المجلد: 2
العـدد:4

مجلة جامعة حماة

ISSN Online(2706-9214)

2019 ميلادي / 1441 هجري

المجلد: الثاني

العدد: الرابع

مجلة جامعة حماة

2019/ ميلادي

1441 / هجري

مجلة جامعة حماة

هي مجلة علمية محكمة دورية سنوية متخصصة تصدر عن جامعة حماة

المدير المسؤول: الأستاذ الدكتور محمد زياد سلطان رئيس جامعة حماة.

رئيس هيئة التحرير: الأستاذ الدكتور سامر كامل إبراهيم.

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

أعضاء هيئة التحرير:

أ.د. درغام الرحال.
أ.د. عبد الكريم قلب اللوز
أ.د. عبد الرزاق سالم.
أ.م.د. أسمهان خلف.
أ.د محمد زهير الأحمد.
أ.م.د. عادل علوش.
أ.م.د. حسان الحلبية.
أ.م.د. محمد أيمن الصباغ.
د.خالد زغريت.

الهيئة الاستشارية:

أ.د. دارم طباع.
أ.د. صفوان العساف.
أ.د. راتب سكر.
أ.د. كنجو كنجو.
أ.د. محمد فاضل.
أ.د. رباب الصباغ.
أ.م.د. محمد سبع العرب

الإشراف اللغوي:

أ.د. محمد فلفل.
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 والتمييز، 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 العلميّ، وتمييز الأصيل من المزيّف، 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 المجلّة.
- تعميم الفائدة المرجوّة من نشر محتوياتها العلمية، بوضع أعدادها بين أيدي القراء والباحثين على موقع المجلة في الشابكة (الإنترنت) وتطوير الموقع وتحديثه.

قواعد النشر في مجلة جامعة حماة:

أ- أن تكون المادة المرسلة للنشر أصيلة، ذات قيمة علمية ومعرفية إضافية، وتتمتع بسلامة اللغة، ودقة التوثيق.

ب- ألا تكون منشورةً أو مقبولةً للنشر في مجلات 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 الإنجليزية، 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 االباحثين 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 بسريّة تامة إلى ثلاثة محكمين متخصصين بمادته العلمية، ويتم إخطار ذوي العلاقة بملحوظات 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 بفاصل 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 ثانيةً 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 مسبوقاً 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 المتري والعالمي 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 والجداول 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 أو0.001 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.....) في الجداول وفي متن النص أينما وردت.

ثالثاً – الأشكال والرسوم والمصورات:

يجب تحاشي تكرار وضع الأشكال التي تستمد مادتها من المعطيات الواردة في الجداول المعتمدة، والاكتفاء إمّا بإيراد المعطيات الرقمية في جداول، وإما بتوقيعها بيانياً، مع التأكيد على إعداد الأشكال والمنحنيات البيانية والرسوم بصورتها النهائية، وبالمقياس المناسب، وتكون ممسوحة بدقة 300 بكسل/أنش. ويجب أن تكون الأشكال أو الصور المظهرة بالأبيض والأسود بقدر كاف من التباين اللوني، ويمكن للمجلة نشر الصور الملونة إذا دعت الضرورة إلى ذلك، ويعطى عنوان خاص لكل شكل أو صورة أو مصوّر في الأسفل وتأخذ أرقاماً متسلسلة.

رابعاً – المراجع:

تتبع المجلة طريقة ذكر اسم المؤلف – صاحب البحث أو مؤلفه – وسنة النشر داخل النص ابتداءً من اليمين إلى اليسار أياً كان المرجع، مثال: وجد ناجح وعبد الكريم (1990)، وأورد Basem و Samer(1998)، وأشارت العديد من الدراسات.... (Sing، 2008؛ Hunter وJohn، 2000؛ Sabaa وزملاؤه، 2003) ولا ضرورة لإعطاء المراجع أرقاما متسلسلة. أما في ثبت المراجع عند كتابة المراجع العربية، فيجب كتابة نسبة الباحث (اسم العائلة)، ثم الاسم الأول بالكامل، وفي حال كون المرجع لأكثر من باحث يجب كتابة أسماء جميع الباحثين بالطريقة السابقة الذكر. وفي حال كون المرجع غير عربي فيكتب أولاً اسم العائلة، ثم يذكر الحرف الأول أو الحروف الأولى من اسمه، يلي ذلك سنة النشر بين قوسين، ثم العنوان الكامل

للمرجع، وعنوان المجلة (الدورية أو المؤلف، ودار النشر)، ورقم المجلدVolume ، ورقم العدد Number، وأرقام الصفحات (من – إلى)، مع مراعاة أحكام التنقيط وفق الأمثلة الآتية:

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 بألا 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 كلمةً.
- 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 الآتيين:

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 الآتيين:

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

ب- اسم الكتاب، رقم الجزء، الصفحة.

- يُتَجَنَّب الاختزال ما لم يُشَرْ إلى ذلك.
- يقدم كل شكل أو صورة أو خريطة في البحث على ورقة صقيلة مستقلة واضحة.
- أن يتضمن البحث المُعادِلات 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 فتسرى 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 تقيد 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، ومعاقبة المخالف بحسب القوانين الناظمة.

الاشتراك في المجلة:

يمكن الاشتراك في المجلة للأفراد والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة.

عنوان المجلة:

- يمكن تسليم النسخ المطلوبة من المادة العلمية مباشرةً 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 الالكتروني:www.hama-univ.edu.sy/newssites/magazine/
- رقم الهاتف: 00963 33 2245135

****

فهرس محتويات

عنوان البحث	اسم الباحث	رقم الصفحة
أثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الريادي(الابتكاري، الاستباقي)دراسة ميدانية على المصارف الخاصة السورية	أنس خلوف عمر إسماعيل	1
أثـر متطلبـات تطبيـق المعرفـة فـي تحسـين جـودة الخـدمات التعليمية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)	مجد محرز عبد الحميد الخليل	19
تعظيم أرباح المشروعات الصّغيرة والمتوسطة باستخدام البرمجة الخطيّة (دراسة حالة لمنشأة أليسار الفردية)	ولاء لطفي كنجو كنجو عبد القادر مندو	41
أثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق دراسة ميدانية في مكاتب تدقيق الحسابات العاملة في دمشق.	أحمد رمضان د. حسين أحمد دحدوح	57
دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للأسهم دراسة حالة سهم بنك الشام الإسلامي	مضر بقسماوي حسن حزوري	79
استخدام الموازنة المرنة في تقييم الأداء واتخاذ القرار الاداري(دراسة حالة الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه)	حسناء عنفليص رزان شهيد	95
أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية	محمد فادي شقفة أسمهان خلف عثمان نقار	111
أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق.(دراسة ميدانية في المصارف الخاصة التجارية في محافظة حماه)	أحمد رمضان د. حسين أحمد دحدوح	1247
دور نماذج التنبؤ بالفشل المالي في بناء محفظة القروض المصرفية دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية	سالم كاسر ناصر غذوان علي علي أحمد حسن العلي	147
أثر جودة الخدمة على العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي "دراسة ميدانية"	عمر إسماعيل إيمان قصاب	165

أثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الريادي(الابتكاري و الاستباقي) دراسة ميدانية على المصارف الخاصة السورية

*د.عمر إسماعيل ** أنس خلوف

(الإيداع: 14 تشرين الأول2018 ، القبول: 24 كانون الأول 2018)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر شبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الريادي بشقيه(الابتكاري و الاستباقي)، وذلك من خلال توضيح المفاهيم المتعلقة بشبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية كجزء من رأس المال الاجتماعي الهيكلي، و أهميتها و دورها في توفير الموارد والمعرفة اللازمة للتوجه الابتكاري والتوجه الاستباقي.

ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي و تصميم استبيان ثم وُزّع على أعضاء مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية ومديري الفروع ونوابهم في بعض المصارف السورية الخاصة، وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة(258)، أما الصالحة للتحليل فقد بلغت (159) استبياناً.

و قد تم الاعتماد على العديد من الدراسات العالمية ، بهدف قياس المتغيرات المستقلة والتابعة وهي العلاقات مع المكاتب الحكومية عبر ثلاثة أسئلة، والتوجه الابتكاري، والتوجه الاستباقي كمتغيرات تابعة باستخدام ثلاثة أسئلة لكل منهما.

وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقات مع المكاتب الحكومية تؤثر في التوجه الابتكاري بشكل معنوي، وأن العلاقات مع المكاتب الحكومية تؤثر في التوجه الاستباقي بشكل معنوي، فالعلاقات مع المكاتب الحكومية توفرّ الدعم للمنظمات بما تقدمه لها من موارد ومعرفة، تساعدها على تحقيق توجه ابتكاري واستباقي أفضل.

الكلمات المفتاحية:العلاقات مع المكاتب الحكومية، التوجه الابتكاري، التوجه الاستباقي

* أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

** طالب دراسات عليا (دكتوراه) قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

The Impact of Relationships With Government Offices in Entrepreneurial Orientation (Innovative, Proactive) (A Field Study: Syrian Private Banks)

Anas Khalouf **Dr.Omar Ismaeil**

(Received: 14 October 2018 , Accepted: 24 December 2018)

Abstract:

The aim of this study is to demonstrate the impact of the network of relations with government offices on the entrepreneurial orientation (innovative and proactive) by clarifying the concepts related to the network of relations with government offices as part of the structural social capital ,and its role in providing the resources and knowledge required for the innovative orientation And proactive orientation.

To achieve the objective of the study is based on the descriptive approach and the design of a questionnaire is distributed to the members of the board of directors and executive management and managers of branches and their deputies in some Syrian private banks,The number of questionnaires distributed is (258), just (159) questionnaires are recovered for analysis.

Several international studies have been used to measure independent and dependent variables,that is ,relationships with government offices through three questions, innovative orientation, and proactive orientation as dependent variables using three questions for each variable.

The study finds that relations with government offices have a significant impact in innovative orientation, and that relations with government offices influence the proactive orientation significantly. Relations with government offices Support organizations by providing the resources and knowledge, that help them achieve an innovative and proactive orientation.

1.المقدمة:

التوجه الريادي هو موقف استراتيجي يتخذه المدراء في المنظمات بناء على الموارد والمعرفة المتوفرة لديهم، ويتعدل هذا الموقف باستمرار بناء على تغيرات البيئة التي تعمل بها المنظمات، حيث تعكس تلك التغيرات في بيئة المنظمات حاجة المنظمات إلى الموارد والمعرفة التي يحتاجها المدراء لاتخاذ الموقف الاستراتيجي الريادي المناسب.

وتبين دراسة(Engelen,2012,p.522) أن التوجه الريادي (الابتكاري، الاستباقي) هو نشاط يستهلك الكثير من الموارد والمعرفة، وحينما ترغب المنظمات بتقديم سلع ومنتجات جديدة أو تقوم بتحديث منتجاتها فإنها تحتاج إلى الكثير من الموارد المختلفة، وعندما تسعى المنظمات إلى اكتساب أكبر حصة من الفرص الريادية في السوق فإنها تقوم بإجراء مسوحات تتعلق ببيئتها وبالمنافسين، حتى تحقق توجهاً ريادياً(ابتكارياً و استباقياً) أفضل.

وتأسيساً على ما سبق، فإنه ينبغي على المنظمات التوافق والتلاؤم مع هذه البيئات الديناميكية وتحقيق التوجه الريادي(الابتكاري، الاستباقي)، من خلال اكتساب الموارد والمعرفة من تلك البيئة المحيطة، وللوصول إلى هذا الهدف فإنها تسعى إلى البحث عن مصادر للموارد والمعلومات، عبر شبكة العلاقات التي تقيمها مع جهات مختلفة(موردين، زبائن، منظمات حكومية.....).

وقد أظهرت العديد من الدراسات أهمية رأس المال الإجتماعي بأبعاده المختلفة ودوره في التوجه الريادي بشكل عام، وكذلك دور شبكات العلاقات المختلفة في التوجه الريادي في المنظمات المختلفة (الصناعية والتجارية) وفي المنظمات الصغيرة والمتوسطة، غير إنها لم تدرس وبشكل منفصل أثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في أبعاد التوجه الريادي(الابتكاري، الاستباقي).

وضمن هذا السياق يهدف هذا البحث إلى بيان أهمية رأس المال الاجتماعي الهيكلي في نشاط المنظمات، وبشكل أكثر دقة، أهمية شبكة العلاقات مع المنظمات والمكاتب الحكومية (بوصفها جزءاً من رأس المال الاجتماعي الهيكلي) في توفير الموارد والمعرفة التي تسهل على المنظمات تحقيق توجهها الابتكاري والاستباقي.

2–مشكلة البحث:

يُعّد التوجه الريادي موقفاً استراتيجياً يستهلك الكثير من الموارد في المنظمات، ويصعب على المنظمات الاعتماد على مواردها الذاتية فقط للوصول إلى ذلك الموقف، لاسيما في البيئات الديناميكية المتغيرة باستمرار، ولتحقيق هذا التوجه فلا بد لها من الاعتماد على مصادر ترفدها بالموارد والمعرفة، وبناء على ما سبق تهدف مشكلة البحث إلى دراسة أثر شبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية(المدراء في المنظمات الحكومية المختلفة، المسؤولون في الهيئات الصناعية والتجارية، المدراء في الهيئات الداعمة في المنظمات الحكومية) في التوجه الريادي بأبعاده (الابتكاري، الاستباقي) للمصارف الخاصة السورية من خلال التساؤلات التالية :

1/2.هل تؤثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري للمصارف السورية الخاصة ؟

2/2.هل تؤثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي للمصارف السورية الخاصة ؟

3–أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الجانبين التاليين:

الجانب العلمي:

- إظهار أهمية الشبكات الاجتماعية ضمن إطار رأس المال الإجتماعي كمورد استراتيجي هام، يتمتع بمنافع خاصة وفريدة، وله دور في وصول المنظمات إلى الموارد والمعرفة، التي تدعم توجهها الريادي.
- إيضـــاح أهمية العلاقات مع المكاتب الحكومية، بوصـــفها جزءاً من رأس المال الإجتماعي الهيكلي كنوع من العلاقات الخاصة بالمنظمات في الاقتصادات النامية التي تسعى نحو التوجه الريادي بشقيه (الابتكاري، الاستباقي).

بالتالي يعمل هذا البحث على استكمال حاجة المكتبات العربية للمراجع في مجالات عدة، شبكة علاقات الأعمال، التوجه الريادي، موارد المنظمة.

الجانب العملي: تقديم التوصيات والمقترحات التي وصلت إليها الدراسة إلى المدراء في المصارف الخاصة من إدارة عليا ومدراء فروع في صـــورة نتائج توصـــيات الدراســـة ، و إظهار أهمية تلك المقترحات في تحســـين العلاقات مع المكاتب الحكومية، و الاستفادة منها بالشكل الذي يعزز توجهها الريادي(الابتكاري، الاستباقي)، والاستفادة من ثقافة العلاقات العامة كمورد إضافي في دعم منظمات الأعمال والقطاع المصرفي.

4.أهداف البحث:

1/3. التعرف إلى شبكة العلاقات مع شركاء الأعمال، ضمن إطار رأس المال الاجتماعي الهيكلي، ومدى تطبيق هذا المفهوم في المصارف السورية الخاصة.

2/3. اختبار أثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري للمصارف السورية الخاصة .

3/3. اختبار أثر العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي للمصارف السورية الخاصة.

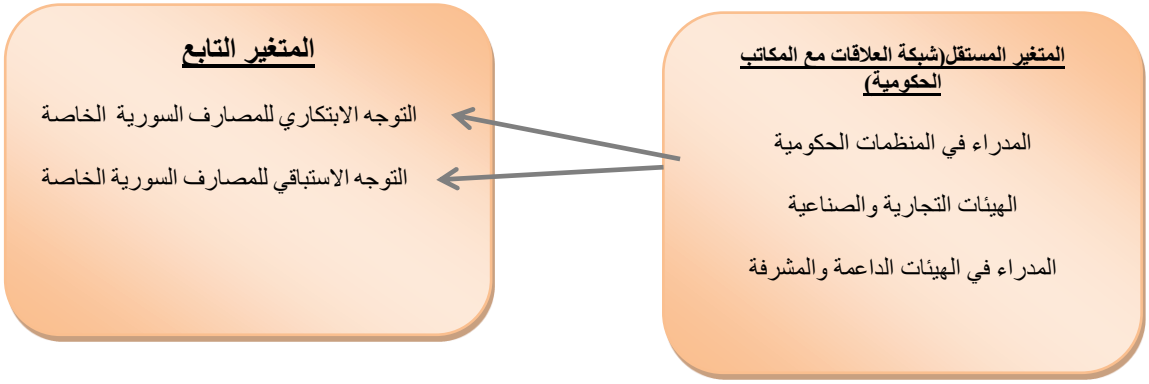
5.فروض البحث:

يسعى البحث نحو إثبات الفرضيات التالية:

1/5.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري للمصارف السورية الخاصة ؟

2/5.لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي للمصارف السورية الخاصة ؟

6.نموذج البحث:



7.منهج الدراسة:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ويشمل:

1–**جانب نظري:** ويعتمد على البيانات الثانوية: وذلك من خلال الدراســـات والأدبيات والكتب والمقالات العربية والأجنبية المحكمة ذات الصـــلة التي تناولت مفهوم شـــبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية بوجه خاص، والتوجه الريادي ببعده الابتكاري، وببعده الآخر الاستباقي، وأثر العلاقات مع المكاتب الحكومية على هذين البعدين.

2–**جانب عملي:** ويعتمد على البيانات الأولية: وتتضمن دراسة ميدانية من خلال جمع البيانات والمعلومات، عبر استبيان تم توزيعه على مجالس الإدارة والإدارة التنفيذية ومدراء الفروع ونوابهم في المصـــارف، ومصـــمم بناءً على نتائج ما ســـبق من دراسات ، من أجل اختبار صحة فرضيات البحث.

8.مجتمع وعينة البحث:

يتألف مجتمع البحث من أعضـــاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ومدراء الفروع ونوابهم، في الإدارة والفروع المنتشـــرة في المحافظات، ممن قبلت المشاركة في الاستبيان والدراسة وعددها احدى عشرا مصرفاً، وقد اعتذرت ثلاثة مصارف، هي بنك عودة، وبنك سوريا والخليج، وبنك قطر، بحجة السرية وعدم توفر الوقت الكافي للمشاركة في الدراسة، وأهم المصارف التي شاركت هي :

الجدول رقم(1): المصارف السورية الخاصة عينة البحث

البركة	الشرق	فرنسبنك–سوريا	الأردن–سوريا	المصرف الدولي	بيمو
سوريا الاسلامي	الشام	بيبلوس	العربي سوريا	سوريا والمهجر	–

أما عينة البحث، فهي عينة قصـدية، وتتألف هذه العينة من المدراء في الإدارات الوسـطى والعليا، و تشـمل أعضـاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ومدراء الفروع ونوابهم، في الإدارة والفروع المنتشـرة في المحافظات للمصـارف المذكورة في محافظات دمشـــق وحلب وطرطوس واللاذقية وحمص وحماة والحســـكة، وفي الإدارات العامة، وقد تم تحديد العينة المطلوبة ب(258) استمارة ، حيث تم توزيعها، واستعادة (176) استمارات والصالحة للتحليل الإحصائي (159).

9.أسلوب جمع البيانات: قام الباحث بتصميم استبيان يشمل (3) عبارات معتمداً على مقاييس عالمية استخدمتها الدراسات الســـابقة مثل دراســـة (Boso,2013) و (Julie,2009) ، التي تغطي شـــبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية عبر(3) عبارات، كما تم قياس التوجه الريادي لمؤشـــرين هما(الابتكاري، الاســـتباقي) بالاســـتعانة بالدراســـات الســـابقة مثل دراســـة (covin,2012) و (2011,السعدي)، وقد صممت جميع أسئلة الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتضمن خمس درجات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

10.أســـاليب تحليل البيانات: اعتمد الباحث على البرنامج الإحصـــائي للعلوم الإجتماعية (SPSS.Version 20) المعروف لتحليل البيانات و لاختبار صحة الفرضيات، وقد تم استخدام الأساليب التالية:

- اختبار ثبات المقاييس، معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha
- الإحصاءات الوصفية Descriptive لمتغيرات البحث والمتغيرات الديموغرافية
- تحليل الانحدار البسيط (Simple regression coefficient)

11.أدبيات البحث:

1.11. العلاقات مع المكاتب الحكومية Relationships With Government Offices

يعد رأس المال الاجتماعي مصطلحاً يحتمل مجموعة واسعة جداً من المعنى. وهو يعني "القدرة على تأمين المنافع من خلال عضوية الشبكات الاجتماعية أو غيرها من الهياكل الاجتماعية الأخرى أو من خلال الشبكات الشخصية وشبكات الأعمال" (Huang,2011,p.1619).

وثمة تعريف آخر كثيراً ما يتم الاستشهاد به في أبحاث الشبكات وهو تعريف (Ghoshal&Ghoshal,1998,p.243) الذين يصفان رأس المال الاجتماعي بأنه " مجموع الموارد الفعلية والمحتملة التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من شبكة العلاقات، والذي يكون متاحاً و مستمداً من شبكة العلاقات التي تمتلكها وحدة فردية أو اجتماعية " .

ويشير (Engelen,2012,p.522) أن لرأس المال الإجتماعي ثلاثة أبعاد :

- البعد الهيكلي Structural Dimension ، وهو يشير إلى الروابط الإدارية الخارجية للعناصر، أو إلى الاتصالات بين الأفراد أو الوحدات والمؤسسات الخارجية.
- البعد العلائقي Relational Dimension: وهو يعكس الثقة والتقارب في العلاقات.
- البعد المعرفي Cognitive Dimension: وهي القواعد والمعتقدات المشتركة التي تسهل على الأفراد التفاهم وتقلل من النزاعات، وتعزز التماسك بين أفراد المجموعة في المنظمة.

كما يبين (Batjargal,2003,p.535) أن رأس المال الاجتماعي للمنظمات ذات التوجه الريادي هو" شبكات العلاقات والأصول الموجودة ضمن هذه الشبكات، وهذه الموارد هي بالتحديد التي تمنح هذه الشبكات القيمة وتجعلها "رأس مال" بمعنى أنها قد تؤدي في نهاية المطاف إلى فوائد مستقبلية في مجال الأعمال التجارية.

و يبين (Zhou,2007.p677) أن الشبكات الاجتماعية هي العلاقات الاجتماعية التي تؤثر في علاقات الأعمال الرسمية، وتمتد لتشمل العلاقات الشخصية مع شركاء الأعمال والمكاتب الحكومية والأقارب والأصدقاء.

أما (Dong,2013,p.42) فقد قدم تعريفاً لرأس المال الاجتماعي من خلال العلاقات مع المكاتب الحكومية بأنه" الاتصالات الاجتماعية غير الرسمية للمنظمة مع المسؤولين الحكوميين على مستويات مختلفة (على سبيل المثال ،مجالس المدن والحكومة الوطنية والغرف الصناعية والتجارية"، و من هنا يتبين لنا أن المكاتب الحكومية تتكون من، المدراء في المنظمات الحكومية، وغرف التجارة والصناعة، و الغرف والهيئات الداعمة للحكومة مثل مكاتب الضرائب.

ومن خلال الآراء السابقة يمكن أن نعرف شبكة العلاقات والروابط الإجتماعية بأنها" مجموع الموارد الفعلية والمحتملة التي توفرها الروابط والعلاقات الإجتماعية في المنظمة، التي يقيمها المدراء في المصارف مع مختلف الأطراف ومنها الموردين والمشترين والمكاتب أو المنظمات الحكومية، بهدف الوصول إلى الموارد والمعرفة التي تمكنهم من تحقيق الأهداف التي وضعتها المنظمة.

2.11. التوجه الريادي Entrepreneurial orientation:

التوجه الريادي هو" مفهوم استراتيجي يعكس المدى الذي تكون به الشركات مبتكرة واستباقية وآخذة بالمخاطر، في سلوكها وفلسفتها الإدارية، أو أنها رائدة في موقفها الاستراتيجي"(Engelen,2015,p.827)، وقد اعتبر (Lumpkin,1996,137) أن أبعاد التوجه الريادي هي (الابتكاري، الاستباقي، تقبل المخاطرة، العدواني التنافسي، والاستقلالي).

كما يرى (Kroeger,2007,p.19) التوجه الريادي بأنه "ظاهرة تحدث على مستوى المنظمة، وتشير العمليات والممارسات و أنشـــطة اتخاذ القرار التي تقود إلى دخول أعمال جديدة وتتميز بثلاث ســـمات رئيســـية هي الابتكار و تقبل المخاطرة، والاستباقية".

ويركز البحث الحالي على بعدين فقط للتوجه الريادي هما البعد الابتكاري والاســـتباقي، باعتبار أن هذين البعدين يشـــكلان الأبعاد الأكثر شيوعاً وتداولاً بين الباحثين في حقل الإدارة الاستراتيجية .

1.2.11. التوجه الابتكاري (Innovative Orientation):

يرى(Boehmm,2008,173) أن مصطلح الابتكار يتصل بشكل رئيسي بأعمال جوزيف شومبتير الذي كان أول من أشار وأكد إلى أهمية الابتكار في ريادة الأعمال، وقد أطلق مصطلح التدمير الخلاق والمنتجات والخدمات الجديدة التي هي أساسية في العمليات الريادية وفي خلق القيمة الجديدة.

كما يرى (Dess-2005,p.150) أن الابتكار يكون في أشكال مختلفة : منها الابتكار التكنولوجي الذي يظهر من خلال الجهود البحثية والهندسية التي تهدف إلى تطوير منتجات وعمليات جديدة، والابتكار السلعي والتسويقي الذي يظهر من خلال دراسة الأسواق ، وتصميم المنتج، والابتكار في عناصر المزيج التسويقي، والابتكار الإداري وهو الابتكار الذي يبحث عن الجديد في نظم الإدارة وطرق الرقابة والإجراءات التنظيمية.

فيما يعرف (Rauch,2009,p.763) التوجه الابتكاري بأنه" رغبة الشـــركات الرائدة لتشـــجيع ودعم الإبداع الذي يقوم على التجريب، ويظهر في شكل تطوير للمنتجات أو الخدمات أو في شكل السيادة التكنولوجية عبر البحث والتطوير وعبر تطوير الإجراءات التنظيمية للشركات.

المنظمات ذات التوجه الابتكاري تقدم باستمرار منتجات وخدمات، وتكون أكثر انسجاماً مع حاجات السوق الحالية الناشئة، وأكثر قدرة على الدخول بسرعة على الدخول للأسواق الجديد التي ربما قد تمثل حلاً استراتيجي أفضل للقدرات القائمة على الابتكار(Kreiser,2012,p.276).

2.2.11. التوجه الاستباقي (Proactive Orientations):

إن التوجه الاستباقي كأحد أبعاد التوجه الريادي تعني التطلع نحو الأمام والمستقبل، والذي يستند إلى مسح البيئة بشكل مستمر بحيث تتنبأ الشركات بالفرصة، وبذلك تطور وتحدث المنتجات الجديدة للحصول على الميزة التنافسية كشركة رائدة ، والتحريض على تغيير استراتيجياتها وتكتيكاتها، والتحري عن الاتجاهات المستقبلية في السوق(Hughes,2007).

و تتميز المنظمات ذات الخاصية الاستباقية حسب رأي(vora, 2012) بالبحث عن الفرص المستقبلية بغض النظر إن كانت تلك الفرص مرتبطة أو غير مرتبطة مع عمليات المنظمة الحالية، فالمنظمات الاستباقية هي التي تحدد وتستغل الفرص لمقابلة الطلبات المحتملة عبر الابتكار للمنتجات أو الخدمات أو الممارســـات، أو عبر الدخول في أســـواق جديدة بمنتجات وخدمات موجودة لديها.

ويذكر (Gao,2018) أن التوجه الاستباقي يعكس استراتيجية المنظمة لتجاوز منافسيها، ويفسر على أنه سلوك القيادة وروح المبادرة للشركات الرائدة التي تؤثر بالبيئة قبل أن تتأثر، وذلك من خلال الاستجابة السريعة، والبحث عن الفرص في السوق مع تغير البيئة المحيطة، كما يعكس التوجه المســـتقبلي للمنظمة والتنبؤ بدقة باتجاهات الصـــناعة وتجنب المنتجات وقيادة سلوك المستهلك .

وهكذا نجد أن التوجه الابتكاري اذا يركز على تقديم المنتجات الجديدة أو تطوير المنتجات الموجودة، أما التوجه الاســـتباقي فيركز على تجاوز المنافسين، والبحث عن الفرص الجديدة.

3.11.أثر شبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الريادي

1.3.11. شبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية و التوجه الابتكاري:

يبين (Baierl,2016,p.66) أن تعاون المنظمة مع الجهات المختلفة من خلال شـبكة العلاقات يعزز احتمال الوصـول إلى معلومات جديدة وهو أمر ضروري للتوجه الابتكاري، وللتعرف على فرص جديدة ريادية من خلال اكتساب موارد جديدة من الشركاء وهذا يمثل جوهر ابتكار المنظمة.

كما أوضـــح (Jiang,2016,p106) أنه من أجل نجاح التوجه الابتكاري يجب على الشـــركات المشـــاركة في شـــبكة من العلاقات أن تعمل على إدماج المعارف الجديدة في المعارف القائمة وتحويلها إلى سـلع وخدمات معقدة، فالشـركات الشـريكة ذات التوجه الريادي العالي هي أكثر انفتاحاً على معلومات جديدة، وأكثر حرصاً على الانخراط في عمليات التعلم الديناميكية، وأكثر استعداداً للاستثمار في البحث والتطوير بالتعاون مع الشركاء في شبكة من العلاقات لتطوير المنتجات، وتوليد ابتكارٍ أقوى في نهاية المطاف.

ويؤكد (Chung,2015,p.1219) أن شـــبكات علاقات المنظمات الرائدة مع الجهات المختلفة ومنها الجهات الحكومية ، يمكن أن توفر المعرفة عن الصـناعة والسـوق التي ترتبط مع عملية التجريب كأسـاس للابتكار، فالمعلومات الجديدة المتعلقة بالأسـواق والتكنولوجيات الجديدة والدراية المعاصـرة ضـرورية لتطوير المنتجات والخدمات الجديدة، هذه المعلومات في كثير من الأحيان يمكن الوصـول إليها فقط عن طريق المنظمات الحكومية، ولا يمكن الحصـول عليها من خلال قناة أبحاث السوق العادية، فالعلاقات السـياسـية (Political Ties) للمنظمة تسـهل حصـولها على المواد الخام والدراية الفنية، التي يمكن اسـتخدامها لتعزيز ونجاح عمليات تقديم المنتجات والخدمات وفي أنشـطة التسـويق للمنظمة وعلاوة على ذلك، تمكن علاقات المنظمة مع المسؤولين الحكوميين من الحصول على التصاريح المطلوبة لتقديم المنتجات والخدمات، و الحصول على الموارد المالية، ولذلك فإن توفير تلك الموارد يساعد على تقديم المنتجات والخدمات الجديدة.

كما أن العلاقات مع المنظمات الحكومية تمكن المنظمات من توفير المزيد من الدعم والتأييد لأنشـــطتها، ويزيل العوائق والحواجز لدخول الأسواق، عند تقديم منتجات أو خدمات جديدة ، ويضمن الوصول إلى الموارد النادرة، ويمكن من الحصول على آخر الأخبار حول التشريعات الحكومية أو السياسات والقواعد ذات الصلة بنشاط المنظمة، وهذا يسهل على المنظمة ذات التوجه الابتكاري من التقاط واغتنام الفرص الريادية(Li, Y,2013,p.276).

وأخيراً، العلاقات مع المسـؤولين الحكوميين تكسـب المنظمة المزيد من الشـرعية أمام الجهات والمنظمات الأخرى، ويجعلها جديرة بثقة الجهات الأخرى في شـــبكة العلاقات، الذين ينظرون إلى المنظمة كجهة فاعلة، وجذابة للتعاون، مما يمكنها من الاستفادة بشكل فعال من الموارد والمعرفة ذات القيمة التي تتوفر من خلال شبكة العلاقات، والاندماج في شبكة أوسع من العلاقات(Jiang,2018,p49).

2.3.11. شبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية و التوجه الاستباقي:

يرى (Salaran,2009,p.6) أن الشبكات الاجتماعية تساعد في تحقيق التوجه الاستباقي من خلال التحري و التحديد للتهديدات البيئية و اتخاذ الأفعال لاستغلال الفرص و تخفيض حالة عدم التأكد البيئي، فقنوات الاتصالات تجعل من السهل على المشاركين في الشبكة نقل المعرفة وتبادلها، والتي هي أمر مهم لأي نشاط استباقي، كما يشجع رأس المال الاجتماعي تبادل المعلومات حول الفرص ويعزز التعلم ويزود بالوسائط الفعالة لتشجيع الأفعال الريادية في المنظمات.

كما يبين (Baierl,2016,p.65) أن شبكة العلاقات تؤثر على التوجه الاستباقي من خلال تمكين الشركات من توليد معلومات مفيدة في الوقت المناسب للرد على ظروف السوق المتغيرة، وتخفف من حالة عدم اليقين إلى حد كبير، مما يمنح المنظمة ميزة تنافسية من خلال التكيف الحالي وتوليد منتجات جديدة والاستجابة للاتجاهات الناشئة، هذا الجانب الحاسم من أهمية التوقيت المناسب بارز بشكل خاص لأنه يساعد المنظمة أن تكون الأولى من بين المنافسين.

وضمن هذا السياق فإن العلاقات مع المسؤولين الحكوميين والمكاتب هي وسيلة لاغتنام الفرص واستباق المنافسين، لأن المسؤولين الحكوميون يسيطرون على الفرص والموارد، خاصة في الدول التي تمر بمرحلة انتقالية، ولديهم السلطة للموافقة وعدم الموافقة على بعض المشاريع وإعادة توزيع الموارد النادرة، وإقامة أو إزالة حواجز الدخول إلى السوق، وتشكيل الفرص الممكنة، مما يخلق ظروفاً مواتية للتوجه الاستباقي(Li,j,2005,p.430).

بالإضافة إلى ذلك المنظمات ذات التوجه الاستباقي من المحتمل أن تكسب معلومات قيمة وامتيازات إضافية من المسؤولين الحكوميين، خصوصاً فيما يتعلق بشأن مسارات وآفاق التنمية الاقتصادية في المستقبل، و بالتالي اتجاهات تغير النشاط الذي تعمل به المنظمة، مما يمنح المنظمة فرصة البحث عن الموارد بسرعة قبل المنافسين، ويعزز من قدرتها على اكتساب الموارد من تلك العلاقات واغتنام الفرص وتحفيز التوجه الاستباقي وتوسيع أعمال المنظمة (Jiang,2018,p49).

كما أن العلاقات مع المكاتب الحكومية تمنع وجود الاعاقات البيروقراطية، وتتمتع الشركات الرائدة عبر تلك العلاقة بمزايا محلية من حيث نشر وتوليد الاستخبارات التسويقية التي تفيد بالحصول على معرفة محلية أغنى عن الأسواق المستهدفة، ويمكنها من استباق المنافسين (Boso,2013,p.713).

12.الدراسات السابقة:

- **دراسة(Zhang,2014) بعنوان" متى يحسّن الاستثمار في العلاقات السياسية من أداء الشركة؟ الأثر الطارئ لأنشطة الابتكار"** ،هدفت الدراسة إلى بيان أثر الاستثمار في العلاقات السياسية مع المسؤولين الحكوميين المحليين على الابتكار عبر استبيان أجري على 1500 منظمة في الصين، و افترض الباحث أن استثمار وقت المدراء في بناء العلاقات السياسية والحفاظ عليها مع المسؤولين الحكوميين المحليين سيؤدي إلى أداء أفضل للشركة عندما تنخرط الشركة في مستوى أعلى من الابتكار الاستكشافي الذي يقوم على استكشاف وجمع المعلومات من البيئة المحيطة، كما افترض أيضاً أن استثمار وقت المدراء في بناء العلاقات السياسية والحفاظ عليه مع المسؤولين الحكوميين المحليين سوف يقلل من أداء الشركة عندما تشارك الشركة في مستوى أعلى من الابتكار الاستغلالية ، الذي يرتبط باستغلال المعرفة الحالية بالمنظم ووجد الباحث أن العلاقات السياسية مع المكاتب الحكومية يختلف تأثيرها باختلاف أنواع الابتكار الاستغلالي والاستكشافي

في المنظمة ومن ثم يختلف تأثيرها في الأداء، حيث تؤثر تلك العلاقات عندما تشـارك المنظمة في مسـتويات أعلى من الابتكار الاستكشافي، وينخفض تأثيره عند المشاركة في الابتكار الاستغلالي.

- **دراسـة (Zhang,2017) بعنوان" البحث عن آثار العلاقات مع شـركاء الأعمال والعلاقات السـياسـية على الابتكار"** بحثت الدراسة أثر أنواع شبكة العلاقات الأعمال، وشبكة العلاقات السياسية على التوجه الابتكاري، باستخدام عينة من 264 شـركة صـناعية صـينية، وتم قياس المتغيرات عبر اسـتبيان، فمثلاً تم قياس شـبكة علاقات الأعمال بالعلاقات والروابط مع الموردين والمنافسـين والمشـترين، في حين تم قياس العلاقات مع المكاتب الحكومية بالروابط مع المدراء في الجهات الحكومية ومع مدراء الهيئات الصناعية والتجارية، أما الابتكار فتم قياسه من خلال المنتجات والخدمات الجديدة التي تقيمها المنظمات، ووجدت الدراسة أن العلاقة مع شركاء الأعمال ترتبط بشكل كبير مع الابتكار في المنظمة، كما تظهر النتائج أيضا أن التأثير المباشر لعلاقات السياسية على الابتكار هو غير معنوي، وأن تأثير شبكة علاقات الأعمال على الابتكار هو تأثير معنوي قوي، فهو يسـاعد على الوصـول إلى المعرفة وتعزيز الثقة بين المنظمة وشـركائها، وتقليل المخاطر عند تقديم منتجات جديدة، وتوفير معلومات حول السـوق والمنافسـة مما يعني موقفاً تنافسـياً أفضـل، و توجهاً ابتكارياً يتوافق ويتسق مع تغيرات البيئة.
- **دراسـة (Kotabe,2016) بعنوان " دراسـة أثر التكامل بين قدرة شـبكة العلاقات السـياسـية مع القدرة الامتصـاصـية للمعرفة على الأداء المبتكر للشـركات الناشـئة في السـوق "**، هدفت هذه الدراسـة إلى إظهار دور القدرات التنظيمية في المنظمة وهي شـبكة العلاقات مع المكاتب الحكومية والقدرة على امتصـاص المعرفة على اكتسـاب الموارد الازمة لتعزيز الابتكار الجذري و التدريجي، عبر اسـتبيان أجري على 108 مدراء تنفيذيين للشـركات الصـينية المتنوعة، ووجد أن العلاقات مع المكاتب الحكومية تتكامل مع القدرة على امتصـاص المعرفة للتغلب على قيود الموارد وتعزيز الابتكار، كما ان لهما دور أكثر تأثيراً على الابتكار الجذري من الابتكار التدريجي، وخصوصاً عند تزايد المنافسة.
- **دراسة (Jiang,2018):** أجريت الدراسة على 251 شركة صناعية متنوعة في الصين، شملت مدراء الإدارة العليا والإدارة الوسـطى، بهدف معرفة الدور المعدل لاكتسـاب الموارد على علاقة التوجه الريادي بالأداء المالي، كما هدفت أيضـاً إلى معرفة الدور المعدل لشبكة علاقات الأعمال و الشبكات السياسية(بشكل منفصل) على علاقة التوجه الريادي(الابتكاري، الاستباقي، الأخذ بالمخاطرة) باكتساب الموارد من الشبكة، وتوصلت الدراسة إلى أن شبكة شركاء الأعمال تعدل العلاقة بين التوجه الريادي والاكتسـاب الموارد، حيث تمد المنظمات بالموارد والمعرفة الازمة، وتتعدل تلك العلاقة عبر مسـتويات منخفضة ومتوسطة وعالية من العلاقة مع شركاء الأعمال.

تختلف الدراسـة الحالية عن الدراسـات السـابقة بأنها أجريت في بيئات غير عربية وعلى قطاعات مختلفة، أما الدراسـة الحالية يجري تطبيقها على القطاع المصـرفي، كما أنها تدرس العلاقة بين أحد أشـكال رأس المال الإجتماعي وكل من التوجه الابتكاري والاستباقي، حيث أن هناك قلة من الدراسات تطرقت لدراسـة تلك العلاقة وشـرح أثرها، وذلك لإعطاء صـورة أكثر شمولاً عن طبيعة تأثير المتغير المستقل بالمتغير التابع.

13.نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

13/1– اختبار صدق وثبات المقاييس:

تمَّ تصـميم الاسـتبانة للمتغير المسـتقل(العلاقات مع المكاتب الحكومية) بالاعتماد على دراسـة(Boso,2013) و(Julie,2009)، كما تم قياس التوجه الريادي لبعدي التوجه(الابتكاري، الاستباقي) بالاستعانة بالدراسات السابقة مثل دراسة (covin,2016) و (السـعدي,2011)، وقد تم عرضـها على أعضـاء من الهيئة التدريسـية في قسـم إدارة الاعمال لكليتي

الاقتصـاد بجامعة حماة وحلب لتحكيم الاسـتبانة من ناحية الصـدق، أما ثبات الاسـتبانة فقد تمّ اسـتخدام برنامج (spss.20)، لحساب معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي للمتغيرات ، حيث يجب أن لا يقل الثبات عن (0.60)، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
العلاقات مع المكاتب الحكومية	0.893	3
التوجه الريادي	0.714	3
التوجه الاستباقي	0.787	3

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي spss

ومن خلال الجدول السـابق رقم (2) يتبين أن قيمة معامل الثبات تتراوح بين(0.893) و (0.714)، مما يشـير إلى ارتفاع تلك القيمة، وبالتالي فالمقاييس المستخدمة تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها.

2/13.وصف خصائص العينة:

الجدول رقم(3): توزيع المفردات طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

العنصر	الفئات	العدد (التكرار)	النسبة
الجنس	ذكر	116	73
	أنثى	43	27
العمر	25سنة فأقل	4	2.5
	من 26 إلى 35 سنة	66	41.5
	من 36 إلى 45 سنة	67	42.1
	من 46 إلى 55 سنة	17	10.7
	أكثر من 55 سنة	5	3.1
المؤهل العلمي	دكتوراه	4	2.5
	ماجستير	50	31.4
	إجازة جامعية	98	61.6
	معهد	7	4.4
العمل الحالي	عضو مجلس إدارة	7	4.4
	مدير عام	4	2.5
	مدير إدارة	42	26.4
	مدير فرع	54	34
	معاون مدير فرع	52	32.7

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

3/13.الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

يوضـح الجدول رقم(4) المتوسـط الحسـابي والانحراف المعياري لعبارات الاسـتبيان، التي تم تصـميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي(بخمس درجات):

الجدول رقم(4): الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

المتغير	عدد العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العلاقات مع المكاتب الحكومية	3	4.01	0.742
التوجه الابتكاري	3	3.72	0.621
التوجه الاستباقي	3	3.86	0.673

ويتبين من خلال الجدول أن:

1/3/13. إن مستوى إدراك المبحوثين لمتغير(العلاقات مع المكاتب الحكومية) في المصارف السورية الخاصة في عينة البحث يفوق الدرجة المتوسطة (3.4)، وهو جيد جداً حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير(4.01) بانحراف معياري (0.742)، وهي نسبة مرتفعة جداً تدل على اهتمام أفراد العينة بشكل كبير على إقامة علاقات مع المكاتب الحكومية.

2/3/13. إن مستوى إدراك المبحوثين في المصارف السورية الخاصة لمتغير(التوجه الابتكاري) في عينة البحث هي أعلى من الدرجة المتوسطة (3.4)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير(3.72) بانحراف معياري (0.621)، وهي نسبة مرتفعة تدل على اهتمام المدراء بالتوجه الابتكاري وتحديث وتطوير الخدمات المصرفية.

3/3/13. إن مستوى إدراك المبحوثين في المصارف السورية الخاصة لمتغير(التوجه الاستباقي) في عينة البحث هي أعلى من الدرجة المتوسطة (3.4)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير(3.86) بانحراف معياري (0.673)، وهي نسبة مرتفعة تدل على اهتمام المدراء بالتوجه الاستباقي للمصرف و استباق المنافسين.

4/13– نتائج اختبار الفرضيات:

1/4/13.**اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري.**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط، وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة (العلاقة مع المكاتب الحكومية) في التوجه الابتكاري

متغيرات النموذج المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة **t**	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	2.639	.258	10.238	0.000	معنوي
العلاقات مع المكاتب الحكومية	.273	.063	4.313	0.000	معنوي
قيمة R	0.325	R^2 قيمة	0.106	Adjusted R^2 Square	0.100
قيمةF	18.599	معنوية نموذج الانحدار	0.000		

يتضـــح من الجدول الســـابق أن هذا النموذج يتمتع بالصـــلاحية في اختبار أثر العلاقة مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري، حيث بلغت قيمة (F) (18.599) بمستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (التوجه الابتكاري)، كما يتبين أن معامل التحديد بلغ (10.6 %) وهذا يعني أن العلاقة مع المكاتب الحكومية تفسر ما مقداره (10.6%) من التغير الحاصل في التوجه الابتكاري، وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبياً، وأن نسبة (89.4%.) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة، كما يتضح أن العلاقة مع المكاتب الحكومية تؤثر طردياً في التوجه الابتكاري، بمستوى معنوية(0.00) ، وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد أثر للعلاقة مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري، وتتفق هذه النتائج مع دراســـة (Zhang,2014) (Zhang,2017) (jiang,2018)، ويعود ذلك إلى أن العلاقة مع المكاتب الحكومية(المدراء في المنظمات الحكومية، الغرف الصـــناعية والتجارية، المدراء في المنظمات الداعمة الأخرى)، سوف تساعد المصارف الخاصة السورية على الوصول إلى المعرفة والموارد وتعزيز الثقة بين المنظمة وشركائها، وتخفض من حالة عدم اليقين عند تقديم منتجات جديدة، وتوفر معلومات لتقديم خدمات مصرفية جديدة تساعد على دخول السوق والمنافسة مما يعني موقفاً تنافسياً أفضل، يتوافق مع تغيرات حاجات ورغبات الزبائن.

بالتالي فإن معادلة الانحدار المقدرة تكتب كما يلي:

(العلاقات مع المكاتب الحكومية)Y1 = 2.639+ 0..273.X1(التوجه الابتكاري)

2/4/13.اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط، وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة (العلاقة مع المكاتب الحكومية) في التوجه الاستباقي

متغيرات النموذج المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة t	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	2.658	.279	9.536	0.000	معنوي
العلاقات مع المكاتب الحكومية	.298	.068	4.354	0.000	معنوي
قيمة R	.328	قيمة R^2	.108	Adjusted R^2 Square	.102
قيمةF	18.957	معنوية نموذج الانحدار		0.000	

يتضـــح من الجدول الســـابق أن هذا النموذج يتمتع بالصـــلاحية في اختبار أثر العلاقة مع المكاتب الحكومية في التوجه الاســـتباقي، حيث بلغت قيمة (F) (18.957) بمســـتوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج صـالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (التوجه الاسـتباقي)، كما يتبين أن معامل التحديد بلغ (10.8 %) وهذا يعني أن العلاقة مع المكاتب الحكومية تفسر ما مقداره (10.8%) من التغير الحاصل في التوجه الاستباقي، وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبياً، وأن نسـبة (89.2%.) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضـع الدراسـة، كما يتضـح أن العلاقة مع المكاتب الحكومية تؤثر طردياً في التوجه الاسـتباقي، بمسـتوى معنوية(0.00) ، وهذا يعني رفض فرضـية العدم وقبول الفرضـية البديلة والتي تقول

بأنه يوجد أثر للعلاقة مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي، وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Li,2005) (jiang,2018)، و يتفق مع دراسة (Kotabe,2016) أيضاً ويعود ذلك إلى أن العلاقة مع المكاتب الحكومية(المدراء في المنظمات الحكومية، الغرف الصناعية والتجارية، المدراء في المنظمات الداعمة الأخرى)، سوف تساعد المصارف السورية على الوصول إلى المعرفة والموارد وتعزيز الثقة بين المنظمة وشركائها، وتخفض من حالة عدم اليقين عند تقديم منتجات جديدة، وتوفر معلومات لتقديم خدمات مصرفية جديدة تسبق المنافسين، وأخذ مزايا التحرك الأول، و تساعد على دخول السوق والمنافسة مما يعني موقفاً تنافسياً أفضل، يتوافق مع تغيرات البيئة التي تعمل بها المصارف.

بالتالي فإن معادلة الانحدار المقدرة تكتب كما يلي:

(التوجه الاستباقي)Y2 = 2.658+ 0.298.X1(العلاقات مع المكاتب الحكومية)

14.النتائج

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الابتكاري للمصارف السورية الخاصة وهو أثر طردي، مما يعني أن التوسع في العلاقات مع المكاتب الحكومية وإقامة علاقات مع المسؤولين السياسيين، سيساهم في زيادة قدرة المصارف على تقديم خدمات أو عمليات جديدة وتحديث الخدمات القائمة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع المكاتب الحكومية في التوجه الاستباقي للمصارف السورية الخاصة، مما يعني أن التوسع في العلاقات مع المكاتب الحكومية وإقامة علاقات مع المسؤولين السياسيين، سيساهم في تقديم الموارد والمعرفة التي تساعد المصارف على استباق المنافسين، واستغلال فرص السوق المتوفرة.
3. يقيم المدراء في المصارف السورية الخاصة علاقات مع المكاتب الحكومية بدرجة جيدة، وقد بلغ المتوسط الحسابي (4.01).
4. المدراء في المصارف السورية الخاصة يقدرون جيداً أهمية التوجه الابتكاري في المصرف، كما أن إدارة المصرف تسعى نحو تقديم وتطوير الخدمات المصرفية خلال الفترة (2014، 2016)، وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.72).
5. المدراء في المصارف السورية الخاصة يقدرون جيداً أهمية التوجه الاستباقي في المصرف، كما أن إدارة المصرف تسعى نحو سبق المنافسين خلال الفترة (2014، 2016)، وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.86).

15.التوصيات

1/15. العلاقات مع المكاتب الحكومية:

1. من الضروري أن يقوم مدراء المصارف بإقامة علاقات تفاعلية مستمرة مع المكاتب الحكومية، وليس علاقات مؤقتة، وخصوصاً في الوقت الراهن، لأن المنظمات والمكاتب الحكومية هي مصدر للمعلومات والموارد الغنية بفرص الأعمال ولتحقيق أهداف المصرف.

2.النظر جدياً إلى أهمية العلاقات مع المسؤولين الحكوميين (بوصفهم جزءاً من المكاتب الحكومية) والسعي نحو توطيد العلاقات معهم بمختلف الطرق الممكنة (مثلاً من خلال إقامة الندوات، المؤتمرات،) للوصول إلى المعلومات التي تمكن المدراء من اتخاذ قرارات صحيحة في حال وجود تغيرات في بيئة عمل المصرف.

3. جذب انتباه الغرف الصناعية والتجارية(بوصفهم جزءاً من المكاتب الحكومية) إلى أنشطة المصرف وخدماته المقدمة، والتعريف بشكل مستمر عن الخدمات المصرفية الجديدة(مثلاً القروض للصناعيين والتجار، خدمات مصرفية خاصة بشرائح التجار والصناعيين، .....) ، وهذا يساعد على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن(تجار وصناعيين)، ويمنح المصرف القدرة على الوصول إلى معرفة ومعلومات استراتيجية جديدة(مثل اتجاهات تطور النشاط الصناعي والتجاري، أنشطة الاستيراد والتصدير) وهذا بدوره يعزز فرص مدراء المصرف في الوصول إلى فرص ريادية جديدة.

4. الحرص على توطيد العلاقة مع المكاتب الداعمة والهيئات المشرفة على النشاط المصرفي، ومكاتب الضرائب، لأن لها تأثير مباشر على نشاط المصرف، ويتم ذلك من خلال حضور الاجتماعات والندوات وورشات العمل والمحاضرات الخاصة بالنشاط المصرفي، وأيضاً بالقوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة، وبالتالي معرفة الاتجاهات الحالية والمستقبلية للسوق، والقوانين والتشريعات التي ممكن أن تمثل عامل محفزاً أو معرقلاً للنشاط المصرفي، وبالتالي للفرص الريادية.

2/15.التوجه الابتكاري:

1. ينبغي على المصارف أن تقوم بعمليات بحث وتطوير دائم عبر مسح البيئة المستمرة كي تتمكن من التوافق والتلاؤم مع تلك التغيرات المستمرة.
2. يجب على إدارة المصرف تقديم خدمات مصرفية جديدة تواكب حاجات ورغبات الزبائن المتغيرة، وخصوصاً في المجال التقني.
3. أن تقوم إدارة المصرف بملاحقة التطورات التكنولوجية الحديثة، لكي تحدث وتطور خدماتها المصرفية تبعاً لتلك التطورات، ويجب أن يكون ذلك مترافقاً مع أساليب تسويقية ملائمة.

3/15.التوجه الاستباقي:

1.على المصارف أن تقوم دوماً بمراقبة السوق، ونشاط المنافسين كي تكون على أتم الاستعداد للقيام بمبادرات وأنشطة سريعة، تستبق نشاط المنافسين.

2.ينبغي على المصارف أن تكون سباقة في مراقبة البيئة باستمرار لتقديم خدمات مصرفية بما يوافق تلك التغيرات.

3. ينبغي على المصارف البحث عن الفرص الريادية، و الاستعداد كي تكون أول من يتحرك ويقتنص الفرص في السوق، وذلك من خلال التنبؤ أيضاً باتجاهات السوق المصرفي.

16- المراجع:

1. Engelen, A., Land, S. & Brettel, M,(2012).**Top management's social capital and learning in new product development and its interaction with external uncertainties**,Industrial Marketing Management,41(3),p.522.
2. Boso.N, Story.V. M., Cadogan .John W.,(2013). **Entrepreneurial orientation, market orientation, network ties, and performance: Study of entrepreneurial firms in a developing economy**, Journal of Business Venturing, 28(6),pp.708-727.
3. Julie, Juan.Li&Zhou. Zheng, K&Shao,T. Alan,(2009).**Competitive position, managerial ties, and profitability of foreign firms in China :an interactive perspective,**Journal of International Business Studies, 40(1),pp. 339-352.
4. Covin, J., & Wales, W. (2011). **The Measurement of Entrepreneurial Orientation**, Entrepreneurship Theory And Practice, 36(4),pp. 677-702.
5. **السعدي،** أمين خليل، (2011). **أثر التوجه الريادي و تبني الأعمال المصرفية الالكترونية على أداء المصارف العاملة بالأردن،** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية،صفحة 214.
6. Huang, K., & Wang, K,(2011).**The moderating effect of social capital and environmental dynamism on the link between entrepreneurial orientation and resource acquisition**", Quality & Quantity,47(3),pp.1617-1628.
7. Nahapiet, J., and S. Ghoshal,(1998).**Social capital, intellectual capital and the organizational advantage**,The Academy of Management Review,23(2),p.243.
8. Batjargal, B. (2003).**Social Capital and Entrepreneurial Performance in Russia: A Longitudinal Study**, Organization Studies, 24(4),p.535.
9. Zhou, L., Wu, W. P., & Luo, X. (2007). **Internationalization and the performance of born-global SMEs: the mediating role of social networks**, Journal of international business studies, 38(4), p.677
10. Dong, M., Li, C., & Tse, D. (2013). **Do Business and Political Ties Differ in Cultivating Marketing Channels for Foreign and Local Firms in China?**, Journal Of International Marketing, 21(1),pp.39-56.
11. Engelen, A., Kaulfersch, A., & Schmidt, S,(2015).**The Contingent Role of Top Management's Social Capital on the Relationship between Entrepreneurial Orientation and Performance,** Journal Of Small Business Management,54(3),p.827.
12. Lumpkin, G. T. & Dess, G. G. (1996). **Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance,** The Academy of Management Review, 21(1), p.137.
13. Kroeger, James W., (2007).**Firm Performance as a Function of Entrepreneurial Orientation and Strategic Planning Practices. Ph.D**. P.19.

