

المجلد: 5

العدد: 22



مجلة جامعة حماة



2022 ميلادي / 1444 هجري

ISSN Online(2706-9214)

المجلد: الخامس

العدد: الثاني والعشرون



مجلة جامعة حماة

2022 / ميلادي

1444 / هجري

مجلة جامعة حماة

هي مجلة علمية محكمة دورية سنوية متخصصة تصدر عن جامعة حماة

المدير المسؤول: الأستاذ الدكتور عبد الرزاق سالم رئيس جامعة حماة.

رئيس هيئة التحرير: أ.م.د. مها السلوم.

سكرتير هيئة التحرير (مدير مكتب المجلة): م.وفاء الفيل.

أعضاء هيئة التحرير:

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| أ. د. حسان الحلبية. | د. نصر القاسم. |
| أ. د. محمود الفطامه. | د. سامر طعمه. |
| أ. د. محمد زهير الأحمد. | د. عبد الحميد الملقى. |
| أ.م. د. رود خباز. | د. نورا حاكمة. |
| د. عثمان نقار. | |

الهيئة الاستشارية:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| أ.د. هزاع مفلح. | أ.م. د. محمد أيمن الصباغ. |
| أ.د. محمد فاضل. | أ.م. د. جميل حزوري. |
| أ.د. عبد الفتاح المحمد. | د. مرعي غضنفر |
| أ.د. رباب الصباغ. | د. بشر سلطان |
| د. محمد مرزا | |

الإشراف اللغوي:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| أ.د. وليد سراقبي. | أ.م.د. مها السلوم. |
|-------------------|--------------------|

مجلة جامعة حماة

أهداف المجلة:

مجلة جامعة حماة هي مجلة علمية محكمة دورية سنوية متخصصة تصدر عن جامعة حماة تهدف إلى:

1- نشر البحوث العلمية الأصيلة باللغتين العربية أو الإنكليزية التي تتسم بمزايا المعرفة الإنسانية الحضارية والعلوم التطبيقية المتطورة، وتسهم في تطويرها، وترقى إلى أعلى درجات الجودة والابتكار والتميز، في مختلف الميادين الطبية، والهندسية، والتقانية، والطب البيطري، والعلوم، والاقتصاد، والآداب والعلوم الإنسانية، وذلك بعد عرضها على مقومين علميين مختصين.

2- نشر البحوث الميدانية والتطبيقية المتميزة في مجالات تخصص المجلة.

3- نشر الملاحظات البحثية، وتقارير الحالات المرضية، والمقالات الصغيرة في مجالات تخصص المجلة.

رسالة المجلة:

- تشجيع الأكاديميين والباحثين السوريين والعرب على إنجاز بحوثهم المبتكرة.
- ضبط آلية البحث العلمي، وتمييز الأصيل من المزيف، بعرض البحوث المقدّمة إلى المجلة على المختصين والخبراء.
- تسهم المجلة في إغناء البحث العلمي والمناهج العلمية، والتزام معايير جودة البحث العلمي الأصيل.
- تسعى إلى نشر المعرفة وتعميمها في مجالات تخصص المجلة، وتسهم في تطوير المجالات الخدمية في المجتمع.
- تحفّز الباحثين على تقديم البحوث التي تُعنى بتطوير مناهج البحث العلمي وتجديدها.
- تستقبل اقتراحات الباحثين والعلماء حول كل ما يسهم في تقدّم البحث العلمي وفي تطوير المجلة.
- تعميم الفائدة المرجوة من نشر محتوياتها العلمية، بوضع أعدادها بين أيدي القراء والباحثين على موقع المجلة في الشبكة (الإنترنت) وتطوير الموقع وتحديثه.

قواعد النشر في مجلة جامعة حماة:

- أ- أن تكون المادة المرسلّة للنشر أصيلة، ذات قيمة علمية ومعرفية إضافية، وتتمتع بسلامة اللغة، ودقة التوثيق.
- ب- ألا تكون منشورة أو مقبولة للنشر في مجالات أخرى، أو مرفوضة من مجلة أخرى، ويتعهد الباحث بمضمون ذلك بملء استمارة إيداع خاصة بالمجلة.
- ت- يتم تقييم البحث من ذوي الاختصاص قبل قبوله للنشر ويصبح ملكاً لها، ولا يحق للباحث سحب الأوليات في حال رفض نشر البحث.
- ث- لغة النشر هي العربية أو الإنكليزية، على أن تزود إدارة المجلة بملخص للمادة المقدمة للنشر في نصف صفحة (250 كلمة) بغير اللغة التي كتب بها البحث، وأن يتبع كل ملخص بالكلمات المفتاحية Key words .

إيداع البحوث العلمية للنشر:

أولاً - تقدم مادة النشر إلى رئيس هيئة تحرير المجلة على أربع نسخ ورقية (تتضمن نسخة واحدة اسم الباحث أو الباحثين وعناوينهم، وأرقام هواتفهم، وتغفل في النسخ الأخرى أسماء الباحثين أو أية إشارة إلى هويتهم)، وتقدم نسخة إلكترونية مطبوعة

على الحاسوب بخط نوع Simplified Arabic، ومقاس 12 على وجه واحد من الورق بقياس 210×297 مم (A4) . وتترك مساحة بيضاء بمقدار 2.5 سم من الجوانب الأربعة، على ألا يزيد عدد صفحات البحث كلها عن خمس عشرة صفحة (ترقيم الصفحات وسط أسفل الصفحة)، وأن تكون متوافقة مع أنظمة (Microsoft Word 2007) في الأقل، وبمسافات مفردة بما في ذلك الجداول والأشكال والمصادر، ومحفوظة على قرص مدمج CD، أو ترسل إلكترونياً على البريد الإلكتروني الخاص بالمجلة.

ثانياً - تقدم مادة النشر مرفقة بتعهد خطي يؤكد بأن البحث لم ينشر، أو لم يقدم للنشر في مجلة أخرى، أو مرفوضة من مجلة أخرى.

ثالثاً - يحق لهيئة تحرير المجلة إعادة الموضوع لتحسين الصياغة، أو إحداث أية تغييرات، من حذف، أو إضافة، بما يتناسب مع الأسس العلمية وشروط النشر في المجلة.

رابعاً - تلتزم المجلة بإشعار مقدم البحث بوصول بحثه في موعد أقصاه أسبوعين من تاريخ استلامه، كما تلتزم المجلة بإشعار الباحث بقبول البحث للنشر من عدمه فور إتمام إجراءات التقويم.

خامساً - يرسل البحث المودع للنشر بسرّية تامة إلى ثلاثة محكمين متخصصين بمادته العلمية، ويتم إخطار ذوي العلاقة بملاحظات المحكمين ومقترحاتهم، ليؤخذ بها من قبل المودعين؛ تلبيةً لشروط النشر في المجلة، وتحقيقاً للسوية العلمية المطلوبة.

سادساً - يعد البحث مقبولاً للنشر في المجلة في حال قبول المحكمين الثلاثة (أو اثنين منهم على الأقل) للبحث بعد إجراء التعديلات المطلوبة وقبولها من قبل المحكمين.

- إذا رفض المحكم الثالث البحث بمبررات علمية منطقية تجدها هيئة التحرير أساسية وجوهرية، فلا يقبل البحث للنشر حتى ولو وافق عليه المحكمان الآخران.

قواعد إعداد مخطوطة البحث للنشر في أبحاث الكليات التطبيقية:

أولاً - يشترط في البحث المقدم أن يكون حسب الترتيب الآتي: العنوان، الملخص باللغتين العربية والإنكليزية، المقدمة، هدف البحث، مواد البحث وطرائقه، النتائج والمناقشة، الاستنتاجات والتوصيات، وأخيراً المراجع العلمية.

- العنوان:

يجب أن يكون مختصراً وواضحاً ومعبراً عن مضمون البحث. خط العنوان بلغة النشر غامق، وبحجم (14)، يوضع تحته بفواصل سطر واحد اسم الباحث / الباحثين بحجم (12) غامق، وعنوانه، وصفته العلمية، والمؤسسة العلمية التي يعمل فيها، وعنوان البريد الإلكتروني للباحث الأول، ورقم الهاتف المحمول بحجم (12) عادي. ويجب أن يتكرر عنوان البحث ثانياً وباللغة الإنكليزية في الصفحة التي تتضمن الملخص. Abstract خط العناوين الثانوية يجب أن يكون غامقاً بحجم (12) ، أما خط متن النص؛ فيجب أن يكون عادياً بحجم (12).

- الملخص أو الموجز:

يجب ألا يتجاوز الملخص 250 كلمة، وأن يكون مسبقاً بالعنوان، ويوضع في صفحة منفصلة باللغة العربية، ويكتب الملخص في صفحة ثانية منفصلة باللغة الإنكليزية. ويجب أن يتضمن أهداف الدراسة، ونبذة مختصرة عن طريقة العمل، والنتائج التي تمخضت عنها، وأهميتها في رأي الباحث، والاستنتاج الذي توصل إليه الباحث.

- المقدمة:

تشمل مختصراً عن الدراسة المرجعية لموضوع البحث، وتدرج فيه المعلومات الحديثة، والهدف الذي من أجله أجري البحث.

- المواد وطرائق البحث:

تذكر معلومات وافية عن مواد وطريقة العمل، وتدعم بمصادر كافية حديثة، وتستعمل وحدات القياس المترى والعالمى في البحث. ويذكر البرنامج الإحصائي والطريقة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات، وتعرف الرموز والمختصرات والعلامات الإحصائية المعتمدة للمقارنة.

- النتائج والمناقشة:

تعرض بدقة، ويجب أن تكون جميع النتائج مدعمة بالأرقام، وأن تقدم الأشكال والجدول والرسومات البيانية معلومات وافية مع عدم إعادة المعلومات في متن البحث، وترقم بحسب ورودها في متن البحث، ويشار إلى الأهمية العلمية للنتائج، ومناقشتها مع دعمها بمصادر حديثة. وتشتمل المناقشة على تفسير حصول النتائج من خلال الحقائق والمبادئ الأولية ذات العلاقة، ويجب إظهار مدى الاتفاق أو عدمه مع الدراسات السابقة مع التفسير الشخصي للباحث، ورأيه في حصول هذه النتيجة.

- الاستنتاجات:

يذكر الباحث الاستنتاجات التي توصل إليها مختصرةً في نهاية المناقشة، مع ذكر التوصيات والمقترحات عند الضرورة.

- الشكر والتقدير:

يمكن للباحث أن يذكر الجهات المساندة التي قدمت المساعدات المالية والعلمية، والأشخاص الذين أسهموا في البحث ولم يتم إدراجهم بوصفهم باحثين.

ثانياً- الجداول:

يوضع كل جدول مهما كان صغيراً في مكانه الخاص، وتأخذ الجداول أرقاماً متسلسلة، ويوضع لكل منها عنوان خاص به، يكتب أعلى الجدول، وتوظف الرموز * و** و*** للإشارة إلى معنوية التحليل الإحصائي، عند المستويات 0.05 أو 0.01 أو 0.001 على الترتيب، ولا تستعمل هذه الرموز للإشارة إلى أية حاشية أو ملحوظة في أي من هوامش البحث. وتوصي المجلة باستعمال الأرقام العربية (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60، 61، 62، 63، 64، 65، 66، 67، 68، 69، 70، 71، 72، 73، 74، 75، 76، 77، 78، 79، 80، 81، 82، 83، 84، 85، 86، 87، 88، 89، 90، 91، 92، 93، 94، 95، 96، 97، 98، 99، 100، 101، 102، 103، 104، 105، 106، 107، 108، 109، 110، 111، 112، 113، 114، 115، 116، 117، 118، 119، 120، 121، 122، 123، 124، 125، 126، 127، 128، 129، 130، 131، 132، 133، 134، 135، 136، 137، 138، 139، 140، 141، 142، 143، 144، 145، 146، 147، 148، 149، 150، 151، 152، 153، 154، 155، 156، 157، 158، 159، 160، 161، 162، 163، 164، 165، 166، 167، 168، 169، 170، 171، 172، 173، 174، 175، 176، 177، 178، 179، 180، 181، 182، 183، 184، 185، 186، 187، 188، 189، 190، 191، 192، 193، 194، 195، 196، 197، 198، 199، 200، 201، 202، 203، 204، 205، 206، 207، 208، 209، 210، 211، 212، 213، 214، 215، 216، 217، 218، 219، 220، 221، 222، 223، 224، 225، 226، 227، 228، 229، 230، 231، 232، 233، 234، 235، 236، 237، 238، 239، 240، 241، 242، 243، 244، 245، 246، 247، 248، 249، 250، 251، 252، 253، 254، 255، 256، 257، 258، 259، 260، 261، 262، 263، 264، 265، 266، 267، 268، 269، 270، 271، 272، 273، 274، 275، 276، 277، 278، 279، 280، 281، 282، 283، 284، 285، 286، 287، 288، 289، 290، 291، 292، 293، 294، 295، 296، 297، 298، 299، 300، 301، 302، 303، 304، 305، 306، 307، 308، 309، 310، 311، 312، 313، 314، 315، 316، 317، 318، 319، 320، 321، 322، 323، 324، 325، 326، 327، 328، 329، 330، 331، 332، 333، 334، 335، 336، 337، 338، 339، 340، 341، 342، 343، 344، 345، 346، 347، 348، 349، 350، 351، 352، 353، 354، 355، 356، 357، 358، 359، 360، 361، 362، 363، 364، 365، 366، 367، 368، 369، 370، 371، 372، 373، 374، 375، 376، 377، 378، 379، 380، 381، 382، 383، 384، 385، 386، 387، 388، 389، 390، 391، 392، 393، 394، 395، 396، 397، 398، 399، 400، 401، 402، 403، 404، 405، 406، 407، 408، 409، 410، 411، 412، 413، 414، 415، 416، 417، 418، 419، 420، 421، 422، 423، 424، 425، 426، 427، 428، 429، 430، 431، 432، 433، 434، 435، 436، 437، 438، 439، 440، 441، 442، 443، 444، 445، 446، 447، 448، 449، 450، 451، 452، 453، 454، 455، 456، 457، 458، 459، 460، 461، 462، 463، 464، 465، 466، 467، 468، 469، 470، 471، 472، 473، 474، 475، 476، 477، 478، 479، 480، 481، 482، 483، 484، 485، 486، 487، 488، 489، 490، 491، 492، 493، 494، 495، 496، 497، 498، 499، 500، 501، 502، 503، 504، 505، 506، 507، 508، 509، 510، 511، 512، 513، 514، 515، 516، 517، 518، 519، 520، 521، 522، 523، 524، 525، 526، 527، 528، 529، 530، 531، 532، 533، 534، 535، 536، 537، 538، 539، 540، 541، 542، 543، 544، 545، 546، 547، 548، 549، 550، 551، 552، 553، 554، 555، 556، 557، 558، 559، 560، 561، 562، 563، 564، 565، 566، 567، 568، 569، 570، 571، 572، 573، 574، 575، 576، 577، 578، 579، 580، 581، 582، 583، 584، 585، 586، 587، 588، 589، 590، 591، 592، 593، 594، 595، 596، 597، 598، 599، 600، 601، 602، 603، 604، 605، 606، 607، 608، 609، 610، 611، 612، 613، 614، 615، 616، 617، 618، 619، 620، 621، 622، 623، 624، 625، 626، 627، 628، 629، 630، 631، 632، 633، 634، 635، 636، 637، 638، 639، 640، 641، 642، 643، 644، 645، 646، 647، 648، 649، 650، 651، 652، 653، 654، 655، 656، 657، 658، 659، 660، 661، 662، 663، 664، 665، 666، 667، 668، 669، 670، 671، 672، 673، 674، 675، 676، 677، 678، 679، 680، 681، 682، 683، 684، 685، 686، 687، 688، 689، 690، 691، 692، 693، 694، 695، 696، 697، 698، 699، 700، 701، 702، 703، 704، 705، 706، 707، 708، 709، 710، 711، 712، 713، 714، 715، 716، 717، 718، 719، 720، 721، 722، 723، 724، 725، 726، 727، 728، 729، 730، 731، 732، 733، 734، 735، 736، 737، 738، 739، 740، 741، 742، 743، 744، 745، 746، 747، 748، 749، 750، 751، 752، 753، 754، 755، 756، 757، 758، 759، 760، 761، 762، 763، 764، 765، 766، 767، 768، 769، 770، 771، 772، 773، 774، 775، 776، 777، 778، 779، 780، 781، 782، 783، 784، 785، 786، 787، 788، 789، 790، 791، 792، 793، 794، 795، 796، 797، 798، 799، 800، 801، 802، 803، 804، 805، 806، 807، 808، 809، 810، 811، 812، 813، 814، 815، 816، 817، 818، 819، 820، 821، 822، 823، 824، 825، 826، 827، 828، 829، 830، 831، 832، 833، 834، 835، 836، 837، 838، 839، 840، 841، 842، 843، 844، 845، 846، 847، 848، 849، 850، 851، 852، 853، 854، 855، 856، 857، 858، 859، 860، 861، 862، 863، 864، 865، 866، 867، 868، 869، 870، 871، 872، 873، 874، 875، 876، 877، 878، 879، 880، 881، 882، 883، 884، 885، 886، 887، 888، 889، 890، 891، 892، 893، 894، 895، 896، 897، 898، 899، 900، 901، 902، 903، 904، 905، 906، 907، 908، 909، 910، 911، 912، 913، 914، 915، 916، 917، 918، 919، 920، 921، 922، 923، 924، 925، 926، 927، 928، 929، 930، 931، 932، 933، 934، 935، 936، 937، 938، 939، 940، 941، 942، 943، 944، 945، 946، 947، 948، 949، 950، 951، 952، 953، 954، 955، 956، 957، 958، 959، 960، 961، 962، 963، 964، 965، 966، 967، 968، 969، 970، 971، 972، 973، 974، 975، 976، 977، 978، 979، 980، 981، 982، 983، 984، 985، 986، 987، 988، 989، 990، 991، 992، 993، 994، 995، 996، 997، 998، 999، 1000، 1001، 1002، 1003، 1004، 1005، 1006، 1007، 1008، 1009، 1010، 1011، 1012، 1013، 1014، 1015، 1016، 1017، 1018، 1019، 1020، 1021، 1022، 1023، 1024، 1025، 1026، 1027، 1028، 1029، 1030، 1031، 1032، 1033، 1034، 1035، 1036، 1037، 1038، 1039، 1040، 1041، 1042، 1043، 1044، 1045، 1046، 1047، 1048، 1049، 1050، 1051، 1052، 1053، 1054، 1055، 1056، 1057، 1058، 1059، 1060، 1061، 1062، 1063، 1064، 1065، 1066، 1067، 1068، 1069، 1070، 1071، 1072، 1073، 1074، 1075، 1076، 1077، 1078، 1079، 1080، 1081، 1082، 1083، 1084، 1085، 1086، 1087، 1088، 1089، 1090، 1091، 1092، 1093، 1094، 1095، 1096، 1097، 1098، 1099، 1100، 1101، 1102، 1103، 1104، 1105، 1106، 1107، 1108، 1109، 1110، 1111، 1112، 1113، 1114، 1115، 1116، 1117، 1118، 1119، 1120، 1121، 1122، 1123، 1124، 1125، 1126، 1127، 1128، 1129، 1130، 1131، 1132، 1133، 1134، 1135، 1136، 1137، 1138، 1139، 1140، 1141، 1142، 1143، 1144، 1145، 1146، 1147، 1148، 1149، 1150، 1151، 1152، 1153، 1154، 1155، 1156، 1157، 1158، 1159، 1160، 1161، 1162، 1163، 1164، 1165، 1166، 1167، 1168، 1169، 1170، 1171، 1172، 1173، 1174، 1175، 1176، 1177، 1178، 1179، 1180، 1181، 1182، 1183، 1184، 1185، 1186، 1187، 1188، 1189، 1190، 1191، 1192، 1193، 1194، 1195، 1196، 1197، 1198، 1199، 1200، 1201، 1202، 1203، 1204، 1205، 1206، 1207، 1208، 1209، 1210، 1211، 1212، 1213، 1214، 1215، 1216، 1217، 1218، 1219، 1220، 1221، 1222، 1223، 1224، 1225، 1226، 1227، 1228، 1229، 1230، 1231، 1232، 1233، 1234، 1235، 1236، 1237، 1238، 1239، 1240، 1241، 1242، 1243، 1244، 1245، 1246، 1247، 1248، 1249، 1250، 1251، 1252، 1253، 1254، 1255، 1256، 1257، 1258، 1259، 1260، 1261، 1262، 1263، 1264، 1265، 1266، 1267، 1268، 1269، 1270، 1271، 1272، 1273، 1274، 1275، 1276، 1277، 1278، 1279، 1280، 1281، 1282، 1283، 1284، 1285، 1286، 1287، 1288، 1289، 1290، 1291، 1292، 1293، 1294، 1295، 1296، 1297، 1298، 1299، 1300، 1301، 1302، 1303، 1304، 1305، 1306، 1307، 1308، 1309، 1310، 1311، 1312، 1313، 1314، 1315، 1316، 1317، 1318، 1319، 1320، 1321، 1322، 1323، 1324، 1325، 1326، 1327، 1328، 1329، 1330، 1331، 1332، 1333، 1334، 1335، 1336، 1337، 1338، 1339، 1340، 1341، 1342، 1343، 1344، 1345، 1346، 1347، 1348، 1349، 1350، 1351، 1352، 1353، 1354، 1355، 1356، 1357، 1358، 1359، 1360، 1361، 1362، 1363، 1364، 1365، 1366، 1367، 1368، 1369، 1370، 1371، 1372، 1373، 1374، 1375، 1376، 1377، 1378، 1379، 1380، 1381، 1382، 1383، 1384، 1385، 1386، 1387، 1388، 1389، 1390، 1391، 1392، 1393، 1394، 1395، 1396، 1397، 1398، 1399، 1400، 1401، 1402، 1403، 1404، 1405، 1406، 1407، 1408، 1409، 1410، 1411، 1412، 1413، 1414، 1415، 1416، 1417، 1418، 1419، 1420، 1421، 1422، 1423، 1424، 1425، 1426، 1427، 1428، 1429، 1430، 1431، 1432، 1433، 1434، 1435، 1436، 1437، 1438، 1439، 1440، 1441، 1442، 1443، 1444، 1445، 1446، 1447، 1448، 1449، 1450، 1451، 1452، 1453، 1454، 1455، 1456، 1457، 1458، 1459، 1460، 1461، 1462، 1463، 1464، 1465، 1466، 1467، 1468، 1469، 1470، 1471، 1472، 1473، 1474، 1475، 1476، 1477، 1478، 1479، 1480، 1481، 1482، 1483، 1484، 1485، 1486، 1487، 1488، 1489، 1490، 1491، 1492، 1493، 1494، 1495، 1496، 1497، 1498، 1499، 1500، 1501، 1502، 1503، 1504، 1505، 1506، 1507، 1508، 1509، 1510، 1511، 1512، 1513، 1514، 1515، 1516، 1517، 1518، 1519، 1520، 1521، 1522، 1523، 1524، 1525، 1526، 1527، 1528، 1529، 1530، 1531، 1532، 1533، 1534، 1535، 1536، 1537، 1538، 1539، 1540، 1541، 1542، 1543، 1544، 1545، 1546، 1547، 1548، 1549، 1550، 1551، 1552، 1553، 1554، 1555، 1556، 1557، 1558، 1559، 1560، 1561، 1562، 1563، 1564، 1565، 1566، 1567، 1568، 1569، 1570، 1571، 1572، 1573، 1574، 1575، 1576، 1577، 1578، 1579، 1580، 1581، 1582، 1583، 1584، 1585، 1586، 1587، 1588، 1589، 1590، 1591، 1592، 1593، 1594، 1595، 1596، 1597، 1598، 1599، 1600، 1601، 1602، 1603، 1604، 1605، 1606، 1607، 1608، 1609، 1610، 1611، 1612، 1613، 1614، 1615، 1616، 1617، 1618، 1619، 1620، 1621، 1622، 1623، 1624، 1625، 1626، 1627، 1628، 1629، 1630، 1631، 1632، 1633، 1634، 1635، 1636، 1637، 1638، 1639، 1640، 1641، 1642، 1643، 1644، 1645، 1646، 1647، 1648، 1649، 1650، 1651، 1652، 1653، 1654، 1655، 1656، 1657، 1658، 1659، 1660، 1661، 1662، 1663، 1664، 1665، 1666، 1667، 1668، 1669، 1670، 1671، 1672، 1673، 1674، 1675، 1676، 1677، 1678، 1679، 1680، 1681، 1682، 1683، 1684، 1685، 1686، 1687، 1688، 1689، 1690، 1691، 1692، 1693، 1694، 1695، 1696، 1697، 1698، 1699، 1700، 1701، 1702، 1703، 1704، 1705، 1706، 1707، 1708، 1709، 1710، 1711، 1712، 1713، 1714، 1715، 1716، 1717، 1718، 1719، 1720، 1721، 1722، 1723، 1724، 1725، 1726، 1727، 1728، 1729، 1730، 1731، 1732، 1733، 1734، 1735، 1736، 1737، 1738، 1739، 1740، 1741، 1742، 1743، 1744، 1745، 1746، 1747، 1748، 1749، 1750، 1751، 1752، 1753، 1754، 1755، 1756، 1757، 1758، 1759، 1760، 1761، 1762، 1763، 1764، 1765، 1766، 1767، 1768، 1769، 1770، 1771، 1772، 1773، 1774، 1775، 1776، 1777، 1778، 1779، 1780، 1781، 1782، 1783، 1784، 1785، 1786، 1787، 1788، 1789، 1790، 1791، 1792، 1793، 1794، 1795، 1796، 1797، 1798، 1799، 1800، 1801، 1802، 1803، 1804، 1805، 1806، 1807، 1808، 1809، 1810، 1811، 1812، 1813، 1814، 1815، 1816، 1817، 1818، 1819، 1820، 1821، 1822، 1823، 1824، 1825، 1826، 1827، 1828، 1829، 1830، 1831، 1832، 1833، 1834، 1835، 1836، 1837، 1838، 1839، 1840، 1841، 1842، 1843، 1844، 1845، 1846، 1847، 1848، 1849، 1850، 1851، 1852، 1853، 1854، 1855، 1856، 1857، 1858، 1859، 1860، 1861، 1862، 1863، 1864، 1865، 1866، 1867، 1868، 1869، 1870، 1871، 1872، 1873، 1874، 1875، 1876، 1877، 1878، 1879، 1880، 1881، 1882، 1883، 1884، 1885، 1886، 1887، 1888، 1889، 1890، 1891، 1892، 1893، 1894، 1895، 1896، 1897، 1898، 1899، 1900، 1901، 1902، 1903، 1904، 1905، 1906، 1907، 1908، 1909، 1910، 1911، 1912، 1913، 1914، 1915، 1916، 1917، 1918، 1919، 1920، 1921، 1922، 1923، 1924، 1925، 1926، 1927، 1928، 1929، 1930، 1931، 1932، 1933، 1934، 1935، 1936، 1937، 1938، 1939، 1940، 1941، 1942، 1943، 1944، 1945، 1946، 1947، 1948، 1949، 1950، 1951، 1952، 1953، 1954، 1955، 1956، 1957، 1958، 1959، 1960، 1961، 1962، 1963، 1964، 1965، 1966، 1967، 1968، 1969، 1970، 1971، 1972، 1973، 1974، 1975، 1976، 1977، 1978، 1979، 1980، 1981، 1982، 1983، 1984، 1985، 1986، 1987، 1988، 1989، 1990، 1991، 1992، 1993، 1994، 1995، 1996، 1997، 1998، 1999، 2000، 2001، 2002، 2003، 2004، 2005، 2006، 2007، 2008، 2009، 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016، 2017، 2018، 2019، 2020، 2021، 2022، 2023، 2024، 2025، 2026، 2027، 2028، 2029، 2030، 2031، 2032، 2033، 2034، 2035، 2036، 2037، 2038، 2039، 2040، 2041، 2042، 2043، 2044، 2045، 2046، 2047، 2048، 2049، 2050، 2051، 2052، 2053، 2054، 2055، 2056، 2057، 2058، 2059، 2060، 2061، 2062، 2063، 2064، 2065، 2066، 2067، 2068، 2069، 2070، 2071، 2072، 2073، 2074، 2075، 2076، 2077، 2078، 2079، 2080، 2081، 2082، 2083، 2084، 2085، 2086، 2087، 2088، 2089، 2090، 2091، 2092، 2093، 2094، 2095، 2096، 2097، 2098، 2099، 2100، 2101، 2102، 2103، 2104، 2105، 2106، 2107، 2108، 2109، 2110، 2111، 2112، 2113، 2114، 2115، 2116، 2117، 2118، 2119، 2120، 2121، 2122، 2123، 2124، 2125، 2

العوف، عبد الرحمن والكزبري، أحمد (1999). التنوع الحيوي في جبل البشري. مجلة جامعة دمشق للعلوم الزراعية، 15(3): 33-45.

Smith, J., Merilan, M.R., and Fakher, N.S., (1996). Factors affecting milk production in Awassi sheep. J. Animal Production, 12(3):35-46.

إذا كان المرجع كتاباً: يوضع اسم العائلة للمؤلف ثم الحروف الأولى من اسمه، السنة بين قوسين، عنوان الكتاب، الطبعة، مكان النشر، دار النشر ورقم الصفحات وفق المثال الآتي:

Ingrkam, J.L., and Ingrahan, C.A., (2000). Introduction in: Text of Microbiology. 2nd ed. Anstratia, Brooks Co. Thompson Learning, PP: 55.

أما إذا كان بحثاً أو فصلاً من كتاب متخصص (وكذا الحال بخصوص وقائع) المداولات العلمية (Proceedings)، والندوات والمؤتمرات العلمية)، يذكر اسم الباحث أو المؤلف (الباحثين أو المؤلفين) والسنة بين قوسين، عنوان الفصل، عنوان الكتاب، اسم أو أسماء المحررين، مكان أو جهة النشر ورقم الصفحات وفق المثال الآتي:

Anderson, R.M., (1998). Epidemiology of parasitic Infections. In: Topley and Wilsons Infections. Collier, L., Balows, A., and Jassman, M., (Eds.), Vol. 5, 9th ed. Arnold a Member of the Hodder Group, London, PP: 39-55.

إذا كان المرجع رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه، تكتب وفق المثال الآتي:

Kashifalkitaa, H.F., (2008). Effect of bromocriptine and dexamethasone administration on semen characteristics and certain hormones in local male goats. PhD Thesis, College of veterinary Medecine, University of Baghdad, PP: 87-105.

• تلحظ النقاط الآتية:

- ترتب المراجع العربية والأجنبية (كل على حدة) بحسب تسلسل الأحرف الهجائية (أ، ب، ج) أو (A, B, C).
- إذا وجد أكثر من مرجع لأحد الأسماء يلجأ إلى ترتيبها زمنياً؛ الأحدث فالأقدم، وفي حال تكرار الاسم أكثر من مرة في السنة نفسها، فيشار إليها بعد السنة بالأحرف a, b, c على النحو^a (1998) أو^b (1998) ... إلخ.
- يجب إثبات المراجع كاملة لكل ما أشير إليه في النص، ولا يسجل أي مرجع لم يرد ذكره في متن النص.
- الاعتماد - وفي أضيق الحدود- على المراجع محدودة الانتشار، أو الاتصالات الشخصية المباشرة (Personal Communication)، أو الأعمال غير المنشورة في النص بين أقواس ().
- أن يلتزم الباحث بأخلاقيات النشر العلمي، والمحافظة على حقوق الآخرين الفكرية.

قواعد إعداد مخطوطة البحث للنشر في أبحاث العلوم الإنسانية والآداب:

- أن يتسم البحث بالأصالة والجدة والقيمة العلمية والمعرفية الكبيرة وبسلامة اللغة ودقة التوثيق.
- ألا يكون منشوراً أو مقبولاً للنشر في أية وسيلة نشر.
- أن يقدم الباحث إقراراً خطياً بالألا يكون البحث منشوراً أو معروضاً للنشر.
- أن يكون البحث مكتوباً باللغة العربية أو بإحدى اللغات المعتمدة في المجلة.
- أن يرفق بالبحث ملخصان أحدهما بالعربية، والآخر بالإنكليزية أو الفرنسية، بحدود 250 كلمة.

- ترسل أربع نسخ من البحث مطبوعة على وجه واحد من الورق بقياس (A4) مع نسخة إلكترونية (CD) وفق الشروط الفنية الآتية:

توضع قائمة (المصادر والمراجع) على صفحات مستقلة مرتبة وفقاً للأصول المعتمدة على أحد الترتيبين الآتين:

- أ- كنية المؤلف، اسمه: اسم الكتاب، اسم المحقق (إن وجد)، دار النشر، مكان النشر، رقم الطبعة، تاريخ الطبع.
- ب- اسم الكتاب: اسم المؤلف، اسم المحقق (إن وجد)، دار النشر، مكان النشر، رقم الطبعة، تاريخ الطبع.

- توضع الحواشي مرقمة في أسفل كل صفحة وفق أحد التوثيقين الآتين:

أ- نسبة المؤلف، اسمه: اسم الكتاب، الجزء، الصفحة.

ب- اسم الكتاب، رقم الجزء، الصفحة.

- يُتَجَنَّب الاختزال ما لم يُشَرَّ إلى ذلك.

- يقدم كل شكل أو صورة أو خريطة في البحث على ورقة صقيلة مستقلة واضحة.

- أن يتضمن البحث المُعادلات الأجنبية للمصطلحات العربية المستعملة في البحث.

يشترط لطلاب الدراسات العليا (ماجستير / دكتوراه) إلى جانب الشروط السابقة:

أ- توقيع إقرار بأن البحث يتصل برسالته أو جزء منها.

ب- موافقة الأستاذ المشرف على البحث، وفق النموذج المعتمد في المجلة.

ج- ملخص حول رسالة الطالب باللغة العربية لا يتجاوز صفحة واحدة.

- تنشر المجلة البحوث المترجمة إلى العربية، على أن يرفق النص الأجنبي بنص الترجمة، ويخضع البحث المترجم لتدقيق الترجمة فقط وبالتالي لا يخضع لشروط النشر الواردة سابقاً. أما إذا لم **يكن** البحث محكماً ففسرى عليه شروط النشر المعمول بها.

- تنشر المجلة تقارير عن المؤتمرات والندوات العلمية، ومراجعات الكتب والدوريات العربية والأجنبية المهمة، على أن لا يزيد عدد الصفحات على عشر.

عدد صفحات مخطوطة البحث:

تنشر البحوث المحكمة والمقبولة للنشر مجاناً لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة من دون أن يترتب على الباحث أية نفقات أو أجور إذا تعيد بشروط النشر المتعلقة بعدد صفحات البحث التي يجب أن لا تتجاوز 15 صفحة من الأبعاد المشار إليها آنفاً، بما فيها الأشكال، والجداول، والمراجع، والمصادر. علماً أن النشر مجاني في المجلة حتى تاريخه.

مراجعة البحوث وتعديلها:

يعطى الباحث مدة شهر لإعادة النظر فيما أشار إليه المحكمون، أو ما تطلبه رئاسة التحرير من تعديلات، فإذا لم ترجع مخطوطة البحث ضمن هذه المهلة، أو لم يستجب الباحث لما طلب إليه، فإنه يصرف النظر عن قبول البحث للنشر، مع إمكانية تقديمه مجدداً للمجلة بوصفه بحثاً جديداً.

ملاحظات مهمة:

- البحوث المنشورة في المجلة تعبر عن وجهة نظر صاحبها ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر هيئة تحرير المجلة.
- يخضع ترتيب البحوث في المجلة وأعدادها المتتالية لأسس علمية وفنية خاصة بالمجلة.

- لا تعاد البحوث التي لا تقبل للنشر في المجلة إلى أصحابها.
- تدفع المجلة مكافآت رمزية للمحكمين وقدرها، 2000 ل.س.
- تمنح مكافآت النشر والتحكيم عند صدور المقالات العلمية في المجلة.
- لا تمنح البحوث المستلة من مشاريع التخرج، ورسائل الماجستير والدكتوراه أية مكافأة مالية، ويكتفى بمنح الباحث الموافقة على النشر.
- في حال ثبوت وجود بحث منشور في مجلة أخرى، يحق لمجلة جامعة حماة اتخاذ الإجراءات القانونية الخاصة بالحماية الفكرية، ومعاينة المخالف بحسب القوانين الناظمة.

الإشتراك في المجلة:

يمكن الإشتراك في المجلة للأفراد والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة.

عنوان المجلة:

- يمكن تسليم النسخ المطلوبة من المادة العلمية مباشرة إلى إدارة تحرير المجلة على العنوان التالي : سورية - حماة - شارع العلمين - بناء كلية الطب البيطري - إدارة تحرير المجلة.
- البريد الإلكتروني الآتي : hama.journal@gmail.com
- magazine@hama-univ.edu.sy
- عنوان الموقع الإلكتروني: www.hama-univ.edu.sy/newssites/magazine/
- رقم الهاتف: 00963 33 2245135

فهرس محتويات

رقم الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث
1	د. فايز غزال	دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي -دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية-
21	د. منى بيطار أ. نشوه حمود	المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية -دراسة قياسية باستخدام نماذج Panel-
35	عباس رشيد كعده أ.د. كندة علي ديب د. ديمة ماخوس	قياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية
50	ولاء لطفي د.كنجو كنجو د.عثمان نقار	إمكانية التنبؤ بأداء أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي
64	د. أيهم نظير أحمد	دور المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في القطاع المصرفي دراسة ميدانية في المصارف التجارية السورية
83	علا البغدادي أ. د. هزاع مفلح د.ايام ياسين	أثر استخدام استراتيجيات الزخم، وتفسير عوائده في سوق دمشق للأوراق المالية
105	نوار غايب أ.د. تيسير زاهر	تأثير القيادة التمكينية على تعزيز ريادة الأعمال في المنظمات الخدمية دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي - دمشق

دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي

-دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية-

د. فايز غزال*

(الإيداع: 9 آب 2022، القبول: 11 أيلول 2022)

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة وتحديد دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية، واعتمد الباحث المنهج الوصفي. إذ تكونت عينة البحث من (35) استبانة تم توزيعها على العاملين في إدارة الشركة (عليا - وسطى - دنيا)، استردت جميعها وتبين بعد دراستها عدم صلاحية (3) استبانات وبقي (32) استبانة صالحة للاستخدام والدراسة. وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية:

وجود علاقة ارتباط متوسطة معنوية بين أخلاقيات الإدارة بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية، الواجبات الوظيفية، الحقوق الوظيفية والبيئة الأخلاقية) والولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة. يتجسد ذلك من خلال قيام العاملين بتنفيذ العمل المطلوب مع مراعاة المصلحة العامة والمحافظة على أسرار العمل من قبل العاملين والالتزام بالأنظمة والقوانين وعدم إخضاعها للاعتبارات الشخصية. كما تظهر من خلال رضا العاملين على ما يحصلون عليه من حوافز ومكافآت مع التزامهم برسالة المنظمة ومبادئها وثقافتها التنظيمية، واعتبار المصلحة العامة فوق الجميع. وعلى ضوء هذه النتائج فلقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات من أهمها: تطوير مفهوم أخلاقيات الإدارة في بيئة العمل السورية وترسيخها ومنها الشركة محل الدراسة من خلال القيام بدورات تدريبية لتأصيل القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية في وجدان الفرد والأسرة والمجتمع.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الإدارة- المسؤولية الاجتماعية- الواجبات الوظيفية - الحقوق الوظيفية -البيئة الأخلاقية- الولاء التنظيمي.

* مدرس في قسم الموارد البشرية - جامعة الشام الخاصة - كليات اللاذقية - سوريا

Role of management ethics in promoting organizational loyalty -Field study at the General Company for Inland Transport in Latakia-

Dr. Fayez Ghazal*

(Received:9 August 2022,Accepted:11September 2022)

Abstract:

The study aimed at finding out the effect of management ethics in enhancing organizational loyalty in the general company for local transportation in Latakia. The research adopted the descriptive method. The sample consists of 35 questionnaires which have been distributed among the management staff (higher, intermediate and lower), and all of which have been returned. After examination, three questionnaires have been found invalid and 32 valid for utilization and study. The researcher has reached the following results:

A mediocre moral relationship has been found between management ethics in all its dimensions (social responsibility, job dues, job duties and ethical environment) and organizational loyalty in the studied company, manifested through the workers carrying out the required task while still regarding the public interest, maintaining job discretion and adhering to rules and regulations regardless of personal considerations. It is also manifested through the workers' satisfaction with incentives and rewards they get while still committing to organization's message, principles and organizational culture, and holding public interest above everything else. In the light of these findings, the study has concluded with numerous recommendations, most importantly: development and establishment of principle of management ethics in Syrian work environment, including that of the studied company, through providing training courses that solidify ethical values, principles and standards in the mentality of the individual, the family and the society.

Keywords: management ethics, social responsibility, job duties, job dues, ethical environment, organizational loyalty.

* Instructor at Human Resources Department – Al-Sham Private University – Lattakia Colleges – Syria.

أولاً: الإطار العام

1-1- المقدمة:

تلعب الممارسات الأخلاقية الإدارية في المنظمات دوراً كبيراً في تحسين الولاء التنظيمي وتعمقه لدى العاملين في المنظمة وتجعلهم أكثر التصاقاً وإيماناً بالدور والنشاط الذي يمارسونه في تنفيذ المهام المكلفين بها داخل منظماتهم (بيئة العمل)، لأنه يمثل حافزاً مهماً وأساسياً في الوصول إلى أهداف المنظمة بكفاءة عالية، عن طريق حسن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما تجعل أجواء العمل بعيدة عن التشنجات والعصبية والصراعات، وهذا يتوقف كله على السلوكية الأخلاقية والنهج الأخلاقي لإدارة المنظمة وكيفية تعاملها مع عمالها وكيفية الحفاظ على مقدراتها وإمكانياتها (المنظمة) البشرية منها والمادية ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه العاملين فيها، لذلك نجد بأن كافة الدول وخاصة المتقدمة منها تأخذ هذا الموضوع بجديّة عالية لما له من تأثير فاعل على أداء المنظمة وعلى العلاقة بين الرئيس والمؤسس التي تتجلى بالولاء التنظيمي لهذه المنظمة. ولهذا لفت موضوع أخلاقيات الإدارة أنظار الباحثين في مجال العلوم الإدارية منذ مطلع الخمسينات من القرن الماضي على يد فالوك (Valoc) واعتبره منهج من مناهج السلوك البشري. ونظراً لأهمية هذا المفهوم فقد عرف تطورات هامة وأخذ حيزاً من اهتمامات العلماء و المفكرين، وزاد هذا الاهتمام نتيجة التغيرات التي حصلت في البيئة المحيطة من تراجع للقيم وندرة الموارد واشتداد المنافسة ما بين المنتجين وظهور العولمة وبالتالي ظهور الشركات العابرة للقارات، حيث تبين لاحقاً أن نجاح المنظمة وفشلها يعود إلى سلوكية الإدارة وتصرفاتها، أي إلى الأخلاقية الإدارية التي تتميز بها هذه الإدارة وتمسكها بأخلاقيات العمل لأن العالم يسوده الكثير من العمليات اللا أخلاقية

1-2- الدراسات السابقة:

أ- دراسة (سليمان 2020) سورية. بعنوان "تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري- جامعة تشرين:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية، مع تحديد مدى تأثير أخلاقيات العمل من حيث التعاون والالتزام بأنظمة العمل والشفافية والإلتقان على أداء الموارد البشرية وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل من حيث التعاون والالتزام بأنظمة العمل والاستقامة والشفافية والإلتقان على أداء الموارد البشرية.

ب- دراسة (عموم، محمد البخاري، 2018) الجزائر

بعنوان أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الإلتزام التنظيمي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العلمية الاستشفائية - محمد بوضياف ، ورقلة.

هدفت الدراسة إلى كشف اللثام عن دور أخلاقيات العمل في تعزيز وتوطين الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة مستعملة أداة الاستبيان التي عولجت بمجموعة من الاختبارات الإحصائية وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وثيقة بين الإلتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل.

ج-دراسة (Khan and Lentner,2020) باكستان

Corporate Social Responsibility Financial Performance: Evidence from Pakistani , listed banks.

هدفت الدراسة إلى إظهار دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي الصناعي وتأثير هذه المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: ضرورة الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل البنوك وإلى مشاركة البنوك التجارية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات حيث ساعد الإفصاح عنها

في تحسين الأداء المالي القائم على المحاسبة من خلال العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA) وفهم أفضل لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المالي للدول الناشئة.

1-2-1- أوجه التشابه والاختلاف: تشير كافة الدراسات السابقة إلى أهمية أخلاقيات الإدارة في تحسين الأداء والولاء للمنظمة من خلال الممارسة العملية ويتفق ذلك مع ما ترغبه الدراسة الحالية في تحديد العلاقة بين أخلاقيات الإدارة (المتغير المستقل) والولاء التنظيمي (المتغير التابع) ولكنها تختلف عنها من حيث المتغير التابع (الولاء) ومكان التطبيق حيث يتم تطبيقها في بيئة مختلفة هي الشركة العامة للنقل الداخلي في مدينة اللاذقية- سورية. كذلك تختلف من حيث مجمع الدراسة والعينة والهدف أيضاً. كما تختلف من حيث الزمان، حيث تمّ تنفيذها خلال عام 2022. مع الإشارة إلى أن هكذا دراسة نادرة في بلدنا سورية وبالتالي يعتبر هذا البحث مقدمة أولية للقيام بمثل هكذا دراسات في البيئة العربية السورية بمناطقها المختلفة.

1-3- مشكلة البحث: تعتبر أخلاقيات الإدارة في المنظمة واحدة من الأسس التي ترتكز عليها العملية الإدارية للوصول إلى أهدافها بكفاءة عالية. كما تعكس الثقة التي يبديها المتعاملون معها ورضاهم عن أدائها وعملها. لأن أخلاقيات الإدارة تجعل السلوك الإنساني والمجتمعي منضبطاً ضمن القيم والقواعد الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها رجال الإدارة في مختلف المستويات الإدارية في ممارستهم لأعمالهم اليومية. لذلك تعد أخلاقيات الإدارة من الأساسات الداعمة لنجاح عمل الشركة في بيئتها الداخلية ونجاحها في توسيع علاقاتها مع البيئة المحيطة. أما في حالة عدم الالتزام بأخلاقيات الإدارة فإن ذلك سيؤثر سلباً على سمعتها وعلى ولاء العاملين لها وعلى زبائنهم ومورديها. وهنا تظهر الإشكالية الآتية ألا وهي: هل لأخلاقيات الإدارة دور في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة محل الدراسة؟ وعلى ضوء ذلك، يمكن تلخيص المشكلة البحثية وصياغتها بالتساؤل الآتي:

ما هو دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة؟ والتي يتفرع عنه عدد من الأسئلة هي:

1. ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 2. ما هو دور الواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 3. ما هو دور الحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 4. ما هو دور البيئة الأخلاقية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
- 1-4- أهداف البحث:** هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية: الهدف الرئيس: والمتعلق بدور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء داخل المنظمة محل الدراسة والتي يتفرع عنه (وفي ضوء هذا الهدف الأساسي) مجموعة من الأهداف الفرعية التي يمكن ترتيبها وفق الآتي:

1. تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 2. تحديد دور الواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 3. تحديد دور الحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
 4. معرفة دور البيئة الأخلاقية في تعزيز الولاء التنظيمي للشركة محل الدراسة.
- 1-5- أهمية البحث:** تقسم أهمية البحث إلى أهمية نظرية وأهمية عملية:

أ. الأهمية النظرية: تتبع أهمية البحث من خلال زيادة الاهتمام بمفهوم أخلاقيات الإدارة والسعي المستمر للأخذ به في ممارسات العملية الإدارية، وما يدل على ذلك الدراسات المكثفة التي يجريها المتخصصون الإداريون حول أهمية أخلاقيات الإدارة وممارستها في النشاط الإداري والتي تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الولاء التنظيمي.

ب. الأهمية العملية: حيث تشكل أخلاقيات الإدارة أساساً فاعلاً في تعزيز الولاء التنظيمي وإقامة أفضل العلاقات ما بين العاملين داخل المنظمة من جهة وكذلك إقامة أفضل العلاقات ما بين المنظمة والبيئة المحيطة من جهة أخرى، وتؤدي إلى

تحسين الأداء وتعزيز الولاء نحو المنظمة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتخفيض التكاليف والحد من الهدر. وهنا تتجلى أهمية البحث في إمكانية تطبيق مفهوم أخلاقيات الإدارة في مؤسساتنا الاقتصادية ومنها الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية.

1-6- فرضيات البحث: تتمثل فرضية البحث بالفرضية الرئيسية الآتية: لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية لأخلاقيات الإدارة على مستوى الولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة والتي ينفرع عنها:

1. لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.
2. لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية للواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.
3. لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية للحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.
4. لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية للبيئة الأخلاقية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.

1-7- منهجية البحث: لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي معتمداً الباحث على وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها مستنداً إلى العديد من المصادر الثانوية كالكتب والمجلات والمقالات والدوريات الصادرة في مجال البحث وكذلك تم جمعها من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة وبناء عليه تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة (SPSS) في تحليل البيانات واختيار فرضيات البحث حيث تم توزيع / 35 / استبياناً على الكادر الإداري في المستويات المختلفة الإدارية والإنتاجية والفنية وتم استردادها جميعاً وبعد الدراسة، استبعد منها / 3 / استبيانات لعدم صلاحيتها للبحث وبقي /32/ استبياناً صالحاً للاستخدام محل الدراسة.

1-8- مجمع وعينة البحث: شمل مجتمع البحث جميع المدراء ورؤساء الدوائر والشعب ورؤساء الأقسام في المنظمة المسؤولة عن عملية اتخاذ القرارات والإشراف على العاملين في الشركة محل الدراسة.

