The Effect Of The Transaction Processing System In Improving Operational Efficiency

(Field study in Hal Market, Lattakia)

Dr. Basem Ghadeer Ghadeer[*]
Dr. Lama Esber[**]
Karam al-jhni[***]

(Received 10 / 9 / 2023. Accepted 22 / 1 / 2024)

□ ABSTRACT □

The study mainly aimed to demonstrate the impact of the transaction processing system in its dimensions (system users, hardware, software, data) in improving operational efficiency, one of the dimensions of operational performance in Al-Hal Market in Lattakia Governorate.

The researcher relied on the descriptive analytical method to describe the variables of the study and analyze them based on the primary data collected by conducting a field study in the cardamom market in Latakia, relying on a questionnaire that was designed through the researcher's acquaintance with previous studies and literature. In order to test the hypotheses, the researcher by dumping the raw data into a database that was analyzed using SPSS version 21.

The study found a significant relationship between transaction processing systems and improving operational efficiency, one of the dimensions of operational performance in the cardamom market in Lattakia. The value of the Pearson correlation coefficient was 0.648, which indicates an acceptable correlation between transaction processing systems and operational efficiency.

The study recommended the need to pay attention to transaction processing systems by paying attention to its components (system users, hardware, software, data) due to their important role in improving operational efficiency.

Keywords: transaction processing system, System users, devices, software, data, operational efficiency, Hal Market, Lattakia.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

[*]**Assistant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Syria.**
[**]**Assistant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria**
[***]**Postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Syria. Karam.al-jhni@tishreen.edu.sy**

تأثير نظام معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية

(دراسة ميدانية في سوق هال اللاذقية)

الدُّكتور: باسم غدير غدير [*]

الدكتورة: لمى أسبر [**]

كرم الجهني [***]

(تاريخ الإيداع 10 / 9 / 2023. قُبِل للنشر في 22 / 1 / 2024)

□ ملخّص □

هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى بيان تأثير نظام معالجة المعاملات بأبعاده (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) في تحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في محافظة اللَّاذقيَّة.

قام الباحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتوصيف متغيِّرات الدِّراسة وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تم جمعها من خلال القيام بدراسةٍ ميدانية في سوق الهال في اللاذقية، وذلك بالاعتماد على استبانة تم تصميمها من خلال اطِّلاع الباحث على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أَجل اختبار الفرضيَّات قام الباحث بتفريغ البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات تم تحليلَها باستخدام برنامج SPSSإصدار /21/.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.648 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم معالجة المعاملات من خلال الاهتمام بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) نظراً لدورها المهم في تحسين الكفاءة التشغيلية.

الكلمات المفتاحية: نظام معالجة المعاملات، مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات، الكفاءة التشغيلية، سوق هال اللاذقية.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

[*] **أستاذ-قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.**

[**] **أستاذ مساعد ـ قسم إدارة الأعمال ـ كلية الاقتصاد ـ جامعة تشرين ـ اللَّاذقية ـ سورية.**

[***] **طالب دراسات عليا (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين، اللَّاذقية ـ سورية.**

مقدمة:

الكفاءة التشغيلية (Operational efficiency) هي في الأساس مقياس يقيس كفاءة الربح المكتسب كدالة لتكاليف التشغيل. وكلما زادت الكفاءة التشغيلية، زادت ربحية أو استثمار الشركة؛ لأن الشركة قادرة على توليد دخل أو عوائد أكبر بنفس التكلفة أو أقل من البديل. في الأسواق المالية، تحدث الكفاءة التشغيلية عندما يتم تخفيض تكاليف ورسوم المعاملات.

وتتركز الكفاءة التشغيلية في الأسواق عادة حول تكاليف المعاملات المرتبطة بالاستثمارات، ويمكن مقارنة الكفاءة التشغيلية في الأسواق بالممارسات التجارية العامة بالنسبة للكفاءة التشغيلية في الإنتاج. المعاملات ذات الكفاءة التشغيلية هي تلك التي يتم تبادلها بأعلى الهامش، مما يعني أن المستثمر يدفع أقل رسوم لكسب أعلى ربح. وبالمثل، تسعى الشركات لكسب أعلى هامش ربح إجمالي من منتجاتها عن طريق تصنيع السلع بأقل تكلفة. وفي جميع الحالات تقريباً، يمكن تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال الحجم(economies of scale) وفي أسواق الاستثمار، يمكن أن يعني هذا شراء المزيد من أسهم الاستثمار بتكلفة تداول ثابتة لتقليل رسوم كل سهم.

السوق كفؤ تشغيلياً عند وجود ظروف تسمح للمشاركين بتنفيذ المعاملات وتلقي الخدمات بسعر يساوي إلى حد ما التكاليف الفعلية المطلوبة لتقديمها. عادة ما تكون الأسواق الكفؤة تشغيلياً ناتجاً ثانوياً للمنافسة التي تعد عاملاً مهماً في تحسين الكفاءة التشغيلية للمشاركين. قد تتأثر الأسواق ذات الكفاءة التشغيلية أيضاً بالقوانين التي تعمل على تحديد الرسوم من أجل حماية المستثمرين من التكاليف الباهظة. قد يُعرف السوق الكفؤ تشغيلياً أيضاً باسم "السوق الكفؤ داخلياً.(internally efficient market) "

وتظهر أهمية نظم معالجة المعاملات من خلال عمل النظام وتوفيره البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة وبالدقة المناسبة، وتتجلى أهمية نظام المعلومات في توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات التشغيلية إلى جانب ما يقوم به النظام من إعداد المعلومات بطريقة ملخصة عن كل بديل وأثرها في الأهداف المطلوب تحقيقها، فكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة كلما ساعد ذلك على تحقيق أفضل النتائج في التخطيط والتنفيذ والرقابة للأنشطة، كما أنه يشجع الإدارة على تحمل المخاطر والبحث الدائم عن الفرص والتي لا تتضح أبعادها إلا بتوافر المعلومات المناسبة، وتحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال إسهام هذا النظام في زيادة فعالية الاتصالات فيما بين نظم المعلومات الوظيفية الأخرى المكونة لنظم معالجة المعاملات على مستوى المنظمة ككل، مما يقود إلى إمكانية الوصول إلى المعلومات المطلوبة واللازمة لتحقيق أهداف تلك النظم والسرعة في ذلك.

ولذلك تعد غاية الباحث من الدراسة الحالية بيان دور نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في محافظة اللاذقية.

الدراسات السابقة: وفيها يعرض الباحث موجز عن الدِّراسات السَّابقة الَّتي تناولت هذه العلاقة.

الدِّراسات العربيَّة:

ـ دراسة (بوعبدلي وعمان، 2016):

وهي بعنوان: " قياس درجة الكفاءة التشغيلية ودورها في إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات "DEA"".

هدفت الدراسة إلى قياس درجة الكفاءة التشغيلية لبنك الخليج الجزائر AGB ومدى إدارته لمخاطر السيولة خلال الفترة 2010-2015 بأسلوب تحليل مغلف البيانات.

