والسنوية من عام 2006 إلى عام 2014
- 7 د. قزمانى ، عادل : " العلاقة العقدية بين المؤمن والمؤمن له " ملتقى التأمين الصحي الأول - دمشق 2018 .
- 8 د.ابراهيم ، فتح الله : " التأمين الصحي " ندوة التأمين الصحي - بيروت (2017) .
- 9 أ. شويري ، جان : " تطورات ومستقبل التأمين الصحي في العالم العربي " المؤتمر العام السادس والعشرون للاتحاد العام العربي للتأمين - مصر (2016) .
- 10 مجلة التأمين والمعرفة - العدد السادس عشر " واقع التأمين الصحي " . (2013)
- 11 هاربيت أي .جونز : " تأمين الحياة والصحي ووثائق دفعات الحياة " - الطبعة الثالثة ، ترجمة مركز رويل للتدريب القانوني و الدراسات عن جمعية إدارة مكتب التأمين على الحياة LOMA: Life Office Management Association - 2008 .
- 12-هاربيت أي .جونز : " عمليات شركات التأمين " الطبعة الثانية ، ترجمة مركز رويل للتدريب القانوني و الدراسات عن جمعية إدارة مكتب التأمين على الحياة LOMA: Life Office Management Association - 2018 .

المراجع الأجنبية :

- 1- LIM, Gillian. *Health Insurance in Asia*. Asia Insurance Review Ins Communications Pte Ltd. Singapore. 2009
- 2- Bolts, Nuts. *Health Insurance An Introduction to Health Insurance Operation*. Health Insurance Association of America. Washington DC. 2015.
- 3- *The Health Insurance Primary: An Introduction to How Health Insurance Works*. Health Insurance Association of America. Washington DC. 2015.
- 4- The Malaysian Insurance Institute : *An Introduction to Healthcare Insurance*. 2017
- 5- LOMA , Life Office Management Association : *Insurance Administration* , Fourth Edition .2019

ملحق رقم (1): استمارة الاستبيان

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم المصارف والتأمين

السيد / السيدة :

تقوم الباحثة بإعداد دراسة حول : (تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين السورية) - دراسة مقارنة ضمن سوق التأمين السورية .

إن مساهمتك الكريمة في الإجابة عن أسئلة هذا الاستقصاء بدقة وحياد سيساعد الباحثة في الوصول إلى نتائج البحث المرجوة ، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم فقط ضمن إطار علمي أكاديمي.

الباحثة: ديما أحمد رضا الديك

يرجى قراءة فقرات الاستبيان بدقة و وضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس الواقع فعلاً :

أولاً : البيانات الشخصية و الوظيفية :

الجنس :					<input type="checkbox"/> ذكر		<input type="checkbox"/> أنثى							
العمر :					<input type="checkbox"/> 35-22 سنة		<input type="checkbox"/> 45-36 سنة		<input type="checkbox"/> 55-46 سنة		<input type="checkbox"/> أكثر من 56 سنة			
طبيعة العمل :					<input type="checkbox"/> موظف في شركة تأمين		<input type="checkbox"/> مقدم خدمة طبية		<input type="checkbox"/> موظف في شركة إدارة نفقات طبية		<input type="checkbox"/> غير ذلك			
المؤهل العلمي :					<input type="checkbox"/> دكتوراه		<input type="checkbox"/> ماجستير		<input type="checkbox"/> دبلوم		<input type="checkbox"/> بكالوريوس		<input type="checkbox"/> ثانوية عامة	
الخبرة العملية :					<input type="checkbox"/> أقل من 3 سنوات		<input type="checkbox"/> بين 3 و 10 سنوات		<input type="checkbox"/> بين 10 و 15 سنوات		<input type="checkbox"/> أكثر من 16 سنة			

ثانياً :