1-9- حدود البحث: تشمل حدود البحث الآتي:

- أ- الحدود المكانية: الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية.
- ب- الحدود الزمانية: من شهر كانون الثاني إلى شهر تموز 2022.
- ج- الحدود الموضوعية: والتي تتجلى بالمتغير المستقل (أخلاقيات الإدارة بأبعادها المسؤولية الاجتماعية – الواجبات الوظيفية – الحقوق الوظيفية – البيئة الأخلاقية) وبالمتغير التابع (الولاء التنظيمي).

ثانياً- الإطار النظري:

2-1- أخلاقيات الإدارة:

يجب لفت الانتباه إلى أن البحث عن أخلاقيات الإدارة يعود إلى خمسينيات القرن الماضي على يد المفكر (فالوك) كمنهج من مناهج السلوك البشري. ونظراً لأهمية هذا الموضوع، فلقد أخذ حيزاً كبيراً ووسعاً عند المفكرين، لما له من أثر إيجابي كبير على الواقع العملي في المنظمة وعلى نجاحها، خاصة والعالم كله يعيش في ظروف متغيرة تغتدق إلى القيم الأخلاقية بمختلف مسمياتها وتغليب المصلحة الخاصة على المصلحة العامة وسياسة أنا أولاً.

2-1-1- مفهوم الأخلاق: تعني كلمة أخلاق السجية والطبع والمروءة والدين (قاموس المحيط). أما وفق قاموس أكسفورد فإنها تعني المبادئ الأدبية وقواعد السلوك. و يعرفها علماء الإدارة، بأنها مجموعة المعايير والمبادئ التي تحكم قواعد السلوك الفردي أو الجماعي والتي يتم من خلالها التمييز بين الصواب والخطأ. أما فالوك (P.W.VAN.VALOK) فيعرّفها بأنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد (حاكم أسماء، دولي لخضر 2017، ص249). ويرى الباحث بأنها تمثل القيم والمبادئ الراسخة في وجدان الفرد والمجتمع والتي تحكم تصرفات هذا الفرد وبما يتوافق مع المعايير الأخلاقية المطلوبة في البيئة المحيطة ومنسجمة معها والتي تحقق رغباتها وطموحاتها في التطوير الاقتصادي

والاجتماعي والسياسي والحضاري وغيرها ومن ثم التمييز بين ما هو خطأ وما هو صواب. وبناء على ذلك فإن نشر مفاهيم النزاهة والإنصاف والعدل وعزة النفس والمساواة وعدم التمييز وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة التي تشكل بمجملها العناصر الفاعلة والمؤثرة في العمل الإداري داخل المنظمة، بمعنى آخر، تمثل هذه القيم أساس وجود الأخلاقيات الإدارية سواء على مستوى المنظمة أو على المستويات المختلفة للاقتصاد الوطني.

2-1-2- أهمية أخلاقيات الإدارة: تشير الدراسات المتوفرة إلى الأهمية الكبيرة التي يحظى بها مفهوم أخلاقيات الإدارة لدوره في تعزيز الولاء للمنظمة ولنجاحها في الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية والمادية والبشرية أولاً (بناء الإنسان قبل الجدران). كما يمكن الانتباه إلى أهمية تعميق هذا المفهوم والتمسك به فإنه يعود بالدرجة الأولى إلى طواهر الفساد في مختلف أشكاله وألوانه وفي مختلف المستويات ونشر العولمة والمنافسة الشديدة اللأ أخلاقية بين المنتجين، والغش والخداع والتركيز على المنافع قصيرة المدى (اضرب واهرب) وغيرها لعبت دوراً مهماً في التركيز على مفهوم أخلاقيات الإدارة والأخلاقين وما حصل في مسألة كوفيد19 لخير دليل على ذلك، والفوائح التي ظهرت حتى على مستوى الحكومات من سرقة المعدات المرسله إلى بلد لتحويلها إلى بلد آخر (سرقة الكامات- أجهزة التنفس). إضافة إلى تركيز رجال الأعمال على الربح المادي وإهمالهم للربح الاجتماعي. والسؤال هنا لو ربح مال قارون (العالم كله) وخسرت نفسك، ما الفائدة إذاً؟ من هذه النقطة تتجلى مسألة الاهتمام بأخلاقيات الإدارة.

2-1-3- مصادر أخلاقيات الإدارة: إن مصادر أخلاقيات الإدارة تشكل جزءاً من المجتمع ذات الصلة الذي تمارس نشاطها فيه. هذه المصادر يمكن إجمالها بما يأتي (أبو كاس، 2016):

- الدين والقيم الدينية: (الالتزام - المسؤولية - الجزء - رقابة الضمير - العدالة الإدارية - الاستقامة إلخ). 2-

القوانين و الأنظمة. 3- الانتماء إلى الجماعات وبالتالي تعتبر الجماعة مصدر من مصادر الأخلاقيات الإدارية.

- أما مصادر تشكل القيم الأخلاقية عند الفرد فهي تتمثل في تأثير الأسرة والزملاء والقيم الشخصية الحياتية الخلقية والخبرات السابقة، وكذلك المصدر (السياسي-الاجتماعي-الاقتصادي - الإداري التنظيمي)

2-1-4- عناصر أخلاقيات الإدارة: تتمثل الأخلاقيات بالعناصر الآتية (السكرانه - 2016):

احترام الأنظمة والقوانين- احترام العادات والتقاليد- العدالة وعدم التمييز- احترام الوقت والتقدير بالدوام- الانتماء والولاء للمنظمة - حب العمل - الأدب والكياسة - السرعة والإتقان - المحافظة على الممتلكات - الإنتاجية- ويرى الباحث إمكانية إضافة عناصر أخرى كالاستقامة والتعامل السليم مع الزبائن واعتبار المصلحة العامة فوق المصلحة الخاصة والتوزيع السليم للقوى العاملة (الإنسان المناسب في المكان المناسب).

2-1-5- خصائص المنظمة الأخلاقية: تتمتع المنظمة الأخلاقية بالعديد من الخصائص وهي (الرواشده، 2007، ص20):

1. الاحتفاظ برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.

2. يتم إقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الإدارة العليا بمرور الوقت.

3. يتم تحديد أنظمة المكافآت في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة في المنظمة.

4. يتم تحديد السياسات والممارسات في المنظمة طبقاً للرؤية الاستراتيجية فيها.

5. تسود المنظمة حالة من الفهم وهي أن القرارات المهمة تتضمن أبعاداً أخلاقية.

ويرى الباحث أنه يمكن إضافة خاصية أخرى تتعلق بوجود مدونات أخلاقية داخل المنظمة والتي يشار من خلالها إلى القيم النبيلة التي يجب ان يتمسك بها العاملون بأعمالهم داخل المنظمة الأخلاقية لما لها من تأثير إيجابي على الحالة النفسية والمعنوية للعاملين في المنظمة والمتعاملين معها.

2-1-6- العوامل المؤثرة في أخلاقيات الإدارة: من العوامل التي تؤثر في تحسين سلوك الفرد وتصرفاته وتعمق المفهوم الأخلاقي لديه هي التالي (الزيناوي 2014، ص17):

1- البيئة الاجتماعية: والتي تتمثل بالعادات والتقاليد السائدة في البيئة المحيطة، والتي تتمثل بالأسرة ومكان العمل والمجتمع مروراً بالشارع والحي حيث تؤثر هذه البيئة في تشكيل الاتجاهات والسلوك (Blake and Robert 1991 ص321).
2- البيئة الاقتصادية: إن الظروف الاقتصادية المحيطة بالفرد والتي يعيشها المجتمع تلعب دوراً كبيراً في تشكيل الاتجاهات وتؤثر على سلوك الفرد، وتكون له القيم والسلوك الأخلاقي وتجعل منه سلوكاً أخلاقياً أو سلوكاً غير أخلاقي (النفس أمارة بالسوء)، كذلك نشوء طبقات غنية وأخرى فقيرة وغلاء المعيشة وعدم القدرة على تلبية الحاجات يؤثر ذلك على السلوكية الأخلاقية للفرد .

3- البيئة السياسية: تلعب البيئة السياسية السائدة دوراً هاماً في التأثير على سلوكية الأفراد وتصرفاتهم وعلى اتجاهاتهم السلوكية (أخلاقي – غير أخلاقي)، وهذا يتوقف على سلوكية النظام السياسي القائم وتصرفاته فاختر الكفاءات ووضع الإنسان المناسب في المكان المناسب والاعتماد على الخبرة والمعرفة وإعطاء الحقوق لأصحابها وإشباع حاجات الناس وتأمين العيش الرغيد لهم واحترام القانون وتطبيقه على الجميع، هي من مهام النظام السياسي القائم الذي يلعب دوراً كبيراً في هذه السلوكية الأخلاقية، ويجعل الفرد والأسرة والمجتمع في حالة من الانسجام التام والراحة التامة، ويحقق له السلام والوئام وتنقي فيه السلوكية اللا أخلاقية.

3-1-1- الولاء التنظيمي: تعتبر مسألة الولاء التنظيمي من المسائل الحديثة والهامة التي تواجه الإدارة في علاقاتها مع مرؤوسيه، والتي تظهر مدى ارتباط العامل بمنظمته ومدى ولائه لها وأهمية هذا الولاء في التأثير المباشر على عمل المنظمة ونجاحها في أعمالها واستغلالها لمواردها البشرية والحفاظ على هذه الموارد، لأن عدم الولاء لبيئة عملهم يشكل مخاطر كبيرة على الأداء وعلى استمرار هذه المنظمة. لذلك من الطبيعي أن يكون لمفهوم الولاء أبعاداً سلوكية ونفسية على درجة عالية من الرضا الوظيفي والاستقرار النفسي والعاطفي والسعادة الحقيقية التي تجعل العامل في فرح وسرور داخل بيئة العمل وخارجها (أبو العلا، 2009، ص 35).

3-1-1- مفهوم الولاء التنظيمي: يعرّف الولاء، لغة، بأنه أولى يولى موالاة، وقد يأخذ معنى القرابة. كما عرّفه قاموس أكسفورد، هو الإخلاص والطاعة والتأييد للقائد أو لفكرة ما. وعرّفه القاموس الشامل لعلم النفس، بأنه اتجاه أو عاطفة من الارتباط والمودة الراسخة تجاه شخص ما أو جماعة أو مؤسسة أو فكرة ما، كما تطرق العديد من الباحثين لمفهوم الولاء ووضعا تعريفات له وإن كانت مختلفة في الألفاظ فهي متشابهة في المعنى، حيث يعرف (Arrily, 1980) الولاء التنظيمي على أنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والتي تشير إلى ثلاثة مراحل للولاء التنظيمي هي : 1- مرحلة الالتزام – 2- مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة – 3- مرحلة التبني المتعلقة بقبول الفرد لقيمها وأهدافها، ويرى (الدوسري 2005 ص 74) أنه حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر أخرى داخل التنظيم.

ويرى الباحث بأن الولاء التنظيمي، هو الارتباط الكلي والاندماج الفعلي الحقيقي مع رؤية ورسالة وأهداف المنظمة مادام الفرد في عمله دون إكراه وبقناعة تامة معتبراً أن منظمته هي الأفضل دائماً والتي عليه أن يقدم كل ما يمتلك من قدرات ذهنية وجسمية للوصول إلى أهداف المنظمة المرجوة بكفاءة عالية عن طريق الحفاظ على مواردها واستغلالها بشكل أمثل.

3-1-2- مكونات الولاء التنظيمي: يتكون الولاء التنظيمي من مجموعة من الأبعاد هي (غزالي 2016، ص30):

1. المكون العاطفي: والذي له علاقة بمدركات الفرد للظروف والخصائص التي تميز عمله عن الآخرين.
2. الولاء الأخلاقي: والذي يتوقف على شعور العامل بأهمية استمراره وبقائه في منظمته.

3. الولاء المستمر: في هذه الحالة يتوقف الأمر على درجة قدرته في تحقيق الفوائد التي يرغب بتحقيقها نتيجة بقاءه في المنظمة مقارنة مع الخسائر التي قد تلحق به فيما لو ذهب إلى شركات أخرى. ويرى الباحث أنه يمكن إضافة المكون السلوكي الذي يتعلّق بسلوكية العامل في مكان عمله والتي تجعل عمله ناجحاً من خلال التمييز بين السلوكية الصحيحة والسلوكية الخاطئة. كذلك إضافة المكون القيمي الذي يجعل العامل يتمسك بالقيم النبيلة السامية أثناء تنفيذه للمهام المطلوبة منه والتي تسهم في حسن سير العمل في الشركة المدروسة ويعتبر منظّمته هي الأول دائماً.

3-1-4- خصائص الولاء التنظيمي: يتجلى الولاء التنظيمي بمجموعة من الخصائص من أهمها (بوميسة حكيم، مريش، 2018، ص11):

1. استعداد الفرد لبذل أقصى ما يملك خدمة للمنظمة ويسعى من أجل البقاء فيها.
2. الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية ومنها الولاء.
3. الولاء التنظيمي حصيلة التفاعل بين عوامل عديدة إدارية وتنظيمية و إنسانية.
4. الولاء التنظيمي غير ثابت وقابل للتغيير.
5. يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الظروف المحيطة في بيئة العمل.
6. الولاء التنظيمي حالة من الشعور الداخلي والنفسي التي يستدل عليها من تصرفات العامل داخل المنظمة والتي تظهر مدى ولاءه لها.

ويرى الباحث أن الولاء التنظيمي هو حالة من الاندماج الكلي بين الفرد و المنظمة.

3-1-5- أهمية الولاء التنظيمي: تتجلى هذه الأهمية للولاء التنظيمي من خلال العلاقة القائمة بين الفرد ومنظّمته ومدى تمسكه بها، والتي تتوضح أكثر في الظروف الصعبة التي تمر على هذه المنظمة كوقوعها في خسائر أو ركود في مبيعاتها أو تعرضها لحريق وغير ذلك. ومثال على أهمية الولاء التنظيمي، يمكن الإشارة إلى عمال شركة الطيران اليابانية عندما أخذت طريقها إلى الإفلاس، تبرع العمال فيها بنسبة 50% من رواتبهم وتم إنقاذ المنظمة، وهذا يظهر مدى الارتباط بين العاملين ومنظّمته. وبناء عليه يمكن القول أن الولاء التنظيمي يتوضح من خلال رغبة العامل بالبقاء في المنظمة، وانخفاض معدل دوران اليد العاملة، والتبرع بالعمل طواعية إذا أصيبت المنظمة بضرر ما من أجل إنقاذها، والميل لبذل مجهود أكبر لتحقيق أهداف المنظمة. وبالتالي كلما كان الولاء عند العامل كبيراً نحو المنظمة كلما زاد عطاؤه وتحسن أدائه وأثر ذلك إيجاباً على الإنتاج والإنتاجية أو تحسين الخدمة المقدمة من قبل المنظمة.

3-1-6- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي: توجد العديد من العوامل التي تؤثر وبشكل فاعل في تعميق مفهوم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمة والتي من أهمها:

- 1- إشباع حاجات العاملين في المنظمة. 2- وضوح الأهداف 3- وجود نظام حوافز واضح يحقق العدل والمساواة بين العاملين. 4- زيادة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات في المنظمة. 5- الاهتمام بتحسين العلاقات داخل بيئة العمل 6- العمل على بناء ثقافة المنظمة كمؤثر على سلوك وتصرفات الإدارة العليا، والتفاعل السليم بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة، وتشكيل فرق العمل الواحد الموحد، وعدم التحيز والمحاباة، ووضع الإنسان المناسب في المكان المناسب.

3-1-7- مزايا الولاء التنظيمي: يرى الباحث أن قيام الشركة محل الدراسة بتحقيق درجة عالية من الولاء عند العاملين يحقق الكثير من المزايا وهي: أن الولاء التنظيمي يحقق الشعور بالراحة والهدوء والطمأنينة عند العاملين ويؤمن الاستقرار الوظيفي ويحد من معدل دوران اليد العاملة ويحد من الضغوطات والصراعات داخل بيئة العمل ويدفع العامل نحو بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المرجوة، كما يحقق الرضا عند العاملين ويبني الثقة ويرسخها بين العاملين أنفسهم من جهة وبينهم

وبين رؤسائهم من جهة أخرى ويستخدم الوقت بشكل أفضل ويحسن من جودة المنتج (سلعة-خدمة) ويؤمن الاندماج الكلي بين العامل والشركة وتصبح هي الشركة المفضلة على جميع الشركات الأخرى وهو على استعداد كامل لبذل أقصى ما يستطيع من جهد لتحقيق الأهداف المطلوبة وبكفاءة عالية.

3-1-8- رؤية الولاء التنظيمي: للولاء التنظيمي رؤيتان (Meyer & Allen 1984 P 374) هما:

1-الرؤية الأولى: الرؤية الفكرية والنظرية: تنظر هذه الرؤية إلى الولاء التنظيمي على أنه وجهة نظر تعكس طبيعة العلاقة بين الموظف الذي يمتلك هذه الرؤية والمنظمة، والتي يكون لديه الاستعداد لبذل المزيد من الجهد، ويكون إيمانه عميق بأهدافها وقيمتها ولديه الرغبة الصادقة للبقاء فيها.

2-الرؤية الثانية: الرؤية السلوكية: وفق هذه الرؤية يسعى العامل للحفاظ على كل ما هو ممكن والذي قد يخسره في حالة تركه للمنظمة كما تنص هذه الرؤية على وجود ثلاثة عناصر تشكل مجموعة الولاء التنظيمي هي:

1- الولاء الوجداني. 2- الولاء المستمر. 3- الولاء المعياري (العجمي، 1999ص 49 - 70). و يرى الباحث أنه يمكن إضافة الرؤية العاطفية التي تظهر الولاء المطلق للعامل تجاه المنظمة والتي لا يسعى لاستبدالها أبداً بمنظمة أخرى مهما كانت الأسباب والظروف.

3-1-9- أثر الولاء التنظيمي على المنظمة: إن مفهوم الولاء أو فكرة الولاء تعتبر من العناصر المهمة التي لها تأثير على

عمل المنظمة وفاعليتها إيجاباً كان ذلك أم سلباً ووفق الآتي:(بوميسة عبد الحكيم، مريش - ص24):

أ- الآثار الإيجابية للولاء التنظيمي: والتي تتجلى بوضوح من خلال تأثير الولاء على بعض المتغيرات داخل بيئة العمل منها:

1. الروح المعنوية: والتي تشير إلى اتجاه الأفراد والجماعات نحو بيئة العمل، فالاتجاهات الإيجابية تؤدي إلى بذل المزيد من الجهد من أجل الاستفادة من الطاقات المتاحة وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية. وبالتالي فإن ارتفاع الروح المعنوية عند العامل تؤدي إلى زيادة الولاء للمنظمة وتعبير عن العلاقة الجيدة ما بين المنظمة والعاملين.

2. الأداء المتميز: إن العمال الذين لديهم درجة عالية من الولاء يؤدون أعمالهم بكفاءة عالية نتيجة حبهم للعمل.

3. تسرب العاملين لأن ذلك يؤدي إلى حرمان المنظمة من كفاءات عالية المستوى مما يؤثر سلباً على أداء المنظمة.

4. الانجاز المبدع: بما أن العامل الموالي للمنظمة يكون أكثر حماساً للعمل ويقدم كل ما يمتلك من قدرات فكرية ذهنية ومادية لخدمة المنظمة وتكون لديه القدرة أكثر في عمليتي الإبداع والابتكار.

5. العقد النفسي: وهو اتفاق مكتوب بين الفريقين (المنظمة والعامل) يحدد فيه حقوق وواجبات كل طرف من الأطراف

فالتمسك به يزيد من ولاء العامل لمنظمتهم وإهماله يؤدي إلى آثار سلبية من أهمها ضعف الولاء للمنظمة.

ب- الآثار السلبية للولاء التنظيمي: إن الولاء التنظيمي يجعل الفرد يستخدم كل طاقاته خدمة للعمل ولا يترك أي وقت

للنشاطات خارج أوقات العمل مما يؤدي للعيش في عزلة عن الآخرين، وبالتالي فإن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج

العمل. و يرى الباحث أن من أهم الآثار الإيجابية للولاء التنظيمي تحسين العلاقات في بيئة العمل ما بين العاملين ورؤسائهم

وفيما بينهم أيضاً ونشر جو من الألفة والمحبة والبحث الدائم عن الأداء الأفضل. كما يرى الباحث أن قيام المنظمة بتلبية

حاجات العاملين المادية والقيام ببعض النشاطات الخدمية كالاهتمام برياض الأطفال والقيام برحلات ترفيهية والاهتمام

بالمشاكل الخاصة بهموم العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرار يؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للولاء التنظيمي على المنظمة.

3-1-10-مداخل الولاء التنظيمي: رغم الكتابات التي تناولت هذا الموضوع واختلافاتها فإنها تجمع على وجود ثلاث

مداخل في أدبيات الولاء التنظيمي والمعتمدة من قبل الباحثين هذه المداخل هي كالتالي (مزوار منوبي 2013 ص 59 -

(60):

- 1- المدخل التبادلي: ويشير هذا المدخل إلى أنه كلما كان استثمار العامل في المؤسسة كبيراً كلما كانت تكاليف تركه للعمل مرتفعة، ووفقاً لهذا المدخل فإن الولاء عند العامل محسوب على أساس التكاليف والإنتاج فكلما زادت مكاسبه، زاد ميله أكثر للبقاء في المنظمة والعكس صحيح.
- 2- المدخل العاطفي: والذي يشير إلى أن قياس الولاء التنظيمي يتوقف على درجة تطابق قيم الفرد ومعتقداته وأهدافه مع قيم المنظمة السائدة فيها وأهدافها، ولذلك كلما كانت درجة التطابق كبيرة كلما تمسك العامل بمنظّمته وعمل جاهداً للارتقاء بعملها وتحقيق أهدافها بكفاءة عالية.
- 3- المدخل المعياري: أضاف هذا المدخل في ثمانينيات القرن الماضي البعد الأخلاقي للولاء التنظيمي عند العاملين وأكد على إن الولاء التنظيمي هو التزام أخلاقي بالبقاء في المنظمة وهذا الالتزام ليس عقداً مبرم بل عقد وهمي مدعوم بأخلاقيات الأعمال.

ثالثاً: الدراسة العملية:

تعتبر شركة النقل الداخلي في اللاذقية إحدى شركات القطاع العام الرائدة في المجال الخدمي والتي تابعت أعمالها بكفاءة خلال الأزمة الراهنة التي تمر بها بلادنا الغالية ولعبت دوراً حيوياً في تخديم كافة خطوط النقل داخل المدينة وخارجها كما لعبت دوراً هاماً في تخديم حركة المواطنين وخففت من معاناتهم. تملك الشركة حوالي 150 وسيلة نقل كبيرة (باص) يعملون على (14) خطاً ضمن محاور المحافظة.

سنقوم في بحثنا بالاعتماد على استبيان خاص حول دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية:

أولاً- عينة البحث: تمثل عينة البحث مجموع العاملين في الإدارة (عليا- وسطى- دنيا) في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية. تم توزيع (35) استبياناً، وتم استعادها جميعها وبعد الدراسة تبين إن (3) استبيانات غير صالحة للاستخدام فأصبح عدد الاستبيانات الصالحة للاستخدام والدراسة (32) استبياناً. أداة الدراسة المستخدمة في تقييم دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية:

قام الباحث بتصميم الاستبيان وبما يتناسب مع متطلبات البحث، حيث تم عرضه على مجموعة من المحكمين من الجامعات الحكومية وتمت الموافقة عليه، كما تم توزيعه على عينة من المبحوثين، وقام بتصميم الاستبيانات على أساس مقياس LIKERT الخماسي، وتراوحت درجات المقياس وفقاً للجدول الآتي (رقم 1):

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

وقد قسمت هذه الاستبيانات إلى محورين أساسيين هما:

المحور الأول: يتضمن محور أخلاقيات الإدارة والذي قسم إلى (4) أبعاد فرعية، كل منها يتناول عدداً من الأسئلة وعلى الشكل التالي:

- أ- العبارات التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية من العبارات (1 إلى 4) ب- العبارات التي تتعلق بالواجبات الوظيفية (5 إلى 9) ج- العبارات التي تتعلق بالحقوق الوظيفية (10 إلى 14)، د- العبارات التي تتعلق بالبيئة الأخلاقية في المنظمة (15 إلى 22)، أما المحور الثاني يتضمن محور الولاء التنظيمي من العبارات (23 إلى 32).

• دراسة ثبات المقاييس:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل من الاستبيان الموزع وكانت النتائج كما يلي (رقم 2):

Reliability Statistics		
N of Items	Cronbach's Alpha	المحور
4	.859	المسؤولية الاجتماعية
5	.755	الواجبات الوظيفية
5	.717	الحقوق الوظيفية
7	.725	البيئة الأخلاقية في المنظمة
10	.632	الولاء التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

أولاً: أخلاقيات الإدارة: ويتفرع عنها ما يلي:

1- المسؤولية الاجتماعية: من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.859 كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيته للدراسة

2- الواجبات الوظيفية: من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.755 كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيته للدراسة.

3- الحقوق الوظيفية: من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.717 كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيته للدراسة

4- البيئة الأخلاقية في المنظمة: من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.725 كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيته للدراسة.

ثانياً: محور الولاء التنظيمي: من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.632 كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيته للدراسة

صدق المقياس: تم الاعتماد على التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من صدق المقياس حيث تم تطبيق هذا التحليل على كل محور من محاور الاستبيان وكانت النتائج على الشكل الآتي (رقم 3):

KMO and Bartlett's Test			
Sig.	Approx. Chi-Square	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	المحور
.000	64.855	.536	المسؤولية الاجتماعية
.000	54.841	.770	الواجبات الوظيفية
.001	29.177	.551	الحقوق الوظيفية
.009	31.948	.522	البيئة الأخلاقية في المنظمة
.000	135.452	.661	الولاء التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

المحور الأول: أخلاقيات الإدارة ويتفرع عنه الأبعاد الآتية:

1- المسؤولية الاجتماعية: من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.536/ وهي أكبر من 0.5 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartlett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

2- الواجبات الوظيفية: من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.770/ وهي أكبر من 0.5 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

3- الحقوق الوظيفية: من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.551/ وهي أكبر من 0.5 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

4- البيئة الأخلاقية في المنظمة: من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.522/ وهي أكبر من 0.5 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

المحور الثاني: الولاء التنظيمي: من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي 0.616 وهي أكبر من 0.5 وبالتالي يتوفر هذا الشرط لإجراء التحليل كما إن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

اختبار التوزيع الطبيعي: قام الباحث بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور وأبعاد الدراسة باستخدام اختبار كولموغروف-سميرنوف فكانت النتائج كما هو وارد في الجدول الآتي (رقم 4):

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	المسؤولية الاجتماعية	الواجبات الوظيفية	الحقوق الوظيفية	البيئة الأخلاقية في المنظمة	الولاء التنظيمي
N	32	32	32	32	32
^b Normal Parameters ^a					
Mean	3.9141	3.1438	2.8750	3.1830	3.4187
Std. Deviation	.52598	.85040	.57865	.44475	.36317
Most Extreme Differences					
Absolute	.154	.100	.120	.123	.151
Positive	.154	.100	.120	.073	.091
Negative	-.117-	-.093-	-.088-	-.123-	-.151-
Test Statistic	.154	.100	.120	.123	.151
Asymp. Sig. (2-tailed)	.053 ^c	^d .200 ^c	^d .200 ^c	^d .200 ^c	.061 ^c

a. Test distribution is Normal. Calculated from data. Lilliefors Significance Correction. This is a lower bound of the true significance

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من خلال قيم مؤشرات كولموغروف-سميرنوف ومستويات الدلالة المحسوبة المقابلة نجد أنها أكبر من مستوى الدلالة النظري 0.05، وبالتالي فجميع محاور البحث تخضع للتوزيع الطبيعي.

ب- الفرضية الأساس: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لأخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة يتفرع عنها:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة. لاختبار الفرضية السابقة. استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة) والنتائج مبينة في الجدول الآتي (رقم 5):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.401	.381	.28564

a. Predictors: (Constant) المسؤولية الاجتماعية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.634 مما يعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير المستقل الفرعي (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة) كما أن قيمة معامل التحديد هي 0.381 مما يعني أن المتغير المستقل الفرعي (المسؤولية الاجتماعية) يفسر 38.1% من تغيرات المتغير التابع. ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قام الباحث باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي (رقم 6):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.641	1	1.641	20.114	.000 ^b
	Residual	2.448	30	.082		
	Total	4.089	31			

b. Predictors: (Constant) الولاء التنظيمي. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة المدروسة. ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة المدروسة.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة. لاختبار الفرضية السابقة استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل، الواجبات الوظيفية والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة) والنتائج مبينة في الجدول الآتي (رقم 7):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.534 ^a	.285	.261	.31211

a. Predictors: (Constant) الواجبات الوظيفية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.534 مما يعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير المستقل الفرعي (الواجبات الوظيفية) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في المنظمة) كما أن قيمة معامل التحديد هي 0.261 مما يعني أن المتغير المستقل الفرعي (الواجبات الوظيفية) يفسر 26.1% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قام الباحث باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي (رقم 8):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.166	1	1.166	11.975	.002 ^b
	Residual	2.922	30	.097		
	Total	4.089	31			

a. Dependent Variable: الولاء التنظيمي

b. Predictors: (Constant) ، الواجبات الوظيفية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.002 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة. ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية للواجبات الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة المدروسة. لاختبار الفرضية السابقة استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (الحقوق الوظيفية) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة) والنتائج مبينة في الجدول الآتي (رقم 9):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.348	.33960

a. Predictors: (Constant) ، الحقوق الوظيفية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.592 مما يعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير المستقل الفرعي (الحقوق الوظيفية) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة) كما أن قيمة معامل التحديد هي 0.348 مما يعني أن المتغير المستقل الفرعي (الحقوق الوظيفية) يفسر 34.8% من تغيرات المتغير التابع. ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قام الباحث باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي (رقم 10):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.629	1	.629	5.453	.026 ^b
	Residual	3.460	30	.115		
	Total	4.089	31			

a. Dependent Variable: الولاء التنظيمي

b. Predictors: (Constant) ، الحقوق الوظيفية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.026 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة. ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية للحقوق الوظيفية في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للبيئة الأخلاقية في المنظمة في تعزيز الولاء التنظيمي في المنظمة المدروسة. لاختبار الفرضية السابقة استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البيئة الأخلاقية في المنظمة) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة) والنتائج مبينة في الجدول الآتي (رقم 11):

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.384	.383	.33499
a. Predictors: (Constant), البيئة الأخلاقية في المنظمة				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.620 مما يعني وجود علاقة متوسطة بين التحديد هي 0.383 مما يعني أن المتغير المستقل الفرعي (البيئة الأخلاقية في المنظمة) يفسر 38.3% من تغيرات المتغير المستقل الفرعي (البيئة الأخلاقية في المنظمة) والمتغير التابع (الولاء في المنظمة) كما أن قيمة معامل التابع. ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قام الباحث باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي (رقم 12):

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.629	1	.629	5.453	.026 ^b
Residual	3.460	30	.115		
Total	4.089	31			

a. Dependent Variable: الولاء التنظيمي

b. Predictors: (Constant), البيئة الأخلاقية في المنظمة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.026 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للبيئة الأخلاقية في المنظمة في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة. ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية للبيئة الأخلاقية في المنظمة في تعزيز الولاء التنظيمي في الشركة المدروسة.

النتائج و التوصيات:

أ- النتائج:

1- توجد علاقة ارتباط متوسطة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة، والتي تتجسد من خلال قيام العاملين بتنفيذ العمل المطلوب مع مراعاة المصلحة العامة.

2- توجد علاقة ارتباط متوسطة معنوية بين الواجبات الوظيفية والولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة والتي تتبين من خلال المحافظة على أسرار العمل من قبل العاملين والتزامهم بالأنظمة والقوانين الخاصة بالعمل وعدم إخضاعها للاعتبارات الشخصية.

3- إن رضا العاملين عن ما يحصلون عليه من حوافز ومكافآت مادية ومعنوية يشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة معنوية بين الحقوق الوظيفية والولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة.

4- توجد علاقة ارتباط متوسطة معنوية بين البيئة الأخلاقية والولاء التنظيمي في الشركة محل الدراسة، ويتجلى ذلك من خلال التزام العاملين برسالة المنظمة ومبادئها وثقافتها واعتبار المصلحة العامة فوق الجميع.

ب- التوصيات:

1- العمل المستمر للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للجمهور بشكل دائم (الزيائن) وتنظيم عمل وسائط النقل وتوزيعها (الترامواي- باصات طويلة- إلخ) - الالتزام بالمواعيد والمحطات (مواقف الباصات) واستخدام وسائط النقل الملائمة للبيئة، أي التي تعمل على الطاقنتين الشمسية والكهربائية.

2- التأكيد على قيام العاملين بتأدية واجباتهم الوظيفية المحددة في النظام الداخلي والوصف الوظيفي للشركة محل الدراسة والعمل على تطويرها وبما يتناسب مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

3- استمرار إدارة الشركة محل الدراسة بتأدية ما هو مطلوب في مجال الحقوق الوظيفية وبما يتناسب مع كل نوع من أنواع الوظائف التي تمارس داخل الشركة والعمل على تطويرها من حيث أنظمة العمل والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية والتي تسهم في إشباع حاجات العاملين المتنامية.

4- تطوير وتقوية وترسيخ مفهوم أخلاقيات الإدارة في بيئة الأعمال السورية وفي مختلف المجالات والنشاطات الإنتاجية والخدمية من خلال القيام بدورات تدريبية لتأصيل القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية في وجدان الفرد والأسرة والمجتمع .

قائمة المراجع

1- الشاعر عمار محمد .2017 ، ماجستير، ممارسات القيادة الأخلاقية وعلاقتها في تحقيق الإبداع الإداري ،دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

2- أبو كاس هاني علي، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، فلسطين، أكاديمية الإدارة السياسية والدراسات العليا ماجستير، 2016.

3- أحمد غزالي وحسن رضوان، 2016، أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين - دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرفية -ماجستير

4- الرواشدة ريم، 2007 أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية- الأردن.

5- أسامه محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الحكومية الفلسطينية، ماجستير، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا بالتعاون مع جامعة الأقصى ،2014.

6- العجمي رشيد شبيب ،1999، الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص في دولة الكويت ، بحث علمي ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز ،الاقتصاد والإدارة مجلد 13، ع1، صص 49-70

7- الشنطي نهاد عبد الرحمن.2016، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، ماجستير، جامعة الأقصى غزة ، فلسطين.

8- أبو العلا محمد صلاح، 2009، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، فلسطين ماجستير، صص 39-40-فلسطين.

9- العنزي سعيد وغيره ،أخلاقيات الإدارة ، بحث علمي - كلية الاقتصاد ، جامعة بغداد - العراق،

- 10- بوميصة، عبد الحكيم ، مريش 2018 ، الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين – دراسة تطبيقية بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية جيجل، ماجستير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- 11- جبر عرفان، داؤود صنوبر، أخلاقيات الإدارة ودورها في الأداء المؤسسي، ماجستير، جامعة النجاح ، نابلس، فلسطين 2011
- 12- حاكم أسماء، دولي لخضر 2017، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث العدد 02 ، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، ص 249.
- 13- سليمان 2020 ، ماجستير، تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية – دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري، سورية .
- 13- شلابي وليد 2016، دور الولاء التنظيمي في تنمية المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة – ماجستير، الجزائر .
- 14- عمومن، محمد البخاري، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي – دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، محمد بوضياف – ورقلة – الجزائر .
- 15- مزوار حنونة، 2013، ماجستير. أثر الحوافز على الولاء التنظيمي ، دراسة عينة من المؤسسات الحكومية جامعة محمد بو قرّة، بومرداس ، الجزائر .
- 16- مشرور، محمد أمين وآخرون ، 2018، أخلاقيات الأعمال ودورها في الارتقاء بأداء الموارد البشرية – حالة مؤسسة قارورات الغاز ، مسكرة، مجلة التنظيم والعمل ، المجلد 7 العدد 2، الجزائر .
- 17- محمد زهير الطائي ، 2003، الولاء التنظيمي وأثره في الاستقرار الطوعي للعاملين، بحث علمي ، كلية الاقتصاد ، جامعة عمر المختار، ليبيا.

- 1- Meyer, John P and Allen, Natalie. 1984. Testing the "side-bet theory" of Organizational commitment: Some methodological considerations. Journal of Applied Psychology, Vol 69, No 3, pp 374.
- 2- Sumanda, K. 2018. Impact of Work Place Ethics on Employee and Organization Productivity. International Journal of Management (IJM) , Vol 9, pp 22 – 28.
- 3- Mettin & asbi. 2018- the relationship between organization commitment and work performance a case of industrial enterprises. Konia- Turkey.
- 4- Khan and lentner 2020- corporate social responsibility financial performance evidence from pakistan listed banks.
- 5- Zainal Abidin Nor Zaini & Saidon Moh Kasri & Salamat Azni Syafena Andin. Organizational Loyalty: A study in Relation to Ethical Accountability and public Trust in Local Government. Journal of Administrative Science. Malaysia. Vol. 19, Issue 1, June 2022. Pp. 85-98.

الملاحق

استبيان الدراسة

دور أخلاقيات الإدارة في تعزيز الولاء التنظيمي – دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل الداخلي في اللاذقية

مفردات البحث فهي كما يلي :

أ- المتغير المستقل: أخلاقيات الإدارة – و أبعاد البحث هي :

1- المسؤولية الاجتماعية

2- الواجبات الوظيفية

3- الحقوق الوظيفية

4- البيئة الأخلاقية في المنظمة و إدارتها.

ب- المتغير التابع : الولاء التنظيمي.

و نحن كلنا أمل بأنكم لن تدخروا جهداً لمساعدتنا وإن المعلومات التي سوف تدلون بها هي معلومات سرية تستخدم لأغراض

البحث العلمي لا أكثر ولا أقل.

البيان	-1	-2	-3	-4	5-موافق بشدة
أولاً -المسؤولية الاجتماعية:	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1-أقوم بتنفيذ العمل المطلوب على الوجه الأكمل مع مراعاة المصلحة العامة وحقوق الآخرين .					
2- أشعر بانتماء كبير للعمل المكلف به في المنظمة .					
3-إنني على استعداد لتنفيذ أعمال المنظمة خارج أوقات الدوام الرسمي إذا طلب مني ذلك .					
4-لدي المهارات والقدرات للنهوض بمسؤوليات عملي تفوق السلطات الممنوحة لي .					
ثانياً -الواجبات الوظيفية:					
1-إن الالتزام بالأنظمة والقوانين الخاصة بالعمل لا أخضعها لاعتباراتي الشخصية.					
2-احتفظ بأسرار العمل في المنظمة ولا أتداولها مع الآخرين.					
3- أقوم بإنجاز معاملاتي الشخصية أثناء تأديتي لأعمالي الوظيفية .					
4-أشعر باحترام كبير لعملي ولزملائي بعيداً عن المصلحة الشخصية.					

					5- اقضي بعضا من وقت العمل اليومي بنقاشات مع الزملاء لا علاقة لها بعملية الأساسي.
					ثالثا -الحقوق الوظيفية :
					1-اعتبر الراتب والحوافز والتعويضات المختلفة مناسبة للجهد المبذول في العمل.
					2- أشعر بالتمييز بيني وبين زملائي من قبل الإدارة في مجالات الترقية والترفيه والدورات .
					3-أشعر باحترام وتقدير من قبل زملائي ورؤسائي في العمل.
					4-تعتمد الكفاءة والجدارة في اختيار الأشخاص لاستلام المراكز الأساسية والترشح للدورات والترقيات لدى المنظمة .
					5- تلعب الوساطة والمحسوبية دورا في تولي المراكز القيادية في المنظمة .
					رابعا -البيئة الأخلاقية في المنظمة :
					1-توازن إدارة المنظمة بين مصلحة العاملين ومصصلحة الزبائن.
					2-تستمع المنظمة لأراء وأفكار العاملين والمتعلقة بتحسين العمل الداخلي وتدعمها.
					3- يلتزم العاملون في المنظمة أدبيا وأخلاقياً برسالة المنظمة ومبادئها وفلسفتها في العمل.
					4-يلتزم المدير وكافة العاملين في المنظمة بواجباتهم الوظيفية .
					5-يجب على المرؤوس فعل ما يقترحه المدير رغم الشكوك حول صحة هذا المقترح .
					6- تستخدم ممتلكات المنظمة (أوراق- أقلام -وغيرها) للعمل فقط دون استخدامها للأغراض الشخصية.
					7- الاعتبارات الشخصية غير موجودة داخل بيئة العمل - المصلحة العامة فوق الجميع
					-الولاء التنظيمي
					1-أشعر بأن عواطفني كبيرة اتجاه منظمتي ومرتبطة بها وكأنها بيتي.
					2-المناخ الإيجابي /علاقات العمل/ في منظمتي تدفعني للتمسك بها.

				3-انتماي لمنظمتي من الصعب تعويضه في منظمة أخرى فيما لو انتقلت إليها.
				4-إن بقائي في منظمتي يعود للمزايا التي تقدمها لي والتي قد لا تكون متوفرة في منظمة أخرى.
				5-أشعر بصعوبة إذا فكرت بترك العمل الحالي في منظمتي حتى مع وجود الرغبة في ذلك.
				6-إن المكاسب التي أحصل عليها هي من تدفني لتنفيذ العمل .
				7-أسعى لبلوغ المناصب العليا بهدف تحسين حالتي المادية .
				8- مهما أصاب المنظمة من مشاكل فإنني مواظب للعمل فيها.
				9-إن علاقاتي مع زملائي وجو العمل المريح في المنظمة يدفعني للبقاء فيها .
				10-أشعر بأن العمل في منظمتي هو الأجمل والأحسن من العمل في أية منظمة أخرى.

المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية

-دراسة قياسية باستخدام نماذج Panel-

أ. نشوه حمود**

د. منى بيطار*

(الإيداع: 19 آب 2022، القبول: 29 أيلول 2022)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية في الفترة 2011-2019. تم التعبير عن الهيكل المالي بنسبة الرافعة المالية كمتغير تابع، بمقابل كل من السيولة، و التغير في الدخل التشغيلي، و حجم الأصول، ونسبة التوزيعات كمتغيرات مستقلة. وبتطبيق نموذج التأثيرات العشوائية لبيانات Panel، أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات المدروسة تشكل محددات للهيكل المالي في المصارف السورية، وأن ترتيب تأثير هذه المتغيرات في الهيكل المالي من جهة الأقوى كانت على الشكل التالي: حجم الأصول بأثر إيجابي، التوزيعات بأثر إيجابي، التغير في الدخل التشغيلي بأثر سلبي، السيولة بأثر إيجابي.

الكلمات المفتاحية: الهيكل المالي للمصارف، الديون، المحددات الداخلية، نموذج التأثيرات العشوائية، الرافعة المالية، المصارف العاملة في السورية.

* أستاذ مساعد في قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

** باحثة في مجال الاقتصاد، ماجستير في العلوم المالية والمصرفية.

The Internal Determinants of Financial Structure of Syrian Private Traditional Banks

–Econometric Study using Panel Models –

Mona Bittar *

Nashwa Hammoud**

(Received:19 August 2022,Accepted:29 September 2022)

Abstract:

This study aims to identify the internal determinants of financial structure for traditional private banks operating in Syria in the period between (2011–2019). The financial structure was expressed as a dependent variable, against each of the liquidity, change in operating income, asset, and dividend ratio, as independent variables. By applying the Random Effects Model (REM) of panel data, the results showed that all the studied variables constitute determinants of financial structure in Syrian banks, and that the order of the impact of these variables on financial structure in terms of the strongest was as follows: asset size with a positive effect, distributions with a positive effect, change in operating income with a negative effect, liquidity with a positive effect.

Keywords: Financial Structure of Banks, Debts, internal Determinants, Random Effects Model, Financial Leverage, Banks operating in Syria.

* Assistant Professor in Banking and Financial Dep., Faculty of Economics, Tishreen University.

** Economic Researcher, MA in Financial and Banking Sciences.

المقدمة:

تعد القرارات التمويلية من القرارات الهامة بالنسبة لأي منشأة، حيث يتم من خلالها توفير الأموال اللازمة لعمل المنشأة واستمرار نشاطها. يهدف القرار التمويلي إلى تشكيل المزيج الذي يتكون منه الهيكل المالي وتحديد نسبة كل عنصر فيه، تكمن أهمية القرار المالي في اختلاف مصادر التمويل من حيث خصائصها، تكلفتها، مخاطرها، ومدى قدرة المنشأة في استمرار الاعتماد عليها (الحناوي، 2004). يتألف الهيكل المالي من اجتماع مصادر التمويل الذاتية ومصادر التمويل الخارجية، ويعبر عنه إجرائياً بنسبة الرافعة المالية وذلك كما ورد في العديد من الدراسات مثل (Shibru, 2012) و (Ayanda et al., 2013) و (Nikoo, 2015)، أو بنسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الخصوم كما في دراسات مثل (Shahchera, 2013) و (Ozcan&Asarkaya, 2007).

تتكون مصادر التمويل الذاتية أو حقوق الملكية من (الأسهم العادية، الأسهم الممتازة، الأرباح المحتجزة، والاحتياطات)، وتعد من المصادر طويلة الأجل لأنها ذات أجل استحقاق لا نهائي (ليس لها أجل استحقاق). أما مصادر التمويل الخارجية والمتمثلة بـ (القروض طويلة الأجل، السندات، والقروض قصيرة الأجل) فهي تتكون من جميع الأموال التي تقرضها المنشأة من أي جهة خارجية، وذلك للاستفادة من مزايا الرفع المالي. إن فكرة الرفع المالي تقوم على مبدأ تحسين الربحية عن طريق الاقتراض بكلفة ثابتة، وتشغيل الأموال المقترضة في عمليات المنشأة. تتحقق مزايا الرفع المالي عندما تستطيع المنشأة تحقيق عائد أعلى من تكلفة الاقتراض (عقل، 2000)، وكلما زاد الفرق بين العائد المتوقع عن تكلفة الاقتراض الثابتة، كلما كان الرفع المالي أكثر جدوى والعكس صحيح. يتأثر قرار الرفع المالي بطبيعة عمل المنشأة، حيث ستوجه الأموال الناتجة عن هذه القرارات لتمويل توظيفاتها. وعليه فقد رأى العديد من الباحثين أن الهيكل المالي للمصارف يختلف عن الهيكل المالي للمنشأة الصناعية أو التجارية أو الخدمية، وذلك بسبب درجة اعتماد المصارف بشكل كبير على مصادر الأموال الخارجية (الودائع) من جهة، ومتطلبات كفاية رأس المال المطلوب الاحتفاظ بها من قبل المصارف (Ayanda et al., 2013) واختلاف طبيعة أنشطتها من جهة أخرى (Ozcan & Asarkaya, 2007; Naser & ALMutairi, 2015). إلا أن فريقاً آخر من الباحثين مثل (Gropp&Heider, 2010) يجادلون بأن أوجه التشابه بين المصارف والشركات الأخرى فيما يتعلق بالهيكل المالي قد يكون أكبر من المتوقع. إن عملية اختيار الهيكل المالي تتوقف على مجموعة من العوامل التي يصطلح عليها اسم "المحددات" في الأدبيات المالية، والتي يمكن القول بأنها مجموعة من العوامل التي توجه عملية اختيار الهيكل المالي بسبب تأثيرها في قدرة المصرف على الحصول على الأموال من مصدر تمويلي معين أو عدم قدرته على ذلك. يختلف في الواقع العملي تأثير هذه المحددات على الهيكل المالي، وهذا ما يفسر اختلاف النظريات المتعددة حول اتجاه تأثير المحدد ذاته على الهيكل المالي. ويمكن تصنيف هذه المحددات إلى محدّدات خارجية ومحدّدات داخلية، تمثل المحددات الخارجية مجموعة المؤثرات من خارج المصرف على اختيار الهيكل المالي مثل الحالة الاقتصادية، التشريعات وغيرها. بينما تمثل المحددات الداخلية مجموعة المؤثرات من داخل المصرف مثل معدل الربحية، ونسبة السيولة، والمخاطرة وغيرها. تسعى هذه الدراسة على التعرف على المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية، ذلك بما يساعد الإدارة المالية في المصارف المدروسة في التفكير بمصدر تمويلي ما أو استبعاده من القائمة. كما أن العمل على تحسين هذه المحددات يحسن من فرص المصرف في الحصول على الرفع المالي.

مشكلة الدراسة: تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هي المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية خلال الفترة من 2011-2019؟
وينقرع عنه الأسئلة البحثية التالية:

✓ هل يتأثر الهيكل المالي بمستوى سيولة المصرف.

✓ هل يتأثر الهيكل المالي بحجم التغير في الدخل التشغيلي للمصرف.

✓ هل يتأثر المالي بحجم أصول المصرف.

✓ هل يتأثر المالي بحجم توزيعات الأرباح في المصرف.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على أهم المحددات الداخلية للهيكل المالي للمصارف الخاصة التقليدية العاملة في سورية خلال الفترة من 2011-2019.

منهجية الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية خلال الفترة 2011-2019 والبالغ عددها 11 مصرفاً تقليدياً. سيتم في هذه الدراسة الاعتماد على البيانات السنوية المنشورة من قبل المصارف المدروسة، وفيما يلي الجدول رقم

(1) الذي يلخص عرض متغيرات الدراسة ويوضح مصادر بياناتها:

الجدول رقم (1): متغيرات الدراسة ومصادر بياناتها

المتغير	رمزه	طريقة قياسه	مصادر بياناته
الهيكل المالي	LEV	1- (القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول)	التقارير المالية السنوية للمصارف
السيولة	Liq	(سندات الخزينة+ النقدية والودائع في المصارف)/القيمة الدفترية للأصول	التقارير المالية السنوية للمصارف
التغير في الدخل التشغيلي	Op-in-ch	(الدخل التشغيلي في السنة- الدخل التشغيلي في السنة _{t-1})/الدخل التشغيلي في السنة	التقارير المالية السنوية للمصارف
حجم الأصول	Ln asset	اللوغاريتم الطبيعي لحجم الأصول	التقارير المالية السنوية للمصارف
التوزيعات	Div	الربح الموزع/صافي الربح بعد الضريبة	التقارير المالية السنوية للمصارف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى الدراسات السابقة.