وتم التوصل الى عدة نتائج تمثلت أهمها تمتع بنك الخليج الجزائر بدرجة كفاءة فنية وحجمية كبيرة يف إدارته لموارده، ومدى تحوطه من مخاطر السيولة رغم بعض المشاكل التي عانى منها سنة 2013.

ـ دراسة (محمود، 2017):

وهي بعنوان: " تأثير نظم معالجة المعاملات في تحسين الأداء الانتاجي (دراسة ميدانية)".

هدفت الدراسة الحالية مدى تأثير نظم معالجة المعاملات في تحسين الآداء الإنتاجي والذي أمكن تحقيق من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية لعل أهمها التعرف على مفهوم وأبعاد نظام معالجة المعاملات، التعرف على متطلبات العملاء التي يجب توافرها في الشركات المستخدمة لنظم معالجة المعاملات، تحليل العلاقة بين نظم معالجة المعاملات والأداء الإنتاجي، محاولة وضع إطار نظري لإيجاد العلاقة بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الأداء الإنتاجي، اعتمد البحث على منهجين الأسلوب الاستقرائي والأسلوب الاستنباطي.

وتم التوصل الى عدة نتائج تمثلت أهمها يوجد علاقة ارتباط بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الأداء الانتاجي وقد أسفر تحليل النتائج عن رفض فرض العدم وقبول الفرضية البديلة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الأداء الانتاجي للمنشأة.

ـ دراسة (السالم، 2018):

وهي بعنوان: " تصميم نظام معالجة المعاملات لتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية: نظام مقترح في مركز تدريب محافظة نينوي".

هدفت الدراسة الحالية الى تصميم وتنفيذ نظام محوسب لمعالجة التعاملات يركز في عمله على إدارة المعاملات)التعاملات (Transaction اليومية وتخزين ومعالجة البيانات التشغيلية الخاصة بأنشطة المركز وسيتم اعتماد نظام إدارة قواعد البيانات (Microsoft SQL Server 2008) والبرمجة (Microsoft Visual C#) والاستفادة منهما في تصميم وتنفيذ النظام وبالاعتماد إلى الأسس العلمية الرصينة في تصميم وتنفيذ أنظمة المعلومات وتوظيفه بما يتناسب مع حاجات المنظمة، اعتمد البحث منهج دراسة الحالة إذ سيتم دراسة واقع مركز تدريب محافظ نينوى بوصفه المنظمة حالة الدراسة ومحاولة تطوير وتحسين أدائه بالاستفادة من قدرات نظام معالجة المعاملات المستند إلى الحاسوب.

وتم التوصل الى عدة نتائج تمثلت أهمها في إن هناك استعداد في المنظمة المبحوثة لتطبيق النظام المقترح، وذلك وفق النتائج المستحصلة من المقابلات التي قام بها الباحث والملاحظة حيث تتوافر في المنظمة المبحوثة الأجهزة والبرمجيات والإجراءات والمستلزمات الضرورية اللازمة لتطبيقه.

ـ دراسة (مسعودي ولنصاري، 2020):

وهي بعنوان: " قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية لعينة من المؤسسات المالية في الجزائر دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB".

هدفت الدراسة بيان الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية لعينة من المؤسسات المالية في الجزائر لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2016-2018).

وتم التوصل الى عدة نتائج تمثلت أهمها إلى محدودية كفاءة البنك محل الدراسة في تحقيق الربح وتدنئة التكاليف، نظراً إلى غياب سوق للتداول تتنافس فيه المؤسسات الاقتصادية في الجزائر وسيطرة القطاع العمومي على السوق الجزائرية، بالإضافة إلى عدم كفاية مؤشرات النسب المالية للحكم على كفاءة هذه المؤسسات بصفة دقيقة.

ـ دراسة (الجابري والعطاس، 2020):

وهي بعنوان: " أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك اليمنية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت ".

هدف البحث إلى معرفة أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت، تمثل مجتمع الدراسة في العاملين جميعهم البالغ عددهم 174 فرداً تم اختيار عينة الدراسة من 123 مفردة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهممها التزام بنوك عينة الدراسة بمعايير الحوكمة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة الخصوصية والأمان، قابلية الاستخدام، المحتوى المعلوماتي والمشاركة، وتمتع البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بكفاءة أداء تشغيلي جيد في الأبعاد المرونة والابتكار جميعها، تقديم الخدمات، تكلفة التقديم، التكنولوجيا، مهارة التقديم، حل المشاكل وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

الدِّراسات الأجنبيَّة:

ـ دراسة (Neamah *et al*, 2022) وهي بعنوان:

Mediating Effect of Information System among the relationship of Technology Innovation, Management Innovation, and Operational Performance of Textile industry in Iraq

الدور الوسيط لنظام المعلومات للعلاقة بين الابتكار التكنولوجي والابتكار الإداري والأداء التشغيلي لصناعة النسيج في العراق.

هدفت الدراسة إلى بيان الدور الوسيط لنظام المعلومات للعلاقة بين الابتكار التكنولوجي والابتكار الإداري والأداء التشغيلي لصناعة النسيج في العراق، تم استخدام منهج البحث الكمي وتصميم البحث المقطعي، تم الحصول على البيانات من 400 مدير باستخدام تقنية سهلة لأخذ العينات، كشفت النتائج الرئيسة أن الابتكار الإداري والابتكار التكنولوجي يتوافقان بشكل مباشر مع كل من الأداء التشغيلي ونظام المعلومات، أظهرت أيضاً التأثير غير المباشر أن نظام المعلومات يتوسط العلاقة بين الابتكار الإداري والابتكار التكنولوجي والأداء التشغيلي.

ـ دراسة (Wang *et al*, 2022) وهي بعنوان:

Efficient Cross-Chain Transaction Processing on Block chains

معالجة فعالة للمعاملات عبر سلاسل الكتل.

هدفت الدراسة إلى بيان معالجة فعالة للمعاملات عبر السلاسل، تم تصميم التجارب لاختبار طريقتين عبر السلاسل في نسب مختلفة من المعاملات عبر السلسلة، وقراءة وكتابة المعاملات، والمعاملات الفرعية، وتم تحليل TPS، ومعدل النجاح، ونسبة الفشل للمعاملات عبر سلسلة من نظام السلسلة في ظل ظروف مختلفة، كشفت النتائج إن معدل الإنتاجية ونجاح المعاملات في block chain سينخفض بسرعة مع زيادة نسبة المعاملات التعاونية عبر السلسلة ومع زيادة تعقيد المعاملات عبر السلسلة.