الرقم	الوصف	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	إن مستوى جودة الخدمات الطبية التي يقدمها التأمين الصحي منخفض .					
2	لم تلعب شركات التأمين دوراً فعالاً في نشر الوعي بأهمية التأمين الصحي لدى المواطنين .					
3	إن عدم وجود كوادر بشرية فنية مختصة بالتأمين الصحي في شركات التأمين، انعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة .					
4	لا تقدم شركات التأمين شرح كاف للمؤمن لهم عن الشروط العامة والاستثناءات لوثيقة التأمين الصحي والتي تعتبر غير واضحة بشكل عام.					
5	إن عدم توفر البيانات المالية والصحية لدى شركات التأمين أدى إلى بناء أقساط التأمين الصحي على أسس غير فنية .					
6	المنافسة القوية بين شركات التأمين أدت إلى تخفيض أسعار التأمين الصحي و بالتالي انخفاض جودة الخدمات الطبية .					
7	كان لشركات إدارة النفقات الطبية دور في رفع درجة الوعي لدى أطراف عملية التأمين الصحي من خلال الندوات والدورات التدريبية .					
8	ساهمت شركات إدارة النفقات الطبية في ضبط الإجراءات الطبية وتخفيض التكاليف على شركة التأمين .					
9	لم يكن دور شركة إدارة النفقات الطبية حيادياً في عملية التأمين الصحي و إنما كانت دائماً تقف في صف شركة التأمين على حساب المؤمن له ومقدم الخدمة الطبية.					
10	إن عدم تغطية شبكة مقدمي الخدمات الطبية المتعاقدة مع شركات الإدارة لجميع المناطق و النواحي، ساهم في عدم وصول خدمات التأمين الصحي لجميع المؤمن لهم.					
11	مع زيادة أعداد المشمولين بالتأمين الصحي تراجع أداء شركات إدارة النفقات الطبية ، و انعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة.					
12	يعتبر مقدم الخدمة الطبية الواجهة الأساسية في عملية التأمين الصحي ، وله الدور الأكبر في التأثير على جودة الخدمة المقدمة في التأمين الصحي.					

				يرفض مقدمو الخدمة الطبية الانضمام إلى شبكة التأمين الصحي بسبب تعقيد إجراءات التأمين والتأخر في الحصول على أتعابهم .	13
				إن الأسعار المخفضة لشبكة التأمين والمفروضة على مقدمي الخدمة الطبية تؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمة المقدمة من قبلهم .	14
				يتم التعامل مع حامل بطاقة التأمين الصحي على أنه مواطن من الدرجة الثانية من قبل مقدمي الخدمة الطبية.	15
				بالرغم من زيادة إيراد مقدم الخدمة الطبية من التأمين الصحي بزيادة عدد المؤمنین إلا أن ذلك أدى إلى تردي الخدمة المقدمة لهم .	16
				إن تطبيق التكنولوجيا باستخدام شبكة الانترنت من قبل مقدمي الخدمة الطبية لم يسرع في إجراءات التأمين وفي عملية الحصول على الموافقات الطبية .	17
				لا يشعر المواطن السوري بأهمية التأمين الصحي في حياته، حتى أنه لا يميز الفرق بين التأمين الصحي والتأمينات الاجتماعية.	18
				بالرغم من الارتفاع المستمر في تكاليف الخدمة الطبية فإن ذلك لم يؤدي إلى رفع درجة الوعي لدى المواطن بأهمية شراء وثيقة تأمين صحي .	19
				ليس للعامل الديني أثر في امتناع المواطن عن شراء وثيقة تأمين صحي .	20
				إن ضعف وعي المؤمن له بأهمية الإجابة على أسئلة استمارة طلب التأمين الصحي، وبكيفية استخدامه لبطاقة التأمين ، انعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة له .	21
				إن سوء استخدام التأمين الصحي من قبل المؤمن له ، ينعكس سلباً عليه بارتفاع أقساط التأمين عند التجديد .	22
				إن أقساط التأمين الصحي المقدمة في السوق السورية مرتفعة ولا تتناسب مع دخل المواطن .	23
				إن أقساط التأمين الصحي لا تنعكس في مستوى جودة الخدمة المقدمة .	24