تستخدم هذه الدراسة نماذج السلاسل الزمنية المقطعية Panel Data والتي تأخذ في الاعتبار أثر تغير الزمن وأثر الاختلاف بين الوحدات المقطعية معاً، أي أنها تجمع بين خصائص كل من السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية في ذات الوقت، حيث أن بيانات السلاسل الزمنية تصف سلوك مفردة واحدة خلال تتابع وحدات الزمن، بينما تصف البيانات المقطعية سلوك عدد من المفردات (دول، شركات) في وحدة زمنية واحدة، أما بيانات السلاسل الزمنية المقطعية فتصف سلوك عدد من المفردات خلال تتابع وحدات الزمن. يمكن تطبيق نماذج السلاسل الزمنية المقطعية في شكلين رئيسيين هما: أولاً: نموذج التأثيرات الثابتة (Fixed Effect Model) يقوم هذا النموذج على فكرة التمييز بين الوحدات المقطعية (المصارف في هذه الدراسة)، حيث يفترض أن لكل مصرف مجموعة من العوامل غير الملاحظة (لم يتم قياسها) والتي تميزه عن المصارف الأخرى في الدراسة، وهذه العوامل تؤثر في المتغير التابع ولا تتغير عبر الزمن (ثابتة). يترجم النموذج ذلك من خلال جعل معلمة القطع تتفاوت وتختلف من وحدة مقطعية لأخرى مع بقاء معاملات الميل ثابتة بالنسبة لجميع الوحدات. أي أن معلمة القطع في المعادلة تتغير من وحدة لأخرى، في حين أن العلاقة بين المتغير التابع وكل من المتغيرات المستقلة متماثلة ومتطابقة بالنسبة لجميع الوحدات المقطعية خلال الزمن (ستي، 2016؛ بوسنة، 2016). يقدر النموذج بطريقة Ordinary Least Squares Method (OLS)، ويتخذ النموذج الشكل التالي:

$$Y_{it} = \alpha_i + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{j(it)} + \varepsilon_{it}$$

حيث Y_{it} : المتغير التابع للمصرف i في الفترة الزمنية t ، α_i : معلمة القطع التي تمثل الخصائص الفردية لكل مصرف وهي ثابتة هنا، β : معاملات الانحدار المراد تقديرها، X_{it} : مصفوفة المتغيرات المستقلة، ε_{it} : حد الخطأ العشوائي، i : تمثل المفردة أو الوحدة المقطعية (المصارف)، t : الوحدات الزمنية (السنوات في هذه الدراسة)، k : عدد المتغيرات المستقلة. ثانياً: نموذج التأثيرات العشوائية **Random Effects Model** وهو يقوم أيضاً على أساس التمييز بين الوحدات المقطعية بافتراضه أن لكل وحدة مقطعية مجموعة من العوامل غير الملاحظة (لم يتم قياسها) والتي تميزها عن الوحدات المقطعية الأخرى في الدراسة، ولكن هذه العوامل غير ثابتة بالنسبة للوحدة المقطعية الواحدة وإنما تتغير وتتأثر بظروف أخرى لا تتعلق بالزمن (التغيير هنا ليس بسبب الزمن). يترجم النموذج ذلك من خلال جعل معلمة القطع متغير عشوائي يتغير ضمن وسط حسابي معدوم وتباين ثابت (ستي، 2016؛ بوسنة، 2016). أي أن نموذج التأثيرات العشوائية يتعامل مع الآثار المقطعية على أنها معالم عشوائية وليست معالم ثابتة مثل ما هو الحال بالنسبة لنموذج التأثيرات الثابتة. يقدر النموذج بطريقة **Generalized Method of Moments (GMM)**، ويتخذ النموذج الشكل التالي:

$$Y_{it} = \mu + v_i + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{j(it)} + \varepsilon_{it}$$

حيث Y_{it} : المتغير التابع للمصرف i في الفترة الزمنية t ، β : معاملات الانحدار المراد تقديرها، X_{it} : مصفوفة المتغيرات المستقلة، ε_{it} : حد الخطأ العشوائي، $\alpha_i = \mu + v_i$: معلمة القطع وهي متغير عشوائي الذي يمثل الخصائص الفردية لكل مصرف ويتكون من مقدارين: μ : ثابت و v_i : حد الخطأ، i : تمثل المفردة أو الوحدة المقطعية (المصارف)، t : الوحدات الزمنية (السنوات في هذه الدراسة)، k : عدد المتغيرات المستقلة. ويستخدم للمفاضلة بين النموذجين اختبار **Hausman**، وبناءً عليه يكون نموذج التأثيرات الثابتة أكثر ملائمة إذا كانت القيمة الاحتمالية للاختبار أقل أو تساوي 5%، في حين إذا كانت القيمة الاحتمالية له أكبر من 5%، فإن نموذج التأثيرات العشوائية سيكون هو الأكثر ملاءمة للتقدير.

الدراسات السابقة:

عالجت العديد من الدراسات السابقة موضوع محددات الهيكل المالي للمصارف، وذلك بمعالجات إحصائية وقياسية متعددة، نذكر منها:

دراسة (Fisseha, 2010) التي هدفت إلى التحقيق في تأثير بعض العوامل الداخلية للمصرف في هيكل رأس ماله وذلك بالنسبة للمصارف الأثيوبية خلال الفترة (2000-2009)، حيث تناولت هذه الدراسة كل من ربحية المصرف (الدخل التشغيلي/إجمالي الأصول)، الحجم (لوغاريتم إجمالي الأصول)، ملموسية الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، معدل النمو (التغير النسبي لإجمالي الأصول)، عمر المصرف (عدد سنوات العمل)، والوفر الضريبي (معدل الضريبة × مصاريف الفائدة) كمتغيرات مستقلة، هيكل رأس المال (إجمالي المطالب/إجمالي حقوق المساهمين) كمتغير تابع. وباستخدام نموذج الانحدار المتعدد بطريقة المربعات الصغرى العادية (OLS)، توصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي للربحية في هيكل رأس المال، ووجود أثر إيجابي لكل من الوفر الضريبي والحجم فيه. في حين لم تظهر أي أثر لبقية المتغيرات المدروسة. ويهدف الوصول إلى محددات الهيكل المالي للمصارف الأثيوبية، تناولت دراسة (Shibru, 2012) المتغيرات المستقلة التالية: الربحية (صافي الدخل قبل الفوائد والضرائب/القيمة الدفترية

لإجمالي الأصول)، ملموسية الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، نمو المصرف (التغير السنوي في إجمالي الأصول)، المخاطر (الانحراف المعياري للدخل التشغيلي)، السيولة (الأصول السائلة/الودائع)، والحجم (لوغاريتم إجمالي الأصول)، بمقابل الهيكل المالي معبراً عنه بـ(إجمالي الديون/إجمالي الأصول) كمتغير تابع. تم جمع البيانات لثمانية مصارف خلال الفترة من (2000-2011)، وتم تحليل هذه البيانات من خلال تحليل الانحدار المتعدد. إلا أن النتائج أظهرت اختلافاً عن نتائج الدراسة السابقة، حيث ظهر تأثيراً سلبياً لحجم المصرف في الهيكل المالي على عكس الدراسة السابقة التي أظهرت له تأثيراً إيجابياً، كما وجدت هذه الدراسة تأثيراً سلبياً أيضاً للسيولة، في حين لم توجد الدراسة السابقة أي تأثير معنوي لها، غير أن الدراستين تتفقان حول التأثير السلبي للربحية في الهيكل المالي. وفي السياق ذاته سعى الباحثون في دراسة (Ayanda et al., 2013) إلى تحليل العلاقة بين مستوى الرفاعة المالية في الهيكل المالي (1- القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول))، والمتغيرات التالية: حجم المصرف (لوغاريتم إجمالي الأصول)، مدفوعات التوزيعات (التوزيعات المدفوعة/الربح بعد الضرائب)، الربحية (صافي الدخل قبل الفوائد والضرائب/القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، ملموسية الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، نمو الإيرادات الإجمالية، الضريبة (الضريبة المدفوعة/الربح قبل الفائدة والضريبة)، ومن أجل تحديد أهم العوامل المؤثرة في مستوى الرفع المالي بالنسبة إلى المصارف النيجيرية العاملة خلال فترة (2006-2010)، طبقت الدراسة نموذج الانحدار التجميعي (pooled) وهو أحد نماذج البيانات المقطعية (Panel Data). وخلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي لكل من التوزيعات والحجم على الهيكل المالي، بينما كان تأثير بقية المتغيرات سلبياً.

عملت دراسة (Papagianni, 2013) على توضيح محددات هيكل رأس المال لعينة مختارة من المصارف العاملة في دول الاتحاد الأوروبي خلال الفترة (2007-2012). استخدمت الدراسة نماذج بيانات Panel، وفسرت نتائجها بناءً على نموذج التأثيرات الثابتة. أشارت الدراسة إلى تأثير معنوي سالب في هيكل رأس المال (1- القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول)) ناتجاً عن كل من: التضخم (النمو السنوي لمؤشر أسعار المستهلكين)، الربحية (الدخل الصافي/متوسط إجمالي الأصول)، ملموسية الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، السيولة (صافي القروض/صافي الأصول، والأصول السائلة/الودائع والأموال قصيرة الأجل). أما تأثير حجم المصرف (لوغاريتم إجمالي الأصول) فكان موجباً. بينما لم تجد الدراسة أي تأثير معنوي لكل من جودة الأصول (مؤونة خسائر القروض/إجمالي الأصول)، ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي، في هيكل رأس المال.

هدفت دراسة (Ukaegbu&Oino, 2013) أيضاً إلى معرفة محددات هيكل رأس المال في حالة المصارف الكينية، حيث تضمنت العينة 19 مصرف خلال الفترة (2001-2009). تم التعبير عن متغير الهيكل المالي بـ(إجمالي الديون/إجمالي رأس المال) كمتغير تابع، في مقابل مجموعة من المتغيرات المستقلة متمثلة بـ: حجم المصرف (لوغاريتم القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، ربحيته (الدخل الصافي المتاح لحملة الأسهم العادية/المبيعات)، فرص النمو (النمو السنوي لإجمالي الأصول)، هيكل الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، معدل الضريبة الفعال (الضريبة المدفوعة/العائد الإجمالي قبل الضرائب)، تقلبات العائد (الانحراف المعياري للدخل التشغيلي)، الحد الأدنى لرأس المال النظامي (الأصول المرجحة بالمخاطر)، النمو الاقتصادي (النمو الحقيقي لـ GDP). استخدمت الدراسة نماذج Panel Data، وفسرت نتائجها على أساس نموذج التأثيرات الثابتة، خلصت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لكل من المخاطر، معدل الضريبة الفعال، فرص النمو، وتقلبات العائد، على الهيكل المالي. وفي المنطقة العربية، قام الباحثون من خلال دراسة (Naser & AL-Mutairi, 2015) بتحديد أهم العوامل المؤثرة في هيكل رأس المال في عينة من المصارف التجارية المدرجة في الأسواق المالية لدول مجلس التعاون الخليجي. ولتحقيق هذا الهدف، تم جمع البيانات من 47 مصرفاً تجارياً للفترة ما بين (2001-2010). استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بطريقة المربعات الصغرى (OLS)، وتوصلت إلى أن هيكل رأس المال (إجمالي المطلوبات/إجمالي الأصول)، يتأثر بشكل إيجابي بكل من عمر المصرف (عدد

سنوات العمل للمصرف) ونمو الأصول (الأصول في السنة x - الأصول في السنة $x-1$ / الأصول في السنة x)، بينما يتأثر بشكل سلبي بكل من الربحية (صافي الربح/إجمالي الأصول)، ملموسية الأصول (الأصول الثابتة/إجمالي الأصول)، وحجم المصرف (لوغاريتم إجمالي الأصول)، في حين لا يتأثر بأي من المخاطر (الربح في السنة x - الربح في السنة $x-1$ / الربح في السنة x)، والسيولة (الأصول السائلة/الودائع).

أما دراسة (حمد والفخايري، 2015) فقد هدفت إلى معرفة العوامل المحددة لاعتماد المصارف المدروسة على الرفع المالي، طبقت الدراسة على 20 مصرف تجاري مسجل في سوق لندن للأوراق المالية خلال الفترة من (2004-2013). استخدمت الدراسة نماذج Panel Data، حيث اختبرت العلاقة بين المتغير التابع المتمثل بمقدار الرافعة المالية (القيمة الدفترية لإجمالي الديون/القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، وأربع متغيرات تفسيرية (محددات) هي: حجم المصرف (لوغاريتم القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، العائد على أصول المصرف (صافي الدخل قبل الفوائد والضرائب/القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، تركيبة أصول المصرف (القيمة الدفترية لإجمالي الأصول الثابتة/القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، فرص نمو المصرف (القيمة السوقية لإجمالي الأصول/القيمة الدفترية لإجمالي الأصول). فسرت نتائج الدراسة بالاعتماد على نموذج التأثيرات الثابتة، وتوصلت إلى أن كل المتغيرات التفسيرية المختارة يمكن الاعتماد عليها في تفسير سلوك المصارف التجارية فيما يتعلق بهيكلها المالي، حيث أظهر حجم المصرف وتركيبه أصوله ارتباطاً موجباً مع حجم الرافعة المالية، أما ربحية المصرف وفرص نموه فقد كانت علاقتهما عكسية مع حجم الرافعة المالية في الهيكل المالي للمصارف المدروسة. في سورية، هدفت دراسة (حفته، 2016) إلى التعرف على محددات هيكل رأس المال في 7 من المصارف السورية الخاصة التقليدية، وذلك خلال الفترة (2007-2011). استخدمت الدراسة معاملات الارتباط، وأسلوب الانحدار البسيط والمتعدد لتحقيق هذا الهدف، توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل من حجم المصرف (اللوغاريتم الطبيعي للقيمة الدفترية للأصول) وربحيته (صافي الربح/القيمة الدفترية للأصول) ونسبة (إجمالي الودائع/الأصول)، وأثر سلبي لنسبة كفاية رأس المال (الأموال الخاصة بالصافية/الأصول وحسابات خارج الميزانية المتقلة بمخاطر السوق والمخاطر التشغيلية)، في المتغير التابع ممثلاً بالهيكل المالي (1- القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول)، وعدم وجود أثر ذو دلالة معنوية للضمانات ((سندات الخزينة + النقدية والودائع في البنوك + الأصول الثابتة)/القيمة الدفترية للأصول) في الهيكل المالي.

تناولت دراسة (Castro&Lopes,2021) البحث في محددات هيكل رأس المال في القطاع المصرفي البرتغالي خلال الفترة (2008-2012)، استخدمت الدراسة نموذج الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وكشفت النتائج أن الهيكل المالي (1- القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول) يرتبط عكسياً بمتغير رأس المال النظامي (الشريحة الأولى من رأس المال/القيمة الدفترية للأصول)، كما يرتبط عكسياً أيضاً بالأزمة المالية العالمية. بينما لم تجد الدراسة تأثيراً لأي من حجم المصرف (لوغاريتم القيمة الدفترية لإجمالي الأصول)، ربحيته (صافي/إجمالي الأصول)، النمو السنوي لأصوله (التباين السنوي لإجمالي الأصول)، المخاطر (الخسائر التراكمية للقروض والسلف/إجمالي القروض والسلف)، التوزيعات، الضمانات (إجمالي النقدية والأصول الثابتة والأوراق القابلة للبيع/القيمة الدفترية للأصول) في الهيكل المالي. وفي دراسة (Oliveira & Raposo, 2021) ناقش الباحثون محددات هيكل رأس المال للمصارف في 21 دولة أوروبية خلال الفترة (2000-2016). استخدم الباحثان القيمة الدفترية للمديونية بدون الودائع، القيمة الدفترية للقروض المساندة كمتغيرات تابعة، وكل من الحجم، الربحية، الضمانات، المخاطر كمتغيرات مستقلة بعد إبطاءها بسنة واحدة. أظهر التحليل باستخدام Panel Data غير المتوازنة بطريقة (GMM)، وجود أثر إيجابي لكل من الحجم والضمانات في الهيكل المالي أما أثر المخاطر فقد كان سلبياً وذلك في النموذج الأول على الترتيب. أما في النموذج الثاني فقد كان هناك أثراً إيجابياً لكل من الربحية، الضمانات، المخاطر. أما الحجم فقد أظهر تأثيراً سلبياً في الهيكل المالي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتوعت الدراسات السابقة من حيث تناولها بلدان متعددة، وبالتالي ظروف اقتصادية وبيئات مصرفية مختلفة، ومن جهة أخرى تباينت الأساليب القياسية المستخدمة، حيث استخدم في بعضها منهجية تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Shibru, 2012; Naser & AL-Mutairi, 2015; Fisseha, 2010; Hفتة، 2016)، في حين استخدم في البعض الآخر منها منهجية بيانات panel حيث تم تقدير نموذج التأثيرات الثابتة (Papagianni, 2013; حمد والفخاخي، 2015)، والنموذج التجميعي (Ayanda et al., 2013). وأما فيما يتعلق بالنتائج فإن أهم ما يميز هذا النوع من الدراسات هو الإشكالية النظرية المتعلقة بتأثير متغير ما في المتغير التابع المدروس (الهيكل المالي)، وهذا ما تبينه النتائج الفعلية للدراسات. حيث يمكن ملاحظة الاختلاف بين الدراسات حول تأثير متغير الربحية في الهيكل المالي، حيث كان تأثيره إيجابياً عند (Oliveira & Raposo, 2021)، بينما كان تأثيره سلبياً عند (Naser & AL-Mutairi, 2015; Papagianni, 2013) في حين لم يظهر له أي أثر ذو دلالة إحصائية في الهيكل المالي عند (Ayanda et al., 2013). كذلك بالنسبة لمتغير حجم المصرف مثلاً، حيث أظهر تأثيراً إيجابياً عند (Fisseha, 2010; Oliveira & Raposo, 2021) بينما أظهر تأثيراً سلبياً عند (Shibru, 2012)، في حين لم يكن له أي تأثير عند (Castro & Lopes, 2021). إن هذه الاختلافات تعطي دافعاً لتحري تأثير بعض المتغيرات المالية في الهيكل المالي للمصارف التقليدية العاملة في سورية، لتشكيل تصور حول تأثير هذه المحددات بعد حدوث الأزمة السورية التي سببت اختلافاً كبيراً في معطيات البيئة الاقتصادية والمصرفية السورية.

فرضيات الدراسة: تختبر الدراسة الفرضيات التالية:

- ✓ يتأثر الهيكل المالي بمستوى سيولة المصرف.
- ✓ يتأثر الهيكل المالي بحجم التغير في الدخل التشغيلي للمصرف.
- ✓ يتأثر الهيكل المالي بحجم أصول المصرف.
- ✓ يتأثر الهيكل المالي بحجم توزيعات الأرباح في المصرف.

الإطار النظري للدراسة:

يتناول الإطار النظري للدراسة النظريات المفسرة للقرارات التمويلية، ثم يشرح تأثير المحددات المدروسة في الهيكل المالي بناءً على هذه النظريات:

أولاً: **النظريات المفسرة للقرارات التمويلية:** يوجد عدة نظريات تفسر القرارات التمويلية، منها نظرية المفاضلة، نظرية التسلسل التدريجي، نظرية تكاليف الإفلاس.

✓ نظرية المفاضلة TRADE-OFF :

تقوم هذه النظرية على أنه يمكن للشركات أن تحدد نسبة الديون إلى حقوق الملكية بناءً على المفاضلة أو الموازنة بين منافع الديون وأضرارها، حيث تتمثل منافع الديون بالوفورات الضريبية، ذلك بأن الفوائد المدفوعة على الديون تعد من المصروفات التي تحمل على الدخل لتخفيض الدخل الخاضع للضريبة، وبذلك تتحقق وفورات ضريبية (Dragi, 2011)، أما أضرار الديون فهي تتمثل بكافة المخاطر التي يمكن أن تزيد بزيادة مستوى الديون في الهيكل المالي. فمثلاً عندما تزداد نسبة الديون في الشركة، قد تتعرض بشكل أكبر لمخاطر التخلف عن سداد هذا الدين، مما يعني تحمل تكاليف إضافية تسمى تكاليف الضائقة المالية كتكلفة تسهيل بعض الأصول، وإلا فإنها ستكون عرضة للإفلاس. وعليه فإنه وفقاً لهذه النظرية، يجب على الشركات أن تفضل تمويل الديون بسبب مزاياها الضريبية، وأن تقارب الهيكل الأمثل بأن تحدد نسبة دين أمثل وتتحرك نحوها تدريجياً،

حيث يمكن للشركات الاستمرار بالاقتراض حتى النقطة التي يكون فيها الوفر الضريبي من الدين الإضافي (الحدّي) يساوي تماماً التكلفة التي تأتي من الاحتمال المتزايد للضائقة المالية (Ross ، 2002)، وهي النقطة التي تمثل هيكل رأس المال الأمثل.

✓ نظرية التسلسل التدريجي Pecking order :

هي إحدى النظريات التي تحاول تفسير القرارات المالية من خلال الأخذ بالاعتبار وجود عدم تماثل المعلومات المتأصل بين الأطراف المختلفة، وفقاً لهذه النظرية فإن الشركة تسعى إلى تمويل استثماراتها الجديدة بالاعتماد أولاً على أموالها الداخلية، ثم الديون الآمنة، ثم الديون الأقل أمناً، فالأوراق المالية القابلة للتحويل، ثم الأسهم الممتازة، وأخيراً تلجأ إلى إصدار الأسهم العادية. ويفسر ذلك حقيقة أن التمويل الداخلي والخارجي ليسا بدائل بشكل كامل، وذلك لاختلاف هذين المصدرين من حيث أولاً التكاليف المرتبطة بكل مصدر من مصادر التمويل والتي تتعلق بدرجة عدم تماثل المعلومات، وثانياً من حيث أمان كل مصدر منهما. فيما يتعلق بالتكاليف المرتبطة بعدم تماثل المعلومات يفسر (Majluf & Myers, 1984) أنه وبسبب معرفة المديرين لظروف وأحوال الشركة بشكل أفضل من الأطراف المتعاملة، فإنه ينشأ عن ذلك أمرين: أولاً ما يتعلق بالدائنين حيث يميلون إلى رفع سعر الفائدة الذي يطلبونه على ديونهم، وثانياً ما يتعلق بالمستثمرين الجدد حيث يميلون إلى عدم شراء الأسهم الجديدة لافتراضهم أنها مقيمة بأكثر من القيمة الحقيقية لها، وفي كلا الحالتين مرد ذلك هو عدم تماثل المعلومات بين الأطراف. أما فيما يتعلق بالأمان فإنه يرتبط بشكل أساسي بالمخاطر المتعلقة بزيادة كل مصدر من المصدرين السابقين في الهيكل المالي، حيث بزيادة الديون تزداد تكاليف الضائقة المالية، وبزيادة الأسهم العادية يؤدي إلى تخفيض القيمة السوقية للأسهم، ولذلك يعتقد بأن التمويل الداخلي أرخص المصادر التمويلية. كما أنه لا توجد نسبة واحدة مثالية أو مستهدفة للديون إلى حقوق الملكية في نظرية التسلسل التدريجي.

✓ نظرية تكاليف الإفلاس Bankruptcy cost:

تكاليف الإفلاس هي التكاليف التي تتحملها الشركة عندما يكون هناك احتمال بأن تتخلف عن سداد ديونها، وتكون بالتالي عرضة للإفلاس. وفقاً لهذه النظرية فإن الهيكل المالي الأمثل يمثل مستوى من الديون الذي يمكن معه تحقيق توازن بين تكاليف الإفلاس ومنافع التمويل بالديون. وبالتالي فإن كل ما يؤدي إلى زيادة احتمالية الإفلاس، يؤدي إلى زيادة تكلفة الديون، وهذا ما يدفع الشركة إلى تقليل الديون الذي تستخدمها في هيكلها المالي (Pettit and Singer, 1985).

ثانياً: محددات الهيكل المالي: تناولت الدراسات العديد من المتغيرات الداخلية للمصرف لتوضح تأثيرها في الهيكل المالي معبراً عنه بالرافعة المالية، ومن هذه المتغيرات والتي سيتم تناولها في هذه الدراسة:

✓ السيولة: هناك رأيان مختلفان حول أثر السيولة في الرافعة المالية: الرأي الأول يشير إلى وجود أثر إيجابي وهذا يتفق مع نظرية المفاضلة، ويفسر ذلك حسب هذه النظرية بأن على الشركات ذات السيولة الأكبر أن تستخدم المزيد من الاقتراض الخارجي (الرافعة)، ويساعدها في ذلك قدرتها على سداد التزاماتها وخدمة ديونها بشكل جيد. أما الرأي الثاني فيشير إلى وجود أثر سلبي وهذا يتفق مع نظرية التسلسل التدريجي، حيث أن الشركات التي لديها المزيد من السيولة من المتوقع حسب هذه النظرية أن تستغني عن التمويل الخارجي بأموالها الداخلية.

✓ التغير في الدخل التشغيلي: تشير نظرية تكلفة الإفلاس إلى أن الشركات ذات التقلبات العالية في العوائد تواجه مخاطر انخفاض مستوى الأرباح إلى ما دون التزامات خدمة الديون، أي زيادة في مخاطر الرفع المالي التي تتحملها، وعليه فإنها من المنطقي أن تقلل هذه الشركات من مستوى الرافعة المالية لتجنب مخاطر الإفلاس (Titman & Wessels, 1988).

✓ الحجم: شكل تأثير حجم أصول المصرف في الرافعة المالية نقطة إشكالية بين الدراسات، فالبعض منها يؤيد وجود تأثير إيجابي له بسبب أن الشركات الأكبر حجماً عموماً يكون لها قدرة أكبر على تنويع استثماراتها، ما يحقق

استقرارية مقبولة في تدفقاتها النقدية، الأمر الذي تستطيع من خلاله خدمة ديونها بشكل جيد، مما يعني احتمالات تعثر أقل، وهذا يدعم موقفها في الحصول على رافعة مالية أكبر (Remmers et al., 1974; Shumway, 2001). بمقابل ذلك ناقشت دراسات أخرى (Van Rixtel & Gasperini, 2013) أن المخاطر النظامية التي يتعرض لها المصرف تزداد بازدياد حجمه، ما يعني أن المصارف الأكبر حجماً، هي الأعلى مخاطرة من الناحية النظامية، وهذا يعني تأثيراً سلبياً في قدرتها على الحصول على الديون. إلا أن دراسة (Laeven et al., 2016) أوقفت تأثير الحجم في المخاطر النظامية على حجم رأس المال المحتفظ به. بمعنى أن سلبية تأثير حجم المصرف في المخاطر وبالتالي في المديونية يتوقف على حجم رأس المال المحتفظ به من قبل المصرف.

✓ التوزيعات: تؤثر الربحية في حجم الرافعة المالية تأثيراً إيجابياً، وذلك حسب نظرية المفاضلة حيث تشير إلى أن الشركات ذات الربحية الأعلى، تمتلك فرص أكثر للحصول على الديون، بسبب قدرتها على خدمة هذه الديون بشكل جيد، مما يعني مخاطر أقل للدائنين (Myers & Majluf, 1984). كما تميل الشركات الربحية إلى تحقيق المزيد من الوفورات الضريبية عن طريق استخدام المزيد من الديون. حيث ستكون الأرباح الخاضعة للضرائب أقل كلما زاد الاعتماد على الديون (Ukaegbu, 2013). من جهة أخرى تشير نظرية التسلسل التدريجي إلى أن تأثير الربحية في حجم الرافعة المالية سلبياً، فعلى الرغم من أن الشركات الربحية لديها فرص جيدة لاستخدام التمويل الخارجي، فمن المرجح أن يتم تكوين احتياطات تمكنها من الاعتماد بشكل أقل على الأموال الخارجية، بسبب أن الاحتفاظ برأس المال يكون ذا تكلفة أقل في المدى القصير (Rajan & Zingales, 1995)، من الملاحظ أن تأثير الربحية في الرافعة المالية حسب تفسيرات النظريات السابقة، لا يتوقف على الربحية بحد ذاتها، وإنما يتوقف بشكل أساسي على قرار التوزيعات، لذلك سيتم الاستعاضة عن مقياس الربحية بمقياس حجم التوزيعات الذي يعطي دلالات ذات صلة أكبر بالعلاقة المدروسة. يعد أثر التوزيعات في الرافعة المالية أثراً ملتبساً وغير متفق عليه، وذلك لاختلاف النظريات حوله، فمن جهة تقول نظرية تكاليف الإفلاس بوجود علاقة عكسية بين نسبة توزيعات الأرباح ومستوى الدين في الهيكل المالي. أي أن نسبة توزيعات الأرباح المنخفضة تؤدي إلى زيادة في نسبة حقوق الملكية/الديون، وبالتالي انخفاض احتمالية الإفلاس. ونتيجة لذلك فإن تكلفة الإفلاس ستكون منخفضة، وعليه سيكون هناك قدرة أعلى للشركة في الحصول على ديون أكثر (Ayanda et al., 2013). ومن جهة أخرى تظهر نظرية التسلسل التدريجي أن العلاقة إيجابية بين نسبة توزيعات الأرباح ومستوى الدين في الهيكل المالي. لأنه وفق هذه النظرية فإن الإدارة تفضل التمويل الداخلي على التمويل الخارجي. فبدلاً من توزيع الأرباح وتلبية الحاجة المالية من الديون، يتم الاحتفاظ بالأرباح. وبالتالي، فإن نسبة توزيع الأرباح المنخفضة تعني انخفاض الحاجة إلى الديون، وبالتالي انخفاض مستواها في الهيكل المالي (Titman and Wessels, 1988).

الجانب التطبيقي للدراسة:

تتلخص المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة في اتباع الخطوات التالية:

1. اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة **Multicollinearity test** من خلال اختبار **Variation Inflation Factor (VIF)**.
2. تقدير المعلمات من خلال تطبيق نموذجي الآثار الثابتة (**Fixed Effects Model**)، والآثار العشوائية (**Random Effects Model**).
3. إجراء اختبار **Hausman** للمفاضلة بين النموذجين.
4. أولاً: اختبار الارتباط الخطي:

تظهر هذه المشكلة عندما يكون هناك ارتباط قوي بين متغيرين أو أكثر من المتغيرات المستقلة وبالتالي يصعب فصل تأثير كل منهما عن تأثير الآخر في المتغير التابع، ويؤدي ذلك إلى تقديرات غير معنوية إحصائياً للمعاملات، أو ظهور بعض المعاملات بإشارة مخالفة للفرضية الاقتصادية، على الرغم من أن R^2 قد تكون مرتفعة (العباسي، 2012). ولاختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات، تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory).

الجدول رقم (2): اختبار معامل تضخم التباين

Independent Variables	Test	Centered VIF
Liq		2.764
Op-in-ch		1.365
Ln asset		1.978
Div		0.753

-المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج E-views10

من خلال الجدول (2) يتبين أن قيمة معامل التباين المتضخم (VIF) للمتغيرات جميعها أقل من (10) (Gujarati, 2003)، وتتراوح بين (0.753)، و(2.764)، وبالتالي فإنه يمكن القول بأن المتغيرات المستقلة ليست مرتبطة خطياً.

ثانياً: تقدير معاملات النموذج:

فيما يلي تقدير نموذجي التأثيرات الثابتة، والتأثيرات العشوائية لبيانات Panel المتعلقة بالمصارف السورية خلال فترة الدراسة، واختبار Hausman للمفاضلة بين النموذجين:

الجدول رقم (3): تقدير معاملات النموذج

نموذج التأثيرات العشوائية			
Variable	Coefficient	t-Statistic	Prob.
C	1.003676	16.65004	0.0123
Liq	0.110785	4.702570	0.0286
Op-in-ch	-0.141643	5.512643	0.0292
Ln asset	0.345123	4.345242	0.0319
Div	0.231962	6.799818	0.0188
R ² =0.73		Adj R ² = 0.51	F=136.41289, prob (F-test) =0.0324
نموذج التأثيرات الثابتة			
Variable	Coefficient	t-Statistic	Prob.
C	1.015854	23.78966	0.0467
Liq	0.125607	8.769342	0.0318
Op-in-ch	-0.198672	3.769154	0.0109
Ln asset	0.436783	5.096185	0.0211
Div	0.339970	6.512410	0.0298
R ² =0.61		Adj R ² = 0.49	F=87.55872, prob (F-test) =0.0498
نتائج اختبار Hausman			
Cross-section random	Chi-Sq. Statistics	Chi-Sq. d.f	Prob
	6.40828	4	0.3329

-المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج E-views10

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة الإحصائية لاختبار Hausman بلغت $\chi^2 = 6,40$ وهي أقل من القيمة الجدولية لهذا الاختبار والتي تبلغ عند درجة حرية 4 ومستوى معنوية 5% قيمة (9.488)، كما أن القيمة الاحتمالية لهذا الاختبار هي (Prob=0.33) أكبر من 5% وبالتالي نقبل الفرض العدم، أي أن الترجيح كان لصالح نموذج التأثيرات العشوائية.

وبالنظر إلى تقدير نموذج التأثيرات العشوائية (القسم الأول من الجدول) نجد أن قيمة F-statistic لاختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر، تبين أن المعادلة المقدر والمستخدم لاختبار فرضيات الدراسة معنوية إحصائياً في شرح وتفسير سلوك المتغير التابع عند مستوى معنوية أقل من 5%، أما معامل التحديد R^2 والذي يعبر عن نسبة التغيرات المفسرة إلى التغيرات الكلية، أي مساهمة المتغيرات المستقلة التي تضمنتها المعادلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع، بلغ 73% مما يعني أن القوة التفسيرية للنموذج جيدة. كذلك يوضح الجدول أن المعلمات المقدر لمتغيرات الدراسة وفق نموذج التأثيرات العشوائية، كانت جميعها معنوية إحصائياً عند مستوى 5%. نلاحظ أن حجم الأصول هو المتغير الأكثر تأثيراً في حجم الرافعة المالية، حيث يظهر الأثر الإيجابي له أنه بزيادة حجم أصول المصرف تزداد حاجته للرافعة المالية، وذلك لحاجته لتمويل محفظته الإقراضية، كما أن زيادة حجم أصوله تجعله أكثر قدرة على خدمة ديونه. يلي متغير حجم الأصول من حيث قوة التأثير في حجم الهيكل المالي متغير التوزيعات، يظهر الأثر الإيجابي له أنه بزيادة التوزيعات تزداد حاجة المصارف إلى الرافعة المالية بشكل أكبر وهذا يتوافق مع نظرية التسلسل التدريجي. في المرتبة الثالثة من حيث قوة التأثير يأتي التغير في الدخل التشغيلي، ويظهر تأثيره السلبي توافقاً مع نظرية الإفلاس، حيث بزيادة تقلب الدخل التشغيلي تسعى المصارف لمحاولة تقليل اعتمادها على المديونية الخارجية، وذلك لتقليل المخاطر المالية التي يمكن أن تواجهها، وأخيراً يظهر التأثير الإيجابي للسيولة توافقاً مع نظرية المفاضلة حيث بزيادة الأصول السائلة لدى المصرف تزداد رافعته المالية.

الاستنتاج:

اعتمدت هذه الدراسة على نموذج التأثيرات العشوائية وهو إحدى النماذج المستخدمة في منهجية (Panel Data)، تم تقديره باستخدام طريقة Generalized Method of Moments (GMM) من أجل دراسة المحددات الداخلية للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية. تم التعبير عن الهيكل المالي بنسبة الرافعة المالية فيه (1- القيمة الدفترية لحقوق الملكية/القيمة الدفترية للأصول)) على أنه المتغير التابع، بمقابل كل من السيولة (سندات الخزينة + النقدية والودائع في المصارف/القيمة الدفترية للأصول)، التغير في الدخل التشغيلي ((الدخل التشغيلي في السنة- الدخل التشغيلي في السنة-1)/ الدخل التشغيلي في السنة)، حجم الأصول (اللوغاريتم الطبيعي لحجم الأصول)، التوزيعات (الربح الموزع/صافي الربح بعد الضريبة) كمتغيرات مستقلة. وبعد التأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة للدراسة. واستخدام اختبار Hausman للمفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة والتأثيرات العشوائية. تم تطبيق نموذج التأثيرات العشوائية، وأظهرت النتائج أن جميع المتغيرات المدروسة تشكل محددات للهيكل المالي في المصارف السورية، وأن ترتيب تأثير هذه المتغيرات في الهيكل المالي من حيث الأقوى كانت على الشكل التالي: حجم الأصول، التوزيعات، حيث يظهر كل منهما تأثيراً إيجابياً، التغير في الدخل التشغيلي وكان تأثيره سلبياً، وأخيراً السيولة والتي أظهرت تأثيراً إيجابياً في حجم الرافعة المالية، وكان من الملاحظ عدم إمكانية تفسير النتائج وفق نظرية واحدة. تسهم هذه الدراسة في توضيح تفاصيل حول تشكيلة العوامل الداخلية المحددة للهيكل المالي في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية بعد حدوث الأزمة والتي سببت اختلافاً كبيراً في معطيات البيئة الاقتصادية والمصرفية السورية.

المراجع:

1. الحناوي، محمد صالح؛ العيد، ابراهيم. (2004). الإدارة المالية: مدخل اتخاذ القرارات، الدار الجامعية: مصر.
2. بوسنة، محمد (2016). تحليل العلاقة بين هيكل الصناعة والأداء دراسة حالة الصناعة المصرفية في الجزائر خلال الفترة (2004-2014). أطروحة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة: الجزائر.
3. حفته، لورانس (2016). محددات هيكل رأس المال في المصارف الخاصة التقليدية في سورية- دراسة تطبيقية- رسالة ماجستير. قسم الإدارة المالية والمصرفية، المعهد العالي لإدارة الأعمال: سورية.
4. حمد، محمد فرج؛ الفخاخي، الصالحين (2015). محددات الهيكل التمويلي للبنوك التجارية: دراسة تطبيقية على بنوك تجارية بريطانية. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال. مجلد يونيو(1)، 37-53.
5. ستي، حميد (2017). استخدام نموذج الجاذبية في تقدير الإمكانيات التجارية لدول منطقة المغرب العربي (الجزائر، تونس والمغرب). أطروحة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف: الجزائر.
6. العباسي، عبد الحميد (2012). تشخيص الانحدار مشاكله وعلاجها: تطبيقات في العلوم الاجتماعية باستخدام SPSS. مصر: جامعة القاهرة، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية.
7. عقل، مفلح، (2000). الإدارة المالية والتحليل المالي، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان – الأردن.
- 1- AL-Mutairi, A., Naser, K. (2015). Determinants of Capital Structure of Banking Sector in Gcc: An Empirical Investigation. Asian Economic and Financial Review. **Vol. 5 (7)**, pp. 959-972.
- 2- Asarkaya, Y., Ozcan, S. (2007). Determinants of Capital Structure in Financial Institutions: The Case of Turkey. Journal of BRSA Banking and Financial Markets. **Vol. 1 (1)**, pp. 91-109.
- 3- Ayanda, A., Christopher, E., Mudashiru, M., Isaac., A. (2013). Determinants of Capital Structure in Nigerian Banking Sector. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences. Vol. 2 (4), pp.27-43.
- 4- Castro, N., Lopes, I. (2021). The capital structure determinants of the Portuguese banking sector: A regional dynamics. Journal of International Studies. Vol.14(3), pp.124-137.
- 5- Dragi, H. (2011). A choice of debt policy: a comparison between UK companies and Libyan companies. A PhD thesis. University of Gloucestershire. The UK.
- 6- Fisseha, K. (2010) The Determinants of Capital Structure –Evidence From Commercial Banks in Ethiopia. Master's Thesis. Department of Accounting and Finance, Mekelle University: Ethiopia.
- 7- Gropp, R., Heider, F. (2010). The Determinants of Bank Capital Structure, Review of Finance. European Finance Association **Vol. 14 (4)**, pp. 587-622.

8. Gujarati, D. (2003). Basic Econometrics. Fouth Edition . New York. McGraw–Hill/Irwin.
9. Laeven, L., Ratnovski, L., Tong, H. (2016). Bank size, capital, and systemic risk: some international evidence. Journal of Banking and Finance, Vol. 69(1), pp.25–34.
10. Modigliani F., Miller H., (1958). The Cost of Capital, Corporation Finance and the Theory of Investment. American Economic Review, Vol.48(3), pp. 261–297.
11. Myers, S. Majluf, N. (1984). Corporate Financing and Investment Decisions When Firms Have Information That Investors Do Not Have. Journal of Financial Economics, Vol. 13, pp.187:221.
12. Nikoo, S. (2015). Impact of Capital Structure on Banking Performance: Evidence from Tehran Stock Exchange. International Research Journal of Applied and Basic Sciences. **Vol. 9 (6)**, pp. 923–927.
13. Oliveira, V., Raposo, C., (2021). The Determinants of European Banks' Capital Structure: Is There a Difference between Public and Private Banks?. International Journal of Central Banking. Vol.17(3), pp. 157–202.
14. Papagianni, E. (2013) The Determinants Of Bank Capital Structure. Master's Thesis. Department of Banking And Finance, International Hellenic University:.
15. Pettit, R. and Singer, R. (1985). Small Business Finance: A Research Agenda. Financial Management, Vol.14(3), pp.47–60.
16. Rajan, R., Zingales, L. (1995). What Do We Know about Capital Structure? Some Evidence from International Data. The Journal of Finance, Vol. 50 (5), pp.1421–1460.
17. Remmers, L. Stonehill, A. Wright, R. and Beekhuisen, T. (1974). Industry and Size as Debt Ratio Determinants in Manufacturing Internationally. Financial Management, Summer. pp. 24–32.
18. Ross, A. Westerfield, W. Jaffe, J. (2002). Corporate finance, McGraw – Hill, USA.
19. Shahchera, M. (2013). The Determinants of Banks Capital Structure :The case of Iran. Journal of Money and Economy. **Vol. 8 (1)**, pp. 142–167.
20. Shibru, W. (2012) Determinants of Capital Structure of Commercial Banks in Ethiopia. Master's Thesis. Department of Accounting and Finance, Addis Ababa University: Ethiopia.
21. Shumway, T. (2001). “Forecasting bankruptcy more accurately: A simple hazard model”, Journal of Business, Vol.74 (1), pp. 101–124.
22. Titman, S. and Wessels, R. (1988). The Determinants of Capital Structure Choice. Journal of Finance, Vol. 43, pp. 1–19.
23. Ukaegbu, B., Oino, I., (2013). The determinants of capital structure in a regulatory industry: the case of Kenyan banks. Banks and Bank Systems. Vol.8(1), pp. 97–111.
24. Van Rixtel, A., Gasperini, G. (2013). Financial crises and bank funding: recent experience in the euro area, BIS Working paper n° 406, Bank for International Settlements.

قياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية

د. ديمة ماخوس***

أ.د. كندة علي ديب**

عباس رشيد كعده*

(الإيداع: 15 أيلول 2022، القبول: 10 تشرين الأول 2022)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظر عملاء المركز؛ باستخدام مقياس (Servqual) مقياس فجوة الخدمة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بجمع البيانات الأولية باستخدام استبانة تم تصميمها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لأبعاد جودة الخدمة الخمس الأساسية (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وتكون مجتمع الدراسة من عملاء المركز؛ فقد تم استخدام المعاينة العشوائية لاختيار عينة الدراسة التي تكونت من (325) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة؛ وجود فجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية؛ حيث إن مستوى جودة الخدمات المتوقعة أعلى من مستوى جودة الخدمات المدركة، مع وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة المقدمة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، ومن ثم قدم الباحث مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات - جودة الخدمات - مركز خدمة المواطن.

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

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

***مدرس - قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

Measuring the quality of government services provided to customers at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate

Abbas Rashid Kaada*

Dr. Kinda Ali Deeb**

Dr. Dima Makhous***

(Received:15 September 2022,Accepted:10 October 2022)

Abstract:

This study aimed to measure the quality of services provided at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate from the point of view of the center's clients. Using the Servqual scale, the service gap measures between perceived quality and expected quality. The researcher relied on the descriptive method of analysis. To achieve the objectives of the study, the researcher collected primary data using a questionnaire designed by looking at previous studies for the five basic dimensions of service quality (reliability, tangibility, response, assurance, sympathy), and the study population is made up of the center's clients; Where random sampling was used to select the study sample, which consisted of (325) individuals. The results of the study showed; There is a gap in the level of quality of services provided to customers at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate; As the level of quality of the expected services is higher than the level of the quality of the perceived services, with significant differences of statistical significance between the level of quality of the perceived and expected services provided to the clients of the Citizen Service Center in Lattakia Governorate, and then the researcher presented a set of recommendations to improve the quality of services provided at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate.

Keywords: services – quality of services – citizen service center.

*Postgraduate Student (PhD) – Department of Business Administration, Faculty of Economics – Tishreen University – Lattakia – Syria

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

***Teacher – Department of Business Administration, Faculty of Economics – Tishreen University – Lattakia – Syria

1_المقدمة:

اكتسب مفهوم الجودة مكانة مهمة وأساسية في منظمات الأعمال في القطاع الخاص والقطاع العام على حد سواء، حيث باتت الجودة أحد أهم الخيارات الاستراتيجية التي تركز عليها المنظمات لتحقيق استراتيجية عملها وأهدافها، فالجودة تعتبر أداة مهمة لتحقيق رضا العملاء وكسب ثقتهم وولائهم، وقد ساهمت التطورات العالمية الحديثة في تعزيز مكانة الخدمات في اقتصاديات الدول لا سيما الخدمات التي تقدمها منظمات القطاع العام؛ القائم أساساً على تحقيق خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته من خلال الخدمات التي يقدمها، وأصبح التوجه واضحاً في المنظمات الحكومية نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال البرامج والمشاريع التي تطلقها الحكومات؛ حيث تعدّ مراكز خدمة المواطن في الجمهورية العربية السورية من أهم المشاريع الحكومية على طريق تحولها نحو الحكومة الإلكترونية؛ من خلال دمج الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات الوصول إليها عبر مركز واحد، وتحويل معاملات المواطن مع الحكومة من حركة المواطن إلى حركة الوثائق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق رضاهم، وهذا ما توجهت الدراسة الحالية للبحث فيه من خلال قياس جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة النظر عملائه.

2_مشكلة الدراسة:

تعتبر عملية قياس جودة الخدمات المرحلة الأساسية في عملية تحسين جودة الخدمات من خلال اكتشاف الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لمركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية وسؤال عملاء المركز عن الخدمات التي يقدمها المركز ومدى رضاهم عن جودة الخدمات، لاحظ وجود تباين في إجابات العملاء حول مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المركز، ومن هنا قام الباحث بتلخيص مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

- ما مستوى أبعاد جودة الخدمات المتوقعة المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف من وجهة نظر عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- ما مستوى أبعاد جودة الخدمات الفعلية المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف من وجهة نظر عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- هل هنالك اختلاف في الأهمية بين أبعاد جودة الخدمات المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظرهم.

3_أهداف الدراسة:

- قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- تحديد الفجوة في جودة الخدمات من خلال المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية
- بيان الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات بالنسبة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- تقديم اقتراحات لتقليل فجوات جودة الخدمة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

4_أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة نظرياً في أهمية الجودة بالنسبة للمنظمات الحكومية لا سيما مركز خدمة المواطن الذي تم تأسيسه لتقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة؛ بينما تمكن الأهمية العملية للدراسة في النتائج والتوصيات التي يمكن أن يستفيد منها مركز خدمة المواطن في تقليل فجوات جودة الخدمة والوصول إلى رضا العملاء.

5_ نموذج الدراسة:



5_ فرضيات الدراسة:

الفرضية الأساسية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الملموسية.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاعتمادية.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاستجابة.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الأمان.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد التعاطف.

الفرضية الأساسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية أبعاد جودة الخدمة التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية بالنسبة لعملائه.

6_ الدراسات السابقة:

6_1_ الدراسات العربية:

- دراسة (طحان، عباس، 2020) بعنوان: مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستخدمين في لبنان عن الخدمات المقدمة إلكترونياً في الإدارات العامة، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة من المستخدمين للخدمات الإلكترونية بلغ عددها 384 مفردة باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة، وباستخدام المنهج التحليلي توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانات المستخدمين للحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية المتمثلة بما يلي (الحصول

على الوسائل التكنولوجية والقدرة على استخدام البرمجيات والشبكات وجودة المعلومات) ورضا المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية في الإدارات العامة في لبنان.

- دراسة (نصيرة، يمينة، 2020) بعنوان: تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات العمومية في المستشفيات الجزائرية، وذلك من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية لمدينة مغنية ومدى تأثيرها على رضا المرضى، بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة الخمسة الأساسية والمتمثلة بالاعتمادية واللموسية والاستجابة والضمان والتعاطف، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي والاستنباطي؛ حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي وُزعت على عينة الدراسة المؤلفة من 140 مريض، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها موافقة أفراد العينة على التقييم الإيجابي لأبعاد جودة الخدمات المقدمة لهم في، ورضاهم عن هذه الخدمات.

6_2_ الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Ingavale, 2019) بعنوان:

Service quality perception: A study of common service centers operating in rural areas " تصور جودة الخدمة: دراسة لمراكز الخدمة المشتركة العاملة في المناطق الريفية.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تصورات المواطنين حول جودة الخدمات المقدمة لهم في مراكز الخدمات المشتركة في ولاية ماهاراتشار الهندية، وتحليل مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة لهم، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من خمسة قرى تم اختيارها عشوائياً وبلغت عينة الدراسة (1115) مفردة، كما تم الاعتماد على الاستبانة للحصول على بيانات الدراسة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن لدى عملاء مراكز الخدمة المشتركة تقيماً جيداً للخدمات التي يقدمها من خلال أبعاد جودة الخدمة.