اختلاف الدِّراسة الحالية عن الدِّراسات السّابقة: خلصَت معظم الدِّراسات أَنَّ لنظم معالجة المعاملات بمكوناته تأثيراً مهماً في تحسين الكفاءة التشغيلية، ومن هنا جاءت أَهميَّة هذه الدِّراسة؛ حيث تشابهت الدِّراسة الحاليَّة مع الدِّراسات السَّابقة من حيث المتغيِّر التابع ومع بعضها الآخر في المتغير المستقل؛ وكان الاختلاف الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، في بيئة التطبيق، وقد اختار الباحث نظم معالجة المعاملات نظراً لدوره في التَّأثير في الكفاءة التشغيلية وتحسينها، حيثُ أَنَّ هذه الدِّراسة لم ترد في أَي من الدِّراسات السَّابقة.

مشكلة البحث:

من خلال عمل الباحث في سوق الهال، ونتيجة اطلاعه على واقع العمل فيه، وبعد قيامه بزيارة متكررة إلى مواقع مختلفة، لاحظ وجود العديد من المشكلات في هذا القطاع، ومن خلال قيام الباحث بدراسة استطلاعية على أصحاب القرار (العاملين في لجنة التشغيل) (أصحاب المحلات وعددهم 5، العاملين عددهم 4، الإداريين وعددهم 6 والموظفين الحكوميين والعمال الزراعيين وعددهم 5 حيث بلغ حدم العينة الاستطلاعية 20 وقد قام الباحث بطرح مجموعة من التساؤلات عليهم وهي:

ـ هل يتم جمع وتجهيز البيانات المتعلقة بناتج الأداء المحقق في مدة زمنية معينة؟

ـ هل توجد مقاييس يتم تصميمها على أساس معايير الأداء المحددة سابقاً؟

ـ هل توجد مقاييس نتاج للأداء الفعلي مشتقة من المعدلات المعيارية لهذا الأداء؟

ـ هل يتم الحصول على المواد الخام بكل سهولة ودون جهد؟

ـ هل يتم إيصال المنتجات إلى المستهلك النهائي بشكل مستمر؟

ـ هل يتم متابعة ردود أفعال المستهلكين بعد البيع من قبل إدارة الشركة؟

وبناءً عليه توصَّل الباحث إلى ظواهر المشكلة على النحو الآتي:

ـ لا يتم جمع وتجهيز البيانات المتعلقة بناتج الأداء المحقق في مدة زمنية معينة

ـ لا توجد مقاييس يتم تصميمها على أساس معايير الأداء المحددة سابقاً

ـ لا توجد مقاييس نتاج للأداء الفعلي مشتقة من المعدلات المعيارية لهذا الأداء

ـ لا يتم الحصول على المواد الخام بكل سهولة ودون جهد

ـ لا يتم إيصال المنتجات إلى المستهلك النهائي بشكل مستمر

ـ لا يتم متابعة ردود أفعال المستهلكين بعد البيع من قبل إدارة الشركة

وبالآتي تبين للباحث أن هناك ضعف في الأداء التشغيلي متمثلا في:

ـ انخفاض الكميات المسوقة داخلياً وخارجياً.

ـ انخفاض جودة البيانات فيما يتعلق بالأسعار (تذبذب الأسعار).

وغيرها من المؤشرات الأخرى، ومن خلال مراجعة الباحث لأدب البحث الخاص بالكفاءة التشغيلية وللوقوف على العوامل المؤثرة في تحسين الكفاءة التشغيلية؛ وجد أن هناك مداخل عدّة لتحسين الكفاءة التشغيلية، ومن بين أحد تلك المداخل، وجود نظام معلومات تشغيلي فعال وكفوء يمكن أن يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية إذ لاحظ الباحث أهمية تنظيم البيانات الخاصة بالمعاملات على المستوى التشغيلي وعدم وجود تدفق صحيح لها مع عدم توفرها بالزمان والمكان المناسبين، وبناء على ما سبق قام الباحث بصياغة تَساؤل مشكلة البحث الرَّئيس الآتي:

ما هو دور نظم معالجة المعاملات بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية؟

وعن هذا التَّساؤل تتفرع مجموعة من التَّساؤلات الفرعيَّة:

ـ ما هو دور مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية؟

ـ ما هو دور الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية؟

ـ ما هو دور البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية؟

ـ ما هو دور البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية؟

أَهميَّة البحث وأَهدافه:

تظهر أهميَّة الدِّراسة من ناحيتين نظريَّة وعمليَّة:

الأهمية النظرية:

بالرُغم من أَنَّ العديد منَ الدِّراسات السَّابقة تناولتْ نظم معالجة المعاملات، والعديد منها تناولتْ الكفاءة التشغيلية، فإنَّ الباحث لاحظَ ندرة الدِّراسات الَّتي تناولتْ الرَّبط بينَ هذين المتغيِّرين، إضافةً إِلى نُدرة الدِّراسات الَّتي تناولتْ دور هذه المتغيِّرات في التَّأثير على قطَّاع سوق الهال، وخاصَّة في بيئة التَّطبيق الَّتي اعتمدها الباحث، وبالتالي تبدو أَهميَّة هذا البحث من خلال إِلقاء الضَّوء على الدَّور المهم والفعَّال الَّذي يمكن أَنْ يقدِّمه نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية، من خلال الرَّبط بينَ المتغيِّرين في هذه الدِّراسة، وإِيجاد آلية يمكن من خلالها الوصول للكفاءة التشغيلية المثلى. كما تعدّ هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لما كُتب من أبحاث في هذا المجال، وتعمل على إثراء مكتبة الجامعة، ومراكز البحث العلمي برافد جديد من المعرفة، حيث توفر هذه الدراسة قاعدة بيانات لمساعدة الإدارة العليا في تصويب ممارساتها، كما وتفتح آفاق جديدة للباحثين في المستقبل، يعدّ نظم معالجة المعاملات من المداخل الإدارية الحديثة نسبياً، حيث هناك القليل من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سورية، ويحاول الباحث في هذا البحث بيان كيفية تحقيق التحسين والتطوير في الكفاءة التشغيلية في سوق الهال، وصولاً إلى تحقيق الكفاءة والفعالية من خلال اتباع هذا المدخل، وتحديد متطلبات ذلك.

الأهمية العمليَّة:

1ـ قد تسهم نتائج الدراسة في فهم أوسع لنظم معالجة المعاملات ومكوناته المميزة، ونسبة تواجد كل مكون من مكوناته في سوق الهال في اللاذقية، والتي يمكنها المساعدة في النهوض بواقع الكفاءة التشغيلية في هذا السوق.

2ـ قد تساعد نتائج هذه الدراسة في فهم دور نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية في سوق الهال في اللاذقية.

يهدُف البحث بشكل رئيس إلى تأثير نظام معالجة المعاملات بأبعاده (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) في تحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في محافظة اللَّاذقيَّة.