14. Boehm ,Jan, **Entrepreneurial Orientation in Academia,** 1th ed ,Springer, Gabler, Germany ,2008,p.173.
15. Dess, G. &Lumpkin, G.,(2005).**The Role of Entrepreneurial Orientation in Stimulating Effective Corporate Entrepreneurship**, Academy Of Management Perspectives,19(1),p.150
16. Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G. T. and Frese, M,(2009).**Entrepreneurial orientation and business performance: An assessment of past research and suggestions for the future,E**ntrepreneurship Theory and Practice,33(3),p.763.
17. Kreiser, P., Marino, L., Kuratko, D., & Weaver, K.(2012).**Disaggregating entrepreneurial orientation: the non-linear impact of innovativeness, proactiveness and risk-taking on SME performance**, Small Business Economics,40(2),p. 276.
18. Vora, D., Vora, J. and Polley, D,(2012). **Applying entrepreneurial orientation to a medium sized firm**,International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research,18(3),p356.
19. Gao, Y., Ge, B., Lang, X., & Xu, X,(2018)**,Impacts of proactive orientation and entrepreneurial strategy on entrepreneurial performance: An empirical research**, Technological Forecasting And Social Change, 135(2), p.179.
20. Hughes, M. and Morgan, R. E. (2007).**Deconstructing the relationship between entrepreneurial orientation and business performance at the embryonic stage of firm growth**, Industrial Marketing Management. 36(5),pp.651-661.
21. Baierl, R., Anokhin, S., & Grichnik, D. (2016). **Coopetition in corporate venture capital: the relationship between network attributes, corporate innovativeness, and financial performance**, International Journal Of Technology Management,71(1),p66.
22. Jiang, X., Yang, Y., Pei, Y., & Wang, G. (2016). **Entrepreneurial Orientation, Strategic Alliances, and Firm Performance: Inside the Black Box**, Long Range Planning,49(1),p.106.
23. Chung, H., Yang, Z., & Huang, P. (2015). **How does organizational learning matter in strategic business performance? The contingency role of guanxi networking**, Journal Of Business Research,68(6),p. 1219.
24. Li, Y., Chen, H., Liu, Y., & Peng, M. (2012). **Managerial ties, organizational learning, and opportunity capture: A social capital perspective**, Asia Pacific Journal Of Management, 31(1),p.276.
25. Salaran, Mehdimm.Maritz, Alex,(2009). **The Role of Social Capital in Fostering Entrepreneurship in Established Organizations",**Journal Of Asia Entrepreneurship and Sustainability, 94(1),p6.

26. Li, J. (2005). **The Formation of Managerial Networks of Foreign Firms in China: The Effects of Strategic Orientations**",Asia Pacific Journal Of Management, 22(4),p.430.

27. Jiang, X., Liu, H., Fey, C., & Jiang, F,(2018). **Entrepreneurial orientation, network resource acquisition, and firm performance: A network approach**, Journal Of Business Research,87,pp. 46-57.

28. Zhang, J., & Cui, X,(2017). **IN SEARCH OF THE EFFECTS OF BUSINESS AND POLITICAL TIES ON INNOVATION AMBIDEXTERITY**, International Journal Of Innovation Management,21(02),pp.1-27.

29. Kotabe, M., Jiang, C., & Murray, J. (2016).**Examining the Complementary Effect of Political Networking Capability With Absorptive Capacity on the Innovative Performance of Emerging-Market Firms**. Journal Of Management,43(4),pp.1131-1156.

30. Zhang, J., Tan, J., & Wong, P. (2014). **When does investment in political ties improve firm performance? The contingent effect of innovation activities**. Asia Pacific Journal Of Management,32(2), 363-387.

أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

*د. عبد الحميد الخليل ** مجد محرز

(الإيداع: 17 تشرين الأول 2018 ، القبول 9 كانون الثاني 2019)

الملخّص:

تناول الباحث في هذه الدراسة أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وقد شملت عينة الدراسة (319) مفردة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين. وكانت الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية للاستفسار عن بعض الفقرات، وتم تحليل الإجابات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20).

و**هدفت الدراسة** إلى إبراز أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتسليط الضوء على أهمية المعرفة وضرورة تطبيقها في الجامعة محل البحث من أجل الارتقاء وتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتم التركيز على الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات كأحد أهم متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعات.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية بين الاعتماد على متطلبات تطبيق المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. فكلما زاد الاعتماد على المعرفة والاهتمام بمتطلبات تطبيقها، ساهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وهذا ما ظهر جلياً في الدراسة الميدانية حيث تبين أنَّ متطلبات تطبيق المعرفة تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة **(53.248%)** من إجمالي التباين الكلي أو التغير في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما أظهرت النتائج أنَّ الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند (تكنولوجيا المعلومات) بأثر **(1.489)**، يليه (الثقافة التنظيمية) بأثر **(0.677)**.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، تحسين الجودة، الخدمات التعليمية.

* أستاذ مساعد، قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سورية.

** طالب دكتوراه في قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سورية.

The Impacts of Requirements of Applying Knowledge in Improving the Quality of Educational Services (A Field Study in Tishreen University)

Mgd Mohrez **Dr. Abd AlHamid Alkhalil**

(Received:17 October 2018 , Accepted: 9 January 2019)

Abstract:

The researcher in this study is examining the impact of applying knowledge on the quality of educational services in Tishreen University. The study sample includes (319) members of the academic staff at Tishreen University. The questionnaire is the main tool for collecting data. Some interviews are conducted to inquire about some issues. The data is analyzed using the statistical program (SPSS 20).

The main purpose of this study was to highlight the impact of knowledge application requirements on improving the quality of educational services, highlighting the significance of the requirements and the need to apply them in the university in order to improve the quality of the provided educational services .

One of the main results of the study is that there is a positive relationship between relying on knowledge application requirements and improving the quality of the provided educational services. Thus, the more relying on knowledge and paying attention to the requirements of its application, the more it will improve the quality of the provided educational services. This is clear in the field study that the application requirements of knowledge contribute to a total interpretation difference (53.248%) of the total variance or change in improving the quality of educational services at Tishreen University. The results show that (Information Technology) had the greatest impact on improving the quality of the provided educational services with effect (1,489), followed by (organizational culture) with effect (0.677).

Keywords: organizational culture, information technology, quality improvement, educational services.

---

* **Assistant Professor, Department of Human Resources, Higher Institute of Business Administration, Damascus, Syria.**

** **Postgraduate Student (phd), Department of Human Resources, Higher Institute of Business Administration, Damascus, Syria.**

1 – المقدمة:

إن الاهتمام بالمعرفة والبحث عنها والسعي لاكتسابها يعد قديماً، لكنه يتجدد ويتعمق بتعقّد الحياة وتطور أساليب التعليم فيها، حيث أكّد معظم الفلاسفة أنه بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادراً على معرفة ذاته، وأن حامل المعرفة هو الشخص الوحيد القادر على فهم العالم المحيط به. وانطلاقاً من ذلك فإنه من الطبيعي أن يتواصل الاهتمام بالمعرفة في عصرنا الحالي وخاصةً بعد أن مهدت ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الطريق وقرّبت المسافات ويسّرت السبل لتبادل المعرفة وتجديدها ووضعها في متناول طالبيها. ولكن المهم والمطلوب هو إلى أي حد ساهمت هذه المعرفة الواسعة والمتضاعفة والمتاحة للجميع في تطوير الحياة وحل مشكلاتها، وفي تحسين أداء المنظمات ورفع كفاءة الموظفين الذين يعملون فيها والعملاء الذين يتعاملون معها. (الكبيسي،2004)

ولا سيما أن المعرفة (Knowledge) قد أصبحت في ظل ما يشهده العالم الآن من تحولات، أحد المجالات الأساسية للصراع العالمي بين القوى العظمى وذلك بدلاً من الصراع على الموارد المادية. حيث تحولت القوة داخل المنظمات إلى الموظفين الذين يمتلكون مفاتيح المعرفة، فهم من يتحكم في مصادر القوة والثروة داخل المنظمة في نفس الوقت. وبخاصةً بعد اختلاف مصادر الثروة عما كانت عليه سابقاً (الأرض والعمل ورأس المال)، أما الآن فقد أصبحت المعرفة مصدراً هاماً وأساسياً للثروة. (زايد،2003)

هذا وتعد المعرفة من أحدث عوامل الإنتاج والتي يعترف بها كمورد أساسي لتكوين الثروة، ومصدر ضروري لتحسين جودة الخدمات المقدمة. لذلك نجد أن الكتابات والبحوث التي تناولت إدارة المعرفة باتت تواجه تساؤلاً حرجاً مفاده أن المعرفة لا يمكن انتزاعها إلا بالممارسة الأفضل، فكيف يتم إذاً إدارتها من قبل المنظمة؟ وكيف السبيل لتصبح هذه المعرفة جزءاً من أصولها؟ وما هي التقنيات اللازمة للحصول على المعرفة لغرض انتزاعها؟ (نجم،2004)

وبما أنه يقع على عاتق الجامعات مسؤولية إثراء وتطوير وتنمية البناء المعرفي في المجتمع، وهذا لا يمكن أن يتم ويكتمل إلا خلال الاعتماد على إدارة المعرفة ونظم وتكنولوجيا المعلومات لتسهم في تعزيز جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وخاصةً في ظل التغيرات العالمية والتي تفرض على المنظمات تغيير أساليبها الإدارية التقليدية وتطبيق إدارة المعرفة كأسلوب إداري حديث، وضرورة الحاجة لأن يكون لدى الجامعات هياكل تنظيمية جديدة تتلاءم مع مفردات هذا العصر. كل التساؤلات السابقة كانت المحرك القوي والدافع الأساسي لدراسة متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعة تمهيداً لخزنها ونشرها وتوزيعها سعياً للحصول على الجودة المناسبة للخدمات التعليمية المقدمة، وبالشكل الذي يرضي الطلاب ويشبع حاجاتهم.

2 – مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في عدم توظيف المعرفة في الخدمات التعليمية بالشكل المطلوب، حيث لاحظ الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات الميدانية التي أجراها في الجامعة وجود قصور في تطبيق المعرفة سواء من حيث خلق المعارف أو توزيعها أو تطبيقها أو الاحتفاظ بها، واعتمادها بشكل كبير على الأنظمة الروتينية، وهذا الأمر ينعكس بشكل مباشر على العمليات المعرفية خاصةً فيما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات بالشكل الصحيح. كما تبين قلة الاهتمام بتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، وعدم التركيز على إخضاع مقدمي تلك الخدمات للتحسين والتدريب الدوري المستمر، وهو ما يجعل ذلك يؤثر بوضوح وبصورة سلبية على القطاع الجامعي خصوصاً وعلى المجتمع بشكل عام.

بناءً على ما سبق واستناداً على ما أكدته الدراسات السابقة والمتوفرة من نتائج تتعلق بأهمية تطبيق إدارة المعرفة على بقاء واستمرار وتميز الجامعات والارتقاء بمستوى خدماتها، فإن **مشكلة البحث ستركز بشكل أساسي** على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة بالاعتماد على متطلبات تطبيق المعرفة، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما هو واقع إدارة المعرفة في الجامعة وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما هو مستوى إدراك أعضاء الهيئة التعليمية لمفاهيم جودة الخدمات التعليمية؟
- ما هو مستوى أثر وفاعلية متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية؟

3 – أهمية البحث وأهدافه:

3 – 1– أهداف البحث:

إن الهدف الرئيسي من هذا البحث هو التعرف على واقع كل من جودة الخدمات التعليمية وإدارة المعرفة في جامعة تشرين، وذلك من خلال تحليل ودراسة متطلبات تطبيق المعرفة بهدف بيان أثرها في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة محل البحث، ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية، وإبراز الأثر الذي تؤديه متطلبات تطبيق المعرفة في ذلك.
- تحديد واقع إدراك الجامعة محل البحث لمفهوم المعرفة وأنماطها وضرورة الاستفادة من تطبيقاتها.
- تقديم التوصيات لتطبيق وتفعيل المعرفة كضمان لتحقيق الجودة وتحسينها باستمرار.

3 – 2– أهمية البحث:

- **الأهمية العلمية (Scientific Importance):**

تتجلى أهمية البحث العلمية في أهمية المتغيرات المبحوثة كونه يتناول موضـوعاً هاماً وحديثاً في علم الإدارة هو إدارة المعرفة وربطه بتحسين جودة الخدمات التعليمية، إذ تشكل المعرفة إحدى المقومات الأساسية لبناء المنظمات المعاصرة واستمرارها في العمل، كما يحاول البحث تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين متطلبات تطبيق المعرفة وبين تحسـين جودة الخدمات التعليمية، وبالشـكل الذي يمكنه من تقديم مجموعة من المقترحات التي من شـأنها تعزيز المعرفة في هذا المجال. إضـافةً إلى ذلك فإن البحث يعد من الدراسـات الأولى التي تطرقت لموضـوع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشـرين وربطه بعمليات إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها.

- **الأهمية العملية (Practical Importance):**

تتجلى أهمية البحث العملية في تقديم نتائج وتوصـيات ومعلومات هامة تتعلق بضـرورة الاهتمام بمتطلبات تطبيق المعرفة وأثرها في تحسـين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الجامعات وهو القطاع الذي يعتبر بحد ذاته منظمة قائمة على المعرفة فالجامعات بحاجة إدارة أصـولها المعرفية حتى تسـتطيع أن تؤدي رسـالتها بالشـكل المطلوب، وبذلك تكون الجامعة مصـدراً للمعرفة حيث تستمد هويتها وشرعية وجودها من هذا الدور الهام الذي تقوم به في حياة المجتمع.

4 – فروض البحث:

- **أولاً:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب **الثقافة التنظيمية** في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- **ثانياً:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

5 – منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وهذا ما يسهل ربط الظواهر ببعضها، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لذلك. (Aldeek,2010). ففي الجانب الوصفي تم تعريف متغيرات الدراسة والعلاقة بينها نظرياً بالاعتماد على المراجع والكتب والأبحاث العربية والأجنبية المنشورة في المجلات العلمية المحكمة التي تناولت موضوع البحث، أما الجانب التحليلي فتمثل في القيام بدراسة ميدانية لجامعة تشرين، وإجراء مقابلات شخصية مع أعضاء الهيئة التعليمية والقائمين على

إدارة المعرفة، كما تم توزيع استبانات على أفراد مجتمع البحث من أجل جمع البيانات والإجابة على الأسئلة واختبار الفروض التي تم صياغتها، وبعدها قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانات واختبار الفروض باستخدام البرنامج الإحصائي [spss20].

6 – متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة: وهي متطلبات تطبيق المعرفة وتتضمن (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات).

المتغير التابع: وهو (تحسين جودة الخدمات التعليمية).

7 – حدود البحث:

- **الحدود العلمية:** تتمثل في قياس أثر متطلبات تطبيق المعرفة كأحد العوامل التي تؤثر بشكل فعلي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة في العام (2018).
- **الحدود المكانية:** تشمل جميع كليات جامعة تشرين.

8 – مجتمع البحث والعينة:

إن **مجتمع البحث** في هذه الدراسة يشمل أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين ممثلةً بأعضاء الهيئة التدريسية من ضمنهم (عمداء الكليات، نوابهم، رؤساء الأقسام، مديري وحدات ضمان الجودة في الكليات)، وكذلك أعضاء الهيئة الفنية ممثلة بـ (مديري الأعمال والقائمين على الأعمال والمشرفين على الأعمال والمعيدين على رأس عملهم)، وقد تم الحصول على إحصائية لمجتمع البحث للعام(2017) من مديرية التخطيط والإحصاء في الجامعة حيث بلغ عددهم الإجمالي (1881) مفردة بحث موزعين على الكليات التابعة لجامعة تشرين والبالغ عددها (18) كلية، كما هو موضح في الجدول الملحق رقم(1) في آخر هذا البحث.

أما بالنسبة **لعينة البحث:** فقد تم الاعتماد على المعاينة الطبقية العشوائية كإطار عام للمعاينة بسبب توفر شروط العشوائية فيما يتعلق بتحديد مجتمع البحث الخاص بأعضاء الهيئة التعليمية وهذا يعطي الباحث قابلية أكبر لتعميم النتائج على المجتمع المدروس ويكون مستوى التحيز في حده الأدنى. وتم سحب العينة باستخدام القانون الآتي: (علي، وآخرون،1994)

$$n = \frac{p.q}{\frac{p.q}{N} + \frac{E^2}{Z^2}}$$

حيث:

n: حجم العينة. **N** : حجم المجتمع البحث.

P: نسبة مئوية تتراوح قيمتها بين الصفر والواحد، وتم اعتماد (0.5)=p ،(p+q=1)، ومنها (0.5)=q

E: نسبة الخطأ المسموح به ويفرض عادة (0.05).

Z: الدرجة المعيارية وتساوي (1.96) عند معامل ثقة (95%). علماً أنه كلما اقتربت P من (0.5) كلما زاد حجم العينة.

وبتعويض القيم:

$$n = \frac{0.5*0.5}{\frac{0.5*0.5}{1881} + \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2}} = 319$$

حيث تمثل هذه القيمة (n=319) عدد مفردات عينة البحث التي يمكن اعتبارها ممثلة للمجتمع الإحصائي الخاص بأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة. أما بخصوص عدد الوحدات المطلوب سحبها من كل طبقة فكانت على الشكل التالي: **الجزء من كل طبقة = حجم العينة المطلوبة * (حجم الطبقة /حجم المجتمع الأصلي).**

فمثلاً عدد أفراد عينة البحث المفترض توزيع الاستبانة عليهم في كلية الاقتصاد هو (319*96/1881) = (16) مفردة، أي عدد الاستبانات التي ستوزع على أعضاء الهيئة التعليمية ضمن كلية الاقتصاد هو (16) استبانة.

9 – الدراسات السابقة:

3 – 1– دراسة (المحاميد،2008): وهي بعنوان:

(دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي– دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، اعتماداً على خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخصائص الهيئات التدريسية العاملة في تلك الجامعات.

منهجية الدراسة:

شملت عينة الدراسة (6) جامعات تم توزيع الاستبانة والبالغ عدد فقراتها (50) فقرة، على عينة من الهيئات التدريسية بأسلوب المعاينة العشوائية.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (توفير المستلزمات العلمية الحديثة، والاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، وتنويع المكتبة، والخبرة التدريسية) وبين تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (الحوافز والتكريمات، حوسبة المكتبات، والنشاطات العلمية للهيئات التدريسية) وبين تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

3 – 2– دراسة (ديب &البهلول،2017) وهي بعنوان:

(الثقافة التنظيمية كأحد المتطلبات الرئيسية لنجاح إدارة المعرفة – دراسة ميدانية في جامعة تشرين–)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين ممارسات إدارة المعرفة في جامعة تشرين حيث قام بدراسة متغيرين أساسيين ضمن أبعاد الثقافة التنظيمية وهما بعد الثقة المتبادلة بين العاملين، إضافة إلى بعد الرؤية المشتركة بينهم.

منهجية الدراسة:

أجريت الدراسة في جامعة تشرين واستخدمت الدراسة الاستبانة حيث تم توزيع (228) استبانة خضع منها (158) استبانة للتحليل وفق البرنامج الإحصائي (spss) كما قام الباحث باستخدام اختبار T ستيودنت لعينة واحدة وكذلك معامل ارتباط بيرسون.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

تبين أن هناك علاقة معنوية بين الثقافة التنظيمية وبين ممارسات إدارة المعرفة في جامعة تشرين وبالتالي وجود دور إيجابي لها في نجاح تطبيق إدارة المعرفة.

3 – 3– دراسة (Holowetzki,2002): وهي بعنوان:

(The relationship between knowledge management and organizational culture: An examination of cultural factors that support the flow and management of knowledge within an organization)

(العلاقة بين إدارة المعرفة والثقافة التنظيمية: تحديد أثر العوامل الثقافية على مبادرات إدارة المعرفة في المنظمات)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر العوامل الثقافية في مبادرات إدارة المعرفة من خلال ما ورد في أدبيات إدارة المعرفة، ومن ثم تجميع هذه البيانات في قائمة ليتمكن المديرون التنفيذيون في المنظمات الصغيرة وفي المنظمات غبر الربحية من استخدامها عند تنفيذهم مبادرات إدارة المعرفة في منظماتهم.

منهجية الدراسة:

أجريت الدراسة في جامعة(Oregon) في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى، إذ قامت بمراجعة الأدبيات ودراسات الحالة الصادرة بين (1998–2002) من أجل دراسة العلاقة بين الثقافية التنظيمية وبين إدارة المعرفة.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- تبين أن هناك 6 عوامل تؤثر في مبادرات إدارة المعرفة نجاحاً أو إخفاقاً وهي (نظم المعلومات، هيكل المنظمة، أنظمة المكافأة والتعويض، العمليات، الأفراد، القيادة).
- إن مبادرات إدارة المعرفة المستندة إلى التكنولوجيا ليست هي الحل الأمثل لإنجاح مبادرات إدارة المعرفة، بل إن الحل يكمن في التركيز على العوامل الثقافية وقدرتها على بناء وإدامة بيئة التشارك في المعرفة التي هي مفتاح تنفيذ إدارة معرفة فعالة.
- على المديرين أن ينظروا إلى إدارة المعرفة من منظور ثقافة المنظمة، والعنصر البشري هو الفيصل في عملية المعرفة وإدارتها.

3 – 4– دراسة (Basu& Sengupta,2007): وهي بعنوان:

(Assessing Success Factors of Knowledge Management Initiatives of Academic Institutions– a Case of an Indian Business School)

(العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية– حالة مدارس الأعمال الهندية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية حيث وضعت هذه الدراسة مجموعة من العوامل لدراسة تأثيرها على نجاح تطبيق إدارة المعرفة وتتمثل في البنى التحتية التكنولوجية، الثقافة التنظيمية، الالتزام الذاتي من قبل العاملين، ودعم الإدارة العليا.

منهجية الدراسة:

تم اختبار هذا الأنموذج في كلية إدارة الأعمال في إحدى الجامعات الهندية، وقد تم استخدام أسلوب دراسة الحالة لواحدة من اعرق كليات الإدارة في الهند (IBS-K) كما تم استخدام الاستبانة والتي استهدفت جميع العاملين في الكلية وعددهم (42).

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- إن توفر البنى التكنولوجية المتمثلة في وجود قواعد بيانات وأنظمة اتصالات داخلية وخارجية تتيح لكافة أعضاء المنظمة الوصول إلى المعلومات والمعارف في أي وقت.

- توفر ثقافة تنظيمية تدعم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية ووجوب تحفيز العاملين على القيام بالأبحاث العلمية ذات الاختصاص مما يؤدي إلى اكتساب المعرفة من خلال ذلك.
- ضرورة التزام الإدارة العليا بتشجيع الهيئة التدريسية بمتابعة الأبحاث والنشرات العلمية التي تؤدي إلي تطوير البرامج التعليمية مما يودي إلى اكتساب وتشارك المعارف ووضع والبرامج التي تحفز العاملين على المشاركة بما لديهم من خبرات متراكمة لتحقيق إدارة ناجحة للمعرفة.
- وإن الالتزام الذاتي من العاملين من خلال تحفيزهم وتوجيههم يؤدي إلى النجاح في تطبيق إدارة المعرفة.

10 – الإطار النظري للبحث:

10 – 1– مفهوم المعرفة:

من خلال المراجعة الأدبية لموضوع المعرفة يتبين أنها عبارة عن نتاج تراكمي على مر العصور، إلا أن السبب الرئيسي في انتشار وازدهار المعرفة هو أن لكلمة المعرفة معنىً جوهرياً وجذاباً، فتمتع الفرد بالمعرفة أو أن يعتبر من قبل الناس على أنه ذكي وواسع الاطلاع، هو الذي يمثل الدافع والمحفز الأساس للسعي نحو المعرفة وامتلاكها، ومن ثم فإذا امتلكت منظمة ما أفراداً ذوي معارف متعددة فإنها تستطيع أن تواصل طريقها نحو النجاح وبلوغ الأهداف. (العبيدي،2005)

ويقصد **بالمعرفة:** الثروة العلمية والخبرة الفعلية للمنظمات والأفراد والشعوب والمجتمعات، ومن ثم فإنها تمثل الأداة الحيوية للقيام بالوظائف ومباشرة الأنشطة من أجل تحقيق غايات وأغراض أية منظمة. (السلمي،2002)

وعرفها **(الزبيدي)** بأنها: مجموعة من الأفكار والمعلومات والمفاهيم والتصورات الفكرية التي تكونت لدى الإنسان نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر الموجود في البيئة نتيجة تفاعل الإنسان مع بيئته. (الزبيدي،2008)

بينما ميز الباحث (Daft) في دراسة له بين ثلاثة اتجاهات فكرية في تحديد **مفهوم المعرفة:** (Daft,2001)

- **الاتجاه الأول:** ينظر للمعرفة بوصفها موجود غير ملموس، تعتمده المنظمة تحقيقاً لأهدافها، بما يضمن ترجمة المعلومات إلى أداء، وبالتالي يسهم في توفير مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني.
- **الاتجاه الثاني:** ينظر لها على نحو أوسع من القدرات، حيث قسمها إلى جزأين: أحدهما ظاهري على نحو يمكن التعامل معه وتحويله إلى وثائق، والآخر ضمني يصعب تحويله ونقله كالمهارات والخبرات.
- **الاتجاه الثالث:** ينسجم مع الرأي الثاني بخصوص أن المعرفة أوسع من مجرد القدرات، لكنه يتميز عن ذلك الاتجاه، بكونه يحاول التركيز على العمليات العقلية خلال حالة التفاعل والتكامل فيما بينها.

10 – 2– أنواع المعرفة:

في دراسة قام بها (Zack) صنف المعرفة في الجامعة إلى ثلاثة مستويات أساسية هي: (Zack,1999)

- **المعرفة الجوهرية:** وهو الحد الأدنى من المعرفة اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية في الجامعة.
- **المعرفة المتقدمة:** وهي التي تجعل الجامعة تتمتع بالقدرة على المنافسة، لامتلاكها معرفة خاصة بها.
- **المعرفة الإبداعية:** وهي التي تمكن الجامعة من القيادة والتميز والإبداع المستمر.

وأضيف فيما بعد نوع آخر أطلق عليه **المعرفة الهجينة:** وهي عبارة عن مزيج من النزعات والاتجاهات والقدرات الخاصة، والتي تتم في مجال معين، وتؤدي إلى النجاح والتفوق في هذا المجال. (PRUSAK,2000)

وهنا **يؤكد الباحث** أن التصنيفات السابقة لا تتصف بالثبات دوماً، فما يتم تصنيفه اليوم على أساس معرفة إبداعية قد يكون غداً معرفة متقدمة، وبعد غد قد يصبح معرفة أولية، وبخاصةً في عصر ثورة المعرفة والمعلومات والتطور التكنولوجي السريع، مما يدعو الجامعة إلى العمل لاكتساب المزيد من المعرفة كي تصبح جزءاً من قدراتها الجوهرية التي تميز خدماتها وتخضعها للتحسين المستمر.

10 – 3– مفهوم تطبيق المعرفة:

يقصد بتطبيق المعرفة (Knowledge Application) قدرة المنظمة على الاستفادة من المعرفة (الموجودة لديها أو التي حصلت عليها واكتسبتها بمختلف الطرق) باستخدامها وإعادة استخدامها وتداولها بين جميع الموظفين من أجل زيادة مهاراتهم ومساهمتهم في تحسين الأداء الوظيفي وصنع القرار. (البشابشة،2009)

وتعد عملية تطبيق المعرفة العملية الأخيرة من عمليات إدارة المعرفة والهدف النهائي لهذه الإدارة، حيث تشير هذه العملية في مضمونها إلى عدة مصطلحات منها: الاستخدام(USE) وإعادة الاستخدام(Re USE) والإفادة(Utility) والاستثمار(Investment). وقد أشار الباحثون إلى أن المنظمات الساعية إلى التطبيق الكفء للمعرفة عليها تعيين مديراً للمعرفة (Knowledge Manager) والذي يقع على عاتقه واجب البحث عن التطبيق الجيد والكفء للمعرفة وعليه العمل كعنصر مكرس لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها. (العبيدي،2005)

10 – 4– متطلبات تطبيق المعرفة:

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة الجامعة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة بحيث تكون البيئة مشجعة لقيام الإدارة الفعالة للمعرفة ومن ثم يمكن تخزين ونشر وتطبيق المعرفة، ومن ثم لا بد من توافر مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية في الجامعة وأهمها:

- **الثقافة التنظيمية:** "وهي تتمثل في القيم والمعتقدات التي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة، وتعد احد العوامل المساندة الرئيسة والضرورية لإدارة المعرفة في المنظمة." (العلي،2016)
- **تكنولوجيا المعلومات:** "هي الوسائل والطرق المبتكرة والحديثة في معالجة المعلومات والمعرفة من حواسيب وشبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات وتخزينها وربما تطويرها وتحديثها وإعادة استخدامها في المنظمة من أجل الوصول إلى الأهداف بسرعة فائقة وبأداء عالي في عالم متطور تسوده المنافسة الهائلة. (نور الدين،2009)

10 – 5– خصائص الخدمات التعليمية:

تتمتع الخدمات التعليمية كما هو حال الخدمة بصورة عامة بجملة من الخصائص تتمثل بالآتي: (أبوبكر،2005)

- **الخدمات التعليمية هي خدمات غير مادية:** توضّح هذه الخاصية أنّ الخدمة ليس لها كياناً مادياً، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقّها.
- **التلازمية:** ويقصد بها تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك، وأنها تعتمد في معظم الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدّمها والمستفيد منها.
- **عدم تجانس الخدمة:** وتعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدّمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقا لظروف معينة، أو بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء الهيئة التعليمية، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء الهيئة التعليمية والطلبة.
- **.صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها:** فيما يتعلق بالخدمة التّعليمية، فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبةً وتعقيداً حيث يمكن معرفة نتائجها من خلال الامتحانات، وقد تأتي متأخرة بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أنّ الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدّمة.

10 – 6- أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تعد الجودة الشريان الحيوي الذي يمد الجامعة بالمزيد من الطلاب الموالين، المزيد من الأرباح، علاوةً على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية. ولأن الخدمة عادةً ما تتضمن عناصر مادية وأخرى غير مادية، فقد جرت محاولات جادة للتمييز بين المعايير الموضوعية لأبعاد الجودة، وبين تلك المعايير التي تعتمد على الإدراكات الاجتهادية للمستفيدين من الخدمة. (الطائي،2009)

هذا وقد قام **(gronroos:1990)** بالتمييز بين نوعين من الجودة هما:

- **الجودة المدركة:** وتتضمن الجودة **الفنية**، والجودة **الوظيفية**.
- **الجودة المتوقعة:** وتتضمن الجودة **المتوقع حدوثها**، أو الجودة كما **يجب أن تكون**.

حيث يرى أن **الجودة الفنية** (technical quality): هي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها. أما **الجودة الوظيفية** (functional quality) فهي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة .

على حين أن **الجودة المتوقع حدوثها** (Quality will expectations): هي التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتماداً على تقييم العميل وتوقعاته للخدمة ومستوى جودتها.

و**الجودة كما يجب أن تكون** (Quality Should expectations): فإنها تمثل الإطار والمعايير التي ينبغي أن تكون في مثل هذا النوع من الخدمات.

ويعد معظم الباحثون أن تحقيق الجودة الفنية شرطاً ضرورياً- وليس كافياً – لتحقيق الرضا التام للعميل، لأن تحقيق الرضا للعميل يتضمن أيضاً تحقيق مستوى متميز من الجودة الوظيفية.

ومن ثم فإنه إذا ما استطعنا القول بأن جودة الخدمة هي مقابلة توقعات العميل أو تجاوزها، فإن جودة الخدمات التعليمية لها أبعاداً ثلاثةً هي:

- **الجودة من وجهة نظر طالب الخدمة:** وذلك فيما إذا كانت الخدمات المقدمة هي المرغوبة والمتوقعة قبل الحصول على الخدمة.
- **الجودة من وجهة نظر المختص أو المهني:** وهي فيما إذا كانت الخدمات تقابل حاجات الطلاب، وفيما إذا كان الكادر الجامعةي قد تم اختياره بدقة وتدريبه باستمرار.
- **الجودة من وجهة نظر الإدارة:** وهي تمثل استخدام أفضل الموارد وتقديم أقصى الجهود الممكنة من أجل مقابلة حاجات الطلاب.

10 – 7- تحسين جودة الخدمات التعليمية:

تنبع أهمية التحسين المستمر للجودة كونه يمثل مقياس أساسي للمفاضلة بين المنظمات حيث تم اعتماده الكثير من المنظمات نظراً للأهمية الإستراتيجية الفائقة التي تحصدها المنظمة عند تطبيقه، مما يؤدي إلى زيادة في فاعليتها ومن قدرتها على البقاء في السوق التنافسية. (بومدين،2007)

ومن الجدير بالذكر أن اعتماد التحسين المستمر في الجامعات يحقق الآتي: (الدرادكة،2002)

- زيادة المنافسة بين الجامعات، وتقليص معدل شكاوى العملاء مما يساهم في تحقيق رضاهم.
- تحسين عملية الاتصال في مختلف المستويات الإدارية في الجامعة ومن ثم ضمان المشاركة الفعالة لجميع أعضاء الهيئة التعليمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ضرورة اللجوء إلى ابتكار أساليب وتقنيات إدارية جديدة لمواجهة التغيرات الحالية السريعة والمستمرة.

وهنا يجمع الباحثون على أن الإصغاء لرغبات العملاء واحتياجاتهم وتلبيتها هي السبيل الوحيد والأكثر أهميةً بالنسبة للمنظمة إذا ما أرادت تحقيق النجاح والريادة والاستمرار في عالم الأعمال.

وبناءً على ما سبق فإن **الباحث يتفق** مع (الصرن) بأنه ينبغي على المنظمة أن تحسن جودة خدماتها باستمرار لذلك فهي مطالبة دوماً بالبحث الجاد عن أكثر الطرق كفاءةً لعملية التحسين، ويجب أن تشمل عملية تحسين الجودة جميع الفعاليات التي تؤثر على الجودة، وتتجلى أهمية تحسين الجودة في أن الكثير من المشاكل إذا ما تمت معالجتها فور حدوثها قد تكون سبباً في انخفاض مستوى جودة الخدمة. (الصرن،1998)

وبشكل عام فإنه يوجد مداخل متعددة إذا تم الاعتماد عليها وتطبيقها من قبل الإدارات المعنية فإنها ستؤدي إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة وهي: (البكري،2001)

1. المدخل المعتمد على تخفيض الموارد المستخدمة وتحسين بيئة العمل.
2. المدخل المعتمد على تقليل الأخطاء.
3. المدخل المعتمد على التفوق والتميز.
4. المدخل المعتمد على رضا الموظفين.

هذا ويعد **تحسين الجودة** ضرورة وحاجة ملحة بالنسبة لأي منظمة وبخاصة عندما تشعر أن أدائها الإنتاجي المنجز هو أقل من المخطط ولا يتماشى مع التطورات في سوق العمل. (يحياوي،2007)

11 – الدراسة الميدانية:

11 – 1– وصف أداة الدراسة:

استخدم الباحث **الاستبانة** كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكونت من الأقسام الآتية:

القسم الأول: ويتناول متطلبات تطبيق المعرفة وهي المتغير المستقل، ويتألف من محورين:

المحور **الأول:** الثقافة التنظيمية ويتألف من 6 بنود. المحور **الثاني:** تكنولوجيا المعلومات ويتألف من 6 بنود.

القسم الثاني: ويتناول تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين وهي المتغير التابع، ويتألف من ثلاثة محاور: **الأول:** التركيز على الطلاب، **الثاني:** فرق العمل، **الثالث:** التحسين المستمر.

وبذلك بلغ عدد بنود الاستبانة **32** بنداً، تم وضعها من قبل الباحث استناداً إلى الدراسة النظرية وغيرها من الأبحاث الأكاديمية، ومن ثم تمت صياغتها بالشكل النهائي بعد القيام بزيارات ميدانية والتعرف على واقع الكليات في الجامعة محل البحث. وقد كانت إجابات كل بند من محاور الاستبانة مرجحةً وفق مقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي.

التصنيف	أتفق تماماً	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق مطلقاً
الوزن	5	4	3	2	1

ثبات الاستبانة وصدق المفردات:

قام الباحث بإجراء خطوات الثبات على عينة استطلاعية مكونة من (25) عضو هيئة تعليمية، باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس ثبات الاستبانة، ويبين الجدول الآتي أن معاملات الثبات مرتفعة وتراوحت بين (0.801 و0.921)

الجدول رقم (2): ألفا كرونباخ.

المتغيرات	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
محاور المتغيرات المستقلة	الثقافة التنظيمية	6	0.856	0.925
	تكنولوجيا المعلومات	6	0.921	0.960
محاور المتغير التابع	التركيز على الطلاب	7	0.801	0.895
	فرق العمل	6	0.92	0.959
	التحسين المستمر	7	0.89	0.943
عدد فقرات المحاور	**إجمالي العناصر =**	32	0.877	0.936

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ الباحث أن قيم معاملات الثبات تفوق القيمة المقبولة 80% بالتالي فإن فقرات الاستبانة قابلة للتحليل، ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز بالصدق والثبات. ويوجد في نهاية البحث جداول ملحقة ذوات الأرقام(2–3–4–5–6) تتضمن الإحصاءات والدراسات الوصفية للبنود المرافقة لمتغيرات البحث.

11 – 2– المعالجات الإحصائية:

اتبع الباحث أسلوب الانحدار الخطي (البسيط والمتعدد) كمرحلة أولى وبعدها قام باستخدام التحليل العاملي الذي يعطينا أفضل المتغيرات تأثيراً في المتغير التابع، حيث يأخذ النموذج الخطي الش $Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + ... B_KX_K + e$

حيث إن:

B_0: الحد الثابت.

B_K....B_2،B_1: معاملات الانحدار الجزئية والتي تدل قيمتها على شدة تأثير المتغيرات المستقلة في المؤشر التابع.

e: الخطأ العشوائي. **X_K**: متطلبات تطبيق المعرفة بالترتيب. **Y**: تحسين جودة الخدمات التعليمية.

11 – 2–1–قياس الأثر الفعلي لمتطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانات باستخدام برنامج [spss20] الإحصائي واستخلاص معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار وفق الخطوات الآتية:

- **<u>أولاً: بالنسبة للفرض الأول</u>**: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب **الثقافة التنظيمية** في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كانت معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار كالآتي:

الجدول رقم (3): الارتباط بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة.

Model (النموذج)	R (معامل ارتباط بيرسون)	R Square (معامل التحديد)	Adjusted R Square (معامل التحديد المصحح)	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري للتقدير)
1	**.889a**	**.791**	**.721**	**.38825**
The independent variable is : **الثقافة التنظيمية**				

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.889) وهو رقم موجب مما يدل أن العلاقة بين (x1) و (y) هي علاقة طردية. وتبين قيمة معامل التحديد على أن (79.1%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بالثقافة التنظيمية، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تتضمن في النموذج.

الجدول رقم (4): اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة. (ANOVA)

Model		Sum of Squares (مجموع المربعات)	Df (درجات الحرية)	Mean Square (متوسط المربعات)	F (إحصائية فيشر)	Sig. (مستوى الدلالة المحسوب)
1	Regression (الانحدار)	1.712	1	1.712	11.355	.043a
	Residual (الأخطاء)	.452	3	.151		
	Total (الإجمالي)	2.164	4			
The independent variable is : الثقافة التنظيمية						

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ أنّ القيمة المحسوبة $F = 11.355$ أكبر من القيمة الجدولية (10.13) عند درجتي حرية (1.3) ومستوى دلالة (0.05)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = 0.043 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار **معنوي.**

الجدول رقم (5): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة.

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.410	1.813		5.741	.010
	الثقافة التنظيمية	.091	.027	.889	3.370	.043
The dependent variable is : الثقافة التنظيمية						

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن تقديرات معلمات النموذج معنوية بالنسبة للثابت والميل لأن قيمة .Sig أصغر من (0.05)، كما أن قيمة $B_0 = 10.41$ ، $B_1 = 0.091$. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط بين المتغيرين كالتالي:

$$\hat{Y} = 10.41 + 0.091x$$

نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير لمتطلب **الثقافة التنظيمية** في تحسين جودة الخدمات التعليمية. **وبالنتيجة نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.**

- **ثانياً: بالنسبة للفرض الثاني:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كانت معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار كالآتي:

الجدول رقم (6): الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة.

Model (النموذج)	R (معامل ارتباط بيرسون)	R Square (معامل التحديد)	Adjusted R Square (معامل التحديد المصحح)	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري للتقدير)
1	**.942a**	**.887**	**.849**	**.28588**
The independent variable is : **تكنولوجيا المعلومات**				

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.942) وهو رقم موجب مما يدل أن العلاقة بين (x2) و (y) هي علاقة طردية. وتبين قيمة معامل التحديد على أن (88.7%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تتضمن في النموذج.

الجدول رقم (7): اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة. (ANOVA)

Model		Sum of Squares (مجموع المربعات)	Df (درجات الحرية)	Mean Square (متوسط المربعات)	F (إحصائية فيشر)	Sig. (مستوى الدلالة المحسوب)
1	Regression (الانحدار)	**1.919**	**1**	**1.919**	**23.477**	**.017a**
	Residual (الأخطاء)	**.245**	**3**	**.082**		
	Total (الإجمالي)	**2.164**	**4**			
The independent variable is : **تكنولوجيا المعلومات**						

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ أنّ القيمة المحسوبة $F = 23.477$ أكبر من القيمة الجدولية (10.13) عند درجتي حرية (1.3) ومستوى دلالة (0.05)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = 0.017 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار **معنوي.**

الجدول رقم (8): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة.

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	**(Constant)**	**1.837**	**.530**		**3.466**	**.040**
	تكنولوجيا المعلومات	**.175**	**.036**	**.942**	**4.845**	**.017**
The dependent variable is : تكنولوجيا المعلومات						

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن تقديرات معلمات النموذج معنوية بالنسبة للثابت والميل لأن قيمة .Sig أصغر من (0.05)، كما أن قيمة $B_0 = 1.837$ ، $B_1 = 0.175$. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط بين المتغيرين كالتالي:

$$\hat{Y} = 1.837 + 0.175x$$

نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير لمتطلب **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين جودة التعليمية. **وبالنتيجة نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.**

11 – 2–2–دراسة أثر متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين:

بالاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد يمكننا إيجاد نموذج لتحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين اعتماداً على **متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات)** وفق ما يلي:

الجدول رقم (9): مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (متطلبات تطبيق المعرفة)

Correlations				
		الجودة	الثقافة التنظيمية	تكنولوجيا المعلومات
Pearson Correlation	جودة الخدمات التعليمية	1.000	.889	.942
	الثقافة التنظيمية	.889	1.000	.919
	تكنولوجيا المعلومات	.942	.919	1.000
Sig. (1-tailed)	جودة الخدمات التعليمية	.	.022	.008
	الثقافة التنظيمية	.022	.	.014
	تكنولوجيا المعلومات	.008	.014	.
N	جودة الخدمات التعليمية	5	5	5
	الثقافة التنظيمية	5	5	5
	تكنولوجيا المعلومات	5	5	5

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق مصفوفة الارتباط للعلاقة بين تحسين جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وكل من متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) كمتغيرات مستقلة في جامعة تشرين، حيث **يلاحظ الباحث** أن العلاقة بين تحسين جودة الخدمات التعليمية وبين تكنولوجيا المعلومات كانت الأعلى حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.942)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، تليها العلاقة تحسين جودة الخدمات التعليمية وبين تكنولوجيا المعلومات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.889)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (10): ملخص تحليل الانحدار للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992[b]	.384	.381	.4364

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ الباحث أن متطلبات تطبيق المعرفة مسؤولة عن (38%) من التحسين في جودة الخدمات التعليمية بحسب آراء أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، وقد تم استخدام تحليل أنوفا (ANOVA) للنموذج المقترح بهدف تحديد معنوية الأثر وكانت النتائج على الشكل الآتي:

الجدول رقم (11): ملخص تحليل تباين الانحدار للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.830	2	3.915	364.500	.000
	Residual	.129	12	.011		
	Total	7.959	14			

a. Predictors: (Constant) الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات.

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن متطلبات تطبيق المعرفة تؤثر في الجودة حيث إن قيمة لأن قيمة (.Sig=0) وهي أصغر من (0.05)، ومن ثم يمكن تفصيل أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية على الشكل الآتي:

الجدول رقم(12): نتائج تحليل تباين الانحدار للعلاقة للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.692	.536		10.624	.000
	تكنولوجيا المعلومات	1.489	.074	.834	20.208	.000
	الثقافة التنظيمية	.677	.101	.277	6.708	.000

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن الأثر دال إحصائياً من خلال قيم مستوى الدلالة المحسوب، كما **يلاحظ الباحث** أن الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند كل من البنود الموضحة بالترتيب حيث تبين أن أكثر متطلبات تطبيق المعرفة تأثيراً في تحسين الجودة هو (تكنولوجيا المعلومات) بأثر 1.489، يليه الثقافة التنظيمية بأثر 677.

أما النموذج المقترح فهو من الشكل: $y = 5.692 + 1.489x_2 + 0.677x_1$

وفي هذه الحالة فإن الأثر الكلي لمتطلبات تطبيق المعرفة في تحسين الجودة يساوي وبحسب التحليل العاملي وفق النتائج المحددة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(13): إجمالي التباين المفسر.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues (الجذور الكامنة)			Extraction Sums of Squared Loadings (المجاميع المستخلصة)		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.065	53.248	53.248	1.065	53.248	53.248
2	.935	46.752	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ الباحث أن المتغيرات المحددة **(متطلبات تطبيق المعرفة)** تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة **(53.248%)** من إجمالي التباين الكلي أو التغير في **تحسين جودة الخدمات التعليمية.**

12 – الاستنتاجات: بناءً على ما سبق يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

1- أظهرت نتائج وصف متغيرات متطلبات تطبيق المعرفة على مستوى الجامعة محل البحث، أن إجابات معظم المبحوثين تتفق على أن متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعة تقوم بتوفير المعلومات المطلوبة واللازمة لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين.

2- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية، وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة محل البحث. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.889)، كما تبين من خلال قيمة معامل التحديد أنَّ (79.1%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بالثقافة التنظيمية.

3- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة محل البحث. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.942)، كما تبين من خلال قيمة معامل التحديد أنَّ (88.7%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات.

4- أظهرت نتائج الدراسة أنَّ متطلبات تطبيق المعرفة تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة (53.2%) من إجمالي التباين الكلي أو التغير في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما أظهرت النتائج أنَّ الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند (تكنولوجيا المعلومات) بأثر (1.489)، يليه (الثقافة التنظيمية) بأثر (0.677).

5- إن تشارك أعضاء الهيئة التعليمية بما يملكونه من معارف فيما بينهم يسهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها، ومن ثم يتكامل عمل كافة أقسام وكليات الجامعة، وكل قسم يأخذ ما يحتاجه من معلومات تتوفر في الأقسام الأخرى بالوقت المطلوب، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة، وهذا أمر منطقي كون علم الإدارة هو علم قائم على التحديث والتطوير المستمرين، وإدارة المعرفة منهج جديد في هذا العلم ونقطة ارتكاز أساسية له، ومن ثم فأن التطبيق الأمثل لها لابد أن يؤدي إلى نتائج جيدة على المدى البعيد إن لم تكن على المدى القريب أيضاً.

13 – التوصيات: اعتماداً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من استنتاجات يقدم الباحث التوصيات التالية:

1- ضرورة اهتمام الجامعة بالتقصي والبحث عن رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، ويتم ذلك خلال تفعيل دور صندوق الشكاوى وإجراء استطلاعات لآراء الطلاب والتركيز على متطلباتهم وتشكيل فرق العمل والتحسين المستمر.

2- ضرورة توظيف المعرفة التي تمتلكها الجامعة بأقصى درجة ممكنة، بغية مواجهة التحديات التي تعترضها وتحسين جودة خدماتها. لأن هذه المعارف تمثل رأس المال الفكري الذي تمتلكه الجامعة والذي يسهم في تنمية قدرتها التنافسية.

3- تبني استراتيجية إدارة المعرفة على مستوى جميع الكليات من خلال توفير المستلزمات الإدارية والتكنولوجية والبشرية التي تسهم في التطبيق الأمثل للمعرفة والاستفادة منها في معالجة المشاكل فور حدوثها واتخاذ القرارات المناسبة.

4- استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في اكتساب المعارف وتخزينها وتطبيقها من خلال توفير التقنيات اللازمة والتدريب لاستخدامها من أجل صقل وتطوير المهارات الموجودة وتعزيزها باستمرار.

5- الاستفادة من التجارب الناجحة للجامعات في تبني نمط الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز الإجراءات والأنشطة التي من شأنها إدارة المعرفة الموجودة بالشكل الأمثل وتحويل المعارف الضمنية إلى صريحة.

14 – قائمة المراجع:

14 – 1- المراجع العربية:

1. أبو بكر، مصطفى، 2005، **فن ومهارات التسويق والبيع في الشركات المتخصصة**، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر، ص155.
2. البشابشة، سامر&الحمد حسين،2009، **أثر إدارة المعرفة في زيادة فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، المجلد(23)، العدد(2).، ص48.
3. البكري، سونيا،2001، **إدارة الإنتاج والعمليات –مدخل النظم–**، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر. ص42.
4. الدرادكة، مأمون&الشلبي، طارق،2002، **الجودة في المنظمات الحديثة**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ص46.
5. الزبيدي، صباح،2008، **دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الإرهاب المعلوماتي**، مؤتمر جامعة الحسين بن طلال الدولي، جامعة بابل، العراق. ص8.
6. السلمي، علي،2002، **إدارة التميز–نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة–**، دار غريب.القاهرة. مصر. ص205.
7. الصرن، رعد،1998، **طرائق تحسين الجودة في المنظمات الصناعية السورية –دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص–**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق. سوريا.ص28.
8. الطائي، حميد&العلاق، بشير،2009، **تسويق الخدمات**، دار اليازوري. عمان. الأردن. ص241.
9. العبيدي، نشوان،2005، **أثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة –دراسة استطلاعية في عينة من الشركات في محافظة نينوى**، رسالة ماجستير،جامعة الموصل.العراق.
10. العلي، عبد الستار& قنديلجي، عامر& العمري، غسان،2016، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرو. عمان. الأردن.
11. الكبيسي، عامر،2004، **إدارة المعرفة وتطوير المنظمات**، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر. ص45.
12. المحاميد، ربا،2008، **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي –دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة** – رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن.
13. بن عيشاوي، أحمد،2006، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية**، مجلة الباحث، العدد(4). ص9.
14. بومدين، يوسف،2007، **إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز**، مجلة الباحث، العدد(5). ص31.

15. ديب، كندة&البهلول، علي،2017،**الثقافة التنظيمية كأحد المتطلبات الرئيسية لنجاح إدارة المعرفة – دراسة ميدانية في جامعة تشرين**- مجلة جامعة البعث، المجلد(39)، العدد(43). حمص، سوريا.

16. زايد، عادل،2003، **إدارة الموارد البشرية –رؤية استراتيجية-**، كلية التجارة. جامعة القاهرة. مصر. ص60

17. علي، محمد& فتحي، محمد &علي، محمود& مصطفى، جلال مصطفى،1994، **الإحصاء وبحوث العمليات**، القاهرة. مصر. ص153.

18. نجم، عبود نجم،2004، **إدارة المعرفة -المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات-**، منظمة الوراق. عمان. الأردن. ص23.

19. نور الدين، عصام،2009، **إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة**، دار أسامة. عمان. الأردن.

20. يحياوي، إلهام، 2007، **الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية -دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة-**، مجلة الباحث، العدد(5).ص47.

14 – 2- المراجع الأجنبية:

1. Aldeek, F. (2010). **Relationship Between Information Quality and Decision Effectiveness: A study in The Banking Sector in Jordan**. A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy, University Ultra, Malaysia.
2. Holowetzki, Antonina,2002, **The relationship between knowledge management and organizational culture: An examination of cultural factors that support the flow and management of knowledge within an organization**, requirement for the degree of Master of Science, University of Oregon. Usa.
3. Basu, B& Sengupta, K,2007, **Assessing Success Factors of Knowledge Management Initiatives of Academic Institutions– a Case of an Indian Business School**, The Electronic Journal of Knowledge Management, Vol(5), No(3). pp: 273-282.
4. DAFT , Richard L. *Organization Theory and Design* , 7th ed , south western college publishing , U.S.A,(2001) ,. p: 260.
5. ZACK, Micheil, H. *"A strategic Model for Managing Intellectual Resources and Copabilites"*, Presented at: 2 and World Congress on the management of Intellectual Capital: http: //www.cba.neu.edu/-mzack/slides/b/index/htm. , (1999), p: 123-145.
6. PRUSAK, Larry, *"knowledge, Can it be Managed?"* Presented at the IBM Academy of Technology Conference on Knowledge Management, Fishkill, New York, June. (2000), P: 27.

14 – 3- المواقع الالكترونية:

1. www.4shared.com
2. www.edara.com
3. www.elsevier.com
4. www.seminar.ps

الملاحق:

الملحق رقم (1): إحصائية مجتمع البحث لأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين للعام 2017.

الكلية	أستاذ		أستاذ مساعد		مدرس		مدير أعمال		مشرف أعمال		قائم بالأعمال		معيد		المجموع		
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	مجموع
الآداب	23	6	27	8	31	53	4	0	5	8	4	6	7	17	101	98	199
الزراعة	61	7	19	4	15	6	6	7	9	24	4	8	6	5	120	61	181
العلوم	69	4	58	16	56	24	2	6	12	25	7	16	2	8	206	99	305
المدنية	19	2	29	5	34	7	1	6	23	50	8	17	6	2	120	89	209
طب بشري	50	3	39	5	76	22	4	3	5	6	6	7	7	4	187	50	237
الهمك	30	0	44	6	42	13	6	5	12	17	27	71	4	3	165	115	280
الأسنان	9	0	6	0	16	13	0	0	4	0	4	1	2	1	41	15	56
العمارة	4	0	5	1	10	10	0	1	0	3	1	15	1	2	21	32	53
الاقتصاد	12	0	14	3	26	23	0	0	1	0	4	2	5	6	62	34	96
الصيدلة	2	2	1	0	5	16	0	0	0	1	0	0	1	3	9	22	31
التمريض	1	0	1	0	4	13	0	0	0	2	7	13	0	9	13	37	50
الرياضة	1	0	1	1	10	2	0	0	0	0	0	0	2	3	14	6	20
التربية	1	0	2	2	5	17	1	1	0	3	1	3	3	5	13	31	44
المعلوماتية	2	0	0	0	10	0	0	0	1	0	12	13	0	0	25	13	38
الحقوق	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
البحوث البحرية	1	0	0	2	10	5	0	0	0	0	0	0	0	2	11	9	20
تعليم اللغات	0	0	0	0	5	11	0	1	1	1	7	12	0	3	13	28	41
البحوث البيئية	2	0	1	0	2	3	0	1	0	1	0	2	0	4	5	11	16
المجموع	288	24	249	53	359	238	24	31	73	141	92	186	46	77	1131	750	1881

المصدر: مديرية التخطيط والإحصاء في جامعة تشرين لعام 2017

الملحق رقم (2): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة الثقافة التنظيمية.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتيح إدارة الجامعة فرص التفاهم والتشاور وتبادل الآراء مع الآخرين في المواقف المختلفة.	4.842	82	.000	3.6506	أتفق	1.22408	34%
يتوفر مستوى عالي من الثقة بين العاملين في بيئة العمل داخل الجامعة.	1.729	82	.088	3.2530	لاتوجد دلالة	1.33292	41%
تدعم إدارة الجامعة الانفتاح ومشاركة المعرفة وفرص التعاون والعمل ضمن فريق واحد.	1.903	82	.060	3.2892	لاتوجد دلالة	1.38397	42%
تسعى إدارة الجامعة إلى تشجيع أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين للتعلم المستمر وخلق معارف جديدة.	6.727	82	.000	3.8434	أتفق	1.14212	30%
توفر إدارة الجامعة المعلومات والمعرفة للجميع ويمكن الوصول إليها واستخدامها بسهولة وفي الوقت المطلوب بدون إجراءات روتينية.	3.388	82	.001	3.5301	أتفق	1.42570	40%
يوجد لدى إدارة الجامعة منهجية متكاملة لبناء وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة لأنظمة إدارة المعرفة.	7.246	82	.000	3.8675	أتفق	1.09066	28%
الثقافة التنظيمية.	9.558	82	.000	3.5723	أتفق	.54549	15%

الملحق رقم (3): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة تكنولوجيا المعلومات.