- دراسة (Katelo et al, 2022) بعنوان:

Quality Assessment of Public Services in Latvia.

تقييم جودة الخدمات العامة في لاتفيا.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الحكومية العامة في لاتفيا؛ حيث تم تطبيق الدراسة على 6 إدارات عامة، و17 فرع تابع لها، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة عشوائية من عملاء هذه المنظمات؛ وقد بلغ حجم عينة الدراسة 292 مفردة، كما استخدمت الدراسة مقياس (Servqual) لجودة الخدمات لتقييم جودة الخدمات العامة في لاتفيا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها؛ تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية التي تقدمها منظمات القطاع العام الخدمي المدروسة سلبياً حيث وجدت الدراسة فروقاً كبيرة بين جودة الخدمة الفعلية وتوقعات العملاء. - دراسة (Chatzoglou, et al, 2013) بعنوان:

Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece

جودة الخدمة في القطاع العام: حالة مراكز خدمة المواطن (CSCs) في اليونان.

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى جودة الخدمات الحكومية المقدمة في مراكز خدمة المواطن في اليونان من وجهة نظر المواطنين، وتحديد الفجوات في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم توزيعها عينتين من المدراء والمواطنين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المراكز في

13 منطقة إدارية، حيث بلغت عينة المدراء 221 مفردة، وعينة المواطنين 843 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ الجودة المدركة من قبل المواطنين للخدمات الحكومية المقدمة في مراكز خدمة المواطن تفوق الجودة المتوقعة في بعدي التعاطف والاستجابة، لكنها أقل من الجودة المتوقعة في باقي الأبعاد، مع وجود اختلاف في أهمية أبعاد جودة الخدمة بالنسبة للمواطنين، بالإضافة إلى وجود تأثير لأداء مقدمي الخدمات على مستوى جودة الخدمات وعلاقة المواطنين بمؤسسات الإدارة العامة.

6_3_ الاختلاف عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، فهذه الدراسة مطبقة على مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية، وضرورة تقييم جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن؛ لمعرفة الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة؛ بهدف تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المركز.

7_ الإطار النظري:

7_1_ مفهوم جودة الخدمات:

تمثل الجودة عاملاً حاسماً ورئيسياً في نجاح الشركات وتحقيق رضا العملاء ولا يمكن تجاهلها في ظل تحديات السوق التنافسي واحتياجات ورغبات العملاء المتغيرة، وقد قدم العديد من الباحثين في مجال الخدمات إسهامات بارزة لتوضيح مفهوم جودة الخدمات؛ فيرى (Boomsma, 1992, p35) أن جودة الخدمات تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات العملاء، بينما يصفها (Berry et al, 1988, P35) بأنها الاستجابة لمواصفات العميل، من جهته (Hewitt et al, 1999, p840) يرى بأنها فهم احتياجات العملاء المتغيرة وتلبيتها لأنهم عنصر أساسي في تقديم الخدمة، ويعرفها (Cronin, Taylor, 1992, p57) بأنها مجموعة عناصر الخدمة التي تؤدي إلى رضا العملاء.

7_2_ جودة الخدمات الحكومية:

تعتبر عملية تقديم الخدمات الحكومية الوظيفة الأساسية للقطاع العام، وتعرف جودة الخدمات الحكومية بأنها "تحقيق رغبات العملاء متلقي الخدمة؛ حيث يحكم العميل على جودة الخدمة من خلال مقارنة ما حصل عليه مع توقعاته حول الخدمة" (ماضي، 2005، ص17)، وقد ساهم مناخ الإدارة الجديد والضغط المحيطة بعمل المنظمات الحكومية في سعي الحكومات لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لإصلاح المنظمات الحكومية؛ حيث ساهمت توجهات "الإدارة العامة الجديدة" في تغيير وتوجيه دور المنظمات الحكومية والانتقال بعملها من فكرة تنظيم وتوجيه الحياة الاجتماعية إلى فكرة خدمة العملاء (Cui, 2009, p363) لتكون المنظمات الحكومية موجهة بالعملاء مما يعزز الرضا والولاء لدى عملائها، حيث أصبحت المنظمات الحكومية تتعامل مع عملائها وفق عدة أبعاد:

- مواطنين لهم حقوق عليها ويجب عليها تحقيق مصالحهم.

- عملاء تهدف إلى تحقيق رضاهم وتلبية احتياجاتهم المتنوعة.

- بيئة اجتماعية يجب عليها أن تضمن استمراريتها وتطورها.

تعتبر عملية إنتاج وتقديم خدمات فعالة وكفؤة وسريعة الاستجابة للعملاء؛ من بين أهم الإصلاحات التي قدمتها الإدارة العامة الجديدة للمنظمات الحكومية؛ (Donnelly et al, 1995, p17)، كما وتعتبر قضية الجودة أكثر تعقيداً في القطاع العام وذلك لأن الأمر لا يتعلق فقط بتلبية الاحتياجات المعبر عنها وإنما بمعرفة الاحتياجات غير المعلنة وتحديد الأولويات وتخصيص الموارد وتبرير القرارات وتحمل المحاسبة عنها بشكل علني (Gowan, 2001, p280)،. وقد ناقش (Agus, 2007. P180) جودة الخدمات الحكومية عبر ثلاث وجهات نظر:

- الجودة بالنسبة للعملاء: تشير إلى القيمة التي يتوقعها العملاء من الخدمات المقدمة.

- الجودة المهنية: تشير إلى جودة العمليات والتقنيات الداخلية.

- جودة الإدارة: تشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد.

7_3_ قياس جودة الخدمات الحكومية:

وضعت ممارسات الإدارة العامة الجديدة تحدٍ كبير أمام المنظمات الحكومية يتمثل في قدرتها على التعامل مع المواطنين على أنهم عملاء، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وفق مستويات جودة عالية مع ضرورة تقييم وقياس جودة الخدمات المقدمة، ويرى العديد من الباحثين بأن التحسين في جودة الخدمات في المنظمات الحكومية يكون بشكل أساسي من خلال الاعتماد على المناهج الموجهة بالعملاء، أي أن قياس وتحديد جودة الخدمات يكون من منظور العملاء، ويعتبر مقياس (Servqual) مقياس فجوات الجودة أحد أكثر النماذج تطبيقاً لقياس جودة الخدمات في منظمات الأعمال والنموذج الأكثر قابلية للتطبيق على مستوى المنظمات الحكومية (Wisniewski, 2001, p382) كما أشار أيضاً (Bryland, curry, 2001, p392) إلى أن مقياس (Servqual) هو النهج الأكثر موثوقية وصحة لقياس جودة الخدمات في منظمات القطاع، ويتكون مقياس (Servqual) من خمسة أبعاد رئيسية كما حددها (Zeithalm, et al, 1985):

الملموسية: مجموعة العناصر المادية والمواقع والتجهيزات والأفراد ومواد الاتصالات والبيئة المحيطة بالمنظمة وكل ما يساعد في تكوين صورة مادية عن الخدمات التي تقدمها المنظمات.

الموثوقية: القدرة على الاستمرار بتقديم الخدمات التي وعدت بها المنظمة بشكل دقيق مع تقليل هامش الخطأ.

الاستجابة: استعداد المنظمة لتقديم المساعدة للعملاء وتقديم الخدمات لهم بما يحقق رضاهم ويلبي احتياجاتهم،

الضمان: القدرة على خلق الثقة والأمان وضمان تقديم الخدمات للعملاء بفعالية؛ حيث يجب على المنظمات أن تضمن للعملاء حصولهم على الخدمات بأمان من خلال سلوك تقديم الخدمات الكفوء واللبق والودي والسهل.

التعاطف: الاهتمام الفردي بالعملاء وخلق شعور التميز لديهم من خلال الخدمة الشخصية، حيث أن كل عميل يرغب بالشعور بأنه عميل مفهوم ومميز بالنسبة للمنظمة عبر معرفة احتياجاته وتفضيلاته (Zeithaml, et al, 2017, P119).

8_طريقة البحث ومواده:

8_1_مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء مركز خدمة المواطن حيث تم توزيع 353 استبانة على عينة عشوائية من عملاء المركز في أوقات الذروة خلال مدة عشرة أيام، وتم استرداد 325 استبانة صالحة للتحليل.

8_2_حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال مدة شهري آذار ونيسان من عام 2022.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

8_3_أداة الدراسة:

استخدم الباحث لأغراض الدراسة العملية استبانة تم تصميمها بالاعتماد على نموذج (Servqual) بأبعاده الخمسة "الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية" من خلال الاطلاع الموسع على الدراسات السابقة والاستفادة منها، كما قام الباحث باختبار صدق وثبات الاستبانة للتأكد من صلاحيتها للدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستبانة الجودة المدركة (0.972) والتي تشير إلى درجة موثوقية عالية وثبات عالٍ لأداة الدراسة، كما بلغت النسبة الإجمالية لاستبانة الجودة المتوقعة (0.963) وتشير أيضاً إلى درجة موثوقية عالية وثبات عالٍ لأداة الدراسة؛ كما هو وارد في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): معامل ثبات الفا مرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبانة
0.972	22	الجودة المدركة
0.963	22	الجودة المتوقعة

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v23

4_8_ الدراسة العملية:

1_4_8_ الخصائص الديموغرافية:

الجدول رقم (3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف	الخصائص الديموغرافية
%67.6	220	نكر	الجنس
%32.4	105	أنثى	
%13.84	45	أقل من 25 سنة	العمر
%18.46	60	من 26 حتى 35 سنة	
%21.5	70	من 36 حتى 45 سنة	
%46.15	150	أكثر من 45 سنة	
%26.16	85	أقل من الجامعة	المؤهلات العلمية
%73.84	240	جامعة	
%34.46	112	مهن حرة	العمل
%50.15	163	موظف قطاع خاص	
%15.38	50	موظف قطاع عام	

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال جدول المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة يمكننا ملاحظة ما يلي:

- نسبة الذكور من عملاء مركز خدمة المواطن هي الأعلى.
- بلغت نسبة عملاء المركز ممن تزيد أعمارهم عن 36 سنة 67.65%.

- معظم عملاء المركز من حملة الإجازة الجامعة حيث بلغت نسبتهم 73.84%.
- معظم عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من أصحاب المهن الحرة وموظفي القطاع الخاص؛ حيث بلغت نسبتهم 84.61%.

8_4_2 توصيف متغيرات الدراسة:

توصيف متغيرات الدراسة من خلال إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى قبول الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

5-3.66	3.66-2.33	2.33-1
مستوى قبول مرتفع	مستوى قبول متوسط	مستوى قبول منخفض

- متوسطات إجابات أفراد العينة

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المدركة والمتوقعة

الجودة المتوقعة		فجوة الخدمة	الجودة المدركة		أبعاد الجودة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.707	3.58	-0.32	0.753	3.26	الاعتمادية
0.712	3.50	-0.31	0.732	3.19	يلتزم مركز خدمة المواطن بالوفاء بوعوده المتعلقة بالخدمات التي يقدمها
0.732	3.42	-0.37	0.698	3.05	يوجد في المركز إجراءات لمعالجة مشاكل العملاء المتعلقة بالخدمات
0.699	3.74	-0.20	0.748	3.54	يقدم المركز خدماته في أوقات مناسبة
0.687	3.57	-0.05	0.782	3.52	يقدم المركز الخدمات بشكل موثوق ودقيق ودون أخطاء في مركز خدمة المواطن
0.708	3.75	-0.75	0.808	3.00	يمكن الاعتماد على مركز خدمة المواطن والعاملين فيه للحصول على الخدمات المطلوبة
0.786	3.95	-0.26	0.693	3.69	العناصر المادية الملموسة
0.745	3.91	-0.26	0.679	3.65	يوفر المركز التجهيزات والأدوات التي تتناسب مع طبيعة عمل وخدمات المركز
0.811	3.96	-0.41	0.708	3.55	يظهر العاملون في مركز خدمة المواطن بصورة تتناسب مع طبيعة عمل وخدمات المركز
0.782	3.82	0.01	0.703	3.83	يوفر المركز في مكان تقديم الخدمات عناصر مساعدة لتسهيل عملية طلب واستلام الخدمات
0.808	4.08	-0.39	0.685	3.69	يوفر المركز أماكن منظمة ونظيفة ومناسبة لطلب وانتظار واستلام الخدمات

0.760	3.52	-0.29	0.750	3.23	الاستجابة
0.759	3.58	-0.40	0.802	3.18	يظهر العاملون في مركز خدمة المواطن استعداد دائم لمساعدة العملاء
0.852	3.61	-0.50	0.752	3.11	يقدم العاملون في مركز خدمة المواطن الخدمات للعملاء دون أن ينشغلوا عن أداء مهامهم
0.687	3.52	-0.02	0.699	3.50	يوفر المركز استجابة سريعة للطلبات ويتم إبلاغهم بمواعيد استلام الخدمات
0.744	3.73	-0.60	0.748	3.13	يستقبل مركز خدمة المواطن استفسارات العملاء وشكاويهم دون تأخير.
0.782	3.68	-0.28	0.741	3.42	الضمان – الأمان
0.854	3.64	-0.22	0.698	3.42	يوفر المركز السلامة والأمان والخصوصية لعملائه أثناء معاملاتهم
0.821	3.69	-0.11	0.721	3.58	يتعامل العاملون بمصداقية واحترام مع العملاء أثناء تقديم الخدمات لهم
0.755	3.71	-0.43	0.813	3.28	يعتبر العاملون في مركز خدمة المواطن ان خدمة العملاء هي مسؤولية وأولوية في العمل
0.698	3.68	-0.33	0.734	3.35	يعزز سلوك العاملين أثناء تقديم الخدمات شعور العملاء بالثقة في المركز
0.786	3.66	-0.24	0.717	3.42	التعاطف
0.722	3.50	-0.39	0.685	3.11	يوفر المركز الاهتمام الشخصي بطلبات العملاء ومعالجتها وتقديم الخدمات لهم
0.757	3.80	-0.53	0.714	3.27	لدى العاملين القدرة على تسهيل عملية حصول العملاء على خدماتهم
0.812	3.66	-0.06	0.711	3.60	يوفر مركز خدمة المواطن الوقت الكافي للعملاء لمعرفة احتياجاتهم وتوفير الخدمات المناسبة لهم
0.806	3.65	-0.06	0.759	3.59	يقدر العاملون في المركز الحالات الفردية للعملاء وظروفهم الشخصية
0.833	3.71	-0.18	0.717	3.53	تتناسب ساعات عمل المركز مع جميع العملاء
0.764	3.68	-0.28	0.716	3.40	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

من خلال الجدول السابق يمكننا التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- مستوى جودة الخدمة المدركة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية لعملائه جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المدركة (3.40).
- مستوى جودة الخدمة المتوقعة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية لعملائه جاء بمستوى عالٍ حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة (3.68).

- حاز بعد الملموسية أو العناصر المادية على أعلى قيمة بين متوسطات أبعاد الجودة المتوقعة من وجهة نظر العملاء ثم بعد الضمان ثم بعد التعاطف ثم بعد الاعتمادية ثم بعد الاستجابة أخيراً.
- حاز بعد الملموسية أو العناصر المادية على أعلى قيمة بين متوسطات أبعاد الجودة المدركة من وجهة نظر العملاء ثم بعد الضمان ثم بعد التعاطف ثم بعد الاعتمادية ثم بعد الاستجابة أخيراً.
- تبلغ الفجوة الإجمالية لجودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن (-0.28) أي أن توقعات العملاء لجودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن جاءت اعلى من مستوى الجودة المدركة لتلك الخدمات.

8_4_3_ اختبار الفرضيات:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الملموسية.

الجدول رقم (5): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الاعتمادية)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الاعتمادية المدركة	3.26	0.753	-0.32	-5.72	0.00
الاعتمادية المتوقعة	3.58	0.707			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

- يبين الجدول (5) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الاعتمادية) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.72$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاعتمادية.

الجدول رقم (6): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الملموسية)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الملموسية المدركة	3.69	0.693	-0.26	-6.97	0.00
الملموسية المتوقعة	3.95	0.786			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

- يبين الجدول (6) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الملموسية) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=6.97$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاستجابة.

الجدول رقم (7): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الاستجابة)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الاستجابة المدركة	3.23	0.750	-0.29	-4.91	0.00
الاستجابة المتوقعة	3.52	0.760			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (7) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الاستجابة) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=4.91$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الأمان.

الجدول رقم (8): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الضمان)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الضمان المدركة	3.42	0.741	-0.28	-5.09	0.00
الضمان المتوقعة	3.68	0.782			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (8) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الضمان) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.09$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد التعاطف.

الجدول رقم (9): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (التعاطف)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
التعاطف المدركة	3.42	0.717	-0.24	-5.05	0.00
التعاطف المتوقعة	3.66	0.786			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (9) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (التعاطف) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.05$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

9_ النتائج والاقتراحات:

9_1_ النتائج:

- مستوى جودة الخدمات المدركة في مركز خدمة المواطن متوسط من خلال حساب متوسط إجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمة المدركة، مع وجود اختلاف في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المدركة من وجهة نظر العملاء؛ حيث جاء بعد الملموسية المرتبة الأولى، يليه الضمان والتعاطف ثم الاعتمادية وأخيراً الاستجابة.

- مستوى جودة الخدمات المتوقعة في مركز خدمة المواطن عالٍ من خلال حساب متوسط إجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمة المتوقعة، مع وجود اختلاف في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة من وجهة نظر العملاء؛ حيث جاء بعد الملموسية المرتبة الأولى، يليه الضمان والتعاطف ثم الاعتمادية وأخيراً الاستجابة.

- أظهرت الدراسة العملية وجود فجوة للجودة بين إدراكات عملاء مركز خدمة المواطن للخدمات وتوقعاتهم حول هذه الخدمات؛ حيث بلغت فجوة الجودة الإجمالية (-0.28) والتي تدل على أن القيم المتوقعة كانت أعلى من القيم الفعلية لمستوى جودة الخدمات.

- وجود فجوة للجودة بين جميع أبعاد جودة الخدمات المدركة والمتوقعة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظر عملائه؛ وكانت فجوة بعد (الاعتمادية) هي الأكبر بين أبعاد جودة الخدمات وقد بلغت (-0.32)، وجاء بعد التعاطف في الترتيب الأخير من حيث حجم الفجوة حيث بلغ حجم الفجوة (-0.24).

- بينت الدراسة العملية وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العملاء حول مستويات الجودة المدركة والمتوقعة من خلال أبعاد الجودة الخمسة المستخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

9_2_ الاقتراحات:

من خلال نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات المدركة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية:

- الاعتمادية: على اعتبار أن فجوة الاعتمادية هي الأكبر بين أبعاد جودة الخدمة فهناك ضرورة لتحسين بعد الاعتمادية من خلال تصميم إجراءات تساعد العملاء على توصيف مشكلاتهم وتساعد على المركز على معالجة هذه المشكلات بالشكل الأنسب، إضافة إلى ضرورة تصميم برامج من شأنها تطوير مهارات وقدرات العاملين بما يمكنهم من أداء العمليات وتقديم الخدمات للعملاء بالشكل الأمثل، واقتراح نافذة للخدمة خارج أوقات العمل الرسمي لتوفير الخدمات في أوقات مناسبة لجميع العملاء.

- الملموسية: على اعتبار أن بعد الملموسية هو أكثر الأبعاد أهمية بالنسبة للعملاء؛ فإنه يمكن لمركز خدمة المواطن تعزيز هذا البعد من خلال توفير مظهر مناسب ومتناسق للعاملين في المركز يعبر عن المركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة توفير أحدث المعدات والتجهيزات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات للعملاء والقيام بالصيانة الدورية لها.

- الاستجابة: وضع سياسات عمل ومراقبة لضبط عمل العاملين أثناء تقديم الخدمات للعملاء بما يضمن أولوية تقديم الخدمة لهم، بالإضافة إلى توفير قسم مختص لاستقبال استفسارات العملاء وأسئلتهم لتوفير المعلومات اللازمة عن الخدمات وآليات الحصول عليها.

- الضمان: ضرورة وجود برامج توعية ثقافية للعاملين لتنمية السلوك بما يساعد على تعزيز ثقة العملاء بالمركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بمستوى الخصوصية والأمان لمعاملات العملاء مع المركز.
- التعاطف: التأكيد على ضرورة توفير الاهتمام الشخصي بالعميل أثناء عملية تقديم الخدمة من خلال معرفة احتياجات العميل وظروفه وتغيير الخدمة بالشكل المناسب له، بالإضافة إلى تمكين العاملين في المركز من خلال عملية تفويض السلطة لتسهيل عملية تقديم الخدمة للعملاء.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- نصيرة، أوبختي، يمينة، مهديد. (2020). تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد (13)، العدد (1). ص38-52.
- 2- طحان، أليسا علي. عباس، نبيلة. (2020). مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)، المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد (3). العدد (2)، ص128-148.
- 3- ماضي، محمد توفيق. (2005). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

المراجع الأجنبية:

- 1-Agus, A., Barker, S. and Kandampully, J. (2007) 'An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector', International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, No. 2, pp.177-190.
- 2-Berry, L. et al., (1988). The Service-Quality Puzzle. Business Horizons, 31(5), p.35.
- 3-Boomsma, S. (1992). A clear view Managing Service Quality: An International Journal, 2, pp.31-43.
- 4-Bryland, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. Managing Service Quality, 11(6), 389-401.
- 5-Chatzoglou, Prodromos; Chatzoudes, Dimitrios; Vraimaki, Eftichia; Diamantidis, Anastasios. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. International Journal of Productivity and Performance Management, vol. 62 (9), 583-605.
- 6-Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. The Journal of Marketing, pp 55-68.
- 7-Cui, W. (2009). A scientific inspection of public service of new countryside in China. Proceedings of the 2009 6th International Conference on Service Systems and Service Management, ICSSSM '09, 363-367.

8–Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J.F. and Curry, A.C. (1995), ‘Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach’, International Journal of Public Sector Management, Vol. 8, No. 7, pp.15–20.

9–Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S. & Lackey, C. (2001) “Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers,” Journal of Quality Management, vol. 6, p. 275–291

10–Hewitt, F. and Clayton, M., (1999). Quality and complexity–lessons from English higher education. International Journal of Quality & Reliability Management, 16(9), pp838–858.

11–Ingavale, Deepa R (2019). Service quality perception: A study of common service centers operating in rural areas. Journal of Management Research and Analysis, 6(1). Pp24–29.

12–Katelo, Iveta ; Kokina, Irēna, Raščevskis, Vitālijs (2022). Quality Assessment of Public Services in Latvia. Entrepreneurship and Sustainability Issues, 9(4). Pp359–379.

13–Kaura, V. (2013). Antecedents of customer satisfaction: A study of Indian public and private sector banks. International Journal of Bank Marketing, 31(3), 167–186.

14–Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. Managing Service Quality, 11(6), 380–388.

15–Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo; D. Gremler, Dwayne (2017). Services marketing : integrating customer focus across the firm. Published by McGraw–Hill Education, 2 Penn Plaza, New York,.

16–Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo; D. Gremler, Dwayne. (2017). Services marketing : integrating customer focus across the firm. Published by McGraw–Hill Education, 2 Penn Plaza, New York,.

إمكانية التنبؤ بأداء أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي

د.عثمان نقّار***

د.كنجو كنجو**

ولاء لطفي*

(الإيداع: 1 أيلول 2022، القبول: 12 تشرين الأول 2022)

الملخص:

هدف هذا البحث بشكل رئيسي تقييم فعالية استخدام نموذج شعاع الدعم الآلي في التنبؤ بأداء الأسهم وذلك بالتطبيق على المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والتي يبلغ عددها أحد عشر مصرفاً، خلال الفترة الزمنية الممتدة من عام 2012 وحتى عام 2020 ، وتمت الدراسة من خلال استخراج البيانات الواردة في التقارير المالية التي تنشرها المصارف عينة الدراسة ، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام برنامج spss modeler ، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها: صلاحية نموذج شعاع الدعم الآلي للتنبؤ بأداء أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، فقد بلغت دقته في التنبؤ 85.71% ، وأن النسب المالية الداخلة في النموذج مؤثرة معنوياً في أداء أسهم المصارف عينة الدراسة، وتقدم البحث بمجموعة من المقترحات من أهمها : تأكيد التزام المصارف بالإفصاح والشفافية عند إعداد القوائم المالية ، على اعتبار أنّ المعلومات التي تتضمنها هذه القوائم تعدّ الأساس الذي يعتمد عليه في تحليل أدائها المالي، ودراسة العوامل الأخرى المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم ، والتي لم يتم التطرق إليها في الدراسة الحالية من مثل : التضخم، أسعار الفائدة، أسعار الصرف . إضافة إلى اختبار صلاحية نماذج أخرى من نماذج الذكاء الاصطناعي من مثل : الخوارزميات الجينية، المنطق المضبب ، الشبكات العصبونية الاصطناعية ، الغابات العشوائية ، والاستفادة منها في التنبؤ بأداء المصارف والشركات بشكل عام وأداء أسهمها بشكل خاص.

الكلمات المفتاحية: أداء الأسهم ، شعاع الدعم الآلي، نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، ربحية السهم ، نسبة الدين إلى الموجودات ، نسبة الدين إلى حقوق الملكية .

*طالبة دراسات عليا (دكتوراه) - كلية الاقتصاد - جامعة حماة - اختصاص : تمويل ومصارف

**أستاذ في قسم الاقتصاد - كلية الاقتصاد - جامعة حماة - اختصاص : التمويل والإدارة المالية

***أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد - كلية الاقتصاد - جامعة حماة - اختصاص : المعالجة الآلية للمعلومات .

The possibility of predicting the performance of the stocks of private commercial Banks listed on Damascus stock exchange using support vector machine

Walaa Lutfi*

Dr.Kanjo Kanjo**

Dr. Osman Nakkar ***

(Received:1 September 2022,Accepted:12 October 2022)

Abstract:

The main objective of this research is to evaluate the effectiveness of using support vector machine in predicting the performance of stocks by applying it to the eleven private commercial banks listed on the Damascus Stocks Exchange, during the time period from 2012 to 2020. The study was done through Extracting the data contained in the financial reports and published by the study sample banks. The research hypotheses were tested using the spss modeler program, and the research reached a set of results, the most important of which is the validity of support vector machine model to predict the performance of the stocks of private commercial banks listed on the Damascus Stocks Exchange, where its accuracy in prediction reached 85.71%, and that the financial ratios included in the model are significant . The study presented a set of proposals, the most important of which are: Emphasis on the banks' commitment to disclosure and transparency when preparing the financial statements, because the information contained in these statements is the basis on which to analyze their financial performance, and to study other factors affecting the market value of shares, which were not addressed in the current study, such as: inflation, interest rates, exchange rates, in addition to testing the validity of other models of artificial intelligence such as: genetic algorithms, fuzzy logic, artificial neural networks, random forests, and benefiting from them in predicting the performance of banks and companies in general and the performance of their shares in particular.

Keywords: the performance of the stocks , support vector machine , market to book value, debt to assets ratio, earnings per share, debt to equity ratio

*Doctorate student , Faculty of Economics, Hamah–University.

**Professor in Department of economics, Faculty of Economics, Hamah–University.

***Associate Professor in Department of economics, Faculty of Economics, Hamah–University.

1- المقدمة:

تتمتع أسواق الأوراق المالية بأهمية خاصة في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، نظراً لما تقوم به من دور هام في حشد المدخرات وتوجيهها إلى قنوات استثمارية داعمة للاقتصادات الوطنية، حيث إنها تمثل حلقة الوصل بين الوحدات المدخرة من أفراد ومصارف ومؤسسات آذخار من جهة، وبين الوحدات المستثمرة من أفراد ومشروعات استثمارية من جهة أخرى. وتعدّ القيمة السوقيّة للسهم مقياساً لأداء الشركة من وجهة نظر المالكين والمحللين، فضلاً عن أنّ المستثمر في السوق الماليّ ينظر إلى هذه القيمة على أنّها مؤشر لنجاح الشركة أو فشلها، ولكن هذه القيمة ليست ثابتة بل إنّها عرضة للتقلبات بفعل عوامل عديدة تتراوح ما بين عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية التي تعمل فيها الشركة والتي لا يمكن لها السيطرة عليها، وعوامل خاصة بالشركة نفسها والتي غالباً ما يكون لإدارة الشركة سيطرة عليها. وحيث إنّ اتخاذ القرارات الاستثمارية الصائبة والتي ينتج عنها الحصول على عوائد مالية مجزية جراء تداول الأسهم أو اقتنائها بغرض الاستثمار يتطلب استخدام المعلومات الماليّة المتوفرة بصورة صحيحة، وحيث إنّ توقع أداء الأسهم معبراً عنه بالقيمة السوقيّة لها عملية شديدة التعقيد، لذا فإنّ إحدى الطرق المتبعة في تحليل أداء الأسهم والتنبؤ بقيمتها السوقيّة تتمثل في دراسة البيانات الماليّة الواردة في التقارير السنوية للشركات التي سيتم الاستثمار في أسهمها، وتحويلها إلى نسب مالية يمكن من خلالها تكوين صورة واضحة عن أداء الشركة المالي من مختلف النواحي على اعتبار أنّ القيمة السوقيّة لسهم الشركة هو انعكاس لأدائها المالي، ولكي تكون النسب المالية أكثر فعالية في تحليل الأداء المالي للشركات، لا بدّ من توظيف بعض الأساليب الرياضية والإحصائية إلى جانب هذه النسب المالية، بهدف تطوير نماذج تتمتع بقدرة عالية على التنبؤ بأداء الأسهم، ومن أبرز النماذج التي ظهرت مؤخراً نماذج الذكاء الاصطناعي التي تقوم بتطبيق خوارزميات تستند إلى أساس رياضي وإحصائي متين مما يجعلها قادرة على معالجة البيانات بمختلف أنواعها، ومن بين هذه النماذج: نموذج شعاع الدعم الآلي.

بناء على ما تقدم سيتم في هذا البحث استخدام شعاع الدعم الآلي بهدف التنبؤ بأداء أسهم المصارف التجاريّة الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بالاعتماد على مجموعة من المتغيرات المستقلة التي تتمثل في نسب ماليّة تقيس مختلف نواحي الأداء لهذه المصارف.

2- مشكلة البحث:

يحتاج المستثمر في جميع الأسواق الماليّة لمعرفة أهم العوامل التي تؤثر في أداء الأسهم، كي يتمكن من اتخاذ قراره الاستثماري بشكل سليم، وحيث إنّ التحليل المالي للبيانات الواردة في التقارير الماليّة التي تنشرها الشركات تعدّ المصدر الأساسي للمعلومات التي يعتمد عليها المستثمر في اتخاذ قراره الاستثماري، من هنا فإنّ مشكلة البحث الأساسية تتمثل في التساؤلات الآتية:

1. هل يمكن التنبؤ بأداء أسهم المصارف عينة الدراسة باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي؟
2. ما الأهمية النسبية للنسب الماليّة الداخلة في النموذج، والمؤثرة معنوياً في أداء السهم؟

3- أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التحقق من صلاحية نموذج شعاع الدعم الآلي للتنبؤ بأداء أسهم المصارف عينة الدراسة.
- تحديد الأهمية النسبية للنسب الماليّة الداخلة في النموذج والمؤثرة معنوياً في أداء السهم.

4- أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهميته العلمية من خلال تقديم إطار نظري مبسط حول القيمة السوقية للسهم والعوامل المؤثرة في تحديدها ، وحول نموذج شعاع الدعم الآلي وكيفية توظيفه في دعم مخرجات عملية التحليل المالي بهدف التنبؤ بأداء أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية . أما من الناحية العملية فإن أهمية هذا البحث تتمثل في الاستفادة من النتائج التي سيتم التوصل إليها ، والتي ستسهم في ترشيد قرارات المستثمرين الحاليين والمرقبين في أسهم هذه المصارف من جهة ، وقرارات الأطراف المتعاملة مع هذه المصارف من ملاك ووسطاء ومحللين من جهة أخرى .

5- فرضيات البحث:

بهدف الإجابة عن تساؤلات البحث ، وفي سبيل تحقيق أهدافه ، تم صياغة الفرضيات الآتية :

- لا يمكن التنبؤ بأداء أسهم المصارف عينة الدراسة باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي .
- إن النسب المالية الداخلة في النموذج غير مؤثرة معنوياً في أداء أسهم المصارف عينة الدراسة .

6- منهجية البحث:

تحقيقاً لأهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على تجميع المادة العلمية ذات الصلة بموضوع البحث من مصادرها المختلفة كالكتب والدوريات والتقارير الصادرة عن الجهات المعنية، ولغرض حساب المؤشرات اللازمة الخاصة بالتغيرات المستقلة والمتغير التابع تم الاعتماد على البيانات المالية الواردة في التقارير السنوية المنشورة عن نتائج أعمال المصارف التجارية الخاصة ، كما تم الحصول على البيانات اللازمة لحساب القيمة السوقية لأسهم المصارف عينة الدراسة من موقع سوق دمشق للأوراق المالية، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS MODELER

7- حدود البحث: تم تقسيم حدود البحث إلى:

- الحدود المكانية: المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية .
 - الحدود الزمانية: الفترة الممتدة من 2012 وحتى عام 2020 .
- 8- متغيرات البحث: يتمثل المتغير المستقل في الأداء المالي للمصرف معبراً عنه في إحدى عشرة نسبة مالية تقيس أداء المصارف من مختلف النواحي ، وهذه النسب هي :

x_1	العائد على حقوق الملكية	x_7	الدين إلى حقوق الملكية
x_2	العائد على الموجودات	x_8	الجاهزية النقدية
x_3	العائد على الودائع	x_9	هامش الربح الصافي NPM
x_4	القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية	x_{10}	معدل دوران الموجودات
x_5	مضاعف ربحية السهم PER	x_{11}	ربحية السهم EPS
x_6	الدين إلى الموجودات		

أما المتغير التابع فيتمثل في أداء السهم (جيد أو سيء) .

9- الدراسات السابقة:

- دراسة (الحلبي ، جود ، 2021) بعنوان "العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية " . (سوريا) .
- تمت هذه الدراسة بالتطبيق على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والمكونة من ثلاثة مصارف (سورية الدولي الإسلامي ، البركة ، الشام)، و باستخدام نموذج الانحدار الخطي المبسط لعدد من المتغيرات المستقلة تمثلت بمعدل العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، القيمة الدفترية للسهم ، ربحية

السهم الواحد، معدل دوران السهم ، معدل المديونية، وذلك بهدف التعرف على العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم والتي لها القدرة في تفسير تغيرات تلك القيمة بالنسبة لمصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة هي : العائد على حقوق المساهمين ، نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ، أما بالنسبة لمصرف الشام فهي : ربحية السهم ، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية .

تتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث تركيز كلا الدراستين على العلاقة بين الأداء المالي للشركة وأداء سهمها في السوق ، وتختلف عنها من حيث مجتمع البحث ومن حيث النموذج المطبق، حيث أنّ مجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل بالمصارف الإسلامية وتمت باستخدام نموذج الانحدار الخطي المبسط، أما الدراسة الحالية فتتمثل مجتمع البحث فيها بالمصارف التجارية الخاصة و وتمت باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي .

- دراسة (Mubben, M. et al 2018) بعنوان :

"Prediction Of Stock Performance By Using Logistic Regression Model: Evidence From Pakistan Stock Exchange (PSE)" . (باكستان)

تمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في اختبار صلاحية نموذج الانحدار اللوجستي للتنبؤ بأداء أسهم الشركات المدرجة في سوق باكستان للأوراق المالية ، وتمت الدراسة بالتطبيق على 109 من الشركات المساهمة غير المالية، خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2011 إلى 2015، وبينت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بأداء أسهم المصارف عينة الدراسة باستخدام نموذج الانحدار اللوجستي وبدقة بلغت 89.77% ، وأن النسب المالية الداخلة في النموذج تمثلت في كل من: نسبة ربحية السهم العادي، نسبة السعر إلى القيمة الدفترية للسهم، العائد على حقوق الملكية، نسبة التداول، ونسبة الدين إلى حقوق الملكية.

تتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث هدف البحث الذي يتمثل في التنبؤ بأداء الأسهم بدلالة النسب المالية ، وتختلف عنها من حيث مجتمع البحث والنموذج المطبق ، حيث تمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة بالشركات المساهمة غير المالية المدرجة في سوق باكستان للأوراق المالية ، وتمت بتطبيق نموذج الانحدار اللوجستي ، في حين أنّ الدراسة الحالية تمت بتطبيق نموذج شعاع الدعم الآلي على بيانات المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية .

- دراسة (Sukesti F., et al 2021) ، بعنوان :

" Factors Affecting The Stock Price : The Role Firm Performance" (إندونيسيا) .

تمت الدراسة بالتطبيق على 136 شركة صناعية مدرجة في سوق إندونيسيا للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2018 ، بهدف دراسة تأثير كل من نسبة الدين إلى حقوق الملكية، هامش الربح الصافي وحجم الشركة في كل من القيمة السوقية للسهم وأداء الشركة معبراً عنه بنسبة العائد على الموجودات ، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي WARP PLS وهو نموذج يستخدم في نمذجة المعادلات البنائية باستخدام طريقة المربعات الصغرى ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : إنّ نسبة الدين إلى حقوق الملكية لها تأثير معنوي سلبي في العائد على الموجودات ، وتأثير معنوي إيجابي في القيمة السوقية للسهم ، وأن نسبة هامش الربح الصافي لها تأثير معنوي إيجابي في العائد على الموجودات وفي القيمة السوقية للسهم ، أما حجم الشركة فله تأثير معنوي إيجابي في نسبة العائد على الموجودات ولكن ليس له أي تأثير في القيمة السوقية للسهم .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث دراسة العلاقة بين الأداء المالي لشركة معبراً عنه بالنسب المالية ، وبين أداء سهم الشركة معبراً عنه بالقيمة السوقية للسهم ، أما الاختلاف فيتمثل بمجتمع البحث والنموذج المطبق ، حيث تمت هذه الدراسة بالتطبيق على الشركات الصناعية المدرجة في سوق إندونيسيا للأوراق المالية ، وباستخدام نمذجة المعادلات البنائية ، في حين أنّ الدراسة الحالية تمت بالتطبيق على المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وباستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي .

• دراسة (patil, S. et al 2016) ، بعنوان :

" Stock market prediction using support vector machine " (الهند)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار صلاحية نموذج شعاع الدعم الآلي للتنبؤ بأداء أسهم الشركات المساهمة ، وتمت الدراسة بالتطبيق على ثلاثة عشرة شركة مساهمة عالمية ، خلال الفترة الزمنية الممتدة ما بين عامي 2004 و2015، وتم الاعتماد على التقارير المالية السنوية التي تنشرها المصارف عينة الدراسة ، وتم تقسيم البيانات المالية ما بين بيانات عينة تدريب ، وبيانات عينة اختبار بنسبة 70% ، و30% على التوالي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها صلاحية النموذج للتنبؤ بأداء أسهم الشركات المساهمة ، حيث بلغت دقة النموذج في التنبؤ 100% بالنسبة لبيانات عينة التدريب ، و91.39% بالنسبة لبيانات عينة الاختبار .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث استخدام نموذج شعاع الدعم الآلي للتنبؤ بأداء أسهم الشركات المساهمة ، وتختلف عنها من حيث مجتمع الدراسة ومن حيث الفترة الزمنية التي تمت خلالها الدراسة .

10- أدبيات الدراسة :

10-1- القيمة السوقية للسهم والعوامل المؤثرة في تحديدها :

10-1-1- مفهوم القيمة السوقية للسهم :

يعرّف السّهم بأنّه: "صك قابل للتداول يصدر عن شركة مساهمة، يمثل حصة المساهم في رأسمال الشركة"(مفلح وخلف،2019، ص245)، له قيمة اسمية تتمثل في القيمة المدونة على قسيمة السّهم ، ويكون منصوص عليها عادة في عقد التأسيس ، وقيمة دفترية تتمثل في حقوق الملكية التي لا تتضمن الأسهم الممتازة ، ولكنها تتضمن الأرباح المحتجزة والاحتياطات مقسومة على عدد الأسهم العادية المصدرة (مفلح وخلف،2019، ص248). وقيمة تصفوية تمثل القيمة الحقيقية للسهم العاديّ التي يمكن الحصول عليها إذا تم بيع جميع أصول الشركة بقيمتها السوقية، وتم سداد جميع التزاماتها بما في ذلك الأسهم الممتازة(مفلح وخلف،2019، ص250)، بالإضافة إلى قيمة سوقية تمثل القيمة التي على أساسها يباع السّهم في سوق رأس المال وتحددها عوامل العرض والطلب في السوق الماليّ ، وهذه القيمة قد تكون أكثر أو أقل من القيمة الاسمية أو القيمة الدفترية ، حيث ترتفع القيمة السوقية للسهم فوق القيمة الدفترية حين تحقق الشركة أرباحاً عالية ومتزايدة ، أمّا في حال كانت ربحية الشركة متدنية أو أنّها تتكبد خسائر مستمرة ، فإنّ القيمة السوقية للسهم ستخفض إلى ما دون القيمة الدفترية (مفلح وخلف ، 2019، ص249).

10-1-2- العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للسهم :

إنّ القيمة السوقية للسهم ليست ثابتة وإنما هي عرضة للتغير بفعل العديد من المؤثرات والتي يمكن تصنيفها إلى مؤثرات خارجية ومؤثرات داخلية . تتمثل المؤثرات الخارجية بعناصر البيئة الخارجية التي تعمل فيها الشركة والتي ليس لإدارة الشركة سيطرة عليها من مثل : التضخم ، أسعار الفائدة ، إجمالي الناتج المحلي والقوميّ، أسعار الصرف ، ، أمّا المؤثرات الداخلية فتتمثل بعناصر البيئة الداخلية والتي غالباً ما يكون لإدارة الشركة سيطرة عليها من مثل : هيكل رأس المال ، مقدار الأرباح الموزعة على المساهمين ، ربحية السّهم. (الموسوي وشومان،2012،ص57). وتعذّ المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم

المالية والتي تنشرها الشركات المدرجة في الأسواق المالية النواة الأساسية للتنبؤ بأسعار السهم في السوق المالي من قبل المستثمرين والمحللين ، حيث يعتمد المستثمر عند اتخاذ القرار الاستثماري في الأوراق المالية على تحليل القوائم المالية وما تتضمنه من معلومات محاسبية لتقييم الأداء المالي للمنشأة التي يقرر الاستثمار في أسهمها ، وذلك باستخدام مجموعة من النسب والمؤشرات المالية ، والتي من أبرزها ما يأتي :

- نسب الربحية : تعدّ نسب الربحية مقياساً للحكم على الأداء الكلي للمنشأة ، وعلى كفاءة السياسات والقرارات الاستثمارية والتمويلية والتشغيلية المتخذة من قبل إدارتها، وتستخدم بشكل أساسي لتقييم قدرة المنشأة على توليد الأرباح من الموارد المتاحة لها، (أسو وفخري، 2016، ص150)، ومن أبرز هذه النسب: معدل العائد على الموجودات، معدل العائد على حقوق الملكية ، معدل العائد على رأس المال المستثمر(هندي، 2007، ص99)، نسبة هامش الربح الإجمالي، هامش الربح التشغيلي، هامش الربح الصافي (هندي، 2007، ص96) .
- نسب السيولة : تستخدم نسب السيولة لقياس قدرة المنشأة على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل، مما لديها من نقدية وموجودات أخرى يمكن تحويلها إلى نقدية في فترة زمنية قصيرة نسبياً ، ومن أهم نسب هذه المجموعة : نسبة التداول نسبة الجاهزية النقدية ، ونسبة السيولة (كنجو وخلف، 2012، ص69).
- نسب المديونية : تبين هذه النسب مدى اعتماد المنشأة على أموال الغير في تمويل احتياجاتها، ومن أهم نسب هذه المجموعة : نسبة الدين إلى حقوق الملكية ، نسبة الدين إلى الموجودات(الحيالي، 2007، ص172).
- نسب القيمة السوقية : تهتم هذه المجموعة من النسب بتقييم السوق لأداء المنشأة ، حيث إنّه غالباً ما يكون تقييم السوق قريباً من التحليل المالي، فمثلاً إذا دلت النسب المالية على انخفاض ربحية المنشأة عن المعدل المتوقع، وعلى ارتفاع المخاطر التي تتعرض لها عن المعدل العادي للصناعة التي تنتمي إليها ، فإنّ هذه المؤشرات المحاسبية ستعكس على شكل سعر سوقي منخفض لسهم هذه المنشأة (عقل، 2006، ص336)، ومن أهم هذه النسب: نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، القيمة الدفترية للسهم الواحد، مضاعف السعر السوقي، عائد التوزيعات، (كنجو وخلف، 2012، ص76).
- مؤشرات النشاط: وتقيس هذه النسب مدى كفاءة إدارة المنشأة في توزيع مواردها المالية توزيعاً مناسباً على موجوداتها المختلفة، كما تقيس كفاءة الإدارة في استخدام هذه الموجودات بهدف تحقيق أكبر ربح ممكن، ومن أهم هذه النسب: معدل دوران المخزون السلعي ، معدل دوران إجمالي الموجودات، معدل دوران الذمم المدينة، ومعدل دوران الموجودات الثابتة (الحيالي، 2007، ص170).

10-2- نموذج شعاع الدعم الآلي :

10-2-1- مفهوم شعاع الدعم الآلي :

تعود الجذور الأولى لنموذج شعاع الدعم الآلي إلى الأبحاث التي قام بها كل من alex ya و vladimir vapnik في عام 1963، والتي تم تطويرها لاحقاً في العام 1993 على يد كل من vladimir و corinna cortes و vapnik ونشرت في عام 1995 . وبشكل عام يعدّ نموذج شعاع الدعم الآلي خوارزمية تعليم إشرافي للآلة (التقني وآخرون، 2020، ص21)، يستخدم بشكل أساسي في حل مشاكل التصنيف (classification) ، إضافة إلى إمكانية استخدامه في حل مشاكل التنبؤ (regression)، ومن أهم تطبيقاته تمييز الأرقام المكتوبة بخط اليد، تصنيف النصوص إلى فئات ، تصنيف الصور والتعرف على الأنماط(hambhu et Srivastava,2010,p:3) ، وتتمثل الفكرة الأساسية التي يتمحور حولها هذا النموذج في محاولة فصل البيانات خطياً من خلال إيجاد فاصل يعرف باسم المستوى الفائق الأمثل

(optimal hyper plane) بحيث تكون المسافة بين هذا المستوى الفائق وأقرب نقطة من بيانات كل صنف والتي تعرف باسم النقاط الداعمة أكبر ما يمكن، وذلك في حال كانت البيانات قابلة للفصل خطياً (Swamynathan,2017,p:180). أما إذا كانت البيانات غير قابلة للفصل خطياً فإنه يقوم بنقلها من فضاء الإدخال (input space) إلى فضاء ذو بعد أعلى (higher- dimensional space) تكون فيه قابلة للفصل خطياً وذلك باستخدام ما يعرف بدالة النواة (kernel function) (Tharwat,2019,p:1273).

10-2-2 مسألة إيجاد المستوى الفائق الأمثل:

بفرض أن بيانات عينة التدريب كانت على الشكل الآتي :

$$D = \{(x_i, y_i) | i = 1, 2, \dots, m, x_i \in R^n, y_i \in [-1, +1]\}$$

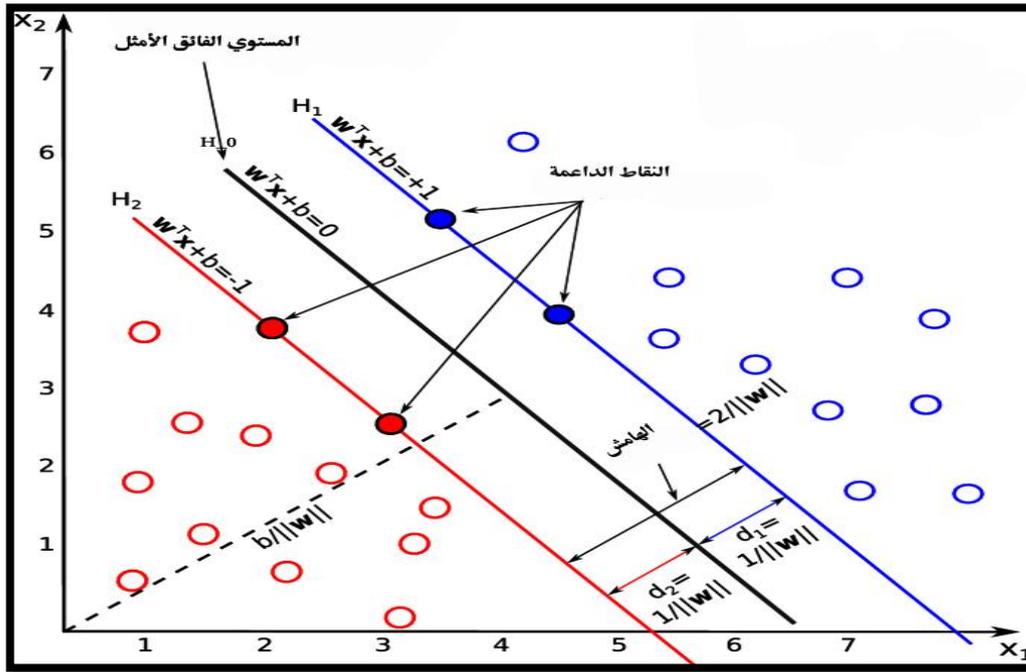
حيث إن :

x_i : مدخلات كل مشاهدة i والتي تمثل سمات (features) هذه المشاهدة التي عددها n بحيث إن $x_i = (x_{i1}, x_{i2}, \dots, x_{in})$

y_i : ترميز الفئة التي تنتمي إليها كل مشاهدة i والتي إما ستكون $+1$ أو -1

m : العدد الكلي للملاحظات (Rustam and putri ,2019,p:2)

والمطلوب إيجاد مستوى فائق أمثل يفصل هذه البيانات خطياً بحيث تكون المسافة الفاصلة بين الصنفين والتي تعرف بالهامش (margin) أكبر ما يمكن ، عندئذ فإن المستوى الفائق الأمثل المطلوب يمكن التعبير عنه هندسياً على الشكل الآتي :



الشكل رقم (1): المستوى الفائق الأمثل (Tharwat,2019, p:127)

حيث إن:

H_0 : تمثل المستوى الفائق الأمثل المطلوب

H_1 : تمثل المستوى الهامشي الأعلى والذي تقع عليه النقاط الأقرب من نقاط المجموعة الأولى بالنسبة إلى H_0 (والتي

تعرف بالنقاط الداعمة)، ومعادلته على الشكل : $w \cdot x_i + b = +1$

H_2 : تمثل المستوى الهامشي الأدنى، والذي تقع عليه أيضاً النقاط الأقرب من نقاط المجموعة الثانية بالنسبة إلى H_0 (والتي تعرف بالنقاط الداعمة أيضاً)، ومعادلته على الشكل : $w \cdot x_i + b = -1$

d_1 : تمثل المسافة بين المستوى الهامشي الأعلى و H_0

d_2 : تمثل المسافة بين المستوى الهامشي الأدنى و H_0 وهي مساوية تماماً ل d_1 لأن المستوى الفائق الأمثل المطلوب يجب أن يقع في منتصف المسافة بين المستويين الهامشين .