5ـ فرضيَّات البحث:

الفرضيَّة الرَّئيسة: لا توجد علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية: ويتفرع عنها:

الفرضيَّة الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية بين مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الفرضيَّة الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية بين الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الفرضيَّة الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية بين البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الفرضيَّة الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة معنوية بين البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

منهجيَّة البحث:

قام الباحث بالاعتماد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيِّرات الدِّراسة وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تم جمعها من خلال القيام بدراسةٍ ميدانية في سوق الهال في اللاذقية، وذلك بالاعتماد على استبانة تم تصميمها من خلال اطِّلاع الباحث على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أَجل اختبار الفرضيَّات قام الباحث بتفريغ البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات تم تحليلَها باستخدام برنامج SPSS إصدار /21/، وقام الباحث بإيجاد معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس، كما قام بإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات البحث، وتم تحديد شدة العلاقة كالآتي (غدير، 2012، ص69):

جدول تحديد شدة العلاقة بين متغيرات البحث

قيمة معامل الارتباط المطلقة	شدة العلاقة
$R \geq 0.90$	قوية جداً
$0.90 \geq R \geq 0.80$	قوية
$0.80 \geq R \geq 0.70$	مقبولة
$0.70 \geq R$	ضعيفة

المصدر: (غدير، 2012، ص69)

وتم حساب معامل التَّحديد، واعتمد الباحث على اختبار t ستودينت لحساب متوسِّط إجابات أَفراد العيِّنة، وكذلك تم اعتماد مستوى معنوية 0,05 لقبول أو رفض الفرضيَّات، وهو من المستويات الإحصائيَّة المتَّفق عليها في اختبار الفرضيَّات في مثل هذه الدِّراسة.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثَّل مُجتمع البحث المستهدف بجميع العاملين في سوق الهال في اللاذقية، وذلك لبيان دور نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث تم الحصول على عينة ميسرة مكونة من 114 مفردة.

حدود البحث: الحدود المكانيَّة: سوق الهال في محافظة اللاذقية، **الحدود الزَّمانيَّة:** تتمثل الحدود الزمانية في المجال الزمني خلال العام 2023، **الحدود الموضوعية:** تتعلق بمتغيرات الدراسة وهي: نظم معالجة المعاملات: بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات)، الكفاءة التشغيلية، **الحدود البشرية:** العاملين الإداريين والفنيين وأصحاب القرار (العاملين في لجنة التشغيل) والموظفين الحكوميين وأصحاب المحلات في سوق الهال في اللاذقية.

الإطار النظري للبحث:

1- مفهوم نظم معالجة المعاملات:

بحسب (رجم، 2018، ص29) هو نظام يعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنظمة من تسويق، إنتاج، تصنيع، مالية ومحاسبة وموارد بشرية وما تحويه من نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها. وتمثل كل من (الأفراد، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) مكونات نظام المعلومات المعاملات كما يأتي بحسب (موسى، 2011، ص228):

مستخدمو النظام: الأشخاص الذين يحتاجهم النظام لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

الأجهزة: وتشمل جميع المعدات المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص: الماكينات والآلات الحاسبة، وحوامل البيانات مثل الأوراق والأقراص المغناطيسية، ويمكن أن نذكر أيضا هنا في هذا السياق:

الحواسيب الكبيرة والصغيرة والدقيقة.

محطات الحواسيب، الطابعات، لوحات المفاتيح، الأقراص الصوتية والمغناطيسية للتخزين، الناسخ الضوئي

شبكات الاتصال وما يتعلق بها من كوابل وألياف ضوئية وأسلاك وأقمار صناعية.

البرمجيات: مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات، ومن بينها:

أنظمة التشغيل التي تدير عمليات منظومة الحاسوب، وأيضا البرامج التطبيقية Word، Excel وهي برامج توجه للمعالجة ولاستخدام معين للحاسوب، مثل نظام الرواتب ونظم معالجة النصوص...وأيضا بعض البرامج التي تصمم وتطور خصيصا لحاجات معينة تخص المؤسسة.

البيانات: لبيانات هي المادة الخام لنظم المعلومات، وهي موارد ثمينة للمنظمة. ويمكن أن تأخذ البيانات أشكالا مختلفة، فبالإضافة إلى الشكل الكتابي التقليدي المكون من الأرقام والحروف والرموز والبيانات النصية كالجمل والمقاطع المكتوبة، هناك أيضا البيانات الصورية مثل الأشكال والرسوم والفيديوهات وغيرها.

2ـ وظائف نظم معالجة المعاملات:

يعتبر نظم معالجة المعاملات من الأنظمة التي لها تأثير فعال في المنظمة لأنها هي المدخل الرئيسي للبيانات التي تستخدمها المنظمة في الأعمال اليومي ومن وظائف نظم معالجة المعاملات ما يلي (محمود، 2017، ص11):

وظيفة الإدخال Input Function: تعمل وظيفة الإدخال على تسجيل المعاملات التي تجري ما بين المنظمة والدوائر الأخرى، ومعظم هذه العمليات مرتبطة بالنظام المالي والإداري بالمنظمة ويشمل أيضاً تسجيل المعاملات التي تجري داخل المنظمة وبين أقسامها الداخلية، وعمليات جمع بيانات المعاملات من مصادرها الأصلية وتحويلها إلى بيانات منسقة بهدف إدخالها إلى الحاسوب بواسطة وحدة وسائط الإدخال المناسبة.

وظيفة المعالجة Processing Function: تعمل وظيفة المعالجة على تخزين وتعديل البيانات بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية لتتلاءم مع حاجة المستخدم النهائي.

وظيفة الإخراج Output Function: تعمل وظيفة الإخراج على –إصدار الوثائق Documents Issue مثل المستندات المالية في المنظمة وإصدار تقارير الرقابة، وهي التقارير التي ينتجها نظام (TPS) لوصف عمليات معالجة المعاملات بهدف مراقبتها.

4ـ مفهوم الكفاءة:

بداية نتناول مهوم الكفاءة بشيء من التعريف حيث تعرف بأنها مجموعة من المهارات والخبرات المكتسبة من بيئة العمل فهي تمثل القيام بالعمل بأفضل طريقة ممكنة من حيث التكلفة والوقت، أي بمعنى أخر هي مختلف المبادئ والقواعد التي يتسم بها شيء معين وتساهم في تحقيق مختلف النتائج المحددة، فهي بذلك تتكامل مع مفهوم الفاعلية في العمل وفقا لخطة معينة، قصد تحقيق الأهداف المسطرة (بوعبدلي وعمان، 2016، ص315).

وبحسب الباحث (محمود، 1989) الكفاءة تعني القيام بالأمور بشكل صحيح؛ فهي تتعلق بنتائج برامج الأعمال فيما يتعلق بالموارد المستخدمة في تنفيذها (محمود، 1989، ص19). وحسب (عدون، 2003) تعرف الكفاءة بأنها قدرة مردودية المؤسسة" بمعنى أنها مقياس للمردودية في المؤسسة، أي أنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات وهي ما يقترب من معنى الإنتاجية (عدون، 2003، ص327).