البنود	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتوفر لدى الجامعة أجهزة حاسوبية ذات جودة عالية ومتميزة وكذلك أجهزة عرض وماسحات ضوئية وطابعات حديثة.	2.959	82	.004	3.4458	أتفق	1.37	40%
تستطيع إدارة الجامعة التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى نظام الكتروني.	6.605	82	.000	3.8434	أتفق	1.16	30%
توفر إدارة الجامعة جهاز حاسوب لكل عضو هيئة تعليمية وكذلك خدمة الانترنت وبسرعة متميزة.	4.724	82	.000	3.6867	أتفق	1.32	36%
يتوفر لدى الجامعة تسهيلات تكنولوجية لخلق وتبادل المعرفة مثل (الشبكة الداخلية، البريد الالكتروني، أنظمة التشارك الجماعي، قواعد بيانات على الانترنت).	2.094	82	.039	3.3253	غير متأكد	1.42	43%
توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية وتمنع تسرب المعلومات والوثائق الخاصة وتحافظ على حقوق الملكية.	3.539	82	.001	3.5301	أتفق	1.36	39%
يستطيع أعضاء الهيئة التعليمية الحصول على التكنولوجيا واستخدامها لتطبيق المعرفة ومشاركتها على أوسع نطاق.	6.714	82	.000	3.8916	أتفق	1.21	31%
تكنولوجيا المعلومات.	8.954	82	.000	3.6205	أتفق	0.63	17%

الملحق رقم (4): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة للتركيز على الطلاب.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
يتسم المظهر العام للجامعة والمظهر الداخلي للكليات بالتنظيم العالي بحيث يؤدي إلى جذب انتباه الطلاب.	2.425	82	.017	3.3735	غير متأكد	1.40305	42%
تسعى إدارة الجامعة إلى ترتيب القاعات والمدرجات والحدائق المحيطة بصورة مستمرة.	.845	82	.401	3.1325	لاتوجد دلالة	1.42940	46%
تتيح نظم إدارة المعرفة المطبقة في الجامعة سهولة الوصول للطلاب ومن ثم سرعة الاستجابة لمتطلباتهم.	-.911	82	.365	2.8434	لاتوجد دلالة	1.56550	45%
تعتمد إدارة الجامعة على عملية التغذية العكسية ودراسة شكاوي الطلاب للاستفادة منها في تصميم وتقديم خدمات جديدة.	3.802	82	.000	3.5904	أتفق	1.41453	39%
تعتبر التجهيزات والتقنيات المستخدمة في عملية تقديم الخدمة التعليمية ملائمة بشكل عام.	7.255	82	.000	3.9157	أتفق	1.14981	29%
تحدد إدارة الجامعة حاجات ورغبات الطلاب بشكل دقيق وتوثقها، ومن ثم يتم البحث عن أكثر الطرق المناسبة لتلبيتها.	7.822	82	.000	3.9759	أتفق	1.13670	29%
تساعد التكنولوجيا المعتمدة على المعرفة في الجامعة على تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة، بما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودتها وبالشكل الذي يتفق مع متطلبات الطلاب.	10.370	82	.000	4.0843	أتفق	.95259	23%
التركيز على الطلاب.	10.435	82	.000	3.5594	أتفق	.48839	14%

الملحق رقم (5): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة لفرق العمل.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتم معالجة وحل المشاكل في الجامعة من خلال العمل الجماعي والأخذ بآراء جميع أعضاء الهيئة التعليمية.	5.903	82	.000	3.7952	أتفق	1.22732	32%
تعد مشاركة أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين ركناً أساسياً في نجاح تطبيق نظم الجودة.	17.769	82	.000	4.3373	أتفق تماما	.68569	16%
يتم الاعتماد على فرق العمل كوسيلة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وضمان تلبية كافة متطلبات الطلاب.	26.497	82	.000	4.4578	أتفق تماماً	.50125	11%
تحرص الجامعة على تهيئة وسائل اتصال سريعة بين جميع الأقسام وأعضاء الهيئة التعليمية والموظفين، وتعمل على إدامتها بصورة مستمرة.	16.308	82	.000	4.2289	أتفق تماماً	.68655	16%
تشجع إدارة الجامعة أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين على تقديم المبادرات الهادفة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	16.670	82	.000	4.3012	أتفق تماماً	.71115	17%
يتم تحسين جودة الخدمات التعليمية وفق خطط معدة مسبقاً وبمشاركة جميع الموظفين ومتابعتها باستمرار.	-3.459	82	.001	2.4217	لا أتفق	1.52316	48%
فرق العمل.	26.112	82	.000	3.9237	أتفق	.32228	8%

الملحق رقم (6): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة للتحسين المستمر.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تعمل الجامعة باستمرار لإخضاع الخدمات التعليمية التي تقدمها إلى التحسين المستمر.	5.800	82	.000	3.7831	أتفق	1.23019	33%
تستبعد إدارة الجامعة والكليات الموجودة الإجراءات الزائدة في العمل.	3.310	82	.001	3.5181	أتفق	1.42591	41%
عمليات تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب تبدأ بالتزام الإدارة العليا بتحسين جميع مدخلات عملية تقديم الخدمة وبشكل مستمر.	1.806	82	.075	3.2410	لاتوجد دلالة	1.21565	38%
تهتم إدارة الجامعة بالحصول على جوائز من وزارة التعليم أو من أية جهة أخرى فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.	9.228	82	.000	4.0482	أتفق	1.03480	26%
مقارنةً بخبراتك السابقة في العمل يوجد تحسن ملحوظ في جودة الخدمات التعليمية التي يتم تقديمها للطلاب.	17.609	82	.000	4.3133	أتفق تماماً	.67945	16%
تكافئ إدارة الجامعة إبداعات وابتكارات أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين الهادفة إلى تحسين مستوى جودة الأداء والخدمة.	18.875	82	.000	4.4578	أتفق تماماً	.70367	16%
تقوم إدارة الجامعة بمراجعات إدارية ودورية للتأكد من استخدام كل ما هو حديث من تكنولوجيا لتنظيم المعرفة وتحديثها باستمرار بما ينعكس إيجاباً على الجودة.	13.380	82	.000	4.2530	أتفق تماماً	.85316	20%
التحسين المستمر.	22.028	82	.000	3.9449	أتفق	.39080	10%

تعظيم أرباح المشروعات الصّغيرة والمتوسطة باستخدام البرمجة الخطيّة (دراسة حالة لمنشأة أليسار الفردية)

*د.كنجو كنجو **د.عبد القادر مندو ***ولاء لطفي

(الإيداع:6 تشرين الثاني2018 ، القبول: 14 كانون الأول 2019)

الملخص:

هدف هذا البحث بشكل رئيسي إلى تقييم فعاليّة استخدام أسلوب البرمجة الخطية في تعظيم أرباح منشأة أليسار الفردية (وهي أحد المشروعات المتوسطة العاملة في الجمهورية العربية السورية)، وتحقيقاً لهذا الهدف ، تم الحصول على البيانات الكاملة عن تكاليف وإيرادات المنشأة المعنية للأعوام من 2009 إلى 2014، واستخدامها في صياغة نموذج برمجة خطية خاص بالمنشأة ، يستهدف تعظيم قيمة أرباحها ، ومن ثم تم حل النموذج باستخدام وظيفة solver في برنامج Microsoft Office Excel ، وبناءً على الحل المقترح تم تخطيط أرباح المنشأة للفترة من 2015 إلى 2017 ، ومن ثم تم احتساب نسب الربحية بعد عملية تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة الخطية ، ومقارنتها بمثيلاتها قبل عملية التخطيط ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي ، فقد تم وضع فرضية رئيسية للبحث واختبارها باستخدام اختبار(Mann–Whitney) ضمن البرنامج الإحصائي SPSS .

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أنّ استخدام أسلوب البرمجة الخطية في تخطيط أرباح منشأة أليسار الفردية قد أسهم في تعظيم قيمتها ، فقد أسهم في تعظيم كلّ من نسبة هامش الربح الإجمالي و هامش الربح التشغيليّ، وهامش الربح الصافي الخاصة بها ، وتقدم البحث بمجموعة من المقترحات كان من أهمها ضرورة إلزام القائمين على إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة بإعداد الحسابات الختامية وتدقيقها وتقديم تقرير عنها بصورة منتظمة ، والاحتفاظ بها لاستخدامها فيما بعد لأغراض التحليل والتخطيط ، وتشجيعهم على استخدام الأساليب العلمية في اتخاذ قراراتهم الإدارية والإنتاجية والتسويقية ، من خلال التعريف بأهميتها وبالفوائد التي ستتحقق لهم عند تطبيقها ، إضافة إلى تقييم فعالية أساليب تخطيط الأرباح الأخرى (تحليل التعادل، نموذج دوبون، الموازنات التقديرية) في تعظيم أرباح المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

الكلّمات المفتاحية: البرمجة الخطيّة، دالّة الهدف، المشروعات الصّغيرة والمتوسطة .

* أستاذ في قسم إدارة الأعمال ، كلّية الاقتصاد، جامعة حماه.

**مدرّس في قسم إدارة الأعمال، كلّية الاقتصاد، جامعة حماه.

***طالبة دراسات عليا (ماجستير)،كلّية الاقتصاد، جامعة حماه.

Maximizing the Profits of Small and Medium Enterprises Using Liner Programming(A Case Study of Alisar)

*Dr.Kanjo Kanjo **Dr. Abd-Elkader Mando ***Walaa Lutfi

(Received:6 November 2018, Accepted:14 January 2019)

Abstract:

This research aimed to evaluate the effectiveness of using linear programming in maximizing the profits of small and medium enterprises. And to achieve this objective, the linear programming method was used to plan the profits of one of medium enterprises operating in the Syrian Arab Republic for the period 2015-2017 by formulating a written programming model for the project and solving it using the solver function in Microsoft Office Excel and planning its revenues and costs based on the proposed solution, and then calculate the profitability ratios after the planning of profits using linear programming, and compare them before the planning process. The research was based on the analytical descriptive approach, where a number of hypotheses were developed and tested using the Mann-Whitney test within the statistical program SPSS.

One of the most important results was that using the linear programming method in small and medium enterprises profit planning contributes to maximizing it, which has contributed to maximizing the gross profit margin, operating profit margin, and net profit margin of the project case study, and The absence of planning in its various forms (administrative, financial, production, marketing ...) is the main cause of most of the problems experienced by SMES. The absence of administrative planning leads to conflicting decisions and ends in failure. Leading to the waste of limited resources and loss of the project, the absence of financial planning and the irregularity of financial and accounting records is an obstacle to access to SMES on their financing needs of banks and financial institutions.

Keywords: Liner Programming, Objective Function, Small and Medium Enterprises.

*Professor in Department of Business Administration, Faculty of Economics, Hamah-University.

**Lecturer in Department of Business Administration, Faculty of Economics, Hamah-University.

***Master student , Faculty of Economics, Hamah-University.

1- المقدمة:

تعدّ المشروعات الصغيرة والمتوسطة من القطاعات ذات الأهمية الكبيرة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ويعود ذلك لمردودها الاقتصادي الإيجابي على الاقتصاد الوطني ، إضافة إلى قدرتها على توليد الوظائف بمعدلات كبيرة وتكلفة رأسمالية قليلة وبالتالي المساهمة في معالجة مشكلة البطالة التي تعاني منها غالبية الدول النامية ، كما لها القابلية على التأقلم مع متغيرات الطلب على السلع قياساً مع المشروعات الصناعية الكبيرة ، فقد أثبتت قدرتها على تطوير الفن الإنتاجي وحاجتها إلى مقومات بُنية تحتية متواضعة والتي تنسجم مع طبيعة وأوضاع اقتصاديات الدول النامية .

وعلى الرغم من أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمميزات التي تتمتع بها إلا أنها تعاني العديد من المشكلات التي تقف عائقاً أمام تطورها وقيامها بدورها التنموي، يأتي في مقدمتها ضعف مصادر تمويلها ، فأصحاب هذه المشروعات عادة ما يكونون من المهنيين ولا تتوافر لديهم مدخرات تمكنهم من إقامة مشروعاتهم ، كما لا يوجد لديهم الضمانات التي يمكن تقديمها للبنوك للحصول بموجبها على قروض ، ومن جانب آخر يلاحظ في غالبية هذه المشروعات قيام مالك المشروع بإدارته وهو ما يثير عدة مشاكل بسبب عدم توفر المهارات والكفاءات اللازمة لإدارة النشاط، حيث قد لا يكون مدركاً لأهمية تنظيم بيانات محاسبية وأنظمة رقابة مالية، كما أنّ انشغاله بالعمليات اليومية للنشاط قد يمنعه من التخطيط للمستقبل، وبالتالي إدارته تكون شخصية لا منهجية وهذا ما يؤدي لصعوبة تحقيق أهداف المشروع وينتهي به إلى الفشل ، هذا من جهة، ومن جهة أخرى ، تعدّ عملية التخطيط أحد المظاهر الأساسية لنشاط أي مشروع فهي أداة تقود عمليات توجيه وتنسيق ورقابة أنشطة المشروع لتحقيق أهدافه ، ولمّا كان الهدف الرئيسي لأيّ نشاط اقتصادي هو استمراريته وتعظيم أرباحه مع الأخذ بالحسبان قدرته على المنافسة في السوق التي يعمل فيها ، لذلك أصبح من الضروري البحث عن بدائل أخرى لتعظيم أرباح المشروع و ضمان استمراريته غير البديل التقليدي المعروف وهو رفع الأسعار، وذلك من خلال تخطيط الأرباح باستخدام الاساليب العلمية والتي من أهمها أسلوب البرمجة الخطية الذي يستخدم لإيجاد التخصيص الأمثل للموارد المحدودة على الاستخدامات البديلة على نحو يحقق الأهداف المرجوة بأحسن صورة ممكنة .

2- مشكلّة البحث:

يعدّ التخطيط مرحلة أساسيّة من مراحل أداء الإدارة لمهامها في أي نشاط اقتصاديّ ،لأنّ نجاح المؤسّسة أو فشلها في تحقيق أهدافها يتوقف على مدى التخطيط السّليم لعملياتها. وللوصول إلى نتائج إيجابية وتحقيق الأهداف المخططة لابّد من اتخاذ القرارات الصائبة، وذلك بالمفاضلة بين مختلف البدائل المتاحة، وحيث إنّ تعظيم الأرباح يمثل الهدف الأساسي لأي نشاط اقتصادي ، من هنا فإنّ مشكلة البحث الأساسيّة تتمثل في التساؤل الرئيسيّن الآتيين :

1. هل يمكن تعظيم أرباح منشأة أليسار الفردية باستخدام أسلوب البرمجة الخطية ؟
2. ماهي تشكيلة المبيعات الأنسب التي تحقق أعظم ربح لمنشأة أليسار الفردية ؟

3- أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- صياغة نموذج برمجة خطيّة خاص بمنشأة أليسار الفردية يستهدف تعظيم أرباحها ، وحلّه .
- تخطيط أرباح المنشأة المذكورة ، بناءً على الحل المقترح .
- تقييم فعالية أسلوب البرمجة الخطية في تعظيم أرباح المنشأة المدروسة ، من خلال تقييم فعاليته في تحسين نسب ربحيتها.

4- أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من كونه محاولة لتطبيق الأساليب العلمية في تخطيط الأرباح في قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة بشكل يضمن حسن استغلال مواردها المحدودة ، ويصل بإيراداتها إلى أقصى قيمة ممكنة ، حيث إنّ هذه المشروعات وعلى الرغم من أهميتها الاقتصادية والاجتماعية إلا أنها تواجه العديد من المشكلات التي تقف عائقاً أمام تطورها وتنتهي بها إلى الفشل .

5- فرضيات البحث:

يعتمد البحث على الفرضية الرئيسية التالية:

لا يمكن تعظيم أرباح منشأة أليسار الفردية باستخدام أسلوب البرمجة الخطية .

6- منهجية البحث: تحقيقاً لأهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي بحيث تم في الجانب النظري استعراض الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث من خلال التعريف بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة والمشكلات التي تواجهها، والتعريف بأسلوب البرمجة الخطية كأحد أساليب تخطيط الأرباح ، وفي الجانب التطبيقي تم دراسة وتحليل البيانات المالية الخاصة بالمشروع وقياس نسب ربحيته، وتفسير النتائج المتولدة عن الدراسة التطبيقية من خلال تحليل نتائج الاختبارات الإحصائية وتفسيرها .

7- حدود البحث: تم تقسيم حدود البحث إلى:

- الحدود المكانية: "منشأة أليسار الفرديّة" ، نظراً لتوفر البيانات الكاملة عن تكاليف وإيرادات كلّ منتج من منتجات المشروع ، إضافة إلى القوائم المالية، من ميزانيات وقوائم دخل للأعوام من 2009 إلى 2014 .
- الحدود الزّمانية: تمت الدراسة التطبيقية لهذا البحث ضمن الفترة من 2009 وحتى 2017 بالاعتماد على البيانات المقدمة من إدارة المشروع .

8- متغيرات البحث: تتكون متغيرات البحث من عملية تخطيط الأرباح باستخدام أسلوب البرمجة الخطيّة كمتغير مستقل ، ونسب ربحية منشأة أليسار الفردية كمتغيرات تابعة .

9- الدراسات السابقة:

دراسة (Maurya V., et al 2015) (Science and Technology University, Adama) (Ethiopia) بعنوان:

أمثلة الأرباح باستخدام نموذج البرمجة الخطية : دراسة حالة

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فعالية استخدام نموذج البرمجة الخطية في أمثلة الأرباح ، وذلك من خلال صياغة نموذج برمجة خطية لإحدى شركات تصنيع المواد الكيميائية، يستهدف تحديد المزيج الإنتاجي الذي يضمن تحقيق الربح الأمثل للشركة ، وتمت هذه الدراسة من خلال جمع معلومات عن تكاليف وإيرادات الشركة من العاملين في إدارة الإنتاج والمبيعات واستخدامها فيما بعد في صياغة النموذج الخطي، وتوصلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان من أهمها أنّ استخدام أسلوب البرمجة الخطية يسهم في أمثلة الأرباح ، حيث إنّه قد أسهم في مضاعفة أرباح الشركة المدروسة .

دراسة (Benedict I., Uzochukwu A., 2012) (Nnamdi Azikiwe University, Awka) (Nigeria)

بعنوان: أمثلة الأرباح باستخدام نموذج البرمجة الخطية: دراسة حالة

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية استخدام أسلوب البرمجة الخطية، وإلى تشجيع الصناعات التحويلية على تبني أسلوب البرمجة الخطية في تحديد مزيجها الإنتاجي ، وتمت الدراسة من خلال إعداد نموذج برمجة خطية لإحدى شركات تصنيع الأنابيب البلاستيكية ، وحلّه وتحديد المزيج الإنتاجيّ الأمثل بناء على الحل المقترح، وتوصلت الدراسة إلى أنّ أسلوب البرمجة الخطية فعّال في تحديد المزيج الإنتاجي الأمثل الذي يحقق أقصى ربح، حيث تم إثبات ذلك من خلال الحل المقترح للشركة المدروسة .

دراسة (Kassegn E., et al 2016) (School of Mechanical and Industrial Engineering, Mekelle University) (Ethiopia)

بعنوان: تخطيط أرباح الصناعات النسيجية باستخدام أسلوب البرمجة الخطيّة : دراسة حالة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية أسلوب البرمجة الخطية في تخطيط أرباح مشروعات الصناعات النسيجية ، وتمت الدراسة على أحد مشروعات الصناعات النسيجية العاملة في إثيوبيا ، حيث تم تخطيط إنتاجه ومبيعاته بناءً على الحل المقترح من النموذج الخطي ، وتوصلت الدراسة إلى أنّ استخدام أسلوب البرمجة الخطية في تخطيط أرباح مشروعات الصناعات النسيجية يسهم في تعظيمها ، حيث إنّه قد أسهم في زيادة أرباح المشروع المدروس .

10- أدبيّات الدراسة:

10-1- ماهية المشروعات الصّغيرة والمتوسطة :

10-1- 1- تعريف المشروعات الصّغيرة والمتوسطة :

إنّ التطرق إلى موضوع المشروعات الصّغيرة والمتوسطة يتطلب تحديد تعريف دقيق وواضح لها، يحدّد معالمها ويميّزها عن بقية المشروعات الأخرى (الكبيرة، الحرفية، اليدوية..)، والواقع أنّه لا يوجد اتفاق من قبل الباحثين والمختصين حول تعريف دقيق ومحددّ للمشروعات الصّغيرة والمتوسطة (كنجو،2007) حيث إنّ هذا التعريف يختلف من دولة إلى أخرى باختلاف إمكانياتها وظروفها الاقتصادية والاجتماعية ، ودرجة التطور التكنولوجي فيها ، كما أنّه قد يختلف ضمن الدولة الواحدة نفسها من فترة زمنية إلى أخرى ، حسب مراحل النّمو التي يمر بها اقتصاد تلك الدولة (المللي،2015)، ويعود السبب وراء هذا الاختلاف إلى مجموعة من العوامل، من أهمها: اختلاف درجة النمو الاقتصادي بين الدول (برجي،2012)، اختلاف طبيعة النّشاط الاقتصاديّ (عزيز،2011)، إضافة إلى تعددّ معاييّر تعريف المشروعات الصّغيرة والمتوسطة (قارة،2012).وعلى الرغم من غياب تعريف موحّد للمشروعات الصّغيرة والمتوسطة إلا أنّه هناك مجموعة من المعايير التي يستند إليها الباحثون والمخّتصون لوضع تعريف، وتتراوح هذه التعاريف ما بين معايير كمية مثل معيار عدد العمال ، معيار رأس المال المستثمر، قيمة المبيعات السنوية، ومعايير نوعية مثل معيار الملكية، معيار المسؤولية ومعيار مستوى التكنولوجيا المستخدمة (مشري،2011). واستناداً إلى ما سبق ذكره من معايير كان هناك محاولات عديدة من قبل بعض الدول والمنظمات الدوليّة لوضع تعريف خاص بالمشروعات الصّغيرة والمتوسطة، فمثلاً تعرّف المفوضية الأوربية المشروعات الصّغيرة والمتوسطة – استناداً إلى معيار عدد العمال وقيمة المبيعات والميزانية السنوية – كما يلي: المشروع الصغير هو المشروع الذي يعمل فيه أقل من 50عامل، ولا تزيد قيمة مبيعاته أو إجمالي ميزانيته السنوية عن 10مليون يورو، أمّا المشروع المتوسط فهو المشروع الذي يعمل فيه أقل من 250عامل، ولا تزيد قيمة مبيعاته عن 50 مليون يورو أو إجمالي ميزانيته السنوية عن 43 مليون

يورو (European Commission,2003) ، وبالنسبة للجمهورية العربية السورية يوجد عدّة تعاريف للمشروعات الصّغيرة والمتوسطة أولها التعريف المنبثق عن المرسوم التشريعي رقم 39 لعام 2006 المتضمن إحداث الهيئة العامة للتشغيل وتنمية المشروعات، حيث اعتمد التعريف على معيار ثنائي مكوّن من رأس المال المستثمر وعدد العمال، تلاه التعريف الوطني للمشروعات الصّغيرة والمتوسطة الذي تم اعتماده رسمياً من قبل الحكومة السورية ، بموجب كتاب رئاسة مجلس الوزراء رقم 9471/1 ، تاريخ 2008/4/11، ويعتمد هذا التعريف في تصنيفه للمشروعات إضافة إلى معيار عدد العمال ، على معيار قيمة المبيعات السنوية والميزانية السنوية ، وأحدثها التعريف المنبثق عن قرار مجلس الوزراء السوريّ رقم (35/ م. و) تاريخ 2017/5/7 الذي يضع الحدود الدنيا والقصوى لحجم كلّ نوع من أنواع المشروعات الصّغيرة والمتوسطة، وقد اعتمد هذا التعريف في تصنيفه للمشروعات على معيار عدد العمال، ومعيار المبيعات السنوية إضافة إلى معيار الموجودات السنوية، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة القطاع الذي يعمل فيه المشروع ، والجدول (1) يوضح الحدود الدنيا والقصوى لحجم كلّ نوع من أنواع المشروعات الصّغيرة والمتوسطة،

الجدول رقم (1): الحدود الدنيا والقصوى لحجم كلّ نوع من أنواع المشروعات الصّغيرة والمتوسطة حسب قرار مجلس الوزراء رقم / 35 / للعام 2017

القطاع	المعيار	الوحدة	المشروعات المتناهية الصغر	المشروعات الصغيرة	المشروعات المتوسطة
الزراعي	عدد العمال	عامل	5-1	20-6	100-21
	المبيعات السنوية أو الموجودات	مليون ليرة سورية	أقل من 5	من5 إلى أقل من 50	من 50 إلى أقل من 100
الصناعي	عدد العمال	عامل	5-1	25-6	150-26
	المبيعات السنوية أو الموجودات	مليون ليرة سورية	أقل من 5	50-5	250-50
التجاري	عدد العمال	عامل	5-1	10-6	30-11
	المبيعات السنوية أو الموجودات	مليون ليرة سورية	أقل من 20	من20 إلى أقل من100	من100 إلى أقل من 300
		مليون ليرة سورية	أقل من 15	من 15 إلى أقل من 75	من75 إلى أقل من 225
الخدمي	عدد العمال	عامل	10-1	25-11	75-26
	المبيعات السنوية أو الموجودات	مليون ليرة سورية	أقل من 7.5	من 7.5 إلى أقل من 25	من 25 إلى أقل من 75

المصدر: قرار مجلس الوزراء رقم / 35 / للعام 2017

10-1 – 2 المشكلات التي تواجهها المشروعات الصّغيرة والمتوسطة :

تواجه المشروعات الصّغيرة والمتوسطة العديد من المشكلّات والمعوّقات التي تعرقل مسار إنشائها ونموّها وتطوّرها، ومن الملاحظ أنّ هذه المشكلّات منها ماهي خارجة عن إرادة المشروع، بسبب ارتباطها بالأوضاع السياسيّة والاقتصاديّة والاجتماعيّة للدّول التي تعمل فيها،ولذلك يصعب تغييّرها من قبل إدارته، ومنها ماهي داخليّة تتعلق بكلّ مشروع على حدى ويمكن معالجتها من قبل الإدارة نظراً لارتباطها بالتوجّهات العامة لسياسة المشروع (سليمة،2006،ص33)، وبشكلّ عام يمكن تصنيف أبرز المشكلّات التي تواجهها المشروعات الصّغيرة والمتوسطة سواء كانت داخلية أو خارجية إلى ما يأتي :

- **مشكلّة التمويل:** تعدّ مشكلّة التمويل من أبرز المشكلّات التي تواجهها المشروعات الصّغيرة والمتوسطة، حيث إنّ مواردها الذاتية الضئيلة والمحدودة لا تعدّ كافية لتأسيس المشروع وتسيير نشاطاته، مما يضطرها للّجوء إلى الاقتراض من المصارف والمؤسسات التمويلية ، والتي تفرض عليها شروطاً صعبة قد لا تستطيع تحملها.
- **المشكلّات الإداريّة والتنظيميّة:** يعدّ نقص المهارات والقدرات التخطيطيّة والتنظيميّة والإداريّة من المشكلّات الأساسيّة التي تواجهها المشروعات الصّغيرة والمتوسطة، والتي غالباً ما تكون السّبب وراء فشلها، وذلك بإجماع العديد من الباحثين والدارسين لأسباب فشل المشروعات الصّغيرة والمتوسطة ، إذ برأيهم أنّ 50% من أسباب فشلها تعود إلى سوء الإدارة ، حيث يلاحظ فيها سيادة الإدارة الفردية التي تتميز بمركزية اتخاذ القرار وتجمّع السلطات والمسؤوليّات بيد المالك ، فهو من يقوم بوظيفة المحاسبة ، وهو الذي يعقد الصفقات مع العملاء، وهو الذي يُعيّن الموظفين، وهو الذي يقوم باتخاذ كافة القرارات من (إنتاج وتمويل وتسويق...) الأمر الذي يشغله عن ممارسة العملية الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة (زيدان،2005).
- **مشكلّات متعلقة بالجوانب المحاسبيّة:** تعاني المشروعات الصّغيرة والمتوسطة من ضعف الكوادر المحاسبيّة، وعدم وجودها في بعض الأحيان، والاعتماد على محاسبين خارجيّين في إعداد حسابات المنشأة عند الحاجة، لتحقيق أهداف معينة مثل الكشف عن التزوير و الغشّ والاختلاسات ، أو عند تقديم طلب للحصول على قرض عندما يشترط المصرف تقديم قوائم ماليّة عن أعمال المشروع ، أو لإنجاز مهمة المحاسبة الضريبيّة ، ويرجع السبب وراء إهمال المشروعات الصّغيرة والمتوسطة للجوانب المحاسبية إلى عدم إلزام هذه المشروعات بمسك الدفاتر النّظامية وإعداد الحسابات الختامية وتدقيقها وتقديم تقرير عنها بصورة منتظمة ، وذلك في العديد من دول العالم ، إضافةً إلى تدني المستوى المعرفي والثقافي لأصحاب هذه المشروعات بشكلّ عام والثقافة المحاسبية بشكلّ خاص، حيث إنّ معظم القائمين على هذه المشروعات يؤسّسون مشروعاتهم دون أن يكون لديهم أي اطلاع على الجوانب المحاسبية (بوخطة و خمقاني، 2013).
- **المشكلّات التسويقيّة:** تعاني المشروعات الصّغيرة والمتوسطة من مشكلّات تسويقية ترجع أسبابها إلى نقص الخبرات والمؤهلات البيعيّة والتسويقية لدى العاملين في المشروعات الصّغيرة والمتوسطة، واشتداد حدّة المنافسة بين المشروعات الصّغيرة والمتوسطة والمشروعات الكبيرة من جهة، وبين المشروعات الصّغيرة والمتوسطة الوطنية والمشروعات الأجنبية المنافسة من جهة أخرى (صالحي،2015) إضافةً إلى ضعف الاهتمام بإجراء البحوث والدراسات التسويقية، حيث يلاحظ نقص في المعلومات عن السوق التي تعمل فيها بشكلّ عام، وقلة الدراسات للتنبؤ بحجم الطلب المتوقع على منتجات المشروع بشكلّ خاص (المشهراوي والزملاوي،2015).
- **انخفاض الإنتاجيّة:** بالإضافة إلى ما تقدّم من مشكلّات يأتي أيضاً غياب مفهوم تخطيط الإنتاج ، حيث يلاحظ فيها عدم انتظام تدفق المواد الأوليّة ومستلزمات الإنتاج الأخرى مثل قطع الغيار والطاقة الكهربائية (سليمة،2006،ص34) وهذا بدوره يعرقل العملية الإنتاجيّة ويؤدي إلى هدر الموارد المحدودة للمشروع الصغير والمتوسط.

10-2- تخطيط الأرباح :

10-2-1- مفهوم تخطيط الأرباح :

يعدّ التخطيط من أهم وظائف الإدارة في أي نشاط اقتصادي ،لأنّ نجاح النّشاط أو فشله في تحقيق أهدافه يعود إلى مستوى التخطيط والإعداد الجيد والمسبق لأيّ عمل بشكلّ يمكّن المسؤولين في الإدارة من رسم سياساتهم واتخاذ أفضل القرارات ، وُيعرف التخطيط بأنّه:" نشاط فكري يقوم على التنبؤ، ووضع الأهداف، واتخاذ ما يلزم من أجل الوصول إلى هذه الأهداف بأقصى كفاية، وفعاليّة ممكنة عن طريق مجموعة من السياسات والإجراءات والقواعد والبرامج اللازمة لذلك" (شيخ ديب ومندو،2013)، أمّا تخطيط الأرباح فيعرّف بأنّه: عملية فكرية منهجية منظمة تتضمن التنبؤ بأرباح المنشأة عن طريق تخطيط

الإيرادات والنفقات خلال أفق زمني معين، ووضع الخطط والسياسات اللازمة لتحقيق الأرباح بالصورة المرجوة مستقبلاً (سنوسي، 2011).

10–2–2– البرمجة الخطيّة كأسلوب من أساليب تخطيط الأرباح :

10–2–2–1– تعريف البرمجة الخطيّة:

هناك مجموعة من الأساليب يمكن لإدارة المشروع استخدامها من أجل تخطيط الأرباح، منها أسلوب التحليل البيئي ، الموازنة التقديرية (كنجو2008)، أسلوب معادلة العائد على الاستثمار(نموذج دوبون)، تحليل التعادل، وأيضاً أسلوب البرمجة الخطيّة(النعيمي وآخرون، 2007)، والتي تعرّف بأنّها: أسلوب رياضي يستخدم للمساعدة في التخطيط واتخاذ القرارات المتعلقة بالتوزيع الأمثل للموارد المتاحة بهدف زيادة الأرباح أو تخفيض التكاليف(الطراونة وعبيدات،2009)، كما تعرّف بأنّها أسلوب رياضي يقوم على تحديد أفضل توزيع للموارد المحدودة لشركة معينة، لتحقيق هدف أمثل تسعى إليه yahya et al (,2012).

10–2–2–2–شروط استخدام البرمجة الخطيّة:

هناك عدد من الشروط يجب توافرها في المشكلة المراد حلّها باستخدام البرمجة الخطيّة، من أهمها ما يأتي:

- وجود هدف واضح ودقيق يراد تحقيقه، وقد يكون هذا الهدف تحقيق أقصى ربح ممكن، أو أدنى تكلفة ممكنة.
- أن تتضمن المشكلة عدداً من متغيرات القرار التي يؤدي اختيار القيمة المثلى لكلّ منها إلى تحقيق الهدف المطلوب.
- وجود علاقة خطيّة بين المتغيرات التي تتضمنها المشكلة (الياسمور،2009).
- أن تكون قيمة متغيرات القرار أكبر أو تساوي الصفر وهو ما يطلق عليه (شرط عدم السّلبية) .
- وجود عدد من القيود أو المحددات التي تعبر عن محدودية الموارد المتاحة والتي تستلزم الاستخدام الأمثل لتلك الموارد (الصفار والتميمي،2007).

10–2–2–3– بناء نموذج البرمجة الخطيّة :

يتكون نموذج البرمجة الخطيّة من ثلاثة عناصر رئيسية هي:

- **دالة الهدف:** هي عبارة عن دالة رياضية خطية لمتغيرات القرار، تمثّل الهدف المراد تحقيقه والذي قد يكون تعظيم الأرباح أو تدنية التكاليف.
- **متغيرات القرار:** وهي المتغيرات التي يتم الوصول إلى قيمتها من خلال حل البرنامج الخطي، والتي على أساس قيمها المحددة يتم اتخاذ القرار .
- **القيود:** هي عبارة عن مجموعة من المعادلات أو المتراجحات التي تمثل قيوداً تكنولوجية أو اقتصادية أو قانونية على القيم العددية التي يمكن أن تأخذها متغيرات القرار(martinich,1997)، وتدعى هذه القيود بالقيود الهيكلية ، ويضاف إليها قيد عدم السلبية الذي يشترط أن تكون قيم متغيرات القرار موجبة.

10–2–3– مؤشرات قياس الأرباح :

يشير مصطلح الرّبح بمفهومه الاقتصادي إلى مقدار التغير في القيمة الصافية للوحدة الاقتصادية خلال فترة زمنية معينة (عقل،2007،ص30)، وبمفهومه المحاسبي إلى الفرق بين الإيرادات والتكاليف (كنجو2008،ص229)، غير أنّه بشكلّه المجرد كرقم مطلق لا يعدّ كافياً للحكم على كفاءة المشروع في تحقيق الأرباح من خلال موجوداته وموارده، ولذلك تستخدم الربحية –التي تعرّف بأنها: عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح– (عقل،2007، ص32) كمقياس بديل، وتقاس ربحية المشروعات بنسب تقع ضمن مجموعتين أساسيتين : أولهما

نسب الربحية المتعلقة بالاستثمارات مثل نسبة العائد على الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، القوة الإيرادية، والعائد على رأس المال المستخدم (كنجو&خلف،2012) ، ثانيهما: نسب الربحية المتعلقة بالمبيعات وتضم كلّاً من:

- **نسبة هامش الربح الإجمالي:** التي تقيس كفاءة إدارة المشروع في الوصول إلى الأرباح من خلال رقم المبيعات وتحسب من خلال قسمة رقم الربح الإجمالي على صافي المبيعات .
- **نسبة هامش الربح التشغيلي:** التي تقيس قدرة المشروع على تحقيق الأرباح الصافية قبل الفوائد والضرائب والإيرادات والمصاريف الأخرى من خلال المبيعات، وتتميز هذه النسبة عن نسبة هامش الربح الإجمالي بأنها لا تقصر اهتمامها على تكلّفة المبيعات ، بل توسعه ليشمل عناصر المصروفات الإدارية والعمومية، ومصاريف البيع والتسويق، وتحسب من خلال قسمة رقم الربح التشغيلي على صافي المبيعات(الحيالي،2007)
- **نسبة هامش الربح الصافي:** التي تقيس قدرة المشروع على توليد الأرباح الصافية بعد الفوائد والضرائب من المبيعات ، وتحسب من خلال قسمة صافي الربح بعد الفوائد والضرائب على صافي المبيعات (Hossan,2010)

11–الدراسة التطبيقية:

11–1– صياغة نموذج البرمجة الخطية الخاص بالمشروع حالة الدراسة:

إنّ صياغة نموذج البرمجة الخطيّة يتطلب تحديد دالة الهدف، والقيود، ولكن بداية لا بد من التعريف بالمشروع حالة الدراسة

11–1–1– التعريف بالمشروع حالة الدراسة :

تأسّست" منشأة أليسار الفرديّة " عام 2007، وهي منشأة متخصّصة في تصنيع الألبسة القطنيّة الداخليّة ، وتمارس نشاطها الإنتاجيّ داخل أراضي الجمهوريّة العربيّة السوريّة. يبلغ عدد العاملين فيها 42 عامل: 40 عامل فنّي، و2 إداريّين بلغت قيمة مبيعاتها السنويّة وفقاً لأحدث قائمة دخل تم الحصول عليها 62,971,966 ليرة سورية، وذلك في العام 2014. وبالتالي فهي تعدّ مشروعاً متوسطاً حسب تعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة الوارد في قرار مجلس الوزراء السوريّ رقم (35) للعام 2017 .

ينتج المشروع تسعة عشر منتجاً من الألبسة القطنيّة الداخليّة ، يستخدم في إنتاجها تسع مواد أولية أساسية ، ويمر الإنتاج بمرحلتين هما: مرحلة القصّ ، ومرحلة الخياطة .

فيما يتعلق بالسياسات والإجراءات الإدارية والمالية والمحاسبية ، يلاحظ ما يأتي :

- تتم إدارة المشروع بكافة أوجه نشاطه من قبل المالك ، حيث إنّه المسؤول عن تأمين احتياجات المشروع من المواد المباشرة ومستلزمات الإنتاج من الموردين المحليين، ومسؤول عن توظيف العمال وتحديد ساعات عملهم واختصاصاتهم، إضافة إلى مسؤوليته في إبرام صفقات البيع مع زبائن المشروع .
- نظام الإنتاج في المشروع هو نظام مستمر ، وتتحدد فيه الكميات بناءً على تقديرات مالك المشروع وتوقعاته الشخصية من واقع ممارسته للمهنة ، دون الاعتماد على أية أساليب علمية للتنبؤ بالطلب ، ودون إجراء لأية دراسات تسويقية لتقدير الحصة السّوقية للمشروع .
- يتكون الهيكل التمويلي للمشروع بشكل رئيسيّ من الأموال الخاصّة المقدّمة من قبل المالك ، إضافة إلى ائتمان تجاري قصير الأجل مقدّم من قبل الموردين الذين يتم التعامل معهم ، دون أي لجوء أو اعتماد على الائتمان المصرفي .
- يتم تصريف المخزون وفقاً لسياسة الوارد أولاً صادر أولاً .
- للمشروع محاسب مسؤول عن تسجيل القيود اليومية لأنشطة المشروع وعملياته الجارية، وعن قبض الإيرادات المتحصلة للمشروع من بيع منتجاته ، ودفع ما يترتب على المشروع من التزامات تجاه الموردين والعاملين والجهات المزودة بمستلزمات

الإنتاج بإشراف مباشر من المالك ، إضافة إلى القيام بعملية جرد المحزون في نهاية السنة المالية ، وإعداد الحسابات الختامية من ميزانية وقائمة دخل .

11–1–2– صياغة دالة الهدف :

تتكون دالة الهدف من المتغير التابع والذي يمثل إجمالي الإيرادات المتحققة من المبيعات ، ومتغيرات القرار المتمثلة في الكميات التي يجب بيعها من كلّ منتج من المنتجات لتحقيق أقصى إيراد ، والأسعار التي سيباع بها كل منتج من المنتجات ، وقد تم تقدير أسعار بيع المنتجات للأعوام 2015–2016–2017، باستخدام طريقة المربعات الصغرى، بالاعتماد على الأسعار الفعلية في الأعوام من 2009إلى 2014. وبناءً على ما تقدّم، فإنّ دالة الهدف الخاصة بالمشروع للأعوام 2015 – 2016–2017 ستكون على الشكل التالي:

- العام 2015 :

MAX Z = 18.44 X1 +14.9 X2 +25.24 X3 +14.9 X4 +20.67 X5 +9.33 X6 + 17 X7 + 18.4 X8+ 15.03 X9 + 4.7 X10 +7.18 X11 +10.46 X12 +11.67X13 + 8.67 X14+ 9.24 X15 + 4.82 X16 + 4.13 X17 +8.53 X18 +9.71 X19

- العام 2016 :

MAX Z= 18.73 X1 +15.19 X2 +25.55 X3 +15.2X4 +20.99X5+ 9.62X6 +17.31X7 + 18.68X8+ 15.34 X9 + 4.98 X10 +7.45 X11 +10.75 X12 +11.97X13 8.97X14+ 9.53X15+ 5.1 X16 +4.38 X17 +8.82 X18 +10.02 X19

- العام 2017 :

MAX Z = 19.0228X1+15.495X2 +25.8552X3 +15.5014X4+21.3108X5+9.9213X6 +17.6322X7 + 18.963X8+15.6668 X9 + 5.27 X10 +7.73 X11 +11.0547 X12 +12.2653 X13 + 9.2767X14+ 9.8346X15+ 5.3867X16 +4.6287X17 +9.122X18 +10.3313 X19

11–1–3– صياغة القيود:

إنّ القيود على دالة الهدف تتمثل في قيود المواد الأوليّة المستخدمة في الإنتاج، الوقت المتاح للعمل ، إضافةً إلى قيد عدم السلبية ، وبالنسبة لاحتياجات كل منتج لكلّ مادة من المواد ، تم الحصول عليها من إدارة المشروع، أمّا كمية المواد الأولية المتاحة ، فهي نفس الكميات التي استخدمها المشروع في الإنتاج في العام 2014 ، وهي موضحة على الشكل التالي:

- 2.1 X1 +1.7 X2 +1.2 X4 +0.85 X6 +1.9 X8 +1.6 X9 +0.35 X10 + 1.1 X12 +1.1 X13 + 0.9 X14 + 0.9 X15 +0.35 X16 +0.3 X17 +0.8 X18 + 0.65 X19 ≤ 24981.6 **قيد المادة A**
- 2.2 X3 +1.3 X5 +1.1 X7 +0.45 X11 ≤ 8189.4 **قيد المادة B**
- 50 X1+ 40 X2 + 40 X3 + 40 X4+ 40 X5 + 35 X6 + 35 X7+ 50 X8+ 40 X9 + 30 X10+ 30 X11+ 35 X12 + 35 X13 + 33 X14 + 33 X15 + 30 X16 + 25 X17 + 30 X18 + 30 X19 ≤ 1011960 **قيد المادة C**
- 60 X8+ 60 X9 + 36 X13+ 36 X15+ 120 X19 ≤ 373968 **قيد المادة D**
- 240X5 + 240 X7 ≤ 673920 **قيد المادة E**

- 240 X4 + 180 X6 + 120 X10 + 96 X16 + 96 X17 + 144 X18 + 96 X19 ≤ 1317024 **قيد المادة F**

- 79.92 X1 + 60 X2 +60 X3 +60 X4 +60 X5 +79.92 X8 +60 X9 +60 X12 + 60 X13 + 48 X14+ 48 X15 + 48 X18 + 48 X19 ≤ 1216031 **قيد المادة G**

- 60 X1 +39.96 X2 +39.96 X3 +39.96 X4 + 39.96 X5 + 34.2 X6 + 34.2 X7 + 60 X8 + 39.96 X9 + 34.2 X10 + 34.2 X11 + 39.96 X12 + 39.96 X13 + 39.96 X14 + 39.96 X15 + 34.2 X16 + 34.2 X17 + 39.96 X18 + 39.96 X19 ≤ 1118838 **H** قيد المادة

- 2 X1+2 X2 +2 X3 +2 X4 + 2 X5 + X6 + X7 + 2 X8 + 2 X9 + X10 + X11 + X12 + X13+X14 +X15 + X16 + X17 + X18 + X19 ≤ 40224 **قيد المادة J**

- 34.6 X1 + 23 X2 +34.6 X3 + 38.4 X4 + 46.1 X5 + 46.1 X6 + 53.2 X7 + 33.7 X8 + 25.1 X9+ 30.7 X10 + 37.4 X11 + 27.6 X12 + 30.7 X13 + 21.3 X14 + 23 X15 + 31.4 X16 + 27.6 X17 + 34.6 X18 + 30.7 X19 ≤ 898560 **قيد الوقت المتاح للعمل في مرحلة القص**

- 173 X1 + 115 X2 + 173 X3 + 192 X4 + 230 X5 + 230 X6 + 266 X7 + 169 X8 + 126 X9 + 154 X10 + 187 X11 + 138 X12 + 154 X13 + 106 X14 + 115 X15 + 157 X16 + 138 X17 + 173 X18 + 154 X19 ≤ 4492800 **قيد الوقت المتاح للعمل في مرحلة الخياطة**

وهذه القيود هي نفسها للأعوام 2015–2016 –2017 .

11–1–4– حل نموذج البرمجة الخطية :

عند حل نموذج البرمجة الخطية الخاص بالمشروع كانت النتائج على الشكل التالي:

الجدول (2): نتائج حل البرنامج الخطي للأعوام 2015–2016–2017

القيمة	متغيرات القرار
0	**x1, x6, x9, x10, x12, x13, x14, x15 ,x16, x17, x18, x19**
3956	**x2**
1549	**x3**
5488	**x4**
110	**x5**
2698	**x7**
3658	**x8**
3712	**x11**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Microsoft Office Excel

إنّ النتائج الواردة في الجدول (2) تمثل الكميات التي يجب على المشروع إنتاجها وبيعها لتحقيق أكبر إيراد ، وقد قام البرنامج باستبعاد 11 منتجاً، وأبقى على 8 منتجات من الأنسب المشروع التخصص في إنتاجها وبيعها.

11–1–5– تخطيط أرباح المشروع بناءً على الحل المقترح :

عند تخطيط أرباح المشروع من خلال تخطيط إيراداته وتكاليفه ، بناء على الحل المقترح من البرنامج الخطي ستكون قوائم الدخل التقديرية الخاصة بالمشروع للأعوام 2015–2016–2017 موضحة في الجدول (3)

الجدول رقم (3): قوائم الدخل التقديرية للأعوام 2015-2016-2017

البيان	2015	2016	2017
المبيعات (دولار أمريكي)	396615.09	379446.58	387026.2879
تكلفة المبيعات	258714.6138	251067.6944	261510.2225
مجمل الربح	137900.4762	128378.8856	125516.0654
مصاريف إدارية وعمومية	4632	4632	4632
مصاريف البيع والتوزيع	644	624	624
مجموع مصاريف البيع والإدارة	5276	5256	5256
صافي الربح قبل الفوائد والضرائب	132624.4762	123122.8856	120260.0654
الضرائب 28%	37134.8533	34474.40797	33672.81832
صافي الربح بعد الفوائد والضرائب	95489.62288	88648.47764	86587.24711

المصدر: من إعداد الباحثة

بالنسبة لمبيعات العام 2015، فهي تتضمن الكميات الواردة في الجدول (2) إضافة إلى مخزون أول المدة من المنتجات التي قام البرنامج باستبعادها، حيث يجب تصريفها أولاً، ليتخصص المشروع في الأعوام التالية في إنتاج وبيع الكميات المقترحة .

11-1-5- احتساب مؤشرات الربحية :

عند احتساب نسب الربحية الخاصة بالمشروع، قبل وبعد تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة الخطية، كانت النتائج على الشكل التالي :

الجدول رقم (4): نسب الربحية قبل وبعد تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة الخطية

النسبة /العام	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
هامش الربح الإجماليGPM	24.8831	24.9265	26.3393	25.1403	27.2987	28.5395	34.7693	33.8331	32.4308
هامش الربح التشغيلي OPM	22.7852	22.9167	24.5318	23.3133	25.5627	26.8683	33.439	32.448	31.0728
هامش الربح الصافي NPM	16.4053	16.5	17.6629	16.7855	18.4052	19.3452	24.0761	23.3625	22.3724

المصدر: من إعداد الباحثة

11-1-6- اختبار فرضيات البحث :

تمهيداً لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث المتمثلة في أنه **لا يمكن تعظيم أرباح منشأة أليسار الفردية باستخدام أسلوب البرمجة الخطية** ، وحيث إنّ نسب الربحية هي المؤشر الرئيسي للحكم على كفاءة المشروع في تحقيق الارباح ، تم حساب نسب الربحية للفترة من 2009 إلى 2014 ، والتي تمثل متغيرات العينة الأولى (قبل تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة الخطية) ، وللفترة من 2015 إلى 2017، والتي تمثل متغيرات العينة الثانية (بعد تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة الخطية) والموضّحة في الجدول (4)، ومن أجل اختبار الفرق بين متوسطي العينيتين ، ونظراً لصغر حجمهما ، تم استخدام أحد الاختبارات اللامعلميّة ، وهو اختبار (Mann-Whitney).

12- الاستنتاجات:

1- نتيجة حل نموذج البرمجة الخطية الخاص بالمشروع ، تبين أنّ التشكيلة الأفضل للمبيعات تتمثل في أن ينتج المشروع ويبيع المنتجات رقم (2,3,4,5,7,8,18) ، بالكميات(3956,1549 ،5488، 110 ،2698، 3658,3712) على التوالي .

2- أظهرت نتائج الاختبار الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي كلّ من نسبة هامش الربح الإجمالي، هامش الربح التشغيلي، وهامش الربح الصافي ، قبل وبعد تخطيط الأرباح باستخدام البرمجة عند مستوى دلالة (0.05) ، وهذا يدلّ على وجود أثر لاستخدام البرمجة الخطية على منشأة أليسار الفردية .

3- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي (من خلال حساب المتوسط الحسابي لكلّ نسبة ، قبل وبعد عملية تخطيط الأرباح)، أنّ هذا الأثر إيجابي فقد ارتفع متوسط نسبة هامش الربح الإجمالي من 26.18% إلى 33.67% ، وارتفع متوسط نسبة هامش الربح التشغيلي من % 24.32 إلى 32.31% ، كما ارتفع متوسط نسبة هامش الربح الصافي من% 17.51 إلى 23.27% ، أي أنّ استخدام البرمجة الخطية في تخطيط أرباح المشروع المدروس ،قد أسهم في تعظيم قيمتها .

13- المقترحات:

1 – يمكن للمشروعات العاملة ضمن نفس مجال تخصص المشروع المدروس (صناعة الألبسة القطنية الداخليّة) ، أن تستفيد من هذه الدراسة ونتائجها في تخطيط أرباحها .

2 – إلزام القائمين على إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة بإعداد الحسابات الختامية وتدقيقها وتقديم تقرير عنها بصورة منتظمة ، والاحتفاظ بها لاستخدامها فيما بعد لأغراض التحليل والتخطيط .

3 – تشجيع القائمين على إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على استخدام الأساليب العلمية في اتخاذ قراراتهم الإدارية والإنتاجية والتسويقية ، من خلال التعريف بأهميتها وبالفوائد التي ستتحقق لهم عند تطبيقها .

4 – تقييم فعالية أساليب تخطيط الأرباح الأخرى (تحليل التعادل، نموذج دوبون، الموازنات التقديرية) في تعظيم أرباح المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

قائمة المراجع:

أولاً : المراجع العربية

1- برجي، شهرزاد (2012). إشكالية استغلال مصادر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر ، ص17 .

2- بوخطة، رقاني، وخمقاني، نريمان(2013). تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالقروض البنكية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة–، الجزائر، ص24.

3- الحيالي، وليد ناجي، التحليل المالي، (2007). منشورات الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، ص149 .

4- زيدان، رامي ،(2005).المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في سورية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب ، وزارة الثقافة، دمشق، سورية، ص 28 .

5- سليمة، رقيبة (2006). تجربة بعض الدول العربية في الصناعات الصغيرة والمتوسطة ، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، يومي 17 و 18 أبريل، الجزائر، ص ص 31-44

6- سنوسي، عائشة (2011). تخطيط الأرباح باستخدام نماذج محاكاة المنشأة ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة ، الجزائر، ص8.

7- شيخ ديب، ومندو عبد القادر (2012). أساسيات الإدارة (1)، منشورات جامعة البعث، ص67.

8- صالحي، سامي (2015). التمويل المصرفي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مساهمة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج بالبويرة ، الجزائر، ص 29

9- الصفار، أحمد عبد اسماعيل والتميمي، ماجدة عبد اللطيف (2007). بحوث العمليات : تطبيقات على الحاسوب، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ص 149.

10- الطراونة، محمد وعبيدات ، سليمان (2009) . مقدمة في بحوث العمليات، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمّان ، الأردن، ص 67.

11- عقل ، محمد مفلح، (2009). مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي ، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، ص ص 30-32 .

12- عزيز، سامية (2011). مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر ، 1: (2) 71-94.

13- قارة، ابتسام (2012). دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تطوير القطاع السياحي بالجزائر ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، الجزائر، ص 17.

14- قرار مجلس الوزراء السوري رقم (35/ م. و)، تاريخ 2017/5/7. متاح على الموقع http://www.pministry.gov.sy/contents/13114

15- كنجو، كنجو وخلف، أسمهان (2011). الإدارة المالية مدخل اتخاذ القرار، منشورات جامعة البعث، ص73.

16- كنجو، كنجو(2008). الإدارة المالية، منشورات جامعة حلب ، ص ص229-248.

17- كنجو، كنجو (2007). ورقة بحثية بعنوان: استراتيجية الاستثمار والتمويل في المشروعات الصغيرة ، دراسة ميدانية للمشروعات الصغيرة في مدينة حلب ، مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس ، جامعة فلادلفيا – كلية العلوم الإدارية والمالية ، يومي 4 و 7 يوليو، ص 5 .

18- مشري، محمد الناصر(2011). دور المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة فرحات عباس –سطيف، الجزائر، ص3.

19- المشهراوي، أحمد حسين والزملاوي، وسام أكرم (2015). أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة الممولة من المنظمات الأجنبية العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها ، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) ، 19: (2) 125-160 .

20- المللي، قمر،(2015). المعوقات التمويلية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في سورية ، رسالة ماجستير، ، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ص 11 .

21- النعيمي ،عدنان تايه والخرشة، ياسين كاسب.(2007). أساسيات في الإدارة المالية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان، الأردن . ص136 .

22- اليامور، علي حازم (2009).استخدام نموذج البرمجة الخطية في تحديد المزيج الإنتاجي الأمثل الذي يعظّم الأرباح في ظل نظرية القيود، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني للرياضيات الإحصاء والمعلوماتية ،جامعة الموصل، يومي 6 و7 ديسمبر، ص 624-638.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1- Martinich, J.S. ,(1997) . Production and Operations Management: An Applied Modern Approach. Wiley, New York, p:40 .

2- Hossan, F . (2010) . performance evaluation and ratio analysis of pharmaceutical company in bingladish . Master's Thesis , Department of Economic and informatics ,West University , p:33 .

3- European Commission. (2003) .Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized Enterprises. official Journal of the European Union , p: 39

4- Yahya, W.B. et al , (2012) . profit maximization in a product mix company using linear programming . European Journal of Business and Management , 4(17) : 126-131.

15– الملاحق :

الملحق رقم (1) : تطور قيمة المبيعات في منشأة أليسار الفردية للفترة من 2009–2014

العام	القيمة (دولار أمريكي)
2009	263499.60
2010	267412.30
2011	299943.93
2012	295018.78
2013	304831.76
2014	314859.83

أثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق
دراسة ميدانية في مكاتب تدقيق الحسابات العاملة في دمشق.