$\frac{b}{\|\vec{w}\|}$: مقدار إزاحة المستوى الفائق عن نقطة الأصل باتجاه الشعاع \vec{w} العمودي على هذا المستوى
أما جبرياً :

يقال بأن البيانات قابلة للفصل خطياً إذا وجد شعاع \vec{w} غير معدوم وعمودي على H_0 ، وانحياز b يحققان الشرط الآتي بالنسبة لكل عناصر عينة التدريب :

$$\begin{cases} w \cdot x_i + b \geq 1 & \text{if } y_i = +1 \\ w \cdot x_i + b \leq -1 & \text{if } y_i = -1 \end{cases}$$

أو بشكل مختصر :

$$y_i(w \cdot x_i + b) \geq 1$$

فإن المستوى الفائق الأمثل المطلوب يعبر عنه بالصيغة :

$$w \cdot x_i + b = 0$$

هذا من جهة ، ومن جهة أخرى يجب أن تكون المسافة $d_1 + d_2$ عنده أكبر ما يمكن

(vapnik, and cortes,1995,p: 277) . وهذه المسافة يتم حسابها جبرياً على الشكل الآتي :

إن المسافة بين أي نقطة من نقاط عينة التدريب ولتكن x_i وبين المستوى الفائق الأمثل تحسب من العلاقة (Mohri et al .(2012,p:65):

$$\frac{|w \cdot x_i + b|}{\|\vec{w}\|}$$

حيث إن :

$\|\vec{w}\|$ هو تنظيم (magnitude) الشعاع \vec{w} العمودي على المستوى الفائق الأمثل .
وبالتالي فإن :

$$d_1 = \frac{|w \cdot x_i + b|}{\|\vec{w}\|} = \frac{1}{\|\vec{w}\|}$$

وأيضاً :

$$d_2 = \frac{|w \cdot x_i + b|}{\|\vec{w}\|} = \frac{1}{\|\vec{w}\|}$$

وبالتالي الهامش المطلوب قيمته الجبرية هي :

$$d_1 + d_2 = \frac{2}{\|\vec{w}\|}$$

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن مسألة إيجاد المستوى الفائق الأمثل يعبر عنها بمشكلة أمثلية مقيدة Constrained optimization problem ، يمكن التعبير عنها على الشكل الآتي :

$$\begin{cases} \text{Maximize } \frac{2}{\|\vec{w}\|} \\ \text{subject to : } y_i(w \cdot x_i + b) \geq 1 , i = 1, \dots, m \end{cases}$$

أو على الشكل :

$$\begin{cases} \text{Minimize } \frac{1}{2} \|\vec{w}\|^2 & \dots (3.2.1) \\ \text{subject to : } y_i(w \cdot x_i + b) \geq 1 & , i = 1, \dots, m \end{cases}$$

ويحل هذه المسألة يتم إيجاد القيم المثلى لكل من w و b ، واللذان بدورهما تحددان المستوي الفائق الأمثل المطلوب . (Kowalczyk ,2017,p:51)

11- الدراسة التطبيقية:

11-1- لمحة عن تطور القيمة السوقية لأسهم المصارف عينة الدراسة :

يبلغ عدد المصارف التجارية الخاصة العاملة في سورياً والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية أحد عشر مصرفاً ، والجدول رقم (1) ، يوضح تطور القيمة السوقية لأسهم هذه المصارف معبراً عنها بسعر الإغلاق في نهاية كل عام خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2020 .

الجدول رقم(1): تطور القيمة السوقية لأسهم المصارف عينة الدراسة

اسم البنك	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
البنك العربي	102.75	183	182	184.18	177	455.83	391.75	369	418.75
بنك الثمان الأهلي (عودة سابقاً)	98.25	205	231.25	226.47	213.5	562.5	773.63	729	682.5
بيمو السعودي الفرنسي	140.25	261	352.75	332.25	340	609	999.36	795	755.98
سورية والمهجر	142.5	215.5	229	235	266	772	1033	713.5	596.02
المصرف الدولي للتجارة والتمويل	110.25	181.75	166	142	160	807.28	590	360	735.54
بيبلوس	89.75	103	124.5	122.5	136	345.25	400	409.5	469.44
الأردن	80.25	106.75	89.75	98	108	422.44	436.18	403	484.36
قطر الوطني	61	137.59	119.72	101.66	189.31	609.68	420.54	316.04	717.19
الشرق	100	132.75	130.25	135	160	441.75	921.19	867.5	773.16
فرنسبنك	96.05	98.59	96	95.75	111	515.93	385	328	402.03
سورية والخليج	78.75	122	117.16	102.55	99.75	307.99	245	310.41	436
المتوسط الحسابي (المؤشر)	99.98	158.81	167.13	161.40	178.23	531.79	599.60	509.18	588.27

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية

11-2- التعريف بمتغيرات الدراسة :

يتمثل المتغير المستقل في الأداء المالي للمصرف معبراً عنه في إحدى عشرة نسبة مالية ، تم حسابها من البيانات المالية المستخرجة من القوائم المالية التي تنشرها المصارف عينة الدراسة ، وتم اختيارها بحيث تغطي معظم جوانب الأداء المالي وتمثل هذه النسب بما يأتي :

- مؤشرات الربحية : العائد على حقوق الملكية ، العائد على الموجودات، العائد على الودائع ، هامش الربح الصافي .
- مؤشرات السيولة : نسبة الجاهزية النقدية.
- مؤشرات المديونية : الدين إلى الموجودات ، الدين إلى حقوق الملكية .
- مؤشرات النشاط(التدوير): معدل دوران الموجودات .
- مؤشرات السوق : نسبة القيمة السوقية إلى الدفترية ، ربحية السهم العادي .

أما المتغير التابع فهو متغير نوعي ثنائي القيمة يتمثل بأداء السهم (جيد أو سيء) بحيث يأخذ القيمة واحد في حال كان أداء السهم جيداً ، ويأخذ القيمة صفر في حال كان أداء السهم سيئاً . وقد تحددت خواص المتغير التابع اعتماداً على المقارنة بين القيمة السوقية للسهم معبراً عنها بسعر الإغلاق في نهاية كل عام، وبين متوسط سعر إغلاق أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية في نهاية كل عام ، بحيث اعتبر هذا المتوسط بمثابة مؤشر لقطاع المصارف التجارية . وبناءً على ذلك اعتبر أداء سهم مصرف ما جيداً إذا كان سعر إغلاقه أكبر أو يساوي قيمة المؤشر السابق ، وبالمقابل اعتبر أداء سهم مصرف ما سيئاً إذا كان سعر إغلاقه أصغر من قيمة المؤشر المعتمد . وبتطبيق هذا المعيار تم تصنيف أداء الأسهم إلى 41 حالة كان فيها أداء السهم جيد ، و 58 حالة كان فيها أداء السهم سيء من أصل عدد كلي بلغ 99 حالة .

11-3- اختصار فرضيات البحث :

تمهيداً لاختبار فرضيات البحث ، تم إدخال قيم المتغيرات المستقلة التي تمثل النسب المالية ، وقيم المتغير التابع التي تمثل أداء السهم (جيد، سيء)، ضمن برنامج SPSS Modeler ، ومن ثم تم تقسيم هذه البيانات ضمن مجموعتين أساسيتين على الشكل الآتي :

- المجموعة الأولى : بيانات عينة التدريب بنسبة 80% من العدد الكلي للحالات.
- المجموعة الثانية : بيانات عينة الاختبار بنسبة 20% من العدد الكلي للحالات.

11-3-1 اختبار الفرضية الأولى :

لغرض اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على أنه : لا يمكن التنبؤ بأداء أسهم المصارف عينة الدراسة باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي، تم إجراء اختبار لكفاءة نموذج شعاع الدعم الآلي في تصنيف المشاهدات ، وكانت النتائج على الشكل الآتي :

الجدول رقم (2): تصنيف المشاهدات باستخدام نموذج شعاع الدعم الآلي

Sample	Observed	Predicted		
		bad	Good	Percent Correct
Training	bad	37	9	%80.43
	good	10	22	%68.75
	Overall Percent			%75.64
Testing	bad	10	2	%83.33
	good	1	8	%88.88
	Overall Percent			%85.71

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss modeler v.18

يتضح من الجدول رقم(2) أن النموذج استطاع تمييز 37 حالة من حالات عينة التدريب على أنها ذات أداء سيء من أصل 46 حالة ، كما استطاع تمييز 22 حالة على أنها ذات أداء جيد من أصل 32 حالة ، بدقة إجمالية وصلت %75.64، كما أنه تمكن من تصنيف 10 حالات على أنها ذات أداء سيء من أصل 12 حالة ضمن عينة الاختبار ، إضافة إلى قدرته على تمييز 8 حالات على أنها ذات أداء جيد من أصل 9 حالات ، بدقة إجمالية وصلت %85.71. وبناءً على ما تقدم يتم رفض الفرضية الأولى .

11-3-2 اختبار الفرضية الثانية :

لغرض اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أن النسب المالية الداخلة في النموذج غير مؤثرة معنوياً في أداء أسهم المصارف عينة الدراسة ، تم تقدير الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة (النسب المالية) الداخلة في النموذج بناءً على درجة تأثيرها في المتغير التابع (أداء السهم) ، وكانت النتائج على الشكل الآتي :

الجدول رقم (3): الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة

Independent Variable Importance	
	Importance
Roe	0.03
Roa	0.08
Rod	0.03
Market to book value	0.25
Price earnings ratio	0.05
Debt to assets	0.03
Debt to equity	0.25
Cash	0.09
Net profit margin	0.05
Assets turnover	0.06
Earnings per share	0.08.

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.22

- يتضح من الجدول رقم (3) أن كلاً من نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ونسبة الدين إلى حقوق الملكية هما الأكثر تأثيراً في أداء السهم حيث بلغت نسبة تأثير كل منهما 25% ، تليهما نسبة السيولة حيث بلغت نسبة تأثيرها 9% ، تليها نسبة العائد على الموجودات ، ونسبة ربحية السهم حيث بلغت نسبة تأثير كل منهما 8%، وفي المرتبة الرابعة تأتي نسبة معدل دوران الموجودات والتي بلغت نسبة تأثيرها في أداء السهم 6% ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي نسبة الدين إلى الموجودات ، و معدل العائد على الودائع، ومعدل العائد على حقوق الملكية ، حيث بلغت تأثير كل نسبة منها 3% . وبناءً على ما تقدم يتم رفض الفرضية الثانية أي أن النسب المالية الداخلة في النموذج مؤثرة معنوياً في أداء أسهم المصارف عينة الدراسة .

12- الاستنتاجات:

- 1- بينت نتائج الاختبار الإحصائي صلاحية نموذج شعاع الدعم الآلي للتنبؤ بأداء أسهم المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية .
- 2- إن دقة النموذج الذي تم التوصل إليه بلغت 85.71% .
- 3- إن النسب المالية الداخلة في النموذج مؤثرة معنوياً في أداء أسهم المصارف عينة الدراسة وإن كلاً من نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ونسبة الدين إلى حقوق الملكية هما الأكثر تأثيراً في أداء السهم .

13- المقترحات:

- 1) ضرورة اهتمام القائمين على إدارة المصارف بكل من نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ونسبة الدين إلى حقوق الملكية نظراً لكونهما الأكثر تأثيراً في أداء السهم ، حيث يجب العمل على رفع قيمة هاتين النسبتين بما ينعكس إيجاباً على أداء الأسهم في السوق المالي .
- 2) دراسة العوامل الأخرى المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم ، والتي لم يتم التطرق إليها في الدراسة الحالية من مثل : التضخم، أسعار الفائدة، أسعار الصرف .
- 3) التأكيد على التزام المصارف بالإفصاح والشفافية عند إعداد القوائم المالية ، على اعتبار أنّ المعلومات التي تتضمنها هذه القوائم تعدّ الأساس الذي يعتمد عليه في تحليل أداؤها المالي.
- 4) اختبار صلاحية نماذج أخرى من نماذج الذكاء الاصطناعي لم يتم التطرق إليها في هذا البحث من مثل : الخوارزميات الجينية، المنطق المضرب ، الشبكات العصبونية الاصطناعية ، الغابات العشوائية . ، والاستفادة منها في التنبؤ بأداء المصارف والشركات بشكل عام وأداء أسهمها بشكل خاص .

14- قائمة المراجع:

أولاً : المراجع العربية

- 1- آسو، بهاء الدين قادر، وسامر، محمد فخري . (2016). مؤشر الربحية المصرفية والعوامل المؤثرة فيه : دراسة قياسية في عينة من المصارف التجارية العقارية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 6: (2) 234-253 .
- 2- التقفي، طلال أحمد شداد وآخرون . (2020). استخدام خوارزميات تعلم الآلة لتصنيف همزتي الوصل والقطع . مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة قناة السويس ، المجلد (3)، العدد (35). ص ص 11-47 .
- 3- الحلبي ، جود.(2021). العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، مجلة جامعة حماه ، 4: (2) 131-146.
- 4- الحياي، وليد ناجي. (2007). التحليل المالي، منشورات الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 320 .
- 5- مفلح، هزاع وخلف أسمهان. (2019). الأسواق المالية، منشورات جامعة حماه ، 603 .
- 6- كنجو، كنجو وخلف أسمهان . (2011). الإدارة المالية مدخل اتخاذ القرار، منشورات جامعة البعث ، 312 .
- 7- عقل ، محمد مفلح، (2006). مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي ، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 496.
- 8- الموسوي، كوثر حميد هاني و شومان، حسنين فيصل حسن. (2012). أثر ربحية ومقسوم أرباح السهم العادي في قيمة الشركة : دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية المساهمة الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية . مجلة كلية الدراسات الإنسانية الجامعة ، 1: (2) 35-88 .
- 9- هندي، منير .(2007). الإدارة المالية : مدخل تحليلي معاصر ، ط6، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 557.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Bhambhu, L. , Srivastava, D.(2010) . Data Classification Using Support Vector Machine. Journal Of Theoretical And Applied Information Technology. Vol (12) No(1), pp: 1-7.

- 2- Mubben, M., Ali, S. , Lal, I. and Hussain, A. (2018). Prediction Of Stock Performance By Using Logistic Regression Model: Evidence From Pakistan Stock Exchange (PSE) .Asian Journal of Empirical Research. 8:(7) 247–258 .
- 3- Mohri, M. , Rostamizadeh, A. and Talwalkar, A. .(2012). Foundations of Machine Learning. Massachusetts Institute of Technology press. gambridge , USA.
- 4- Rustam, z. and putri, R.A. (2019). Comparison between stochastic support vector machine and fuzzy kernel robust c-means in breast cancer classification , proceedings of the 4th international symposium on current progress in mathematics and science .
- 5- Sukesti F., ghozali I., Fuad F., Almasyhari A., .(2021).Factors Affecting The Stock Price: The Role of Firm Performance. Journal Of Asian Finance,Economics And Business 8: (2) 165–173 .
- 6- Swamynathan, M. (2017).Mastering Machine Learning with Python. Springer Science Business Media, New York.
- 7- vapnik, V. and cortes , C. (1995). Support vector networks. Machine learning. Vol (20), No (3),published by kluwer academic publishers. pp: 273–297.
- 8- Tharwat , A.(2019). Parameter investigation of support vector machine classifier with kernel functions. journal of Knowledge and Information Systems . Vol (61) No(3), p: 1273.
- 9- Kowalczyk , A. (2017). Support Vector Machine Succinctly. Sync fusion, Inc. , Morrisville, USA.
- 10- Patil, S. ,patidar, K. jain, M.(2016). Stock market prediction using support vector machine. International journal of current trends in engineering and technology. 2: (1). pp:18–25.
- 11- Van home , j .c. , Wachowicz, jr , J.M . (2008). Fundamentals of Financial management , 13th edition, Pearson Education Limited, UK , London.

ثالثاً : المواقع الالكترونية :

1. <http://www.dse.gov.sy/> موقع سوق دمشق للأوراق المالية
2. <http://www.scfms.sy/> موقع هيئة الأسواق والأوراق المالية

دور المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في القطاع المصرفي

دراسة ميدانية في المصارف التجارية السورية

د. أيهم نظير أحمد*

(الايدياع: 20 أيلول 2022، القبول: 30 تشرين الأول 2022)

الملخص:

تمحورت هذه الدراسة حول دور المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية، فقد تناولت الدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وتقويم أداء المصارف التجارية السورية، إلى جانب إلى معرفة المسؤولية الاجتماعية المتبعة ومدى اعتماد المصارف عليها في إعداد الاستراتيجيات التنافسية. لقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وأسلوب المسح الإحصائي على مجتمع البحث والذي تمثل في العاملين في المصارف التجارية السورية، وقد كانت عينة البحث مؤلفة من 260 مفردة، إذ تم توجيه الأسئلة في أثناء المقابلة معهم بالإضافة إلى توزيع الاستبانة عليهم، وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.20 تم التوصل إلى عدة نتائج كان أهمها: أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية، وأن هذه المصارف تمتلك الإمكانيات المادية الكبيرة وتعتمد على عنصر تسويقي مؤهل لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على نحو مناسب وفعال. وقد قدم الباحث مجموعة من المقترحات والتوصيات أهمها: ضرورة تعامل المصارف التجارية السورية مع المسؤولية الاجتماعية على أساس أنها منهج وثقافة، وزيادة الاهتمام بها، كما أكد الباحث ضرورة إسهام المصارف التجارية السورية في إنشاء المشاريع الأساسية في المجتمع كإنشاء المستشفيات والمدارس والمراكز الصحية، وذلك للتخفيف من الأضرار الناجمة عن الأزمات.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الاستراتيجيات التنافسية، المصارف التجارية السورية.

* باحث، اختصاص تسويق، إدارة الأعمال، اللاذقية، سورية.

The Social responsibility role in preparation the competitive Strategies In the Banking sector

A Field Study in Commercial Banks of Syria

Dr. Ayham Nazeer Ahmad *

(Received:20 September 2022,Accepted:30 October 2022)

Abstract:

This study focused on the role of social responsibility in preparing competitive strategies in commercial banks of Syrian, where the study dealt with the dimensions of social responsibility, and an evaluation of the performance of commercial banks of Syrian, in addition to the knowledge of social responsibility followed and the extent to which banks rely on it in preparing competitive strategies.

In this study, the researcher relied on the descriptive approach and the method of statistical survey on the research community, which was represented by workers in commercial banks of Syrian, and the research sample consisted of 260 items, Where the questions were directed during the interview with them in addition to distributing the questionnaire to them, using the statistical program spss.20. Several results have been reached, the most important of which is that there is a positive and significant effect between the application of the dimensions of social responsibility and the preparation of competitive strategies in the commercial banks of Syrian. Banks have great financial capabilities and depend on a qualified marketing cadre to implement social responsibility in an appropriate and effective manner. The researcher presented a set of proposals and recommendations, the most important of which is the need for commercial banks of Syrian to deal with social responsibility on the basis that it is an approach and culture, and to increase interest in it, The researcher also stressed the need for commercial banks of Syrian to contribute to the establishment of basic projects in society, such as the establishment of hospitals, schools and health centers, in order to mitigate the damage caused by crises.

Keywords: Social responsibility, competitive Strategies, Commercial Banks of Syria.

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

المقدمة:

يشهد العالم تطوراً كبيراً ناجماً عن التقدم المذهل في مجالات البحث والعلم والتكنولوجيا الحديثة، وقد انعكس هذا التطور بشكل مباشر على القطاع المصرفي في كافة أنحاء العالم، وكما هو الحال أيضاً في الجمهورية العربية السورية حيث شهد هذا القطاع تطورات ترافقت مع المتغيرات العالمية، بالإضافة إلى أن البيئة المصرفية مليئة بالمتغيرات الداخلية والخارجية وفي مقدمتها المنافسة، برزت الحاجة الملحة للاهتمام بتسويق الخدمات المصرفية بالاعتماد على صياغة الاستراتيجيات التسويقية التنافسية، الذي يمثل الأساس في نجاح الإدارة وفعاليتها، وبالتالي نجاح المنظمة المصرفية، وهذا لا يمكن أن يحدث بدون تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية والتي تعد من القضايا الأساسية التي تتطلب أن تعطى لها أهمية كبيرة من قبل منظمات الأعمال، ومع تزايد منظمات القطاع الخاص وكبر حجمها وازدياد أرباحها، تم فرض دوراً اجتماعياً جديداً لهذه المنظمات تسهم من خلاله في تحقيق الأهداف والتطلعات المجتمعية.

وقد أتى هذا البحث لتقييم مدى تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي وتحديداً في المصارف التجارية السورية ومعرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وإعداد الاستراتيجيات التنافسية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Paluszak, 2018): Corporate Social Responsibility of the Leading Bank Institutions in Poland (University of Lodz).

المسؤولية الاجتماعية للشركات للبنك الرائد المؤسسات في بولندا.

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد نطاقات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات المصرفية الرائدة في بولندا ومناقشة سياقها الاستراتيجي في ضوء النتائج النظرية. تحلل هذه الورقة نطاق الممارسات التي تقوم بها البنوك التي تنشر المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) التقارير. إنه يوضح الدور الهام للبنوك في إعداد التقارير الاجتماعية للشركات ممارسات المسؤولية في بولندا. تستخدم هذه الورقة تحليل محتوى لتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بالبنوك. في الفترة 2007-2016 التي تم تحليلها، يلاحظ تزايد حجم تقارير البنوك والإبلاغ عنها من قبلهم الممارسات. تعتمد المؤسسات المصرفية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تغطيها هذه الدراسة العديد من الممارسات مثل، في المقام الأول، إشراك المجتمع والتنمية، بما في ذلك الأعمال الخيرية والأنشطة التعليمية وكذلك تنظيم المشاريع، وخلق فرص العمل والكفاءات. المرتبة الثانية هي ممارسات ومبادرات العمل، الموجهة أساساً إلى تطوع الموظف وكذلك تدريب وتطوير أدائه. المجموعة الثالثة هي قضايا المستهلكين، بما في ذلك في المقام الأول تلك التي تركز على الارتفاع وتوفير المنتجات والخدمات وكذلك على التسهيلات للعملاء. هذا التحليل يدل على أن المؤسسات المصرفية للمسؤولية الاجتماعية للشركات أفضل وفيه أفضل لدور مشاركة الشركات في المجتمع كنهج استراتيجي حديث يعزز القدرات لتحسين المناطق البارزة للسياق التنافسي وتحويل أنشطة سلاسل القيمة لصالح المجتمع مع تعزيز استراتيجية الشركة.

2- دراسة (Alrubaiee, Khater, 2017): Relationship between Corporate Social Responsibility and Marketing Performance: The Mediating Effect of Customer Value and Corporate Image

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء التسويقي: (تأثير الوساطة لقيمة العميل وصورة الشركة). هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير الوساطة لقيمة العميل وصورة الشركة على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء التسويقي. تم اختبار النموذج المقترح على البيانات التي تم الحصول عليها من خلال المسح الذي أجري على المديرين والأطباء الاستشاريين في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان. تم إجراء تحليل لنموذج المعادلة الهيكلية

للتحقق من موثوقية وصحة المقاييس متعددة العناصر واختبار العلاقات المفترضة. ومع ذلك ، تشير النتائج إلى وجود تأثير مباشر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات على قيمة العميل ، صورة الشركة وأداء التسويق. تشير النتيجة أيضًا إلى تأثير موجب لقيمة العميل على صورة الشركة بالإضافة إلى الأداء التسويقي. تشير النتائج أيضًا إلى أن صورة الشركة لها تأثيرات مباشرة إيجابية على أداء التسويق. علاوة على ذلك ، تشير النتيجة إلى تأثير وساطة جزئي لصورة الشركة وقيمة العميل. ومع ذلك ، تشير النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات قد عززت أداء المستشفى ، ولكن هذا التأثير كان مباشرًا وغير مباشر. وبالتالي ، فإن النتيجة تضع قيمة العميل وصورة الشركة كألية رئيسية يتم من خلالها تحقيق الآثار المفيدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

3- دراسة (Ferreira,2016): Social Responsibility of the bank and the use of money.

المسؤولية الاجتماعية للمصرف واستخدام المال.

هدفت هذه الدراسة أولاً إلى تقييم فعالية التعليم المالي، ودراسة كيف يمكن لاتصال محدد أن يتعلق باستخدام المال وأن يساعد المستهلكين الجدد من الأسر ذات الدخل المنخفض على تجنب الإفلاس. والثاني هو تحليل تأثير هذه المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على صورة البنك البرازيلي. واستخدمت هذه الدراسة منهجية نوعية تستند إلى مقابلات معمقة باستخدام ثلاثة أفلام إعلانية، والتي كانت بمثابة عنصر محسن لدفع الطلاب إلى تقييم خطاب الاستخدام المعقول للمال والائتمان وصورة البنك، وأظهرت النتائج أن الطلاب يتقبلون الأفكار التي تظهرها الأفلام الدعائية للبنك. ومع ذلك، أظهر الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات درجة معينة من الريبة تجاه مبادرة البنك ونوابه، كانت صورة الشركة المتصورة غامضة بشكل واضح، حيث أظهرت المؤسسة المالية فيلمها الإعلاني عن الاستخدام الدقيق للمال في تناقض تام مع ممارسات فروع البنك الفعلية التي يقدم فيها الموظفون الطلاب الشباب من العائلات ذات الدخل المحدود ويشجعونهم للحصول على النواتج عملية، ولكي تكون المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك حقيقية ولها تأثير إيجابي على المجتمع، يقترح المؤلفون أن يدخل المصرف في اتفاق تعاون أو رعاية مع الحكومة الاتحادية أو أي مؤسسة تابعة للقطاع العام أو منظمات غير حكومية، إن تعليم المستهلكين في الاستخدام الواعي للأموال يقلل من معدلات الانحراف ويزيد من أرباح البنوك ، وفي نفس الوقت، يستفيد المجتمع اقتصاديًا.

4- دراسة (عمار، 2016): دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية المستدامة (دراسة ميدانية على منظمات

الأعمال السورية الأعضاء في ميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية). جامعة البعث، سورية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال السورية، بالإضافة إلى معرفة المستوى الذي وصلت إليه في بناء المسؤولية للشركات وواقع تطبيقها، وتقييم مدى التزام هذه المنظمات بالمساهمة في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية-الأمم المتحدة-(2000-2015). ولتحقيق هذه الأهداف واختبار الفرضيات، فقد عمل الباحث على تصميم استبانة لجمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة (مديري المنظمات) والتي بلغ عددها (32) منظمة من أصل (42) منظمة، موزعة على قطاع الأعمال في سورية، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستردة والخاضعة للتحليل (30) استبانة. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل منظمات الأعمال المبحوثة، ويوجد تبني لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتسعى المنظمات (عينة الدراسة) للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية-الأمم المتحدة-2000-2015 وتوصلت الدراسة لوجود علاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة وهي علاقة قوية وطردية ، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نوع قطاع العمل وتبني المسؤولية الاجتماعية، وكذلك تبين انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع قطاع العمل والمساهمة في تحقيق الاهداف الانمائية.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث في المصارف التجارية السورية، والمقابلات التي أجراها مع العاملين في المصارف، وطرح مجموعة من الأسئلة تمحورت حول الاستراتيجيات التنافسية وتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية كان أهمها كالآتي:

1. هل المسؤولية الاجتماعية تحظى بأهمية كبيرة بالنسبة للمصارف التجارية السورية؟
 2. هل تقوم إدارة المصارف بالاعتماد على أبعاد المسؤولية الاجتماعية؟
 3. هل يتم تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق أهداف المصرف الاستراتيجية؟
 4. ماهي الاستراتيجيات التنافسية التي يتبناها المصرف؟
 5. ما هي العوامل المؤثرة في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية؟
- توصل الباحث إلى وجود ظواهر وأبعاد المشكلة في المصارف (محل الدراسة) تشير إلى بلورة مشكلة بحثية تتمحور في عدم التركيز من قبل المصارف التجارية السورية على العلاقة الوثيقة بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية والاستراتيجيات التنافسية.

وبناءً عليه يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما هو دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية. ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمصارف التجارية السورية؟
2. ما هي أهم العوامل المؤثرة في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية؟
3. كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تتبع أهمية البحث من الناحية النظرية في دراسة موضوعين رئيسيين وهما المسؤولية الاجتماعية والاستراتيجيات التنافسية، بالإضافة إلى تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية، وتتبع الأهمية العملية انطلاقاً من أهمية القطاع المصرفي المدروس والذي يعد من القطاعات الحيوية المهمة في الاقتصاد، وبالتالي يمكن أن تلفت نتائج هذا البحث نظر المسؤولين في المصارف (محل الدراسة) إلى نقاط الضعف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لصياغة الاستراتيجيات التنافسية.

أما أهداف البحث فتتلخص في النقاط الآتية:

- (1) يهدف البحث إلى تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمصارف التجارية السورية.
- (2) تحديد مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأبعادها في المصارف التجارية السورية.
- (3) إظهار أثر المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية.
- (4) تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية لضمان نجاحها وتطورها.

فرضيات البحث:

للإجابة على مشكلة البحث وتحقيق أهدافه تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجيات التكلفة الأقل في المصارف التجارية السورية.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجيات التمييز في المصارف التجارية السورية.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجيات التركيز في المصارف التجارية السورية.

منهجية البحث: اعتمد البحث المنهج الوصفي الإحصائي كآلي:

1. الجانب النظري: لقد اعتمد الباحث على الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالبحث.
2. الجانب الميداني: وفيه تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي من خلال تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة البحث، واختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين في المصارف التجارية السورية، وبسبب ظروف الأزمة الراهنة التي أدت إلى عدم تمكن الباحث من السفر إلى جميع المحافظات السورية، لذلك فقد اعتمدت الدراسة على فروع المصارف التجارية السورية الموجودة في المنطقة الوسطى أي في محافظتي حماة وحمص، ولهذا اعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع البحث، حيث تم توزيع الاستبانات على العاملين البالغ عددهم (260)، وتم استرداد (236) استبانة كاملة صالحة للتحليل الإحصائي.

حدود البحث:

الحدود المكانية: فروع المصارف التجارية السورية في المنطقة الوسطى (محافظتي حماة وحمص).
الحدود الزمانية: خلال الفترة الممتدة من شهر آذار حتى شهر آب من العام 2022.
الحدود البشرية: العاملون في فروع المصارف التجارية السورية.
الحدود الموضوعية: المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الإنساني)، الاستراتيجيات التنافسية.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: المسؤولية الاجتماعية:

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية: لقد وردت عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية حيث عرفها البنك الدولي على أنها "التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية الإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة أفراد المجتمع بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد" (Michel, 2007, p23). كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تسهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وعرفت أيضاً على أنها الدرجة التي يؤدي بها مديرو المنظمة أنشطتهم نحو حماية المجتمع وتحسينه بعيداً عن السعي لتحقيق المنافع الاقتصادية المباشرة للمنظمة. (البكري، 2001، ص20)، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الاقناع والتعليم. وفي تعريف آخر للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة هي التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع، وإن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع، وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن (القاضي، 2010، ص9).

ومن التعاريف السابقة رأى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق الإسهام بمجموعة من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية والمرتبطة بقضايا مثل خلق فرص عمل لأفراد المجتمع ومحاربة الفقر والبطالة والتضخم، وتحسين الخدمات الصحية والحد من التلوث البيئي.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالأمور الآتية: (دالي وعايب، 2016، ص46)

(1) بالنسبة للمنظمة: إن تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمة يؤدي إلى تحسين صورة المنظمة في المجتمع

بحيث تترسخ الصورة الذهنية الإيجابية لدى العملاء والعاملين بشكل خاص وأفراد المجتمع بشكل عام، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المنظمة ومختلف الأطراف، كما تساعد في اختيار البديل الأمثل بين البدائل المتاحة من القرارات التنافسية وبالتالي اتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة.

(2) بالنسبة للمجتمع: تطبيق المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع

مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأقليات والمرأة والشباب، وكذلك تزيد الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، وتحسين مستوى الحياة في المجتمع سواء من جهة البنية التحتية أو من الحالة الثقافية من جهة أخرى.

(3) بالنسبة للدولة: عند تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يترجم بوجه آخر إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها

الدولة في سبيل تقديم الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية لأفراد المجتمع، حيث يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية الإسهام العادل في تحمل التكاليف الاجتماعية والمبادرة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الحالات الاجتماعية التي تجد فيها الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعها.

3. أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتألف أبعاد المسؤولية الاجتماعية من الأبعاد الرئيسية الآتية:

(1) البعد الاقتصادي: ويقصد به تحقيق منظمات الأعمال ربحية عالية من خلال تقديم المنتجات التي تشبع حاجات المستهلكين وذلك من خلال المواصفات والجودة والسعر، وبالشكل الذي يحقق مصلحة المجتمع والمستهلك معاً وبما يضمن البقاء والديمومة للمنظمة. ويرى الباحث بالنسبة للقطاع المصرفي يقصد بالبعد الاقتصادي تحقيق المصارف الربح من خلال تقديم الخدمات المصرفية بما يضمن مصلحة المصارف والعملاء.

(2) البعد القانوني: يقصد به ضرورة التزام المنظمة بالتشريعات والأنظمة واللوائح المنصوص عليها قانوناً، وذلك لضمان حماية مصالح الأطراف المختلفة. ويرى الباحث إن القطاع المصرفي يحقق هذا البعد من خلال التبعية لوزارة المالية ويعمل وفق القرارات والتعاميم التي تصدر من قبل الوزارة ومصرف سورية المركزي.

(3) البعد الأخلاقي: ويمثل الإسهام أو الأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المنظمة تجاه المجتمع دون أن تكون هذه المساهمات أو الأنشطة قد فرضت بنص قانوني. ويرى الباحث إن القطاع المصرفي يحاول تحقيق هذا البعد من خلال تقديم القروض والتسهيلات للعملاء والعمل على تحسين الحالة الاجتماعية للمواطنين.

(4) البعد الإنساني: وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل تطوعي دون أن تكون قد فرضت اقتصادياً أو قانونياً أو أخلاقياً، مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكاله والتي تهدف إلى

تطوير نوعية الحياة. ويرى الباحث إن المصارف تقوم بتقديم المساعدة للمشروعات المتوسطة والصغيرة والعمل على تقديم التسهيلات لمعظم الشرائح حسب خاصية كل شريحة.

4. مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

- 1) الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: يدعو إلى أن تقوم المنظمة على حماية وإعادة إصحاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والأنشطة والعمليات.
- 2) القيم والأخلاقيات: حيث تعمل بموجبه المنظمة على تطوير المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
- 3) المسائلة والمحاسبة: الكشف عن المعلومات والأنشطة والعمليات بشكل دوري وبفترات زمنية لأصحاب القرار وذلك لاتخاذ القرارات التنافسية والإدارية.
- 4) تقوية وتعزيز السلطات: العمل على الموازنة بين الأهداف الاستراتيجية بين المنظمة والعملاء والمجتمع.
- 5) الأداء المالي والنتائج: تعمل المنظمة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون استراتيجية المنظمة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.
- 6) مواصفات موقع العمل: أن ترتبط أنشطة المنظمة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية على اعتبار أن العاملين يمثلون شركاء في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات العمل والرواتب والحوافز والبيئة الوظيفية.
- 7) العلاقات التعاونية: أن تتسم المنظمة بالعدالة والأمانة مع شركاء المنظمة بحيث تعمل على متابعة وتطوير المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
- 8) المنتجات ذات الجودة: تعمل المنظمة على تقديم المنتجات ذات الجودة للعملاء لكسب رضاهم وولائهم.
- 9) الارتباط المجتمعي: تعمل المنظمة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، حيث تتميز بالمرونة والحساسية تجاه ثقافة وحاجات المجتمع، فتلعب المنظمة دور يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيث يكون من الممكن في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة.

ثانياً: الاستراتيجيات التنافسية:

1. تعريف الاستراتيجية:

إن مفهوم الاستراتيجية له العديد من التعاريف نذكر منها: تعريف Kotler "الاستراتيجية بأنها تمثل عملية تنمية وصيانة العلاقة بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها من خلال تنمية أو تحديد الغايات وأهداف واستراتيجيات وخطط تنمية لمحفظه الأعمال لكل العمليات أو الأنشطة التي تمارسها هذه المنظمة" (أبو قحف، 2002، ص64)، ورأى توماس بأن "الاستراتيجية تمثل خطط وأنشطة المنظمة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة المنظمة وأهدافها، وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل بها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية (السيد، 2000، ص2)، وعرفت الاستراتيجية أيضاً بأنها: خطة موضوعة تحدد سياسات وسبل التصرف وهي حيلة أو خدعة تتمثل في مناورات للالتفاف حول المنافسين وهي نموذج متناغم الأجزاء من خلال السلوك المعتمد أو حتى غير المعتمد للوصول إلى وضع أو مركز مستقر في البيئة، وهي في النهاية منظور فكري يعطي القدرة على رؤية وإدراك الأشياء وفقاً لعلاقاتها الصحيحة" (بن حبتور، 2009، ص34). يرى الباحث

أن هناك اختلافات في هذه التعاريف كلاً حسب نظريته للاستراتيجية، ويعتقد الباحث أيضاً أن الاستراتيجية تمثل القدرة على جذب العملاء، وبناء المكانة الذهنية أو لمنتجاتها، وزيادة القيمة المدركة من قبل العملاء وتحقيق رضاهم وولائهم.

2. تعريف الاستراتيجيات التنافسية:

لقد عرفت الاستراتيجية التنافسية بأنها "كافة التحركات والمداخل التي تتبناها المنظمة بهدف جذب العملاء، تحمل الضغط التنافسي وتحسين مركزها من خلال الصراع مع المنافسين وتحقيق الميزة التنافسية" (Thompson & Stickland, 1994, p103)، وعرفت أيضاً على أنها: الاستراتيجية التي تعمل على خلق الميزة التنافسية أو تعزيزها وإدامتها إذا كانت موجودة" (Wit & Meyer, 1998, p34)، بينما Porter فقد عرف استراتيجيات التنافس على أنها البحث عن أفضل مركز تنافسي في الصناعة بهدف تحقيق ميزة تنافسية متواصلة للمنظمة في مواجهة قوى التنافس الموجودة في الصناعة (Kotler, 2000, p123)، وعرفت أيضاً بأنها مجموعة متكاملة من التصرفات، تؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية ومستمرة على المنافسين (خليل، 1996، ص75).

ومما سبق يمكن للباحث القول، أن الاستراتيجيات التنافسية قائمة على الدراسة واكتشاف الأشخاص الذين يمتلكون الخبرة والقادرين على الابتكار والإبداع ويحملون مواهب فاعلة يتم توظيفها بشكل علمي وعملي سليم، ووفق خطة منهجية قائمة على الارتقاء والتطور المستمر، وباستخدام حزم إدارية قائمة على الفهم الإدراكي العميق والواسع لثقافة المنظمة ومكوناتها سواء أكان في مدخلاتها أم في نظامها أم في مخرجاتها، وهذا بالطبع يقتضي وجود الإدارة الاستراتيجية التي تضمن تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل مناسب ودقيق.

3. أنواع الاستراتيجيات التنافسية:

رأى Porter بأن الاستراتيجية التنافسية تستند إلى الأنشطة الفريدة المختلفة، وهي تتعلق بالمركز النسبي التنافسي للمنظمة في مجال الصناعة التي تعمل فيه، وإن ذلك المركز هو الذي يحدد مدى قدرتها على تحقيق أرباح أعلى من معدل الصناعة، وكل ذلك المستوى من الأداء ينبع من امتلاك المنظمة للقدرة التنافسية (القطب، 2011، ص102). ومن خلال هذا التفاعل أكد Porter أن أمام المنظمة ثلاثة أنواع من الاستراتيجيات التنافسية هي:

- 1) استراتيجية التكلفة الأقل.
- 2) استراتيجية التمييز.
- 3) استراتيجية التركيز.

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل استراتيجية على حدة.

1) استراتيجية التكلفة الأقل: يقصد باستراتيجية التكلفة الأقل تقليل الإنتاج والتوزيع، لتقديم أسعار أقل من المنافسين والحصول على حصة سوقية عالية (Kotler, 2006, p65). وهي الاستراتيجية الأولى التي أصبحت أكثر شيوعاً في السبعينات بعد تعميم مفهوم منحى الخبرة، حيث يقصد بها تحقيق السيطرة على القطاع بالتكلفة، وتتطلب استراتيجية التكلفة الأقل من المنظمة أن يكون فيها الموارد البشرية ذات الكفاءة والخبرة، بالإضافة إلى الحد من التكاليف الخاصة بالبحث والتطوير، فالهدف من هذه الاستراتيجية هو إنتاج منتجات وخدمات ذات جودة عالية مقارنة مع المنافسين، وإيصالها إلى القطاع المستهدف بأقل تكلفة ممكنة.

1- شروط تطبيق استراتيجية التكلفة الأقل: أهم الشروط الواجب توافرها لتحقيق هذه الاستراتيجية (خليل، 1996، ص116):

- وجود طلب مرن للسعر، حيث يؤدي أي تخفيض في السعر إلى زيادة مشتريات العملاء.
- نمطية السلع المقدمة.

- عدم وجود طرق كثيرة لتمييز المنتج.
- وجود طريقة واحدة لاستخدام السلعة بالنسبة لكل العملاء.
- 2- محددات استراتيجية التكلفة الأقل: هناك عدة محددات رئيسة للتكلفة يمكن ذكر أهمها:
 - منحى التعلم والخبرة: وذلك بازدياد الخبرة المتراكمة من جانب المنظمة وماله من تأثير على إنتاجية العامل.
 - استغلال الطاقة: وذلك من خلال استغلال الطاقة الكاملة، وعدم هدرها بتوقيفها أو تغييرها.
 - تخفيض تكاليف الأنشطة المترابطة فيما بينها: فكلما كان هناك ترابط واشتراك بين الوظائف في بعض التكاليف كالتوزيع أو البيع، كلما كان هناك انخفاض للتكاليف.
 - وفورات اقتصاديات الحجم: وتتمثل في انخفاض التكاليف كلما زاد الإنتاج، أي أن التكاليف الثابتة للوحدة الواحدة تنخفض بزيادة الإنتاج مما يؤدي إلى انخفاض نصيب الوحدة المنتجة.
 - العلاقة بين وحدات النشاط الاستراتيجية: وذلك باشتراك المنظمة في بعض النشاطات كالبحوث وغيرها.
 - التوقيت: ومغناه دخول المنظمة بالمنتج أو الخدمة الأولى بالسوق من خلال استغلال الفرص التسويقية.
- 3- مخاطر استراتيجية التكلفة الأقل: إن اتباع هذه الاستراتيجية يخلق العديد من المخاطر منها:
 - سهولة تقليد هذه الاستراتيجية مما يشكل خطر على المنظمة.
 - انخفاض مستوى الجودة نتيجة الاهتمام الكبير بالتكاليف، وهذا يؤثر على سمعة المنظمة وبالتالي انخفاض عدد كبير من عملائها.
 - عدم مواكبة المنظمة للتغيرات والتطورات الحاصلة بالسوق بسبب تركيزها على تخفيض التكاليف.

(2) استراتيجية التمييز:

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تقديم منتج مختلف عما يقدمه المنافسون ليناسب رغبات وحاجات العملاء الذين يهتمون بالجودة والتميز أكثر من السعر، وقد يأخذ التميز عدة أشكال كالنصميم الأصلي أو صورة العلامة (سيارة المرسيدس مثلاً)، المظهر الخارجي (المصارف مثلاً)، شكل التكنولوجيا وغير ذلك من أشكال التمييز.

1- شروط تطبيق استراتيجية التمييز: هناك مجموعة من الشروط يتوقف على أساسها نجاح المنظمة المطبقة لهذه

الاستراتيجية ومن أنها (Garibaldi, 2002,p102):

- يجب على المنظمة أن تقوم بتحديد نوعية عملائها.
 - ضرورة تحديد المنظمة للهدف المنشود.
 - تعرف المنظمة على منافسيها من حيث الخصائص والإمكانيات وغير ذلك.
 - ضرورة اعتماد المنظمة على إمكانياتها ومهاراتها الذاتية، لأن تميز المنظمة على أساس إمكانياتها تصعب على المنافسين من تقليدها.
 - لا بد من التوفيق بين القيمة الإضافية في السعر والقيمة التمييزية الإضافية في المنتج حتى يكون العميل مستعداً لدفع هذه الزيادة في السعر.
 - يجب أن تتأكد المنظمة أن السعر العالي لمنتجاتها المتميزة وذات الجودة العالية لا يجب أن يكون أعلى بكثير بالمقارنة بالمنتجات المنافسة.
 - تتطلب هذه الاستراتيجية قنوات توزيع فعالة وتعاون قوي مع الوسطاء، كما تتطلب مهارات تنظيمية مبدعة.
- 2- مزايا استراتيجية التمييز: هذه الاستراتيجية تحقق للمنظمة الآتي (خليل، 1996، ص215):

- إقامة علاقات مختلفة مع الموردين والعملاء، فتبني المنظمة لمثل هذه الاستراتيجية يعطيها قوة تفاوضية كبيرة مع الموردين والعملاء.
 - السماح للمنظمة بعزل نفسها جزئياً من الخصومة السعرية، فبتقديمها لمنتجات وخدمات عالية التمييز، ومطلوبة بشدة من قبل العملاء يبعدها عن الانخراط في حروب الأسعار مع منافسيها.
 - تشكيل عائق كبير أمام دخول منافسين جدد، وذلك من خلال الاستثمارات الضخمة التي تقوم بها المنظمة.
 - تحقيق مردودية كبيرة نتيجة تركيز المنظمة على إيجاد قيمة مميزة لمنتجاتها في السوق لدى العميل مما يدفعه إلى دفع أسعار مرتفعة وبالتالي حصول المنظمة على هامش ربح أكبر.
- 3- مخاطر استراتيجية التمييز: وتتمثل هذه المخاطر في الآتي:
- التقليد من قبل المنافسين يقلل من إدراك التمييز.
 - السعر العالي للمنتجات المقدمة أو العمولة الكبيرة للخدمات المقدمة قد لا يبرر عند العملاء بشكل واضح.
- (3) استراتيجية التركيز:**

من خلال هذه الاستراتيجية تركز المنظمة على قطاع محدد من العملاء من خلال تشكيلة محددة من المنتجات والخدمات المقدمة، وهي تتناسب المنظمات التي لا تستطيع أو لا ترغب في خدمة السوق بكامله، كما أنها تعتمد على استخدام أحد الاستراتيجيات السابقة، فالمنظمة وفقاً لهذه الاستراتيجية لا تعمل في السوق ككل ولكن تتعامل مع قطاع صغير من هذا السوق ومع هذا التركيز على قطاع محدد قد تستخدم المنظمة إما استراتيجية قيادة التكلفة أو استراتيجية التمييز. وتتميز استراتيجية التركيز بأنها تجعل المنظمة قادرة على خدمة القطاع السوقي بطريقة أفضل، وكل مواردها موجهة لخدمة هذا القطاع وحده (السيد، 2000، ص222).

- 1- خطوات تطبيق استراتيجية التركيز: عند تبني هذه الاستراتيجية هناك خطوتان هامتان:
- اختيار وتحديد أي قطاع من القطاعات سيتم التنافس فيه.
 - تحديد كيفية بناء تنافسية في القطاعات السوقية المستهدفة.
- ولتحديد أي من القطاعات السوقية يتم التركيز عليه، فلا بد من معرفة عدة أمور منها جاذبية القطاع، وحجم القطاع، وربحية القطاع، ومدى شدة قوى التنافس الخمس في القطاع، والأهمية الاستراتيجية للقطاع بالنسبة للمنافسين، وأخيراً مدى التوافق بين إمكانيات المنظمة وحاجات القطاع السوقي.
- 2- مزايا استراتيجية التركيز: إن سعي المنظمة وراء تبنيها لاستراتيجية التركيز يمكنها من كسب عدة مزايا كالاتي:
- بما أن المنظمة تعمل على تلبية متطلبات قطاع معين من السوق فإنها بذلك تستطيع أن تكسب ولاء العملاء وبالتالي تصنع بذلك حاجز أمام دخول المنافسين بمنتجات وخدمات بديلة.
 - تمنح هذه الاستراتيجية للمنظمة القدرة على الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء، وإمكانية تحقيق التجديد والابتكار بشكل أسرع من المنظمات الأخرى.
 - إمكانية التوسع في المستقبل وخاصة إن المنظمة تعرف جيداً متطلبات السوق وذلك باكتشافها قطاعات سوقية أخرى.
 - تمكن استراتيجية التركيز من تحسين مصادر أخرى للأنشطة المضيئة للقيمة من أجل المساهمة في تحسين وضع التكاليف أو التمييز.
- 3- مخاطر استراتيجية التركيز: وتتمثل هذه المخاطر بالآتي:
- كل وافد جديد لجزء سوق المنظمة يؤثر مباشرة على وضع المنافسة.
 - إمكانية دخول المنافسين الكبار لهذه الأجزاء من السوق باستراتيجيات تسويقية تنافسية متنوعة.