والكفاءة هي درجة القدرة التي تتمتع بها المؤسسة في تحقيق أهدافها، وهي معيار يستخدم لتحديد مدى اقتران المؤسسة مع الهدف المحدد باستخدام مقياس معين وكفاءة المدخلات، ويمكن حساب الكفاءة من خلال المعادلتين الآتيتين:

الكفاءة = الحالة/ الغاية المحققة × 100

فالكفاءة = الأداء القياسي (القيمة)/ الأداء المحقق.(Kaygusus *et al*, 2016, p: 24)

الكفاءة = المخرجات /المدخلات.(Teotia, 2012, p: 57) ويؤكد (Olson *et al*, 2017) على أن مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الإنسانية والاجتماعية بعدم الاتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريفه، ومن ثم فلا غرابة إن وقفنا على حالة التقاطع بين هذه المصطلحات الأخرى المستخدمة في العلوم الاقتصادية مثل: الإنتاجية، والمردودية وغيرها. ويرى بعض الباحثين بأن الكفاءة التسويقية "هي نسبة نتائج الأداء التسويقي المحققة، إلى مدخلات الموارد المستهلكة" (Olson *et al*, 2017, P: 103). **ومن خلال ما سبق ومن وجهة نظر الباحث يرى أَنَّ الكفاءة هي الحالة المثلى الَّتي تتصرف فيها المنشأة بالموارد المتاحة لديها لتقوم باستثمارها في سبيل بلوغ أهدافها المنشودة وفي أوقات قياسيَّة.**

5ـ انواع الكفاءة:

توجد عدة انواع من الكفاءة وهي كالاتي (جاسم، 2021، ص96-97):

الكفاءة الاقتصادية: وتشير إلى مقدار العائد المتحصل من استثمار موارد المشروع في النشاط الاقتصادي، وهذا المفهوم من أنواع الكفاءة يستخدم بكثرة من قبل الاقتصاديين في تقييم السياسة الاقتصادية وهو يختص إما تخفيض الكلفة او تعظيم الأرباح، والكفاءة الاقتصادية تكون وفق مستويين:

الكفاءة التقنية: وهي الحصول على أكبر قدر من المخرجات (سلع وخدمات) من خلال استخدام الموارد المتاحة من المدخلات وتحويلها إلى مخرجات.

كفاءة الاسعار: وهي المرتبطة بتقنيات الانتاج أي يتم اختيار المدخلات والمخرجات التي تتأثر بأسعار السوق من أجل تحديد المستوى الافضل لتحقيق هدف الشركة او المنظمة.

الكفاءة النسبية (التشغيلية): وتعني أن الناتج المتحقق من وحدة تنظيمية ما هو أكبر من مجموع المدخلات الداخلة في عملية الانتاج لتلك الوحدة وممكن ان تستخدم لغرض المقارنة مع الوحدات التنظيمية الاخرى في المنظمة او الشركة من خلال قياس الانحرافات في الاداء لتلك الوحدات المتشابهة في العمل من خلال قياس كفاءة الوحدة الأفضل من غيرها.

الكفاءة الهيكلية: قدم الباحث الامريكي (Farrell) سنة 1957 مفهوم يعبر عن الكفاءة الهيكلية وهو استخدام التقنية في الصناعة، ثم طور هذا المفهوم كل من (Forsound, Hajalmarsson) سنة 1974 و1978 إلى ان هذا النوع من الكفاءة يقوم بقياس مدى تطور صناعة ما وتحسين الاداء من خلال الاعتماد على أفضل الشركات او المنظمات العاملة في صناعة ما.كما أكد الباحثان أن الكفاءة الهيكلية تقاس من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل من المدخلات والمخرجات.

كفاءة الحجم: وهي تعبير عن حالة المنظمة او الشركة في العمل وفق عوائد الحجم الثابت او عوائد الحجم المتغير ومن ثم معرفة الحجم الافضل للشركة او المنظمة.

6ـ مفهوم الكفاءة التشغيلية:

ولكن الكفاءة التشغيلية وبحسب (مسعودي ولنصاري، 2020، ص4) تتمثل الكفاءة التشغيلية أو الكفاءة الإنتاجية أو الكفاءة الاقتصادية في العلاقة الاقتصادية بين الموارد المتاحة والنتائج المحققة من خلال تعظيم المخرجات على أساس كمية معينة من المدخلات، أو تخفيض الكمية المستخدمة من المدخلات للوصول إلى حجم معين من المخرجات، وعليه هي عبارة عن غياب الإسراف في توظيف الموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة وتقاس من خلال العلاقة:

الكفاءة التشغيلية= المخرجات الفعلية / المخرجات القصوى من الموارد المتاحة

وتتكون الكفاءة التشغيلية من الكفاءة التقنية والكفاءة التخصيصية، فالكفاءة التقنية تعرف على أنها قدرة المؤسسة على إنتاج مستوى معين من المخرجات أو المنتجات بأقل كمية من الموارد (المدخلات)، مع افتراض ثبات العامل التكنولوجي، أما الكفاءة التخصيصية فهي الطريقة التي يتم بها التوزيع الأمثل للموارد على مختلف الاستخدامات البديلة لها، آخذين في الحسبان تكاليف استخدامها (أبريهي وحسن، 2019، ص87).

7ـ مكونات الكفاءة التشغيلية تشمل كلاً من الكفاءة التقنية والكفاءة التخصيصية (Khaled, 2003, p: 4):

برى فارل (Farrell) سنة 1957 أن كفاءة أي مؤسسة تتكون من مفهومين، حيث يتمثل هذا الأخير في كل من الكفاءة الفنية والكفاءة التخصيصية (السعرية) .

الكفاءة الفنية (Technical Efficiency):

تقوم الكفاءة الفنية بقياس الانحراف بين مستوى الإنتاج المحقق والقدرة الحقيقية للإنتاج، وعليه فهي تقيس قدرة المؤسسة المصرفية على إنتاج أعظم مستوى من المخرجات، انطلاقا من استخدام مستوى معين من المدخلات حيث تنقسم هذه الكفاءة إلى قسمين كفاءة فنية تامة وكفاءة الحجم (Víctor, 2005, p: 7).

الكفاءة التخصيصية (Allocative Efficiency):

تقوم الكفاءة التخصيصية بقياس القدرة على تخصيص المدخلات في الأنشطة الأكثر مردودية، بمعنى قدرة المؤسسة المصرفية على استخدام أفضل مزيج للمدخلات مع الأخذ في الاعتبار أسعار المدخلات.