*أ.د. حسين أحمد دحدوح **أحمد يونس رمضان

(الإيداع: 1 تشرين الثاني 2018 ، القبول: 20 كانون الثاني 2019)

الملخص:

يسعى هذا البحث إلى المساهمة في توضيح إحدى أهم أدبيات تدقيق الحسابات بالاستناد إلى ما تقدم من بحوث في نفس الموضوع أو في إحدى جزئياته، وذلك عن طريق البحث في تأثير حجم أتعاب مدققي الحسابات ومكاتب التدقيق في جودة عملية التدقيق التي يقدمونها لعملاء التدقيق، باعتبار أن مسؤولية المدقق الخارجي تتركز في ضمان جودة البيانات المالية، ومدى صحتها، ونزاهتها، وملاءمتها للمستخدمين النهائيين. و مستخدمو التقارير المالية ينظرون إلى مدقق الحسابات بصفته مستقلاً وموضوعياً وحيادياً خلال إعداد تقاريره المالية، وبالتالي فإن عملية التدقيق التي يجريها يجب أن تتسم بالجودة لموافقة الصورة الذهنية التي لدى العملاء عن المدقق وممارساته، وقد توصل البحث من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها في أكبر 10 مكاتب تدقيق حسابات في دمشق إلى عدة نتائج منها:

1- توجد اختلافات بالنسبة لـ عينة الدراسة فيما يتعلق بأتعاب التدقيق وجودة عملية التدقيق، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس- العمر- الخبرة- المؤهل العلمي).

2- يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق، حيث ظهرت العلاقة بين المتغيرين بشكل علاقة متوسطة عكسية.

كلمات مفتاحية: تدقيق الحسابات، حجم أتعاب التدقيق، جودة عملية التدقيق.

* أستاذ ورئيس قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد – جامعة دمشق.

** طالب دراسات عليا (دكتوراه في تدقيق الحسابات) – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

The Impact Of Auditor's Fees Size On Audit Quality field Study In The Audit Offices Working In Damascus

*Ahmed Ramadan **Prof: Husain Dahdoh

(Received:1 November2018, Accepted: 20 January 2019)

Abstract:

This paper seeks to contribute to the clarification of one of the most important audit literature, based on the research presented in the same subject, or in one of its parts, by examining the effect of the fees size of the auditors and audit offices on the quality of the audit process they provide to audit clients, As the responsibility of the external auditor is to ensure the quality, integrity, and suitability of the financial statements to the end-users. Financial reporting users view the auditor as independent, objective and impartial during the preparation of his financial reports, and therefore his review process must be of quality to the approval of the mental image that clients have about references and practices. This paper, through the field study conducted in the top 10 accounting firms in Damascus, has reached several results:

1. There are differences in the sample of the study regarding audit fees and the quality of the audit, due to the demographic variables (gender, age, experience, qualification).
2. The size of the auditor's fees affects the quality of the audit, as the relationship between the two variables has emerged in an inverse medium relationship.

Keywords: Auditing, Audit Fees size, Quality of Audit Process.

* Ph.D. student- Department of Accounting-Faculty of Economics- Damascus University- Damascus- Syria. Phone Number: / 0963 966 571 228 /.

** Professor- Department of Accounting- Faculty of Economics- Damascus University Damascus- Syria.

1- مقدمة: Introduction

بعد سلسلة الأزمات المالية المتعددة والمختلفة التي حدثت في الكثير من الشركات في العالم، وما صاحبها من انهيارات مالية في عدد من دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية، وأزمة شركة(ENRON) عام2001، وشركة (WORLDCOM) عام 2002، والأزمة المالية العالمية في الربع الأخير من عام 2008، والتي ما تزال آثارها حتى الوقت الحاضر، ظهرت العديد من التحديات أمام مهنتي المحاسبة والتدقيق، كما حُمّل المحاسبون والمدققون مسؤوليات كبيرة تجاه تلك الأزمات. وما تصفية مكتب Arthur Anderson إلا مثالاً على ذلك، وقد صدرت العديد من الانتقادات للمدققين بعدم القدرة على أداء واجباتهم المهنية بأسلوب يتماشى مع المبادئ والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق، والالتزام بأخلاقيات وسلوك المهنة، مما أدى إلى تأثر مهنة مدقق الحسابات بذلك، الأمر الذي خلق تحدياتٍ أمام مهنتي المحاسبة والتدقيق لتعزيز جودة عملية التدقيق وجودة التقارير المالية وجودة الأداء المهني للمراجع، كون الهدف الرئيس من تدقيق البيانات المالية هو تمكين المدقق من إبداء رأيه الفني المحايد حول صدق تعبير القوائم المالية عن نتيجة الأعمال والمركز المالي وفقاً للمبادئ المحاسبية المقبولة عموماً (GAAP)، والمعايير الدولية للتدقيق (ISA).

وبذلك فإن جودة التقارير المالية الخاضعة لعمل مدقق الحسابات تعكس عنوان جودة عملية التدقيق ككل، وتحدد مستقبل مهنة التدقيق، وباعتبار وظيفة التدقيق هي التعبير بكل حيادية وصدق عن الصورة الواقعية العادلة للتقارير المالية، وإن أية ممارسات تؤدي إلى خلل وظيفي لا ينسجم مع متطلبات ومعايير التدقيق الدولية (ISA) والمبادئ المحاسبية المقبولة عموماً (GAAP) تنعكس آثارها على جودة التقارير المالية بشكل مباشر. ومن الانتقادات الموجهة إلى مدقق الحسابات أن اهتمامه بأتعاب العملية التي يجريها يؤثر بشكل كبير في جودة عملية التدقيق التي يقدمها، إذ ينصبُّ تركيزه على الأتعاب العالية التي يتقاضاها من العميل. وعند حصوله على الأتعاب العالية فإنه يتساهل في كثير من الإجراءات المتبعة متخلياً عن استقلاليته وحياده فيقدِّم تقاريراً نظيفة لكي لا يخسر عميل التدقيق، ولذلك يأتي هذا البحث من أجل الحصول على مقاربة واقعية لهذه المزاعم والانتقادات.

2- مشكلة البحث: Research Problem

تتمثَّل مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس التالي:

- هل يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق؟.

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس، السؤالان الفرعيان التاليان:

1- هل يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق؟.

2- هل يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق؟.

3- أهمية البحث Research Importance

من ناحية أولى، تنبع الأهمية العلمية لهذا البحث من أهمية المجال البحثي الذي يتناوله، حيث يعتبر مفهوما جودة عملية التدقيق، وأتعاب التدقيق، من المفاهيم البارزة التي تطرقت إليها الأدبيات والدراسات والبحوث الأكاديمية في مجال تدقيق الحسابات، وبالتالي يسعى البحث إلى بيان وشرح مفهومي جودة التدقيق؛ وأتعاب التدقيق؛ والعوامل المؤثرة فيهما، في ظل سعي المدقق إلى الحصول على الأتعاب المُرضية خلال العملية التفاوضية مع الشركة عند التعاقد.

ومن ناحية أخرى، تتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال محاولته بيان أثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات من عميل التدقيق في جودة عملية التدقيق، ضمن السوق السورية، وبالتالي مساعدة المستفيدين من التقارير المالية الداخليين والخارجيين في اتخاذهم القرار المناسب الذي يحقق غايتهم، كما تظهر هذه الأهمية في التوصيات التي تم التوصل إليها وإمكانية الاستفادة منها في البيئة السورية.

4- أهداف البحث: Research Objectives

للإجابة على أسئلة البحث المطروحة، تم وضع الهدف الرئيس للبحث، والمتمثل بـ :

– بيان أثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق.

ويتفرع عنه الهدفان التاليان:

1– بيان أثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق.

2– بيان أثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق.

5- مجتمع وعينة البحث:Population & Sample

يتمثل مجتمع البحث في مدققي الحسابات في مكاتب وشركات التدقيق المزاولة للمهنة في الجمهورية العربية السورية، والتي يبلغ عدد المسجل منها في هيئة الأوراق والأسواق المالية (29) شركة ومكتب لغاية تاريخه[1]. أما عينة الدراسة فقد اقتصرت على مدققي الحسابات في (10) مكاتب وشركات تدقيق حسابات[2]، والتي تمارس مهنة التدقيق بشكل أساسي في مدينة دمشق باعتبار أن المتعاملين مع هذه المكاتب هم المنشآت ذات الأحجام الكبيرة، فضلاً عن عدد العملاء الكبير المتعامل معهم والفترة الطويلة لمزاولتهم للمهنة.

6- منهج البحث Research Method

اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي لدراسة مشكلة البحث والإجابة على الأسئلة المطروحة بعد اختبار فرضياته، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث والمراجع المختلفة ذات الصلة بموضوع البحث، والاعتماد على أسلوب الاستبانة كأداة للبحث لما لها من ميزات إيجابية من ناحية توفير الوقت وسهولة التطبيق بما في ذلك من مرونة الأسئلة الواردة بها، حيث قام الباحث بتوزيع (170) استبانة على عينة البحث وتم استرداد (145) استبانة صالحة للتحليل، حيث بلغت نسبة الاسترداد 85.2%.

وفيما يتعلق بأسلوب التحليل الإحصائي فقد قام الباحث بعد جمع الاستبانات، بإجراء عدد من الاختبارات الإحصائية وفق برنامج الـ "SPSS 18" لحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية بما يمكنه من تعميم النتائج التي يتم الوصول إليها وأهم هذه الاختبارات، النسبة المئوية؛ والوسط الحسابي؛ والانحراف المعياري؛ والارتباط؛ والانحدار.

7- فرضيات البحث: Research Hypotheses

بناءً على مشكلة البحث والدراسات السابقة يقوم البحث على الفرضيات التالية:

1–لا توجد اختلافات جوهرية لعينة الدراسة فيما يتعلق بحجم أتعاب التدقيق وجودة عملية التدقيق تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

2– لا يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيتان التاليتان:

أ– لا يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق.

ب– لا يؤثر حجم الأتعاب التي يتقاضاها مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق.

8- متغيرات البحث: Research Variables

تم بناء هذا البحث على متغيرين أساسيين هما:

---

[1] راجع موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية- مفتشو الحسابات:
http://scfms.sy/auditors/ar/6/0/%D9%85%D9%81%D8%AA%D8%B4%D9%88-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D8%A8%D8%A7%D8%AA

[2] راجع الملحق رقم (1) الذي يوضح شركات ومكاتب التدقيق عينة البحث

1– حجم أتعاب التدقيق كمتغير مستقل، حيث يتم تحديد الأتعاب عند التعاقد بعد التفاوض بين المدقق والشركة.
2– جودة عملية التدقيق كمتغير تابع، ممثلة بـ (مصداقية و حياد) تقرير التدقيق.

9- الدراسات السابقة: Literature Review

9–1 الدراسات العربية: Arabic Literature

1- دراسة محمد و عمر (2017) بعنوان" العوامل المؤثرة على استقلال مراجع الحسابات:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في استقلال مراجع الحسابات، على اعتبار أنه معيار من المعايير التي يجب أن تتوفر في الشخص القائم بمهمة المراجعة حتى يبدي رأيه الفني المحايد حول مصداقية القوائم المالية في شكل تقرير يحمل عنوان تقرير مراجع الحسابات المستقل.

وقد تبين من خلال الدراسة أن هناك عوامل تؤثر في استقلالية مراجع الحسابات تتمثل في مستوى التأهيل العلمي والخبرة المهنية اللازمة لمزاولة المهنة، ومقدار الأتعاب التي يحصل عليها المراجع لقاء أدائه لمهمة المراجعة.

2- دراسة قريط (2008) بعنوان " الخدمات الاستشارية وأثرها على حياد المدقق في الأردن":

وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان المهام الأخرى التي تقوم بها مكاتب التدقيق في غير مجال "المراجعة" لكي يتمكن الجمهور من التعرف عليها، وقد اعتمد الباحث على منهج تحليل المحتوى لأهم المراجع والبحوث المتعلقة بموضوع البحث، والمنهج الإيجابي المتمثل في دراسة الواقع بهدف تحسينه وتطويره. ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

أ– تمثل أتعاب مدقق الحسابات الناجمة عن الخدمات الاستشارية التي يحصل عليها نسبة كبيرة من إجمالي دخله السنوي.

ب– قد تتكون علاقة صداقة بين المدقق والعميل وذلك من خلال حضور الحفلات التي يقيمها العميل وقبول الهدايا منه وهذا ما يؤثر على حيادية المدقق.

3- دراسة النوايسة (2006) بعنوان " العوامل المؤثرة في جودة تدقيق الحسابات: دراسة ميدانية من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين في الأردن.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية جودة تدقيق الحسابات من وجهة نظر المدققين الخارجيين في الأردن، والتعرف على العوامل التي تؤثر في جودة التدقيق من وجهة نظر المدقق الخارجي، إضافة إلى تحليل الأثر (درجة التأثير) للعوامل المؤثرة على جودة التدقيق منفردة ومجتمعة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المدققين يدركون أهمية جودة التدقيق، وأن أكثر ما يؤثر في جودة التدقيق هي العوامل المرتبطة بفريق عمل التدقيق، في حين أن أقل ما يؤثر في جودة التدقيق هي العوامل المرتبطة بعملية تنظيم المكتب.

9–2 الدراسات الإنجليزية: English Literature

1- **دراسة Walther et al (2014) بعنوان " Determinants of Audit Fees: a Study in the Companies Listed on the BM&FBOVESPA, Brazil" محددات أتعاب التدقيق: دراسة في الشركات المدرجة في البرازيل"**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محددات أتعاب التدقيق المدفوعة من قبل الشركات المدرجة في BM & FBOVESPA في البرازيل.

ومن نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أتعاب التدقيق وحجم المتغيرات، وتعقيد العميل، إضافة إلى أن المدقق يتقاضى أتعاباً أقل للعملاء الأكثر استدانة وأقل خطورة، خلافاً للفرضية القائلة بأن المدقق قد يتقاضى أتعاباً أعلى كمكافأة على المخاطرة.

وفي المقابل، أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من العملاء الأكبر حجمًا أن العملاء الذين لديهم مخاطرة أكبر، مقاسة بالسيولة والرافعة المالية، أو أولئك الذين لديهم ممارسات حوكمة أقوى، يميلون إلى إنفاق المزيد من التكاليف على أعمال التدقيق.

2- **دراسة Whisenant et al (2003) بعنوان" Evidence on the Joint Determination of Audit and Non–Audit Fees " دليل على تحديد أتعاب عمليات التدقيق وغير التدقيق":**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فيما إذا كان تعتيم المدققين على بعض المعلومات الجوهرية في المنشأة راسخاً في قضية أتعاب المدقق، أم أن أتعاب المدقق تعتبر أمراً محايداً لا يؤثر في منهج عمله ولا في طريقة تسييره لعملياته أثناء البحث والتحري وتدقيق بيانات شركة العميل،

ومن نتائج هذه الدراسة أن مراجعي الحسابات لديهم تفضيلاتهم وأولوياتهم خلال أعمالهم وهم ميّالون للأتعاب العالية وتفضيل العمليات التي تقدم لهم هذه الأتعاب وتحقق تطلُّعاتهم.

3- دراسة Pong & Whittington (1994) بعنوان : " The Determinants of Audit Fees: Some Empirical Models" محددات أتعاب التدقيق: بعض النماذج التجريبية:

هدفت الدراسة إلى بيان دور المدقق الخارجي المحدد في إبداء رأيه الفني والمحايد حول مصداقية القوائم المالية التي تعرضها منشأة العميل، وما يجب أن يتمتع به المدقق من صفات مهنية تتمثل بـ الاستقلال والنزاهة والموضوعية، وأن ينفذ واجباته بمستوى مرتفع من الكفاءة المهنية اعتماداً على المهارة والخبرة والمعرفة، وأن يزاول الشك المهني في حالات الأخطاء والغش والتصرفات غير القانونية التي يمكن أن تحدث.

ومن نتائج هذه الدراسة أنه توجد بعض العوامل التي تؤثر في استقلالية المدقق وحياده ومنها أتعاب المدقق وحصوله على مزايا ومنافع مالية من العميل والتي تنجم عن طول فترة ارتباطه بمنشأة العميل وتقديمه لخدمات استشارية غير التدقيق مما ينعكس سلباً على كامل العملية وبالتالي على جودة عملية التدقيق التي يقوم بها المدقق.

10- الإطار النظري للبحث: Theoretical Framework

10–1 مفهوم أتعاب التدقيق Audit Fees:

تلجأ العديد من مكاتب التدقيق إلى استرضاء العملاء المهمين من وجهة نظرها وذلك لزيادة حصتها السوقية وتحسين سمعتها، بالإضافة إلى الحصول على أتعاب وفيرة وجيدة، وتختلف هذه الأتعاب من مهمة لمهمة أخرى، وعندما تكون أتعاب العملية كبيرة فإن الأمر يخلق قدرة تفاوضية بالنسبة لعملاء التدقيق حول محتوى التقارير النهائية لتأتي مرضية لهم فيعمدون إلى إقناع مراجعي الحسابات لإصدار تقارير نظيفة، من خلال التهديد أيضاً بتغيير شركة التدقيق في حال عدم امتثال المدققين لطلب العميل، أو لطلب الإدارة العليا منهم الاستجابة لرغبات العميل، وتستند أتعاب التدقيق إلى عدد ساعات العمل المتوقعة لمهمة التدقيق ومن المحتمل في كثير من الأحيان أن تتجاوز ساعات العمل الفعلية الموازنة الموضوعة لها (Rani et al, 2007). وفي دراسة أجراها (Larker &Richardson 2004) توصل الباحثان إلى نتيجة مفادها أن ليس هناك علاقة كبيرة بين كمية وحجم الأتعاب التي يتقاضاها مراجعو الحسابات وبين السلوك المختل وظيفياً الذي يقع فيه الممارس والمؤدي إلى شكل من أشكال خلل عملية التدقيق وبالتالي انخفاض جودة عملية التدقيق، وذلك على خلاف النتيجة التي توصل إليها Rani والتي مفادها أن مراجعي الحسابات وعندما يتعلق الأمر بالأتعاب التي يتقاضونها فإنهم يبدون مرونة كبيرة تجاه الالتزام بمبادئ المحاسبة المقبولة عموماً (GAAP)، وكلما كانت الأتعاب كبيرة كلما انخفض التزام المدقق بتلك المبادئ والمعايير. كما أشارت نتائج الأبحاث التي قاموا بها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية سلبية بين الأتعاب الإجمالية التي تتقاضاها مكاتب التدقيق وبين جودة عملية التدقيق، لأنه إذا خشيت الإدارة العليا في مكاتب التدقيق من خطر فقدان العميل فعندها ستعمد إلى إلزام

المدققين العاملين في ظل إدارتها لإنتاج تقارير تدقيق تصب في صالح العملاء. وقد عرّف (Chan, 2009) أهمية العميل وشرح مفهوم هذا التعبير بالاستناد إلى فكرة أتعاب التدقيق، فكلّما كانت الأتعاب مرتفعة كلّما زادت أهمية العميل وزادت التنازلات التي يقدمها مكتب التدقيق، وبالتالي يتم العمل على إرضاء هذا العميل والاهتمام بحصوله على درجة الرضا التي يريدها من خلال تقارير التدقيق. فتعمل مكاتب التدقيق على توجيه مدققيها بهذا الاتجاه، أي دفعهم إلى سلوك ممارسات الخلل الوظيفي وإجراءات التدقيق غير المنتظمة، لتعظيم أرباحها وضمان بقاء العملاء ذوي الأهمية الجيدة.

تناقش العديد من الأبحاث فكرة أتعاب التدقيق وأثرها في كل من استقلالية المدقق ومهنيته والتزامه بأصول ومعايير مهنة التدقيق، وعدم خروجه عن وظيفته الأساسية بإبداء الرأي الفني الصادق، وبالتالي عدم اللجوء إلى الممارسات المختلة وغير المنتظمة، هذا و قد برزت أهمية هذه الدراسات وتم ربطها بشكل خاص بالشركات الكبرى للتدقيق BIG 5 وما رافقها من انهيار شركة اندرسون لتصبح الشركات الكبرى BIG 4 أمام واقع جديد وسوق متغيرة من ناحية ثقة المستثمرين، مما شكل ضغوطاً كبيرة على إدارات الشركات للالتزام بالمعايير المهنية وجعلها عرضة للمساءلة من قبل جمهور المستثمرين، وحاجة هذه الشركات لإعادة الصورة الحسنة لخدماتها. وقد أحدثت من أجل ذلك عدة تشريعات وقوانين بهدف ضبط سلوكيات مدققي الحسابات وإلزامهم بضوابط تشريعية وقانونية ترتب عليهم نهجاً محدداً في عملهم، إذ أن سعيهم وراء تحقيق المكاسب العالية والأتعاب المرتفعة دفعهم للخروج عن معايير التدقيق وارتكاب ممارسات التدقيق غير المنتظمة، ومثال على هذه القوانين قانون Sarbanes-Oxley-Act، حيث نص القسم 201 منه على أنه يحظر على شركات التدقيق ومراجعيها تقديم خدمات استشارية معينة لعملاء التدقيق وذلك بسبب القلق المتزايد من سلوكيات مدقق الحسابات وتأثير الخدمات التي يقدمها على مهنة التدقيق بشكل عام، وعلى استقلال المدقق، وجودة تقاريره المالية، وجودة عملية التدقيق التي يقدمها بشكل خاص. فقد أظهرت دراسة أجراها(Frankel et al, 2002) أن شركات التدقيق تكسب ما يقارب من نصف مجموع أتعابها من الخدمات الاستشارية – خدمات غير التدقيق– (non-audit services) مما يثير الشكوك والمخاوف في آن معاً من سعي المدققين ومكاتب التدقيق نحو زيادة هذه النسبة على حساب المهنية والسلوك السليم ومعايير التدقيق، وزيادة ممارسات التدقيق غير المنتظمة المشار إليها بالخلل الوظيفي لسلوك المدقق. وفي بعض الحالات تلجأ مكاتب التدقيق إلى انتهاج أساليب التلاعب والمراوغة والاحتيال على الضوابط المهنية المتعارف عليها لضمان أن متطلبات العميل تم الامتثال لها وتحقيقها، وهذا بالضبط تجسيد لممارسات التدقيق المختلة وسلوك الخلل الوظيفي المؤدي إلى انخفاض جودة عملية التدقيق.

10–2 مفهوم جودة عملية التدقيق Audit Quality:

كان لفضيحة ENRON عام 2002 تليها الأزمة المالية عام 2008 أكبرُ حدثٍ دعا إلى زيادة الاهتمام العالمي بجودة تدقيق الحسابات، للوقوف على سلامة التقارير المالية وزيادة فاعلية حوكمة الشركات، كما أن حجم الأزمة أثار أيضا توقعات نحو مزيد من التنظيم والضبط في جميع المجالات الاقتصادية والتي قد تؤثر في التقارير المالية. كما أن حجم الثقة بجودة تدقيق الحسابات لم تكن مشكلة تقتصر على الولايات المتحدة، فشركة Arthur Anderson للتدقيق كانت عالمية كما عملاء التدقيق والجهات التنظيمية، مما جعل مشكلة جودة عملية التدقيق مشكلة عالمية.

تم تعريف جودة عملية التدقيق بعدة تعريفات، منها تعريف (Watkins, 2004) بأنها درجة اتفاق ممارسات مدقق الحسابات مع المعايير الدولية للتدقيق (ISA). كما ويعرفها Deangelo على أنها القدرة على التقييم التي تعطي مدقق الحسابات إمكانية اكتشاف الثغرات والخروقات في النظام المحاسبي للعميل والإبلاغ عن هذه الثغرات والخروقات، وجمع أدلة تدقيق كافية وملائمة من أجل التعبير عن رأيه حول ما إذا تم إعدادا القوائم المالية من جميع النواحي الجوهرية. ويناقش (Francis, 2004) بأن عملية التدقيق غير قابلة للرصد وبأن سلوك المدقق هو أمر أساسي لتعزيز ثقة الجمهور في التدقيق وقيمته، إضافة إلى ذلك فإن الاختلافات في نوعية وجودة عملية التدقيق موجودة، ويمكن الاستدلال عليها من خلال إجراء مقارنات بين مجموعات

مختلفة من المدققين مع مراعاة حجم مكاتب التدقيق المتفاوتة بين الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وذلك من أجل التجانس والتوازن في اختيار المجموعات المقارنة. وعرّف (Knechel, 2009) مفهوم جودة عملية التدقيق من حيث أنه مفهوم معقّد ولا يمكن تحديده أو قياسه أو ملاحظته بشكل واضح ومستمر، ولكن مفهوم الجودة يرتبط بعملية التدقيق بشكل رئيسي فكلّما تم ضبط وتحسين عملية التدقيق أدى ذلك إلى الزيادة الطردية في جودة عملية التدقيق ونتائج العملية بما يضمن الاستمرارية والنفعية العالية، مع مراعاة الظروف التنافسية داخل المهنة والحوافز المقدّمة للمدقق. وأضاف (Grant et al, 1996) أن جودة التدقيق مفهوم واسع، ومع ذلك يمكن تعريفها بأنها قدرة مكتب التدقيق على تزويد كافة الأطراف بتقارير تتمتع بالمصداقية، والحياد، في ظل التزام المكتب بأخلاقيات المهنة.

تعتمد جودة عملية التدقيق على قدرة المدقق على إجراء فحص واسع وشامل للحسابات والقوائم والكشف عن أي خطأ أو تحريف، ومن ثم تقديم رأي موضوعي مستقل بشأنها، الأمر الذي يزيد من القيمة الإعلامية للحسابات والقوائم المعروضة. كما أن معايير التدقيق الدولية توفر دعماً هاماً لجودة عملية التدقيق. وعلى وجه الخصوص فإن معايير التدقيق الدولية ISA الصادرة عن لجنة معايير التدقيق الدولية IAASB تصف أهداف التدقيق وتحدد الحد الأدنى من المتطلبات والإجراءات التي يتبعها مدقق الحسابات خلال سير العملية، وتُوفِر إطاراً عامّاً للأحكام الصادرة المتعلقة بمهنة التدقيق. وبناءً عليه فإن جودة عملية التدقيق تعتمد على الالتزام والانضباط القائم على خبرة الأشخاص المختصين ومثابرتهم ونزاهتهم وموضوعيتهم وتشكيكهم بالمعطيات بغية تمكينهم من إصدار الأحكام المناسبة التي تدعمها الوقائع والظروف القائمة.

بالإضافة إلى طبيعة عناصر ومكونات البيانات المالية الأساسية، هناك عدد من العوامل كما حددها الإطار المفاهيمي لجودة عملية التدقيق FFAQ (Framework for Audit Quality) المقدم من قبل لجنة معايير التدقيق الدولية IAASB والتي تجعل تقييم جودة عملية التدقيق تحدياً كبيراً، ومن هذه العوامل:

- إن وجود الأخطاء المادية أو عدم وجودها في البيانات المالية المدققة لا يوفر سوى نظرة جزئية عن جودة تدقيق الحسابات والتي لا تقتصر فقط على عدم وجود أخطاء مادية في البيانات المدققة حيث أن وجود أية معلومة جوهرية خاطئة في تلك البيانات والتي تم الكشف عنها من قبل قد لا يكون مؤشراً على فشل التدقيق، كما أن عدم وجود معلومات جوهرية خاطئة لا يمكن في حد ذاته أن يكون المقياس الوحيد لجودة تدقيق الحسابات إذ إن هناك أخطاء جوهرية قد تكون غير قابلة للكشف، وحتى في هذه الحالة عند وجود أخطاء جوهرية لم يتم اكتشافها في البيانات المالية فهذا لا يعني أن جودة عملية التدقيق رديئة حيث أن العملية مصممة للحصول على تأكيد معقول وليس مطلق، ومن هنا يمكن النظر إلى المفاهيم "أدلة تدقيق كافية " و " تأكيد معقول" بأنها مفاهيم لا يمكن تعريفها بدقة بل تحتاج إلى النظر فيها في سياق المعايير والممارسات المعمول بها .
- إن انحراف ممارسات المدقق (الخلل الوظيفي)، وما يتم اعتباره "أدلة تدقيق كافية وملائمة لدعم رأي التدقيق"، هي أدلة حكمية قائمة على الحكم الشخصي.
- تختلف وجهات النظر في جودة عملية التدقيق، وتتفاوت من مدقق لآخر، كما أنها تختلف بين أصحاب المصلحة "المستفيدين من تقارير التدقيق"، أي أن مفهوم جودة عملية التدقيق نسبي بحسب الشخص المتلقي.
- إن الشفافية المتبعة في التدقيق أيضاً محدودة ومتفاوتة وكذلك نتائج عملية التدقيق.
- ليس ثمة هناك كيانان متطابقان تماماً، ولذلك فإن أعمال التدقيق والأحكام المبنية عليها سوف تختلف بالضرورة من مدقق إلى آخر، مما يعكس طبيعة وتعقيد الحكم على جودة عملية التدقيق من منظور ثابت قابل للقياس، وكذلك الأمر عندما يتم تقييم المخاطر للعملية بواسطة عدة مدققين فالنتائج حكماً سوف تكون متفاوتة تبعاً لرؤية كل منهم وحكمه.
- يتم النظر إلى جودة عملية التدقيق من منظور الأتعاب التي يمكن أن يحصل عليها المكتب المكلف بالعملية و هنا أيضا يتفاوت الحكم على الجودة بحسب حجم المكتب والسياسات المتبعة، إذ إن مكاتب التدقيق الـ BIG 4 –على سبيل المثال– لا

تضـحي بسـمعتها المسـتقبلية في سـبيل الحصـول على أتعاب أعلى، بينما المكاتب الصـغيرة قد تلجأ إلى خفض كلفة التدقيق بخفض الإجراءات المتبعة للحصول على أتعاب عالية، وتقديم تقارير نظيفة قد تخفي تحريفات جوهرية لم يتم الكشف عنها.

- مدققو الحسـابات هم المسـؤولون عن جودة عملية التدقيق عندما يقومون بعمليات تدقيق فردية، وينبغي أن تهدف إلى ضـمان توخّي معايير الجودة للحصـــول على بيانات مالية يمكن الاعتماد عليها بالاســتناد إلى أدلة تدقيق " كافية" و " ملائمة" وذلك ضمن المحددات التالية:

❖ هل تم عرض القيم المناسبة واتباع الأخلاقيات والمواقف الملائمة.

❖ هل كان المدقق على دراية وخبرة بما فيه الكفاية، وهل خصص الوقت الكافي لتنفيذ أعمال التدقيق.

❖ هل تم تطبيق إجراءات صارمة على مراقبة جودة عملية التدقيق.

❖ هل تم تقديم التقارير في الوقت المناسب.

وفي دراسة أجراها (Krishnan, 2000) وجد أن مكاتب تدقيق الحسابات الكبيرة هي أكثر تأهيلاً من تلك الصغيرة العاملة في المضمار نفسه، أي أن هناك علاقة إيجابية بين حجم مكتب التدقيق وبين نوعية التدقيق المقدّمة. بالإضافة إلى ذلك فإن مكاتب التدقيق الكبرى تتلقى حوافزاً أكبر لتقديم خدمات تدقيق عالية الجودة وذلك بسبب الخبرة والحرفية في أداء العمل التي تتمتع بها المكاتب الكبيرة دون الصغيرة، ويعتقد (Reisch, 2000) أن هناك علاقة إيجابية بين التخصص الصناعي وبين جودة عملية التدقيق المقدمة، إذ أن المدققين الخبراء في المجال الصناعي لديهم قدرة أكبر على النظر والاكتشاف للمشاكل التي تعاني منها صناعة معينة بسبب المواقف الكثيرة التي يمرون بها والخبرة التي يكتسبونها وهذا هو سبب الجودة العالية للتدقيق لديهم، بالإضافة إلى رسوم الاستشارات التي أثرت سلباً على استقلالية المدقق وبالتالي على جودة عمليات التدقيق التي يجريها. وجد Francis في دراسته أن جودة تدقيق الحسابات تتأثر بعدة عوامل منها حجم مكتب التدقيق وخصائصه وحجم شركة العميل وخصائص الصناعة في الشركة محل التدقيق إضافة إلى الفروق والاختلافات الدولية في النظم القانونية الناظمة لعمليات التدقيق. وخلص (Geiger, Rama: 2006) في دراسة أجرياها عن حجم مكاتب التدقيق إلى أن الشركات الـ BIG 4 في التدقيق تقدم خدمات ذات جودة عالية مقارنة بغيرها من شركات التدقيق. ويعرض (Chen, 2007) فكرة في بحثه الذي أجراه مفادها أن شركات التدقيق التي يتواجد أفراد العائلة الواحدة في مجلس إدارتها تتلقى تقارير تدقيق أقل جودة من الشركات الأخرى التي لا تخضع لرقابة العائلة. كما أشار (Kallapur, 2008) إلى أن قياس جودة عملية التدقيق ليس أمراً سهلاً أو بسيطاً، إذ أن النتائج لا يمكن ملاحظتها بسهولة، ويمكن قياس جودة عملية التدقيق على شكل مؤشرات وعناصر، ويمكن الاستدلال عليها بقرائن معينة مثل حجم الشركة والأتعاب التي يتم تقاضيها لقاء العملية والمتطلبات القانونية الناظمة والدخل السنوي الاجمالي وغيرها الكثير من العوامل. أما (Hamilton, 2005) فقد أجرى دراسة مفادها أن انخفاض معدّل دوران مدقق الحسابات وبقائه لفترة طويلة كعميل تدقيق لذات الشركة يلعب تأثيراً مباشراً في انخفاض جودة عملية التدقيق تعزى إلى المصالح المشتركة التي تنشأ، ولذلك فإن تناوب شركات التدقيق يؤدي إلى زيادة جودة عملية التدقيق سواءً كان هذا التناوب إلزامياً بموجب القوانين أو طوعياً (Lu, 2005).

العوامل المؤثرة في جودة عملية التدقيق Influential factors on audit quality :

يحدد معيار التدقيق الدولي /ISA 6105/ كيف يمكن لمعرفة وخبرة وظيفة التدقيق الداخلي أن تفيد فهم المدقق الخارجي للشركة وبيئتها، وتدعم حكمه المهني حول جودة التقارير المالية. إذ تتطلب معايير التدقيق الداخلي والخارجي على حد سواء وجود مشاركة فعالة للمعلومات وتنسيقها. و يعتبر المدققون الخارجيون من أبرز المستفيدين من تقارير التدقيق الداخلي بما يعزز رأيهم الفني المحايد (ECIIA, 2013)، ومن العوامل الرئيسية المؤثرة في جودة عملية التدقيق:

❖ الثقافة المالية لأعضاء فريق التدقيق الداخلي (Song, 2000) .

❖ تعدد اجتماعات لجنة التدقيق الداخلي (Abbott, 2000).

- عضوية مجلس إدارة متعددة لأعضاء لجنة التدقيق الداخلي (Ruzaidah, 2004).
- استقلال لجنة التدقيق الداخلي (BRC, 2000).
- التفاعل بين استقلال لجنة التدقيق الداخلي والمدققين الخارجيين (Goodwin, 2000).
- الأتعاب وحيازة شركة التدقيق (Anderson, 1991).

11- الدراسة العملية Practical Study:

أولاً– توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية:

توزعت عينة الدارسة وفقاً للجنس الى 102 ذكراً و43 أنثى حيث مثل الذكور ما نسبته 70.43% من اجمالي العينة، ويرى الباحث أن نسبة الذكور العالية تعود الى الأعباء العالية التي تتضمنها مهنة التدقيق وبالتالي لا ترغب الإناث بشكل عام التخصص في مثل هذه الاعمال.

بينما يلاحظ أيضاً أن النسبة الاكبر من المستقصين تتراوح أعمارهم ما بين 36 الى 40 سنة ويشكلون ما نسبته 29.65% من اجمالي العينة كما كانت نسبة الذين تتراوح الفترة التي قضوها في العمل "الخبرة" ما بين 16 الى 20 سنة ما نسبته 26.89%من اجمالي عدد المستقصين وبالتالي نستطيع القول أن عينة الدراسة تعتبر ذات خبرة جيدة في مجال أعمال التدقيق، كما كانت نسبة المدققين من اجمالي عدد المستقصين 55.17% ، و حملة الاجازة الجامعية هم الأغلبية في حين كان من يحمل شهادات عليا وخصوصاً الدكتوراه هم الاقل حيث لم تتجاوز نسبتهم 4.82% من إجمالي العينة والجدول التالي يبين توزع العينة حسب الجنس والعمر والوظيفة ومدة العمل والمؤهل العلمي .

الجدول رقم (1): توزع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	102	70.43%
انثى	43	29.6%
العمر	العدد	النسبة
أقل من 30	13	8. 96%
من 31 حتى 35	26	17.93%
من 36 حتى 40	43	29.65%
من 41 حتى 45	41	28.27%
أكبر 45	22	15.17%
الوظيفة	العدد	النسبة
محاسب	65	44.82%
مراجع حسابات	80	55.17%
مدة العمل	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	19	13.10%
من 6 حتى 10	27	18.62%
من 11 حتى 15	42	29.96%
من 16 حتى 20	39	26.89%
أكثر من 20	18	12.41%
المؤهل	العدد	النسبة
إجازة	82	56.55%
دبلوم	36	24.82%
ماجستير	20	13.79%
دكتوراه	7	4.82%

الجدول من اعداد الباحث

ثانياً: الاعتمادية والموثوقية لمقياس البحث:

قام الباحث بتبيان مدى ثبات وصلاحية الاستبيان الذي استخدمه في التحليل الإحصائي الأمر الذي مكنه من الوقوف على مدى اعتمادية النتائج التي يمكن الوصول إليها لاحقاً عبر تحليل الفرضيات لذلك قام الباحث بـ:

1–عرض قائمة الاتساق الداخلي التي تقيس مدى قدرة العبارات في قياس البعد الذي تقيسه بوضوح عبر عرض مصفوفة الارتباط بين كل بعد من أبعاد البحث والعبارات (الأسئلة)التي تقيسه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): قائمة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وأبعاده[1]

م	الفقرة	معامل الارتباط (r) Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
النقاط المتعلقة بالمتغير المستقل (اتعاب التدقيق)			
X1		.837**	0.00
X2		.925**	0.00
X3		.838**	0.00
X4		.955**	0.00
X5		.853**	0.00
النقاط المتعلقة بالمتغير التابع (مصداقية تقرير التدقيق)			
Y1		.864**	0.00
Y2		.789**	0.00
Y3		.912**	0.00
Y4		.883**	0.00
النقاط المتعلقة بالمتغير التابع (حياد تقرير التدقيق)			
Y5		.783**	0،00
Y6		.833**	0.00
Y7		.902**	0.00
Y8		.844**	0.00
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

يلاحظ من الجدول السابق أن ارتباط كل سؤال مع البعد الذي يقيسه جيد جداً ومقبول إحصائياً لذلك قبل الباحث بجميع الأسئلة ولم يتم رفض أي منها، حيث أن نسب الارتباط العالية دليل على مدى قدرة هذا السؤال على تفسير وقياس البعد الذي يمثله بوضوح. وبالتالي الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

2- معامل الارتباط Cronbach's Alpha:

يستخدم مقياس Cronbach's Alpha لقياس ثبات العبارات التي تقيس بعداً ما وتتراوح قيمته بين (0-1) وكلما أقترب من 1 كان ذلك دليلاً على صدق العبارات وموضوعيتها في قياس البعد الذي تمثله. لذا قام الباحث أيضاً للوقوف على مدى صلاحية وموضوعية الاستبيان في التحليل الإحصائي بإجراء اختبار معامل ألفا كرونباخ وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

[1] راجع الملحق رقم (2) الذي يوضح الربط بين الرموز المستخدمة في التحليل الإحصائي وبين عبارات الاستبيان .

الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ

م	المحور	عدد العبارات	الثبات (Cronbach's Alpha)	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
X	النقاط المتعلقة باتعاب التدقيق	5	0.846	0.919
Y	النقاط المتعلقة بمصداقية تقرير التدقيق	4	0.913	0.955
Y	النقاط المتعلقة بحياد تقرير التدقيق	4	0.899	0.948
الإجمالي		12	0.947	0.959

المصدر : مخرجات استخدام برنامج" SPSS 18"

من الجدول السابق يلاحظ أن مجمل عبارات البحث سواء بالنسبة للبعد الذي تقيسه أم بالنسبة لمجمل المقياس تتمتع بمصداقية وثبات عالي حيث أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين 0.846 وبين 0.913 وهي معامل ثبات قوي جداً. ولم يتم حذف أي فقرة لعدم وجود فقرات ذات تمييز سالب أو معامل تمييز ضعيف أقل من 0.19 .

اختبار الفرضية الأولى: لا توجد اختلافات جوهرية لعينة الدراسة فيما يتعلق بأتعاب التدقيق وجودة عملية التدقيق تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

تخضع جودة عملية التدقيق لعدة عوامل ومنها المتغيرات الشخصيَّة الديموغرافيَّة للمدقق. ولدراسة مدى جوهرية الاختلاف في العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث بجودة عملية التدقيق، قام الباحث بإجراء تحليل ANOVA لدراسة التباين وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): تحليل ANOVA

		مجموع المربعات Sum of Squares	df درجات الحرية	Mean Square مربع الوسط الحسابي	قيمة F	الدلالة.Sig
الجنس	Between Groups	55.716	5	2.143	253.758	.000
	Within Groups	1.714	139	.008		
	Total	57.430	144			
العمر	Between Groups	198.726	5	7.643	102.638	.000
	Within Groups	15.117	139	.074		
	Total	213.843	144			
الوظيفة	Between Groups	204.478	5	7.865	175.342	.000
	Within Groups	9.105	139	.045		
	Total	213.583	144			
مدة العمل	Between Groups	214.112	5	8.235	113.113	.000
	Within Groups	14.779	139	.073		
	Total	228.891	144			
المؤهل	Between Groups	217.870	5	8.380	206.916	.000
	Within Groups	8.221	139	.040		
	Total	226.091	144			

المصدر : مخرجات استخدام برنامج" SPSS 18"

من الجدول السابق نلاحظ أن قيم Sig في الجدول (0.000) أصغر من (0.05) وهي معنوية ولذلك لا نقبل فرضية العدم القائلة "لا توجد اختلافات جوهرية لعينة الدراسة فيما يتعلق بأتعاب التدقيق وجودة عملية التدقيق تعزى للمتغيرات الديموغرافية." ونقبل الفرضية البديلة " توجد اختلافات جوهرية لعينة الدراسة فيما يتعلق بأتعاب التدقيق وجودة عملية التدقيق تعزى للمتغيرات الديموغرافية".

اختبار الفرضية الثانية: لا يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق.

وتتفرع هذه الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين:

–الفرضية الفرعية الأولى: لا يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق:

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث أولاً بإجراء اختبار الارتباط للتأكد من وجود علاقة بين حجم الأتعاب ومصداقية تقرير التدقيق عبر استخدام معامل الارتباط بيرسون " والجدول (5) يوضح ذلك :

الجدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون

المتغير	مصداقية تقرير التدقيق		
اتعاب التدقيق	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدلالة
	-688-	0.000	معنوية

** الارتباط معنوي عند درجة معنوية 0. 01

المصدر : مخرجات استخدام برنامج" SPSS 18"

نلاحظ من الجدول السابق أن الارتباط بين أتعاب التدقيق ومصداقية تقرير التدقيق ارتباط مقبول والعلاقة عكسية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (688.) ولتبيان جوهرية التأثير قام الباحث بإجراء اختبار تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرين والنتائج كانت كما في الجدول (6):

الجدول رقم (6): ملخص النموذجModel Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	-.688a	.473	.876	1.22561

الجدول رقم (7):ANOVAb

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18390.055	1	18390.05	12387.896	.000a
Residual	336.934	143	1.488		
Total	18665.996	144			

Predictors: (Constant), x اتعاب التدقيق

Dependent Variable: y مصداقية تقرير التدقيق

نلاحظ من الجدول السابق أن sig= 0.05>.000 وبالتالي نرفض الفرض الصفري وأن خط الانحدار يلائم البيانات المعطاة.

الجدول رقم (8) جدول المعاملات:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant) x	.139	.242		0.169	.000
	أتعاب التدقيق	-.812	.285	-.746	2.848	.000

Dependent Variable: y مصداقية تقرير التدقيق

نلاحظ من خلال جدول المعاملات السابق أن أتعاب التدقيق تؤثر في مصداقية تقرير التدقيق. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار F نلاحظ أن قيمة (sig)=0.000 < 0.05 وبالتالي نرفض فرض العدم القائلة بعدم وجود أثر بين حجم الأتعاب ومصداقية تقرير التدقيق، كما بلغت قيمة معامل الدقة R^2 473 .0= ، حيث يفسر المتغير أتعاب التدقيق (.473) من تباين المتغير التابع (مصداقية تقرير التدقيق). ويمكن أيضاً تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط Y=ax+b حيث نجد أن مقطع خط الانحدار = (.139) أما ميل خط الانحدار =(.812-).

وتصبح المعادلة: **Y= -0.812 X + 0.139**

خلاصة الفرضية لا نقبل فرضية العدم القائلة " لا يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق. ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في مصداقية تقرير التدقيق.

-الفرضية الفرعية الثانية: لا يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث أيضاً بإجراء اختبار الارتباط للتأكد من وجود علاقة بين حجم الأتعاب وحياد تقرير التدقيق عبر استخدام معامل الارتباط بيرسون " والجدول (9) يوضح ذلك :

الجدول رقم (9): معامل ارتباط بيرسون

المتغير	حياد تقرير التدقيق		
أتعاب التدقيق	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدلالة
	-679-	0.000	معنوية

** الارتباط معنوي عند درجة معنوية 0. 01

المصدر : مخرجات استخدام برنامج" SPSS 18"

نلاحظ من الجدول السابق أن الارتباط بين أتعاب التدقيق وحياد تقرير التدقيق ارتباط مقبول والعلاقة أيضاً عكسية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (.679) ولتبيان جوهرية التأثير قام الباحث بإجراء اختبار تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرين (الأتعاب والحياد) والنتائج كانت كما في الجدول (10):

الجدول رقم (10): ملخص النموذجModel Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	-.679a	.461	.881	1.22561

الجدول رقم (11):ANOVAb

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18198.095	1	18390.06	12387.896	.000a
Residual	336.934	143	1.488		
Total	18445.976	144			

Predictors: (Constant), x اتعاب التدقيق.

Dependent Variable: y حياد تقرير التدقيق.

نلاحظ من الجدول السابق أن sig= 0.000<0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري وأن خط الانحدار يلائم البيانات المعطاة.

الجدول رقم (12): جدول المعاملات

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	.151	.242		0.169	.000
x أتعاب التدقيق	-.823	.285	-.746	2.848	.000

Dependent Variable: y حياد تقرير التدقيق

نلاحظ من خلال جدول المعاملات السابق أن أتعاب التدقيق تؤثر في حياد تقرير التدقيق. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار F نلاحظ أن قيمة (sig)=0.000 < 0.05 وبالتالي نرفض فرض العدم القائلة بعدم وجود أثر بين حجم الأتعاب وحياد تقرير التدقيق، كما بلغت قيمة معامل الدقة R^2 461 .0= ، حيث يفسر المتغير أتعاب التدقيق (.461) من تباين المتغير التابع (حياد تقرير التدقيق). ويمكن أيضاً تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط Y=ax+b حيث نجد أن مقطع خط الانحدار = (.151) أما ميل خط الانحدار =(.823-).

وتصبح المعادلة: **Y= -0.823 X + 0.151**

خلاصة الفرضية لا نقبل فرضية العدم القائلة " لا يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق. ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في حياد تقرير التدقيق.

12- النتائج: Results

1- توجد اختلافات بالنسبة لـ عينة الدراسة فيما يتعلق بالمتغير المستقل والمتغير التابع، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس- العمر- الخبرة- المؤهل العلمي).

2- يؤثر حجم أتعاب مدقق الحسابات في جودة عملية التدقيق.

3- حصول مدقق الحسابات على أتعاب عالية من عميل التدقيق لا تتناسب مع الجهد المبذول، يخفض من مصداقية وحياد التقرير الذي يصدره المدقق، حيث كانت العلاقة بين حجم الأتعاب وكل من مصداقية وحياد تقرير التدقيق علاقة عكسية.

13- التوصيات: Recommendations

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث نوصي بما يلي:

1- تحديد حجم أتعاب عملية التدقيق بشكل موضوعي، بما يتناسب مع جهد مدقق الحسابات والوقت الذي يمضيه خلال عملية التدقيق.

2- تفعيل مفهوم دوران مدقق الحسابات، بحيث لا يرتبط مدقق الحسابات مع عميل التدقيق لفترات طويلة، بهدف الحفاظ على الاستقلالية والحياد للمدقق.

3- التأكيد على ربط مكاتب وشركات التدقيق الخارجي، بالمنظمات والهيئات الأكاديمية والمهنية، المعنية بالارتقاء بمهنة التدقيق مثل جمعية المحاسبين القانونيين والجامعات، وتحقيق الممارسة العملية في ظل المعايير الدولية.

14- قائمة المراجع References:

14-1 المراجع العربية: Arabic References

1- محمد، براق. عمر، ديلمي (2017)، "**العوامل المؤثرة على استقلال مراجع الحسابات**"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية- قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 17، ص ص 16- 26.

2- قريط، عصام (2008)، " **الخدمات الاستشارية وأثرها على حياد المدقق في الأردن** "، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد الأول، ص ص 7- 39.

3- النوايسة، محمد ابراهيم (2006)،" **العوامل المؤثرة في جودة تدقيق الحسابات: دراسة ميدانية من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين في الأردن**"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 3، ص ص 390 – 415.

14- 2 المراجع الإنجليزية English References

1. Abbott, L. J., Park, Y. and Parker, S. (2000). "**The effects of Audit Committee Activities and Independence on Corporate Fraud**", Managerial Finance, 26(11),Pp 55-67.
2. Blue Ribbon Committee (BRC), (2000). "**Report and Recommendation of the Blue Ribbon Committee on Improving Effectiveness of Corporate Audit Committees**". New York Stock Exchange and National Association of Securities Dealers.
3. Castro, W., Peleias, I., Da Silva., G. (2014), "**Determinants of Audit Fees: a Study in the Companies Listed on the BM&FBOVESPA, Brazil**". R. Cont. Fin. – USP, São Paulo, v. 26, n. 69, Pp. 261-273.
4. Chan, L. (2009), "**Does Client Importance Affect Auditor Independence at the Office Level? Empirical Evidence from Going Concern Opinions**", Contemporary Accounting Research, Vol. 26 No. 1, pp. 201-230.

5. Chen, C. I. and Yen ,G . and Fu, C.J. and Chang,F.H., (2007), "**Family Conttrol ,Auditor independence, and Audit Quality: Empirical Evidence from The Tse-listed Firms**", Corporate Ownership and Control,vol .4,PP .96-100.
6. ECIIA "European Confederation of Institutes of Internal Auditing". (2013), "**Improving cooperation between internal and external audit**", POSITION PAPER. PP.1-11
7. Francis,J. R, (2004), "**What do We know about audit quality?**" ,British Accounting Review, vol.36,No.4 ,PP. 345-350.
8. Frankel, R., M. F. Johnson, and K. K. Nelson. (2002). "**The relation between auditors' fees for non-audit services and earnings quality**". *The Accounting Review* 77 (Supplement):Pp 71-114.
9. Geiger, M. A.and Rama,D.V ., (2006), "**Audit Firm Size and Going –Concern Reporting Accuracy**", Accounting Horizons, Vol. 20,No .1 , PP.1-4.
10. Goodwin, J, and Seow, J. L. (2000). "**The influence of Corporate Governance Mechanisms on the Quality of Financial Reporting and Auditing: Perceptions of Auditors and Directors in Singapore**", Journal of Accounting and Finance, 42(3),Pp.195-224.
11. Grant, Julia, Bricker, Robert and shiptsova, Rimma, (1996), **"Audit Quality and Professional Self-Regulation: A social Dilemma Perspective and Laboratory Investigation", Auditing:** A Journal of Practice and Theory, (Vol.15, No.1, Spring), pp .142- 156
12. Hamilton, J; Ruddock,C ; Stockes,D. and Taylor, S. (2005), "**Audit partner rotation**", Earnings Quality and Earnings Conservation. Working paper.https:// http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=740846.
13. Kallapur,S .and Sankaragurus wamy ,S . and Zang , Y., (2008), "**Audit Market Competition and Audit Quality**" ,PP. 1-4.
14. Knechel, W. R, (2009), "**Audit Lessons from the Economic Crisis: Rethinking Audit Quality**" ,Inaugural Lecture, Maastricht University, PP. 1-16.
15. Krishnan, J. and Schauer, P. C. (2000). "**The differentiation of quality among auditors: evidence from the not-for-profit sector**". Auditing: A Journal of Practice and Theory, 19 (2),Pp 9 – 26. DOI: http://dx.doi.org/10.2308/aud.2000.19.2.9
16. Larker, D.F. and Richardson, S.A. (2004), "**Fees Paid to Audit Firms, Accruals Choices, and Corporate Governance**", Journal of Accounting Research, Vol. 42, pp. 625-658.
17. Lu, T; (2005), "**Does Opinion Shopping Impair Auditor Independence And Audit Quality?**, Jornal Of Accounting Research, Vol.44(3), Pp.561-583.

18. Pong, C. and G. Whittington (1994), "**The Determinants of Audit Fees: Some Empirical Models**", Journal of Business Finance & Accounting, Vol. 21, No. 8, pp. 1071-1095.
19. Rani, H., Markelevich, A. and Barragato, C.A. (2007), "**Auditor Fees and Audit Quality**", Managerial Auditing Journal, Vol. 22 No. 8, pp. 215-235.
20. Reisch, J. T, 2000. "**Ideas for Futur Research on Audit Quality**", Auditing Section American accounting Association, vol. 24,No.1.
21. Ruzaidah, R. and Takiah, M.I. (2004). "**the Effectiveness of Audit Committee in Monitoring the Quality of Corporate Reporting**", A chapter in Corporate Governance: An International Perspective. MICG Publication: 154-175.
22. Song, J and Windram, B, (2000). "**The Effectiveness of Audit Committee: Experience from UK**", Working Paper. 12th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues. Beijing. China.Pp. 21-24, October
23. Watkins, A. L., Hillison,W. and Morecroft, S.E. 2004. "**Audit Quality: A synthesis of theory and empirical evidence**". Journal of Accounting Literature, 23, 1 – 37.
24. Whisenant, S., S. Sankaraguruswamy and K. Raghunandan (2003), "**Evidence on the Joint Determination of Audit and Non-Audit Fees**", Journal of Accounting Research, Vol. 4, pp. 141-158.

الملحق رقم(1): مكاتب وشركات تدقيق الحسابات عينة الدراسة والشركات التي يدققونها:

الرقم	الشركة/المكتب	الشركة الخاضعة للتدقيق
1	شركة حصرية ومشاركوه أرنست ويونغ	المصرف الدولي للتجارة والتمويل–بنك عودة—بنك سورية والخليج– سيريتل موبايل تليكوم– بنك الشام الإسلامي– شركة عمريت للاستثمار– بنك سورية والمهجر– بنك البركة– بنك بيبلوس
2	شركة ديلويت آند توتش وتميمي والسمان	الشركة المتحدة للتأمين– شركة اسمنت البادية –الشركة السورية الدولية للتأمين
3	شركة أسامة طبارة وشركاه	المجموعة المتحدة للنشر والإعلان والتسويق
4	مجني وشركاه	بنك قطر الوطني– شركة العقيلة للتأمين التكافلي
5	مجموعة النيحاوي للتدقيق	تجمع شركات راماك – شركة صروح – شركة نينار– شركة البوادي – شركة فاتكس
6	شركة جواد وكسور المهنية	الشركة الأهلية للزيوت النباتية– الشرق الأدنى لمنتجات الزيتون
7	مكتب أسعد شرباتي	شركة بركة للمنتجات الزراعية والحيوانية– شركة الشام الزراعية
8	مكتب فرزت العمادي	الشركة الهندسية الزراعية للاستثمارات – نماء
9	مكتب قحطان السيوفي	شركة MTN سورية
10	مصطفى الجاجة	الشركة العربية السورية للمنشآت السياحية– الأهلية للنقل– الأدهم للصرافة– شركة شام للصرافة ش.م.م

الملحق رقم(2): أسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه:

1- أسئلة الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل (حجم أتعاب التدقيق)

X1	تتفاوت أتعاب التدقيق بين بعض المكاتب المتشابهة
X2	تحقق الأتعاب التي يتقاضاها بعض مدققي الحسابات طموحاتهم
X3	الأتعاب التي يتقاضاها بعض المدققين تتناسب مع جهدهم المبذول
X4	يفضل مدقق الحسابات التعاقد مع العملاء الذين يقدرون جهده ويرضونه
X5	يقوم المدقق بتقديم خدمات غير التدقيق (Non-audit services) لتعظيم أتعابه

2- أسئلة الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع (مصداقية تقارير التدقيق)

Y1	بعض المعلومات الواردة في تقارير التدقيق لا تتمتع بالصدقية العالية.
Y2	بعض المعلومات الواردة في تقارير التدقيق لا تتمتع بالشمولية.
Y3	بعض المعلومات الواردة في تقارير التدقيق لا تتمتع بالكفاءة العالية.
Y4	بعض المعلومات الواردة في تقارير التدقيق لا تتمتع بالشفافية.