ثالثاً: متطلبات الاستراتيجيات التنافسية:

إن الاستراتيجيات التنافسية تمثل الإطار التحليلي لكيفية تعامل المنظمات مع المنافسين في نفس القطاع وخاصة في القطاع المصرفي، وأن تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستراتيجيات التنافسية يتطلب معلومات ذات جودة عالية وتوقيت مناسب من أجل معرفة عوامل القوة والضعف المتوفرة لدى البيئة الداخلية للمنظمة المصرفية، والفرص المتاحة والتهديدات المرتقبة من البيئة الخارجية. ولا يترجم ذلك إلا من خلال نظام المعلومات التسويقية حيث يوفر للمنظمة معلومات من البيئة الخارجية باستخدام أنظمتها الفرعية كالبحوث التسويقية والاستخبارات التسويقية، ومعلومات من البيئة الداخلية باستخدام نظامه الفرعي للسجلات والتقارير الداخلية، وهذا يكمله وجود تطبيق حقيقي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، أي معرفة المعلومات الدقيقة عن البعد الاقتصادي والاجتماعي والقانوني والإنساني وذلك ليتم التطبيق بشكل مناسب لصياغة الاستراتيجيات التنافسية وبالتالي تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

مما سبق عرضه يستطيع الباحث القول إن عملية اختيار الاستراتيجية التنافسية من بين الاستراتيجيات الثلاث لا يتوقف على القطاع الذي تعمل فيه المنظمة بقدر ما يتوقف على موارد وإمكانيات المنظمة، أي اختيار الاستراتيجية التنافسية المناسبة للمصارف يتوقف على مجالات القوة والضعف لكل مصرف، ويتوقف أيضاً على موارد وإمكانيات كل مصرف على حدة. أي بمعنى آخر هناك بعض المهارات والموارد والمتطلبات التي يجب توافرها في المنظمة لاستخدام الاستراتيجيات التنافسية. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): يوضح متطلبات الاستراتيجيات التنافسية

الاستراتيجيات التنافسية	المهارات والموارد المتطلبة عادة	المتطلبات التنظيمية المعتادة
استراتيجية التكلفة الأقل	تدفق رأسمال بشكل مستمر. مهارات في مجالات العمليات الإنتاجية. إشراف محكم على اليد العاملة. منافذ توزيع منخفضة التكاليف.	رقابة محكمة على التكاليف. إعداد تقارير ومراجعة تفصيلية. هيكل تنظيمي للمسؤوليات. حوافز إنتاجية.
استراتيجية التمييز	قدرات تسويقية. تتويع في المنتجات والخدمات. نزعة نحو الإبداع. كفاءات في مجال البحث والتطوير. سمعة حسنة للمنظمة في الجودة. تعاون قوي مع قنوات التوزيع.	تنسيق بين وظائف البحوث وتطوير المنتجات والخدمات. تقديرات وحوافز نوعية. رواتب ومزايا كبيرة لجذب اليد العاملة المؤهلة والكفاءات المبدعة.
استراتيجية التركيز	مجموعة من السياسات السابقة موجهة نحو الهدف الاستراتيجي.	مجموعة من السياسات السابقة موجهة نحو الهدف الاستراتيجي.

Sours:Michael, Porter. "choix strategiques et concurrence, Traduc":tionphilippe delavergne, Economica, paris , France, 2004,p44-45.

رابعاً: النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين تأثير تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في إعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، وذلك وفق الآتي:
أولاً: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التكلفة الأقل في المصارف التجارية السورية:

الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التكلفة الأقل في المصارف المدروسة.

Test Value = 3				الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية التكلفة الأقل
القرار	احتمال الدلالة	درجة الحرية	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	117	12.16	76.10	0.719	3.805	1. يلتزم المصرف بأخلاقيات العمل المصرفي عند التعامل مع المصارف المنافسة.
دال	.000	117	9.213	70.34	0.610	3.517	2. يسعى المصرف إلى الوفاء بالتزاماته تجاه المجتمع من خلال تقديم أفضل الخدمات.
دال	.000	117	17.49	81.36	0.663	4.068	3. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحقيق موقع أفضل من المنافسة على أساس الأسعار (العمولات).
دال	.000	117	14.96	78.81	0.683	3.941	4. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين المصرف ضد المنافسين في تخفيض العمولات.
دال	.000	117	16.253	80.85	0.697	4.042	5. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحقيق وفورات اقتصادية الحجم وانخفاض التكاليف.
دال	.000	117	13.758	78.14	0.716	3.907	6. تطبيق المسؤولية الاجتماعية يمكن المصرف من استخدام تخفيضات العمولات كسلاح ضد الخدمات البديلة المقدمة.
دال	.000	117	15.169	79.83	0.710	3.992	7. يوفر تطبيق المسؤولية الاجتماعية المعلومات لإعداد الاستراتيجية التسويقية التنافسية المناسبة في المصرف.
دال	.000	117	16.87	81.86	0.704	4.093	8. يمتلك المصرف الموارد المادية والبشرية القادرة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية لإعداد الاستراتيجيات التنافسية.
دال	.000	117	11.092	72.71	0.622	3.636	9. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تقديم المصرف خدمات بعمولات تلائم مستوى دخل أفراد المجتمع.
دال	.000	117	13.61	75.25	0.609	3.763	10. تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يجعل المصرف يسعى لزيادة حجم الخدمات المقدمة لتعظيم الأرباح.
دال	.000	117	10.91	71.02	0.548	3.551	11. تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يزيد من حرص المصرف على تحقيق الربح بأساليب مشروعة.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.20.

يبين الجدول رقم (2) أنّ قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على بنود أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتعلقة باستراتيجية التكلفة الأقل ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل درجة عالية، وحصل البند رقم (8) والمتضمن: يمتلك المصرف الموارد المادية والبشرية القادرة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية لإعداد الاستراتيجيات التنافسية على أعلى نسبة (81.86%)، بينما حصل البند رقم (2) والمتضمن يسعى المصرف إلى الوفاء بالتزاماته تجاه المجتمع من خلال تقديم أفضل الخدمات على أدنى نسبة (70.34%).
اختبار الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التكلفة الأقل في المصارف التجارية السورية.

الجدول رقم(3): نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	C.V%	الأهمية النسبية%
236	3.8644	0.7151	0.06583	18.504%	77.288%

One-Sample Test

Test Value = 3

T	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
13.131	.000	0.86441	0.7340	0.9948

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.20

يبين الجدول رقم (3) أن قيمة المتوسط الحسابي لنبود تأثير المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التكلفة الأقل ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.86441)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل الدرجة العالية على مقياس ليكرت، وتبين قيمة معامل الاختلاف أن هناك تجانس بين إجابات أفراد العينة، كما أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة أي أن هناك علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التكلفة الأقل في المصارف التجارية السورية (محل الدراسة) بدرجة عالية، وبأهمية نسبية بلغت (77.288 %).

ثانياً: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التمييز في المصارف التجارية السورية:

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التمييز في المصارف المدروسة.

Test Value = 3				الأهمية النسبية%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية التمييز
القرار	احتمال الدلالة	درجة الحرية	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	117	18.907	82.88	0.657	4.144	1.تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يساعد المصرف بتحديد الأهداف الاستراتيجية المنشودة.
دال	.000	117	16.904	80.34	0.654	4.017	2.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تقديم خدمات متميزة عن المصارف المنافسة.
دال	.000	117	13.135	75.76	0.652	3.788	3.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية من إقامة علاقات مختلفة ودائمة مع العملاء والموردين.
دال	.000	117	-10.390	47.12	0.673	2.356	4.يقوم المصرف من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية بتحديد نوعية العملاء في السوق.
دال	.000	117	14.238	76.78	0.640	3.839	5.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في التمييز على أساس الفئة الاجتماعية.
دال	.000	117	14.188	76.95	0.649	3.848	6.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في التمييز على أساس جودة الخدمات المقدمة.
دال	.000	117	16.361	82.20	0.737	4.110	7.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في التمييز على أساس البعد الإنساني (الحالات الإنسانية) للعملاء.
دال	.000	117	13.342	77.46	0.711	3.873	8.يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تقديم المصرف خدمات لأصحاب الدخل المحدودة والفقيرة.

9. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تقديم المصرف مزايا لذوي الشهداء وجرحى الحرب.	3.949	0.665	78.98	15.511	117	.000	دال
10. يعتمد المصرف على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإعداد استراتيجية التمييز.	3.983	0.692	79.66	15.44	117	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.20.

يبين الجدول رقم (4) أن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على بنود تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، ويفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل درجة عالية، باستثناء البند رقم (4)، حيث تقع قيمة متوسطه الحسابي ضمن المجال (1.81-2.60)، ويقابل درجة ضعيفة. وحصل البند رقم (1) والمتضمن: تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يساعد المصرف بتحديد الأهداف الاستراتيجية المنشودة. على أعلى نسبة (82.88%)، بينما حصل البند رقم (4) والمتضمن يقوم المصرف من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية بتحديد نوعية العملاء في السوق على أدنى نسبة (47.12%).

اختبار الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التمييز في المصارف التجارية السورية.

الجدول رقم (5): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	C.V%	الأهمية النسبية%
236	3.9492	0.66471	0.06119	16.831%	78.384%

One-Sample Test

Test Value = 3				
T	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
15.511	.000	0.94915	0.8280	1.0703

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS20.

يبين الجدول رقم (5) أن قيمة المتوسط الحسابي لبنود تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التمييز ترتفع عن متوسط المقياس (3)، ويفرق معنوي بلغ (0.94915)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل الدرجة العالية على مقياس ليكرت، وتبين قيمة معامل الاختلاف أن هناك تجانس بين إجابات أفراد العينة، كما أن احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التمييز في المصارف التجارية السورية بدرجة عالية، وبأهمية نسبية بلغت (78.384%).

ثالثاً: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجيات التركيز في المصارف التجارية السورية:
الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجيات التركيز في المصارف المدروسة.

Test Value = 3				الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية التركيز
القرار	احتمال الدلالة	درجة الحرية	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	117	9.754	70.68	0.595	3.534	1. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في اختيار وتحديد أي قطاع من القطاعات الذي سيتم التنافس فيه.
دال	.000	117	11.425	72.54	0.596	3.627	2. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد كيفية بناء تنافسية في القطاع السوقي المستهدف.
دال	.017	117	-2.410	56.44	0.802	2.822	3. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد مدى جاذبية القطاع السوقي المستهدف.
دال	.000	117	14.673	79.66	0.728	3.983	4. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد حجم القطاع السوقي المستهدف.
دال	.004	117	-2.949	55.25	0.874	2.763	5. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد ربحية القطاع السوقي المستهدف.
دال	.000	117	13.593	77.29	0.691	3.864	6. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد مدى شدة قوى التنافس الخمس في القطاع السوقي المستهدف.
دال	.000	117	8.881	69.49	0.580	3.475	7. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد الأهمية الاستراتيجية بالنسبة للمنافسين في القطاع السوقي المستهدف.
دال	.000	117	9.19	69.83	0.581	3.492	8. يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد مدى التوافق بين إمكانيات المنظمة وحاجات القطاع السوقي المستهدف.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.20

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتعلقة باستراتيجية التركيز ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفارق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وحصل البند رقم (4) والمتضمن يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد حجم القطاع السوقي المستهدف على أعلى نسبة (79.66%)، بينما حصل البند رقم (5) والمتضمن يساعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحديد ربحية القطاع السوقي المستهدف على أدنى نسبة (55.25%).

اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجيات التركيز في المصارف التجارية السورية.

الجدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	C.V%	الأهمية النسبية%
236	3.4576	0.5334	0.0491	15.426%	69.152%

One-Sample Test

Test Value = 3				
T	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
9.320	.000	0.45763	0.3604	0.5549

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.20

يبين الجدول رقم (7) أنّ قيمة المتوسط الحسابي لنبود تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية في إعداد استراتيجية التركيز ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفارق معنوي بلغ (0.45763)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل درجة عالية على مقياس ليكرت، وتبين قيمة معامل الاختلاف أنّ هناك تجانس بين إجابات أفراد العينة، كما أنّ احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة أي أنّ توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التركيز في المصارف التجارية السورية بدرجة عالية، وبأهمية نسبية بلغت (69.152%).

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التكلفة الأقل في المصارف التجارية السورية، وبأهمية نسبية (77.288%).
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التمييز في المصارف التجارية السورية، وبأهمية نسبية (78.384%).
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد استراتيجية التركيز في المصارف التجارية السورية، وبأهمية نسبية (69.152%).
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وإعداد الاستراتيجيات التنافسية في المصارف التجارية السورية.
- 5- تمتلك المصارف التجارية السورية الموارد البشرية والإمكانات المادية الكبيرة لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل أفضل لصياغة الاستراتيجيات التنافسية.

ب- التوصيات:

في ظل الاستنتاجات السابقة يوصي الباحث بالآتي:

- 1) ضرورة تعامل المصارف التجارية السورية مع المسؤولية الاجتماعية على أساس إنها منهج وثقافة، وزيادة الاهتمام بها.
- 2) ضرورة حضور المصارف التجارية السورية في المحافل الاقتصادية والاجتماعية، والعمل على وضع بصمة واضحة للمصارف في المجتمع.
- 3) إسهام المصارف التجارية السورية في إنشاء المشاريع الأساسية في المجتمع كإنشاء المستشفيات والمدارس والمراكز الصحية، وذلك للتخفيف من الأضرار الناجمة عن الأزمات.

4) ضرورة تشجيع إدارة المصارف العاملين لديها على العمل التطوعي في المجتمع.
5) القيام بدورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين وتطوير مهاراتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية، ووضع الإمكانيات البشرية والمالية أمام الكادر التسويقي بحيث يتمكن من الإبداع والتفكير استراتيجياً لكي تتعزز القدرة التنافسية لدى المصارف في ظل هذه المنافسة الشديدة من خلال وضع الاستراتيجية التسويقية التنافسية المناسبة.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

- 1- البكري، ثامر ياسر، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، عمان، دار وائل للنشر، 2001.
- 2- دالي، حمزة؛ عايب، صبرينة، واقع وأهمية تطبيق مقاربة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016.
- 3- ديوب، محمد عباس، إدارة التسويق، سورية، اللاذقية، منشورات جامعة تشرين، 2007.
- 4- الصيرفي، محمد، مبادئ التسويق، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 5- القاضي، أحمد سامي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها- تأثيرها على الأداء)، دراسة ميدانية مقارنة لعينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، مصر، 2010.

ب- المراجع الأجنبية:

- 1- ALRUBAIEE, LAITH , KHATER, SAJA. Relationship between Corporate Social Responsibility and Marketing Performance: The Mediating Effect of Customer Value and Corporate Image. International Business Research. 2017. Vo(10),1166-1338.
- 2- FERREIRA,GILCINE. Social Responsibility of the bank and the use of money. Social Responsibility journal, Vol 12 ISSUE:3, 2016, pp535,544
- 3- GARIBLDI, G. *Analyse Strategique. Edition Organisation*, 3eme Edition, Paris, 2002.
- 4- KOTLER, P; ARMSTRONG. G. *principles of marketing*. 11th ed, New jersey: Upper Saddle River, 2005.
- 5- KOTLER, P; DUBOIS, B. *Marketing Management*. Edition Union Public. 10eme Edition, Paris, 2000.
- 6- KOTLER, P; DUBOIS, B. *Marketing Management*. Edition Union Public. 10eme Edition, Paris, 2004.
- 7- KRUSS,G, *Marketing research*, New Jersey, prentice-hall, international, Inc, 1988.
- 8- MICHEL, CAPRON, et francoise Quairel Lanozelee, *Laresponsabilite d'ententeprise*, editions La decouverte, Paris, 2007, p23.
- 9- PORTER, M. *"choix strategiques et concurrence, Traduc":tionphilippe delavergne*, Economica, paris , France, 2004.

- 10- ZEKIRI, J. NEDELEA, A. *Strategies for achieving competitive advantage*. The Annals of the "Stefan celmare" University of suceave, Master Thesis, fascicle of the faculty of Econmicsand public Adminintration, Romania.

أثر استخدام استراتيجيات الزخم، وتفسير عوائده في سوق دمشق للأوراق المالية

د.ايام ياسين ***

أ. د. هزاع مفلح **

علا البغدادي *

(الايادع:30 تشرين الأول 2022،القبول:17 تشرين الثاني 2022)

الملخص:

هدف البحث اختبار وجود دليل تجريبي لأثر الزخم في عوائد الأسهم، وإمكانية تحقيق عوائد موجبة من خلال اتباع استراتيجيات الزخم المختبرة، إضافة إلى تفسير عوائده في سوق دمشق للأوراق المالية. تم الاعتماد على البيانات التاريخية المتمثلة في سلسلة أسعار الإغلاق اليومية لأسعار أسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من 2018/1/1 ولغاية 2022/3/31.

توصل البحث إلى وجود أثر ضعيف للزخم، إلا أنه معنوي إحصائياً، وذلك باتباع ست استراتيجيات من أصل ست عشرة استراتيجية، إذ حققت استراتيجية (3،12) أعلى متوسط عائد شهري بمقدار 1%. و أظهرت نتائج البحث أن عائد الزخم يعد تعويضاً عن المخاطر المنتظمة؛ أما المخاطر غير المنتظمة فلا تؤدي لعوائد إضافية، وينسجم ذلك مع التفسيرات العقلانية للزخم، أما من الناحية السلوكية فلا يوجد ارتباط ذاتي بين عوائد الأسهم مما يدل على أن أسعار الأسهم تتبع سيراً عشوائياً، ولا وجود لأثر رد الفعل الضعيف، أو المتأخر من قبل المستثمرين في توليد عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية؛ أي لا يمكن تفسير الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية من وجهة النظر السلوكية.

الكلمات المفتاحية: الزخم –فترة الترتيب –فترة الاحتفاظ –رد الفعل الضعيف –الارتباط الذاتي –تحيز البيانات.

*طالبة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة حماه.

**أستاذ في قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة حماه.

***أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة حماه.

The Effect of Using Momentum Strategies and Explaining its Returns in Damascus Stock Exchange

Ola AL Baghdadi*

Prof. Hazaa' Moufleh**

Dr.Ayam Yassin***

(Received:30 October 2022,Accepted:17 November 2022)

Abstract:

This study aims to investigate the existence of empirical evidence for the effect of momentum on stock returns and the possibility of achieving positive returns by following the momentum strategies tested by Jegadeesh & Titman (1993), and to explain momentum returns in Damascus Stock Exchange, based on historical data represented by a series of daily closing prices for the shares of all companies listed in Damascus Securities Exchange during the period from 1/1/2018 to 31/3/2022.

The study concludes that there is a weak effect of momentum, but it is statistically significant, by following six strategies out of sixteen strategies, Strategy (12, 3) achieved the highest average monthly return by 1%. as the results of the research showed that momentum returns is a compensation for systematic risks, while unsystematic risks don't generate returns, and this is consistent with rational interpretations of momentum, but from a Perspective of behavioral. The theory also showed that stock prices walk randomly , there is no autocorrelation of own stock returns, which indicates that momentum is not caused by behavioral biases or delayed or underreaction of investors, so, momentum in Damascus Securities Exchange cannot be explained Behavioral theory.

Keywords: momentum – formation period – holding period– underreaction–autocorrelation– data snooping.

*Doctorate student, faculty of economics, HAMA University

**Professor, department of economics, faculty of economics, HAMA University.

***Professor, department of economics, faculty of economics, HAMA University.

1-المقدمة:

أظهرت الاختبارات التجريبية لكفاءة السوق أن أسعار الأصول يمكن أن تتبع أنماطاً معينة في الحركة؛ فهي إما تستمر في الاتجاه ذاته، أو تتعكس في الاتجاه الآخر. وتوصل كلاً من DeBondt & Thaler (1985)؛ إلى أن أسعار الأصول تبدي ميلاً للانعكاس في الاتجاه في الأجل الطويل من ثلاث إلى خمس سنوات؛ ذلك نتيجة لرد الفعل المبالغ به من قبل المستثمرين تجاه الأخبار غير المتوقعة. أكد Jegadeesh & Titman (1993)؛ أن شراء الأسهم ذات العوائد المرتفعة في الأجل المتوسط في الماضي، وبيع الأسهم ذات العوائد المنخفضة في الأجل المتوسط في الماضي يولد عوائد إضافية لمدة تتراوح بين ثلاث إلى اثني عشرة شهراً، وهو ما أطلق عليه أثر الزخم.

تعد استراتيجيات الزخم والانعكاس من أهم التحديات التي واجهت فرضية كفاءة السوق؛ كونها مكنت المستثمرين من تحقيق عوائد إضافية، والتنبؤ بها من خلال البيانات التاريخية. وقد شغلت مصادر الأرباح المحققة من الزخم، وتفسيرها حيزاً من الأبحاث الأكاديمية في ذلك المجال؛ حيث فسّر Fama & French (1996)؛ الزخم على أنه تعويض عن التعرض للمخاطرة، وتفسير للمخاطرة الخاصة بالأصل. ووجد الباحثون في المالية السلوكية أن أرباح الزخم تعود لتأخر، أو ضعف رد فعل المستثمرين تجاه المعلومات الجديدة؛ مما يجعل الأسعار تستمر في ذات الاتجاه.

تحاول الدراسة الحالية اختبار وجود أثر الزخم في عوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية، وإمكانية تحقيق عوائد إضافية من خلال اتباع استراتيجيات الزخم المختبرة، وتبحث في التفسيرات العقلانية والسلوكية لعوائده.

2-مشكلة البحث:

تباينت الأدلة التجريبية لوجود أثر الزخم، وتفسير عوائده بين التعويض عن المخاطرة، والتحيزات السلوكية للمستثمرين. لذا، تتمثل مشكلة البحث الرئيسة كما يأتي: هل يوجد أثر للزخم في عوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية؟ وما إمكانية تحقيق عوائد موجبة من اتباع استراتيجيات الزخم؟ وهل يمكن تفسير هذه العوائد بعوامل المخاطرة؛ أو بالتحيزات السلوكية للمستثمرين؟

وتتفرع عن المشكلة البحثية الرئيسة التساؤلات الآتية:

1- هل يوجد أثر لاستخدام استراتيجيات الزخم في تحقيق عوائد موجبة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

2- هل يمكن تفسير عوائد الزخم بأنها تعويض عن المخاطرة؟

3- هل يمكن تفسير عوائد الزخم بالتحيزات السلوكية للمستثمرين؟

3-أهداف البحث وأهميته:

3-1-أهداف البحث: يمكن توضيح أهداف البحث في النقاط الآتية:

-التحقق من وجود ظاهرة الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

-التحقق من إمكانية تحقيق عوائد موجبة باتباع استراتيجيات الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

-تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية من حيث كونها تعويض عن المخاطرة؛ أو التحيزات السلوكية للمستثمرين.

3-2-أهمية البحث:

تكمن الأهمية العملية للبحث في التحقق من وجود أثر الزخم، ومن ثم تحديد الاستراتيجيات التي تسمح بتحقيق عوائد إضافية ناجمة عنه، أي الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية. يعطي تحديد، وتطبيق تلك الاستراتيجيات؛ المستثمرين إمكانية التنبؤ بأسعار الأسهم، وتحقيق عوائد أعلى على محافظهم الاستثمارية.

تتجلى الأهمية العلمية في التأصيل النظري المبني على نتائج التحقق التجريبي من وجود أثر ظاهرة الزخم في عوائد الأسهم في أسواق أقل نمواً، والتحقق من قدرة التفسيرات التقليدية، والسلوكية.

4-فرضيات البحث

تحقيقاً لأهداف البحث، وبناءً على التساؤلات الخاصة بالمشكلة البحثية فإنه يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الآتية: يمكن تحقيق عوائد موجبة عند اتباع استراتيجيات الزخم نتيجة التعرض لمخاطرة إضافية.

لاختبار تلك الفرضية تم صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

-الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتباع استراتيجيات الزخم في تحقيق عوائد موجبة في سوق دمشق للأوراق المالية.

- الفرضية الثانية: يوجد أثر لرد الفعل الضعيف لدى المستثمرين في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

- الفرضية الثالثة: يوجد أثر للمخاطر المنتظمة في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

- الفرضية الرابعة: يوجد أثر للمخاطر غير المنتظمة في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

5-منهجية البحث: تم استخدام المنهج الوصفي من أجل تحديد، ودراسة إشكالية البحث، والإجابة عن تساؤلاته المطروحة، وإثبات، أو نفي صحة فرضياته، وذلك من خلال المراجعة الأدبية للنظريات المالية التي تناولت موضوع الزخم، وجمع البيانات المالية لأسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية المتمثلة بأسعار الإغلاق، وحساب عوائد الأسهم الشهرية، وتشكيل محافظ الزخم باستخدام برنامج Excel، واختبار معنوية العوائد، وتفسيرها باستخدام برنامج Eviews.

6-متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة: رد الفعل الضعيف، المخاطرة المنتظمة، المخاطرة غير المنتظمة.

المتغير التابع: عائد الزخم.

7-حدود البحث ومصادر جمع البيانات:

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة العملية على أسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

- الحدود الزمانية: تم الاعتماد على البيانات التاريخية المتمثلة في سلسلة أسعار الإغلاق اليومية لأسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك للفترة الممتدة من 2018/1/1 وحتى 2022/3/31.

وفيما يتعلق بمصادر جمع البيانات فإنه سيتم الحصول عليها من الموقع الرسمي لسوق دمشق للأوراق المالية.

8-مجتمع البحث وعينته:

يمثل مجتمع البحث جميع الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والبالغ عددها 27 شركة، وتتألف عينة البحث من 24 شركة كما في الجدول أدناه؛ وذلك بعد استبعاد الشركات التي انقطع التداول بها، أو تم إدراجها خلال فترة الدراسة، والبالغ عددها ثلاث شركات.

الجدول رقم (1): أسهم الشركات عينة الدراسة

الرمز	الشركة	الرمز	الشركة
ARBS	البنك العربي - سورية	CHB	بنك الشام
BASY	بنك الائتمان الأهلي	BBSY	بنك البركة - سورية
BBSF	بنك بيمو السعودي الفرنسي	UIC	الشركة المتحدة للتأمين
BSO	بنك سورية والمهجر	AROP	أروب سورية
IBTF	المصرف الدولي للتجارة والتمويل	NIC	السورية الوطنية للتأمين
SIIB	بنك سورية الدولي الإسلامي	ATI	شركة العقيلة للتأمين التكافلي
BBS	بنك بيبيلوس - سورية	SAIC	الاتحاد التعاوني للتأمين
QNBS	بنك قطر الوطني - سورية	SKIC	الشركة السورية الكويتية للتأمين
BOJS	بنك الأردن - سورية	AHT	الأهلية للنقل
SGB	بنك سورية والخليج	UG	المجموعة المتحدة للنشر والإعلان والتسويق
SHRQ	بنك الشرق	NAMA	الهندسية الزراعية للاستثمارات - نماء
FSBS	فرنسبنك - سورية	AVOC	الأهلية لصناعة الزيوت النباتية

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية

9- الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات موضوع الزخم وأثره في تحقيق عوائد غير عادية من خلال تطبيق استراتيجيات زخم مختلفة لتشكيل المحافظ الاستثمارية، تستعرض الباحثة من هذه الدراسات ما يلي:

• دراسة Zhang, Y., Ma, F., & Zhu, B. (2019) بعنوان: "Intraday momentum and stock return predictability: Evidence from China"

بحثت هذه الدراسة في أثر الزخم اللحظي في سوق الصين المالي؛ حيث استخدمت البيانات الكثيفة المتوفرة في موقع سوق شنغهاي لتوثيق أثر الزخم اليومي، وإمكانية التنبؤ بعوائد الأسهم في نهاية اليوم من خلال عوائد الأسهم في بداية اليوم، وقد توصل البحث لوجود أثر الزخم اللحظي، ويعود ذلك الزخم لحجم التداول، وسلوك التداول الذي يمارسه المستثمرون من خلال إعادة توازن محافظهم الاستثمارية بشكل غير منتظم بسبب بطء حركة رؤوس أموالهم، بالإضافة لمعالجة المعلومات الجديدة ببطء من قبل المستثمرين، كما استنتج البحث أن الزخم يكون مرتفعاً في أيام التداول المتوسط، والتقلب المرتفع، والسيولة المنخفضة.

• دراسة (الربيعي حاكم، الموسوي حيدر، محمد فائز حسين، 2016) بعنوان: "تطبيق استراتيجيات الزخم في سوق العراق للأوراق المالية".

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام استراتيجيات الزخم لبناء محفظة رابحة عالية الأداء في سوق العراق للأوراق المالية خلال الفترة من 2010 ولغاية 2015، وقد قامت بذلك من خلال استخدام الاستراتيجيات المختبرة من قبل (Jegadeesh)، وذلك من خلال ترتيب الأسهم بناء على عوائدها خلال فترة (3،6،9،12) شهراً حيث تم تصنيف أعلى عشرة أسهم من حيث عوائدها لتشكيل المحفظة الرابحة، وأدنى عشرة أسهم كمحفظة خاسرة، من ثم حساب عوائد محفظة الفرق، والتي تمثل محفظة الزخم في الأجل القصير، والمتوسط، والطويل. استنتجت الدراسة عدم إمكانية استخدام استراتيجيات الزخم في بناء محافظ رابحة كون عائد الزخم ضئيل، وتكلفة معاملة الزخم مرتفعة مما يؤدي لإزالة العائد وجعل عوائد المحفظة سالبة.

• دراسة (2012) Fama, F, E& French, R,K بعنوان "Size, value, and momentum in international stock returns"

اختبرت هذه الدراسة علاوة القيمة، والحجم، والزخم في أربع أسواق دولية (أمريكا الشمالية-أوروبا-اليابان-آسيا-المحيط الهادي) خلال الفترة من 1989-2011، في محاولة لاختبار فيما إذا كانت نماذج تسعير الأصول التجريبية تضبط العلاوات في متوسط العوائد الدولية أم لا؛ حيث استنتجت وجود علاوة الزخم في كل البلدان عدا اليابان، وأن هذه العلاوة أعلى في الأسهم الصغيرة منها في الأسهم الكبيرة؛ أي أنها تختلف باختلاف الحجم.

• دراسة (العتيبي محمود، عناسوة محمد، حمدان علام، 2009) بعنوان: "تطبيق استراتيجية الزخم الاستثمارية في سوق عمان للأوراق المالية وأثرها في كفاءة السوق والأرباح غير العادية".

هدفت الدراسة إلى اختبار فرضية استمرارية اتجاه العوائد التي تبني عليها استراتيجية الزخم الاستثمارية في سوق عمان للأوراق المالية من أجل تحقيق أرباح غير عادية، وفحص كفاءة السوق على المستوى الضعيف باستخدام عينة مكونة من 49 شركة خلال الفترة من 1987-2005، خلصت الدراسة إلى إمكانية تحقيق أرباح غير عادية من خلال اتباع استراتيجية الزخم، وأن سوق عمان غير كفوء على المستوى الضعيف، والعوائد المحققة لا تعود للمخاطر المنتظمة، وإنما لاختلاف سلوك المستثمرين، وردود أفعالهم.

• دراسة (2004) Demir,I., Muthusamy, J&Walter,T بعنوان "Momentum returns in Australian equities: The influences of size, risk, liquidity and return computation"

تحققت هذه الدراسة من وجود عوائد الزخم في الأجل القصير (شهر واحد) والأجل المتوسط (3شهور-12 شهر) في سوق الأسهم الأسترالي خلال الفترة بين 1990-2001. وجدت الدراسة أن ظاهرة الزخم سائدة في السوق الأسترالي، وعوائدها أعلى من عائدها في الأسواق الأخرى الخارجية، وهذه العوائد قوية، ولا تتأثر باختلاف الحجم، والسيولة بين الأسهم، ولا تتأثر باختلاف طرق حساب العوائد سواء كانت حسابية، أو لوغاريتمية، أو عائد فترة الاحتفاظ. كما وجدت أن عوائد الزخم ليست تعويض عن المخاطرة.

الاختلاف عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن سابقتها مما تم ذكره أعلاه لجهة مجتمع البحث؛ فقد تناولت أثر الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية، ولناحية الدراسة التطبيقية؛ فقد استخدمت هذه الدراسة الطريقة اللوغاريتمية لاحتساب عوائد الأسهم بدلاً من الطريقة الحسابية المستخدمة في معظم الدراسات السابقة، فضلاً عن اختلاف الأسلوب المطبق في استراتيجيات الزخم؛ حيث اختبرت هذه الدراسة استراتيجيات الزخم كافة، دون اعتماد أسلوب الفترات المتداخلة، وبدون فترات تخطي إضافة لاختلاف أساليب تفسير ظاهرة الزخم، حيث تم تشكيل محافظ استثمارية على أساس المخاطرة المنتظمة، ومن ثم اختبار إمكانية تحقيق عوائد إضافية من تلك المحافظ الاستثمارية، وهو ما لم يرد في الدراسات السابقة في حدود ما تم الاطلاع عليه من قبل الباحثة.

10-الإطار النظري للبحث:

10-1-فرضية السوق الكفاء وشذوذات السوق:

شكلت كلاً من فرضيتي المشي العشوائي (Random Walk) لباشيلير (1900) Louis Bachelier؛ والسوق الكفوة (Market Efficiency) التي قدمها Eugene Fama (1970)؛ مرتكزاً أساسياً في النظرية المالية الحديثة، وتتنبأ فرضية المشي العشوائي على أن تحركات أسعار الأسهم في السوق عملية عشوائية؛ ومن ثم فإن انحرافاتهما عن القيم الحقيقية عملية عشوائية أيضاً، ومستقلة عبر الزمن؛ إذ لا يمكن تحقيق عوائد بمعدل أعلى من متوسط العوائد المحققة من خلال اتباع استراتيجيات الشراء والاحتفاظ البسيطة. إن سعر السهم الفعلي في السوق، في أية لحظة، يمثل التقدير السوقي الأفضل

للقيمة الحقيقية للسهم، وذلك اعتماداً على المعلومات المتاحة؛ إذا فالتغيرات في السعر هي انعكاس للتغير في تقدير السوق للقيمة الحقيقية للسهم، وهو غير مرتبط باتجاهات الأسعار السابقة.¹ يشير مفهوم كفاءة السوق إلى أن الأسعار السائدة في السوق تشكل دالة function في المعلومات المتاحة، وأي تغير في المعلومات يؤدي لتغير الأسعار.²

ميز Fama بين ثلاث مستويات لكفاءة السوق:

1- المستوى الضعيف؛ حيث تعكس الأسعار المعلومات التاريخية فقط، ولا يمكن للمستثمرين التنبؤ بالعوائد المستقبلية من خلال هذه البيانات التاريخية.

2- المستوى شبه القوي؛ حيث تعكس الأسعار المعلومات التاريخية، والعامية أيضاً، والمتعلقة بإعلانات الأرباح وغيرها، ولا يتيح استخدام المعلومات التاريخية، أو العامية التنبؤ بالعوائد المستقبلية.

3- المستوى القوي؛ حيث أن كافة المعلومات العامة، والخاصة منعكسة في سعر السهم الحالي، ولا يمكن التنبؤ بالعوائد وفقاً لمعلومات احتكارية.³

أظهرت النتائج التجريبية عدداً من الشذوذات عن كفاءة السوق أبرزها:

1- أثر الانعكاس طويل الأجل: وجد Debondt&Thaler (1985)؛ أن شراء الأسهم الخاسرة وبيع الأسهم الرابحة يولد عوائد إضافية دالة إحصائياً، خلال 3-5 سنوات من تشكيل المحفظة الاستثمارية، أي أن العوائد ينعكس اتجاهها في الأجل الطويل، وهو ما لا تفسره فرضية كفاءة السوق.⁴

2- أثر الانعكاس قصير الأجل: قدم Jegadeesh&Titman (1990)؛ دليلاً تجريبياً على أن شراء الأسهم الخاسرة وبيع الأسهم الرابحة يولد عوائد إضافية دالة إحصائياً في الأجل القصير خلال أسبوع لثلاثة أشهر من تشكيل المحفظة الاستثمارية، حيث استنتج وجود ارتباط ذاتي (تسلسلي) سالب بين عوائد الأسهم الشهرية، ذو دلالة إحصائية مرتفعة؛ مما يدل على أن أسعار الأسهم لا تتبع السير العشوائي، والأسواق غير كفؤة.⁵

3- أثر الزخم متوسط الأجل (momentum): استنتج Jegadeesh&Titman (1993)؛ أن استراتيجية شراء الأسهم الرابحة في الماضي، وبيع الأسهم الخاسرة تولد عوائد إضافية دالة إحصائياً بمعدل 1% شهرياً خلال 3-12 شهراً، من السنة الأولى لتشكيل المحفظة؛ أي أن العوائد تستمر في الاتجاه ذاته خلال الأجل المتوسط.⁶ شكلت الشذوذات السابقة، ومن أهمها الزخم، تحديات قوية لفرضية السوق الكفؤة، مما يستدعي دراسته بشيء من التفصيل.

1. Van Horne, J. C., & Parker, G. G. (1967). **The random-walk theory: an empirical test.** *Financial analyst's journal*, 23(6), p.87.

2. مفلح، هزاع، خلف، أسمهان، (2020)، **الأسواق المالية**، منشورات جامعة حماه، سورية، ص.506.

3. Fama, E. F. (1970). **Efficient capital markets: A review of theory and empirical work.** *The journal of Finance*, Vol. 25, No. 2, p. 383.

4. De Bondt, W. F., & Thaler, R. (1985). **Does the stock market overreact?** *The Journal of finance*, vol. 40, No.3, p. 793.

5. Jegadeesh, N. (1990). **Evidence of predictable behavior of security returns.** *The Journal of finance*, 45(3), P. 881,897.

6. Jegadeesh, N., & Titman, S. (1993). **Returns to buying winners and selling losers: Implications for stock market efficiency.** *The Journal of finance*, 48(1), P.65.

10-2-(مفهوم الزخم):

يعود مفهوم الزخم إلى قانون نيوتن الأول بالحركة والمعروف بقانون الزخم، والذي ينص على أن الجسم يستمر في الحركة باتجاه معين أو في السكون؛ ما لم تؤثر به قوة خارجية تغير وضعه السابق، فالزخم مفهوم فيزيائي تم إسقاطه على أسعار الأسهم ويعني الاستمرار في تحرك الأسعار في الاتجاه ذاته.¹ يعبر الزخم عن سرعة تغير الأسعار خلال مدة من الزمن²، فإذا استمرت الأسهم ذات الأداء القوي في الماضي بالتفوق خلال الفترة القادمة، على الأسهم ذات الأداء الضعيف سابقاً؛ دل ذلك على وجود أثر الزخم.³

10-3-استراتيجيات الزخم:

بدأت الإشارة لمصطلح الزخم بوضوح في الأدبيات المالية في بحث Jegadeesh&Titman (1993)؛ حيث اختبر استراتيجيات التداول القائمة على شراء الأسهم الرابحة في الماضي، وبيع الأسهم الخاسرة مما يولد عوائد إضافية خلال فترة احتفاظ بين 3-12 شهراً، بمعدل 1% شهرياً، أجري البحث على أسهم بورصتي Amex، Nyse خلال الفترة بين عامي 1965 ولغاية 1989، حيث تم تصنيف الأسهم ضمن عشر محافظ استثمارية متماثلة المكونات من حيث القيمة، ومرتببة من الأعلى ربحية (المحفظة الرابحة) إلى الأقل ربحية (المحفظة الخاسرة). تعد المدة الزمنية من أهم مكونات استراتيجيات الزخم، حيث تتضمن كل استراتيجية:

1-مدة الترتيب (التشكيل) (forming period): وهي المدة التي ترتب فيها الأسهم وفقاً لعوائدها بشكل تصاعدي، ويرمز لها J، حيث J=3,6,9,12.

2-مدة الاحتفاظ (holding period): وهي مدة الاحتفاظ بالأسهم بعد تشكيل المحافظ ويرمز لها K، حيث K=3,6,9,12. أي أن استراتيجية الزخم (3,3) تمثل ثلاثة أشهر ترتيب، وثلاثة أشهر احتفاظ وهكذا، وبذلك ينتج ست عشرة استراتيجية، تضمن بحث Jegadeesh&Titman (1993)؛ ست عشرة استراتيجية أخرى مشابهة، وذلك بإضافة فترة تحطي أسبوع واحد بين فترة الترتيب وفترة الاحتفاظ لتجنب ضغط السعر ورد الفعل المتأخر للسعر.⁴ استخدمت الأبحاث اللاحقة استراتيجيات الزخم المتبعة من قبل Jegadeesh&Titman (1993)؛ مع إجراء بعض التعديلات مثل استخدام فترات ترتيب واحتفاظ مختلفة، تغيير فترات التحطي، تشكيل المحافظ الاستثمارية بأوزان مختلفة، وبذلك نتج العديد من الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لاختبار أثر وجود الزخم.

10-4-قياس الزخم:

تعتمد استراتيجيات الزخم في حسابها ثلاث خطوات وذلك وفقاً Jegadeesh&Titman (1993):

1-حساب العوائد التراكمية للأسهم الفردية خلال فترة التشكيل في الماضي وفقاً للصيغة التالية:

$$CR_i(J) = \sum_{t=-1}^{-j} R_{i,t} \quad (1)$$

1.Rosebloom, C, (2011), *The Complete Trading Course: Price Patterns, Strategies, Setups, and Execution Tactics*, , 1st edition, John Wily and Sons, Inc., p: 22-24.

2.Poitras, G,(2010), *Valuation of equity Securities History Theory and Applications*, Simon Fraser University, Canada, World Scientific,p:519.

3. مفلح، هزاع، خلف، أسمهان (2020) *الأسواق المالية*، مرجع سبق ذكره، ص.434.

4.Jegadeesh.N&Titman.sh, (1993), *Op.cit*, P.68.

حيث: $R_i(J)$ العائد التراكمي للسهم في الماضي خلال فترة التشكيل؛
 $R_{i,t}$: العائد على السهم i في الشهر t والذي يحسب من خلال قانون العائد لفترة الاحتفاظ أو بطريقة اللوغاريتم إذا كانت العوائد صغيرة وذلك من أجل التقليل من حدة التقلبات كما يأتي¹:

$$R_{i,t} = \ln \left(\frac{p_{i,t} + d_{i,t}}{P_{i,t-1}} \right) \quad (2)$$

حيث: $p_{i,t}$ سعر إغلاق السهم في الشهر الحالي؛

$d_{i,t}$: توزيعات الأرباح ماعدا توزيعات الشهر الحالي؛

$P_{i,t-1}$: سعر إغلاق السهم في الشهر السابق.

2- ترتيب الأسهم وفقاً لعوائدها التراكمية ترتيباً تصاعدياً، وتصنيفها في عشر محافظ متماثلة المكونات، حيث المحفظة المكونة من الأسهم الأقل عائداً تسمى المحفظة الخاسرة (loser portfolio)، أما المحفظة المكونة من الأسهم الأعلى عائداً، تسمى المحفظة الرابحة (Winner Portfolio).

يتم تشكيل المحفظة الرابحة-الخاسرة، من خلال شراء أسهم المحفظة الرابحة والاحتفاظ بها أي اتخاذ مركز طويل، وبيع أسهم المحفظة الخاسرة (بيع قصير)، حيث تحسب أرباح هذه الاستراتيجيات من خلال حساب عوائد المحافظتين.

3- قياس عائد المحفظة (الرابحة-الخاسرة)، محفظة الزخم، بطرح متوسط العوائد للمحفظة الخاسرة خلال فترة التشكيل من متوسط العوائد للمحفظة الرابحة خلال فترة التشكيل كما يأتي:

$$\bar{R}_{win-los} = \bar{R}_{win} - \bar{R}_{los} \quad (3)$$

فإذا كانت عوائد هذه المحفظة موجبة، فذلك دليل على وجود أرباح ناتجة عن الزخم.²

لا بد من الإشارة إلى أن الأسلوب السابق لحساب عوائد الزخم هو أحد طرق الحساب، وقد استخدمته معظم الأبحاث، إلا أن أبحاثاً أخرى استخدمت الطريقة الحسابية، والمتوسط الهندسي لحساب العوائد التراكمية، ويختلف أيضاً عدد المحافظ الاستثمارية التي يتم تشكيلها، وأوزانها؛ ذلك وفقاً لحجم السوق المدروس.

10-5- نموذج كارهارت الرباعي:

طور Carhart (1997)؛ نموذج العوامل الأربعة؛ وذلك امتداداً لنموذج فاما فرنش ثلاثي العوامل، مع إضافة عامل الزخم الموثق من قبل Jegadeesh&Titman (1993)؛ وبذلك أصبح النموذج منسجم مع نموذج السوق معدلاً بأربع عوامل للمخاطرة، حيث تم التعبير عن النموذج بالصيغة الآتية:³

$$r_{it} = a_{it} + b_{it}bRMRF_t + S_{it}SMB_t + h_{it}HML_t + P_{it}PR1YR_t + e_{it} \quad (4)$$

¹.Hashemi.J&Hussain .A,(2009), **Active Portfolio Management A performance evaluation of Swedish Equity Mutual Funds**, master thesis, University of Gothenburg ,School of Business, Economics and Law, p:22-23.

². Hon, M., & Tonks, I. (2001). **Momentum in the UK Stock Market. Discussion Paper**, Department of Economics, University of Bristol, No. 516, PP. 8-9.

³.Carhart.M. Mark,(1997), **On Persistence in Mutual Fund Performance**, the journal of Finance, Vol.52, No.1,p:61

حيث: r_{it} العائد الإضافي (الزائد عن العائد الخالي من المخاطرة) على الأصول؛ $bRMRF_t$ علاوة محفظة السوق؛ $S_{it}SMB_t$ علاوة الحجم؛ $h_{it}HML_t$ علاوة القيمة الدفترية إلى السوقية؛ $PR1YR_t$ علاوة الزخم؛ e_{it} الخطأ العشوائي.

10-6- تفسيرات ظاهرة الزخم:

تعددت التفسيرات لأسباب حدوث ظاهرة الزخم في الأجل المتوسط بين (3-12) شهراً، وتباينت تلك التفسيرات بين المداخل الآتية:

1- الارتباط الذاتي بين أسعار الأسهم في الماضي، والمستقبل، وذلك بسبب من عدم كفاءة السوق، ولم يلقى ذلك التفسير قبولاً لدى الباحثين بسبب استمرار تحقيق عوائد الزخم، حتى بعد تحرير أسعار الأسهم من الارتباط الذاتي (تصحيح الارتباط الذاتي).¹

2- تحيز البيانات، أو صغر حجم البيانات المتاحة، وضيق حجم العينة المدروسة، إلا أن أبحاث Jegadeesh&Titman (2001)؛ أعادت اختبار أثر الزخم على بيانات أكبر وفترة زمنية أطول، وتبين أن عوائد الزخم لا تعود لتحيز البيانات (data snooping).²

3- التفسيرات السلوكية: تتسجم التفسيرات السلوكية مع تفسير Jegadeesh&Titman؛ بأن الزخم ناتج عن ضعف رد الفعل من قبل المستثمرين تجاه المعلومات الجديدة. يفسر رد الفعل الضعيف من خلال نظرية التوقع (prospect theory) التي قدمها tevresky&khanmmen (1979)، حيث أشار لعدم التماثل لدى المستثمرين تجاه الربح والخسارة؛ ذلك أن الألم الناتج عن الخسارة يفوق المتعة الناتجة عن الربح، مما يؤثر في توقيت القرارات الاستثمارية، ويدفع بالمستثمرين لبيع الأسهم الرابحة للتو، والاحتفاظ بالأسهم الخاسرة وقتاً أطول؛ تجنباً للخسارة، فعند ورود معلومات مؤاتية جديدة، لا يرتفع سعر السهم للمستوى الذي يعكس تلك المعلومات التي تعبر عن قيمته الحقيقية؛ ذلك بسبب البيع السابق للأوان أو ضعف الشراء، أما عند ورود معلومات غير مؤاتية، فالسعر لا يهبط للمستوى الذي يعكس فيه تلك المعلومات نظراً لضعف البيع، نتيجة كره المستثمرين للخسارة، مما يؤدي لرد فعل بطيء تجاه المعلومات الجديدة والاستمرار في نمط العوائد السابق.³ فسر كل من Vishny، Shleifer، Barberis (1998)؛ رد الفعل الضعيف من خلال التحيزات السلوكية من مثل، تحيز التحفظ (الاستجابة البطيئة للأحداث الجديدة) وتحيز التمثيل (تصنيف الأحداث بأنها مشابهة لأحداث أخرى حدثت في الماضي القريب) مما يؤدي بالمستثمرين لإبداء رد فعل ضعيف تجاه الأخبار الجديدة مثل إعلانات الأرباح، ومن ثم تمثل نمط العوائد السابق.⁴

¹.Zhang, Y. (2010). *Two Essays on Momentum Strategy and Its Sources of Abnormal Returns*, University of Tennessee, p. 7.

². Jegadeesh, N., & Titman, S. (2001). *Profitability of momentum strategies: An evaluation of alternative explanations*. *The Journal of finance*, 56(2), p. 718.

³.Dunham.M.L.(2011), *The Hand Book of Equity Market Anomalies, Translating Market Inefficiencies*, Edited by Leonard Zacks, Canada, John Wily & Sons,Inc,p:195

⁴.Barberis.N, Shleifer.A, Vishny. R, (1998), *A Model of Investor Sentiment*, Journal of Financial Economics, vol.49, issue.3, p: 308.