النتائج والمناقشة:

أداة الدراسة: لتحقيق أغراض دراسته قام الباحث باستخدام مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي من خلال برنامج spss /21/ بغية الحصول على البيانات اللّازمة لإتمام بحثه؛ فقد اعتمد على الاستبانة الورقية التي تتضمن (21) تساؤل 3 تساؤلات عن خصائص أفراد العينة الديموغرافية و18 تساؤلات اختصاصية خاصة بمحاور الدراسة، واستخدم الاستبانات الإلكترونيَّة مع عدد من أفراد عيّنة البحث، وقد قام الباحث بتقسيم هذا البحث لعدة أقسام رئيسة:

القسم الأوَّل:

وقد قام الباحث بتوصيف المتغيرات الديموغرافية بغية التعرف على التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة:

ـ التكرارات الإحصائية لأفراد العينة حسب الجنس:

الجدول (1) التكرارات الإحصائية لأفراد العينة حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	54	47.4	47.4	47.4
	أنثى	60	52.6	52.6	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

والشكل (1) يظهر التكرارات الإحصائية لأفراد العينة حسب الجنس:

الشكل (1) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

يظهر الجدول رقم (1) التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة حسب الجنس حيث كان (47.4%) من أفراد العينة من الذكور بينما كان (52.6%) من الإناث.

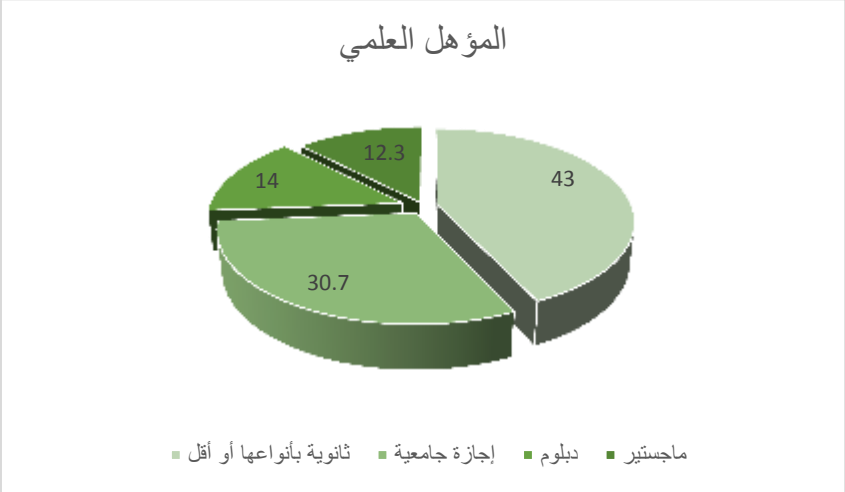
ـ التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول (2) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوية بأنواعها أو أقل	49	43.0	43.0	43.0
	إجازة جامعية	35	30.7	30.7	73.7
	دبلوم	16	14.0	14.0	87.7
	ماجستير	14	12.3	12.3	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

والشكل (2) يظهر التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:



الشكل (2) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

يظهر الجدول رقم (3) التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي حيث كان (43%) من أفراد العينة من حملة الشهادة ثانوية بأنواعها أو أقل، بينما كان (30.7%) من حملة الإجازة الجامعية، بينما كان (14%) من حملة من حملة الشهادة دبلوم، بينما كان (12.3%) من حملة الشهادة ماجستير.

ـ التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

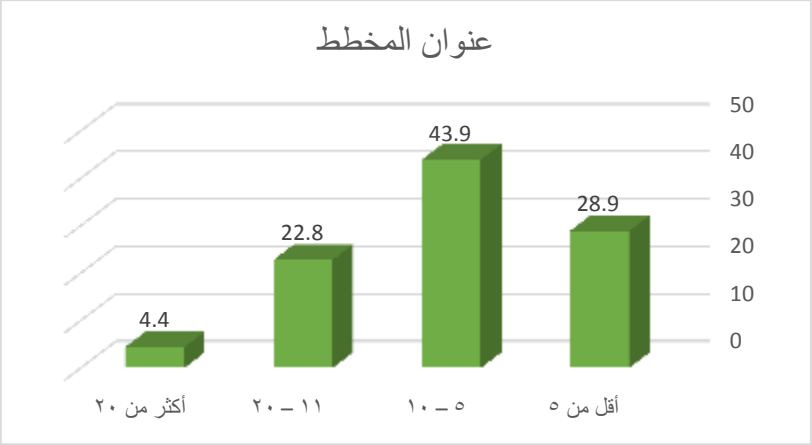
الجدول (3) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من5	33	28.9	28.9	28.9
	5 – 10	50	43.9	43.9	72.8

	11 – 20	26	22.8	22.8	95.6
	أكثر من20	5	4.4	4.4	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

والشكل (3) يظهر التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:



الشكل (3) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

يظهر الجدول رقم (3) التوزيع النسبي لخصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث كان (28.9%) من أفراد العينة عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بينما كان (43.9%) عدد سنوات خبرتهم من 5–10 سنوات، بينما كان (22.8%) عدد سنوات خبرتهم من 11–20 سنة، بينما كان (4.4%) عدد سنوات خبرتهم أكثر من 20 سنة.

القسم الثَّاني:

وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي في محاولة منه للحصول على بيانات تتعلَّق تأثير نظم معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال 18 عبارة، وقام في هذا القسم باختبار ثبات وصدق المقياس وفق ما يلي:

1ـ اختبار ثبات وصدق المقياس: استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2324، P، 234– 246)، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً ويُظهر الجدول (4) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية يساوي 0.634 (معامل ثبات مقبول) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول(4) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	21

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

2ــ معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: كما قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (5) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
مستخدمو النظام	.617	3
الأجهزة	.645	3
البرمجيات	.672	3
البيانات	.832	3
الكفاءة التشغيلية	.640	6

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

وجد الباحث أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

3ــ مقياس الصّدق (الاتّساق الداخلي لفقرات الاستبانة):

قام الباحث بدراسة علاقة طرفيّات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 247 – P248)، واختبار تلك العلاقات؛ كانت النتائج:

الجدول (6) صدق المحتوى

		مستخدمو النظام	الأجهزة	البرمجيات	البيانات	الكفاءة التشغيلية
مستخدمو النظام	Pearson Correlation	1	.603**	.658**	.630**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114
الأجهزة	Pearson Correlation	.603**	1	.594**	.616**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114
البرمجيات	Pearson Correlation	.658**	.594**	1	.681**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	114	114	114	114	114
البيانات	Pearson Correlation	.630**	.616**	.681**	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	114	114	114	114	114
الكفاءة التشغيلية	Pearson Correlation	.676**	.608**	.629**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	114	114	114	114	114
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

حيث كانت العلاقة الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس. Sig = p = 0.000 < α =0.01، وبذلك يكون الباحث قد تأكّد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

القسم الثالث:

1ـ الإحصاءات الوصفية:

قام الباحث بحساب الإحصاءات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبيّن من خلال الجدول (7):