3- أسئلة الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع (حياد تقارير التدقيق)

Y5	يحاول بعض المدققين وضع تقرير مرضي لجميع الأطراف.
Y6	يعمد مكتب التدقيق إلى انتقاء العملاء الذين يتعامل معهم.
Y7	عند وضع تقرير التدقيق، يتأثر المدقق بضغوط العميل.
Y8	بعض المعلومات الواردة في تقرير التدقيق متحيزة إلى العميل.

4- مقياس ليكرت الخماسي لإجابات المبحوثين

مقياس ليكرت الخماسي المتبع للإجابات				
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للأسهم
دراسة حالة سهم بنك الشام الإسلامي

*مُضر بقسماوي **حسن حزوري

(الإيداع: 5 تشرين الثاني 2018 ، القبول: 30 كانون الثاني 2019)

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للأسهم، من خلال دراسة حالة سهم بنك الشام الإسلامي، إحدى الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، قام الباحث بقياس سعر السهم قبل الإعلان عن توزيع الأرباح، وبعد الإعلان عن التوزيع، كما قام بقياس سعر السهم قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعده لعدد معين من أيام التداول خلال عامي 2016 و2017، وذلك بالاعتماد على البيانات المنشورة على الموقع الالكتروني لسوق دمشق للأوراق المالية، ومن ثم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS (الإصدار 24) من خلال استخدام اختبار (T) للمشاهدات المزدوجة Paired Samples T Test لاختبار فرضيات البحث.

وتوصل الباحث إلى وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل الإعلان عن توزيع الأرباح وبعد الإعلان، وقبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع الفعلي.

الكلمات المفتاحية: سياسة توزيع الأرباح، الإعلان عن توزيع الأرباح، التوزيع الفعلي للأرباح، القيمة السوقية.

The Role of Profit distribution policy in changing the shares' market value Case Study of Al Cham Islamic Bank's Share

**Modar BAKSMAWI *Hassan HAZZOURI

(Received:5 November 2018, Accepted: 30 January 2019)

Abstract:

This study aims to examine the role of the profit distribution policy in changing the market value of the company, applying to Cham Islamic Bank's share, one of the listed companies in the Damascus Stock Exchange.

The researcher has measured the share price before the announcement of profits distribution, after the announcement of the distribution, and also has measured the share price before the actual distribution of profits and after it for a certain number of trading days in 2016 and 2017, based on the data published on the Damascus Stock Exchange website, then using the SPSS (V.24) by using the Paired Samples T Test to test hypotheses.

The researcher has concluded that there is a significant difference between the market value of Al-Cham Islamic Bank's share, before announcing of profits distribution and after the announcement, and before the actual distribution of profits and after the actual distribution.

KEY WORDS: Profit distribution policy, the announcement of profits distribution, the actual distribution of profits, the market value.

*Postgraduate Student (PhD), Dept. Banking and Financial Science, Faculty of Economics, University of Aleppo

**Dept. Banking and Financial Science, Faculty of Economics, University of Aleppo.

1-المقدمة:

يُعد قرار توزيع الأرباح من القرارات الهامة والاستراتيجية للشركة، إذ غالباً ما يكون هنالك تضارب بين مصالح الأطراف المرتبطة بالشركة تجاه التوزيع، فالمساهمون يُقبلون على شراء أسهم الشركات ذات التاريخ الجيد في التوزيع رغبةً منهم في الحصول على عائد جاري مناسب، أما المدراء فيفضلون احتجاز الأرباح بدلاً من توزيعها وذلك لما له من أثر كبير في بقاء الشركة واستمرارها من خلال توفير مصدر للأموال يساهم في توسع الشركة مستقبلاً، وهذا يتطلب من إدارة الشركة اختيار سياسة التوزيع المثلى للأرباح التي تعمل على تحقيق التوازن بين مقدار العائد الذي يتم توزيعه على المساهمين وبين معدل النمو المستقبلي للأرباح.

ومن أجل اختبار دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية لسهم الشركة، قام الباحث بدراسة حالة سهم بنك الشام الإسلامي، إحدى الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، موضحاً فيما إذا كان هنالك دور لسياسة توزيع الأرباح في تغير قيمته السوقية أم لا.

2- مشكلة البحث:

تكمن المشكلة الرئيسة للبحث في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

هل يوجد دور لسياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي؟

ويتفرع عنه التساؤلين الآتيين:

1. هل يوجد دور للإعلان عن توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي؟
2. هل يوجد دور للتوزيع الفعلي للأرباح في تغير القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي؟

3-أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للسهم، وبالتالي يمكن صياغة أهداف البحث بالآتي:

1. توضيح دور الإعلان عن توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للسهم.
2. توضيح دور التوزيع الفعلي للأرباح في تغير القيمة السوقية للسهم.

4-أهمية البحث:

الأهمية العلمية: تتأتى من أهمية سياسة توزيع الأرباح (الإعلان عن توزيع الأرباح، التوزيع الفعلي للأرباح) باعتبارها أحد القرارات الاستراتيجية في الشركة، حيث تواجه إدارة الشركة قراراً هاماً كل عام يتمثل في المفاضلة بين توزيع الأرباح أو احتجازها لدورة استثمارية ثانية، تطلعاً منها في تطبيق أفضل السياسات لتحقيق أهدافها وتعظيم القيمة السوقية لأسهمها.

الأهمية العملية: تظهر من خلال دراسة دور سياسة توزيع الأرباح (بشكل نقدي) في تغير القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي، أحد الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، من حيث انعكاس هذه السياسة على المستثمرين من خلال التغير في قيمة السهم في السوق المالية.

5-مواد وطرائق البحث:

الجانب النظري: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وذلك بالاستفادة من المراجع العربية والأجنبية والمقالات والدوريات المحكمة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الجانب العملي: قام الباحث بجمع البيانات الأساسية من التقارير المالية والنشرات المتوفرة عن البنك على الموقع الالكتروني لسوق دمشق للأوراق المالية، ومن ثم قام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) وذلك باستخدام اختبار (T) للمشاهدات المزدوجة Paired Samples T Test.

6- فرضيات البحث:

يختبر الباحث من خلال البحث الفرضية الرئيسة الآتية:

لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل توزيع الأرباح وبعد التوزيع.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة فرضيتين فرعيتين:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل الإعلان عن توزيع الأرباح وبعد الإعلان.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع الفعلي.

7- متغيرات البحث:

تتمثل متغيرات البحث المستقلة في: الاعلان عن توزيع الأرباح، والتوزيع الفعلي للأرباح.

أما المتغير التابع فهو القيمة السوقية للسهم.

8- الدراسات السابقة:

8-1- دراسة (Budagaga، 2017) بعنوان:

Dividend Payment and its Impact on the Value of Firms Listed on Istanbul Stock Exchange: A Residual Income Approach

"مدفوعات توزيعات الأرباح وأثرها في قيمة الشركات المدرجة في بورصة اسطنبول: منهج الدخل المتبقي"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير مدفوعات توزيعات الأرباح في قيمة الشركات المدرجة في بورصة إسطنبول، معتمدة على منهج الدخل المتبقي وبالاستناد إلى نموذج أوهلسون Ohlson 1995 للتقييم، وذلك من خلال تقنيات اختبار إحصائية مختلفة حيث استخدم الباحث بيانات المحاسبة المالية التي تم الحصول عليها من برنامج Amadesus لجميع الشركات المدرجة في البورصة، لجمع معلومات حول سعر إغلاق السهم في نهاية السنة المالية، القيمة الدفترية للسهم الواحد، والأرباح النقدية للسهم الواحد، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة من خلال طريقة الانحدار المتعدد (المقطع العرضي cross–sectional والسلسلة الزمنية time series) باستخدام برنامج SPSS، لـ 44 شركة مدرجة في بورصة إسطنبول للفترة 2007–2015.

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين مدفوعات الأرباح وقيمة الشركات، وتميل النتائج إلى دعم نظرية الوكالة (التي نشأت نتيجة الفصل بين ملكية الشركة وإدارتها بسبب زيادة حجمها، وهي تُظهِر النزاعات بين الإدارة والمساهمين، وقيام الإدارة للتخفيف من حدة هذه النزاعات بتوزيع الأرباح لهم) بدلاً من نظرية الإشارة (التي تعتبر الأرباح كأداة اتصال بين الشركة والسوق، حيث تعطي المستثمر إشارات تبين له الطريق الصحيح للاستثمار من خلال إعطاءه إشارات حول وضع وأداء المؤسسة).

8-2- دراسة (قاسم، 2015) بعنوان:

"تحليل سياسات المقسوم النقدي للأرباح وأثره على سعر السهم دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المسجلة في بورصة عمّان للأوراق المالية للفترة من 2009 – 2013"

تناول هذا البحث موضوع سياسات توزيع الأرباح للشركات وأثرها على قيمة الشركة (سعر السهم في السوق)، حيث اختبر أثر سياسات مقسوم الأرباح على أسعار الأسهم للشركات عينة البحث في سوق عمّان للأوراق المالية، وبلغ حجم العينة 28 شركة اختيرت على أساس استمرارها بتوزيع الأرباح خلال مدة البحث 2009 – 2013، ونتيجة لتطبيق الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة المتمثلة بعدد الاسهم، ربحية السهم الواحد EPS، معدل عائد السهم، نسبة توزيع الأرباح، وأثرها على المتغير التابع

المتمثل بسعر السهم في السوق باستخدام برنامج SPSS، وخلص الباحث إلى أنه لم يكن لكل متغير مستقل تأثير على سعر السهم بشكل معنوي بمعزل عن المتغيرات الأخرى، وإنما هنالك علاقة تأثير معنوية للمتغيرات مجتمعة على سعر السهم، ومن أهم التوصيات المقدمة اعتماد الشركات سياسة توزيع مبلغ محدد يعاد النظر فيه كل ثلاث سنوات.

8-3- دراسة (Zuriawati and others، 2012) بعنوان:

The Impact of Dividend Policy on the Share Price Volatility: Malaysian Construction and Material Companies

"أثر سياسة توزيع الأرباح على التغير في سعر السهم: شركات الإنشاءات والمواد الماليزية"

تناول الباحثون في هذه الدراسة أثر سياسة توزيع الأرباح على تقلب أسعار أسهم شركات الإنشاءات والمواد الماليزية المدرجة في البورصة باستخدام طريقة الانحدار المتعدد، حيث سجلت هذه الشركات تقلبات في أسعار الأسهم بنسبة 94.41% خلال الفترة 2005 – 2010، ووجد الباحثون أن 43.43% فقط من التغيرات في أسعار الأسهم يتم تفسيرها من خلال عوائد توزيعات الأرباح dividend yield، ونسبة الأرباح الموزعة dividend payout ratio، ومعدل نمو الاستثمار investment growth، وحجم الشركة size of the firm، والرافعة المالية leverage وتقلبات الأرباح earnings volatility. وتوصلوا إلى أن نسبة الأرباح الموزعة وحجم الشركة يؤثران إيجاباً وبشكل كبير على التقلبات في أسعار الأسهم، كما أن عوائد توزيعات الأرباح ومعدل نمو الاستثمار وتقلبات الأرباح ليس لها تأثير مهم في تقلبات أسعار الأسهم، وأن الرافعة المالية تؤثر سلباً على حركة أسعار الأسهم.

8-4- دراسة (رمضاني، 2012) بعنوان:"تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة المسعرة بالسوق المالي دراسة عينة من المؤسسات المسعرة بسوق عمّان المالي خلال الفترة الممتدة من 2008 –2010"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة المسعرة في السوق المالي، حيث شملت الدراسة عينة من 30 مؤسسة مدرجة بسوق عمان المالي، موزعة على ثلاثة قطاعات، قطاع مالي، خدمي وصناعي، خلال فترة ثلاث سنوات من 2008 إلى 2010.

وقد تم دراسة تأثير سياسة توزيع الأرباح من خلال مؤشري ربح السهم الواحد ونصيب السهم من التوزيعات النقدية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير لسياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، من خلال تأثير ربح السهم الواحد على القيمة السوقية، ونفت وجود علاقة تأثير لنصيب السهم من التوزيعات النقدية على قيمة المؤسسة، بمعنى أن المستثمر في سوق عمّان المالية يفضل تراكم الثروة أي الاحتفاظ بربحه لدى المؤسسة بدلاً من حصوله عليه في شكل توزيعات نقدية.

ورد في الدراسات السابقة المذكورة عدة مناهج لدراسة أثر توزيعات الأرباح في قيمة الشركات، وتضمنت عدة متغيرات مستقلة تنوعت بين هذه الدراسات التي توصلت إلى نتائج متباينة بسبب تباين هذه المتغيرات واختلاف الأسواق المالية المدروسة، في حين يتناول الباحث في هذا البحث دور سياسة توزيع الأرباح في تغير القيمة السوقية للسهم من خلال دراسة جانبين وهما: الإعلان عن توزيع الأرباح والتوزيع الفعلي للأرباح، وهذا الأمر لم يسبق تناوله فيما ذُكِر من دراسات، وذلك بهدف معرفة دور كل منهما على حدا في تغير القيمة السوقية للسهم محل الدراسة، حيث أنه هناك مدة زمنية فاصلة بين تاريخ الإعلان عن توزيع الأرباح وتاريخ التوزيع الفعلي الذي سيتم فيه البدء بتوزيع هذه الأرباح، وقد يتخلل هذه المدة تغيرات للظروف العامة المحيطة بالبنك أو للظروف الخاصة بالبنك نفسه، وبالتالي ينعكس ذلك على الاقدام على الاستثمار في السهم وعلى قيمته السوقية.

9- تعريف سياسة توزيع الأرباح:

تعرف سياسة توزيع الأرباح على أنها (العامري، 2013): توزيع صافي الدخل القابل للتوزيع والظاهر في القوائم المالية للشركات (كلاً أو جزءاً منه) على المساهمين، ويعد من أهم القرارات المالية في الشركة التي تمس المساهمين بشكل مباشر وتؤثر على أسعار الأسهم في الأسواق المالية ومن ثم على قيمة الشركة.

كما تعرف على أنها: (رمضاني، 2012) توزيعات الملكية لحملة الأسهم من الأرباح الحالية أو المتراكمة عن سنوات سابقة، وإن توقيت هذا التوزيع يخضع لمصادقة مجلس إدارة الشركة.

10- أنماط سياسة توزيع الأرباح:

عند تشكيل سياسة توزيع الأرباح فإنه يجب على الشركة أن تأخذ بعين الاعتبار هدفين رئيسين، الأول توفير أموال كافية لدفع توزيع الأرباح، والثاني تعظيم ثروة المساهمين في الشركة، وهناك نمطان أو شكلان من توزيع الأرباح وهما: التوزيعات النقدية والتوزيعات في شكل أسهم.

10-1-التوزيعات النقدية: وتنقسم هذه التوزيعات إلى ثلاثة أنواع: (حداد، 2010)

- **توزيعات الأرباح الثابتة:** تقوم هذه السياسة على دفع توزيعات أرباح نقدية للمساهمين في الشركة كنسبة من الأرباح، وتكمن مشكلة هذه السياسة في أنه إذا انخفضت الأرباح فذلك سيؤدي إلى انخفاض التوزيعات أو عدم التوزيع من الشركة، ونظراً لكون التوزيعات مؤشر على أحوال وأداء الشركة فإن هذا سيؤثر بشكل سلبي على سعر سهمها في السوق المالية.

- **توزيعات الأرباح المنتظمة:** هذه السياسة مبنية على دفع توزيعات أرباح في كل فترة زمنية، حيث يعتبر المساهمين هذه السياسة إيجابية وتخفض من درجة عدم التأكد لديهم فيما يتعلق بتوزيعات الأرباح المستقبلية.

- **توزيعات الأرباح المنخفضة والمتزايدة:** تقوم هذه السياسة على دفع توزيعات أرباح ثابتة ولكن بمبالغ منخفضة، وتقوم الشركة بزيادة هذه التوزيعات حين تحقق أرباح أعلى من أرباحها العادية في فترة زمنية معينة، وتستخدم هذه السياسة بشكل كبير في الشركات التي تواجه تذبذبات موسمية في أرباحها.

10-2-التوزيعات على شكل أسهم: وينقسم هذا النوع من التوزيعات إلى: (هندي، 2003)

- **التوزيعات على شكل أسهم مجانية:** يقصد بها إعطاء المستثمر عدد من الأسهم بدلاً من إعطائه توزيعات نقدية، ويتحدد نصيب كل مستثمر من هذه التوزيعات بنسبة ما يمتلكه من أسهم الشركة ومن بين الآثار الجوهرية لهذه السياسة هو انخفاض القيمة السوقية للسهم، لذا تلجأ إليها الشركة عندما ترتفع القيمة السوقية للسهم بدرجة كبيرة يخشى معها تناقص عدد المستثمرين الراغبين في شراء أسهمها.

- **تجزئة الأسهم:** قد تلجأ الشركة الى تخفيض القيمة الإسمية للسهم مما يضاعف من عدد الأسهم التي يتكون منها رأس المال، وهو ما يطلق عليه بتجزئة الأسهم، وتتفق هذه السياسة مع سياسة توزيعات الأسهم المجانية على أنها تهدف في النهاية الى تخفيض القيمة السوقية للسهم، بما يجعله متاحاً لصغار المستثمرين.

- **إعادة شراء الأسهم العادية:** قد تلجأ الشركة في بعض الظروف إلى إعادة شراء أسهمها العادية التي أصدرتها، ومثل هذه الإجراءات تؤدي إلى خلق ما يسمى بالأسهم النقدية، وهي عبارة عن سهم سبق إصداره ثم أعيد شراؤه بإحدى الطرق، فقد يشترى من سوق مفتوحة حيث يتاح لأي مستثمر شراء الأسهم التي يرغبها، وقد يتم الشراء من خلال ما يسمى بعروض المناقصات لعدد من الأسهم بسعر محدد، وبصفة عامة تحدث حالة إعادة الشراء إذا كان سعر السهم السوقي أقل من قيمته الاقتصادية الحقيقية.

11–منافع والمآخذ على سياسة توزيع الأرباح:

تتمتع الأرباح الموزعة بالعديد من المنافع للشركة والمساهمين على حد سواء، كما أنها تحمل في طياتها مآخذ عديدة لا يمكن تجاوزها.(Ross–Westerfield–Jaffe, 2003)

حيث تتمثل **منافع توزيع الأرباح** بالآتي:

- تؤكد على النتائج الإيجابية للشركة وتدعم سعر السهم في السوق.
- التوزيعات النقدية تجذب المستثمرين الذين يفضلون الحصول على العوائد على شكل توزيعات للأرباح.
- سعر السهم عادة ما يزداد بمجرد الإعلان عن توزيعات أرباح جديدة أو زيادة نسبة تلك التوزيعات عما سبق.
- إن التوزيعات تمتص التدفقات النقدية الفائضة وتخفض من حدة الصراع بين المدراء والمساهمين.

أما **المآخذ على توزيع الأرباح** فتتمثل بـ:

- إن للتوزيعات ضريبة بشكل مشابه لضريبة الدخل.
- التوزيعات تخفض من حجم مصادر التمويل الداخلية.
- الاعتياد على التوزيعات سيؤثر بشكل كبير على سعر السهم في حال انقطاعها.

12–نظريات سياسة توزيع الأرباح:

يوجد عدة نظريات لسياسة توزيع الأرباح وهي:

12–1–نظرية الحياد (عدم ملاءمة التوزيعات) Dividend Irrelevance Theory: (Miller & Modigliani, 1961) وضعت هذه النظرية من قبل كل من (Miller & Modigliani) وتفترض أن قيمة سهم الشركة يتحدد فقط بالأرباح التي تحققها من أصولها، وأن سياسة توزيع الأرباح على شكل توزيعات نقدية أو أرباح محتجزة لا تؤثر في هذه القيمة، ومن أهم الفروض التي تستند إليها هذه النظرية أن المنشأة تعمل في ظل التأكد التام من تحقيق الأرباح، وفي سوق ينعم بالمنافسة التامة، وأن المعلومات المؤثرة على الأوراق المالية المتداولة متاحة للجميع وبالمجان.

12–2–نظرية العصفور في اليد (تفضيل التوزيعات) Bird in the hand Theory (Dividend Preference): (Gordon, 1963) وتنسب إلى كل من (Lintner & Gordon) وجاءت كرد على نظرية عدم ملاءمة التوزيعات، وتنص هذه النظرية على أن المستثمرين يفضلون الحصول على توزيعات الأرباح، على المكاسب الرأسمالية المحتملة مستقبلاً، بسبب حالة عدم التأكد المرتبطة بالمكاسب الرأسمالية، انطلاقاً من مقولة (عصفور في اليد ذو قيمة أعلى من اثنين على الشجرة)، وبالتالي فهم يسعون للحصول على الأسهم ذات توزيعات الأرباح المرتفعة إذ تنخفض مخاطر السهم مع زيادة التوزيعات، ونتيجة لذلك تتغير القيمة السوقية لهذه الأسهم.

12–3–نظرية التمييز الضريبي (تفضيل المكاسب الرأسمالية): (Watson; Head, 2010) طبقاً لنظرية التمييز الضريبي فإن المستثمرين يفضلون الاستثمار في تلك الشركات التي تقوم بتوزيع نسبة منخفضة من أرباحها في شكل توزيعات نقدية، ويعود هذا التفضيل إلى انخفاض معدل الضرائب على الأرباح الرأسمالية الناتجة عن بيع الأسهم في السوق المالية عن معدل الضرائب على الدخل الناتج عن توزيعات الأرباح الدورية.

وقد قدمت هذه النظرية سببان لتبرير وجودها من الناحية الضريبية، وهما:

- أن قيمة أي مبلغ نقدي تقل كلما طال الوقت المتبقي حتى استحقاقه، لذلك حتى ولو كانت الضرائب المفروضة على الحصص النقدية والمكاسب الرأسمالية متساوية فستكون الضرائب المفروضة على الأولى أقرب زمنياً من الثانية ما يجعل قيمتها أكبر.
- إذا احتفظ مستثمر بالأسهم التي يملكها حتى وفاته فلن تخضع المكاسب الرأسمالية للضريبة أبداً.

وهذا ما دفع الكثير من المستثمرين إلى تفضيل تلك الشركات التي تقوم باحتجاز مقدار أكبر من الأرباح بدلاً من توزيعها على المساهمين، نظراً لأن هذه السياسة سوف تقود إلى إعادة استثمار تلك الأرباح في أنشطة الشركة ما يؤدي إلى ارتفاع معدل النمو وبالتالي ارتفاع سعر السهم.

وتتمثل أهم انتقادات هذه النظرية في وجود بعض الجهات التي لا تخضع استثماراتها لأي نوع من الضرائب كما هو الحال بالنسبة لصناديق المعاشات، مما يعني ضعف الأساس الذي تقوم عليه نظرية التمييز الضريبي.

12–4–نظرية الفائض (المتبقي): (حداد، 2010) تعد من أكثر النظريات قبولاً لدى المساهمين، وتقوم على أن المستثمر لا يمانع من قيام الشركة باحتجاز الأرباح وإعادة استثمارها، إذا كان لدى الشركة فرص استثمارية يفوق معدل العائد المتوقع منها معدل العائد الذي يمكن للمستثمر تحقيقه لو أنه حصل على نصيبه من الأرباح واستثمرها بنفسه، وبالتالي فإن الشركة تحتجز الأرباح للاستثمار في تلك الفرص، وما يتبقى منها بعد ذلك فيمكن توزيعه.

13–دور سياسة توزيع الأرباح في تغير قيمة سهم الشركة:

تباينت وجهات النظر الخاصة بسياسة توزيع الأرباح ودورها في تغير قيمة سهم الشركة، كالآتي:

13–1–وجهة نظر (Miller & Modigliani): (Miller & Modigliani, 1961) يرون أن سياسة توزيع الأرباح لا أثر لها في القيمة السوقية لسهم الشركة، ولا تعني شيئاً بالنسبة للمساهمين، حيث أنهم لا يفرقون بين توزيع الأرباح والمكاسب الرأسمالية، فإذا أجري التوزيع فسوف تزداد ثروتهم بمقدار هذا التوزيع، أما إذا لم يُجرَ فسوف تزداد القيمة السوقية للسهم بنفس مقدار الأرباح التي لم يحصلوا عليها.

13–2–وجهة نظر (Lintner & Gordon): (Gordon, 1963) تتعارض وجهة نظرهما مع وجهة نظر كل من (Miller & Modigliani)، إذ توصلا إلى وجود علاقة بين سياسة توزيع الأرباح والقيمة السوقية لسهم الشركة، وبالتالي فإن سياسة التوزيع تلعب دوراً رئيساً في تغير قيمة سهم الشركة.

14–خطوات ومراحل توزيع الأرباح: (الكحلوت، 2014)

إن قيمة الأرباح الموزعة في الشركات تتخذ من قبل مجلس الإدارة، ويشتمل هذا الإجراء على عدة تواريخ هي:

1–تاريخ الإعلان عن التوزيعات: وهو التاريخ الذي يقوم فيه مجلس الإدارة بالتعريف بقيمة التوزيعات التي ستدفع، ويكون الإعلان عن هذا القرار للمساهمين والسوق ككل، ولهذا الإعلان تأثيره على سعر السهم في السوق سلباً أو إيجاباً بناءً على جودة هذه التوزيعات وتوقعات المساهمين.

2–تاريخ انعقاد الجمعية العامة: وهو التاريخ الذي يتم فيه انعقاد الجمعية العامة للشركة لموافقة المساهمين على التوزيعات المقترحة من قبل مجلس الإدارة، وعادةً ما يبدأ السوق بالتفاعل مع اقتراب موعد انعقاد الجمعية، ويلجأ المساهمون في بعض الأحيان لدفع سعر السهم إلى مستويات معينة تحقق أهدافهم الاستثمارية آخذين بالاعتبار السعر الذي سيكون عليه السهم بعد انعقاد الجمعية العامة.

3–اليوم التالي لانعقاد الجمعية العامة: وهو أول يوم يتم فيه تداول السهم في السوق بعد انعقاد الجمعية العامة للشركة، ويتم إدراج السهم في سوق الأوراق المالية كسهم جديد، أي غير محمل بالأرباح، ليبدأ السهم دورته الجديدة ويبدأ بالتفاعل من جديد مع عوامل العرض والطلب في السوق مدفوعاً بالأداء الفعلي للشركة خلال الدورة الجديدة.

4–تاريخ دفع الأرباح: وهو التاريخ الذي يتم فيه بالفعل البدء بتوزيع الأرباح على المساهمين المسجلين في سجلات مساهمي الشركة بتاريخ انعقاد الجمعية العامة.

15– القيمة السوقية للسهم:

هي السعر الذي يتم التعامل به في السوق المالية، وهذا السعر لا يتسم بالثبات، بل بالتقلب من وقت لآخر تبعا لتغير ظروف السوق (العرض والطلب)، ويُعتمد هذا السعر كمؤشر من قبل الكثير من المحللين والمراقبين الماليين، فارتفاع القيمة السوقية

للسهم يشير إلى كفاءة الشركة من جهة وإلى زيادة حجم التعاملات والتداولات في الأسواق المالية من جهة أخرى، وهو السعر الأهم من وجهة نظر المستثمر.

ويمكن تصنيف القيمة السوقية إلى: (الحمداني والجويجاتي، 2007)

– القيمة السوقية للسهم: تشير إلى سعر إغلاق سهم الشركة في نهاية فترة التداول.

– القيمة السوقية للأسهم المكتتب بها: تمثل عدد الأسهم المكتتب بها مضروباً بسعر إغلاق سهم الشركة في نهاية فترة التداول.

– القيمة السوقية للشركات المدرجة: تمثل مجموع القيم السوقية للأسهم المكتتب بها للشركات المدرجة في السوق المالية.

وإذا كان سعر السهم في السوق المالية أعلى من قيمته الحقيقية (أو القيمة السوقية العادلة، التي تتحدد وفق الأرباح المتوقع توزيعها على المساهمين ومعدل النمو ومعدل العائد المطلوب) فهذا يعني أن السهم مقيم بأعلى مما يستحق وبالتالي فإن هذا السهم لا يصلح للاستثمار، أما إذا كان سعر السهم في السوق المالية أقل من قيمته الحقيقية، فهذا يعني أن السهم مقيم بأقل مما يجب، وهذا يعني بأن السهم يصلح للاستثمار لأن سعره السوقي سيرتفع مع الوقت حتى يصل إلى قيمته الحقيقية، وبالتالي سيحقق ربحاً رأسمالياً للمستثمر (عبيدات، 2008).

16– أهم العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم: (Reilly and Brown, 2012) و (الكيلاني، 2007)

تتحدد القيمة السوقية للسهم في ضوء عدة عوامل منها ما يتعلق بالظروف السياسية، ومنها ما يتعلق بالظروف الاقتصادية العامة مثل معدلات التضخم وأسعار الفائدة وسعر صرف العملة المحلية، وعوامل أخرى تتعلق بظروف الشركة نفسها مثل ربحيتها ومدى قوة مركزها المالي وتوقعات المستثمرين حول مستقبلها، ومن أهم العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للسهم والمتعلقة بحالة السوق المالية:

– مدى عمق واتساع السوق المالية: يقصد بعمق السوق أن هناك أوامر بيع وشراء متدفقة ومستمرة للأسهم، واتساع السوق يقصد بها السوق التي يرد إليها عدد كبير من أوامر الشراء والبيع، وإن السوق التي تتسم بالعمق والاتساع يكون مجال تقلبات الأسعار فيها محدوداً نتيجة لاستمرار أوامر البيع والشراء، وبالتالي فالسوق العميقة والمتسعة لا يكون لديها تغيرات كبيرة في أسعار الأسهم، حيث أنه ونتيجة التدفق الكبير للأوامر، يكون سعر السهم بشكل عام في حالة استقرار.

– اتجاه السوق المالية: والذي يمكن معرفته عن طريق مؤشر السوق، فعندما يلاحظ المستثمر حدوث انخفاض عام في مؤشر السوق يكون لديه تنبؤ بأن أسعار الأسهم ستكون في حالة انخفاض في المستقبل القريب وهو ما يدعوه إلى تجنب الاستثمار في الأسهم والتخلص من الأسهم الموجودة بحوزته، وعندما يلاحظ المستثمر حدوث ارتفاع في مؤشر السوق فإنه سيحتفظ بما لديه من أسهم وسيكون هذا الارتفاع مشجعاً على شراء أسهم جديدة.

– كفاءة السوق المالية: إن من سمات السوق الكفوءة القدرة على شراء أو بيع أحد الأصول بسرعة وبسعر معلوم، أي عدم اختلاف السعر وبشكل جوهري عن أسعار الصفقات السابقة، على افتراض عدم توافر معلومات جديدة متاحة.

ومن أهم العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للسهم والمتعلقة بالسهم نفسه:

– القيمة الدفترية للسهم: حيث كلما ارتفعت القيمة الدفترية للسهم يعتبر ذلك مشجعاً على الاستثمار في أسهم الشركة، لأن ذلك يعني أن الشركة قد حققت أرباحاً استطاعت من خلالها تكوين احتياطيات ومخصصات واحتجاز جزء منها بحيث عزز من قيمة حقوق المساهمين، أما إذا انخفضت القيمة الدفترية عن القيمة الاسمية فهذا دليل على أن الشركة قد حققت خسائر استهلكت جزء من رأسمالها وهذا بالتالي لا يشجع على الاستثمار في أسهمها.

– حجم التداول: حيث كلما كان حجم التداول أكبر، كلما كانت استجابة السهم للتغيرات أكبر.

- الأرباح المحققة: حيث يفضل المستثمرون التوجه نحو الأسهم التي يتوقع حدوث زيادة في أرباحها المحققة، وبالتالي الزيادة في قيمتها.
- الأرباح الموزعة: ويقصد بها ذلك الجزء من أرباح الشركة الذي يوزع على مساهميها، ويعتبر بمثابة مكافأة للمساهمين مقابل استثمار أموالهم في شراء أسهم الشركة.
- معدل دوران السهم: يقيس مدى الإقبال على السهم من قبل المتعاملين من حيث عدد مرات تداول السهم الواحد في العام، والعلاقة بينه وبين قيمة السهم السوقية علاقة طردية، لأن ارتفاعه يدل على زيادة تداول هذا السهم مما يؤدي إلى زيادة الطلب عليه وبالتالي ارتفاع قيمته السوقية.

16–دراسة الحالة:

قام الباحث بدراسة دور سياسة توزيع الأرباح في تغير قيمة سهم بنك الشام الإسلامي، وذلك لمعرفة فيما إذا كان لسياسة توزيع الأرباح دور في تغير القيمة السوقية وتنشيط التداول في سوق الأوراق المالية أم لا، حيث قام بقياس سعر السهم بالرجوع إلى البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية ومن ثم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS واستخدم اختبار (T) للمشاهدات المزدوجة Paired Samples T Test بهدف اختبار فرضيات البحث.

16–1–التعريف ببنك الشام الإسلامي:

شركة مساهمة مغفلة سورية تأسست برأسمال مقداره 5 مليار ل.س، ومسجل في سجل المصارف لدى مصرف سورية المركزي برقم (15)، وفي السجل التجاري برقم (14809)، ويعد أول مصرف إسلامي في سورية يتخذ الشريعة الإسلامية منهجاً له، وتخضع جميع أنشطة وعمليات البنك لرقابة مصرف سورية المركزي ورقابة الهيئة الشرعية، ويوضح الجدول الآتي بعض المعلومات عنه:

الجدول رقم (1): معلومات عن بنك الشام الإسلامي

اسم الشركة	الرمز	تاريخ الإنشاء	تاريخ المباشرة	تاريخ الإدراج في سوق دمشق	رأس المال منتصف عام 2018 / ل.س	عدد الأسهم	القيمة الاسمية للسهم / ل.س
بنك الشام	CHB	7/9/2006	23/5/2007	25/5/2014	5.000.000.000	50.000.000	100

المصدر: التقارير المالية والبيانات المنشورة لبنك الشام الإسلامي على الموقع الالكتروني لسوق دمشق للأوراق المالية.

16–2– اختبار الفرضيات:

قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسة للبحث التي تنص على أنه:

لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل توزيع الأرباح وبعد التوزيع.

قام البنك بتوزيع أرباح للمرة الأولى، حيث أوصى مجلس الإدارة بتوزيع **أرباح نقدية** على المساهمين بقيمة /250/ مليون ل.س بما يعادل 5% من رأس المال، وذلك بعد موافقة مساهمي البنك خلال اجتماع الهيئة العامة المنعقد في 2017/05/15، وكان البنك أعلن أنه سيقوم بتوزيع أرباح على المساهمين خلال الاجتماع المنعقد في 2016/5/18.

ويأتي توزيع الأرباح هذا نتيجة للنتائج المتميزة المحققة خلال 2016، ونظراً لتحقيق البنك أرباح تشغيلية صافية، وإطفاء كامل الخسارة المتراكمة حسب القوانين والأنظمة النافذة، ويعد هذا دليلاً ملموساً على الأداء المالي الجيد على الرَّغم من الظروف الاقتصادية المليئة بالتحديات.

ولذلك قام الباحث بقياس سعر السهم قبل الإعلان عن التوزيع وبعد الإعلان لعدد معين من أيام التداول (شهر قبل الإعلان وشهر بعد الإعلان) في سوق دمشق للأوراق المالية لاختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل الإعلان عن توزيع الأرباح وبعد الإعلان.

وكذلك قام بقياس سعر السهم قبل التوزيع الفعلي وبعد التوزيع الفعلي لعدد معين من أيام التداول (شهر قبل التوزيع وشهر بعد التوزيع) في سوق دمشق للأوراق المالية لاختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع الفعلي.

الجدول رقم (2): تطور سعر سهم بنك الشام الإسلامي (قيمة السهم بالليرة السورية)

سعر السهم قبل الإعلان عن التوزيع				سعر السهم بعد الإعلان عن التوزيع			
التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة
2016/4/18	**162.43**	2016/5/3	**158.25**	2016/5/19	**141.44**	2016/6/6	**136**
2016/4/19	**170.06**	2016/5/4	**158.25**	2016/5/23	**141.44**	2016/6/7	**133.50**
2016/4/20	**173.57**	2016/5/5	**155.25**	2016/5/24	**141.44**	2016/6/8	**131**
2016/4/21	**171.01**	2016/5/9	**152.25**	2016/5/25	**141.44**	2016/6/9	**137.50**
2016/4/25	**167.78**	2016/5/10	**149.25**	2016/5/26	**141.44**	2016/6/13	**137.52**
2016/4/26	**164.50**	2016/5/11	**146.50**	2016/5/30	**141.44**	2016/6/14	**143.72**
2016/4/27	**161.25**	2016/5/12	**144.25**	2016/5/31	**141.44**	2016/6/15	**143.89**
2016/4/28	**158.25**	2016/5/16	**142.85**	2016/6/1	**141.44**	2016/6/16	**143.89**
2016/5/2	**158.25**	2016/5/17	**141.44**	2016/6/2	**138.75**		
سعر السهم قبل التوزيع الفعلي				**سعر السهم بعد التوزيع الفعلي**			
التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة	التاريخ	القيمة
2017/4/10	**444.50**	2017/4/27	**444.50**	2017/5/16	**423.86**	2017/6/1	**418.86**
2017/4/11	**444.50**	2017/5/2	**435.75**	2017/5/17	**423.86**	2017/6/4	**418.86**
2017/4/12	**444.50**	2017/5/3	**427.25**	2017/5/18	**423.86**	2017/6/5	**418.86**
2017/4/13	**444.50**	2017/5/4	**418.77**	2017/5/21	**423.86**	2017/6/6	**418.86**
2017/4/18	**444.50**	2017/5/7	**437.96**	2017/5/22	**423.86**	2017/6/7	**418.86**
2017/4/19	**444.50**	2017/5/8	**437.96**	2017/5/23	**423.86**	2017/6/8	**418.86**
2017/4/20	**444.50**	2017/5/9	**429.77**	2017/5/24	**423.86**	2017/6/11	**418.86**
2017/4/23	**444.50**	2017/5/10	**421.27**	2017/5/25	**423.86**	2017/6/12	**410.50**
2017/4/24	**444.50**	2017/5/11	**423.86**	2017/5/28	**418.86**	2017/6/13	**410.50**
2017/4/25	**444.50**	2017/5/14	**423.86**	2017/5/29	**418.86**	2017/6/14	**410.50**
2017/4/26	**444.50**			2017/5/30	**418.86**	2017/6/15	**410.50**
				2017/5/31	**418.86**		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات المنشورة لبنك الشام الإسلامي على الموقع الالكتروني لسوق دمشق للأوراق المالية.

يلاحظ مما سبق بأن سعر السهم قد انخفض بعد الإعلان عن توزيع الأرباح عما كان عليه قبل الإعلان ليصل إلى 143.89 ل.س، ويمكن إرجاع هذا الانخفاض حسب وجهة نظر الباحث إلى تفضيل المستثمرين للشركات التي تقوم باحتجاز مقدار

أكبر من الأرباح بدلاً من توزيعها عليهم، نظراً لأن هذه السياسة سوف تقود إلى إعادة استثمار تلك الأرباح في أنشطة الشركة ما يؤدي إلى ارتفاع معدل النمو وبالتالي ارتفاع سعر السهم بشكل أكبر مستقبلاً، وخاصة إذا كان لدى الشركة فرص استثمارية يفوق معدل العائد المتوقع منها معدل العائد الذي يمكن للمستثمر تحقيقه لو أنه حصل على نصيبه من الأرباح واستثمرها بنفسه، وهذا يعني من ناحية أخرى انخفاض في عدد المستثمرين الراغبين في شراء أسهم تلك الشركات التي تقوم بتوزيع الأرباح بدلاً من احتجازها. كما انخفض سعر السهم بعد التوزيع الفعلي للأرباح عما كان عليه قبل التوزيع ليصل إلى 410.50 ل.س بسبب انخفاض الطلب عليه كذلك.

16–3–اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تم اختبار الفرضية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وذلك باستخدام اختبار T للمشاهدات المزدوجة Paired Samples T Test التي تستخدم لاكتشاف وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أسعار سهم بنك الشام الإسلامي قبل وبعد الإعلان عن توزيع الأرباح. وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (3): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Statistics

Paired Samples Statistics				
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
قبل الإعلان عن التوزيع	158.4676	17	9.31990	2.26041
بعد الإعلان عن التوزيع	139.8406	17	3.65267	.88590

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

من الجدول رقم (3) يلاحظ بأن متوسط سعر السهم كان عند مستوى (158.47) ل.س قبل الإعلان عن التوزيع وبانحراف معياري قدره (9.32) ل.س، وانخفض ليصل إلى (139.84) ل.س بعد الإعلان وبانحراف معياري قدره (3.65) ل.س، حيث انخفض سعر السهم بالمتوسط بمقدار (19) ليرة سورية، ويُفسر ذلك بسبب انخفاض الطلب عليه من قبل المستثمرين نتيجة للأسباب الواردة الذكر أعلاه.

الجدول رقم (4): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Correlations

Paired Samples Correlations			
	N	Correlation	Sig.
قبل الإعلان عن التوزيع وبعد الإعلان عن التوزيع	17	-.005	.985

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

ومن الجدول رقم (4) يلاحظ بأن معامل الارتباط قبل الإعلان وبعد الإعلان كان عند مستوى 0.005– ومن قيمة sig= 0.985 يستنتج بأنه ارتباط غير معنوي، أي أنه لا يوجد علاقة ارتباطية بين أسعار الأسهم قبل الإعلان وبعد الإعلان عن التوزيع، ويرجع الباحث ذلك إلى ضعف الوعي الاستثماري نوعاً ما في سوق دمشق للأوراق المالية، وعدم الاعتماد بشكل كافٍ على المعلومات الواردة إلى السوق وتحليلها بشكل سليم.

الجدول رقم (5): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Test

Paired Samples Test					
قبل الإعلان عن التوزيع -بعد الإعلان عن التوزيع	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	%95 Confidence Interval of the Difference	
	18.62706	10.02673	2.43184		
	t	Df	Sig. (2-tailed)	lower	upper
	7.660	16	**.000**	13.47179	23.78233

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

أما بالنسبة للجدول رقم (5) ومن خلال قيمة sig=0.00 يلاحظ بأن الفرق بين العينتين هو فرق ذو دلالة إحصائية (جوهري)، وبالتالي ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل الإعلان عن توزيع الأرباح وبعد الإعلان، أي أن انخفاض سعر السهم هو انخفاض معنوي.

16–4–اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تم اختبار الفرضية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وذلك باستخدام اختبار T للمشاهدات المزدوجة Paired Samples T Test التي تستخدم لاكتشاف وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أسعار سهم بنك الشام الإسلامي قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (6): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Statistics

Paired Samples Statistics				
	Mean	**N**	**Std. Deviation**	**Std. Error Mean**
قبل التوزيع الفعلي	437.6405	21	9.33331	2.03669
بعد التوزيع الفعلي	419.9686	21	3.96214	0.86461

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

من الجدول السابق يلاحظ بأن متوسط أسعار السهم كان عند مستوى (437.64) ل.س قبل توزيع الارباح، وبانحراف معياري قدره (9.33) ل.س، وأنخفض ليصل إلى (419.97) ل.س بعد التوزيع وبانحراف معياري قدره (3.96) ل.س، حيث انخفض سعر السهم بالمتوسط بمقدار (18) ليرة سورية، ويمكن أن يُعزى هبوط سعر السهم بعد التوزيع إلى انخفاض قيمة حقوق الملكية نتيجة قيام المصرف بتوزيع الأرباح، وبالتالي فقد أحد مصادر التمويل وعدم احتجازها لدورة استثمارية أخرى.

الجدول رقم (7): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Correlations

Paired Samples Correlations			
قبل التوزيع الفعلي وبعد التوزيع الفعلي	**N**	**Correlation**	**Sig.**
	21	.683	.001

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

ومن الجدول الثاني يلاحظ بأن معامل الارتباط قبل التوزيع وبعد التوزيع كان عند مستوى 0.683 ومن قيمة sig= 0.001 يستنتج بأنه ارتباط معنوي، أي أنه يوجد هناك علاقة ارتباطية بين الأسعار قبل التوزيع وبعد التوزيع.

الجدول رقم (8): مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Paired Samples Test

Paired Samples Test					
	Mean	**Std. Deviation**	**Std. Error Mean**	**%95 Confidence Interval of the Difference**	
قبل التوزيع الفعلي – بعد التوزيع الفعلي	17.67190	7.23396	1.57858		
	t	**Df**	**Sig. (2-tailed)**	**lower**	**upper**
	11.195	20	**.000**	14.37905	20.96476

المصدر: برنامج التحليل الاحصائي SPSS

أما بالنسبة للجدول الثالث ومن خلال قيمة sig=0.00 يلاحظ بأن الفرق بين العينتين هو فرق ذو دلالة إحصائية (جوهري)، وبالتالي ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع الفعلي، أي أن انخفاض سعر السهم هو انخفاض معنوي.

17–النتائج:

توصل الباحث للنتائج الآتية:

1–وجود اختلاف بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل الإعلان عن توزيع الأرباح وبعد الإعلان.

2–وجود اختلاف بين القيمة السوقية لسهم بنك الشام الإسلامي قبل التوزيع الفعلي للأرباح وبعد التوزيع الفعلي.

كما يستنتج الباحث بأن وجهة نظر (Lintner & Gordon) هي الأصدق فيما يتعلق ببنك الشام الإسلامي، حيث أدت سياسة التوزيع إلى اختلاف القيمة السوقية للسهم عما كانت عليه في السابق قبل التوزيع.

18–التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحث بما يأتي:

1. بالنسبة للمستثمرين الراغبين بشراء أسهم في بنك الشام الاسلامي يوصي الباحث بالشراء بعد الإعلان عن توزيع الأرباح، أو بعد التوزيع الفعلي للأرباح، وذلك للاستفادة من الانخفاض في قيمة السهم السوقية عما كانت عليه قبل الإعلان، أو قبل التوزيع الفعلي.

2. حث بنك الشام الإسلامي على المزيد من الإفصاح عن أوضاعه وسياساته بشكل مستمر، إضافة إلى القيام بتوزيعات أخرى للأرباح (سواء بشكل نقدي أم بشكل أسهم مجانية) وخاصة عندما يحقق البنك نتائج متميزة وأرباح تشغيلية مجزية، لما لها من دور في تنشيط حركة التداول.

المراجع

- **المراجع العربية**

- **الكتب**

1. العامري، محمد علي إبراهيم (2013). الإدارة المالية الحديثة. الطبعة الأولى، عمّان، دار وائل للنشر، ص29.
2. حداد، فايز سليم (2010). الإدارة المالية. الطبعة الثالثة، عمّان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص308، 329.
3. هندي، منير إبراهيم (2003). الإدارة المالية، مدخل تحليلي معاصر. الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، ص 722، 725.

- **المقالات**

1. الحمداني، رافعة والجويجاتي، أوس (2007). تأثير السياسة النقدية في القيمة السوقية للأسهم والسندات دراسة تحليلية لعينة من دول الخليج العربي. مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل 88:(29) 135-151.
2. الكيلاني، قيس (2007). التنبؤ بالقيم السوقية للأسهم دراسة لعينة من الأسهم المدرجة في بورصة عمّان للأوراق المالية للفترة (1998-2002). مجلة العلوم الإدارية، الأردن 109: 93-125.
3. قاسم، عدنان سالم (2015). تحليل سياسات المقسوم النقدي للأرباح وأثره على سعر السهم دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المسجلة في بورصة عمّان للأوراق المالية للفترة من 2009 – 2013. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل 7:(2) 77-96.

- **الرسائل الجامعية**

1. الكحلوت، سامر حمدي (2014). العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح دراسة تطبيقية على شركات قطاع الخدمات المدرجة في بورصة فلسطين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ص 30.
2. رمضاني، حميدة (2012). تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة المسعرة بالسوق المالي دراسة عينة من المؤسسات المسعرة بسوق عمّان المالي خلال الفترة الممتدة من 2008 -2010. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ص62.
3. عبيدات، سامر (2008). استخدام كلفة التمويل في تقييم الأسهم العادية دراسة تطبيقية في بورصة عمّان، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، ص65.

- **المراجع الأجنبية**

- **الكتب**

1. Reilly, F., and Brown, K., (2012). Investment Analysis & Portfolio Management. 10th ed. U.S.A, South-Western, p.96, 97.

2. Ross, S.A., Westerfield, R.W., and Jaffe, J.F., (2003). Corporate Finance. 6th ed. U.S.A, McGraw-Hill Companies, p.527.

3. Watson, D., and Head, A., (2010). Corporate Finance, Principles and Practice. 5th ed. U.K, Pearson Education Limited, p.303, 304.

- **المقالات**

1. Budagaga, A., (2017). Dividend Payment and its Impact on the Value of Firms Listed on Istanbul Stock Exchange: A Residual Income Approach. International Journal of Economics and Financial Issues, 7(2): 370-376.

2. Gordon, M.J., (1963). Optimal Investment and Financing Policy. Journal of Finance, 18(2): 264-272.

3. Miller, M.H., and Modigliani, F., (1961). Dividend Policy, Growth and the Valuation of Shares. The Journal of Business, 34(4): 411-433.

4. Zakaria, Z., Muhammad, J., and Zulkifli, A., (2012). The Impact of Dividend Policy on the Share Price Volatility: Malaysian Construction and Material Companies. International Journal of Economics and Management Science, 2(5): 1-8.

- **شبكة الانترنت**

1- الموقع الالكتروني لسوق دمشق للأوراق المالية: www.dse.sy

استخدام الموازنة المرنة في تقييم الأداء واتخاذ القرار الإداري
(دراسة حالة الشركة السورية للإسمنت ومواد البناء في حماه)

*حسناء عنفليص **رزان شهيد

(الإيداع: 6 كانون الأول 2018 ، القبول: 4 آذار 2019)

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى استخدام الموازنة المرنة في تقييم الأداء واتخاذ القرار، والفرق بينها وبين معلومات الموازنة الثابتة وأثرهما على اتخاذ القرار، اعتمد البحث على المنهج الوصفي ودراسة حالة الشركة السورية للإسمنت ومواد البناء في محافظة حماه للمعمل رقم/2/ لعام 2017، تمَّ جمع البيانات اللازمة للبحث من خلال قوائم التكاليف للشركة لعام 2017، ومعلومات قسم التخطيط و من خلال الزيارة الميدانية والمقابلات مع المهندسين ومدير الانتاج، ولاختبار فرضيات البحث تمَّ تقييم أداء الشركة من خلال مقارنة النتائج الفعلية بنتائج الموازنة المرنة والموازنة الثابتة، وتمَّ التوصل إلى النتائج التالية:

أظهرت نتائج الموازنة المرنة أن الشركة لديها كفاءة في استغلال الموارد المتاحة وأن انحرافات عناصر التكاليف كانت إيجابية ولم تتجاوز الكميات المحددة لها، عدا مادة الجبس والبوزلانا، فقد انحرافاتها سلبية وذلك نتيجة وجود انحراف في كمية تلك المواد، ويعود ذلك إلى الهدر أثناء عملية الإنتاج وعدم نقاوة المواد الأولية(الجبس والبوزلانا)، إلا أن الموازنة الثابتة أظهرت تلك الانحرافات إيجابية، وتبين أن الشركة لم تحقق هدف الإنتاج المخطط للإسمنت وهو330000 طن إسمنت، ويعود ذلك لضعف عملية تسويق الإسمنت، وبالتالي فإن تطبيق الموازنة المرنة ساعد في تقييم أداء المعمل وتوفير معلومات تبنى عليها عملية اتخاذ قرار صحيح، ولا يمكن الاعتماد على الموازنة الثابتة لأنها تعطي نتائج مضللة لتقييم الأداء واتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: الموازنة المرنة، الموازنة الثابتة، تقييم الأداء واتخاذ القرار الاداري.

* طالبة دراسات عليا (دكتوراه)، قسم المحاسبة كلية الاقتصاد، جامعة حلب

**أستاذ مساعد في قسم المحاسبة كلية الاقتصاد، جامعة حلب

Using Flexible Budget in Performance Evaluation an and Management Decision Making(Case study of the Syrian Company for Cement and Building Materials in Hama)

*Hasnaa ANFLAEES **Razan SHAHEED

(Received: 6 December 2018 , Accepted: 4 March 2019)

Abstract:

The research aims to use the flexible budget in evaluation Performance and decision making, and the difference between it and the fixed budget information and their impact on decision making. The research depend on the descriptive approach and the study of the case of the Syrian Company for Cement and Building Materials in Hama Governorate for Laboratory No. 2 of 2017, The data for the research was collected through the company's cost lists for 2017, planning department information ,through the field visit, interviews with the engineers and production manager. To test the hypotheses of the research, the performance of the company was evaluated by comparing the actual results with the results of the flexible budget and the fixed budget. The following results were obtained:

The results of the flexible budget show that the company has the efficiency in exploiting available resources and that deviations of cost elements are positive and did not exceed the quantities specified for them, except for Gypsum and Bozlana material, are negative deviations due to a deviation in the quantity of these materials due to the waste during the production process and the lack of purity of raw materials (Gypsum and Bozlana). However the fixed budget shows those deviations positive, and finds that the company does not achieve the target of the planned production of cement, which is 330000 tons of cement, due to the weakness of the cement marketing process. Thus the application of flexible budget has helped to evaluate the performance of the laboratory and provide information based on the decision making process is true, and can not rely on the fixed budget because it gives misleading results to evaluate performance and decision making.

KEY WORDS: Flexible Budget, Fixed Budget, Performance Evaluation and Management Decision Making.

*Postgraduate Student (PhD), Dept. of Accounting, Faculty of Economics,University of Aleppo,

**Dept. of Accounting, Faculty of Economics, University of Aleppo

1. المقدمة:

تعاني معظم الشركات من سوء استخدام الموارد والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة بالطريقة الأمثل، مما يتطلب وجود الحلول الكفيلة بتوجيه هذه الموارد نحو الاستخدام الأمثل واستغلالها بطريقة تضمن حمايتها من الهدر أو سوء الاستغلال. من هنا جاءت فكرة الموازنات كأداة للتخطيط والرقابة وتقييم الأداء وتوجيه موارد الشركة نحو الاستغلال الأمثل(عليان،2009).

تمثل الموازنة أداة إدارية مالية مهمة جداً لنجاح الكيانات الاقتصادية، لأنها تحدد من جانب المديرين تحليل نشاطهم الحالي والتأمل في النشاط المستقبلي وفي نفس الوقت تخطيط أهدافهم، وتتيح إمكانية تحليل الأداء من خلال مقارنة النتائج التي تم الحصول عليه مع النتائج المخططة.

ولتحقيق عنصر الرقابة بشكل دقيق كان من الواجب أن نقارن التكاليف الفعلية بالتكاليف المخططة (الموازنات الثابتة)، ومن أجل حصر الفروقات بين الفعلي والمخطط فإنه تم استخدام ما يعرف بالموازنة المرنة"Flexible Budget" كأداة تقيس الانحراف وتعلل سبب الانحرافات الناتجة عن عدم الكفاءة في تقدير مستويات الإنتاج وانحرافات السعر الناتجة عن عدم القدرة على التنبؤ بالظروف التي تؤثر على تغيير الأسعار المستقبلية للمنتج (lonescu 2015)، لذلك تمَّ إعداد هذا البحث لبيان أهمية استخدام الموازنة المرنة والمقارنة بينها وبين معلومات الموازنة الثابتة وقدرتها على تقييم الأداء واتخاذ القرار وذلك بالتطبيق على الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه.