قدم Hirshleifer&Daniel (1998)؛ وجهة نظر أخرى لتفسير الزخم من خلال تحيز الثقة المفرطة، وتحيز الإسناد الذاتي الذي يؤدي بالمستثمرين للتفاعل مع المعلومات الخاصة بهم بشكل أكبر مما يتفاعلون مع المعلومات العامة، واستمرار المبالغة برد الفعل تجاه المعلومات الخاصة يؤدي لحدوث الارتباط الذاتي الموجب، أي حدوث الزخم في الأجل المتوسط.¹

4-التفسير على أساس العائد والمخاطرة: فسر كل من Naik، Berk،Green (1999) عوائد الزخم بأنها تعويض عن المخاطرة المرتبطة بالاستثمار وفقاً لاستراتيجيات الزخم، إضافةً للمخاطرة الكامنة في محافظ الزخم؛ حيث أن الأسهم الرابحة أكثر مخاطرةً من الخاسرة، كما تعد عوائد الزخم تعويضاً عن المخاطرة المنتظمة؛ مما يفسر ارتفاع عوائد الزخم مع نمو الاقتصاد وانخفاضها في حال الركود.²

يعد تفسير الزخم على أساس المخاطرة تفسير ضعيف جداً، لأن عوائد الزخم استمرت بعد تعديل العائد بالمخاطرة، وذلك وفقاً لأبحاث (1996) Fama&French؛ إذ أن نموذجهما ثلاثي العوامل لم يفسر عوائد الزخم متوسطة الأجل، علاوة على ذلك، لا يوجد عامل مخاطرة يفسر الزخم أو عوائده³، كما أن الأرباح المحققة نتيجة استراتيجيات التداول التي استخدمتها دراسة (1993) Titman&Jegadeesh لا ترتبط بالمخاطرة المنتظمة، أو برد فعل سعر السهم على العوامل الاقتصادية العامة.⁴

قدم (2010) Titman&Jegadeesh؛ دليلاً تجريبياً للزخم خارج حدود الولايات المتحدة، كما اختبر Rouwenhorst (1999، 1998)؛ أثر وجود الزخم في الدول الأوروبية، والناشئة، ودلت النتائج على أثر الزخم فيها عدا اليابان، كما تبين أن أرباح الزخم تكون ضعيفة في فترات الركود، والتعافي من الأزمات الاقتصادية إلا أنها تبقى موجودة.⁵

تستنتج الباحثة أن الزخم شذوذ سوقي قوي وله دلائل تجريبية في العديد من الأسواق، وبمختلف الظروف الاقتصادية؛ لذا سنقوم باختبار وجود أثر الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية، وتفسيره.

11-الدراسة التطبيقية:

11-1-حساب عوائد الأسهم الداخلة في تكوين المحافظ:

تم حساب العوائد الشهرية التاريخية لأسهم الشركات عينة البحث بهدف تكوين المحافظ الاستثمارية، وفقاً للصيغة الآتية:

$$R = \ln\left(\frac{P_t + d_t}{P_{t-1}}\right) \quad (5)$$

وذلك بعد الحصول على أسعار الإغلاق اليومية بالاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية، علماً أنه لم يتم أي تجزئة للأسهم خلال فترة الدراسة.

في الخطوة اللاحقة تم حساب العوائد التراكمية للأسهم لتشكيل محافظ استثمارية وفقاً لاستراتيجيات الزخم المذكورة في الجانب النظري، وذلك بدون استخدام الفترات المتداخلة وفترات التخطي.

¹.Daniel, K., Hirshleifer, D., & Subrahmanyam, A. (1998). **Investor psychology and security market under-and-overreactions.** *The Journal of Finance*, 53(6), p.1865.

².Grant, A., & Satchell, S. (2020). *Market Momentum: Theory and Practice*, p.3-297.

³.Dunham.M.L.(2011), **Op.cit**,p:195

⁴. Jegadeesh.N&Titman.sh, (1993), , **Op.cit**,P:65

⁵. Grant, A., & Satchell, S. (2020), **Op.cit**, p.3.

تم ترتيب الأسهم تصاعدياً وفقاً لعوائدها التراكمية، وقد بلغ عددها 24 سهماً، حيث شكلت أعلى عشرة أسهم؛ المحفظة الرابعة وهي بنسبة 42% من الأسهم، وشكلت أدنى عشرة أسهم؛ المحفظة الخاسرة، تم تشكيل محفظة واحدة رابحة ومحفظة واحدة خاسرة من أجل تقادي صغر عدد الأسهم في المحفظة الواحدة، ومن ثم تم حساب عوائد المحافظ الاستثمارية خلال فترة الاحتفاظ ليكون عائد محفظة الزخم هو الفرق بين عائدي المحفظتين الرابحة والخاسرة. يوضح الجدول التالي عوائد المحافظ الرابحة والخاسرة ومحافظ الزخم:

الجدول رقم (2): عوائد المحافظ الرابحة والخاسرة ومحافظ الزخم

عدد مرات التشكيل	المحفظة الرابحة	المحفظة الخاسرة	محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	0.0401	-0.1129	0.1530	0.0510
2	-0.0270	0.0387	-0.0657	-0.0219
3	0.0093	-0.0035	0.0129	0.0043
4	-0.0065	-0.0687	0.0623	0.0208
5	0.1702	-0.0872	0.2574	0.0858
6	-0.1052	-0.0827	-0.0225	-0.0075
7	-0.0218	-0.0449	0.0231	0.0077
8	0.2110	0.0211	0.1899	0.0633
9	0.3495	0.0987	0.2508	0.0836
10	-0.1408	0.0533	-0.1942	-0.0647
11	0.0373	-0.0142	0.0515	0.0172
12	0.3111	0.3250	-0.0139	-0.0046
13	-0.0552	-0.0264	-0.0288	-0.0096
14	-0.0287	-0.0105	-0.0182	-0.0061
15	0.1859	0.4769	-0.2911	-0.0970
16	0.2914	0.2080	0.0834	0.0278
17	0.0258	0.0357	-0.0099	-0.0033
متوسط عائد المحافظ	0.0733	0.0474	0.0259	0.0086
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابحة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	-0.0465	-0.0730	0.0265	0.0044
2	0.1228	0.0263	0.0965	0.0161
3	0.0338	-0.0479	0.0817	0.0136
4	0.0186	-0.1158	0.1344	0.0224
5	-0.1697	-0.0895	-0.0802	-0.0134
6	-0.1789	-0.0345	-0.1444	-0.0241
7	0.1039	0.1824	-0.0785	-0.0131
8	0.0755	0.3460	-0.2705	-0.0451
9	0.3264	0.0504	0.2760	0.0460
10	0.0464	0.0132	0.0332	0.0055
11	0.4400	0.2414	0.1986	0.0331
12	0.2779	0.2318	0.0461	0.0077
13	-0.1609	0.0023	-0.1632	-0.0272
14	0.1878	0.3775	-0.1897	-0.0316
15	0.3599	0.6940	-0.3341	-0.0557
16	0.3824	0.1940	0.1884	0.0314
متوسط عائد المحافظ	0.1137	0.1249	-0.0112	-0.0019
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابحة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري

استراتيجية 3-3

استراتيجية 6-3

0.0113	0.1019	-0.0820	0.0200	1	
-0.0027	-0.0244	0.0153	-0.0091	2	
0.0056	0.0501	-0.0724	-0.0223	3	
0.0109	0.0984	-0.1842	-0.0859	4	
-0.0089	-0.0802	-0.0895	-0.1697	5	
-0.0160	-0.1444	-0.0345	-0.1789	6	
-0.0087	-0.0785	0.1824	0.1039	7	
-0.0276	-0.2484	0.2946	0.0462	8	
0.0323	0.2906	0.0547	0.3453	9	
-0.0009	-0.0079	0.3499	0.3419	10	
0.0272	0.2444	0.1569	0.4014	11	
0.0194	0.1747	0.1405	0.3152	12	
0.0027	0.0244	0.2017	0.2261	13	
-0.0254	-0.2290	0.5742	0.3453	14	
-0.0417	-0.3749	0.7575	0.3826	15	
-0.0015	-0.0135	0.1510	0.1375	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرابحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 12-3
0.0131	0.1567	-0.1168	0.0400	1	
0.0087	0.1047	-0.1443	-0.0397	2	
0.0009	0.0108	-0.1517	-0.1409	3	
0.0124	0.1484	-0.2471	-0.0987	4	
-0.0067	-0.0802	-0.0895	-0.1697	5	
-0.0120	-0.1444	-0.0345	-0.1789	6	
0.0066	0.0791	0.0481	0.1271	7	
-0.0194	-0.2324	0.3135	0.0811	8	
-0.0136	-0.1633	0.5567	0.3934	9	
-0.0239	-0.2865	0.3301	0.0436	10	
0.0097	0.1160	0.1882	0.3042	11	
0.0063	0.0761	0.5373	0.6134	12	
-0.0052	-0.0618	0.0351	-0.0267	13	
-0.0178	-0.2141	0.5993	0.3852	14	
-0.0029	-0.0351	0.1303	0.0952	15	
-0.0029	-0.0351	0.1303	0.0952	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرابحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 3-6
-0.0202	-0.0605	0.0290	-0.0316	1	
0.0254	0.0761	-0.0479	0.0283	2	
-0.0718	-0.2154	0.0124	-0.2030	3	
-0.0125	-0.0374	0.0510	0.0136	4	
-0.0532	-0.1596	0.0467	-0.1130	5	
0.0019	0.0056	0.3225	0.3281	6	
-0.0419	-0.1257	0.0255	-0.1003	7	
0.0452	0.1356	0.1835	0.3191	8	
-0.0159	-0.0477	0.0778	0.0301	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	محفظة الزخم	المحفظة الخاسرة	المحفظة الرابحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 6-6
-0.0075	-0.0453	0.0200	-0.0252	1	

-0.0033	-0.0198	0.0200	0.0002	2	
-0.0273	-0.1641	-0.0511	-0.2152	3	
-0.0573	-0.3440	0.3734	0.0294	4	
-0.0274	-0.1641	0.0640	-0.1001	5	
0.0174	0.1043	0.2121	0.3165	6	
0.0073	0.0436	0.2752	0.3188	7	
0.0058	0.0346	0.0044	0.0390	8	
-0.0116	-0.0693	0.1147	0.0454	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرباحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 9-6
-0.0014	-0.0130	-0.0148	-0.0277	1	
0.0175	0.1575	-0.2603	-0.1028	2	
-0.0263	-0.2367	0.0127	-0.2240	3	
-0.0240	-0.2161	0.2819	0.0658	4	
0.0218	0.1965	0.2762	0.4727	5	
0.0138	0.1241	0.1471	0.2712	6	
-0.0016	-0.0148	0.5254	0.5106	7	
0.0000	-0.0003	0.1383	0.1380	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرباحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 12-6
0.0082	0.0985	-0.1170	-0.0185	1	
0.0131	0.1575	-0.2603	-0.1028	2	
-0.0229	-0.2745	0.2538	-0.0207	3	
-0.0315	-0.3780	0.4240	0.0461	4	
0.0074	0.0884	0.2790	0.3674	5	
0.0022	0.0265	0.5549	0.5814	6	
-0.0039	-0.0469	0.1891	0.1421	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرباحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 3-9
0.0093	0.0279	-0.0216	0.0063	1	
-0.0929	-0.2786	0.0481	-0.2305	2	
-0.0584	-0.1751	0.3038	0.1287	3	
0.0752	0.2257	0.2062	0.4319	4	
0.0194	0.0583	0.2523	0.3106	5	
-0.0095	-0.0284	0.1578	0.1294	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	عائد محفظة الزخم	عائد المحفظة الخاسرة	عائد المحفظة الرباحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 6-9
0.0098	0.0588	-0.0550	0.0038	1	
-0.0387	-0.2322	-0.0129	-0.2451	2	
0.0006	0.0033	0.1673	0.1706	3	
0.0255	0.1528	0.1855	0.3383	4	
0.0215	0.1293	0.4573	0.5866	5	
0.0037	0.0224	0.1484	0.1709	متوسط عائد المحافظ	
متوسط عائد محفظة الزخم الشهري	محفظة الزخم	المحفظة الخاسرة	المحفظة الرباحة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 9-9
0.0185	0.1668	-0.1538	0.0131	1	
-0.0331	-0.2978	0.0474	-0.2504	2	
0.0017	0.0156	0.1478	0.1634	3	
0.0105	0.0947	0.1904	0.2851	4	
0.0162	0.1460	0.4435	0.5896	5	

متوسط عائد المحافظ	0.1602	0.1351	0.0251	0.0028
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابعة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	-0.0357	-0.2234	0.1876	0.0156
2	-0.0105	0.2544	-0.2649	-0.0221
3	0.4079	0.4256	-0.0177	-0.0015
4	0.7603	0.4134	0.3469	0.0289
متوسط عائد المحافظ	0.2805	0.2175	0.0630	0.0052
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابعة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	-0.0019	-0.0334	0.0316	0.0105
2	-0.0060	0.0480	-0.0539	-0.0180
3	0.4371	0.2323	0.2048	0.0683
4	0.2310	0.2765	-0.0455	-0.0152
متوسط عائد المحافظ	0.1651	0.1308	0.0342	0.0114
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابعة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	0.0058	-0.1454	0.1512	0.0252
2	0.0315	0.3924	-0.3609	-0.0602
3	0.3308	0.2126	0.1182	0.0197
4	0.3060	0.2336	0.0724	0.0121
متوسط عائد المحافظ	0.1685	0.1733	-0.0048	-0.0008
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابعة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	-0.0767	-0.2018	0.1251	0.0139
2	0.0222	0.3299	-0.3076	-0.0342
3	0.2728	0.2238	0.0489	0.0054
متوسط عائد المحافظ	0.0728	0.1173	-0.0445	-0.0049
عدد مرات التشكيل	عائد المحفظة الرابعة	عائد المحفظة الخاسرة	عائد محفظة الزخم	متوسط عائد محفظة الزخم الشهري
1	-0.1050	-0.2489	0.1438	0.0120
2	0.0450	0.4114	-0.3664	-0.0305
3	0.7137	0.4705	0.2432	0.0203
متوسط عائد المحافظ	0.2179	0.2110	0.0069	0.0006

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

يُلاحظ من الجدول السابق أن الاستراتيجيات التي حققت عوائد موجبة هي استراتيجية 3-3، استراتيجية 9-6، استراتيجية 9-9، استراتيجية 9-12، استراتيجية 3-12، استراتيجية 12-12، حيث حققت استراتيجية 3-12 أعلى عائداً شهرياً بمعدل 1%، مما يتوافق مع نتائج دراسة (Jegadeesh & Titman, 1993)، أما الاستراتيجيات الأخرى فقد حققت عائداً ضعيفاً، واستناداً للدراسات السابقة فإن عائد الزخم يكون قوياً في فترات الازدهار، وضعيفاً في فترات الركود، والتعافي من الأزمات، وهذا ما يفسر ضعف عائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية، ولمعرفة معنوية عوائد الزخم وتفسيرها؛ اختبرت الباحثة فرضيات البحث كالتالي:

8-1- اختبار فرضيات البحث:

-الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتباع استراتيجيات الزخم في تحقيق عوائد موجبة في سوق دمشق للأوراق المالية.

لاختبار تلك الفرضية تم استخدام اختبار T-Test للعينة الواحدة بالتطبيق على عوائد محافظ الزخم الشهرية ومدى وجود فروقات تختلف عن الصفر لصالح محفظة الزخم والجدول الآتي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار T-test one sample لمعنوية عوائد الزخم

n	df	mean	st.dev	St. Error	t-statistics	p-value
35	34	0.005397713	0.00398777	0.001783	3.026667238	0.0389076**

تشير **, *** لمستويات الدلالة 5%، 10% على التوالي.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

نلاحظ أن معنوية الاختبار $t = 3.02$ ذات قيمة احتمالية $0.0389 > 0.05$ ، أي توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين عوائد محافظ الزخم والصفير لصالح عوائد محافظ الزخم.

مما يعني صحة الفرضية الأولى بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للزخم في عوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية وإمكانية تحقيق عوائد موجبة من خلال اتباع استراتيجيات الزخم.

-الفرضية الثانية: يوجد أثر لرد الفعل الضعيف لدى المستثمرين في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية. يتم اختبار ضعف رد الفعل لدى المستثمرين على المعلومات والأخبار من خلال اختبار الارتباط التسلسلي لعوائد الأسهم في سوق دمشق خلال فترة الدراسة ومن خلال اختبار نسبة التباين كما يأتي:

الجدول رقم (4): اختبار الارتباط التسلسلي لعوائد الأسهم (Autocorrelation test)

Prob**	Q-Stat	PAC	AC	Partial Correlation	Autocorrelation
0.019	5.4731	0.310	0.310	1	.**
0.030	7.0117	0.074	0.163	2	.*
0.066	7.1802	-0.137	-0.053	3	.*
0.113	7.4630	-0.032	-0.068	4	. .
0.113	8.9027	-0.109	-0.153	5	.*
0.171	9.0444	0.145	0.047	6	.*
0.247	9.0832	-0.002	0.025	7	. .
0.296	9.5720	0.032	0.086	8	. .
0.186	12.517	0.202	0.209	9	.*
0.190	13.651	-0.013	0.128	10	. .
0.189	14.867	0.098	0.132	11	.*
0.223	15.348	0.038	0.082	12	. .
0.267	15.679	-0.119	-0.067	13	.*
0.327	15.788	0.082	-0.038	14	.*
0.396	15.789	0.006	0.004	15	. .
0.467	15.797	-0.022	-0.010	16	. .
0.531	15.897	0.034	0.035	17	. .
0.509	17.203	0.040	0.125	18	. .
0.575	17.214	-0.054	0.012	19	. .
0.581	18.091	-0.173	-0.099	20	.*
0.640	18.146	0.048	-0.025	21	. .
0.641	19.062	0.205	0.098	22	.*
0.696	19.097	-0.160	-0.019	23	.*
0.735	19.307	0.034	0.046	24	. .

تشير **, *** لمستويات الدلالة 5%، 10% على التوالي.

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Eviews

بتحليل نتائج الارتباط الذاتي يتبين من قيمة معامل AC أنه يختلف عن الصفير وكذلك القيمة الاحتمالية ل- statistics $q < 0.05$ عند فترتي الإبطاء الأولى والثانية فقط، ومن ثم يتناقص معامل الارتباط AC بعد فترة الإبطاء الثانية إلى الصفير،

وتزداد القيمة الاحتمالية لتصبح 0.05، مما يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي في سلسلة أسعار الأسهم، أي أن أسعار الأسهم تسير بشكل عشوائي، ولا يوجد أثر لضعف أو تأخر رد الفعل لدى المستثمرين في سوق دمشق. استخدمت الباحثة أيضاً اختبار نسبة التباين Variance Ratio test لمعرفة إذا كانت السلسلة تتبع السير العشوائي أم لا، وقد قامت الباحثة باختباره من خلال برنامج Eviews وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار نسبة التباين (Variance Ratio Test)

Probability	Df	Value	Joint Tests
0.0512**	53	2.482167	Max z (at period 2)*

تشير **، *** لمستويات الدلالة 5%، 10% على التوالي

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews

بالنظر إلى نتائج الاختبار نجد قيمة الاختبار 2.48 بقيمة احتمالية <math>0.05 < p\text{-value} (0.0512)</math>، أي أن سلسلة الأسعار عشوائية ولا يوجد بها ارتباط ذاتي.

مما يدل على عدم صحة الفرضية الثانية وأن أرباح الزخم غير ناتجة عن رد الفعل الضعيف أو المتأخر للمستثمر -الفرضية الثالثة: يوجد أثر للمخاطر المنتظمة في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية. تم إجراء اختبار الانحدار البسيط بين عائد الزخم وعائد السوق لمعرفة إمكانية تفسير عائد الزخم من خلال نموذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM، والجدول التالي يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (6): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين عائد الزخم والسوق

Coefficient	t-Statistic	p-value	R-squared	F-statistic	Durbin-Watson stat
0.088983	0.5212	**0.5212	0.011524	0.419712	2.233604

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews9

بالنظر لقيمة معامل الانحدار والقيمة الاحتمالية لإحصائية الاختبار يتبين أن الانحدار غير معنوي بالإضافة لأن معامل التحديد صغير جداً، أي لا يمكن تفسير عائد الزخم من خلال عائد السوق ونموذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM، كما أن قيمة إحصائية Durbin-Watson ضمن المنطقة المقبولة، ولا يوجد ارتباط ذاتي للبوادي مما يدعم نتائج الفرضية السابقة، ومن أجل معرفة مصدر أرباح الزخم فيما إذا كان تعويضاً عن المخاطرة المرتفعة قامت الباحثة بتشكيل محافظ استثمارية على أساس المخاطرة المنتظمة (بيتا) وذلك بتصنيف الأسهم وترتيبها بشكل تصاعدي من الأدنى مخاطرة إلى الأعلى مخاطرة وتطبيق استراتيجيات الزخم الراجعة السابقة وقد كانت نتائج تلك الاستراتيجيات كالتالي:

الجدول رقم (7): عوائد المحافظ الاستثمارية المصنفة على أساس المخاطرة المنتظمة وفقاً لاستراتيجيات الزخم

متوسط العائد الشهري	محفظه الزخم	المحفظه منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظه مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل
-0.017113464	-0.05134039	-0.013702532	-0.065042925	1
0.01039799	0.03119397	-0.013663835	0.017530135	2
-0.016800854	-0.05040256	0.026867023	-0.023535539	3
-0.00143497	-0.00430491	-0.007646181	-0.01195109	4
-0.015767703	-0.04730311	-0.017623461	-0.06492657	5
0.068030662	0.204091985	-0.190460547	0.013631438	6
-0.0125392	-0.0376176	-0.022962293	-0.060579893	7
0.029110742	0.087332227	-0.019120632	0.068211596	8
0.093070394	0.279211183	0.077984502	0.357195685	9

السرّانية 3-3

-0.062633509	-0.18790053	0.047074096	-0.14082643	10	
0.007112386	0.021337158	0.000915929	0.022253087	11	
-0.015460538	-0.04638161	0.360031495	0.313649881	12	
-0.012472948	-0.03741884	-0.0469403	-0.084359143	13	
-0.031161301	-0.0934839	0.015650052	-0.077833849	14	
0.021427814	0.064283441	0.335931109	0.40021455	15	
-0.017141538	-0.05142461	0.246563872	0.195139258	16	
0.001663998	0.004991993	0.048681144	0.053673137	متوسط عائد المحافظ	استراتيجية 12-12
متوسط العائد الشهري	محفظة الزخم	المحفظة منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظة مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل	
-0.011051307	-0.13261568	-0.092087833	-0.224703515	1	
0.020288255	0.243459063	0.09114362	0.334602683	2	
0.001200851	0.014410215	0.579833074	0.594243289	3	
0.003479267	0.0417512	0.192962954	0.234714153	متوسط عائد المحافظ	استراتيجية 3-12
متوسط العائد الشهري	محفظة الزخم	المحفظة منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظة مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل	
-0.000148722	-0.00044616	-0.008652092	-0.009098257	1	
0.030962762	0.092888285	-0.01994961	0.072938675	2	
0.010018575	0.030055726	0.324858933	0.354914659	3	
0.042751344	0.128254031	0.151741321	0.279995352	4	
0.02089599	0.062688	0.111999638	0.174687607	متوسط عائد المحافظ	استراتيجية 12-9
متوسط العائد الشهري	محفظة الزخم	المحفظة منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظة مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل	
-0.004347506	-0.05217007	-0.113293212	-0.165463284	1	
0.021361516	0.256338189	-0.014880115	0.241458074	2	
0.030512496	0.366149955	0.255999389	0.622149344	3	
-0.000221044	-0.00265252	0.596895813	0.594243289	4	
0.011826366	0.1419164	0.181180469	0.323096856	متوسط عائد المحافظ	استراتيجية 6-9
متوسط العائد الشهري	محفظة الزخم	المحفظة منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظة مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل	
-0.001391723	-0.00835034	-0.01580402	-0.024154355	1	
-0.006411107	-0.03846664	-0.110322041	-0.148788684	2	
0.046645215	0.279871289	0.022778552	0.302649841	3	
-0.011155399	-0.0669324	0.30024381	0.233311415	4	
0.037929741	0.2275784	0.525672305	0.753250754	متوسط عائد المحافظ	استراتيجية 9-9
متوسط العائد الشهري	محفظة الزخم	المحفظة منخفضة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	المحفظة مرتفعة المخاطرة المنتظمة (بيتا)	عدد مرات التشكيل	
-0.00792623	-0.07133607	-0.030802715	-0.102138786	1	
-0.003732854	-0.03359569	-0.084284115	-0.117879801	2	
0.020704841	0.186343565	0.037098122	0.223441687	3	
-0.016003823	-0.14403441	0.30370146	0.159667053	4	
-0.001739517	-0.01565565	0.056428188	0.040772538	متوسط عائد المحافظ	

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

يبين الجدول السابق أن استراتيجيات الزخم المتبعة في تصنيف المحافظ على أساس المخاطر المنتظمة تحقق عوائد موجبة ولاختبار معنوية تلك العوائد تم إجراء اختبار t -test للعينة الواحدة وقد كانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (8): نتائج اختبار t-test one sample معنوية عوائد محافظ المخاطرة المنتظمة

n	Df	Mean	st.dev	St. Error	t-statistics	p-value
35	34	0.01234264	0.01496	0.006107	2.020918	0.099254***

تشير **، *** لمستويات الدلالة 5%، 10% على التوالي

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

يبين الجدول السابق وبالنظر للقيمة الاحتمالية للاختبار، أنها ذو مستوى دلالة معنوي لقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروقات دالة إحصائية بين عوائد محافظ الزخم مرتفعة ومنخفضة المخاطرة المنتظمة. ويمكن تفسير عوائد الزخم بالتعويض

عن ارتفاع المخاطر المنتظمة، وتتسم تلك النتيجة مع دراسات (Chordia & Shivakumar (2002)، (Cooper, Gutierrez and Hameed (2004) and Stivers and Sun(2010), Naik, Berk, Green(1999) ، بأن الزخم ناتج عن المخاطرة المنتظمة لمحافظ الزخم.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر للمخاطر غير المنتظمة في تفسير عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية. تم تصنيف الأسهم تبعاً للمخاطرة غير المنتظمة (الخاصة) وترتيبها ترتيباً تصاعدياً حيث شكلت أعلى عشر أسهم محفظة المخاطرة الخاصة المرتفعة وأدنى عشر أسهم محفظة المخاطرة الخاصة المنخفضة وقد كانت عوائد المحافظ نتيجة تلك الاستراتيجيات كالآتي:

الجدول رقم (9): عوائد المحافظ على أساس المخاطرة الخاصة وفقاً لاستراتيجيات الزخم

عدد مرات التشكيل	مرتفعة المخاطرة	منخفضة المخاطرة	محفظة الفرق	متوسط العائد الشهري
1	-0.013702532	-0.065042925	0.051340393	0.017113464
2	-0.013663835	0.017530135	-0.03119397	-0.01039799
3	0.64052557	-0.023535539	0.66406111	0.221353703
4	-0.002883133	-0.01195109	0.009067957	0.003022652
5	-0.01750982	-0.06492657	0.04741675	0.015805583
6	-0.190460547	0.011621366	-0.20208191	-0.067360638
7	-0.016957213	-0.060579893	0.04362268	0.014540893
8	-0.015239923	0.068211596	-0.08345152	-0.027817173
9	0.077984502	0.357195685	-0.27921118	-0.093070394
10	0.047074096	-0.14082643	0.187900526	0.062633509
11	0.037621014	-0.027151967	0.064772982	0.021590994
12	0.350400627	0.313649881	0.036750747	0.012250249
13	-0.0469403	-0.084359143	0.037418843	0.012472948
14	0.015908686	-0.077833849	0.093742535	0.031247512
15	0.327556039	0.40021455	-0.07265851	-0.024219504
16	0.243069475	0.195139258	0.047930217	0.015976739
متوسط عوائد المحافظ	0.088923919	0.050459692	0.038464228	0.012821409
عدد مرات التشكيل	مرتفعة المخاطرة	منخفضة المخاطرة	محفظة الفرق	متوسط العائد الشهري
1	-0.100223506	-0.024154355	-0.07606915	-0.012678192
2	-0.110322041	-0.148788684	0.038466643	0.006411107
3	0.022778552	0.302649841	-0.27987129	-0.046645215
4	0.30024381	0.233311415	0.066932396	0.011155399
5	0.525672305	0.753250754	-0.22757845	-0.037929741
متوسط عوائد المحافظ	0.127629824	0.223253794	-0.09562397	-0.015937328
عدد مرات التشكيل	مرتفعة المخاطرة	منخفضة المخاطرة	محفظة الفرق	متوسط العائد الشهري

0.010968474	0.098716262	-0.102138786	-0.003422524	1	
0.003732854	0.033595686	-0.117879801	-0.084284115	2	
-0.024951765	-0.22456589	0.261664008	0.037098122	3	
0.016003823	0.144034407	0.159667053	0.30370146	4	
0.001438346	0.012945117	0.050328118	0.063273236	متوسط عوائد المحافظ	
متوسط العائد الشهري	الفرق	منخفضة المخاطرة	مرتفعة المخاطرة	عدد مرات التشكيل	استراتيجية 12-9
0.004347506	0.052170072	-0.165463284	-0.113293212	1	
-0.021361516	-0.25633819	0.241458074	-0.014880115	2	
-0.01278519	-0.15342227	0.622149344	0.46872707	3	
0.000221044	0.002652524	0.594243289	0.596895813	4	
-0.007394539	-0.03224581	0.171558668	0.139312859	متوسط عوائد المحافظ	استراتيجية 12-12
متوسط العائد الشهري	الفرق	منخفضة المخاطرة	مرتفعة المخاطرة	عدد مرات التشكيل	
0.011920874	0.143050494	-0.224703515	-0.081653021	1	
-0.020288255	-0.24345906	0.334602683	0.09114362	2	
-0.002991021	-0.03589225	0.594243289	0.558351037	3	
-0.003786134	-0.04543361	0.234714153	0.189280545	متوسط عوائد المحافظ	استراتيجية 3-12
متوسط العائد الشهري	الفرق	منخفضة المخاطرة	مرتفعة المخاطرة	عدد مرات التشكيل	
0.000148722	0.000446165	-0.009098257	-0.008652092	1	
-0.030962762	-0.09288829	0.072938675	-0.01994961	2	
-0.010018575	-0.03005573	0.354914659	0.324858933	3	
-0.013610872	-0.04083262	0.139585026	0.09875241	متوسط عوائد المحافظ	

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

يتضح من الجدول السابق أن عوائد استراتيجيات الزخم على أساس المخاطرة الخاصة معظمها سالبة وللتأكد من معنوية العوائد، واختلافها عن الصفر، واختبار مدى تحقيق عوائد إضافية مرتبطة بالمخاطرة الخاصة تم إجراء اختبار t-test وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار t-test one sample معنوية عوائد محافظ المخاطر الخاصة

n	df	mean	st.dev	St. Error	t-statistics	p-value
35	34	0.001413	0.047743	0.00807	0.175039	0.862087**

تشير **، *** لمستويات الدلالة 5%، 10% على التوالي

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

يبين الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للاختبار 0.86، أي الفروقات غير دالة إحصائياً والفرضية غير صحيحة، ولا يمكن تفسير عوائد الزخم كتعويض عن المخاطر غير المنتظمة، وذلك انسجاماً مع مبدأ التخلص من المخاطر غير المنتظمة بالتنوع، مما لا يبرر وجود علاوة مخاطرة لها. تتسجم النتائج التي توصلت إليها الباحثة؛ مع التفسيرات العقلانية للزخم بأنها تعويض عن ارتفاع المخاطرة المنتظمة؛ أما التفسيرات السلوكية فلا يوجد دليل تجريبي لها في سوق دمشق للأوراق المالية، وفقاً للاختبارات الإحصائية السابقة، ولابد من استخدام اختبارات إحصائية أخرى في أبحاث مستقبلية للتأكد من وجود أثر رد الفعل الضعيف في عوائد الزخم في سوق دمشق للأوراق المالية.

12-النتائج: يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

-يوجد أثر للزخم في عوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية، مما يمكن المستثمرين من تحقيق عوائد موجبة عند اتباع استراتيجيات الزخم في الاجل المتوسط.

-تفسر عوائد الزخم كتعويض عن المخاطرة المنتظمة للأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية؛ مما ينسجم مع التفسيرات العقلانية للزخم.

- لا يوجد أثر لضعف رد الفعل لدى المستثمرين تجاه الأخبار والمعلومات غير المتوقعة في سوق دمشق للأوراق المالية؛ في تحقيق عوائد الزخم.

-تتبع الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية سيراً عشوائياً، ولا يوجد أثر للارتباط الذاتي بين عوائدها.

-لا يمكن تفسير أثر الزخم في عوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية كتعويض عن المخاطرة الخاصة غير المنتظمة.

13-الاقتراحات:

-قيام المستثمرين باتباع استراتيجيات الزخم في الأجل المتوسط من أجل تحقيق عوائد إضافية.

-ضرورة قيام الشركات بالإعلان عن المعلومات والأخبار كافة؛ بشفاافية وإفصاح أكبر للتمكن من قياس رد فعل المستثمرين عليها.

- قيام الباحثين باختبار وجود ضعف رد الفعل من خلال اختبارات أخرى كمؤشر الأرباح غير المتوقعة.

- قيام الباحثين بتطبيق استراتيجيات الزخم من خلال تجريب الفترات المتداخلة وأسلوب التخطي وفترات الاحتفاظ والتشكيل المختلفة، وبالتطبيق على أسواق عربية أخرى.

14-المراجع:

1-14-المراجع العربية:

1- الربيعي حاكم، الموسوي، حيدر (2017) "تطبيق استراتيجيات الزخم في سوق العراق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 6، العدد 23.

2- العتيبي محمود، عناسوة محمد، حمدان علام (2009) "تطبيق استراتيجية الزخم الاستثمارية في سوق عمان للأوراق المالية وأثرها في كفاءة السوق والأرباح غير العادية، المجلة العربية للعلوم الإدارية"، المجلد 16، العدد 3.

3- مفلح، هزاع، خلف، أسمهان (2020) الأسواق المالية، منشورات جامعة حماه، سورية.

2-14-المراجع الأجنبية:

1. Barberis.N, Shleifer.A, Vishny. R, (1998), **A Model of Investor Sentiment**, Journal of Financial Economics, vol.49, issue.3, p: 307–343.
2. Carhart.M. Mark, (1997), **On Persistence in Mutual Fund Performance**, the journal of Finance, Vol.52, No.1, p: 57–82.
3. Daniel, K., Hirshleifer, D., & Subrahmanyam, A. (1998). **Investor psychology and security market under-and overreactions**. The Journal of Finance, 53(6), pp. 1839–1885.
4. De Bondt, W. F., & Thaler, R. (1985). **Does the stock market overreact?** .The Journal of finance, vol. 40, No.3, pp.793–805.
5. Demir, I.,Muthuswamy, J.,& Walter, T. (2004). **Momentum returns in Australian equities: The influences of size, risk, liquidity and return computation**. Pacific–Basin Finance Journal, 12(2),143–158.

6. Dunham.M.L,(2011), **The Hand Book of Equity Market Anomalies, Translating Market Inefficiencies**, Edited by Leonard Zacks, Canada, John Wily & Sons,Inc,p:195.
7. Fama, E. F. (1970). **Efficient capital markets: A review of theory and empirical work**. The journal of Finance, Vol. 25, No. 2, p. 383.
8. Fama, E. F., & French, K. R. (2012). **Size, value, and momentum in international stock returns**. **Journal of financial economics**, 105(3), 457-472.
9. Grant, A., & Satchell, S. (2020). **Market Momentum: Theory and Practice**, John Wiley & Sons.
10. Hashemi.J&Hussain .A,(2009), **Active Portfolio Management A performance evaluation of Swedish Equity Mutual Funds** ,master thesis, University of Gothenburg ,School of Business, Economics and Law.
11. Hon, M., & Tonks, I. (2001). **Momentum in the UK Stock Market**. Discussion Paper, Department of Economics, University of Bristol, No. 516, PP. 43-70.
12. Jegadeesh, N. (1990). **Evidence of predictable behavior of security returns**. The Journal of finance, 45(3), P. 881-897.
13. Jegadeesh, N., & Titman, S. (1993). **Returns to buying winners and selling losers: Implications for stock market efficiency**. The Journal of finance, 48(1), P.65-91.
14. Jegadeesh, N., & Titman, S. (2001). **Profitability of momentum strategies: An evaluation of alternative explanations**. The Journal of finance, 56(2), 699-720.
15. Poitras, G, (2010), **Valuation of equity Securities History Theory and Applications**, Simon Fraser University, Canada, World Scientific.
16. Rosebloom, C, (2011), **The Complete Trading Course: Price Patterns, Strategies, Setups, and Execution Tactics**, 1st edition, John Wily and Sons, Inc.
17. Van Horne, J. C., & Parker, G. G. (1967). **The random-walk theory: an empirical test**. Financial analyst's journal, 23(6), p.87-92.
18. Zhang, Y. (2010). **Two Essays on Momentum Strategy and Its Sources of Abnormal Returns**, University of Tennessee.
19. Zhang, Y., Ma, F., & Zhu, B. (2019). **Intraday momentum and stock return predictability: Evidence from China**. **Economic Modelling**, 76, 319-329.

14-3-المواقع الالكترونية:

1. موقع سوق دمشق للأوراق المالية [./http://www.dse.gov.sy](http://www.dse.gov.sy)

تأثير القيادة التمكينية على تعزيز ريادة الأعمال في المنظمات الخدمية دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي - دمشق

أ.د. تيسير زاهر**

نوار غايب*

(الايذاع: 26 أيلول 2022، القبول: 21 تشرين الثاني 2022)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير سلوكيات القيادة التمكينية على أبعاد ريادة المنظمة المتمثلة في اقتناص الفرص (الاستباقية) ، الابتكارية ، تحمل المخاطر، الهجومية) . واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة عينة عشوائية عنقودية من العاملين في المشفى حالة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً لعناصر القيادة التمكينية في عنصرى الاستباقية والابتكار كأحد عناصر ريادة الأعمال، على الرغم من اختلاف هذا التأثير الذي تراوح بين الجيد والمتوسط نوعاً ما، ولا يوجد اختلافات جوهرية في تأثير سلوكيات القيادة التمكينية في تعزيز ريادة أعمال مشفى الأسد الجامعي باختلاف الخصائص الشخصية. وأظهرت النتائج أن التوجه نحو تطبيق القيادة التمكينية يسهم في تنمية وتقوية عوامل نجاح عناصر ريادة المنظمة ويعمل على تعزيزها، وأن العامل الأكثر تأثيراً هو تعزيز فرص المشاركة في صنع القرارات.

الكلمات المفتاحية: القيادة التمكينية، ريادة المنظمة.

*طالب دراسات - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق.

**أستاذ في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق.

The impact of enabling leadership on promoting entrepreneurship in service organizations

Case study of Assad University Hospital– Damascus

Nawar Ghayeb*

Prof.Taissir Zaher**

(Received:26 September 2022,Accepted:21 November 2022)

Abstract:

This study aimed to identify the extent of the impact of enabling leadership behaviors on the dimensions of the organization's leadership represented in (seizing opportunities (proactive), innovative, taking risks, and offensive).

The researcher relied on the descriptive analytical method and studied a cluster random sample of hospital staff in the case of the study

The study concluded that there is a positive effect of the elements of enabling leadership in the elements of proactivity and innovation as one of the elements of entrepreneurship, despite the difference of this effect, which ranged between good and moderate to some extent, and there are no fundamental differences in the impact of enabling leadership behaviors in promoting entrepreneurship at Al-Assad University Hospital according to the difference of personal characteristics.

The results showed that the trend towards the application of enabling leadership contributes to the development and strengthening of the success factors of the organization's leadership elements and works to enhance them, and that the most influential factor is the promotion of opportunities for participation in decision-making.

Keywords: enabling leadership, organization leadership.

*Postgraduate student – Department of Business Administration – Faculty of Economics – Damascus University

** Professor in Department of Business Administration – Faculty of Economics – Damascus University.

أولاً: مقدمة البحث:

المنظمات الريادية هي تلك المنظمات التي تتصف بالمرونة والرشاقة والقدرة على الاستجابة للتغيير والتطور الحاصل في البيئة المحيطة وتحدياتها المستمرة، من خلال قدرتها على تمييز الفرص واستخدام مواردها المحدودة ولها القدرة على تنفيذ الأفكار الإبداعية وتحمل المخاطر ، فهي منظمات تقتنص الفرص لتوليد قيمة للعميل قادرة على تلبية حاجاته ورغباته غير المستجابة .

وتواجه المنظمات الريادية في الوقت الحاضر العديد من التحديات التي أفرزتها التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئتها باتت تشكل ضغطاً مستمراً على تلك المنظمات ، إذ يؤكد (Oberien.et,all.2011.12) إن المنظمات الريادية تشعر بالقلق نظراً لكونها تعمل في بيئة تتصف بالاضطراب وعدم التأكد العالي ، فهي تواجه تحديات تنافسية متنامية، وتطورات تكنولوجية متسارعة وسرعة في التغيير في حاجات وأذواق العملاء تؤثر على استدامة استراتيجياتها، فهي بحاجة أن تحدث تغييراً واضحاً في أنماطها القيادية بما يتوافق مع تلك التحديات، ولعلّ المنظمات تجد ضالتها في نمط القيادة التمكينية التي تعد من الأنماط القيادية الايجابية والحديثة نسبياً في حقل إدارة الأعمال والتي تم تطويرها من قبل (Uhi-Bien,et,all.2007.23) التي تركز على رصد البيئة الخارجية ووضع رؤية متقدمة تركز على القيم والمهام المشتركة للمنظمة وتحديد اتجاهها المقصود ، فهي تهتم بالموارد البشري وتبدأ الظروف الملائمة لتحقيق الإبداع والابتكار وتشجع على الحوار والتعاون وبناء الثقة بين الأفراد العاملين وتمكينهم وتحفيزهم على الإتيان بالأفكار المبدعة وتطبيقها على أرض الواقع في صورة منتجات جديدة تلبى حاجات العملاء ورغباتهم.

ثانياً: الدراسات السابقة

- الدراسات العربية:

هدفت دراسة الداعي (2019) إلى اختبار العلاقة بين القيادة التمكينية والتماسك الاستراتيجي بمؤشراتهم النوعية في مستشفى الكفيل.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي وجود تماسك كبير في استراتيجية المستشفى المبحوثة وتم تعزيز هذا التماسك من خلال وجود قيادة تمكينية بالمستشفى قائمة على تحقيق الابتكار والتكيف والتعلم للملاكات الطبية في صياغة وتنفيذ استراتيجية المستشفى.

بينما نجد أنّ برسولي (2019) هدف من بحثه إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه القيادة التمكينية في تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.

وتوصل البحث إلى العديد من النتائج ومن أهمها أنّ تحلي المسؤولين في المنظمة بالصفات القيادية التمكينية من شأنه إنجاح برامج المنظمة الإبداعية من حيث جعل العمل أكثر متعة وحافز وذو معنى ويني الثقة فيما بينهم ويحفزهم ويدفعهم للانغماس أكثر في العمل من أجل الإبداع .

وكان العباسي وآخرون، (2017) قدموا بحثاً عن معرفة أثر القيادة التمكينية بأبعادها الأربعة (الثقة في الأداء العالي - تعزيز معنى العمل - تعزيز فرص المشاركة في اتخاذ القرارات - الاستقلالية من القيود البيروقراطية) على سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة ، بالإضافة إلى ذلك فقد سعى البحث إلى استكشاف نوع وقوة العلاقة بين القيادة التمكينية وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة والتعرف على مدى الاختلاف بين اتجاهات العاملين نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية (العمر، النوع، مدة الخبرة، المؤهل العلمي).

- الدراسات الأجنبية:

يبين بحث Cheong & others (2019) ضرورة إعادة النظر في فاعلية تمكين القيادة من خلال وضع إطار نموذجي شامل يتمثل بأبعادها الخمسة والذي يتوجب على الباحثين مستقبلاً في مجال القيادة التمكينية أن يهتموا به كأداة توجيهية لتطوير بحوثهم المستقبلية حول هذا النمط من القيادة لكونه يقدم أدلة إرشادية تعزز فاعلية القيادة التمكينية. وهدف بحث Adel & Others (2018) إلى تحليل العلاقة بين القيادة التمكينية وإبداع الفريق من خلال تكامل نظرية سلوك المجموعة مع نظرية مكونات الإبداع .

حيث توصل البحث إلى وجود علاقة تأثير معنوية مباشرة للقيادة التمكينية في تعزيز إبداع الأفراد العاملين في فرق العمل، وتأثير غير مباشر من خلال الدور الوسيط لسلوك التعلّم الجماعي والتمكين النفسي للفريق. كما أفصحت النتائج عن أن القيادة التمكينية تعزز إمكانات التعلم لأفراد فرق العمل والذي يعزز بدوره قدرتهم على الإبداع .

– الاستفادة من الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع القيادة الإدارية من جوانب مختلفة ومدى تأثيرها على السلوكيات الإدارية، وتتقاطع الدراسات الحالة معها بعدة نقاط مشتركة ، وأهم ما يميزها عن باقي الدراسات السابقة تناولها موضوع ريادة المنظمات الخدمية ومدى تطبيقها في المستشفيات العامة في سوريا من خلال دراسة حالة مستشفى الأسد الجامعي بدمشق.

ثالثاً: مشكلة البحث:

مع تنامي التحديات البيئية التي تواجه عمل المنظمات الخدمية التي تمثلت بمستوى عالٍ من التعقيد والاضطراب وسرعة التغيير في حاجات العملاء ورغباتهم والمنافسة الشديدة فيما بينها على تقديم خدماتها بالشكل الأفضل لشريحة واسعة من العملاء في المجتمع فرض على تلك المنظمات التي ترغب بامتلاك الريادة في السوق والنمو، الحاجة إلى وجود قيادة تمكينية مبادرة تتبنى مجموعة من السلوكيات المتميزة الموجهة نحو الاهتمام بالموارد البشري وتهيئ له بيئة عمل تمنحه الاستقلالية والحرية في العمل وتشاركه في عملية صنع القرار .

من هنا تكمن المشكلة الأساسية للبحث من خلال إثارة تساؤل رئيسي مفاده :

هل تساهم العلاقة التكاملية بين سلوكيات القيادة التمكينية في تعزيز ريادة الأعمال المشفى المبحوث ؟

ومن خلال السؤال الرئيسي نستطيع وضع عدّة تساؤلات فرعية:

1. هل تمتلك القيادات الإدارية في المشفى المبحوث سلوكيات القيادة التمكينية بدلالة أبعادها ؟

2. هل يوجد تأثير معنوي للقيادة التمكينية في تعزيز ريادة الأعمال في المشفى المبحوث ؟

رابعاً : أهمية البحث :

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه القيادة الإدارية والموارد البشرية في عمل المنظمات الخدمية ودورها في تطوير أداء العمل وتحسين الخدمات المقدمة من خلال التأثير على أبعاد ريادة المنظمة بشكل خاص ، كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال جانبين:

– الجانب النظري: من خلال المساهمة في إثراء المعرفة، وإغناء المكتبة بموضوع القيادة الإدارية والموارد البشرية ودورها في التأثير على ريادة الأعمال.

– الجانب التطبيقي: من خلال السعي للوصول إلى نتائج تساعد في تحسين الخدمات والأداء من خلال الاهتمام بتأثير سلوكيات القيادة التمكينية بشكل خاص على أبعاد ريادة الأعمال للمنظمات الخدمية / مشفى الأسد الجامعي نموذجاً/ .

خامساً : أهداف البحث :

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في اختبار أثر القيادة التمكينية في تعزيز ريادة المنظمة . وينبثق عنها مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

1. التعرف على مدى امتلاك القيادات الإدارية في المشفى لسلوكيات القيادة التمكينية .
2. معرفة مدى تأثر أبعاد ريادة الأعمال في المشفى حالة الدراسة بسلوكيات القيادة التمكينية.
3. تقديم مجموعة من المقترحات لإدارة المشفى اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية وبالشكل الذي يعزز من أداء الموارد البشرية ويحسن من الخدمات المقدمة.

سادساً : فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث فيما يأتي:

1- الفرضية الأولى الأساسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في تعزيز ريادة الأعمال . يمكن تقسيم هذا الفرض إلى:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الاستباقية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في المخاطرة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الابتكار.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الهجوم .

2- تتباين الأهمية النسبية لسلوكيات القيادة التمكينية من حيث التأثير في أبعاد ريادة المنظمة حسب المتغيرات الديموغرافية.

سابعاً :متغيرات البحث:

المتغير المستقلة: القيادة التمكينية

تم الاعتماد في قياس هذا المتغير استناداً إلى المقياس المعد بواسطة (Ahearne,et,all.,2005.45)، وذلك لحصوله على درجة عالية من الصدق.

- المتغير التابع: ريادة المنظمة (ريادة الاعمال)

تم الاعتماد في قياس هذا المتغير استناداً إلى المقياس المستخدم في العديد من الدراسات منها دراسة (Aktan& Bulut,2008.15) ودراسة (Antonic& Zorn,2004.24)

وتتضمن أربعة متغيرات هي:

- الاستباقية
- الابتكارية
- المخاطرة
- الهجومية

ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

➤ **مجتمع البحث:** دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي نموذجاً ويمثل عدد العاملين في المشفى ممن تنطبق عليهم شروط الدراسة بحدود (509) عامل موزعين بمختلف المستويات والأقسام الإدارية .

➤ عينة البحث:

عينة طبقية عشوائية بنسبة 10% من المسؤولين في الإدارة العليا والوسطى في المشفى وتبلغ / 50 / عاملاً يختلفون بالتحصيل العلمي وعدد سنوات الخدمة والمستوى الوظيفي.