الجدول (7) الإحصائيات الوصفية الخاصّة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig
مستخدمو النظام	توفر مستخدمين لنظم معالجة المعاملات في سوق الهال مؤهلون بالمهارات الفنية الكافية للعمل على النظام.	114	4.06	1.115	.104	.000
	تفعيل مشاركة العاملون في سوق الهال في تصميم نظام معالجة المعاملات وتطويره.	114	4.23	.765	.072	.000
	عقد دورات تدريبية مستمرة حول نظام معالجة المعاملات لكافة العاملين في سوق الهال لرفع كفاءتهم	114	4.05	.891	.083	.000
الأجهزة	توافر أجهزة حاسب آلي في سوق الهال ملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	114	4.13	.888	.083	.000
	توافر ميزانية مخصصة لصيانة الأجهزة الإلكترونية في سوق الهال.	114	3.98	1.137	.106	.000
	توافر ميزانية مخصصة لشراء التقنيات والبرامج الإلكترونية في سوق الهال	114	4.15	.812	.076	.000
البرمجيات	توافر مستوى عال من البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم معالجة المعاملات الإلكترونية	114	4.13	.782	.073	.000
	توافر البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل الإلكترونية	114	4.06	.905	.085	.000
	توضيح الإدارة المختصة في سوق الهال التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يستخدمها الموظفين	114	4.55	1.034	.097	.000
البيانات	وجود بيانات تلزم سوق الهال بتطبيق نظم معالجة المعاملات.	114	4.11	.919	.086	.000
	تشجع الإدارة العليا في سوق الهال على توفير البيانات اللازمة لتطوير أنظمة معالجة المعاملات المستخدمة وفقا لاحتياجات العمل وتقييمه.	114	4.13	.815	.076	.000
	توفر بيانات تحث على استخدام التعاملات الإلكترونية بدلاً من النظام الورقي بين مختلف أقسام سوق الهال	114	4.15	.844	.079	.000
الكفاءة التشغيلية	يتصف أداء العاملين في سوق الهال بالكفاءة العالية في العمليات التشغيلية	114	3.91	1.133	.106	.000
	تدعم إدارة الأقسام الداخلية في سوق الهال العاملين للوصول إلى النتائج المرجوة لتحقيق الكفاءة التشغيلية	114	4.21	.697	.065	.000

	يتم تدريب العاملين في سوق الهال لإكسابهم الخبرات التي تسام في زيادة الإنتاجية	114	4.22	.796	.075	.000
	تطبق الإدارة في سوق الهال على العاملين كافة الضوابط والمعايير عند قياس درجة الكفاءة التشغيلية لهم.	114	4.25	.782	.073	.000
	تستخدم إدارة الأقسام الداخلية في سوق الهال مع العاملين الوسائل التكنولوجية زيادة الكفاءة التشغيلية لهم	114	4.29	.806	.076	.000
	تحرص الإدارة في سوق الهال على رفع كفاءة أداء العاملين أسوة بتطوير البنية التحتية والتقنية في أقسامها.	114	4.26	.788	.074	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

متوسط إجابات جميع عبارات الاستبانة كانت مرتفعة أكبر من متوسط الحياد /3/ لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم وهذا يدل على أن التوجه إيجابي وموافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة إجابات أفراد العينة.

القسم الرابع:

ـ اختبار الفرضيات:

بعد ذلك قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المتفرّعة عنها:

فرضية العدم Ho لا توجد علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

ويمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

نتيجة اختبار الفرضية الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة معنوية بين الأفراد إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الجدول (8) تحليل الانحدار الخطي بين مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.676[a]	.457	.455	.46121	.457	1.851	1	112	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

من خلال الجدول رقم (8) بلغ معامل الارتباط 0.676 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وبلغ معامل التحديد 0.457، وهو يدلّ على أنّ 45.7% من تغيرات الكفاءة التشغيلية تتبع لتغيرات مستخدمو النظام؛ وبما أنّ 0.01= α > Sig = p = 0.000، وعليه تم رفض الفرضية العدم التي تقول عدم وجود علاقة معنوية بين

مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

وهذا يدل على أن الموظفين مقتنعون بأن سوق الهال في اللاذقية يوفر مستخدمو النظام إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات بشكل مقبول.

2- <u>الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية</u>: لا توجد علاقة معنوية بين الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الجدول (9) تحليل الانحدار الخطي بين الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.608[a]	.370	.368	.46228	.370	1.326	1	112	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

من خلال الجدول رقم (9) بلغ معامل الارتباط 0.608 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وبلغ معامل التحديد 0.370، وهو يدلّ على أنّ 37% من تغيرات الكفاءة التشغيلية تتبع لتغيرات الأجهزة؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، وعليه تم رفض الفرضية العدم التي تقول عدم وجود علاقة معنوية بين الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

وهذا يدل على أن الموظفين مقتنعون بأن سوق الهال في اللاذقية يوفر الأجهزة إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات بشكل مقبول.

3- <u>الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة</u>: لا توجد علاقة معنوية بين البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الجدول (10) تحليل الانحدار الخطي بين البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.629[a]	.396	.394	.46481	.396	.094	1	112	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

من خلال الجدول رقم (10) بلغ معامل الارتباط 0.629 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وبلغ معامل التحديد 0.396، وهو يدلّ على أنّ 39.6% من تغيرات الكفاءة التشغيلية تتبع لتغيرات البرمجيات؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، وعليه تم رفض الفرضية العدم التي تقول عدم وجود علاقة معنوية بين

البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

وهذا يدل على أن الموظفين مقتنعون بأن سوق الهال في اللاذقية يوفر البرمجيات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات بشكل مقبول.

4- <u>الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة</u>: لا توجد علاقة معنوية بين البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

الجدول (11) تحليل الانحدار الخطي بين البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.602[a]	.362	.360	.44332	.362	11.225	1	112	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

من خلال الجدول رقم (11) بلغ معامل الارتباط 0.602 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وبلغ معامل التحديد 0.362، وهو يدلّ على أنّ 36.2% من تغيرات الكفاءة التشغيلية تتبع لتغيرات البيانات؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، وعليه تم رفض الفرضية العدم التي تقول عدم وجود علاقة معنوية بين البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

وهذا يدل على أن الموظفين مقتنعون بأن سوق الهال في اللاذقية يوفر البيانات إحدى مكونات نظم معالجة المعاملات بشكل مقبول.

- **<u>نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على:</u>** لا توجد علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية، فبعد أن قام الباحث باختبار الفرضيات الأربع الفرعية، قام باختبار الفرضية الرئيسة، حيث أظهر الجدول رقم (12) ما يلي:

الجدول (12) تحليل الانحدار الخطي بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.648[a]	.420	.418	.46457	.420	.210	1	112	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 21.

من خلال الجدول رقم (12) بلغ معامل الارتباط 0.648 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وبلغ معامل التحديد 0.420، وهو يدلّ على أنّ 42% من تغيرات الكفاءة التشغيلية تتبع لتغيرات نظم المعلومات التشغيلية؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، وعليه تم رفض الفرضية العدم التي تقول عدم وجود علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية.

وهذا يدل على أن الموظفين مقتنعون بأن سوق الهال في اللاذقية يوفر نظم معالجة المعاملات بشكل مقبول.