2. مشكلة البحث:

تعتبر الموازنة المرنة أداة لتقييم الأداء فإنها تتيح إمكانية مقارنة التكاليف الفعلية بالتكاليف المخططة لمستوى النشاط الفعلي، وتبين مدى كفاءة الشركة في استغلال الموارد المتاحة والكشف عن الانحرافات في حال وجودها، وبالتالي فإنها توفر معلومات تدعم رأي متخذ القرار عند اتخاذ القرارات الادارية، في حين أن الموازنة الثابتة تقارن التكاليف الفعلية بالتكاليف المخططة لمستوى نشاط يختلف عن مستوى النشاط الفعلي مما ينعكس على اتخاذ القرار، وانطلاقاً من أهمية توجيه الشركات لتطبيق الموازنة المرنة كأداة فعالة في تقييم الأداء، وتقليل الهدر وتوجيه الموارد نحو الاستخدام الأمثل جاءت مشكلة البحث للإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف تساهم الموازنة المرنة في تقييم الأداء في الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه.
- هل تساهم معلومات الموازنة المرنة في عملية اتخاذ القرار في الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه.
- ما هو الفرق بين المعلومات التي توفرها الموازنة الثابتة والموازنة المرنة وأثرها في تقييم الأداء وانعكاسها على اتخاذ القرار في الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه؟

3. أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

1. تقييم أداء الشركة من خلال مقارنة النتائج الفعلية بنتائج الموازنة المرنة لكافة عناصر التكاليف والكشف عن الانحرافات في حال وجودها، واتخاذ القرار الاداري المناسب لمعالجة تلك الانحرافات.
2. توضيح الفرق بين معلومات الموازنة المرنة ومعلومات الموازنة الثابتة وأثرها في تقييم الأداء واتخاذ القرار.

4. أهمية البحث: تنبع من خلال:

- المعلومات التي تقدمها الموازنة المرنة التي تفيد في التخطيط والرقابة وتقيم الأداء واتخاذ القرار، وذلك باعتبارها من الأدوات التي تساعد الشركة في التغلب على المشكلات التي تواجهها، كالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، التقليل من الهدر، تصحيح الأخطاء، وزيادة كفاءة العملية الإنتاجية.

- التطبيق على إحدى شركات صناعة الاسمنت ومواد البناء في سورية، وهي الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه، وذلك لمعرفة فيما إذا تمَّ توظيف الموارد المتاحة بالشركة بكفاءة أم لا، ومعرفة مواطن الضعف واقتراح الحلول المناسبة لها بشكل يعمل على تحسين أداء الشركة واتخاذ قرار سليم، وبناء خطط مستقبلية ناجحة للشركة.

5. فرضيات البحث: بناء على مشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تساعد الموازنة المرنة في تقييم الأداء من خلال الكشف عن الانحرافات في حال وجودها، واتخاذ قرار سليم لمعالجة تلك الانحرافات.
- يمكن الاعتماد على معلومات الموازنة الثابتة في تقييم الأداء واتخاذ القرار بشكل دقيق.

6. الدراسات السابقة:

1. (دراسة Ionescu.C.A.,2015) **Using Flexible Budgets to Manage Organizational Performance and Cost: بعنوان: "استخدام الموازنة المرنة لإدارة الأداء التنظيمي والتكلفة."**

هدفت هذه الدراسة الى وضع موازنات تتعلق بحجم النشاط الفعلي في الشركة، وقد تم تطبيق البحث على صناعة الفولاذ المقاوم للصدأ، وتبين أن استخدام الموازنة المرنة يسهل الرقابة الإدارية، التي لا يمكن ممارستها إلا بمقارنة التكاليف المتوقعة في الموازنة بتلك التي تم تسجيلها بالفعل، وبالتالي أصبحت أداة رئيسية في إدارة الأداء وتساعد في تحقيق الأهداف.

2. دراسة (**عبد الجبار** ورقاء خالد، **عبد الغني** فريال كاظم،2008) **بعنوان: دور الموازنات المرنة في تحليل انحرافات عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة.**

هدفت هذه الدراسة إلى إعداد موازنات مرنة للتكاليف الصناعية غير المباشرة للتعرف على مدى فعاليتها في تحليل انحرافات التكاليف، وتمَّ تطبيق البحث على معمل تصنيع المحركات الكهربائية لسنة 2001، وتوصل الباحثان إلى أن استخدام الأسس العلمية في دراسة وتحليل سلوك عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة ومقارنتها بالمتحقق فعلاً، أوضح ان هناك انحرافاً سلبياً لجميع انواع المحركات، وهذا يعطي صورة واضحة أمام الادارة عند التخطيط والرقابة واتخاذ القرار.

3. دراسة (RADU,M., GÎJU, G,C.,2015): **The Flexible Budget– Basic Tool of the Management Control in the Economic Entities بعنوان: الموازنة المرنة– الأداة الأساسية للرقابة الادارية في الكيانات الاقتصادية.**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان كيفية إعداد موازنة مرنة لعدة مستويات من النشاط، تمَّ تطبيق هذه الدراسة على مرفق انتاج، وحدة التشغيل المستخدمة هي عدد ساعات العمل المباشر، وأن حجم النشاط المخطط للشركة سيكون بحدود 70–100% من الحد الأقصى للنشاط، قررت الشركة إعداد موازنة مرنة للمستويات من النشاط 70 ٪ ، 80 ٪ ، 90 ٪ ، 100 %، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهمية الموازنة المرنة بحيث يتم تعديل المبالغ المدرجة في الموازنة وفقاً لمستوى النشاط الفعلي، وتحقق العدالة عند مقارنة التكاليف المحددة مسبقاً مع التكاليف الفعلية المتعلقة بنفس حجم نشاط. وبالتالي يمكن تحليلها والتحكم في كفاءة الموارد، وتحديد بدقة أسباب الانحرافات.

4. دراسة (التتر أحمد سلامة،2015) **بعنوان: دور الموازنة المرنة في تطبيق محاسبة المسؤولية وتعزيز كفاءة القرارات الادارية وتقييم أدائها.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الموازنة المرنة في تطبيق محاسبة المسؤولية وتعزيز كفاءة القرارات الإدارية وتقييم أدائها بكل أبعاده، ولتحقيق هدف البحث تم تطبيقه على مؤسسات شبكة الأقصى الإعلامية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، تم اختبار ذلك من خلال توزيع استبانة على أصحاب القرار في المؤسسات (مراكز المسؤولية) والمحاسبين وعددهم (60) شخص، وتوصلت الدراسة إلى أهمها :أن استخدام الموازنة المرنة يساعد في تطبيق محاسبة المسؤولية .أون

استخدام الموازنة المرنة يساعد في تعزيز كفاءة القرارات الإدارية .أون استخدام الموازنة المرنة يساعد في تقييم الأداء .ويوجد صعوبات ومعوقات تحد من فعالية استخدام الموازنة المرن.

يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة هو تطبيقه في البيئة السورية وخاصة الشركة السورية لصناعة الاسمنت ومواد البناء في حماه، باعتبارها من الصناعات المهمة والتي تدعم الاقتصاد السوري، بالإضافة إلى أن الدراسات السابقة لم تبحث في تحليل الانحرافات والوقوف على أسبابها لاتخاذ القرار الاداري المناسب.

7. منهجية البحث: يعتمد البحث على المنهج الوصفي حيث تم عرضه وفق جانبين:

الجانب النظري: وذلك من خلال الاستفادة من المراجع العربية والأجنبية والمقالات والدوريات المحكمة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

الجانب العملي: قامت الباحثة بإجراء دراسة حالة على الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في محافظة حماه معمل رقم /2/، لبيان دور الموازنة المرنة في تقييم الأداء وذلك من خلال الكشف عن الانحرافات، وتحليل أسبابها لاتخاذ القرار الاداري المناسب في ضوء ذلك، قامت الباحثة بجمع البيانات الأساسية من خلال قوائم التكاليف للشركة لعام 2017 ومعلومات قسم التخطيط وذلك بالنسبة للبيانات التي تطلبتها الدراسة العملية، بالإضافة الى بعض المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال المقابلات والزيارة الميدانية للشركة ومقابلات المدراء والمهندسين في الشركة.

7-1 التعريف بالموازنات وأنواعها

نتيجة للدور الكبير الذي تلعبه الموازنة في مختلف الوظائف الادارية والمالية تمَّ تعريفها على أنها "مزيج من تدفق المعلومات والإجراءات والعمليات الإدارية، حيث تستخدم للتخطيط لنشاطات الشركة المستقبلية وكذلك للرقابة على مختلف أوجه النشاط في الشركة وتقييم الأداء من خلال قياس ما هو مقدر أو مخطط له بالأداء الفعلي، حيث تتحدد بموجبها الانحرافات التي تعد أساساً لاتخاذ القرارات المصححة والمساءلة المحاسبية (عليان،2009). ويوجد العديد من أنواع الموازنات:

1- الموازنات حسب الفترة الزمنية التي تغطيها فترة الموازنة وتقسم إلى:

- ❖ موازنات القصيرة الأجل: هي الموازنات التي تعد لمدة أقصاها سنة مالية واحدة، ويكون الهدف منها رسم برنامج العمل خلال تلك الفترة والرقابة عليها ومدى كفاءة أدائها وتنفيذها أي أنها تستعمل في هذه الحالة أداة تخطيطية ورقابية معاً (Sharma ,1987).
- ❖ موازنات الطويلة الأجل: تتمثل في الموازنات التي تعد لأكثر من سنة مالية واحدة، وتهدف هذه الموازنات الى التنسيق بين الأهداف والإمكانيات المستقبلية في ضوء أهداف وإمكانيات الحاضر وعلى أساس التجربة والخبرات السابقة، أي أن هذا النوع من الموازنات يعمل على خدمة أهداف التخطيط الطويل(العلاوين،2000).
- ❖ موازنات مستمرة: هي موازنة لسنه كاملة ومتجددة بحيث يتم مع نهاية كل شهر من تنفيذ الموازنة إضافة شهر جديد. أي أنها تعد على أساس مستمر، أي أن هذا النوع يساعد الادارة على التخطيط المستمر والمسبق لمتطلبات الموازنة نظراً لأنه يغطي دائما موازنة لسنه كاملة، بحيث يكون لها الوقت الكافي والقدرة على مواجهة ما هو جديد (أبو نصار،2005).

2- الموازنات بحسب طبيعة عمليات النشاط الاقتصادي الذي تغطيه الموازنة (عليان،2009):

تقسم عمليات الشركة إلى عمليات جارية وعمليات استثمارية وينتج عن عمليات الشركة تدفقات نقدية تحتاج الى قياس واعداد تقارير خاصة بها ويترتب على ذلك التمييز بين نوعين من الموازنات:

- ❖ الموازنة التشغيلية: تختص الموازنات التشغيلية بتخطيط الأنشطة الإنتاجية للشركة بكل جوانبها من حيث الموارد المتاحة والاستخدام الأمثل لها، والرقابة على هذه الأنشطة بما يكفل كفاءة استغلالها وأدائها.
- ❖ الموازنة المالية: تعتبر الموازنات المالية أداة جيدة لتخطيط عملية الوفاء بالالتزامات القصيرة الأجل وتوفير السيولة اللازمة لذلك.

3- الموازنات بحسب مستويات النشاط: يرتبط العديد من عناصر التكاليف بمستوى النشاط السائد خلال فترة زمنية معينة، فمن المعروف أنه كلما زاد مستوى النشاط زادت التكاليف المتغيرة، ونتيجة لذلك إذا اختلف المستوى الفعلي للنشاط عن المستوى المخطط في الموازنة، فقدت الموازنة معايير صلاحيتها أداة للرقابة وتقييم الأداء، لذلك سوف نختصر في هذا البحث على هذا النوع لما لها من دور في تقييم الأداء واتخاذ القرار (Radu. Gîju، 2015) ويترتب على ذلك التمييز بين نوعين من الموازنات:

❖ الموازنة المرنة Flexible Budget: عُرفت بأنها الموازنة التي تعد لعدة مستويات من النشاط الانتاجي الواقعة ضمن المدى الملائم لذلك النشاط، بحيث يتساوى مستوى النشاط الفعلي مع أحد هذه المستويات لزيادة فعالية المقارنة بين الأرقام الفعلية والأرقام المقدرة في نهاية فترة الموازنة. ويمكن القول بأنها الموازنة التي يتم تفصيلها لمستوى الإنتاج والمبيعات الفعلي.

وتبرز أهمية المرونة في هذه الموازنة عند عدم حصول التوازن المطلوب في نهاية الفترة بحيث يتم تعديل حجم النشاط المقدر بشكل يوازي حجم النشاط الفعلي، ومن ثم يتم تعديل أرقام الموازنة بناء على ذلك، لما لذلك من أثر كبير في دقة تحليل الانحرافات الناجمة عن الاختلاف بين الأرقام الفعلية والأرقام المقدرة، وتكتسب هذه الموازنة صفة المرونة أو الديناميكية من الجزء المتغير من التكاليف (التتر،2015).

❖ الموازنة الثابتة Static Budget: فهي التي تقوم الشركة بوضعها لمستوى إنتاج مستهدف. (Radu. Gîju، 2015). وتسمى أيضاً بالموازنة الساكنة وتعرف أيضاً على أنها خطة للوصول إلى أهداف الشركة، حيث تعد عند بداية فترة الموازنة على أساس مستوى المخرجات المخططة عن الفترة.

❖ ما يميز الموازنة المرنة عن الموازنة الثابتة:

تحدد الموازنة المرنة الايرادات والتكاليف المخططة بالموازنة على أساس مستوى المخرجات الفعلية في فترة الموازنة، وتتم حسابات الموازنة المرنة عند نهاية الفترة عند معرفة المخرجات الفعلية، بينما تعد الموازنة الثابتة عند بداية فترة الموازنة على أساس مستوى المخرجات المخططة عن الفترة، تمكن الموازنة المرنة رجال الإدارة من تحديد الانحرافات التي توفر معلومات أكثر من تلك التي توفرها انحرافات الموازنة الثابتة، وتستخدم الموازنة المرنة عندما تتصف العمليات والظروف المحيطة بالشركة بالحركة والديناميكية بدلاً من الثبات، لذلك تعد أكثر واقعية من الموازنة الثابتة، وبالطبع فإنَّ الموازنة ثابتة أو مرنة يمكن أن تختلف عن بعضها البعض في مستوى التفاصيل التي يمكن التقرير عنها (التتر،2015).

مما سبق يمكن القول أن الموازنات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف الشركة وذلك من خلال تحقيق وظائف الإدارة وهي التخطيط والرقابة على مختلف المستويات وتنسيق العمل بين أقسام الشركة وأنشطتها المختلفة و توحيد الجهود وتوجيهها نحو الهدف المنشود.

ويرى (الجبار، عبد الغني2008)، (Radu,Gîju,2015): أنه لإعداد الموازنة المرنة يجب تحديد ما يلي

1. تحديد المدى الملائم والمتوقع للإنتاج خلال الفترة القادمة.
2. تحليل التكاليف التي ستحدث خلال المدى الملائم، حتى يمكن تحديد التكاليف بحسب طبيعتها.
3. فصل التكاليف بحسب طبيعتها، ثم تحديد معادلة التكاليف المتغيرة وشبه المتغيرة كما يلي:

- فصل التكاليف بحسب طبيعتها أي إلى:

التكاليف المتغيرة: وهي التكاليف التي تتغير مع تغير حجم النشاط فتزداد بازدياده وتنقص بنقصانه وتنعدم في حالة التوقف عن الانتاج. يتم احتساب التكاليف المتغيرة وفق العلاقة التالية:

$$CV_x = cv_u \times A_x \quad (1)$$

variable costs for level of activity x = CV_x (التكاليف المتغيرة الاجمالية لمستوى (X) من النشاط).

Cv_u = variable cost per hour of activity (التكلفة المتغيرة لكل ساعة من النشاط).

A_x = volume x of activity). (حجم النشاط (ممكن أن يقاس بكمية أو عدد ساعات).

$_X$ = levels of activity (مستوى النشاط).

وهناك طريقة أخرى لتحديد التكاليف المتغيرة تتعلق بوزن المصاريف المرتبطة بأقصى درجة من النشاط (100%) مع درجات مختلفة من النشاط للفترة الزمنية المتوخاة عنها الموازنة المرنة وفق العلاقة التالية:

$$CV_x = CV_{max} \cdot X\% \quad (2)$$

- التكاليف الثابتة: وتعرف بأنها" التكاليف التي لا يتغير حجمها الكلي على الرغم من التغيرات التي تحدث بحجم الانتاج أو مستوى النشاط خلال مدى معين"
- التكاليف شبه المتغيرة: هي التكاليف التي تتضمن جزء ثابت وجزء متغير ويعطي بالعلاقة التالية.

$$CS_x = (A_{xe} \text{ x } cv_u) + Ch_f \quad (3)$$

CS_x = semi-variable costs budgeted for the level x of activity التكاليف شبه المتغيرة لمستوى (X) من النشاط.

A_{xe} = volume of activity corresponding the degree x of activity حجم النشاط المقابل لدرجة X من النشاط

Cv_u = unitary variable part of semi-variable cost (تكلفة الجزء المتغير الوحدوي للتكلفة شبه المتغيرة)

Ch_f = fixed part of semi-variable cost, in the absolute amount الجزء الثابت من التكلفة شبه المتغيرة بالمبلغ المطلق.

مما سبق يمكن توضيح خطوات إعداد الموازنة المرنة وفق ما يلي: (Ionescu C A.,2015)

1. تحديد الكمية الفعلية المنتجة.
2. حساب التكاليف للموازنة المرنة وذلك كما يلي:

أ- تحديد تكاليف المواد والأجور المباشرة وذلك من خلال المعادلة التالية:

$$BF(MP + MD) = Qef * Chb \quad (4)$$

حيث أن:

BF (MP + MD) = the flexible budget associated to the costs for raw materials and direct materials الموازنة المرنة لتكاليف المواد والأجور المباشرة.

Qef = Actual Production كمية الانتاج الفعلي.

Chb= Budgeted Expenses التكاليف المدرجة في الموازنة (أي ما تحتاجه الوحدة الواحدة من مواد مباشرة وأجور مباشرة متغيرة).

ب- الموازنة المرنة للتكاليف الصناعية غير المباشرة: لذلك يتطلب الأمر تحديد مؤشر (معدل) تحميل المصاريف الصناعية غير المباشرة وذلك من خلال المعادلة التالية:

$$Index = TOT \text{ in ex} / N \text{ hb} \quad (5)$$

حيث أن:

TOT in ex = Total indirect expenses bugeted of company إجمالي التكاليف الصناعية غير المباشرة المخططة.

Nhb = Number of hours bugeted workshop عدد ساعات العمل المخططة.

الموازنة المرنة للتكاليف الصناعية غير المباشرة = معدل التحميل * كمية الانتاج الفعلية.

3. تقييم الأداء ويتم ذلك من خلال تحديد الانحرافات الناتجة عن المقارنة بين النتائج الفعلية ونتائج الموازنة المرنة لبنود التكاليف، وعُرف تقييم الأداء بأنَّه إحدى الوسائل المهمة التي تمكن الشركة من معرفة مدى كفاءة أدائها عن طريق إجراء مسح شامل لجميع إجراءات وأنشطة الشركة ومن ثم العمل على قياس النتائج المحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة (عليان،2009).

4. تحليل الانحرافات الناتجة عن الموازنة المرنة إلى ما يلي (الدغيم، مخللاتي،2010):

- انحراف المواد المباشرة: وتحلل إلى:
- انحراف السعر يتم احتسابه من خلال المعادلة التالية:

انحراف السعر = كمية فعلية * (السعر المعياري – السعر الفعلي) (6)

- انحراف الكمية ويتم احتسابه من خلال المعادلة التالية:

انحراف الكمية = السعر المعياري * (الكمية الفعلية – الكمية المعيارية).(7)

- انحراف الأجور ويحلل إلى:
- انحراف الزمن ويتم احتسابه من خلال المعادلة التالية:

انحراف الزمن = معدل أجر معياري * (زمن معياري – زمن فعلي) (8)

- انحراف معدل الأجر ويتم احتسابه من خلال المعادلة التالية:

انحراف معدل الأجر = زمن فعلي * (معدل أجر معياري – معدل أجر فعلي) (9)

- انحراف التكاليف الصناعية غير المباشرة وتحلل إلى :
- انحراف كفاءة ويتم احتسابه من خلال المعادلة التالية:

انحراف كفاءة = معدل تحميل معياري* (ساعات معيارية – ساعات فعلية) (10)

انحراف انفاق = ساعات فعلية* (معدل تحميل معياري – معدل تحميل فعلي).(11)

5. معرفة الأسباب وراء تلك الانحرافات الناتجة لعناصر التكاليف.

6. اتخاذ القرار الإداري المناسب لمعالجة تلك الانحرافات بما يضمن الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

وتقوم الشركات بإعداد الموازنة الثابتة من خلال وضع موازنة للانتاج والنفقات على أساس مستوى الإنتاج المخطط في بداية فترة الموازنة (N+1)، حيث يتم وضعها وفق نفس الخطوات المتبعة في إعداد الموازنة المرنة وذلك لمستوى الانتاج المخطط في الموازنة.

2-7 القرارات الادارية:

تعد عملية اتخاذ القرارات إحدى الوظائف الرئيسية لإدارة الشركة، وتواجه الادارة العديد من المشاكل تحاول إيجاد الحلول المناسبة لها بعد دراستها وتحليلها وتقييمها جيداً، وتزداد صعوبة تلك العملية بزيادة البدائل المتاحة للمشكلة التي تواجه الشركة، وتستخدم المعلومات المحاسبية كالتكاليف والايرادات وغيرها لاتخاذ القرارات الادارية المختلفة، ويجب على ادارة الشركة أن تكون قادرة على تمييز وتحديد التكاليف والايرادات وكافة المعلومات المحاسبية الملائمة لاتخاذ القرارات (يوسف، عودة،2014).

تُعرف عملية اتخاذ القرار(الدبس،2014): بأنها مجموعة من الخطوات الشاملة والمتسلسلة تهدف إلى إيجاد حل لمشكلة معينة أو حالة طارئة أو موقف معين محتمل الوقوع، أو تنجز بغية تحقيق أهداف مرسومة.

يهتم هذا النوع من القرارات بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد وأداء الوحدات التنظيمية في الشركة، مثل قرار توزيع العاملين على الأقسام، قرار التخلص من قسم معين، قرار بدفع مكافآت للعاملين، قرار بصرف بعض العاملين، توظيف عمالة جديدة، قرار تحديد السعر، تحديد المزيج السلعي الأمثل. وتعتمد هذه القرارات على المعلومات المحاسبية الوظيفية التي تغطي

فترة سنة غالباً والمتعلقة بتنفيذ الأنشطة المختلفة في الشركة، وتهدف إلى تحديد الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف وترجمة الخطط وبيان حدود السلطة والمسؤولية (الدبس،2014).

مما سبق يمكن القول: إنَّ عملية اتخاذ القرار هي صلب العملية الإدارية، وأن نجاح أي شركة يعتمد على كفاءة وفعالية القرارات التي تتخذها الشركة ومدى أهميتها في تحقيق مصالح الشركة.

3-7 التعريف بالشركة السورية للاسمنت ومواد البناء ونظام محاسبة التكاليف المطبق بالشركة:

تمثل الشركة السورية لصناعة الاسمنت ومواد البناء في محافظة حماه إحدى شركات القطاع العام الاقتصادي الرائدة التي أحدثت بموجب المرسوم التشريعي رقم/2474/ لعام 1976 برأسمال قدره/456/مليون، تتألف الشركة من ثلاث معامل موجودة في محافظة حماه الأول يعمل بالطريقة الرطبة ويعمل الثاني والثالث بالطريقة الجافة وتمَّ إيقاف معمل رقم /1/ عام 2013 لعدم وجود جدوى اقتصادية من تشغيله.

تقوم الشركة بإنتاج وبيع عدة أنواع من الاسمنت لتغطية احتياجات السوق المحلية وهي: الاسمنت البورتلاندي العادي صنف32.5N – والاسمنت بورتلاندي صنف 42.5 N والاسمنت البوزلاني –والاسمنت الآباري الجاف بالإضافة إلى بيع الكلينكر الذي يعتبر منتج نصف مصنع للشركات الأخرى.

تقوم الشركة بتوزيع التكاليف على مراكز الانتاج ومراكز خدمات الانتاج وتقوم بتوزيع تكاليف مراكز الخدمات على مراكز الانتاج وفق أساس تحميل واحد.

اقتصرت الباحثة في دراستها على المعمل رقم /2/ لأن هذا المعمل طاقته الانتاجية أقل من المعمل رقم /3/ بالإضافة إلى قدم آلاته مقارنة بمعمل رقم/3/ وذلك حسب ماتوصلته إليه الباحثة من خلال الزيارة الميدانية والاطلاع على واقع العمل في الشركة، ومن خلال الطاقة القصوى المتاحة للمعمل، مما دعا الباحثة إلى تطبيق البحث على هذا المعمل لتقييم الأداء والكشف عن الانحرافات في حال وجودها والبحث عن أسبابها لاتخاذ القرار الاداري المناسب.

وأيضا اقتصرت الباحثة على نوع الاسمنت البورتلاندي العادي والكلينكر المنتج النصف مصنع في تطبيق البحث لعدم وجود قوائم تكاليف تفصيلية خاصة للأنواع الأخرى.

8. الدراسة العملية

تم تطبيق البحث على الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في محافظة حماه وذلك كما يلي:

التكاليف الفعلية للاسمنت ومواد البناء للمعمل رقم/2/: أنتجت الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء معمل رقم/2/ 146850 طن اسمنت و299184 طن كلينكر خلال عام2017، حيث تتضمن تكلفة الاسمنت تكلفة الكلينكر، وتضاف تكلفة الكلينكر إلى الاسمنت حسب نسبة الإضافة التي تحددها الشركة حسب نوعية الكلينكر الناتج ليضاف إلى الاسمنت حسب المواصفات القياسية السورية، حيث إن كل طن كلينكر يحتاج حوالي 10% من المواد المضافة ليتحول إلى اسمنت ولكن يصبح أكثر من طن اسمنت ،لأن طن الاسمنت يحتاج حوالي 900 كيلوغرام كلينكر و100كيلو غرام من المواد المضافة ليصبح طن اسمنت منتج.

لذلك تمَّ تقسيم تكلفة الكلينكر على نسبة الإضافة لمعرفة نصيب طن الاسمنت من تكاليف الكلينكر الداخلة في صناعة طن الاسمنت الواحد، وتمَّ جمعها مع نصيب تكاليف انتاج طن الاسمنت للحصول على التكاليف الإجمالية، وقد بلغت نسبة الإضافة لعام 2017 للمعمل رقم /2/ 122.8%، حيث تصنف الشركة تكاليف انتاج الاسمنت إلى تكاليف ثابتة ومتغيرة، والجدول التالي يبين التكاليف الفعلية لانتاج الاسمنت للمعمل رقم/2/ وذلك وفق قوائم التكاليف لعام 2017.

الجدول رقم (1): التكاليف الفعلية للاسمنت للمعمل/2/ للشركة السورية الاسمنت ومواد البناء لعام 2017

البيان	تكلفة طن الكلينكر	نصيب طن الاسمنت من الكلينكر حسب نسبة الاضافة	نصيب طن الاسمنت	تكلفة طن الاسمنت الاجمالية	تكلفة الكلينكر المضاف	تكلفة طن الاسمنت	التكلفة الاجمالية للاسمنت
حجم الانتاج الفعلي(كمية الكلينكر، كمية الاسمنت) بالطن	299184		146850				
التكاليف المتغيرة							
حجر كلسي	522.3	463.0319	0	463.031	138531740.4	0	138531740.4
رمل	231.4	205.1418	0	205.141	61375157.45	0	61375157.45
جبس	0	0	273	273	0	40090050	40090050
بوزلانا	0	0	611.9	611.9	0	89857515	89857515
بازلت	185.8	164.7163	0	164.716	49280485.11	0	49280485.11
خامات مساعدة	8	7.092199	0	7.09219	2121872.34	0	2121872.34
فيول	18090.7	16037.84	0	16035	4798264189	0	4798264189
كهرباء	4174	3700.355	1394	5094	1107086894	204708900	1311795794
زيوت وشحوم	38.8	34.39716	40	73	10291080.85	5874000	16165080.85
مازوت	76.4	67.7305	68	134	20263880.85	9985800	30249680.85
بلايط	61	54.07801	1	55	16179276.6	146850	16326126.6
اجر	271	240.2482	0	240	71878425.53	0	71878425.53
بكرات	42	37.23404	0	37	11139829.79	0	11139829.79
قطع غيار	654.3	580.0532	972	1551	173542634	142738200	316280834
مستلزمات سلعية أخرى	36.7	32.53546	26	57	9734089.362	3818100	13552189.36
مواد تعبئة وتغليف	0	0	1497	1497	0	219834450	219834450
مجموع التكاليف المتغيرة	24392.4	21624.45	4882.9	26497.8	6469689555	717053865	7186743420
التكاليف الثابتة							
مستلزمات خدمية	137.7	122.0745	296	417	36522727.66	43467600	79990327.66
اهتلاكات	321.5	285.0177	119	403	85272744.68	17475150	102747894.7
رواتب وأجور	834	739.3617	916	1654	221205191.5	134514600	355719791.5
مجموع التكاليف الثابتة	1293.2	1146.454	1331	2474	343000663.8	195457350	538458013.8

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على قوائم التكاليف للمعمل رقم/2/ لشركة الاسمنت ومواد البناء في حماه لعام 2017.

- **خطوات إعداد الموازنة المرنة:**

- تم تحديد الكمية الفعلية المنتجة للمعمل رقم /2/ وذلك من خلال سجلات المعمل وقد تبين أن الكمية الفعلية المنتجة/146850/ طن اسمنت و299184 طن كلينكر أي تشكل نسبة 45% ،99% على التوالي من حجم الانتاج المخطط للمعمل البالغ 300000 كلينكر، 330000 طن اسمنت للعام 2017.
- تمَّ فصل التكاليف بين متغير وثابت وذلك بالاعتماد على تصنيفات الشركة والتي تعد قوائم التكاليف على أساسها.
- تحديد التكاليف للمواد المباشرة وذلك من خلال المعادلة رقم (4)، أما بالنسبة للرواتب والأجور فتصنفها الشركة إلى تكاليف ثابتة، وبالتالي تقتصر المعادلة فقط على جانب المواد المباشرة باعتبارها متغيرة.
- تحديد تكلفة المصاريف الصناعية غير المباشرة وفق الموازنة المرنة وذلك من خلال ضرب ما تحتاجه الوحدة معيارياً بحجم الانتاج الفعلي.

- تضم المستلزمات الخدمية: مصاريف الصيانة الدورية ومصاريف صيانة المباني والانشاءات، ومصاريف النقل والانتقال، ومصاريف استئجار آلات ومعدات ومصاريف خدمية مختلفة. والجدول التالي يظهر نتائج الموازنة المرنة لتكاليف انتاج الاسمنت للمعمل رقم/2/ لعام 2017.

الجدول رقم (2): تكلفة الاسمنت وفق الموازنة المرنة للمعمل رقم /2/ للشركة السورية للاسمنت ومواد البناء لعام 2017.

البيان	تكلفة طن الكلينكر	نصيب طن الاسمنت من الكلينكر	نصيب طن الاسمنت	تكلفة طن الاسمنت الاجمالية	تكلفة الكلينكر المضاف	تكلفة طن الاسمنت	تكلفة الاسمنت الاجمالية
حجم الانتاج الفعلي (كمية الكلينكر ، كمية الاسمنت) بالطن	299184		146850				
التكاليف المتغيرة							
حجر كلسي	541.04	479.64539	0	479.6454	143502226	70435926	213938152
رمل	335.2	297.16312	0	297.1631	88906451.1	43638404	132544855
جبس	0	0	138.4	138.4	0	20324040	20324040
بوزلانا	0	0	556.3	556.3	0	81692655	81692655
بازلت	188	166.66667	0	166.6667	49864000	24475000	74339000
خامات مساعدة	8	7.0921986	0	7.092199	2121872.34	1041489.4	3163361.7
فيول	22593	20029.255	0	20029.26	5992432723	0	5992432723
كهرباء	4827.81	4279.9734	1022.9	5302.873	1280499563	150212865	1430712428
زيوت وشحوم	113.8	100.88652	100.7	201.5865	30183634	14787795	44971429
مازوت	166.11	147.26064	126.5	273.7606	44058026.8	18576525	62634551.8
بلايط	268	237.58865	0	237.5887	71082723.4	0	71082723.4
اجر	298.8	264.89362	0	264.8936	79251931.9	0	79251931.9
بكرات	42.5	37.677305	0	37.6773	11272446.8	0	11272446.8
قطع غيار	654.3	580.05319	972	1551	173542634	142738200	316280834
مستلزمات سلعية أخرى	36.7	32.535461	26	57	9734089.36	3818100	13552189.4
مواد تعبئة وتغليف	0	0	1532	1532	0	224974200	224974200
مجموع التكاليف المتغيرة	30073.26	26660.691	4474.8	31132.9	7976452323	796715199	8773167522
التكاليف الثابتة		0					
مستلزمات خدمية	137.7	122.07447	296	418.0745	36522727.7	43467600	79990327.7
اهتلاكات	321.5	285.01773	119	404.0177	85272744.7	17475150	102747895
رواتب وأجور	834	739.3617	916	1654	221205191	134514600	355719791
مجموع التكاليف الثابتة	1293.2	1146.4539	1331	2476.092	343000664	195457350	538458014

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات قوائم التكاليف للمعمل رقم/2/ والموازنة لعام 2017.

- **تحديد التكاليف وفق الموازنة الثابتة:** يتم تحديد الموازنة الثابتة لتكاليف انتاج الاسمنت وفق الانتاج المخطط للمعمل رقم/2/ حيث خططت الشركة لانتاج 300000 طن كلينكر، و330000 طن اسمنت لعام 2017 والجدول التالي يظهر لنا تكاليف انتاج الاسمنت البورتلاندي العادي وذلك حسب الموازنة الثابتة.

الجدول رقم (3): الموازنة الثابتة لتكاليف انتاج الاسمنت للمعمل رقم/2/ لعام 2017.

البيان	تكلفة طن الكلينكر	نصيب طن الاسمنت من الكلينكر حسب نسبة الاضافة	نصيب طن الاسمنت	تكلفة طن الاسمنت الاجمالية	تكلفة الكلينكر المضاف	تكلفة طن الاسمنت	التكلفة الإجمالية موازنة ثابتة
حجم الانتاج المخطط (كمية الكلينكر، كمية الاسمنت) بالطن	300000		330000				330000
التكاليف المتغيرة							
حجر كلسي	541.04	479.645	0	479.64539	143893617	158282978.7	302176595.7
رمل	335.2	297.163	0	297.16312	89148936.17	98063829.79	187212766
جبس	0	0	138.4	138.4	0	45672000	45672000
بوزلانا	0	0	556.3	556.3	0	183579000	183579000
بازلت	188	166.667	0	166.66667	50000000	55000000	105000000
خامات مساعدة	8	7.0922	0	7.0921986	2127659.574	2340425.532	4468085.106
فيول	22593	20029.3	0	20029.255	6008776596	0	6008776596
كهرباء	4827.81	4279.97	1022.9	5302.8734	1283992021	337557000	1621549021
زيوت وشحوم	113.8	100.887	100.7	201.58652	30265957.45	33231000	63496957.45
مازوت	166.11	147.261	126.5	273.76064	44178191.49	41745000	85923191.49
بلايط	268	237.589	0	237.58865	71276595.74	0	71276595.74
اجر	298.8	264.894	0	264.89362	79468085.11	0	79468085.11
بكرات	42.5	37.6773	0	37.677305	11303191.49	0	11303191.49
قطع غيار	654.3	580.053	972	1551	174015957.4	320760000	494775957.4
مستلزمات سلعية أخرى	36.7	32.5355	26	57	9760638.298	8580000	18340638.3
مواد تعبئة وتغليف	0	0	1532	1532	0	505560000	505560000
إجمالي تكاليف المتغيرة	30073.3	26660.7	4474.8	31132.903	7998207447	1790371234	9788578681
التكاليف الثابتة							
مستلزمات خدمية	137.7	122.074	296	418.07447	36201264	43467600	79668864
اهتلاكات	321.5	285.018	119	404.01773	84968256	17475150	102443406
رواتب وأجور	834	739.362	916	1654	220797792	134514600	355312392
مجموع التكاليف الثابتة	1293.2	1146.45	1331	2476.0922	341967312	195457350	537424662

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات قسم الموازنة وقسم التخطيط وقسم محاسبة التكاليف للشركة السورية للاسمنت ومواد البناء للمعمل رقم /2/ لعام 2017.

- تقييم الأداء وذلك من خلال مقارنة النتائج الفعلية مع نتائج الموازنة الثابتة والمرنة والجدول التالي يظهر ذلك.

الجدول رقم(4) الانحرافات بين الموازنة الثابتة والنتائج الفعلية وبين الموازنة المرنة والنتائج الفعلية للاسمنت للمعمل رقم/2/ لعام 2017

البيان	تكاليف الموازنة ثابتة	التكلفة الفعلية للاسمنت	تكاليف الموازنة المرنة	الانحرافات بين الموازنة الثابتة والتكلفة الفعلية	الانحرافات بين الموازنة المرنة والتكلفة الفعلية
حجم الانتاج بالطن	330000 (المخطط)	146850(الفعلي)	146850	183150	0
التكاليف المتغيرة	0	0	0	0	0
حجر كلسي	303251957	139024735.9	214699497.7	164227221	75674761.71
رمل	187879004	61593574.38	133016545.2	126285429	71422970.82
جبس	45672000	40090050	20324040	5581950	-19766010
بوزلانا	183579000	89857515	81692655	93721485	-8164860
بازلت	105373665	49455860.5	74603551.6	55917805	25147691.1
خامات مساعدة	4483985.77	2129423.488	3174619.217	2354562.28	1045195.73
فيول	6030160142	4797415440	6013758107	1232744702	1216342667
كهرباء	1626118388	1311689700	1435269366	314428688	123579665.9
زيوت وشحوم	63604665.5	15747072	45078844.11	47857593.5	29331772.11
مازوت	86080409.3	29731944	62791341.94	56348465.3	33059397.94
بلايط	71530249.1	16302786	71335686.83	55227463.1	55032900.83
اجر	79750889.7	71804160	79533967.26	7946729.68	7729807.26
بكرات	11343416.4	11069808	11312562.28	273608.37	242754.2776
قطع غيار	494460000	315965736	315965736	178494264	0
مستلزمات سلعية أخرى	17880000	13092804	13092804	4787196	0
مواد تعبئة وتغليف	505560000	219834450	224974200	285725550	5139750
مجموع تكاليف المتغيرة	9816727772	7184805059	8800623524	2631922713	1615818464
التكاليف الثابتة					
مستلزمات خدمية	79668864	79668864	79668864	0	0
اهتلاكات	102443406	102443406	102443406	0	0
رواتب وأجور	355312392	355312392	355312392	0	0
مجموع التكاليف الثابتة	537424662	537424662	537424662	0	0

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجداول السابقة.

تبين من الجدول السابق:

- أن الانحرافات الناتجة عن الموازنة الثابتة كانت غير منطقية، على الرغم من أنها كانت إيجابية إلا أنها مضللة ولا تقيم الأداء بشكل دقيق وصحيح، لأن مستوى النشاط الفعلي مختلف عن مستوى النشاط في الموازنة الثابتة، بالإضافة إلى أن الانحراف الذي تظهره إيجابي لرقابة الانتاج وهو مبلغ /183150/ وهو الفرق بين الانتاج المخطط والانتاج الفعلي، وعلى الرغم من أنه إيجابي إلا أنه لا يعكس الايجابية، لأن الشركة في هذه الحالة هي لم تحقق الهدف الذي سعت إليه، ولم تنتج الكمية المخططة ولم تكن ناجحة في تحقيق أهدافها، ويعود ذلك وحسب ما توصلت إليه الباحثة من خلال الزيارة الميدانية وواقع العمل في الشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه إلى ضعف عملية التسويق، وخاصة أن الاسمنت

يفقد صلاحيته عند تخزينه في سيلوات التخزين بعد ثلاثة أشهر، والتي هي عبارة عن اسطوانات موصولة بمطحنة الاسمنت يتم فيها تخزين الاسمنت. بالإضافة لانقطاع التيار الكهربائي، وعدم توفر مادة الفيول للحرق خلال النصف الأول من العام واستيراد مادة الفيول.

- تبين أيضاً وجود انحرافات سلبية للمواد الأولية لمادة (الجبس والبوزلانا) أظهرتها الموازنة المرنة، إلا أن الموازنة الثابتة أظهرت هذه الانحرافات إيجابية، وهذا كما ذكرت سابقاً غير دقيق وغير موضوعي لأنه يتم المقارنة مع مستوى نشاط مختلف عن مستوى النشاط الفعلي.

وبناء على ذلك نقبل فرضية البحث القائلة بأن الموازنة المرنة تساعد في تقييم الأداء من خلال الكشف عن الانحرافات في حال وجودها، واتخاذ قرار سليم لمعالجة تلك الانحرافات. وترفض الفرضية القائلة بأن الموازنة الثابتة تساعد في تقييم الأداء واتخاذ القرار بشكل دقيق بناء على نتائج هذه الموازنة.

- **تحليل الانحرافات الناتجة** وذلك من خلال المعادلات المعطاة من رقم (6) حتى (11): وبما أن الانحرافات السلبية للمواد الأولية فيتم تحليلها إلى انحراف كمية وانحراف السعر وتبين من خلال سجلات الشركة ما يلي:

الجدول رقم(5): الاسعار والكميات الفعلية والمعيارية للجبس والبوزلانا

البيان	الكمية الفعلية	الكمية المعيارية	السعر المعياري	السعر الفعلي
جبس	0.0695	0.035	3953.19	3953.19
بوزلانا	0.055001	0.050	11125.3	11125.3

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على سجلات الشركة السورية للاسمنت مواد البناء للمعمل رقم /2/ لعام 2017.

نلاحظ من الجدول السابق: أن السعر المعياري هو نفس السعر الفعلي، ومن خلال تحليل الانحراف تبين أن الانحراف هو انحراف كمية. وتبين للباحثة أن هذا الانحراف يعود إلى نتيجة الهدر أثناء عملية الانتاج، بالإضافة إلى عدم نقاوة الجبس والبوزلانا المستخدم عند طحن الاسمنت.

9. الاستنتاجات

1. تبين من خلال هذا البحث أن تطبيق الموازنة المرنة يساعد في تقييم أداء المعمل واتخاذ القرار بشكل موضوعي ودقيق، تبين وجود انحرافات سلبية ولكن ظهرت في الموازنة الثابتة إيجابية لمادة الجبس والبوزلانا، وبالتالي لا يمكن الاعتماد على الموازنة الثابتة في اتخاذ قرار سليم، وهذا يتفق مع نتائج الدراسة السابقة على صناعة الفولاذ (IONESCU,2015).
2. أن الشركة كانت لديها كفاءة في استغلال الموارد المتاحة لديها حيث تبين من خلال نتائج الموازنة المرنة أن الانحرافات لباقي عناصر التكاليف كانت إيجابية ولم تتجاوز الكميات المحددة لها.
3. نتيجة تحليل انحرافات عناصر التكاليف تبين وجود انحراف كمية، ومن خلال مقابلة مدير الانتاج تبين أن سبب هذا الانحراف هو الهدر أثناء عملية الانتاج وتقع المسؤولية على إدارة الإنتاج، وذلك لأنها المسؤولة عن الكمية التي يتم تشغيلها وصولاً للمنتج النهائي، بالإضافة إلى عدم نقاوة المواد الأولية (الجبس والبوزلانا)، لأن طن الاسمنت يحتاج حوالي 900 كيلو غرام كلينكر و100 كيلو غرام من المواد المضافة (الجبس والبوزولانا) ليصبح طن اسمنت منتج. وتتحدد نسبة إضافة تلك المواد حسب نوعية الكلينكر الناتجة ونقاوة الجبس والبوزولانا ليصبح اسمنت مطابق للمواصفات القياسية السورية، وبالتالي احتاج الاسمنت أكثر من100 كيلو جبس وبوزولانا وهذا يعني أن الكمية المشتراة من المواد الخام لم تكن بنفس الجودة المحددة في المعايير وبالتالي تقع المسؤولية على إدارة المشتريات،
4. تبين من خلال هذا البحث أن الشركة لم تحقق هدف الانتاج المخطط له كما هو واضح في الموازنة الثابتة وهو330000 طن اسمنت، فقد أنتجت بنسبة 45% من الكمية المخططة، وهذا يعني ضعف في الطاقة الانتاجية للمعمل فيما يخص

انتاج الاسمنت، ويعود ذلك ضعف عملية تسويق الاسمنت، لأنها لا تستطيع انتاجه وتخزينه في سيلوات التخزين لأن الاسمنت يفقد صلاحيته بعد ثلاثة أشهر، بالإضافة إلى انقطاع التيار الكهربائي وعدم توفر مادة الفيول خلال العام.

5. أما فيما يخص انتاج الكلينكر فقد أنتجت تقريبا 99% من الكمية المخططة لأن الكلينكر لا يتم وضعه في سيلوات تخزين بل يوضع ضمن أراضي المعمل، ولكنها أيضاً لا تقوم بتسويق الفائض لديها للشركات الأخرى وإنما تبيعه حسب الطلب.
6. أن الموازنة المرنة أداة فعالة في تقييم الأداء واتخاذ القرار إذا ما اعتمدت على معلومات دقيقة وبمساعدة كافة الأطراف المعنية لتحقيق الغاية المنشودة منها، إلا أن ذلك لا يعني تعميمها على كافة الشركات بغض النظر عن حجم نشاطها، أما الموازنة الثابتة فتبين أنها ذات فائدة محدودة في أغراض الرقابة وتقييم الأداء.

10. التوصيات

1. تقترح الباحثة لمعالجة التوقفات الناتجة عن عدم توفر مادة الفيول الانتقال إلى استخدام مادة أخرى في الحرق بديلة للفيول وهي الفحم ومتوفرة محلياً وأقل تكلفة اقتصادية وذلك لضمان عدم توقف الانتاج، والتعاقد مع عدة شركات لتسويق الاسمنت وليس فقط شركة عمران بما يساعد في تحقيق هدف الانتاج المخطط، أيضاً وضع خطة تسويق جديدة للشركة لتسويق الكلينكر وبيع الفائض للشركات الأخرى بدلاً من وضعه في أراضي المعمل إلى حين طحنه إلى اسمنت.
2. اتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجة انحرافات الكمية التي أظهرتها الدراسة العملية، وذلك بالاهتمام بمصادر المواد الأولية، وذلك بتغيير هذه المصادر إذا كانت هناك إمكانية لذلك وبتكلفة اقتصادية للشركة.
3. تفعيل دور الموازنة المرنة في الشركات التي تتسم بتغير حجم النشاط لأن ذلك يؤدي إلى تفعيل كافة الوظائف من تخطيط ورقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرار، وعدم الاكتفاء بالموازنة الثابتة التي تعدها الشركة لمستوى نشاط مستهدف.

11. المراجع

المراجع العربية

1. **أبو نصار**، محمد، (2005)- **المحاسبة الإدارية** "الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان – الاردن،ص315.
2. **التتر أحمد سلامة، (2015)- دور الموازنة المرنة في تطبيق محاسبة المسؤولية وتعزيز كفاءة القرارات الادارية وتقييم أدائها**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، ص29،30.
3. **الدبس** محمد هيثم، (2014)- **مدخل التكلفة على أساس النشاط الموج بالوقت TDABC كأساس لاتخاذ القرارات الرشيدة**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة دمشق، قسم المحاسبة.
4. **الدغيم** عبد العزيز، **مخللاتي** حسناء، (2010)- **دور محاسبة التكاليف المعيارية في دعم استراتيجية التحسين المستمر والقدرة التنافسية للمنشأة**. مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 65، ص13-30.
5. **عبد الجبار** ورقاء خالد، **عبد الغني** فريال كاظم، (2008)- **دور الموازنات المرنة في تحليل انحرافات عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة**. مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 70، ص 1-16.
6. **العلاوين**، أمجد عبد الفتاح، (2000)- **تقييم نظم الموازنات التخطيطية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة آل البيت، الأردن، ص22.
7. **عليان** زيد محمود موسى، (2009)- **مدى أهمية استخدام الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، قسم المحاسبة، ص2.
8. **يوسف** زينب جبار، **عودة** هيفاء عبد الغني، (2014)- **أهمية نظام التكاليف المبني على الأنشطة (ABC) في القرارات الادارية**. مجلة جامعة بابل، العلوم الانسانية، المجلد 22، العدد 4، ص932-٩٤٥.

9. سجلات قسم التخطيط والموازنات للشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه لعام 2017.
10. قوائم التكاليف للشركة السورية للاسمنت ومواد البناء في حماه لعام 2017.

المراجع الأجنبية

1. **Ionescu** C A.,2015– **Using Flexible Budgets to Manage Organizational** Performance **and Cost**. New Series on Economy, Law and Sociology. Volume **1**, Number **1**.**PP 87–96**.
2. **Radu**. M., **Gîju**. G., C.,(2015)– **The Flexible Budget– Basic Tool of The Management Control in The Economic Entities**. Scientific Bulletin – Economic Sciences, Volume 14/ Issue 1,pp 3–10.
3. **Sharama,**R. K. **Gupta**, S.,(1987)– **Management Accounting**,5 th ed.,Kalyani Publisher, New Delhi, p782.

أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

*محمد فادي شقفة ** د. أسمهان خلف *** د. عثمان نقار

(الإيداع: 21 كانون الثاني 2019 ، القبول: 15 آيار 2019)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تمَّ الاعتماد على البيانات المالية (الميزانيات والتقارير المالية السنوية للمصارف التجارية الخاصة) المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال فترة الدارسة الممتدة بين عامي (2010–2017)، ومن ثم تحليلها بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون وإجراء التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS24) للوصول إلى النتائج.

أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وهذا ما يوجب على المصارف التجارية الخاصة أنْ ترفع نسبة ملاءتها المالية بما يتلاءم مع المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها، كما أنَّ مخاطر الائتمان ازدادت ازدياداً ملحوظاً خلال سنوات الدراسة من عام 2010–2017، وأنَّ للملاءة المالية أثراً هاماً في استقرار بيئة العمل المصرفي، فهي تؤدي دوراً فعالاً في المحافظة على متانة وسلامة الأنظمة المصرفية وتدعيم مركزها المالي.

الكلمات المفتاحية : مخاطر الائتمان، الملاءة المالية، معايير بازل.

*طالب ماجستير في قسم الاقتصاد في جامعة حماة – اختصاص تمويل ومصارف،

**مشرف علمي، أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد في جامعة حماة – اختصاص: سياسات مالية ونقدية.

***مشرف مشارك، أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد في جامعة حماة – اختصاص: المعالجة الآلية للمعلومات.

The impact of credit risk on the Financial solvency of private commercial banks listed on Damascus Stock Exchange

*Mohamed Fadi Shockfah ** .Dr. Othman Naqar ***Dr. Asmhan Khalaf

Abstract:

The objective of this study is to determine the impact of credit risk on the solvency of private commercial banks listed on Damascus Stock Exchange, The financial statements (budgets and annual financial reports of private commercial banks) are published on the Damascus Securities Exchange during the period of study (2017-2010), and then analyzed using the simple regression analysis method and the Pearson correlation coefficient and the analysis using SPSS24 to reach the results.

The study shows that there is a statistically significant impact of credit risk on the solvency of private commercial banks listed on the Damascus Securities Exchange. This necessitates private commercial banks to increase their financial solvency to suit their credit risk, Credit risk has increased significantly during the study years of 2017-2010 and the financial solvency has a significant impact on the stability of the banking environment. It plays an effective role in maintaining the soundness and soundness of banking systems and strengthening their financial position.

Keywords: Credit Risk, Financial Solvency, Basel Standards

---

*Master student in the Department of Economics at the University of Hama - the jurisdiction of Financing and banks.

**Associate Professor, Assistant Professor, Department of Economics, University of Hama - Specialization: Automated Processing of Information.

*** Scientific Supervisor, Assistant Professor, Department of Economics, University of Hama - Specialization: Financial and Monetary Policies.

1– المقدمة :

تُعد عملية منح الائتمان أساس العمل المصرفي التقليدي إلى جانب قبول الودائع، حيث إنَّ نشاط المصارف وعملها يتمثل في استثمار الودائع على شكل قروض، والدخل الناتج من هذه القروض يشكل جزءاً هاماً من الدخل التشغيلي للمصارف إلا أنَّ عملية منح الائتمان تترافق بمخاطر عدم السداد (المخاطر الائتمانية)، والتي تحدث نتيجةً لفشل المقترضين في سداد التزاماتهم تجاه المصرف، وهو ما سيُكبِّد المصرف خسائر مالية ستؤثر بدورها في مركزه المالي، لذا لابد أنْ تعمل المصارف وفق معايير سليمة ومحددة لمنح الائتمان، وذلك من أجل تجنيب المصرف مخاطر عدم السداد التي سيكون لها آثار كبيرة في مجمل نشاط المصرف، وبالأخص في معدل ربحيته ونسبة ملاءته المالية.

ويُعد موضوع الملاءة المالية واتجاه المصارف إلى تدعيم مركزها المالي أحد الاتجاهات الحديثة في إدارة المصارف، وفيما يتعلق بالجهاز المصرفي السوري، فقد شهد هذا القطاع تطورات متلاحقة في الآونة الأخيرة كان من أبرزها تطبيق معيار الملاءة المالية، حيث أُلزِمَت المصارف وفق تعليمات مصرف سورية المركزي ومجلس النقد والتسليف بتطبيق مقررات لجنة بازل 2 المتعلقة بالملاءة المالية، وذلك بهدف تعزيز قدرة المصارف السورية على مواجهة المخاطر المصرفية، ولاسيما مخاطر الائتمان.

تناقش هذه الدراسة مدى تأثُر الملاءة المالية في المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بمخاطر الائتمان خلال الفترة الزمنية الممتدة بين عامي (2010-2017).

2– مشكلة الدراسة :

إنَّ عملية منح الائتمان تترافق بما يُعرف بمخاطر الائتمان والتي تؤثر بشكل مباشر في نشاط المصرف، كما أنَّ تزايد مخاطر الائتمان يُعرِّض مركزه المالي وملاءته المالية للخطر.

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال إثارة التساؤل الآتي:

ما أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

ويتفرع عنه السؤالين الفرعيين الآتيين:

- ما أثر مخاطر الائتمان متمثلةً (بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟
- ما أثر مخاطر الائتمان متمثلةً (بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

3– أهمية الدراسة وأهدافه :

3–1– أهمية الدراسة :

تأتي الأهمية العملية للبحث من أهمية المتغيرات التي يدرسها، حيث أنَّ لمخاطر الائتمان تأثير كبير في عمليات المصرف ومؤشرات أداءه، كما أنَّ الملاءة المالية تمثل الخط الوقائي والنهائي للمصارف ضد حالات الإعسار والإفلاس، وبالتالي تدعيم المركز المالي للمصرف، حيث يُعد تحقيق نسبة جيدة من الملاءة المالية من أولى اهتمامات إدارة المصرف التجاري لما لموضوع الملاءة المالية من الأثر الهام في عمل المصرف واستقرار بيئة العمل المصرفي، أما من الناحية العلمية فإنَّ موضوع مخاطر الائتمان والملاءة المالية يُعد من المواضيع الهامة والمتجددة، والتي تتطلب البحث المستمر.

3-2- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

- معرفة أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
- تحديد أثر نسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
- تحديد أثر نسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

4- فرضيات الدراسة :

للإجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ويتفرع عن هذه الفرضية ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيتين الفرعيتين الآتيتين:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

5- منهج الدراسة :

تمَّ الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على تجميع المادة العلمية من المراجع العربية والأجنبية والمقالات والدوريات العلمية، والأبحاث المنشورة والمؤتمرات والندوات للتعريف بمتغيرات الدراسة، ولاختبار فرضيات الدراسة تمَّ الاعتماد على البيانات المالية (الميزانيات والتقارير المالية السنوية للمصارف التجارية الخاصة) المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال فترة الدارسة الممتدة بين عامي (2010-2017)، ومن ثم تحليلها بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل ارتباط بيرسون وإجراء التحليل باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS 24) للوصول إلى النتائج.

6- مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدارسة من كافة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وعددها (11) مصرف خلال فترة الدارسة الممتدة بين عامي (2010-2017).