تاسعاً : منهجية البحث:

سيتم التحقق من أهداف البحث من خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي كما يلي:

الإطار النظري:

سيتم تكوين هذا الإطار بالرجوع إلى المراجع العلمية والدوريات والتقارير والدراسات السابقة والحصول على ما يتوفر من معلومات حول القيادة التمكينية وريادة الأعمال.

الإطار التطبيقي:

سيتناول الإطار التطبيقي الجوانب المتعلقة بالدراسة الميدانية في مجال التطبيق وتحليل بيانات عينة الدراسة والبيانات المطلوبة وأساليب جمعها وتحليلها واستخلاص النتائج المرجوة من هذه الدراسة.

عاشراً: إجراءات البحث:

سحبت عينة (طبقية - عشوائية) نسبة 10% من مجتمع البحث بلغ عدد أفرادها (50) يختلفون بالتحصيل العلمي وعدد سنوات الخدمة والمستوى الوظيفي.

واستخدم الباحث في جمع البيانات والمعلومات الأداة التالية:

أ- الاستبانة.

الحادي عشر: حدود البحث

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

1- تركيز البحث على القيادة التمكينية وريادة المنظمات الخدمية.

2- الحدود الزمانية والمكانية: تتمثل بالفترة اللازمة لجمع البيانات الأولية خلال عام الدراسة (2022)، وحالة الدراسة في محافظة دمشق .

الإطار النظري:

القيادة التمكينية تشجع العاملين على إحداث توازن في حياتهم، في ظل كونهم قادة، وفي ذات الوقت يقومون بتنفيذ ما يطلب منهم، فالفكرة قائمة على أن الأولوية تشجيعهم على استثمار المواقف والفرص التي تتيح لهم أن يكونوا قادة فيما بعد، فالغاية من معرفة مفهوم القيادة التمكينية هي تحسين مستوى حياة الأفراد التابعين، والذين بدورهم سيهتمون بمستوى المنظمات التي يعملون لديها (Spears, 2005.12).

1: مفهوم القيادة التمكينية

عرفها (Vecchio, 2010.34) التمكين القيادي هو أسلوب القيادة الذي يستهدف الموظفين لتطوير الرقابة الذاتية وأن يمثلوا أنفسهم وتوضح هويتهم الوظيفية من خلالها.

يعرفها (Ahearne et al., 2005.13) أنها سلوكيات تساهم في تعزيز معنى العمل وأهمية العمل من خلال المشاركة في صنع القرارات، ودعم الاستقلالية وإظهار الثقة في أداء العاملين.

ويرى (Zhang, 2016.22) أنها ذلك النوع من تقاسم السلطة وعرفت القيادة التمكينية كمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها زعيم لمساعدة المرؤوسين على تحقيق الإدارة الذاتية وفي هذا السيناريو السلطة تنتقل من القادة إلى المرؤوسين.

في حين يعرفها (Humborstad et al., 2014.61) بأنها نمط من أنماط القيادة الحديثة تهدف إلى تحويل المرؤوسين إلى قادة بمعنى قدرتهم على قيادة أنفسهم في المستقبل.

ومن خلال ما سبق فإن القيادة التمكينية تتصف بالآتي:

أ. دعم مشاركة العاملين في عملية صنع القرار.

ب. تشجيع الأفراد على تحمل المسؤولية.

ج. منح العاملين مستويات أكبر من السيطرة والتحكم في متطلبات الوظيفة.

17. منح العامل الكفوء حرية التصرف والصلاحيية والاستقلالية في تنفيذ أعماله.

18. إقامة علاقات من الثقة المتبادلة بين القائد والعامل.

2 : سلوكيات القيادة التمكينية : (Terry.A,2018.33) (Muzaffar.2017.45)

- تعزيز معنى العمل: تشير إلى قدرة القائد على تحسين إدراك المرؤوسين وإحساسهم بجدوى قيمة عملهم وأهميته

من خلال السلوكيات المتنوعة للقائد مثل تحديد الأهداف الملهمة، وشرح أثر عملهم وارتباطه بأهداف المنظمة.

- تعزيز فرص المشاركة في صنع القرارات: قدرة القائد على تشجيع مرؤوسيه في صنع القرار ورعاية مبادرات المرؤوسين ومسؤولياتهم.

- إظهار الثقة في الأداء العالي: قدرة القائد على الثقة في الأداء العالي ، وإيمانه بقدرتهم على تحسين أدائهم حتى عند وقوع الأخطاء.

- منح الاستقلالية من القيود البيروقراطية: قدرة القائد على منح المرؤوسين الاستقلالية والحرية في إنجاز العمل والتحرر من القيود البيروقراطية من خلال السماح لهم في أداء عملهم بطريقتهم الخاصة.

3: متطلبات القيادة التمكينية: (Denti,L.2015.7)

- القيم المشتركة : يقصد بذلك أن القائد المُمكِن الذي يدافع عن موظفيه ويعترف بخبراتهم ويكافئ إنجازاتهم.

- المهارات : تشمل المهارات التي يجب على القائد امتلاكها كمهارات التخطيط والاتصال والتفاعل.

- النمط : هو مجموعة من الخصائص التي يتصف بها سلوك القائد كتحقيقه لمبادئ المساواة والثقة والاحترام.

- الاستراتيجية : يقصد بها قدرة القائد على خلق رؤية ملهمة ومشاركة القوة بشكل مناسب.

4: خصائص القيادة التمكينية: (عبد المجيد. 2005 ، 98)

هناك مجموعة من الخصائص التي تميز القائد المُمكِن عن القائد التقليدي بالآتي:

• التواضع

• الإخلاص والمثابرة

• المعرفة الخلاقة

• الشجاعة

5: مفهوم ريادة الأعمال:

دخل مفهوم الريادة إلى النشاطات الاقتصادية في مطلع القرن الثامن عشر من قبل ريتشارد كانتلون RICHARD

CANTILLON الذي وصف التاجر الذي يشتري سلعا بسعر محدد لبيعها في المستقبل بسعر لا يعرفه مسبقا بأنه ريادي

(الشماع وآخرون، 2007، 182)، ويشير مفهوم ريادة الأعمال إلى عملية إبداعية مرتبطة بتنظيم مشروع جديد أو تطوير

مشروع قائم عن طريق مجموعة من القرارات التي تساهم في حصر المشكلات التي تعيق سير العمليات في هذه المشاريع،

بالإضافة إلى تعزيز مفهوم الاستخدام الأمثل للعناصر الإنتاجية المختلفة، بحيث يمتلك رواد الأعمال القدرة على تحفيز

العناصر الإنتاجية وإخراج أفضل ما لديها لتحقيق الأهداف التي يسعى المشروع الريادي إلى تحقيقها، وتنطوي ريادة الأعمال

على مجموعة من التحديات والمخاطر التي يسعى رواد الأعمال إلى تجاوزها من أجل الوصول إلى أهدافه. (طه، 2007،

127). يرى كلاً من (Razak & Othman) ريادة الأعمال أنها تعبر عن رغبة المشروعات في تقديم الأعمال الإبداعية

والإستباقية واتخاذ المخاطر المحسوبة من خلال جهودها الهادفة إلى اكتشاف واستغلال الفرص البيئية.

6: أبعاد ريادة الأعمال:

تناول العديد من الباحثين قيادة الأعمال كظاهرة متعددة الأبعاد. إذ ركزت أغلب الدراسات على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الابتكارية أو الإبداعية Innovativeness، الاستباقية Proactiveness، المخاطرة Risk-Taking في قياس التوجه الريادي، وأضاف عدد من الباحثين بعد آخر يتمثل في الهجومية التنافسية Competitive Aggressiveness. حيث تمثل هذه الأبعاد العناصر الجوهرية للتوجه الريادي في منظمات الأعمال الحديثة، وقد اتفق معظم الكتاب والباحثين في هذا المجال على هذه الأبعاد. (طاهر، 2014، 241).

1- الابتكارية أو الإبداعية:

لا يُعد الابتكار في قيادة الأعمال مهمًا فحسب وإنما لا وجود للريادة من دونه؛ فهو شرطها الأساسي، والعمود الفقري فيها، ويعتبر من أهم سمات قيادة الأعمال حيث إن الأزمات الاقتصادية جعلت الابتكار والإبداع في قيادة الأعمال عاملاً أساسياً لزيادة معدلات النمو وضمان الاستدامة وزيادة التنافسية وخلق فرص عمل واعدة.

2- الاستباقية:

إن الاستباقية تمثل استراتيجية تؤكد على النظر إلى الأمام، والبحث المستمر عن الفرص السوقية، والتجريب مع استجابة سريعة للاتجاهات البيئية المتغيرة، والميل لممارسة الأنشطة التي تؤثر في مشكلات البيئة، وتشير إلى جهود المنظمة في اكتشاف الفرص الجديدة، كما تتضمن التركيز على المستقبل من خلال خلق الأفكار وتوقع حدوثها والمحافظة على التكيف والمواظبة من خلال تنفيذ عمليات جديدة أو إطلاق منتجات جديدة. (Fox، 2005، 34)

3- المخاطرة:

هناك ثلاثة أنواع من المخاطرة التي تواجهها المنظمات وهي (مخاطرة العمل، المخاطرة المالية، والمخاطرة الشخصية).

- مخاطرة العمل: هي المجازفة في المجهول من غير معرفة احتمالية النجاح، مثل الدخول إلى الأسواق غير المجربة أو استخدام تكنولوجيا لم تجرب بعد.

- المخاطرة المالية: هي اقتران المنظمة بشكل كبير أو الالتزام باستخدام مقدار كبير من مواردها من أجل النمو.

- المخاطرة الشخصية: تشير إلى المخاطر التي يقترنها المديرون التنفيذيون باتخاذهم موقف يعدونه جيداً في نشاط الاتجاه الاستراتيجي الذي يتخذونه.

4- الهجوم والتنافسية:

يتمثل في سعي المنظمة لتكون الأولى في تقديم المنتجات والخدمات الجديدة وتكون شديدة التنافس الهجومي في اقتناص الفرص، ويتمثل بالمبادرة في الأفعال ثم انتظار استجابة المنافسين.

7: صفات رائد الأعمال:

رواد الأعمال تتوافر لديهم التوجهات التالية: (Chen.2014.12)

- الرغبة والقدرة على تحويل الأفكار الريادية إلى مشاريع منتجة منافسة.
- المغامرة والتوجه لامتلاك مهارة تأسيس فرق عمل قوية لتحويل الأفكار الريادية إلى واقع عملي .
- إرادة قوية وقدرة عالية لتحويل الأفكار أو الاختراعات أو الابتكارات الجديدة إلى مشاريع ناجحة .
- يحملون أفكاراً طموحة ودراسة جدوى دقيقة سليمة وقدر محدود من الموارد .
- الاستعداد لتبني أفكار غير تقليدية لتحويلها إلى مشروع ريادي جديد في بيئة معقدة .
- يعملون في فرق وليس فقط بشكل فردي .

8: عوامل نجاح قيادة الأعمال: (Daly.2014.13)

تتمثل عوامل نجاح قيادة العمال في المنظمات بشكل عام بالآتي:

- ابتكار وتطوير العديد من المشروعات التي تُعد مهمة لتطوير الاقتصاد وتنميته.
- الإبداع في خلق الفرص المهمة على المدى الطويل.
- زيادة الكفاءة بالعمل والإنتاج.
- تبني الابتكار التنظيمي والتقنيات الحديثة وإحداث التغيير في هيكل وعمل السوق.
- إدخال ابتكارات جذرية لها تأثيرات ايجابية والبدء بإنشاء المنظمات الجديدة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

9: أساليب تعزيز قيادة الأعمال: (Williams.2007.12)

لكي تستطيع المنظمات تعزيز قيادة الأعمال فيها تعمل على الآتي:

- تتبنى المنظمات الريادية هيكلًا تنظيميًا عضويًا، يقلل من معوقات البيروقراطية التي تمنع الابتكار، ويتيح الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق .
- تركز اهتمامها وتتبنى الأفراد الذين يتمتعون بالموهب الريادية الابتكارية من خلال تشجيع المبادرات الشخصية وقبول المخاطرة والدخول في المنافسة.
- إجراء التغييرات السريعة المرتبطة بالإنتاج وتبني التكنولوجيا الجديدة وإعادة هيكلة السوق وحاجات الزبائن والتكنولوجيا والقيم الاجتماعية.
- الالتزام بالتطوير والتوسع في الميزة التنافسية.
- تبني مواكبة التغيير وقبول المخاطر واكتساب المعارف والخبرات والتعلم.
- تبني الإبداع والابتكار وإجراء تحسينات مستمرة وعدم الرضوخ للأعمال الروتينية، واستثمار التكنولوجيا الحديثة ومواكبة التطورات.

الإطار العملي:

- تم إخضاع الاستبانة لاختبارات قياس ثبات الاستبانة لغرض التعرف على صلاحية المقياس و ملائمتها من خلال استخدام مقياس (كرومباخ ألفا) واتضح أن قيمة معامل ألفا بلغ (861)، ويعتبر جيد ومقبول للدراسة.
- مجتمع الدراسة:** تشكل مجتمع الدراسة من الإداريين والعاملين.
- عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة الإداريين والعاملين في، وقد قام الباحث بتوزيع (50) استبانة على العاملين، وتم استعادة (45) استبانة صالحة للتحليل وتم تحليلها جميعاً.
- انطلاقاً من الدراسات السابقة واستكمالاً لها تم تبني الفرضيات التالية:
- الفرضية الأساسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في تعزيز قيادة الأعمال. يمكن تقسيم هذا الفرض إلى:
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الاستباقية.
- تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة وأثرها واتجاهها بين المتغير المستقل للقيادة التمكينية في نموذج الدراسة والمتغير التابع (الاستباقية) كما يلي:

الجدول رقم (1): مؤشرات معاملات الانحدار بين (القيادة التمكينية) و الاستباقية

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.514	0.287	0.220	0.560a	1
a. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية				

يظهر الجدول مقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 56.0% وهو يشير إلى درجة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغيرين , ومعامل التفسير 22.0% وبالتالي فإن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 22.0% على المتغير التابع (الاستباقية) مما يعني إن المتغير المستقل X (القيادة التمكينية) استطاع أن يفسر 22% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الاستباقية) (Y).

الجدول رقم (2): تحليل التباين لنموذج الانحدار القيادة التمكينية والاستباقية

ANOVAa					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
0.000b	92.42	27.16	1	27.16	Regression
		0.27	44	73.30	Residual
			45	100.43	Total
a. Dependent Variable: الاستباقية					
b. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية					

يظهر الجدول قيم تمثل جدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F حيث قيمتها F=92.42 ومعنوية الدلالة الحسابية (sig = 0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل دال احصائياً.

الجدول رقم (3): المؤشرات الإحصائية لمعادلة الانحدار بين المستقل (القيادة التمكينية) والتابع الاستباقية

Coefficientsa					
الدلالة المعنوية الحسابية	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.047	2.033		0.309	0.648	الثابت
0.000	9.436	0.520	0.077	0.715	القيادة التمكينية
a. Dependent Variable: الاستباقية					

ويظهر الجدول السابق أن المتغير المستقل في هذا النموذج حسب نموذج t مقبول لمؤشر (القيادة التمكينية) حيث الدالة المعنوية أصغر من sig=0.05 فأى تغير بمقدار وحدة واحدة في تقييم مؤشرات القيادة التمكينية يؤثر في تقييم الاستباقية بمقدار 0.71 وهو أثر ايجابي.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدره هي: (الاستباقية = 0.64 + 0.71 القيادة التمكينية) تدل المعادلة السابقة بناءً على المؤشرات الناتجة:

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الاستباقية عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الأسد الجامعي.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في المخاطرة.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة وأثرها واتجاهها بين المتغير المستقل القيادة التمكينية في نموذج الدراسة والمتغير التابع المخاطرة كما يلي:

الجدول رقم (4): مؤشرات معاملات الانحدار بين (القيادة التمكينية) والمخاطرة

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.357	0.479	0.431	0.678a	1
a. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية				

يظهر الجدول مقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 67.8 % وهو يشير إلى درجة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغيرين، ومعامل التفسير 43.1 % وبالتالي فإن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 43.1% على المتغير التابع (المخاطرة) مما يعني إن المتغير المستقل X (القيادة التمكينية) استطاع أن يفسر 43.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (المخاطرة) Y.

الجدول رقم (5): تحليل التباين لنموذج الانحدار القيادة التمكينية والمخاطرة

ANOVAa					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000b	215.270	28.361	1	28.381	Regression
		0.125	44	35.430	Residual
			45	64.221	Total
a. Dependent Variable: المخاطرة					
b. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية					

يظهر الجدول قيم تمثل جدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F حيث قيمتها $F=215.270$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل دال إحصائياً.

الجدول رقم (6): المؤشرات الإحصائية لمعادلة الانحدار بين المستقل (القيادة التمكينية) والتابع المخاطرة

Coefficientsa					
الدلالة المعنوية الحسابية	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	3.927		0.215	0.833	الثابت
0.000	12.557	0.644	0.05	0.767	القيادة التمكينية
a. Dependent Variable: المخاطرة					

ويظهر الجدول السابق أن المتغير المستقل في هذا النموذج حسب نموذج t مقبول لمؤشر (القيادة التمكينية) حيث الدالة المعنوية أصغر من $sig=0.05$ فأى تغير بمقدار وحدة واحدة في تقييم مؤشرات القيادة التمكينية يؤثر في تقييم المخاطرة بمقدار 0.767 وهو أثر ايجابي.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدرة هي: (المخاطرة $=0.767 + 0.83$ = القيادة التمكينية)

تدل المعادلة السابقة بناءً على المؤشرات الناتجة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في المخاطرة عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الأسد الجامعي.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الابتكار .
تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة وأثرها واتجاهها بين المتغير المستقل للقيادة التمكينية في نموذج الدراسة والمتغير التابع (الابتكار) كما يلي:

الجدول رقم (7): مؤشرات معاملات الانحدار بين (القيادة التمكينية) والابتكار

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.514	0.287	0.290	0.590a	1
Predictors: a. الثابت, القيادة التمكينية				

يظهر الجدول مقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 59.0% وهو يشير إلى درجة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغيرين، ومعامل التفسير 29.0% وبالتالي فإن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 29.0% على المتغير التابع (الابتكار) مما يعني إن المتغير المستقل (X) (القيادة التمكينية) استطاع أن يفسر 29% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الابتكار) (Y).

الجدول رقم (8): تحليل التباين لنموذج الانحدار القيادة التمكينية والابتكار

ANOVAa					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
0.000b	97.22	27.66	1	27.17	Regression
		0.27	44	73.20	Residual
			45	100.13	Total
Dependent Variable: a. الابتكار					
Predictors: b. الثابت, القيادة التمكينية					

يظهر الجدول قيم تمثل جدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F حيث قيمتها F=97.22 ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل دال احصائياً.

الجدول رقم (9): المؤشرات الإحصائية لمعادلة الانحدار بين المتغير المستقل (القيادة التمكينية) والتابع الابتكار

Coefficientsa					
الدلالة المعنوية الحسابية	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.047	2.023		0.319	0.616	الثابت
0.000	9.734	0.520	0.087	0.725	القيادة التمكينية
Dependent Variable: a. الابتكار					

ويظهر الجدول السابق أن المتغير المستقل في هذا النموذج حسب نموذج t مقبول لمؤشر (القيادة التمكينية) حيث الدالة المعنوية أصغر من sig=0.05 فأى تغير بمقدار وحدة واحدة في تقييم مؤشرات القيادة التمكينية يؤثر في تقييم الابتكار بمقدار 0.72 وهو أثر ايجابي.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدره هي: (الابتكار (0.72) + 0.61 = القيادة التمكينية)

تدل المعادلة السابقة بناءً على المؤشرات الناتجة:

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الابتكار عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الأسد الجامعي.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في المتغير الفرعي الرابع لريادة الأعمال (الهجوم).

إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة وأثرها واتجاهها بين المتغير المستقل القيادة التمكينية في نموذج الدراسة والمتغير التابع الهجوم كما يلي:

الجدول رقم (10): مؤشرات معاملات الانحدار بين (القيادة التمكينية) والهجوم

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.69a	0.451	0.439	0.359

a. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية

يظهر الجدول مقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 69.0% وهو يشير إلى درجة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغيرين، ومعامل التفسير 45.1% وبالتالي فإن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 45.1% على المتغير التابع (الهجوم) مما يعني إن المتغير المستقل X (القيادة التمكينية) استطاع أن يفسر 45.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (الهجوم) Y.

الجدول رقم (11): تحليل التباين لنموذج الانحدار القيادة التمكينية والهجوم

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1	28.361	215.270	.000b
	Residual	44	0.125		
	Total	45	64.221		

a. Dependent Variable: الهجوم
b. Predictors: (Constant), القيادة التمكينية

يظهر الجدول قيم تمثل جدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F حيث قيمتها $F=215.270$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل دال احصائياً.

الجدول رقم (12): المؤشرات الإحصائية لمعادلة الانحدار بين المستقل (القيادة التمكينية) والتابع الهجوم

Coefficientsa					
الدالة المعنوية الحسابية	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	3.627		0.215	0.854	الثابت
0.000	12.050	0.604	0.05	0.661	القيادة التمكينية

a. Dependent Variable: الهجوم

ويظهر الجدول السابق أن المتغير المستقل في هذا النموذج حسب نموذج t مقبول لمؤشر (القيادة التمكينية) حيث الدالة المعنوية أصغر من $sig=0.05$ فأني تغير بمقدار وحدة واحدة في تقييم مؤشرات القيادة التمكينية يؤثر في تقييم الهجوم بمقدار 0.661 وهو أثر ايجابي.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدرة هي: (الهجوم $0.767 + 0.85 =$ القيادة التمكينية)
تدل المعادلة السابقة بناءً على المؤشرات الناتجة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في الهجوم عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الأسد الجامعي.

- اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في ريادة الأعمال.
تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة وأثرها واتجاهها بين المتغير المستقل للقيادة التمكينية في نموذج الدراسة والمتغير التابع (ريادة الأعمال) كما يلي:

الجدول رقم (13): مؤشرات معاملات الانحدار بين (القيادة التمكينية) وريادة الأعمال

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.494	0.260	0.410	0.710a	1
Predictors: a. الثابت, القيادة التمكينية				

يظهر الجدول مقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 71.0 % وهو يشير إلى درجة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغيرين، ومعامل التفسير 41.0 % وبالتالي فإن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 41.0 % على المتغير التابع (ريادة الأعمال) مما يعني إن المتغير المستقل X (القيادة التمكينية) استطاع أن يفسر 41% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (ريادة الأعمال) (Y).

الجدول رقم (14): تحليل التباين لنموذج الانحدار القيادة التمكينية و ريادة الأعمال

ANOVAa					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
0.000b	91.24	27.87	1	27.19	Regression
		0.24	44	73.30	Residual
			45	100.19	Total
Dependent Variable: ريادة الأعمال.					
Predictors: b. الثابت, القيادة التمكينية					

يظهر الجدول قيم تمثل جدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F حيث قيمتها $F=91.24$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.000 = sig$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل دال احصائياً.

الجدول رقم (15): المؤشرات الإحصائية لمعادلة الانحدار بين المستقل (القيادة التمكينية) والتابع ريادة الأعمال

Coefficientsa					
الدلالة المعنوية الحسابية	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.047	2.025		0.329	0.601	الثابت
0.000	9.724	0.520	0.087	0.751	القيادة التمكينية
Dependent Variable: ريادة الأعمال					

ويظهر الجدول السابق أن المتغير المستقل في هذا النموذج حسب نموذج t مقبول لمؤشر (القيادة التمكينية) حيث الدالة المعنوية أصغر من $sig=0.05$ فأى تغير بمقدار وحدة واحدة في تقييم مؤشرات القيادة التمكينية يؤثر في تقييم الابتكار بمقدار 0.751 وهو أثر ايجابي.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدرة هي: (ريادة الأعمال $0.75 + 0.60 =$ القيادة التمكينية)

تدل المعادلة السابقة بناءً على المؤشرات الناتجة:

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في ريادة الأعمال عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الأسد الجامعي.

- دراسة التقييم باختلاف الصفات الشخصية:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (المخاطرة والهجوم ، الاستباقية والابتكار، القيادة التمكينية) لدى عينة الدراسة تبعاً للمؤشرات الديموغرافية للمبحوثين.

- تبعاً للفئة العمرية: تم إجراء اختبار المقارنات One Way Anova بين مجموعات (الفئات العمرية) في تقييم مؤشرات الدراسة وكانت النتائج التالية:

الجدول رقم (16): مقارنة الفروق لتقييم مؤشرات الدراسة تبعاً للفئة العمرية للمبحوث

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	
0.000	7.675	1.674 0.218	2 43 45	6.697 57.594 64.291	Between Groups Within Groups المخاطرة والهجوم Total
0.000	8.526	2.875 0.337	2 43 45	11.501 89.036 100.537	Between Groups Within Groups الاستباقية والابتكار Total
0.007	3.624	0.603 0.166	2 43 45	2.411 43.912 46.323	Between Groups Within Groups القيادة التمكينية Total

يبين الجدول (16) من حيث (المخاطرة والهجوم) أن قيمة معامل التباين $F=7.67$ كبيرة وقيمة الدلالة الإحصائية الحسابية $Sig=0.000$ أصغر من القياسية 0.05 إذا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (المخاطرة والهجوم) استناداً للعمر وحسب اختبار تشيفيه نجد أن الفروق لصالح الفئة من 30 - أقل من 40 سنة ، ومن حيث (الاستباقية والابتكار) إن قيمة التباين $F=8.52$ والدلالة المعنوية $Sig=0.000$ أصغر من القياسية 0.05 إذا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (الاستباقية والابتكار) استناداً للعمر وحسب اختبار تشيفيه نجد أن الفروق لصالح الفئة أكثر من 50 سنة ، ومن حيث (تقييم القيادة التمكينية) أن قيمة التباين $F=3.62$ وقيمة الدلالة الإحصائية $Sig=0.00$ أصغر من القياسية إذا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (تقييم القيادة التمكينية) استناداً للعمر وحسب اختبار تشيفيه نجد أن الفروق لصالح الفئة أقل من 20 سنة.

- المستوى التعليمي:

تم إجراء اختبار المقارنات One Way Anova بين مجموعات (مؤهل فوق جامعي، مؤهل جامعي، ثانوية وأدنى) في تقييم مؤشرات الدراسة وكانت النتائج التالية:

الجدول رقم (17): مقارنة الفروق لتقييم مؤشرات الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي للمبحوث ANOVA

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.114	2.191	0.521 0.238	1 44 45	1.042 63.249 64.291	Between Groups Within Groups المخاطرة والهجوم Total
0.002	6.352	2.291 0.361	1 44 45	4.583 95.954 100.537	Between Groups Within Groups الاستباقية والابتكار Total
0.145	1.947	0.334 0.172	1 44 45	0.668 45.655 46.323	Between Groups Within Groups القيادة التمكينية Total

يبين الجدول (17) من حيث (المخاطرة والهجوم) أن قيمة معامل التباين $F=2.19$ وقيمة الدلالة الإحصائية الحسابية $Sig=0.114$ أكبر من القياسية 0.05 إذا لا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (المخاطرة والهجوم) استناداً للمستوى التعليمي، ومن حيث (الاستباقية والابتكار) إن قيمة التباين $F=6.35$ والدلالة المعنوية $Sig=0.000$ أصغر من القياسية 0.05 إذا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (الاستباقية والابتكار) استناداً للمستوى التعليمي وحسب اختبار تشيفيه نجد أن الفروق لصالح مؤهل جامعي، ومن حيث (تقييم القيادة التمكينية) إن قيمة التباين $F=1.94$ وقيمة الدلالة الإحصائية أكبر من القياسية إذا لا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (تقييم القيادة التمكينية) استناداً للمستوى التعليمي.

و من أجل تحديد الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة، فقد تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج ، والجدول الآتي رقم (18) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للمتغيرات.

الجدول رقم (18): تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

م	متغيرات الدراسة	قيمة المعامل ل (SR)	مستوى الدلالة ل (SR)	قيمة المعامل (SR2) المحسوبة	قيمة التغير في (SR2) المحسوبة	التباين
1	القيادة التمكينية . (المتغير الرئيس المستقل للدراسة)					
ج	تعزيز فرص المشاركة في صنع القرارات	0.842	0.000	0.709	+0.709	1
ب	منح الاستقلالية من القيود البيروقراطية	0.910	0.000	0.829	+0.120	2
أ	تعزيز معنى العمل	0.926	0.000	0.858	+0.029	3
د	اظهار الثقة في الاداء العالي	0.946	0.000	0.873	+0.021	4

يتضح من نتائج الجدول رقم (18) إلى أن متغير تعزيز فرص المشاركة في صنع القرارات قد احتل المرتبة الأولى في تفسير التباين، حيث كان أكثر قدرة على تفسير التباين في زيادة المنظمة ، فقد فسر ما نسبته (0.709) من التباين (SR2 = 0.709)، يليه في المرتبة الثانية متغير منح الاستقلالية من القيود البيروقراطية ، حيث فسر ما نسبته (0.120) من التباين (SR2 = 0.120)، يليه في المرتبة الثالثة متغير تعزيز معنى العمل ، حيث فسر ما نسبته (0.029) من التباين (SR2 = 0.029)، كما تشير نتائج الجدول رقم (18) إلى أن قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كانت موجبة، وهذا يعني أن العلاقة بين كل متغير من المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع هي علاقة إيجابية (طردية).

نتائج الدراسة:

- تتوفر القيادة التمكينية لدى العاملين في مستشفى الأسد الجامعي في دمشق وعلاقة الارتباط جيدة مع عناصر زيادة الاعمال.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في عنصر الاستباقية والابتكار كأحد عناصر زيادة الأعمال عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الاسد الجامعي.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة التمكينية في عنصر المخاطرة والهجوم كأحد عناصر زيادة الأعمال عند مستوى دلالة (0.05) لدى مشفى الاسد الجامعي.

- لا يوجد اختلافات جوهرية في تأثير القيادة التمكينية في تعزيز ريادة أعمال مشفى الأسد الجامعي باختلاف الخصائص الشخصية (الجنس).
- لا يوجد اختلافات جوهرية في تأثير القيادة التمكينية في تعزيز ريادة أعمال مشفى الأسد الجامعي باختلاف الخصائص الشخصية (العمر).
- لا يوجد اختلافات جوهرية في تأثير القيادة التمكينية في تعزيز ريادة أعمال مشفى الأسد الجامعي باختلاف الخصائص الشخصية (المستوى التعليمي).
- لا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (المخاطرة والهجوم) استناداً للمستوى التعليمي.
- لا توجد فروق جوهرية في تقييم مؤشرات الدراسة من حيث (تقييم القيادة التمكينية) استناداً للمستوى التعليمي.
- التوجه نحو تطبيق القيادة التمكينية يسهم في تنمية وتقوية عوامل نجاح عناصر ريادة المنظمة ويعمل على تعزيزها، و أن العامل الأكثر تأثيراً هو تعزيز فرص المشاركة في صنع القرارات.

التوصيات:

- ✓ تشجيع الموظفين على التقدم بمقترحاتهم البناءة نحو العمل، وإتاحة الفرص لهم على تخطي حلقات السلم الوظيفي والعمل بالقرب من القيادات العليا ، وتوسيع مشاركتهم في اللجان، وفرق العمل، وحلقات الجودة، وعمليات اتخاذ القرارات كل ما أمكن.
- ✓ ضرورة تحسين بيئة العمل من حيث الاهتمام بمكان العمل، والمرافق الخارجية التابعة له، إذ يرى الباحث أنه من الواجب على الإدارة الحرص على توفير الحوافز والمكافأة ووسائل النقل.
- ✓ التوسع بالدراسات المستقبلية في هذه المواضيع لما لها من أهمية للمنظمات .

المراجع باللغة العربية:

1. أبو القمصان، محمد(2012)، القيادة الأخلاقية في المنظمات الحكومية بعد ثورة 25 يناير: اختبار أثارها على سلوكيات الأداء والحالات النفسية الايجابية للمرؤوسين، مجلة إدارة الأعمال المصرية، جامعة القاهرة، كلية التجارة، السنة الثانية، العدد الثاني.
2. العزب، ثروت صبري (2016)، دور القيادة الأخلاقية في دعم سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية عالي العاملين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا، رسالة ماجستير غير منشورة، مكتبة كلية التجارة، جامعة المنوفية.
3. عبد المجيد، السيد محمد وفلي، فاروق (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط 2 ، عمان: دار المسيرة.
4. عابدين، محمد عبد القادر(2010)، الإدارة المدرسية الحديثة، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
5. محمود الكلالدة، طاهر(2013)، إدارة الموارد البشرية الحديثة، الأردن: دار البداية، الطبعة الأولى.
6. طه، طارق(2007)، إدارة الأعمال منهج حديث معاصر، مصر: دار الفكر الجامعي.
7. الشماع، حسن، محمد، خليل، خضير كاظم حمود (2007)، نظرية المنظمة، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة.

1- Adel, Ahmed& others (2018): Empowering Leadership and Team creativity: understanding the Direct- Indirect Path, versa.

2) Kim, Minseo & Beehr, Terry.A (2018), Empowering Leadership: Leading people to be present through affective organizational commitment, The International Journal of Human Resource management.

3) Chen, V& Jin, Y.H. (2014),The Effects of Organizational Justice on

- 4) Organizational Citizenship Behavior in the Chinese Context: The Mediating Effects of Social Exchange Relationship. *Public Personnel Management*, 1– 13.
- 5) Abuzid, Thabet & Abbas, Muzaffar (2017), Empowering Leadership and its role on Job satisfaction and Employee Creativity: An Empirical study of Saudi Arabian Banks, *Journal of Engineering and Applied sciences , Medwell Journal*.
- 6) Cheong, Minyoung & et, all. (2016), Two face of empowering leadership: Enabling and burdening, *Journal home*.
- 7) Namasisvayam, K; Guchait, P & Lei, P (2014), The influence of leader empowering behaviors and employee psychological empowerment on customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 26 (1), 69-84.
- 8) Martin, S L; Liao, H& Campbell, E.M. (2013), Directive versus empowering leadership: a field experiment comparing impacts on task proficiency and proactivity. *Academy of Management Journal*. 56(5), 1372–1395.
- 9) Jonsson, S; Muhonen ,T; Denti,L & Chen,K.(2015), Social climate and job control as mediators between empowering leadership and learning from a cross-cultural perspective. *International Journal of Cross Cultural Management*, 1–15.
- 10) Daly, P.S; Hosseini, M.A& Alloughani, M.E. (2014), Antecedents of citizenship behavior in Arab employees in Kuwait. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3, 1–22.

Journal of Hama University

Editorial Board and Advisory Board of Hama University Journal

Managing Director: Prof. Dr. Abdul Razzaq Salem

Chairman of the Editorial Board: Asst. Prof. Dr. Maha Al Saloom

Secretary of the Editorial Board (Director of the Journal): Wafaa AlFeel

Members of the Editorial Board:

- **Prof. Dr. Hassan Al Halabiah**
- **Prof. Dr. Muhammad Zuher Al Ahmad**
- **Asst. Prof. Rawad Khabbaz**
- **Dr. Nasser Al Kassem**
- **Dr. Othman Nakkar**
- **Dr.Samer Tomeh.**
- **Dr.Mahmoud Alfattama.**
- **Dr. Abdel Hamid Al Molki**
- **Dr. Noura Hakmi**

Advisory Body:

- **Prof. Dr. Hazza Moufleh**
- **Prof. Dr. Muhammad Fadel**
- **Prof. Dr. Rabab Al Sabbagh**
- **Prof. Dr. Abdul Fattah mohammad**
- **Asst. Prof. Dr. Muhammad Ayman Sabbagh**
- **Asst. Prof. Dr. Jamil Hazzouri**
- **Dr. Mauri Gadanfar**
- **Dr. Beshr Sultan**
- **Dr. Mohammad Merza**

Language Supervision:

- **Prof. Dr. Waleed Al Sarakibi**
- **Asst. Prof. Dr. Maha Al Saloom**

Journal of Hama University

Objectives of the Journal

Hama University Journal is a scientific, coherent, periodical journal issued annually by the University of Hama; aims at:

- 1- publishing the original scientific research in Arabic or English which has the advantages of human cultural knowledge and advanced applied sciences, and contributes to developing it, and achieves the highest quality, innovation and distinction in various fields of medicine, engineering, technology, veterinary medicine, sciences, economics, literature and humanities, after assessing them by academic specialists.
- 2- publishing the distinguished applied researches in the fields of the journal interests.
- 3- publishing the research notes, disease conditions reports and small articles in the fields of the journal interests.

Purpose of the Journal:

- Encouraging Syrian and Arab academic specialists and researchers to carry out their innovative researches.
- It controls the mechanism of scientific research, and distinguishes the originals from the plagiarized, by assessing the researches of the journal by specialists and experts.
- The journal seeks the enrichment of the scientific research and scientific methods, and the commitment to quality standards of original scientific research.
- Aiming to publish knowledge and popularize it in the fields of the journal interests and specialties, and to develop the service fields in society.
- Motivating researchers to provide research on the development and renewal of scientific research methods.
- It receives the suggestions of researchers and scientists about everything that helps in the advancement of academic research and in developing the journal.
- popularization of the aimed benefit through publishing its scientific contents and putting its editions in the hands of readers and researchers on the journal website and developing and updating the site.

Publishing Rules in Hama University Journal:

1. The material sent for publication have to be authentic, of original scientific and knowledge value, and should be characterized by language integrity and documentation accuracy
2. It should not be published or accepted for publication in other journals, or rejected by others. The researcher guarantees this by filling out a special entrusting form for the journal.
- 3- The research has to be evaluated by competent specialists before it is accepted for publication and becomes its property. The researcher will not be entitled to withdraw research in case of refusal to publish it.
4. The language of publication is either Arabic or English, and the administration of the journal is provided with a summary of the material submitted for publication in half a page (250 words) in a language other than the language in which the research has been written, and each summary should be appended with key words.

Deposit of scientific research for publication:

Firstly, the publication material should be submitted to the editor of the journal in four paper copies (one copy includes the name of the researcher or researchers, the addresses, telephone numbers. The names of the researchers or any reference to their identity should not be included in the other copies). Electronic copy should be submitted, printed in Simplified Arabic, 12 font on one side of paper measuring 297 x 210 mm (A4). A white space of 2.5 cm should be left from the four sides, but the number of search pages are not more than fifteen pages (pagination in the middle bottom of the page), and be compatible with (Microsoft Word 2007 systems) at least, and in single spaces including tables, figures and sources , saved on CD, or electronically sent to the e-mail of the journal.

Secondly, The publication material shall be accompanied by a written declaration confirming that the research has not been published before, published in another journal or rejected by another journal.

Thirdly, the editorial board of the journal has the right to return the research to improve the wording or make any changes, such as deletion or addition, in proportion to the scientific regulations and conditions of publication in the journal.

Fourthly, The journal shall notify the researcher of the receiving of his research no later than two weeks from the date of receipt. The journal shall also notify the researcher of the acceptance of the research for publication or refusal of it immediately upon completion of the assessment procedures.

Fifthly, the submitted research shall be sent confidentially to three referees specialized in its scientific content. The concerned parties shall be notified of the referee's observations and proposals to be undertaken by the candidate in accordance with the conditions of publication in the journal and in order to reach the required scientific level.

Sixthly. The research is considered acceptable for publication in the journal if the three referees (or at least two of them) accept it, after making the required amendments and acknowledging the referees.

- If the third referee refuses the research by giving rational scientific justifications which the editorial board found fundamental and substantial, the research will not be accepted for publication even if approved by the other two referees.

Rules for preparing research manuscript for publication in applied colleges researches:

First, The submitted research should be in the following order: Title, Abstract in Arabic and English, Introduction, Research Objective, Research Material and Methods, Results and Discussion, Conclusions and Recommendations, and finally Scientific References.

- **Title:**

It should be brief, clear and expressive of the content of the research. The title font in the publishing writing is bold, (font 14), under which, in a single – spaced line, the name of the researcher (s) is placed, (bold font 12), his address, his scientific status, the scientific institution in which he works, the email address of the first researcher, mobile number, (normal/ font 12). The title of the research should be repeated again in English on the page containing the Abstract. The font of secondary headings should be (bold/ font 12), and the style of text should be (normal/ font 12).

- **Abstract or Summary:**

The abstract should not exceed 250 words, be preceded by the title, placed on a separate page in Arabic, and written in a separate second page in English. It should include the objectives of the study, a brief description of the method of work, the results obtained, its importance from the researcher's point of view, and the conclusion reached by the researcher.

- **Introduction :**

It includes a summary of the reference study of the subject of the research, incorporating the latest information, and the purpose for which the research was conducted.

- **Materials and methods of research:**

Adequate information about work materials and methods is mentioned, adequate modern resources are included, metric and global measurement units are used in the research. The statistical program and the statistical method used in the analysis of the data are mentioned, as well as, the identification of symbols, abbreviations and statistical signs approved for comparison.

- **Results and discussion :**

They should be presented accurately, all results must be supported by numbers, and the figures, tables and graphs should give adequate information. The information should not be repeated in the research text. It should be numbered as it appears on the research text. The scientific importance of the results should be referred to, discussed and supported by up-to-date resources. The discussion includes the interpretation of the results obtained through the relevant facts and principles, and the degree of agreement or disagreement with the previous studies should be shown with the researchers' opinion and personal interpretation of the outcome.

- **Conclusions:**

The researcher mentions the conclusions he reached briefly at the end of the discussion, adding his recommendations and proposals when necessary.

- **Thanks and acknowledgement:**

The researcher can mention the support agencies that provided the financial and scientific assistance, and the persons who helped in the research but were not listed as researchers.

Second- Tables:

Each table, however small, is placed in its own place. The tables take serial numbers, each with its own title, written at the top of the table, the symbols *, ** and *** are used to denote the significance of statistical analysis at levels 0.05, 0.01, or 0.001 respectively, and do not use these symbols to refer to any footnote or note in any of the search margins. The journal recommends using Arabic numerals (1, 2, 3) in the tables and in the body of the text wherever they appear.

Third- Figures, illustration and maps:

It is necessary to avoid the repetition of the figures derived from the data contained in the approved tables, either insert the numerical data in tables, or graphically, with emphasis on preparing the figures, graphs and pictures in their final shapes, and in appropriate scale and be scanned accurately at 300 pixels / inch. Figures or images must be black and white with enough color contrast, and the journal can publish color pictures if necessary, and give a special title for each shape or picture or figure at the bottom and they can take serial numbers.

- Fourth- References:

The journal follows the method of writing the name of the author - the researcher - and the year of publication, within the text from right to left, whatever the reference is, for example: Waged Nageh and Abdul Karim (1990), Basem and Samer (1998). Many studies indicate (Sing, 2008; Hunter and John, 2000; Sabaa et al., 2003). There is no need to give the references serial numbers. But, when writing the Arabic references, write the researcher's (surname), and then, the first name completely. If the reference is more than one researcher, the names of all researchers should be written in the above mentioned manner. If the reference is non-Arabic, first write the surname, then mention the first letter or the first letters of its name, followed by the year of publication in brackets, then the full title of the reference, the title of the journal (journal, author, publisher), the volume, number and page numbers (from - to), taking into account the provisions of the punctuation according to the following examples:

العوف، عبد الرحمن و الكزبري، أحمد (1999). التنوع الحيوي في جبل البشري. مجلة جامعة دمشق للعلوم الزراعية، 15(3):33-45.

Smith, J., Merilan, M.R., and Fakher, N.S., (1996). *Factors affecting milk production in Awassi sheep*. J. Animal Production, 12(3):35-46.

If the reference is a book: the surname of the author and then the first letters of his name, the year in brackets, the title of the book, the edition, the place of publication, the publisher and the number of pages shall be included as in the following example:

Ingrkam, J.L., and Ingrahan, C.A., (2000). Introduction In: Text of Microbiology. 2nd ed. Anstratia, Brooks Co. Thompson Learning, PP: 55.

If the research or chapter of a specialized book (as well as the case of Proceedings), scientific seminars and conferences), the name of the researcher or author (researchers or authors) and the year in brackets, the title of the chapter, the title of the book, the name(s) of editor (s), publisher and place of publication and page number as follows:

Anderson, R.M., (1998). Epidemiology of parasitic Infections. In : Topley and Wilsons Infections. Collier, L., Balows, A., and Jassman, M., (Eds.), Vol. 5, 9th ed. Arnold a Member of the Hodder Group, London, PP: 39-55.

If the reference is a master's dissertation or a doctoral thesis, it is written like the following example:

Kashifalkitaa, H.F., (2008). Effect of bromocriptine and dexamethasone administration on semen characteristics and certain hormones in local male goats. PhD Thesis, College of veterinary Medicine, University of Baghdad, PP: 87-105.

• **The following points are noted:**

- The Arabic and foreign references are listed separately according to the sequence of the alphabets (أ، ب، ج) or (A, B, C).
- If more than one reference of one author is found, it is used in chronological order; the newest and then the earliest. If the name is repeated more than once in the same year, it is referred to after the year in letters a, b, c as (1998)^a or (1998)^b... etc.
- Full references must be made to all that is indicated in the text, and no reference should be mentioned in case it is not mentioned in the body of the text.
- Reliance, to a minimum extent, on references which are not well-known, or direct personal communication, or works that are unpublished in the text in brackets.
- The researcher must be committed to the ethics of academic publishing, and preserve the intellectual property rights of others.

Rules for the preparation of the research manuscript for publication in the researches of Arts and Humanities:

- The research should be original, novel, academic and has a cognitive value, has language integrity and accuracy of documentation.
- It should not be published, or accepted for publication in other publication media.
- The researcher must submit a written declaration that the research is not published or sent to another periodical for publication.
- The research should be written in Arabic or in one of the languages approved in the journal.
- Two abstracts, one in Arabic and the other in English or French, should be provided with no more than 250 words.

- Four copies of the research should be printed on one side of A4 paper with an electronic copy (CD) according to the following technical conditions:

The list (sources and references) shall be placed on separate pages and listed in accordance with the rules based on one of the following two methods:

(A) The surname of the author, his first name, the title of the book, the name of the editor (if any), the publisher, the place of publication, the edition number, the date of publication.

(B) The title of the book: the name of the author, the title of the editor (if any), the publisher, the place of publication, the edition number, the date of the edition.

- Footnotes are numbered at the bottom of each page according to one of the following documentation ways

A - Author's surname, his first name: book title, volume, page.

B - The title of the book, volume number, page.

- Avoid shorthand unless indicated.

- Each figure, picture or map in the research is presented on a clear independent sheet of paper.

- The research should include the foreign equivalents of the Arabic terms used in the research.

For postgraduate students (MA / PhD), the following conditions are required:

(A) Signing declaration that the research relates to his or her dissertation.

(B) The approval of the supervisor in accordance with the model adopted in the journal.

C – The Arabic abstract about the student's dissertation does not exceed one page.

- The journal publishes the researches translated into Arabic, provided that the foreign text is accompanied by the translation text. The translated research is subject to editing the translation only and thus is not subject to the publication conditions mentioned previously. If the research is not assessed, the publishing conditions shall be considered and applied on it.

- The journal publishes reports on academic conferences, seminars, and reviews of important Arab and foreign books and periodicals, provided that the number of pages does not exceed ten.

Number of pages of the manuscript Search:

The accepted research shall be published free of charge for educational board members at the University of Hama without the researcher having any expenses or fees if he complies with the publishing conditions related to the number of pages of research that should not exceed 15 pages of the aforementioned measures, including figures, tables, references and sources. The publication is free in the journal up to date.

Review and Amendment of researches:

The researcher is given a period of one month to reconsider what the referees referred to, or what the Editorial Office requires. If the manuscript does not return within this period or the researcher does not respond to the request, it will be disregarded and not accepted for publication, yet there is a possibility of its re-submission to the journal as a new research.

Important Notes:

- The research published in the journal expresses the opinion of the author and does not necessarily reflect the opinion of the editorial board of the journal.
- The research listing in the journal and its successive numbers are subject to the scientific and technical basis of the journal.
- A research that is not accepted for publication in the journal should not be returned to its owners.
- The journal pays nominal wages for the assessors, 2000 SP.
- Publishing and assessment wages are granted when the articles are published in the journal.
- The researches received from graduation projects, master's and doctoral dissertations do not grant any financial reward; they only grant the researcher the approval to publish.
- In case the research is published in another journal, the Journal of the University of Hama is entitled to take the legal procedures for intellectual property protection and to punish the violator according to regulating laws.

Subscription to the Journal:

Individuals, and public and private institutions can subscribe to the journal

Journal Address:

- The required copies of the scientific material can be delivered directly to the Editorial Department of the journal at the following address: Syria - Hama - Alamein Street - The Faculty of Veterinary Medicine - Editorial Department of the Journal.

Email: hama.journal@gmail.com

magazine@hama-univ.edu.sy

website: : www.hama-univ.edu.sy/newssites/magazine/

Tel: 00963 33 2245135

contents		
Title	Resarcher Name	Page number
Role of management ethics in promoting organizational loyalty –Field study at the General Company for Inland Transport in Latakia–	Dr. Fayez Ghazal	1
The Internal Determinants of Financial Structure of Syrian Private Traditional Banks –Econometric Study using Panel Models –	Mona Bittar Nashwa Hammoud	21
Measuring the quality of government services provided to customers at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate	Abbas Rashid Kaada Dr. Kinda Ali Deeb Dr. Dima Makhous	35
The possibility of predicting the performance of the stocks of private commercial Banks listed on Damascus stock exchange using support vector machine	Walaa Lutfi Dr.Kanjo Kanjo Dr. Osman Nakkar	50
In the Banking sector A Field Study in Commercial Banks of Syria	Dr. Ayham Nazeer Ahmad	64
The Effect of Using Momentum Strategies and Explaining its Returns in Damascus Stock Exchange	Ola AL Baghdadi Prof. Hazaa' Moufleh Dr.Ayam Yassin	83
The impact of enabling leadership on promoting entrepreneurship in service organizations Case study of Assad University Hospital– Damascus	Nawar Ghayeb Prof.Taissir Zaher	105



Volum : 5
Number : 22



Journal Of Hama University

ISSN Online (2706-9214)