القسم الثالث:

الاستنتاجات و التوصيات:

وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّن الباحث من الوصول لعدد من النتائج أهمّها:

- وجود علاقة معنوية بين مستخدمو النظام أحد مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.676 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين الأفراد أحد مكونات نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.
- وجود علاقة معنوية بين الأجهزة أحد مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.608 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين الأجهزة أحد مكونات نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.
- وجود علاقة معنوية بين البرمجيات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.629 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين البرمجيات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.
- وجود علاقة معنوية بين البيانات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.602 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين البيانات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.
- وجود علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات وتحسين الكفاءة التشغيلية إحدى أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال في اللاذقية؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.648 وهو يدلّ على ارتباط مقبول بين نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية.

2ـ التوصيات: يوصي الباحث بالآتي:

- ضرورة الاهتمام بمستخدمي النظام أحد مكونات نظم معالجة المعاملات من خلال الاستمرار بتوفر مستخدمين لنظم معالجة المعاملات في سوق الهال مؤهلون بالمهارات الفنية الكافية للعمل على النظام وتفعيل مشاركة العاملون في تصميم نظام معالجة المعاملات وتطويره، وعقد دورات تدريبية مستمرة حول نظام معالجة المعاملات لكافة العاملين في سوق الهال لرفع كفاءتهم
- ضرورة الاهتمام بالأجهزة أحد مكونات نظم معالجة المعاملات من خلال توافر أجهزة حاسب آلي في سوق الهال ملائمة لإنجاز العمل المطلوب، وتوافر ميزانية مخصصة لصيانة الأجهزة الإلكترونية، وتوافر ميزانية مخصصة لشراء التقنيات والبرامج الإلكترونية.

- ضرورة الاهتمام البرمجيات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات من خلال توافر مستوى عال من البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم معالجة المعاملات الإلكترونية، وتوافر البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل الإلكترونية، وتوضيح الإدارة المختصة في سوق الهال التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يستخدمها الموظفين.
- ضرورة الاهتمام بالبيانات أحد مكونات نظم معالجة المعاملات من خلال وجود بيانات تلزم سوق الهال بتطبيق نظم معالجة المعاملات، وتشجع الإدارة العليا على توفير البيانات اللازمة لتطوير أنظمة معالجة المعاملات المستخدمة وفقا لاحتياجات العمل وتقييمه، وتوفر بيانات تحث على استخدام التعاملات الإلكترونية بدلاً من النظام الورقي بين مختلف أقسام سوق الهال.
- ضرورة الاهتمام بنظم معالجة المعاملات من خلال الاهتمام بمكوناته (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) نظراً لدورها المهم في تحسين الكفاءة التشغيلية.
- يوصي الباحث بالقيام بدراسات مستقبلية أوسع حول نظم معالجة المعاملات وإعطاؤها قدر كبير من الاهتمام، ودراسة الكفاءة التشغيلية من خلال متغيرات أخرى لبيان أكثر المتغيرات تأثيراً على هذه الكفاءة والعمل على تحسينها بغية تحسين الأداء التشغيلي.

References:

1. ABRIHI, O. A; HASSAN, W. A. A. Achievement accounting and its impact on measuring operational efficiency: an applied research in the Midwest Refineries Company - Dora Refinery. ***Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS)***, (2019), Volume (14), Issue (64), p. 87.
2. ADOUN, N. D. **The Economy of the Enterprise, Public House of Muhammadiyah**, second edition, Al-Jazzar, (2003), p. 327.
3. AL-JABRI, KH. M; AL-ATTAS, W. A. The impact of adherence to electronic governance standards on the operational performance of Yemeni banks: a field study in banks operating in the coast of Hadramaut Governorate. ***Al-Rayyan Journal of Human and Applied Sciences***, (2020), ISSN: 3659-2708, Volume Three, Issue (2).
4. BOUABDALI, A; OMAN, A. Measuring the degree of operational efficiency and its role in liquidity risk management in commercial banks using the data envelope analysis (DEA) method. ***Economic Visions Magazine***, (2016), Issue (11).
5. JASSIM, M. J. Measuring operational efficiency and service delivery effectiveness to customers using DEA technology, a comparative study for telecommunications companies operating in Iraq. ***Journal of Management and Economics***, (2021), Issue (127), pp. 96-97.
6. KAYGUSUS, I; AKGEMCI, T; YILMAZ, A. the impact of hris usage on organizational efficiency and employee performance: a research in industrial and banking sector in Ankara and Istanbul cities. ***International Journal of business and management,*** (2016), Vol. IV, No. 4, p: 24.
7. KHALED A.HUSSEIN, **Operational Efficiency in Islamic Banking : The Sudanese Experience,** Islamic Research and Training Institute Islamic Development Bank, Jeddah, Saudi Arabia, (2003), p: 4.

8. MAHMOUD, A. A. N. A. The effect of transaction processing systems in improving production performance (field study). ***Scientific Journal of Business and Environmental Studies***, (2017), Volume (8), Supplement to Issue (1).
9. MAHMOUD, M. Performance Management. **General Administration of Publishing**, first edition, Saudi Arabia, (1989), p. 19.
10. MASSOUDI, F; FOR NASRI, F. **Measuring operational efficiency using financial ratios for a sample of financial institutions in Algeria, a case study of the Gulf Bank Algeria AGB.** Unpublished master's thesis, College of Economic and Commercial Sciences, Ahmed Deraya Adrar University, (2020), p. 4.
11. MUSA, N. E. A. **Fundamentals of information systems in administrative organizations,** King Fahd Library, Jeddah, (2011), p. 228.
12. NEAMAH, N. R; TAHA, M. A; MOHAMEED, D. A. AL; BASHEER, Z. M; ALI, M. H; QASIM, A. A; SAEED, A. F; SABIT, SH. H. Mediating Effect of Information System among the relationship of Technology Innovation, Management Innovation, and Operational Performance of Textile industry in Iraq. ***International J. of Opers. and Quant. Management,*** (2022), Volume 28, Number 1.
13. OLSON, E; HULT, T; SLATER, S. F. A Configuration Theory Assessrnent of marketing Organization Fit with Business Strategy and its Relationship with Marketing Performance. ***Journal of Marketing***, (2017), Vol, 67, P: 103.
14. RAJAM, KH. Information system. **Training field in economic and commercial sciences, Institute of Technology**, Kasdi Merbah University, (2018), p. 29.
15. TEOTIA, K. Role of hris in Performance Evaluation & Decision Making, ***International Journal of Multidisciplinary Research***, (2012), Vol, 2. No, 4, P: 57.
16. VÍCTOR M. GIMÉNEZ, Measuring Operating Efficiency. **An Application For The Restaurant Industry,** Universitat Autònoma de Barcelona, 2005, p: 7.
17. WANG, W; ZHANG, Z; WANG, G; YUAN, Y. **Efficient Cross-Chain Transaction Processing on Block chains.** (2022) Applied Sciences, https://doi.org/10.3390/app12094434.