7-حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : تمَّ تطبيق هذه الدراسة على كافة المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والمكونة من أحد عشر مصرفاً.
- الحدود الزمانية : تمَّت الدراسة التطبيقية لهذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة بين عامي (2010-2017).

8– أدوات جمع البيانات: تمَّ الاعتماد على البيانات المالية (الميزانيات والتقارير المالية السنوية) للمصارف التجارية الخاصة المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية.

9– متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل :

مخاطر الائتمان : تمَّ حساب هذه النسبة بالاستناد إلى القرار رقم (94/ م ن /ب 4) لعام 2004 الصادر عن مجلس النقد والتسليف في الجمهورية العربية السورية من خلال النسب الآتية [19]:

- نسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض.
- نسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض.

المتغير التابع :

الملاءة المالية : تمَّ حساب هذه النسبة اعتماداً على القرار رقم (253/م ن /ب4) لعام 2007 الصادر عن مجلس النقد والتسليف في الجمهورية العربية السورية، حيث يتوجب على المصارف الالتزام بالمحافظة على معدلات تفوق الحد الأدنى لمتطلبات الملاءة المالية والبالغة 8%، حسب اتفاقية بازلII الخاصة بالملاءة المالية، وذلك وفق العلاقة الآتية [19]:

الملاءة المالية= [الأموال الخاصة الصافية] مقسمة على [الموجودات المثقلة (المخاطر الائتمانية ومخاطر الموجودات الأخرى) + حسابات خارج الميزانية المثقلة + مخاطر السوق + المخاطر التشغيلية].

10–الدراسات السابقة :

- **دراسة (الحريث: 2014) بعنوان: (مخاطر الائتمان وأثرها في الأمان المصرفي)** [3].

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على الائتمان المصرفي ومعايير منحه، وعلى المخاطر التي تنشأ عن عمليات منح الائتمان وأثر هذه المخاطر على درجة الأمان في القطاع المصرفي، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، طُبق البحث على عينة من المصارف التجارية الخاصة مكونة من (6) مصارف مدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وقد تم دارسة تأثير مخاطر الائتمان على كل من درجة السيولة ومعدل الربحية ونسبة الملاءة المالية في المصارف عينة البحث وقد تبين وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين كل من مخاطر الائتمان ودرجة السيولة ومعدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية ونسبة الملاءة المالية في كافة المصارف عينة البحث.

- **دراسة (حفيان: 2012) بعنوان: (إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية)** [4].

هدفت هذه الدارسة إلى التعريف بمخاطر الائتمان والعوامل المؤثرة في منح الائتمان، وما هو أثر مخاطر الائتمان على نتائج المصرف، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة من المصارف التجارية الخاصة في العاملة في القطاع المصرفي الجزائري، وبينت الدارسة أهمية مخاطر الائتمان وكيفية تأثيرها على مجمل نشاطات المصرف، وخلصت الدارسة إلى أن مخاطر الائتمان تقلل من نسب ومؤشرات الأداء في المصرف.

- **دراسة (مفتاح ومعارفي: 2007) بعنوان: (المخاطر الائتمانية_ تحليلها_ قياسها_إدارتها والحد منها)** [12].

هدفت هذه الدارسة بيان ما المقصود بالمخاطر الائتمانية، وما هي اشكالها وما هي اساليب إدارتها بغية الحد منها وتقليلها وذلك بالتطبيق على عينة من المصارف التجارية الخاصة العاملة في القطاع المصرفي الأردني، وخلصت الدارسة إلى أن المخاطر الائتمانية تمثل أساس المخاطر الجوهرية التي تعترض القرار الائتماني وأنَّ معرفة هذه المخاطر يتطلب تحديدها بدقة، وهو ما يساعد إدارة الائتمان على التحوط منها وتجنب آثارها السلبية وأوصت الدارسة بضرورة الاعتماد على التحليل الائتماني، وذلك لتحديد مخاطر الائتمان، كما أوصت أيضاً بضرورة تنويع المحفظة الائتمانية لضمان تحقيق عوائد بأقل خسائر ممكنة.

- دراسة (Harris & et al: 2014) بعنوان: (Higher Capital Requirements, Safer Banks) [16].

هدفت هذه الدارسة إلى بيان أهمية متطلبات كفاية رأس المال ودور نسبة كفاية رأس المال في تعزيز مقدرات المصرف وجعله يتمتع بمركز مالي أقوى يكون قادراً من خلاله على امتصاص مخاطر الأزمات، وبينت الدارسة أن وجود نسبة عالية لكفاية رأس المال تزيد من درجة أمان المصرف واستقراره في ظل الظروف المختلفة، حيث أنَّ زيادة المقدرات والاحتياطات المالية لكفاية رأس المال ستؤثر في طريقة مواجهة مخاطر الأزمات.

- دراسة (Mayer: 2012) بعنوان: (Sovereign Credit Risk and Banking Crises) [19].

هدفت هذه الدارسة إلى معرفة كيف يمكن أن تؤثر مخاطر الائتمان في المركز المالي للمصارف وتسبب الأزمات المالية وبينت الدارسة أنَّ مخاطر الائتمان تؤثر في مؤشرات الأداء المصرفي الهامة كالسيولة المصرفية وكفاية رأس مال المصرف، وأنَّ مخاطر الائتمان تكون السبب الرئيسي في انخفاض هاتين النسبتين، وبالتالي يكون المصرف قد تعرض لمخاطر تهدد مركزه المالي، وقد تمَّ الاعتماد في هذه الدارسة على الآثار التي خلفتها أزمة الائتمان عام 2007 على النظام المالي العالمي.

- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تتناول دراسة أثر المخاطر الائتمانية في الملاءة المالية لجميع المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وذلك خلال فترة زمنية تتسم بالكثير من الصعوبات والتحديات للقطاع المصرفي السوري نتيجة لاضطراب الأوضاع الأمنية والسياسية، وتمتد هذه الفترة بين عامي (2010–2017).

11- الإطار النظري :

11-1- مخاطر الائتمان :

11-1-1- مفهوم مخاطر الائتمان :

عُرِّفت مخاطر الائتمان بأنها الخسارة التي تنتج من فشل المدين بتنفيذ التزاماته تجاه المصرف بالكامل وفق الشروط المحددة والمتفق عليها [20].

كما تُعرَّف على أنها الخسارة المحتملة الناجمة عن عدم قدرة العميل المُقترِض على سداد قيمة المبلغ الأصلي المقتَرَض وفوائده إلى المصرف المُقرِض عند تاريخ الاستحقاق المحدد في شروط العقد الائتماني [12].

11-1-2- مصادر مخاطر الائتمان :

تنشأ مخاطر الائتمان من ثلاث مصادر أحدها يتعلق بالعميل المُقترِض، وثانية تتعلق بالمصرف، وأخرى مرتبطة بطبيعة نشاط العميل، وفيما يلي توضيح وبيان لكل مصدر من هذه المصادر والمخاطر التي قد تنشأ عنه.

- **المخاطر المتعلقة بالعميل المُقترض:**

هذا النوع من المخاطر مرتبط بالمقُترض ذاته، حيث يتعلق بشخصية وأهمية العميل المُقترض وسمعته الائتمانية والمركز المالي الذي يتمتع به، ومقدرة العميل على السداد، وتنشأ مخاطر الائتمان هنا من التضليل والمبالغة في المعلومات المقدمة من قبل العميل أو البيانات التي تم الاعتماد عليها في تحليل قوة المركز المالي للمُقترض، أو إذا كانت المعلومات المحصلة من عملية الاستعلام غير دقيقة وليست بالمستوى المطلوب [4].

- **المخاطر المتعلقة بنشاط العميل المُقترض:**

وتتضمن المخاطر الناتجة عن طبيعة النشاط الذي يمارسه العميل المُقترض، ونوع القطاع الاقتصادي الذي ينتمي إليه والظروف العامة التي تحيط بنشاط العميل، والحالة الاقتصادية السائدة، والظروف السياسية والاجتماعية، والتي ستؤثر في مقدرة العميل المُقترض على السداد، حيث أنَّ تأخر المدينين في السداد للعميل المُقترض أو افلاسهم وامتناعهم عن تسديد التزاماتهم سيؤدي إلى تأخر أو عدم مقدرة العميل المُقترض على الوفاء بالتزاماته تجاه المصرف [1].

- **المخاطر المتعلقة بالمصرف:**

تحدث هذه المخاطر نتيجة للتقييم الخاطئ من قبل موظفي المصـرف عند عملية منح الائتمان، وعدم الاعتماد على المعايير الصـحيحة والسـليمة في ذلك، وهذا نتيجة لعدم التأكد من صـحة المعلومات والبيانات التي تم جمعها بخصـوص العميل المُقترض، وسـوء التحليل لهذه المعلومات، كما أنه من المخاطر المتعلقة بالمصـرف ما يعرف بمخاطر تبادل المعلومات، حيث يجب تبادل وتشارك المعلومات بين القائمين على العملية الائتمانية [6].

11-1-3- أنواع مخاطر الائتمان :

نظراً لأهمية عملية الائتمان وأثرها في النشـاط المصـرفي فقد ظهرت صـور وأنواع متعددة لمخاطر الائتمان والتي تؤثر في نشاط المصرف، وهي كالآتي :

- **مخاطر السيولة:** يرتبط النشاط الائتماني للمصرف ارتباطاً وثيقاً مع مؤشرات الأداء في المصرف وخاصة مؤشرات الأداء المالي، ومن أهمها درجة السيولة، حيث أن النشاط الإقراضي والائتماني للمصرف يعتبر عامل ضغط على درجة السيولة، كما أنَّ خطر السـيولة ينتج عن قيام بإتباع سـياسـة توسـعية وعدم الاعتماد على مبدأ المواءمة بين مصـادر الأموال واستخداماتها [9].

- **مخاطر التسـعير:** من المهم أن يتم تسـعير منتجات الإقراض والائتمان بناءً على عامل المخاطرة وتكلفة الإدارة، حيث يجب أن يتم الربط بين العائد المطلوب من الائتمان الممنوح وبين درجة المخاطرة، بالإضـافة إلى الأخذ بعين الاعتبار التكاليف التي يتحملها المصـرف، أي أنَّ العائد المطلوب (سـعر الخدمة) يجب أن يغطي تكاليف الخدمة وهامش ربح، وهذا تحدده إدارة المصرف وهو ما يعرف بسعر الإقراض الأساسي [9].

- **مخاطر عدم القدرة على السداد:** تحدث عندما تكون مصادر العميل وموارده المالية سواءً الذاتية أو غير الذاتية لا تمكنه من الوفاء بالتزاماته، ويجب على المصرف الانتباه لطبيعة هيكل المركز المالي للعميل خلال السنوات السابقة من أجل تحديد مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته [5].

- **مخاطر تآكل الضـمانات:** تنتج عندما تكون الضـمانات غير كافية ولا تغطي حجم الدين، بالإضـافة إلى تحمُّل الخسـائر عند التصـرف بها، ولتفادي هذا الخطر يجب على المصـرف طلب الضـمانات التي تكون كافية لتغطية حجم الائتمان، كما يجب أن يتمتع الضمان بسهولة التسييل وألا يكون عرضة لفقدان القيمة مع مرور الزمن [6].

- **مخاطر التركيز:** يحدث خطر التركيز عندما يتم توجيه الائتمان إما إلى عملاء محددين أو قطاع معين أو منطقة جغرافية محددة، كذلك يحدث خطر التركيز عندما يتبع المصـرف سياسـة الاعتماد على نوع محدد من الضـمانات، ويمكن للمصـرف تفادي هذا الخطر بالقيام بإنشاء محفظة ائتمانية تتسم بالتنويع من حيث العملاء والقطاعات والمناطق الجغرافية، والتنويع من حيث الضمانات المطلوبة وتواريخ استحقاق التسهيلات الائتمانية الممنوحة [2].

- **المخاطر القانونية:** من المخاطر القانونية المرتبطة بالنشـاط الائتماني تغير القوانين والأنظمة التي تحكم العلاقة بين المصـرف والعملاء المقترضـين وأيضـا تغير الطبيعة القانونية للهيكل المؤسـساتي للعميل المقترض مثل عمليات الاندماج والاستحواذ والتنازع بين الشركاء [2].

11–1–4– قياس المخاطر الائتمانية :

تُعد مؤشـرات قياس المخاطر الائتمانية من العوامل المسـاعدة لإدارة المصـرف في التنبؤ وإيجاد الحلول لمعالجة المخاطر الناتجة عن الائتمان والسيطرة على هذه المخاطر، وفي القطاع المصرفي السوري يمكن حساب مخاطر الائتمان بالاستناد إلى القرار رقم (94/ م ن /ب 4) لعام 2004 الصادر عن مجلس النقد والتسليف في الجمهورية العربية السورية من خلال النسب الآتية [21]:

- نسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض.
- نسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض.

وفي هذه الدراسة تمَّ الاعتماد على هاتين النسبتين لقياس المخاطر الائتمانية.

11–1–5– مخاطر الائتمان وأثرها في استقرار بيئة العمل المصرفي:

تُعد مخاطر الائتمان من أكثر أنواع المخاطر التي تؤثر في بيئة النظام المالي عامة والنظام المصرفي خاصةً، حيث إنَّ الأثر الكبير لهذه المخاطر كان حاضـراً في الأزمة المالية العالمية عام 2008، حتى لقَّبها المحللون الاقتصـاديون بأزمة الائتمان المالي العالمي (The Credit Crisis)، ولوحظ وقتها كيف أنَّ فشل سداد الديون في بعض المؤسسات المالية العالمية _ وبالأخص المصـارف وعلى رأسـها مصـرف (Lehman Brothers) _قد أدى إلى إحداث حالة من الذعر المالي امتدت لتطال المصارف الأخرى والنظام المصرفي على مستوى العالم [18].

ومن المشـاكل المرتبطة بمخاطر الائتمان هي أنها مخاطر ذات تأثير من عدة جوانب في الأداء المصـرفي، فهي تؤثر في درجة السـيولة لدى المصـرف من خلال انخفاض التدفقات النقدية الداخلة، إضـافةً إلى تأثيرها على العائد المصـرفي الذي سينخفض بطبيعة الحال، وهو ما سيضعف المركز المالي للمصرف ويخفف من قدارته على مواجهة المخاطر والأزمات [17]

11–2– الملاءة المالية في المصارف التجارية:

11–2–1– مفهوم الملاءة المالية:

تُعرَّف الملاءة المالية على أنها : مدى متانة وقدرة رأس مال المصرف وأمواله الخاصة على امتصاص مخاطر وخسائر فشل العمليات الاستثمارية كمخاطر عدم السداد وانخفاض قيمة الاستثمارات [15].

كما أنَّ الملاءة المالية تؤدي دوراً مهماً في المحافظة على متانة وسلامة وضع المصارف وسلامة الأنظمة المصرفية حيث إنها تمثل جدار الحماية في وجه الخسـائر غير المتوقعة، التي يمكن أنْ يتعرض لها المصـرف وتمنع هذه الخسـائر منْ أنْ تؤثر في أموال المودعين [10].

11–2–2– ضوابط الملاءة المالية وفق مقررات بازل :

يُعد معيار الملاءة المالية الذي وضـعته بازل عام 1988 م والتعديلات التي أُدخِلت عليه في الأعوام اللاحقة منْ أهم العوامل التي ساعدت على تقوية سلامة واستقرار النظام المصرفي العالمي، كما عززت المساواة التنافسية بين المصارف العالمية، وفي هذا الإطار عدلت لجنة بازل معيار الملاءة المالية حسب متطلبات كل مرحلة، وكانت أولى الاتفاقيات اتفاقية بازل **I** ثم تلتها اتفاقية بازل**II**، ومؤخراً ظهرت اتفاقية بازل**III** .

– الملاءة المالية وفقاً لمقررات بازل I:

حـددت لجنـة بـازل **I** نسـبة المـلاءة الماليـة بمقـدار 8% عُرفـت بنسـبة COOK والتـي يـتم تطبيقهـا تـدريجياً علـى مـدار ثلاثـة أعـوام بـدءاً مـنْ عـام 1990 ولغايـة 1992 تلتـزم بعـدها المصـارف بالاحتفـاظ بهـذه النسـبة كحـد أدنـى وتُسـتخرج مـنْ خـلال قسـمة رأس المـال علـى الموجـودات المرجحـة بالمخـاطر والتـي أعطيـت خمسـة أوزان ترجيحيـه

تتـــراوح بـــين (0% ، 10% ، 20% ، 50% ، 100%) وتـــرتبط هـــذه الأوزان الترجيحيـــة بالمـــدين مـــنْ جهـــة وبالأصـل مـنْ جهـة أخـرى، وشـملت هـذه المخـاطر الموجـودات المصـرفية والبنـود داخـل وخـارج الميزانيـة، واقتصـرت المخاطر على مخاطر الائتمان ومخاطر السوق [11].

ووفقاً لمقررات بازل فإنَّ رأس المال قُسِّم إلى شريحتين [8]:

-الشـريحة الأولى: رأس المال الأسـاسـي: ويتكون منْ حقوق الملكية التي تتضـمن رأس المال المدفوع والاحتياطات المعلنة والأرباح المحتجزة.

-الشـريحة الثانية: رأس المال المسـاند: ويشـمل الاحتياطات غير المعلنة واحتياطات الديون المتعثرة واحتياطات إعادة تقييم الأصول، والاقتراض المتوسط والطويل الأجل.

وقد أشتُرط ألا يزيد رأس المال المساند عن 100% منْ رأس المال الأساسي، وأنْ لا تزيد قيمة سندات التمويل عن 50% منْ رأس المال المساند.

وبالتالي فإنَّ معدل الملاءة المالية يُعطى بالعلاقة الآتية:

$$\text{الملاءة المالية} = \frac{\text{رأس المال (الشريحة1 + الشريحة 2)}}{\text{إجمالي التعهدات و الالتزامات المرجحة بالمخاطر (المخاطر الائتمانية)}} \geq 8\%$$

تمَّ تعديل مكونات هذه النسبة عام 1995، وذلك بإضافة شريحة ثالثة وهي شريحة القروض المساندة التي مدتها أكثر من 5 سنوات بالإضافة إلى أنه تم إدخال مخاطر السوق في حساب النسبة لتصبح النسبة على الشكل الآتي [5]:

$$\text{الملاءة المالية} = \frac{\text{رأس المال (الشريحة1 + الشريحة 2 + الشريحة3)}}{\text{مخاطر الائتمان+مخاطر السوق}} \geq 8\%$$

- الملاءة المالية وفقاً لمقررات بازل II:

ركزت اتفاقية بازل II على ثلاث دعائم أساسية لقياس الملاءة المالية [14]:

- الدعامة الأولى: المتطلبات الدنيا للملاءة المالية.

اعتُمِد في حساب الملاءة المالية على وضع الأوزان الترجيحية لكافة الأنشطة المصرفية التي يقوم بها المصرف، والعمل على إلزامه بالاحتفاظ برأس مال كاف لمقابلة مخاطر تلك الأنشـطة، وتم تحديد المخاطر الرئيسـية وهي مخاطر الائتمان ومخاطر السـوق ومخاطر التشـغيل، وبذلك فإن إضـافة مخاطر التشـغيل أدى إلى تغيير مقام نسـبة الملاءة المالية، وعليه فإنَّ نسـبة الملاءة المالية وفقاً لاتفاقية بازل II كانت على الشكل الآتي :

$$\text{الملاءة المالية} = \frac{\text{رأس المال (الشريحة1 + الشريحة 2 + الشريحة3)}}{\text{مخاطر الائتمان+مخاطر التشغيل +مخاطر السوق}} \geq 8\%$$

- الدعامة الثانية : عمليات المراجعة والرقابة (الإشراف الاحترازي).
- الدعامة الثالثة : انضباط السوق.

- الملاءة المالية وفقاً لمقررات بازل III:

تُعد الأزمة المالية العالمية التي عاشـها العالم أواخر عام 2008 السـبب الرئيس لتعديل وإعادة تنظيم مقررات بازل II، والتي كان المسبب الرئيسي فيها المصارف والمؤسسات المالية، لذلك كان منَ الضروري التوجه نحو تعديل مكونات نسبة الملاءة المالية وإضافة معايير جديدة خاصة بالسيولة، اعتُمدت اتفاقية بازل III بشكل رسمي ونُشِرت بتاريخ 2010/12/16 على أن تدخل حيّز الإلزام بالتطبيق رسـمياً في أول كانون الأول لعام 2013، خلال أجل يمتد إلى 2019، مع وضـع محطتين للمراجعة خلال عامي 2013 و 2015 [11].

وقد تمَّ تغيير نسبة الملاءة المالية وزيادتها لتصبح 10.5%، وتمَّ الإبقاء على أنواع المخاطر الثلاث (الائتمان والسوق والتشغيل) وطرق وأساليب حسابها، أما التغيير فقد طال مكونات رأس المال وكانت التعديلات كالآتي [13]:

- تمَّ إلغاء الشريحة الثالثة منْ رأس المال والتي كانت ضمن اتفاقية بازل II.
- تمَّ تعديل الأوزان الترجيحية لمكونات الشريحتين الأولى والثانية التي تمَّ الإبقاء عليهما وتمت تسمية مكونات رأس المال بالأموال الخاصة الصافية (رأس المال التنظيمي).
- تتألف الشريحة الأولى والمسماة برأس المال الأساسي (الأموال الخاصة الأساسية) منْ رأس المال المدفوع (الأسهم) والاحتياطات والأرباح غير الموزعة، وكان مقدار هذه الشريحة في الاتفاقية 2%، وتمَّ زيادتها في الاتفاقية الجديدة إلى 4.5% وزيادة مقدار جديد يعادل 2.5%، تمَّ تسميتها برأس المال لغرض التحوط (Conservation Buffer) حيث أصبح مجموع الشريحة الأولى يساوي 7% .
- تتألف الشريحة الثانية والمسماة برأس المال المكمل (الأموال الخاصة المكملة) منْ احتياطات إعادة التقييم ومخصصات خسائر الديون ونسبة الشريحة الثانية تساوي 3.5% .

وبناءً على ذلك فإنَّ نسبة الملاءة المالية وفقاً لاتفاقية بازل III تكون على الشكل الآتي:

$$\text{الملاءة المالية} = \frac{\text{رأس المال التنظيمي الذي يمثل الأموال الخاصة} \left(\text{الشريحة1} + \text{الشريحة 2} \right)}{\text{مخاطر الائتمان+مخاطر التشغيل +مخاطر السوق}} \geq 10.5\%$$

12– الدراسة العملية :

12–1– عرض المتغيرات المستقلة والتابعة للمصارف المدروسة :

قام الباحث بحساب المتوسط العام لنسب مخاطر الائتمان والملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والمكونة من أحد عشر مصرفاً، خلال الفترة (2010-2017) كما يوضح الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1) المتغيرات المستقلة والتابعة للمصارف المدروسة

العام	المتغير المستقل (مخاطر الائتمان)		المتغير التابع (الملاءة المالية)
	الديون المعدومة / إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض	مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض	
2010	2.57%	0.57%	39.55%
2011	6.05%	1.3%	39.57%
2012	23.11%	11.55%	43.95%
2013	34.37%	27.75%	45.96%
2014	38.49%	30.96%	47.82%
2015	38.96%	30.8%	49.79%
2016	38.71%	30.22%	60.83%
2017	38.04%	27.47%	57.35%

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التقارير المالية للمصارف المدروسة.

من خلال الجدول رقم(1) نلاحظ الآتي:

– ازدادت نسبة (الديون المعدومة / إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض مخاطر) في المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية ازدياداً ملحوظاً خلال سنوات الدراسة من عام 2010–2017، حيث بلغت أعلى نسبة لها في

عام 2015 بمعدل (38.96%)، كما ازدادت أيضا نسبة (مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) خلال سنوات الدراسة من عام 2010–2017، حيث بلغت أعلى نسبة لها في عام 2014 بمعدل (30.96%)، ويمكن تفسير ذلك بتأثر السوق المصرفية باضطراب الأوضاع الأمنية والسياسية في الجمهورية العربية السورية، حيث ازداد حجم الديون المعدومة نتيجة التعثر المالي للعملاء المقترضين من هذه المصارف.

– ازدادت نسبة الملاءة المالية في المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية ازدياداً ملحوظاً خلال سنوات الدراسة من عام 2010–2017، مع العلم أنَّ معيار الملاءة المالية المعتمد من قبل مصرف سورية المركزي وفق اتفاقية II وهو 8%، حيث بلغت أعلى نسبة لها في عام 2016 بمعدل (60.83%)، ويمكن تفسير ذلك بسعي إدارات هذه المصارف لتدعيم مركزها المالي والتحوط بشكل أكبر تجاه المخاطر التي تعترض عملها وبشكل خاص مخاطر الائتمان.

12–2– اختبار الفرضية :

تمَّ اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على التحليل الاحصائي للبيانات المالية (الميزانيات والتقارير المالية السنوية) للمصارف التجارية الخاصة المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية للفترة (2010-2017).

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

من أجل التحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل ارتباط بيرسون وإجراء التحليل باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS 24)، والنتائج موضحة في الجدول رقم (2) والجدول رقم (3).

الجدول رقم (2): نتائج معامل الارتباط والتحديد بين (الديون المعدومة / إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مخاطر الائتمان (الديون المعدومة / إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض)	27.5375	15.292	0.793	0.629	5.086	10.166	0.019
الملاءة المالية	48.1025	7.729					

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS 24).

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ الآتي:

أنَّ قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.793)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بين مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية قد بلغت (0.629)، كما يتبين أيضاً أن قيمة (F) لاختبار تحليل تباين الانحدار قد بلغت (10.166)، وبلغت القيمة الاحتمالية لها (0.019) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

وبالتالي توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وهذه العلاقة طردية، أي أن التباين في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية يعود إلى تباين حقيقي ولا يعود إلى المصادفة وكلما زادت مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) فلابد من رفع نسبة الملاءة المالية، حيث أنَّ العلاقة طردية، ويمكن تفسير ذلك بأن التسهيلات الائتمانية هي أكثر الموجودات خطورة وهذا يعني ازدياد مخاطر الائتمان عند ارتفاع النسبة المقاسة وهي

(الديون المعدومة / إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) وانخفاضها عند انخفاض النسبة، وفي المقابل انخفاض مقدار نسبة الملاءة المالية لتغطية المخاطر الناجمة عنها، وازديادها في حال زيادة النسبة وهذا ما يفسر العلاقة الطردية بينهما.

الجدول رقم (3): نتائج معامل الانحدار

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	β	t	القيمة الاحتمالية
مخاطر الائتمان	0.401	0.126	0.793	3.188	0.019

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS 24).

من خلال النتائج في الجدول رقم (3) نلاحظ الآتي:

أنَّ قيمة معامل الانحدار (0.401)، وبلغت قيمة **β** (0.793)، وأنَّ قيمة **t** الخاصة بها (3.188) وبلغت قيمتها الاحتمالية (0.019) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإنَّ لمتغير مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) أثر ذو دلالة إحصائية على الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

وهذا يدل على أنَّ متغير مخاطر الائتمان يسهم إسهاماً دالاً إحصائياً بقيمة قدرها (79%) في تباين الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وبالتالي يمكن للباحث رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة الديون المعدومة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

من أجل التحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل ارتباط بيرسون وإجراء التحليل باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS 24)، والنتائج موضحة في الجدول رقم (4) والجدول رقم (5).

الجدول رقم (4): نتائج معامل الارتباط والتحديد بين (مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	الخطأ المعياري	قيمة F( )	مستوى الدلالة
مخاطر الائتمان (مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض)	19.0214	14.102	0.777	0.603	5.042	7.609	0.040
الملاءة المالية	48.1025	7.729					

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS 24).

من خلال النتائج في الجدول رقم (4) نلاحظ الآتي:

أنَّ قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.777)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بين مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية قد بلغت (0.603)، كما يتبين أيضاً أن قيمة (F) لاختبار تحليل تباين الانحدار قد بلغت (7.609)، وبلغت القيمة الاحتمالية لها (0.040) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

وبالتالي توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) والملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وهذه العلاقة طردية، أي أن التباين في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية يعود إلى تباين حقيقي ولا يعود إلى المصادفة، وكلما زادت نسبة (مخصص تدني التسهيلات الائتمانية / إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) فلابد من رفع نسبة الملاءة المالية، حيث أنَّ العلاقة طردية، ويمكن تفسير ذلك بأن أغلب العوامل التي تعتمد عليها المصارف في زيادة نسبة ملاءتها المالية (الأرباح _ الاحتياطات _ الموجودات المرجحة بالمخاطر) تتأثر بمخاطر الائتمان.

الجدول رقم (5): نتائج معامل الانحدار

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	β	t	القيمة الاحتمالية
مخاطر الائتمان	0.403	0.146	0.758	2.188	0.040

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS 24).

من خلال النتائج في الجدول رقم (5) نلاحظ الآتي:

إنَّ قيمة معامل الانحدار (0.403)، وقيمة **β** (0.793)، وبلغت قيمة **t** الخاصة بها (2.188) وبلغت قيمتها الاحتمالية (0.040) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإنَّ لمتغير مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) أثر ذو دلالة إحصائية على الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

وهذا يدل على أنَّ متغير مخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) يسهم إسهاماً دالاً إحصائياً بقيمة قدرها (78%) في تباين الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمخاطر الائتمان (متمثلةً بنسبة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية والقروض) في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

13- النتائج :

في ضوء ما تقدم يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- ازدادت مخاطر الائتمان في المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية ازدياداً ملحوظاً خلال سنوات الدراسة من عام 2010–2017.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والتي طُبقت عليها الدراسة قد نجحت خلال مدة الدراسة من عام 2010–2017 في تطبيق معيار الملاءة المالية المعتمد من قبل مصرف سورية المركزي وفق اتفاقية II وهو 8%.
- وجود أثر لمخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وهذا ما يُحَتِّم على المصارف التجارية الخاصة أنْ ترفع نسبة ملاءتها المالية بما يتلاءم مع المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها.
- للملاءة المالية أثر هام في استقرار بيئة العمل المصرفي، فهي تؤدي دوراً فعالاً في المحافظة على متانة وسلامة الأنظمة المصرفية وتدعيم مركزها المالي.

14-التوصيات :

في ضـــوء النتائج والتحليلات الســـابقة والتي تعكس أثر مخاطر الائتمان في الملاءة المالية للمصـــارف التجارية الخاصـــة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، يوصي الباحث بالآتي:

- ضـــرورة خلق نوع من التوازن بين الملاءة المالية ومخاطر الائتمان، من خلال رفع نســـبة الملاءة المالية بما يتلاءم مع مخاطر الائتمان، ويتطلب ذلك الالتزام بالنسب المالية التي يحددها مصرف سورية المركزي ذات الصلة بمخاطر الائتمان والملاءة المالية.
- أن تقوم المصارف التجارية الخاصة بإتباع سياسات واستراتيجيات مناسبة تساعد في الحد من مخاطر الائتمان (كالمواءمة بين آجال القروض الممنوحة وآجال الودائع والالتزامات)، وذلك لمنع تأثير هذه المخاطر على جوانب الأداء المصرفي.

- وضـــع خطة للتعامل مع طلبات الإقراض، والابتعاد عن منح الائتمان على الأســـاس الكمي، والاهتمام بجودة ونوعية الائتمان والضـــمانات المقدمة لتغطيته، وأن يمنح الائتمان بناءً على تحليلات يمكن من خلالها معرفة القدرة الحقيقية للعميل المُقترض على السداد.
- العمل على تطوير ثقافة وآلية التعامل مع مخاطر الائتمان في سبيل الحد من تأثيرها (كمعرفة المخاطر المحيطة بنشاط الجهة طالبة الائتمان، وتشكيل المخصصات والمؤونات لمخاطر الائتمان، ومعالجة الحالات المتعثرة باتخاذ اجراءات وقائية كطلب ضمانات أكثر أو التصرف بالضمانات الموجودة قبل أن يتم تصفيتها بظروف غير مرغوب بها)، وبيان أثر غياب ذلك وما يترتب عليه من انعكاسات سلبية على الملاءة المالية.

المراجع :

أولاً : المراجع باللغة العربية :

1- أبو كرش، شـــريف، (2005) ، "**إدارة مخاطر الائتمان المصـــرفي**"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول- الاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بين 8 – 9 أيار 2005، فلسطين، ص:5.

2- أرشيد، عبد المعطي، جودة، محفوظ، (1999)، "**إدارة الائتمان**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص: 213.

3- الحريث، محمد علي، (2014). " **مخاطر الائتمان وأثرها في الأمان المصرفي**"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية.

4- حفيان، جهاد، (2012). "**إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية**"، رســالة ماجســتير، كلية العلوم الاقتصــادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

5- حماد، طارق عبد العال، (2003)، "**إدارة المخاطر (أفراد- إدارات- شركات- بنوك)**"، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، ص:244.

6- الخطيب، سمير، (2005)، "**قياس وإدارة المخاطر في البنوك**"، منشأة المعارف للنشر، الاسكندرية، مصر، ص:152.

7- الزبيدي، حمزة، (2002)، "**إدارة الائتمان المصـــرفي والتحليل الائتماني**"، دار الوراق للنشـــر، عمان، الأردن، ط1، ص:179.

8- سلسلة إضاءات، (2013)، " **بازل الأولى وبازل الثانية**"، معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الخامسة، العدد4، الكويت، ص:3.

9- شاهين، علي، (2010)، " **مدخل عملي لقياس مخاطر الائتمان المصرفي في البنوك التجارية في فلسطين**"، بحث منشور، الجامعة العربية، غزة، فلسطين، ص:4.

10-عبيدات، سامر، (2012)، "**محددات كفاية رأس المال في البنوك التجارية الأردنية**" ، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، ص:3.

11- مفتاح، صـالح. رحال، فاطمة،(2013/9/10) "**تأثير مقررات لجنة بازل على النظام المصـرفي الإسـلامي**"،المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي: النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي، تركيا ،اسطنبول.

12- مفتاح، صـالح ومعارفي، فريدة، (2007). "**المخاطر الائتمانية_ تحليلها_ قياسـها_إدارتها والحد منها**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.

ثانياً : المراجع باللغة الانكليزية :

13– Auer, M. & Pfoestl, G., (2012). " **Basel III Handbook** " , Accenture, P:7.

14– Basel Committee, June 2006– "**International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards**", A Revised Framework, Banks for international settlements,pp1–347.

15– Getter, D., (2014) " **U.S. Implementation of the Basel Capital Regulatory Framework** " Congressional Research Service, USA .P:3.

16– Harris, M., & et al., (2014). " **Higher Capital Requirements, Safer Banks?** " , polished Academy, University of Chicago, USA.

17– Instefjord, N., (2005), " **Risk and hedging: Do credit derivatives increase bank risk?** " , Journal of Banking & Finance , vol.29 , P: 333.

18– Madura, J., (2011). " **Financial Markets and Institutions** " , Abridged, South–Western Cengage Learning, USA, 9th Edition, P: 21.

19– Mayer, M., (2012), " **Sovereign Credit Risk and Banking Crises** " , Vienna Graduate School of Finance

20– Mekasha, G., (2011). " **Credit Risk Management and Its Impact on Performance on Ethiopian commercial Banks** " , Thesis of Master, Addis Ababa University, Ethiopia, P: 10.

ثالثاً : المواقع الالكترونية:

21– مصرف سورية المركزي، القرار رقم (94/ م ن /ب 4) بتاريخ 2004/12/19 م، تاريخ الاطلاع 25–12-2018 م.
نشر بموقع: http://mail.banquecentrale.gov.sy/mone-poli-ar/desi-ar.htm

أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق. (دراسة ميدانية في المصارف الخاصة التجارية في محافظة حماه)

*أحمد يونس رمضان **أ. د. حسين أحمد دحدوح

(الإيداع: 18 كانون الأول 2018 ، القبول: 13 حزيران 2019)

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى بيان أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق، باعتبار أسلوب تحليل السبب الجذري من الأساليب الحديثة التي تطبق في مختلف القطاعات كأداة من أدوات التخطيط الاستراتيجي. وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية في المصارف الخاصة التجارية في محافظة حماه، عبر تصميم استبانة تتناول متغيرات البحث، وتوزيعها على المدققين الداخليين العاملين في المصارف عينة الدراسة. وقد توصل البحث إلى وجود أثر لاستخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق، و كانت نتائج الدراسة العملية:

1 – يوجد أثر بالغ الأهمية يعود إلى تطبيق أسلوب تحليل السبب الجذري من قبل التدقيق الداخلي، فقد ظهر هذا الأثر بشكل علاقة قوية طردية موجبة بين أسلوب تحليل السبب الجذري وكل من صحة وموضوعية تبليغات التدقيق.

2 – إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تدقيق بحيث تعكس الحقائق والوقائع بشكل أكثر أمانة وأكثر صحة.

3– إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تدقيق خالية بدرجة أكبر من الأخطاء والتحريفات، من حالة عدم استخدام هذا الأسلوب.

الكلمات المفتاحية: التدقيق الداخلي، تحليل السبب الجذري، تبليغات التدقيق.

* طالب دراسات عليا (دكتوراه في تدقيق الحسابات) – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق.

** أستاذ في قسم المحاسبة– كلية الاقتصاد – جامعة دمشق.

The Effect Of Using Internal Auditing For The Method Of Root Cause Analysis (RCA) In The correctness and objectivity Of Audit Communications. (Field study in traditional private banks in Hama governorate)

*Ahmed Ramadan **Prof: Husain Dahdoh

(Received: 18 December2018, Accepted:13 June 2019)

Abstract:

The purpose of this study is to show the impact of using internal auditing for the method of root cause analysis (RCA) in the correctness and objectivity of Audit Communications, considering root cause analysis as a tool of strategic planning. This is by conducting a field study in traditional private banks in Hama governorate, through the design of a questionnaire dealing with the variables of research, and distribution internal auditors working in the banks sample study. The study finds that there is an impact of using internal auditing for the method of root cause analysis in the correctness and objectivity of audit Communications, and thiese results are as follows:

1- There is a very significant impact on the use of root-cause analysis by internal auditing. This effect has emerged in a strong positive- relationship between the root cause analysis method and both the correctness and objectivity of audit Communications.

2- The use of an internal audit of the root cause analysis method will lead to submission of audit communications to reflect facts in a more honest and correct manner.

3- The use of an internal audit of the root-cause analysis method will result in more audit-free communications of errors and distortions more than if this method is not used.

Keywords: Internal Audit, Root Cause Analysis, Audit Communications.

* Ph.D. student- Department of Accounting-Faculty of Economics- Damascus University- Damascus- Syria. Phone Number: / 0963 966 571 228 /.

** Professor- Department of Accounting- Faculty of Economics- Damascus University Damascus- Syria.

15- المقدمة: Introduction

حرص المهنيون في مجال التدقيق الداخلي منذ عقود وعلى مدى فترات التدقيق الأربعة الممتدة منذ عام 1940 –تاريخ إنشاء معهد المدققين الداخليين– مروراً بعام 1980 و عام 1990 وحتى اليوم، على إظهار وتأكيد الدور الجوهري للتدقيق الداخلي في إضافة القيمة للمنظمة. وقد خضعت عمليات ومنهجيات وتقنيات وأساليب التدقيق الداخلي للتغيير المستمر على مدى الفترات السابقة، حيث أن هذه التغييرات كانت ضرورية لمواكبة وقائع بيئة الأعمال المتغيرة. ولذلك يسعى المهنيون في التدقيق الداخلي سعياً دؤوباً إلى مواءمة أنشطة وأساليب التدقيق الداخلي مع هذه التغييرات.

إن اتباع التدقيق الداخلي لاستراتيجية تحليل السبب الجذري من خلال تطبيق نهج متقدم متعلق بتحليل المشكلة ذاتها يُمكِّن المدققين الداخليين من الوصول إلى صميم القضايا التي يقومون بتدقيقها وإضافة قيمة أكبر للمنظمات التي يعملون بها. وانطلاقاً من هذا التوصيف جاء هذا البحث كجهدٍ مكمل للأبحاث السابقة في هذا المجال لمحاولة بيان الأثر الذي يحدثه استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق الداخلي.

16- مشكلة البحث: Issue

تتمحور مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلين التاليين:

- هل يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق؟.
- هل يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق؟.

17- أهداف البحث: Objectives

للإجابة على أسئلة المشكلة المطروحة في البحث، تم وضع الأهداف الرئيسية التالية:

- تحديد أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق.
- تحديد أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق.

18- أهمية البحث: Importance

من ناحية أولى، تنبع الأهمية **العلمية** لهذا البحث من أهمية المجال البحثي الذي يتناوله، حيث يعتبر مفهوما تحليل السبب الجذري، وتبليغات التدقيق، من المفاهيم البارزة التي تطرقت إليها الأدبيات والدراسات والبحوث الأكاديمية في مجال تدقيق الحسابات، وبالتالي يسعى البحث إلى بيان وشرح هذين المفهومين؛ وتحديد العوامل المؤثرة فيهما، في ظل سعي القائمين على مهنتي المحاسبة والتدقيق إلى تطوير أساليبهما لمواكبة التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

ومن ناحية أخرى، تتجلى الأهمية **العملية** لهذا البحث من خلال محاولته تحديد أثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة وموضوعية تبليغات التدقيق، وذلك عبر إجراء دراسة ميدانية في المصارف السورية، وبالتالي مساعدة أصحاب المصلحة سواءً الداخليين أو الخارجيين لاتخاذ قراراتهم التنظيمية أو الاستثمارية اعتماداً على مخرجات عملية التدقيق الداخلي.

19- فرضيات البحث: Hypotheses

بهدف الإجابة على أسئلة البحث، وفي سبيل تحقيق أهدافه تم وضع الفرضيتين التاليتين:

H0:1 لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق.

H0:2 لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق.

20- منهج البحث: Method

اعتمد الباحث على المنهج **الوصفي** لدراسة مشكلة البحث والإجابة على الأسئلة المطروحة بعد اختبار فرضياته، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث والمراجع المختلفة ذات الصلة بموضوع البحث، والاعتماد على أسلوب الاستبانة كأداة للبحث لما لها من ميزات إيجابية من ناحية توفير الوقت وسهولة التطبيق بما في ذلك من مرونة الأسئلة الواردة بها.

وفيما يتعلق بأسلوب التحليل الإحصائي فقد قام الباحث بعد جمع الاستبانات، بإجراء عدد من الاختبارات الإحصائية وفق برنامج الـــ "SPSS 20" لحزمة البرامج الإحصائية وأهم هذه الاختبارات: النسبة المئوية؛ والوسط الحسابي؛ والانحراف المعياري؛ والارتباط؛ والانحدار.

21- متغيرات البحث: Variables

المتغير المستقل: أسلوب تحليل السبب الجذري.

المتغير التابع: صحة وموضوعية تبليغات التدقيق.

22- حدود البحث: Limits

الحدود المكانية: أقسام التدقيق الداخلي في المصارف الخاصة –التجارية– المتواجدة في مدينة حماه.

الحدود الزمانية: تم توزيع الاستبيان وإجراء الدراسة التحليلية خلال عامي 2018–2019.

23- مجتمع البحث وعينته: Population& Sample

يشتمل مجتمع البحث على المدققين الداخليين في المصارف الخاصة– التجارية– العاملة في سورية خلال الفترة المدروسة والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والتي يبلغ عددها /11/ مصرفاً تجارياً، كونها خاضعة لرقابة المصرف المركزي وتلتزم بإرشاداته وتشريعاته الصادرة عن مجلس النقد والتسليف. وبهدف تحديد حجم عينة البحث وسهولة الوصول إليها "بتضييق الانتشار الجغرافي" وجعلها متجانسة فقد اشتملت على المدققين الداخليين في المصارف الخاصة – التجارية– العاملة في محافظة حماه والتي يبلغ عددها / 7 /.[1]

24- الدراسات السابقة: Previous Studies

- دراسة المنقاش (2014) بعنوان " نموذج مقترح لاستخدام أدوات التخطيط والجودة في حل المشكلات الإدارية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام أدوات التخطيط والجودة في العمل الإداري، ومناقشة أهم النماذج التي وضحت استخدام أدوات التخطيط والجودة مثل (العصف الذهني – تحليل السبب الجذري " مخطط إيشيكاوا" – مصفوفة ترتيب الأولويات – مخطط الشجرة). وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الاستخدام الممنهج والمنظم لأدوات التخطيط والجودة يساعد في حل المشكلات الإدارية، وفي تحسين العمل والخدمات المقدمة. وبأن النموذج الجيد لحل المشكلات الإدارية هو الذي يعطي متخذي القرار والمخططين معلومات عن كل مرحلة من مراحل المشكلة والأدوات المناسبة.

- دراسة الدبسي (2012) بعنوان" أثر استخدام استراتيجية عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم– دراسة تجريبية على تلامذة الصف الرابع أساسي في محافظة ريف دمشق". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام استراتيجية عظم السمك أو ما يعرف بمخطط إيشيكاوا للأسباب الجذرية في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التجريبي وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب والمجموعة الضابطة فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.

- دراسة بدوي (2016) (ورقة عمل) بعنوان " التفكير العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرار"

هدفت الدراسة إلى وضع أساس وتعريف علمي للمشكلة، واستعراض طرق تحديد المشكلة بدقة، ثم تطبيق نموذج حل المشكلات متعدد المراحل باستخدام أساليب بحث وتحليل الأسباب الجذرية، ووصف كل منها بصورة منطقية تظهر العلاقة

[1] الملحق رقم / 1 / قائمة المصارف الخاصة العاملة في سورية والتي تتخذ من دمشق مقراً رئيسياً لها – وفروعها العاملة في محافظة حماه .

السببية بينها بغية الوصول إلى تحديد أكثر عمقاً لهذه المشكلات، ومن ثم وضع الحلول المناسبة للسيطرة على الأسباب الجذرية، انتهاءً باتخاذ القرارات المناسبة التي تحقق الأهداف.

- **دراسة Chartered Institute of Internal Auditors (2018) بعنوان"Root Cause Analysis "تحليل السبب الجذري":** هدفت هذه الدراسة إلى تقديم دليل يعرض لمحة عامة عن تحليل الأسباب الجذرية، ويبين ماهية هذا التحليل، ومن يستخدمه، والغاية من استخدامه، وما هي فوائده، ولماذا يعتبر مهماً في التدقيق الداخلي، وما هي المشكلات المحتملة أمام التدقيق الداخلي لتطبيق هذا الأسلوب، وكيف يمكن للمدققين الداخليين استخدام تقنيات هذا الأسلوب لتعزيز جودة تبليغات التدقيق وتقاريره، مع بعض الأمثلة العملية على ذلك.
- **دراسة National Audit Systems Network (2016) بعنوان" Root Cause Analysis " تحليل السبب الجذري":** هدفت هذه الدراسة إلى تقديم وثيقة تدعم الجهات صاحبة العلاقة في استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري، وتوفير المبادئ والتعريفات فيما يتعلق بهذا الأسلوب إضافة إلى تعزيز نهج تحليل السبب الجذري عن طريق تسليط الضوء على الفوائد التي يقدمها للجهات المنفذة، وأيضاً لدعم وتطوير الممارسة الجيدة لهذا الأسلوب في عمليات التدقيق ومتابعتها، من قبل أنشطة الرقابة الرسمية.
- **دراسة منظمة ICAEW (2016) بعنوان " Improving Audit Quality Using Root Cause Analysis " تحسين جودة التدقيق باستخدام تحليل السبب الجذري":** هدفت هذه الدراسة إلى تقديم ورقة متكاملة للمساعدة وتقديم النصائح حول كيفية إجراء تحليل السبب الجذري وسد الفجوة الحاصلة بين تحليل السبب الجذري كأسلوب شائع وبين ممارسات التدقيق. وبالتالي مساعدة المدققين والمنظمات التي يرجعون إليها على استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري لتحسين الجودة النوعية لممارسات التدقيق والحد من هدر الموارد.
- **دراسة James C Paterson (2017) بعنوان" Root Cause Analysis for Internal Auditors" تحليل السبب الجذري في التدقيق الداخلي:** قدم الباحث وجهة نظره في كيفية تطبيق تحليل السبب الجذري من خلال ورشة عمل عرض فيها مجموعة من الأساليب الناجعة لتطبيق هذا الأسلوب بفعالية، حيث أشار إلى عدم وجود سبب مستقل بذاته يمكن اعتباره السبب الجذري لمشكلة ما، واعتبر أن المسببات يمكن أن تكون بشكل متدرج باتجاه المشكلة الأساسية، وأنها تستند إلى أسباب أخرى تعمل على إخفائها وإبقائها غير ظاهرة.

ويتميز هذا البحث عن غيره من البحوث والدراسات في كونه يربط بين استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري من قبل المدقق الداخلي كمتغير مستقل، وبين صحة وموضوعية تبليغات التدقيق كمتغير تابع، في الوقت الذي ذهبت فيه أغلب الدراسات السابقة لتوضيح وبيان مفهوم تحليل السبب الجذري وتقديم النصائح للمنظمة حول كيفية التطبيق فقط، والعمل على حل المشكلات التي تواجه تحقيق أهدافها، هذا من جهة، ومن جهة ثانية يسعى هذا البحث من خلال الدراسة الميدانية التي يقدمها إلى الوقوف على واقع صحة وموضوعية تبليغات التدقيق الداخلي في المصارف الخاصة التجارية العاملة في محافظة حماه كعينة للدراسة وذلك بهدف الحصول على نتائج يمكن استخدامها ومقارنتها في مراحل تالية وتعميمها على واقع الصناعة المصرفية في سورية.

25- الإطار النظري للبحث: Theoretical Framework

12-1 أسلوب تحليل السبب الجذري: (RCA)

هو عملية لفهم "ما حدث" وحل مشكلة ما من خلال النظر إلى الوراء وتحليل المسببات لمعرفة "لماذا" حدثت هذه المشكلة في المقام الأول (CIIA, 2018). ويعرَّف أيضاً بأنه وسيلة للوصول إلى جوهر مشكلة ما، أو حدث غير متوقع، إذ تعتبر تحليلات السبب الجذري مهمة عندما لا يتحقق الهدف المنشود من العملية. وتهدف تحليلات الأسباب الجذرية إلى تحسين المخرجات أو العمليات أو الجودة المرغوبة، ويجب القيام بها بطرق منتظمة حتى تكون فعالة (Bowen, 2011). كما عرفه معجم المصطلحات الاقتصادية بأنه " عملية تحديد وتقييم سبب عدم حدوث المطابقة مع الأهداف أو الحالة غير المرغوب فيها أو المشكلة، التي تحول دون تحقيق الهدف الموضوع بشكل تام، والتي تؤدي عند حلها إلى إعادة المطابقة وتحقيق النتيجة المُثلى للهدف الموضوع"(Business dictionary, 2018).

وبعبارة أخرى فإن منهج تحليل السبب الجذري هو عملية تحديد سبب حدوث المشكلة مقارنةً بالإبلاغ عنها أو عن أسبابها المباشرة أو الأسباب المساهِمة، وقد تكون المشكلة عبارة عن خطأ أو عدم امتثال أو عدم تحقيق هدف أو أي شيء آخر قد يُعتبر بمثابة تقصير أو خلل في نظر المنظمة أو في نظر مساهميها، حيث يندرج هذا الأسلوب ضمن أساليب التخطيط الاستراتيجي حيث شاع استخدامه في المنظمات على اختلاف أنواعها مما أدى إلى تفوقها من حيث الأداء الكلي (الكرخي، 2016).

هناك العديد من التقنيات التي ينطوي عليها تحليل السبب الجذري، ومن هذه التقنيات ما يسمى تحليلات السببية الخمس " The Five Whys Analysis" والتي تم تطويرها في فترة الثلاثينيات من القرن الماضي من قبل مؤسس شركة تويوتا موتورز، من خلال تحديد المشكلة بشكل أولي، ومن ثم طرح السؤال "لماذا؟" خمس مرات – بهدف الحصول على أعمق فهم للمشكلة بحيث يمكن بعدها تحديد السبب الجذري لها ومعالجتها بشكل استراتيجي (Scheid, 2010). ومن ثم تعددت الأساليب المستخدمة في تحليل السبب الجذري ومنها (مخططات إيشيكاوا (عظم السمكة) – تحليل تأثيرات أسلوب الفشل – التحليل الشجري للفشل أو الخطأ) (CIIA, 2018).

ويوفر معهد المدققين الداخليين ممارسة استشارية واضحة رقم (2320 – 2) تتعلق بهذا الموضوع وتقول: "إن المدققين الذين يضعون توصيات فقط لقيام الإدارة بحل المشكلة دون ذكر الأسباب الرئيسية المسببة للمشكلة يعجزون عن إضافة رؤى تحسن من فعالية وكفاءة العمليات والممارسات على المدى البعيد وبالتالي تحسين بيئة الحوكمة والتدقيق والمخاطر والرقابة (IIA, 2013). ومن الأسباب التي جعلت عملية تحليل السبب الجذري تحظى باهتمام التدقيق الداخلي ما يلي (Patterson, 2016):

- الاعتقاد المتزايد من جانب فرق التدقيق الداخلي بأن بعض المشكلات لا تزال تكرر نفسها، على الرغم من إبراز التدقيق الداخلي لنفس نقاط التدقيق أو لنقاط مماثلة لها بصورة منتظمة.
- تقدير أن تقارير التدقيق الداخلي وتبليغاته يمكن اختصارها عادةً وجعلها أكثر تأثيراً، إذا تم تحديد الأسباب الجذرية.
- الاعتراف بأهمية فهم عوامل الثقافة التي تساهم في نتائج التدقيق الداخلي المتمثلة بالتبليغات والتقارير الدورية.

ويبين المعهد الدولي للمدققين الداخليين مجموعة من الفوائد التي يقدمها استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري كما يلي (CIIA, 2018):

1- تعزيز قدرة قسم التدقيق الداخلي على إضافة القيمة إلى المنظمة.
2- تقليل التكاليف التي يتم تكبدها بعد معرفة أسباب المشاكل التي تؤثر في الأهداف.
3- توفير عملية تعلم لفهم أفضل للعلاقات والأسباب والتأثير والحلول المقترحة.
4- توفير نهج منطقي لحل المشكلات باستخدام البيانات الفعلية التي تم الحصول عليها.

5- التقليل من المخاطر.
6- منع الفشل المتكرر في العمليات نتيجة معالجة الأسباب الرئيسة.
7- تحسين أداء عمليات التدقيق الداخلي.
8- العمل على تكوين أنظمة أكثر قوة.
9- تبسيط تقارير التدقيق الداخلي وتعزيز جودة تبليغاته.

2-12 تبليغات التدقيق: Audit Communications

تم التطرق إلى مصـــطلح " تبليغات التدقيق " للمرة الأولى في المعايير الدولية للممارســـة المهنية للتدقيق الداخلي (المعايير)، وذلك عند الإشارة إلى ضرورة التزام المدقق الداخلي بالتبليغ عن أية حالة استعمال لأية متطلبات إضافية صادرة عن جهات رسمية أخرى إلى جانب استعمال المعايير(IIA, 2017). كما ورد في إطار الممارسة المهنية الدولية (IPPF) لممارسة التدقيق الداخلي أنه يتوجب على المدققين الداخليين إبراز أعلى مستوى من الموضوعية المهنية في جمع المعلومات المتعلقة بالنشاط أو العملية الجاري بحثها وتقييمها والتبليغ عنها(CIIA, 2015). و أشار المعيار الدولي للممارسة المهنية رقم /2020/ " التبليغ والموافقة " إلى أنه يتوجب على الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي أن يقوم بتبليغ خطط نشـــاط التدقيق الداخلي والموارد التي تتطلبها، بما في ذلك أية تغييرات مرحلية هامة فيها.

ونص المعيار الدولي للممارســـة المهنية للتدقيق الداخلي رقم /2410- ت1/ على وجوب أن يتضـــمن التبليغ النهائي لنتائج مهمة التدقيق الداخلي، جميع الاستنتاجات القابلة للتطبيق و التوصيات وخطط العمل ذات الصلة. وحينما يكون ذلك مناســـباً، فإنه يجب تقديم رأي المدقق الداخلي، وفي حال صـــدور أي رأي فيجب أن تؤخذ بعين الاعتبار توقعات جميع الأطراف المعنية، كما يجب أن تكون هذه الآراء مدعمة بمعلومات كافية وموثوقة وذات صـلة وصـحيحة، و يجب أن تكون الآراء على مستوى مهمة التدقيق عبارة عن درجات للتصـنيف، أو اسـتنتاجات، أو أي توصـيفات أخرى للنتائج. فمثل هذه المهمة يمكن أن تكون متعلقة بالضـوابط الرقابية على عملية، أو خطر، أو وحدة أعمال محددة. وتتطلب صـياغة هذه الآراء أخذ نتائج المهمة ومدى أهميتها في الاعتبار، كما أن المدققين الداخليين مدعوون في إطار التبليغات الخاصـــة بالمهمة إلى ذكر الأداء المرضي للناحية الخاضعة للتدقيق.

أما المعيار الدولي للتدقيق الداخلي رقم /2420/ " جودة التبليغات" فينص على أن تبليغات التدقيق الداخلي يجب أن تكون صـــحيحة، وموضـــوعية، وواضـــحة، وموجزة، وبنّاءة، وكاملة، وحســـنة التوقيت(IIA, 2016). حيث تكون هذه التبليغات صحيحة عندما تكون خالية من الأخطاء والتحريفات، وأمينة في الاستناد إلى الحقائق والوقائع المتعلقة بها. وتكون موضوعيةً عندما تكون منصفة ومحايدة وغير متحيزة وناتجة عن تقييم منصف ومتوازن لكل الحقائق والوقائع والظروف. كما تكون هذه التبليغات واضحة عندما تكون منطقية ويسهل فهمها ولا تتضمن اصطلاحات فنية غير ضرورية وتقدم كل المعلومات الهامة ووثيقة الصـــلة بالموضـــوع. وتكون التبليغات موجزة عندما تكون في صـــلب الموضـــوع وتتفادى الاســـهاب الذي لا لزوم له والتفاصيل المستفيضة والتكرار. وتكون التبليغات بنّاءة عندما تساعد عميل المهنة والمنظمة وتفضي إلى إدخال التحسينات عند اللزوم. وتكون التبليغات كاملة عندما لا ينقصها أي شيء مما يكون ضرورياً وأساسياً بالنسبة لمن سيتلقى تلك التبليغات، وتكون شـاملة لكل المعلومات والمشـاهدات الهامة والوثيقة الصـلة لتأييد الاسـتنتاجات والتوصـيات. وتكون التبليغات حسـنة التوقيت عندما يتم تقديمها أو إصـدارها في الوقت المناسـب وبالسـرعة اللازمة حسـب أهمية المسـألة موضـوع التبليغات، بما يمكن الإدارة من اتخاذ القرار السليم والإجراءات التصحيحية المناسبة في ضوئها(CIIA, 2015).

26- الدراسة العملية:Practical Study

1- الخصائص العامة لعينة البحث:

- **الجنس:**

تتقسم عينة البحث من ناحية "الجنس " بين الذكور والإناث كما هو موضح في الجدول رقم (1) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، ويلاحظ من الجدول أن عينة البحث غلب عليها الطابع الأنثوي حيث بلغت نسبة الإناث 57.2% مقارنة بالذكور الذين بلغت نسبتهم فقط 42.8% من مجمل العينة التي بلغ عدد أفرادها الإجمالي 49 مفردة، وذلك على الرغم من الأعباء والمشقات التي تنطوي عليها مهنة التدقيق الداخلي، والأوقات الإضافية التي تتجاوز أوقات العمل الرسمية.

- **العمر:**

تتوزع عينة البحث على الفئات العمرية الموضحة في الجدول رقم (2) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، ويلاحظ من الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة تبلغ فقط 14.2% ويعزو الباحث هذه النسبة إضافة إلى التفاوت الديموغرافي وحالة عدم الاستقرار، إلى عدد سنوات الخبرة التي لابد أن يحققها المدقق الداخلي ليشغل هذه الوظيفة، أما بالنسبة لأفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 30–40 سنة فقد بلغت نسبتهم 42.9% وهي نسبة جيدة لتكوين الخبرة المطلوبة للقيام بمهام التدقيق الداخلي، تليها نسبة 26.6% لأفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 40–50 سنة، في حين كانت نسبة أفراد العينة الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة 16.3% **ويفسر الباحث ذلك بالأعباء والجهود الإضافية اللازمة لممارسة أعمال التدقيق والفحص (المستندي– العيني للأصول والموجودات).**

- **المستوى التعليمي:**

تتوزع عينة البحث بحسب المؤهل العلمي الذي يشغله أفرادها كما هو موضح في الجدول رقم (3) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، ويلاحظ من خلال الجدول أنّ **(61.2%)** من أفراد العينة ممن يحملون شهادات جامعية وبلغ عددهم(30) فرداً، تليها في المرتبة الثانية الأفراد ممن يحملون شهادة معهد متوسط وبلغ عددهم (11) فرداً بنسبة (22.4 **%)**، ثم نجد وبنسبة أقل من هم من فئة الدراسات العليا بنسبة (10.2 **%)** وأخيراً من هم من فئة الدبلوم بحيث بلغ عددهم (5) أفراد بنسبة (6.2%)، **ويمكن للباحث أن يفسر ذلك بأن شهادة المعهد المتوسط كحد أدنى والإجازة الجامعية تمكنان الفرد من الوصول إلى درجة الخبرة التي يتطلبها المصرف لشغل وظيفة المدقق الداخلي، وكسبب إضافي – برأي الباحث – يمكن تفسير هذه النسب بأنها تجعل المصرف في موقع تفاوضي أفضل تجاه الموظفين فيما يتعلق بالرواتب التي يتقاضونها، حيث أن حملة الشهادات العليا يسعون للحصول على رواتب عالية مقارنة بحملة الشهادات الأدنى، بما يمكن رده إلى سياسة المصرف الداخلية لتعيين الموظفين.**

2- اختبار صدق وثبات قائمة الإستبيان:

تم بيان مدى ثبات وصلاحية المقياس أو الاستبيان الذي استخدم في التحليل الإحصائي الأمر الذي مكن من الوقوف على مدى اعتمادية النتائج التي تم الوصول إليها لاحقاً عبر تحليل الفرضيات وقد تم القيام بالاتي:

1. <u>بعرض قائمة الاتساق الداخلي</u>[1]

كما هي موضحة في الجدول رقم (4) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، تظهر مدى قدرة العبارات في قياس البعد الذي تمثله بوضوح عبر عرض مصفوفة الارتباط بين كل بعد من أبعاد البحث والعبارات (الأسئلة)التي تقيسه. ويلاحظ من الجدول أن ارتباط كل سؤال مع البعد الذي يقيسه جيد جداً ومقبول إحصائياً لذلك تم قبول جميع الأسئلة ولم يتم رفض أي

[1] ملحق رقم (2) الاستبيان الموجه إلى المدققين الداخليين في المصارف الخاصة التجارية.

منها حيث أن نسب الارتباط العالية دليل على مدى قدرة هذا السؤال في تفسير وقياس البعد الذي يقيسه بوضوح. وبالتالي الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

2. معامل Cronbach's Alpha:

يستخدم مقياس Cronbach's Alpha لقياس ثبات العبارات التي تقيس بعداً ما وتتراوح قيمته بين (0–1) وكلما اقترب من1 كان ذلك دليلاً على صدق العبارات وموضوعيتها في قياس البعد الذي تمثله. لذا تم الوقوف على مدى صلاحية وموضوعية الاستبيان في التحليل الإحصائي بإجراء اختبار معامل ألفا كرونباخ وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (5) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، حيث يلاحظ من الجدول أن مجمل عبارات البحث سواء بالنسبة للبعد الذي تقيسه أو بالنسبة لمجمل المقياس تتمتع بمصداقية وثبات عالي حيث أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين 0.860 و0.933 وهي معامل ثبات قوي.

3. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

استخدم الباحث اختبار (Kolmogorov–Smirnov Test) للتأكد من التوزيع الطبيعي للمتغيرات كما هو موضح في الجدول رقم (6) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)** لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، ويلاحظ من خلال الجدول الخاص باختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة أن قيمة (SIG) هي أعلى من (0.05) عند كافة البنود وبالتالي نستطيع القول أن بيانات العينة عند كافة المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي.

4. إختبار الفرضيات:

- **اختبار الفرضية الأولى:** H0:1 لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق.

لدراسة مدى وجود أثر بين المتغيرين، سنختبر أولاً طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغيرين كما هو موضح في جدول تحليل الانحدار الخطي البسيط رقم (7) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، حيث ظهر معامل R بقيمة 737. وهي قيمة جيدة تدل على أن استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري يؤثر في صحة تبليغات التدقيق. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار F جدول (8) نلاحظ أن قيمة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي فالاختبار معنوي، حيث يفسر متغير استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري 737.% من تباين المتغير التابع صحة تبليغات التدقيق. ويمكن أيضاً تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط **Y= bx + a** حيث من الجدول (9) نجد أن الثابت وهو2.058 وقيمة معامل الانحدار (ميل خط الانحدار) والذي يتأثر بها المتغير التابع 0.738 بمعنى أنه يمكن التنبؤ بقيمة صحة تبليغات التدقيق ، بأنه يزداد بمقدار 738.في حال تغير قيمة متغير استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري درجة واحدة، أي أن استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري يفسر حوالي (73%) من صحة تبليغات التدقيق.

صحة تبليغات التدقيق = 2.058+ 0.738 أسلوب تحليل السبب الجذري

$$Y = 0.738\ X + 2.058$$

خلاصة الفرضية الأولى: لا نقبل فرضية العدم القائلة " لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق.

." ونقبل الفرضية البديلة القائلة : "يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق".

- **اختبار الفرضية الثانية:** H0:2 لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق.

لدراسة مدى وجود أثر بين المتغيرين، سنختر أولاً طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغيرين كما هو موضح في جدول تحليل الانحدار الخطي البسيط رقم (10) الوارد في **ملحق الجداول الإحصائية رقم (3)**، حيث ظهر معامل R بقيمة 814. وهي قيمة جيدة تدل على أن استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري يؤثر في موضوعية تبليغات التدقيق. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار F جدول (11) نلاحظ أن قيمة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي فالاختبار معنوي، حيث يفسر متغير استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري 814.% من تباين المتغير التابع موضوعية تبليغات التدقيق. ويمكن أيضاً تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط **Y= bx + a** حيث من الجدول (12) نجد أن الثابت وهو1.415 وقيمة معامل الانحدار (ميل خط الانحدار) والذي يتأثر بها المتغير التابع 0.818 بمعنى أنه يمكن التنبؤ بقيمة موضوعية تبليغات التدقيق ، بأنه يزداد بمقدار 818. حال تغير قيمة متغير استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري درجة واحدة، أي أن استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري يفسر حوالي (81%) من موضوعية تبليغات التدقيق.

موضوعية تبليغات التدقيق = 1.415+ 0.818 أسلوب تحليل السبب الجذري

$$Y = 0.818\ X + 1.415$$

خلاصة الفرضية الثانية: لا نقبل فرضية العدم القائلة " لا يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق.

." ونقبل الفرضية البديلة القائلة : "يؤثر استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق".

14- الاستنتاجات والتوصيات: Conclusions And Recommendations

14 –1 الاستنتاجات: Conclusions

1- يوجد أثر بالغ الأهمية يعود إلى تطبيق أسلوب تحليل السبب الجذري من قبل التدقيق الداخلي، حيث ظهر هذا الأثر بشكل علاقة طردية موجبة بين استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري وكل من صحة وموضوعية تبليغات التدقيق.

2- إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تدقيق بحيث تعكس الحقائق والوقائع بشكل أكثر أمانة وأكثر صحة.

3- إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تدقيق خالية بدرجة أكبر من الأخطاء والتحريفات، من حالة عدم استخدام هذا الأسلوب.

4- إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري خلال الممارسة العملية لإجراءات التدقيق سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تتسم بدرجة أعلى بالإنصاف والحياد وعدم التحيز.

5- إن استخدام التدقيق الداخلي لأسلوب تحليل السبب الجذري خلال الممارسة العملية لإجراءات التدقيق سوف يؤدي إلى تقديم تبليغات تتسم بدرجة أكبر بالتوازن في عرض الحقائق.

14– 2 التوصيات: Recommendations

1– تعميم ثقافة تحليل السبب الجذري في كل الشركات العاملة في سورية لاسيما الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، نظراً للسمعة التي تتمتع بها الشركات المدرجة، والنظرة التي يوليها المستثمرون لها.

2– العمل الجاد لجعل هذا الأسلوب كممارسة يومية تشمل جميع المستويات الوظيفية في المنظمة بحيث لا تقتصر على الخبراء أو الأشخاص الموكلين بالرقابة والتحكم، بل يضع جميع الموظفين قائمة بالمشكلات التي تعترضهم والأسباب المؤدية لها، كخطوة أولى لتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لها.

3– الاستفادة من المناهج والبرامج والاستراتيجيات العالمية التي تتناول هذا الأسلوب وتطبيقه بما يتلاءم مع متطلبات السوق السورية، مثل استراتيجية عظم السمكة، واستراتيجية تحليلات السببية الخمسة، واستراتيجية شجرة المشكلات.

4– إخضاع الكوادر العاملة في مجال التدقيق الداخلي وفق برنامج متكامل وبإشراف أكاديمي، إلى دورات تأهيلية تتعلق بالتسويق لهذا المفهوم تمهيداً لتبنِّيه وتطبيقه الشامل، وذلك من خلال الربط بين الجامعات والمعاهد الأكاديمية و السوق السورية.

15– قائمة المراجع: References:

- **المراجع العربية:**

1– الكرخي، مجيد. (2016). " **التخطيط الاستراتيجي باستخدام المصفوفة المربعة** "، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط:1. ص 1– 258.

2– بدوي، عبير (2016) " **التفكير العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرار**"، جامعة المجمعة في الزلفي– السعودية، (ورقة عمل)، ص 1–30.

3– الدبسي، أحمد (2012) " **أثر استخدام استراتيجية عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم– دراسة تجريبية على تلامذة الصف الرابع أساسي في محافظة ريف دمشق**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 2 ص ص 239–258.

4– المنقاش، سارة (2014) " **نموذج مقترح لاستخدام أدوات التخطيط والجودة في حل المشكلات الإدارية** " مجلة رسالة التربية وعلم النفس، جامعة الملك سعود، العدد 46، ص ص 279– 306.

- **المراجع الأجنبية:**

1– Bowen, R. (2011). " **Overview of Root Cause Analysis Techniques**". Linked on, https://www.brighthubpm.com/project-planning/57124-overview-of-root-cause-analysis-techniques/.

2– Business dictionary., (2018)." Root cause analysis". http://www.businessdictionary.com/definition/root-cause-analysis.html

3– Chartered Institute of Internal Auditors (CIIA), (2018). "**Root cause analysis** ". 22 March. Pp.1–12

4– Chartered Institute of Internal Auditors (CIIA). (2015). " **performance standards**". P.26.

5– Chartered Institute of Internal Auditors (CIIA). (2015). "**International Professional Practice Framework (IPPF)**. P.10.

6– ICAEW,. (2016). " **Improving Audit Quality Using Root Cause Analysis**". Audit And Assurance Faculty. London.Uk . www.icaew.com.

7– Institute of Internal Auditors(IIA). (2016). " **Implementation Guide 2420–Quality of Communications** ". linked on, www.theiia.org

8– National Audit Systems Network (NAS).(2016). " **Root cause analysis**" November , Version 1.Pp.1–20

9– Paterson, c,.j. (2017). " **Root Cause Analysis for Internal Auditors**". Risk & Assurance Insights. Linked on http://www.riskai.co.uk/root-cause-analysis-internal-auditors/

10– Patterson, J., (2016), " **Root cause analysis by internal audit**". **Internal Auditor – Middle East**, Linked On: http://www.internalauditor.me/article/root-cause-analysis-for-internal-audit/.

11- Scheid, J. (2010), " Five Why Method of Six Sigma". Linked on, https://www.brighthubpm.com/six-sigma/43200-five-why-method-of-six-sigma/

12- The Institute Of Internal Auditors (IIA), (2017). " **International Standards For The Professional Practice Of Internal Auditing (Standards)**". P.2.

13- The Institute Of Internal Auditors. (IIA),(2013), " **Practice Advisory 2320-2: Root Cause Analysis**". Global. Pp.1-4. Online at https://na.theiia.org/training/courses/CourseOutlines/Root-Cause-Analysis-for-Internal-Auditors.pdf

- **المواقع الإلكترونية:**

- موقع سوق دمشق للأوراق والأسواق المالية : http://dse.gov.sy/
- موقع المعهد الدولي للمدققين الداخليين (IIA): https://na.theiia.org
- موقع معهد تشارترد للمدققين الداخليين : https://www.iia.org.uk
- قاموس المصطلحات الأجنبية الإلكتروني: http://www.businessdictionary.com/definition/root-cause-

الملحق رقم (1)

المصارف الخاصة العاملة في سورية ومكان تواجدها في دمشق وحماه.

الرقم	اسم المصرف	نوع المصرف	مركزي دمشق	فرع حماه
1	المصرف الدولي للتجارة والتمويل	تجاري	شارع الباكستان	جانب البريد
2	مصرف سورية والمهجر	تجاري	الحريقة	فندق النواعير
3	مصرف بيمو السعودي الفرنسي	تجاري	الصالحية	ساحة العاصي
4	المصرف العربي	تجاري	أبو رمانة	شارع العلمين
5	مصرف عودة	تجاري	كفرسوسة	حديقة ام الحسن
6	مصرف بيبلوس	تجاري	الشعلان	ساحة العاصي
7	مصرف سورية والخليج	تجاري	29 أيار	ساحة العاصي
8	مصرف الشام	إسلامي	ساحة النجمة	ساحة العاصي
9	مصرف سورية الدولي الاسلامي	إسلامي	اتستراد المزة	جانب جامع المحبة
10	مصرف البركة	إسلامي	السبع بحرات	جانب مبنى الحزب
11	مصرف فرنسمصرف	تجاري	أبو رمانة	لا يوجد
12	مصرف الأردن	تجاري	السبع بحرات	لا يوجد
13	مصرف الشرق	تجاري	الشعلان	لا يوجد
14	مصرف قطر الوطني	تجاري	العباسيين	لا يوجد

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية – والزيارات الميدانية للمصارف الخاصة عينة البحث).

الملحق رقم (2)

الاستبيان الذي تم توزيعه على المدققين الداخليين

في المصارف عينة الدراسة:

1- الخصائص العامة لعينة البحث:

1- الجنس			
ذكر		أنثى	
2- العمر			
أقل من 30 سنة	بين 30 و 40	بين 40 و 50	فوق 50 سنة
3- المستوى التعليمي			
معهد متوسط	إجازة جامعية	دبلوم	دراسات عليا

2- ترميز المتغير المستقل (X) (استخدام أسلوب تحليل السبب الجذري) والأسئلة المعبرة عنه:

X1	يستخدم المدقق الداخلي ميزة التشكيك المهني السَّببي أثناء ممارسته لأعمال التدقيق.				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
X2	لا يكتفي المدقق الداخلي بتوصيف المشكلات التي يواجهها.				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
X3	تختلف رؤية المدقق الداخلي للمشكلة التي يصادفها عند حدوثها وتكرارها لأكثر من مرة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
X4	يقوم المدقق الداخلي بوضع اقتراحاته الخاصة في تقريره حول المشكلات التي يكتشفها				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
X5	يبحث المدقق الداخلي في الظروف المحيطة بحدوث خلل ما أثناء ممارسته لدوره				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	

3- ترميز المتغير التابع (Y) (صحة تبليغات التدقيق) والأسئلة المعبرة عنه:

Y1	يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من جميع القضايا والجزئيات التي يذكرها في تقريره النهائي.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y2	إذا اكتشف المدقق الداخلي أخطاءً فإنه يقوم بالإشارة إليها لتصويبها.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y3	يذكر المدقق الداخلي الوقائع التي يصادفها بدون أي تحريف أو تغيير.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y4	يتحلى المدقق الداخلي بالأمانة عند التعبير عن رأيه في القضايا التي يواجهها			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

4- ترميز المتغير التابع (Y) (موضوعية تبليغات التدقيق) والأسئلة المعبرة عنه:

Y5	لا يتأثر المدقق الداخلي بالضغوط المحيطة عند التعبير عن رأيه في تقريره.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y6	يذكر المدقق الداخلي في تقريره الوقائع التي يصادفها بكل حيادية.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y7	آراء المدقق الداخلي وقراراته واقعية ومنطقية وغير عاطفية.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Y8	آراء المدقق الداخلي وقراراته منصفة ومتوازنة وتستند إلى الحقائق.			
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

الملحق رقم (3)

الجداول الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وفق برنامج" SPSS V 20

الجدول رقم (1): توزيع عينة البحث حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	42.8	42.8	42.8
	انثى	28	57.2	57.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20"

الجدول رقم (2): توزيع عينة البحث حسب العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30	7	14.2	14.2	14.2
	بين 30 و40	21	42.9	42.9	57.1
	بين 40 و50	13	26.6	26.6	83.7
	فوق50	8	16.3	16.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20"

الجدول رقم (3) المستوى التعليمي لأفراد العينة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
معهد متوسط تجاري	11	22.4	22.4	22.4
بكالوريوس	30	61.2	61.2	83.6
دبلوم	3	6.2	6.2	89.8
دراسات عليا	5	10.2	10.2	100.0
Total	49	100.0	100.0	

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20"

الجدول رقم (4): قائمة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وأبعاده

البعد	قيمة الارتباط Pearson	المعنوية	البعد	قيمة الارتباط Pearson	المعنوية
النقاط المتعلقة بأسلوب تحليل السبب الجذري			**النقاط المتعلقة بصحة وموضوعية تبليغات التدقيق**		
X1	0.767**	0.000	Y1	0.719**	0.000
X2	0.844**	0.000	Y2	0.776**	0.000
X3	0.794**	0.000	Y3	0.757**	0.000
X4	0.810**	0.000	Y4	0.754**	0.000
X5	0.676**	0.000	Y5	0.790**	0.000
			Y6	0.691**	0.000
			Y7	0.725**	0.000
			Y8	0.815**	0.000
0.01 الارتباط معنوي عند درجة معنوية**			**0.01** الارتباط معنوي عند درجة معنوية**		
Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**		

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20"

الجدول رقم (5): معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

البعد	عدد الأسئلة التي تقيسه	قيمة معامل ألفا كرونباخ
أسلوب تحليل السبب الجذري x	5	0.860
صحة تبليغات التدقيقy	4	0.873
موضوعية تبليغات التدقيقy	4	0.933
جميع عبارات الاستبيان	13	0.925

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20"

الجدول رقم (6): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

		المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث
N		100	100	100
Normal Parameters[a]	Mean	4.485	4.805	4.815
	Std. Deviation	.3456	.374	.330
Most EQtreme Differences	Absolute	.454	.474	.513
	Positive	.296	.306	.347
	Negative	-.454-	-.474-	.513-
Kolmogorov-Smirnov Z		4.538	4.740	5.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154	.238	.095

المصدر : نتائج برنامج" SPSS V 20

جدول رقم (7): تحليل الانحدار الخطي البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737[a]	.543	.541	.685

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

جدول رقم (8): اختبار جودة نموذج الانحدار باستخدامF

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.044	1	7.044	149.87	.000[b]
	Residual	4.637	98	.047		
	Total	11.681	99			

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

جدول رقم (9): تأثير أسلوب تحليل السبب الجذري في صحة تبليغات التدقيق

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.058	.168		12.253	.000
	أسلوب تحليل السبب الجذري	.738	.055	.737	7.007	.000

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

جدول رقم (10) تحليل الانحدار الخطي البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814	.662	.660	.450

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

جدول رقم (11) اختبار جودة نموذج الانحدار باستخدامF

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.124	1	6.124	115.54	.000 b
	Residual	5.215	98	.053		
	Total	11.339	99			

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

جدول رقم (12) تأثير أسلوب تحليل السبب الجذري في موضوعية تبليغات التدقيق

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.415	.168		18.32	.000
	أسلوب تحليل السبب الجذري	.818	.062	.814	12.115	.000

المصدر: نتائج برنامج" SPSS V 20"

دور نماذج التنبؤ بالفشل المالي في بناء محفظة القروض المصرفية

دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية

*د. غذوان علي علي **د. أحمد حسن العلي ***سالم كاسر ناصر

(الإيداع: 14 نيسان 2019 ، القبول: 23 حزيران 2019)

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد دور نماذج التنبؤ بالفشل المالي في بناء محفظة القروض المصرفية، ولتحقيق ذلك تم تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً Altman وKida وSherrod على عينة مكونة من 12 شركة من الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية خلال الفترة (2013– 2017).

وأظهرت نتائج البحث قدرة نماذج التنبؤ بالفشل المالي على التمييز بين الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية غير المهددة بالفشل المالي، التي تتمتع بمراكز مالية جيدة ودرجة مخاطر منخفضة ويمكن للمصرف أن يقوم بتخصيصها بجزء من القروض عند بناء محفظة القروض، والشركات المساهمة المهددة بالفشل المالي التي لديها مراكز مالية ضعيفة وتواجه درجة مخاطر مرتفعة، وهي غير مرشحة للحصول على القروض عند بناء محفظة القروض.

كما أظهر تحليل المقارنة بين نماذج التنبؤ بالفشل المالي (Altman، Kida، Sherrod)، وجود اختلاف في دقة تحديد درجة المخاطرة والتنبؤ بالفشل المالي للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، فقد اتفقت النماذج السابقة فيما بينها على تصنيف شركة (FMJ) كأسوأ شركة مساهمة، في حين اختلف نموذج Sherrod مع نموذجي Altman وKida في تصنيف الشركة الأفضل، وقد أظهرت نتائج المقارنة بين هذه النماذج على أساس التعرض للفشل المالي أن نموذج Sherrod يعد الأفضل في تصنيف الشركات عينة البحث ويمكن للمصارف الاعتماد عليه بصورة أكبر بالمقارنة مع النموذجين الآخرين عند بناء محفظة القروض.

الكلمات المفتاحية: الفشل المالي، نماذج التنبؤ بالفشل المالي، المخاطرة، القروض، محفظة القروض المصرفية.

* أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

** أستاذ في قسم المصارف والتأمين، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

*** طالب دراسات عليا (دكتوراه)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

The role of financial failure prediction models in the construction of the bank loan portfolio An Empirical Study on the Syrian Public and Private Joint-Stock Companies

Dr: Ghazwan Ali Ali **Dr: Ahmad Hassan al-Ali** **Salem Nasser**

(Received:14 April 2019, Accepted:23 June 2019)

Abstract:

The aim of this study is to know the role of financial failure prediction models in the construction of the bank loan portfolio. To achieve this, the models of the most frequent financial failure are applied Altman, Kida and Sherrod on a sample consists of 12 Syrian public and private joint-stock companies during the period 2013-2017.

The results of the research show that the ability of the models of financial failure to distinguish between the Syrian companies that are not threatened by the financial failure, which have good financial positions, low degree of risk and can be allocated by the bank in part of the loans, when construction the loan portfolio, and the companies that are threatened with the financial failure, they face a high degree of risk and are not a candidate for loans, when the bank constructa a loan portfolio.

The analysis of the comparison between the financial failure prediction models (Altman, Kida, Sherrod) show a difference in the accuracy of the degree of risk and predict the financial failure of the Syrian public and private joint stock companies. The previous models agre to classify FMJ as the worst joint stock company, Sherrod's model differ with the Altman and Kida models in the company's best rating, and the results of the comparison of these models according to the exposure to financial failure show that the Sherrod model is the best in classifying the sample and the banks could rely more on the other two models when constructing the loan portfolio.

Key words: Financial Failure, Models Of Financial Failure Prediction, Risk, Loans, Bank Loan Portfolio.

1- المقدمة:

تعتبر محفظة القروض المصرفية من أهم الأنشطة الاستثمارية جاذبيةً للقطاع المصرفي ومصدراً أساسياً لأرباحه، كما تمثل القروض شريان الحياة لاستمرار وبقاء العديد من الشركات والأنشطة الاقتصادية، حيث تعمد المصارف إلى تجميع المدخرات المالية (الودائع) من القطاعات ذات الفائض المالي وتقوم بإقراضها إلى القطاعات والشركات التي تعاني من عجز مالي أو تلك التي تبحث عن مصادر تمويل متنوعة لأنشطتها، وتتصف محفظة القروض بالحساسية العالية للمخاطر المختلفة، ويعد الفشل المالي للشركات من أهم تلك المخاطر التي تواجهها المصارف عند منح القروض ولا تتوقف آثاره على المصارف والشركات فحسب وإنما تمتد لتشمل الاقتصاد ككل.

الأمر الذي دفع بالعديد من الباحثين إلى وضع نماذج كمية تستند إلى النسب المالية في التنبؤ بالفشل المالي للحيلولة دون الوقوع فيه، وتسعى أغلب المصارف وهي تقوم ببناء محفظة القروض المصرفية إلى استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي بهدف الوقوف على الوضع المالي ودرجة المخاطرة للشركات طالبة القروض، والتأكد من استقرار أنشطتها ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها في المستقبل.

ونظراً للأوضاع التي شهدتها سورية خلال الفترة الماضية وما نجم عنها من خروج قطاعات اقتصادية عدة عن الخدمة، وبداية مرحلة جديدة تتمثل بدفع العملية الانتاجية وإعادة الأعمار، الأمر الذي ينبئ بزيادة الطلب الكبيرة على القروض المصرفية، وما يفرضه ذلك من ضرورة أن تقوم المصارف ببناء محافظ القروض بالاستناد إلى نماذج التنبؤ بالفشل المالي للشركات طالبة القروض، بحيث يتم منح القروض وفق أسس سليمة وبما يضمن المحافظة على أموالها وتحقيق العوائد المناسبة.

2- مشكلة البحث:

تواجه المصارف أثناء بناء محافظ القروض الخاصة بها العديد من المخاطر التي تنجم عن منح القروض للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، وتتركز المخاطر في فشل هذه الشركات وعدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه المصرف في المواعيد المتفق عليها، إضافةً إلى عدم قدرتها على الاستمرار بأنشطتها مستقبلاً. لذلك فإن عدم وجود أو استخدام الأساليب العلمية في تحديد المخاطر المحتملة مثل استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي يؤدي إلى عدم تكوين صورة واضحة عن وضع الشركة ومدى قربها أو بعدها عن الفشل المالي، ويتوقف ذلك على كفاءة النماذج المالية المستخدمة والمفاضلة فيما بينها بغية اختيار النموذج الأفضل، ومن ثم القدرة على تحديد درجة المخاطرة وحجم ونوعية القروض المحتمل تقديمها لهذه الشركات عند بناء محفظة القروض المصرفية. وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي:

هل هناك دور لنماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل هناك دور لنموذج Altman في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.
- هل هناك دور لنموذج Kida في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.
- هل هناك دور لنموذج Sherrod في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

- هل هناك دور لنماذج التنبؤ بالفشل المالي (Altman، Kida، Sherrod) بالدقة نفسها في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

3- أهمية البحث:

تنبع الأهمية العلمية لهذا البحث من أهمية المجال البحثي الذي يتناوله، حيث يعتبر مفهوم الفشل المالي، ونماذج التنبؤ به، ومفهوم محفظة القروض المصرفية، من المفاهيم البارزة التي تطرقت لها الأدبيات والبحوث الأكاديمية في المجالات المالية والمصرفية، وبالتالي يسعى البحث إلى بيان وشرح هذه المفاهيم وتسليط الضوء على النقاط والجوانب المتعلقة بها.

تتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال محاولته بيان دور نماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية، والمقارنة بين هذه النماذج واختيار أفضلها بهدف تعظيم عائد المحفظة عند أدنى مستوى للمخاطرة، إضافةً إلى انعكاس ذلك على الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث والجهات ذات العلاقة بها.

4- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى اختبار مدى قدرة نماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، وبيان حجم الاختلاف بين هذه النماذج والنتائج التي يتم التوصل إليها من خلال تطبيق كل نموذج، وصولاً إلى توفير المعلومات الكافية والمناسبة التي يمكن للمصارف أن تستند إليها في تصنيف وتقييم الشركات طالبة القروض، وتحديد القروض الجيدة وتضمينها في محفظة القروض واستبعاد القروض غير المجدية.

5- فرضيات البحث:

يقوم البحث على الفرضية الرئيسة الآتية:

هناك دور لنماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية، ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور لنموذج Altman في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لنموذج Kida في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لنموذج Sherrod في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد اختلاف في دقة نتائج تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

6- الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات باللغة العربية

❖ دراسة أبو شهاب، عزت هاني عزت (2018) **بعنوان: مدى فاعلية نموذج كيدا بالتنبؤ بالفشل المالي في الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان.**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فاعلية نموذج كيدا الخاص بالتنبؤ بالفشل المالي على الشركات المدرجة في بورصة عمان، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من 10 شركات تم إحالتها للتصفية و10 شركات مستمرة وغير محالة للتصفية خلال

الفترة (2011– 2016)، وخلصت الدراسة إلى أن العدد الكلي للشركات التي حققت النموذج هو 11 شركة من أصل 20 شركة محالة وغير محالة للتصفية أي ما نسبته 55%، ويشير ذلك إلى أن نموذج كيدا تمكن من عكس الصعوبات المالية التي تمر بها الشركات عينة الدراسة، وأنه يمكن الاعتماد عليه في الحكم على الوضع المالي للشركات ولكن بدرجة ثقة متدنية.

❖ دراسة الأكرع، رسول حسون ثامر(2017) **بعنوان: التنبؤ بالفشل المالي باستخدام نموذج كيدا– دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المساهمة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.**

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد مدخل أو منهج يمكن الاعتماد عليه في التنبؤ باحتمالية تعرض الشركات للفشل المالي باستخدام نموذج كيدا، وشملت الدراسة عينة مكونة من (14) شركة من الشركات المساهمة المدرجة في البورصة العراقية خلال الفترة (2011–2015)، وخلصت الدراسة إلى أهمية تطبيق واستخدام نموذج كيدا للتنبؤ بالفشل المالي من قبل الشركات والأطراف التي ترتبط بمصالح مع تلك الشركات.

❖ دراسة السيدية، موفق أحمد علي؛ الهاشمي، ليلى عبد الكريم محمد (2016) **بعنوان: قياس مخاطر التعثر المصرفي باستخدام نموذج Sherrod– دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية.**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان وتحليل واقع مشكلة القروض المتعثرة في المصارف العراقية باستخدام نموذج Sherrod وشملت عينة الدراسة (20) مصرفاً خلال عام 2013، وخلصت الدراسة إلى استنتاجات عدة أهمها: إن التركز الائتماني مرتبط ارتباط دقيق باستراتيجية عمل المصارف، وأن التركيز له تأثير مباشر على حدوث الخسائر في محفظة القروض، كما يجب على المصارف العاملة في الجهاز المصرفي العراقي التعامل مع ضمانات جيدة يمكن الرجوع إليها عند تعثر السداد.

❖ دراسة علي، غذوان علي (2014) **بعنوان: تباين نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تحديد المركز المالي للشركات– دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار إمكانية الاعتماد على نماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً (Altman، Sherrod وKida) في تحديد المركز المالي لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، حيث شملت الدراسة كامل مجتمع البحث المكون من ست شركات تأمينية خلال الفترة (2008– 2012)، واعتمدت الدراسة على الاختبارات الإحصائية اللامعلمية التي أظهرت وجود تباين ذي دلالة معنوية بين النماذج الثلاثة، وخلصت الدراسة إلى أنه لا يمكن الاعتماد على هذه النماذج في تحديد المركز المالي للشركات التأمينية المدروسة.

2-6- الدراسات باللغة الأجنبية

❖ دراسة Alaraji وAlalawi (2018) **بعنوان: تقييم جدوى وأهمية استخدام نماذج التحليل الإحصائية في التنبؤ بالفشل المالي في مهنة التدقيق الخارجي.**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تقييم قدرة الشركات على الاستمرار أو الفشل المالي في المستقبل، وذلك وفقاً لمعيار التدقيق الدولي رقم (507)، وعمدت الدراسة إلى تطبيق نموذج Altman على عينة مكونة من 12 شركة من الشركات المدرجة في البورصة العراقية خلال عام 2013، وقد أظهرت نتائج تطبيق نموذج Altman إلى وجود سبع شركات معرضة للفشل المالي وخمس شركات تمتاز بوضع مالي جيد، وخلصت الدراسة إلى التأكيد على أهمية نموذج Altman كأحد أهم نماذج التنبؤ بالفشل المالي في الكشف عن مكامن الضعف لدى الشركات عينة الدراسة.

❖ دراسة Babela و Mohammed (2016) **بعنوان: التنبؤ بالفشل المالي باستخدام نموذجي Sherrod و Kida: دراسة على المصارف المدرجة في البورصة العراقية (2011–2014).**

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق فيما إذا كانت المصارف المدرجة في البورصة العراقية معرضة للفشل المالي، من خلال تطبيق نموذجي Sherrod و Kida على عينة مكونة من 16 مصرفاً خلال الفترة (2011–2014)، وخلصت الدراسة إلى أن تعرض المصارف المختارة لخطر الفشل منخفض جداً وفقاً لنموذج Sherrod، وبالمقابل فإن المصارف المختارة لديها مشاكل ومعرضة للفشل بصورة مرتفعة جداً وفقاً لنموذج Kida، كما أكدت الدراسة على عدم استخدام نموذج Kida بسبب عدم توافق نتائجه مع طبيعة أعمال المصارف عينة الدراسة.

❖ دراسة Orabi (2014) **بعنوان: اختبارات تجريبية لنماذج التنبؤ بالفشل المالي.**

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار كفاءة نماذج التنبؤ بالفشل المالي من خلال تطبيقها على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، باستخدام نموذجي Altman و Sherrod على عينة مكونة من 10 شركات خلال الفترة (2011– 2012)، وخلصت الدراسة إلى كفاءة نموذج Altman في التنبؤ بفشل الشركات عينة الدراسة في القطاعين الخدمي والصناعي، أما نموذج Sherrod يعد أفضل في الشركات المساهمة الخدمية فقط، ولا يمكن الاعتماد عليه للتنبؤ في حالة الشركات المساهمة الصناعية.

بناءً على ما تقدم من الدراسات السابقة يمكن القول أن هذا البحث يتميز عن الدراسات السابقة في الناحيتين الآتيتين:

- **الناحية الأولى:** اعتمدت أغلب الدراسات السابقة على نموذج أو نموذجين فقط من نماذج التنبؤ بالفشل المالي، كما اقتصرت بعض الدراسات السابقة عند تطبيق هذه النماذج على مجموعة من الشركات خلال عام واحد فقط، ويقوم هذا البحث بالاعتماد على نماذج التنبؤ بالفشل المالي الأكثر استخداماً لمجموعة من الشركات خلال أعوام مختلفة. بحيث تتمكن المصارف من تحديد المراكز المالية ودرجة المخاطرة لهذه الشركات عند بناء محفظة القروض.
- **الناحية الثانية:** يختلف هذا البحث أيضاً عن الأبحاث السابقة بميدان تطبيقه، حيث سيتم تطبيقه على عينة من الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية التي تنتمي لقطاعات اقتصادية عدة ولا تقتصر على قطاع اقتصادي محدد بعينه.

7- منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مشكلة البحث والإجابة على الأسئلة المطروحة بعد اختبار الفرضيات، وذلك من خلال الاطلاع على الأبحاث والمراجع المختلفة ذات الصلة بموضوع البحث، والاعتماد على القوائم المالية المنشورة للشركات عينة البحث واستخدام تحليل النسب المالية وبعض الأساليب الإحصائية بغرض إجراء التحليل المناسب.

8- مجتمع وعينة البحث: يتمثل **مجتمع البحث** بالشركات المساهمة السورية، ويعود ذلك للأسباب الآتية:

- الظروف الحالية التي تشهدها سورية، وما أملته هذه الظروف على الشركات المساهمة العامة والخاصة من خلال توقف بعض أنشطة هذه الشركات، حيث تتوزع هذه الشركات على المناطق السورية كافةً، إضافةً إلى أعمال التخريب والسرقة التي طالت العديد منها، الأمر الذي يحتم على المصارف عند بناء محفظة القروض دراسة أوضاع هذه الشركات ودرجة المخاطر المحدقة بها بأساليب علمية وافية قبل الشروع بمنح القروض المصرفية.
- عدم دراسة هذه الشركات سابقاً من خلال بحث علمي مشابه، على الرغم من دورها الكبير في الاقتصاد.

أما **عينة البحث:** فقد تم الاعتماد على عينة مكونة من (12) شركة تنتمي لقطاعات اقتصادية مختلفة (زراعية، صناعية، خدمية) نظراً لتوافر قوائم مالية منشورة لجميع هذه الشركات من حيث التصنيف والتبويب المحاسبي، وبناءً عليه اشتملت عينة البحث على الشركات الآتية، كما هو موضح بالجدول رقم (1):

الجدول رقم (1): الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث

الرمز	الشركة	الرمز	الشركة
ATI	عمريت للاستثمار والتطوير السياحي	ALAC	اسمنت البادية
DCV	قرية دمشق للشحن	AVOC	الأهلية للزيوت
FMJ	عصير الجبل الطبيعي	AHT	الأهلية للنقل
BARKA	بركة للإنتاج الزراعي والحيواني	ADK	العربية السورية لتنمية المنتجات الزراعية –غدق
NAMA	الهندسية الزراعية للاستثمارات – نماء	STO	العربية السورية للمنشآت السياحية
OEO	الشرق الأدنى لزيت الزيتون	UG	المجموعة المتحدة للنشر والإعلان والتسويق

المصدر: هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية.

9- حدود البحث:

- **الحدود الزمانية:** اقتصر البحث على الفترة ما بين 2013 إلى 2017، وهي فترة غاية في الأهمية نظراً لطبيعة الأوضاع التي تشهدها سورية في الفترة الحالية، ولم يتم إدخال عام 2018 لأن أغلب الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية لم تقم بعد بنشر تقاريرها المالية.
- **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على الشركات المساهمة السورية.

10- الجانب النظري للبحث:

10-1- مفهوم الفشل المالي:

يعد مصطلح الفشل (Failure) مصطلحاً غير دقيق كفايةً في توصيف الحالة المالية التي تتعرض لها الشركات، ويخلط بين المفهوم المالي والقانوني لحالات الفشل والتعثر في الشركات (العمار وقصيري، 2015، 133)، حيث يشير التعثر المالي إلى نقص العوائد أو توقفها وعدم القدرة على سداد الالتزامات في مواعيدها (شاهين ومطر، 2011، 859)، أما الفشل المالي فيشير إلى الحالة التي لا تكون فيها التدفقات النقدية للشركة كافية للوفاء بالالتزامات المستحقة على الشركة، ويجب أن تتخذ إدارة الشركة إجراءات تصحيحية تجنباً للوصول إلى الفشل المالي والتصفية وإعادة التنظيم (Ross, Westerfield & Taffe, 2013, 928) في حين يشير آخرون للفشل المالي بأنه الحالة التي تقوم فيها الشركة بالتخلي عن موجوداتها لصالح الدائنين أو الحالة التي يتم فيها إعادة تنظيم الشركة ووضعها تحت الوصاية القضائية وإجراء التسوية بين الدائنين والشركة (Polsiri & Jiraporn, 2012, 11).

10-2-نماذج التنبؤ بالفشل المالي:

أ) نموذج (ALTMAN, 1968): اعتمد Altman بدايةً في بناء وتطوير نموذجه على التحليل التميزي الخطي المتعدد للمتغيرات، (Chijoriga, 2011, 133) وصاغ Altman نموذجاً رياضياً وقام بتطبيقيه على الشركات المساهمة الصناعية المدرجة في البورصة، واستطاع أن يتنبأ بفشل هذه الشركات عند درجة ثقة 95% كحد أدنى، Altman, 1968, (594)، وقد أخذ نموذج Altman الشكل الآتي:

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + 0.6X_4 + 0.999X_5$$

حيث أن: X_1: رأس المال العامل/ مجموع الأصول، X_2: الأرباح المحتجزة/ مجموع الأصول، X_3: الأرباح قبل الفوائد والضرائب/ مجموع الأصول، X_4: القيمة السوقية للأسهم/ القيمة الدفترية للدين، X_5: المبيعات/ مجموع الأصول.

وتشير Z إلى مؤشر الفشل المالي، وإذا كانت Z أقل من (1.81) فإن النموذج يتوقع فشل الشركة، وفي حين كانت Z أكبر من (2.99) فإن النموذج يتوقع أن الشركة تتمتع بمركز مالي جيد وهي بعيدة عن الفشل، أما إذا كانت Z تقع بين (2.99–1.81) فإن النموذج لا يستطيع الحكم بدقة على احتمال فشل الشركة من عدمه، وقد أشار Altman إلى أنه وفي حال كانت Z أقل من 2.76 فإن ذلك مؤشراً إلى أن الشركة تتجه إلى الفشل، وبالمقابل إذا كانت Z أكبر من 2.76 فإن الشركة في وضع جيد وتتجه إلى النجاح.

وقد عمد Altman إلى تطوير نموذجه بحيث يمكن تطبيقه على جميع الشركات ولا يقتصر على الشركات المساهمة الصناعية المدرجة في البورصة فقط، بحيث يصبح على الشكل الآتي (Altman, 2000, 54):

$$Z = 6.56X_1 + 3.26X_2 + 6.72X_3 + 1.05X_4$$

ويختلف هذا النموذج عن سابقه في أن X_4 أصبحت تساوي القيمة الدفترية لحقوق الملكية/ إجمالي الديون، وعمد Altman إلى حذف X_5 لاستبعاد أثر الصناعة، كما عمد Altman إلى تغيير معاملات المتغيرات جميعها في النموذج الثاني، في حين بقيت X_1، X_2، X_3 تعبر عن نفس النسب كما في النموذج الأول.

وفي هذا النموذج: عندما تكون قيمة Z أكبر أو تساوي 3.75 فأن النموذج يتوقع أن الشركة في وضع مالي جيد وبعيدة عن الفشل، وعندما تكون قيمة Z أصغر أو تساوي 1.1 فإن النموذج يتوقع فشل الشركة، أما إذا كانت قيمة Z تقع في المجال (3.75–1.1) فإن الشركة في حالة غموض والنموذج لا يستطيع توقع احتمال فشل الشركة من عدمه.

ب) نموذج (KIDA, 1980): عمد Kida إلى وضع نموذج هام للتنبؤ بالفشل المالي للشركات، بالاعتماد على خمس نسب مالية وصاغ نموذجه وفق الشكل الآتي (Kida, 1980, 513):

$$Z = 1.042X_1 + 0.427X_2 + 0.461X_3 + 0.463X_4 + 0.271X_5$$

حيث أن: X_1: صافي الربح بعد الضرائب/ إجمالي الأصول، X_2: إجمالي حقوق المساهمين/ إجمالي الالتزامات، X_3: الأصول السائلة/ الالتزامات المتداولة، X_4: المبيعات/ إجمالي الأصول، X_5: النقدية/ إجمالي الأصول.

وأشار Kida إلى أنه عندما تكون قيمة Z سالبة يكون احتمال فشل الشركات مرتفعاً، أما الشركات التي تكون فيها قيمة Z موجبة فهي غير مهددة بالفشل المالي، وقد أثبت هذا النموذج القدرة على التنبؤ بفشل الشركات بنسبة 90% وذلك قبل سنة من حالة الفشل (علي، 2014، 209).

ج) نموذج (SHERROD, 1987): يستخدم هذا النموذج من قبل المصارف لتقييم المخاطرة الائتمانية عند منح القروض للشركات ويعتمد عليه كأساس في تسعير القروض وفي تقييم نوعية وجودة محفظة القروض، كما يستخدم أيضاً للتأكد من استمرار المشروع في الحياة الاقتصادية من خلال التعرف على مدى قدرة المشروع على الاستمرار في مزاولة نشاطه في المستقبل (الخياط، 2014، 15).

وصاغ Sherrod نموذجه وفق الشكل الآتي (Babela & Mohammed, 2016, 36):

$$Z = 17X_1 + 9X_2 + 3.5X_3 + 20X_4 + 1.2X_5 + 0.1X_6$$

حيث أن: X_1: رأس المال العامل/ إجمالي الأصول، X_2: الأصول السائلة/ إجمالي الأصول، X_3: إجمالي حقوق المساهمين/ إجمالي الأصول، X_4: صافي الربح قبل الضرائب/ إجمالي الأصول، X_5: إجمالي الأصول/ إجمالي الالتزامات، X_6: إجمالي حقوق الملكية/ إجمالي الأصول الثابتة.

ومن خلال عدد النقاط التي تحققها قيمة Z المحتسبة وفق هذا النموذج يتم تقييم المخاطر الائتمانية وقدرتها على الاستمرار، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (2):

الجدول رقم (2): درجة المخاطرة وفق نموذج Sherrod

الفئة	درجة المخاطرة	قيمة Z
الأولى	الشركة غير معرضة لمخاطر الفشل	$25 \leq Z$
الثانية	احتمال قليل للتعرض لمخاطر الفشل	$20 \leq Z < 25$
الثالثة	يصعب التنبؤ بمخاطر الفشل	$5 \leq Z < 20$
الرابعة	الشركة معرضة لمخاطر الفشل	$-5 \leq Z < 5$
الخامسة	الشركة معرضة بصورة كبيرة لمخاطر الفشل	$Z < -5$

المصدر: (الحمداني، 2013، 464).

وتتجلى أهمية التنبؤ بالفشل المالي بالنسبة للمصارف عند بناء محفظة القروض، حيث يمكنها من معرفة وضع قروضها القائمة أو القروض قيد الدراسة وأسعارها وشروطها ومعالجة المشاكل القائمة (فوستر، 2003، 490).

10-3- محفظة القروض المصرفية:

أ) مفهوم وأهمية محفظة القروض المصرفية:

تعتبر محفظة القروض المصرفية من أهم الأنشطة الاستثمارية جاذبيةً للقطاع المصرفي، ومصدراً مهماً لتوليد الأرباح، كما تعد مؤشراً جيداً على كفاءة المصرف في توظيف أصوله، إضافةً إلى دور القروض في تمويل الأنشطة الاقتصادية، وبالمقابل تعتبر محفظة القروض من أكثر الاستثمارات حساسيةً ومخاطرةً، الأمر الذي يدفع بأغلب المصارف إلى استخدام الأساليب العلمية في بناء محفظة القروض.

وتعرف القروض المصرفية بأنها: عبارة عن مبالغ نقدية تضعها المصارف تحت تصرف زبائنها المتعاملين معها وغيرهم لتمويل احتياجاتهم التجارية والاجتماعية ولمدة معينة يتم الاتفاق عليها، على أن يتعهد المقترض بسداد المبلغ وفوائده دفعة واحدة أو على دفعات أو بناءً على الاتفاق المبرم بين الطرفين. (حسين، 2017، 44).

وتعرف محفظة القروض بأنها: تشكيلة محددة من قروض عدة مختلفة النوع، وتواريخ استحقاق، يحتفظ بها المصرف ويقوم بإدارتها إدارة كفوءة والمحافظة على الاختيار الناجح لتشكيلة القروض، مما يسمح بتخفيض المخاطر دون التضحية بالعائد المتوقع من ذلك الاستثمار. (رزق، 2006، 152).

وتكمن أهمية المحفظة في تنويع القروض (Diversification) بهدف تقليل المخاطر، وتلبية احتياجات السيولة من خلال اختيار توليفة من القروض حسب الآجال ومواجهة الطلبات الطارئة لسحوبات المودعين (Csongor, 2005, 21).

ب) مبادئ بناء محفظة القروض المصرفية:

تعمد إدارة المحفظة إلى تحديد العملاء والقطاعات الاقتصادية التي ستشملها محفظة القروض، وتستند عملية بناء محفظة القروض إلى المبادئ الآتية (Brentani, 2004, 84–85):

- وضع أهداف للمحفظة: حيث أن لكل مصرف أهداف محددة من محفظة القروض تختلف من مصرف لآخر.
- تحديد استراتيجية واضحة للمحفظة: يتم إدارة المحفظة وفق استراتيجية معينة، وبناءً عليه يتم التنبؤ باتجاهات وتوقعات الأداء المستقبلي لمختلف فئات الأصول المكونة لمحفظة القروض، بغية تحقيق العائد الأمثل.

- اختيار الأصول (القروض): يقوم مدير المحفظة باختيار القروض المكونة للمحفظة وفقاً لمعايير محددة (قروض قصيرة الآجل، قروض طويلة الآجل، الضمانات، العوائد، المخاطر وغيرها) والوصول إلى مزيج جيد للمحفظة.
- تقييم الأداء: يجب أن يعمد مدير المحفظة إلى إجراء تقييم دوري للمحفظة وفقاً لمعايير أداء محددة مسبقاً أو أن يتم مقارنة المحفظة مع محافظ قروض مماثلة للحكم على أداء المحفظة.

11- الجانب العملي للبحث:

اقتصر البحث على (12) شركة من الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية وفق ما تمت الإشارة إليه سابقاً، حيث تنتمي هذه الشركات إلى قطاعات اقتصادية عدة (صناعية، زراعية، خدمية)، الأمر الذي يمكن المصرف من بناء محفظته الإقراضية بصورة منوعة وبما يسهم في تخفيض حجم المخاطر المصرفية، ويأتي ذلك منسجماً مع الفكرة العامة لبناء المحفظة (لا تضع كل البيض في سلة واحدة) ودور المصارف في تمويل أنشطة اقتصادية عدة.

❖ وبتطبيق نموذج Altman المُحدث؛ $\mathbf{Z = 6.56X_1 + 3.26X_2 + 6.72X_3 + 1.05X_4}$ على بيانات الشركات المساهمة عينة البحث، نحصل على النتائج المبينة في الجدول (3):

الجدول رقم (3): المركز المالي ودرجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية حسب نموذج Altman

اسم الشركة	قيمة Z حسب نموذج Altman خلال الفترة المدروسة					متوسط Z	وضع الشركة حسب النموذج	واقع الشركة الفعلي
	2013	2014	2015	2016	2017			
ALAC	−3.9	−5.7	−11.8	−18.3	3.5	−7.25	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
AVOC	13.2	11.4	12.1	17.3	10.3	12.85	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
AHT	10.7	10.4	7.8	8.4	8.7	9.19	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
ADK	−0.6	−0.3	−2.2	−0.6	0.6	−0.63	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
STO	29.7	31.5	26.7	23.0	19.7	26.10	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
UG	−4.4	−3.5	−2.9	−2.5	−1.2	−2.90	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
ATI	−4.9	−5.0	−5.0	−5.3	0.4	−3.97	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
DCV	12.33	2.22	14.53	13.95	15.70	11.74	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
FMJ	−8.07	−7.89	−9.51	−12.65	−14.24	−10.47	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
BARKA	−0.60	−0.51	−0.63	−0.56	0.24	−0.41	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
NAMA	−0.67	−1.11	−1.78	9.29	−0.75	1.00	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
OEO	8.42	8.77	6.58	6.20	4.09	6.81	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على تطبيق نموذج Altman.

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن هناك خمس شركات مساهمة أي ما نسبته 41.7% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث (STO، AVOC، DCV، AHT، OEO) تتمتع بمركز مالي جيد ودرجة مخاطر

منخفضة وهي بعيدة عن الفشل، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Altman هي أكبر من 3.75، حيث بلغت قيم الوسط الحسابي Z لهذه الشركات (26.10، 12.85، 11.74، 9.19، 6.81) على الترتيب، وقد جاءت شركة STO في المرتبة الأولى كأفضل شركة من حيث المركز المالي وانخفاض درجة المخاطرة.

وبالنظر إلى النسب المالية المكونة لنموذج Altman، يمكن القول أن هذه الشركات تتمتع بربحية وسيولة جيدتين، كما أن هذه الشركات تعتمد على حقوق الملكية وبصورة خاصة الأرباح المحتجزة في تمويل أصولها بالمقارنة مع الديون الأخرى.

كما يشير الجدول رقم (3) إلى أن باقي الشركات المساهمة المدروسة وعددها (7) أي ما نسبته 58.3% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث، معرضة للفشل ولديها درجة مخاطر مرتفعة وبصورة خاصة شركة FMJ (قيمة الوسط الحسابي Z تبلغ 10.47−)، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Altman هي أصغر من 1.1، وتشير النسب المالية لهذه الشركات وفق نموذج Altman إلى وجود مشاكل وخلل في إدارة السيولة لديها واعتمادها على الديون في تمويل أصولها، إضافةً إلى وجود خسائر مدورة من السنوات السابقة.

ويمكن استخدام نتائج تطبيق نموذج Altman المذكورة أعلاه في بناء محفظة قروض مصرفية في حال تقدمت الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية بطلب الحصول على قروض من المصارف لتمويل أنشطتها، على أن تقتصر القروض على الشركات المساهمة (STO، AVOC، DCV، AHT، OEO) فقط دون غيرها من الشركات الأخرى، نظراً لتمتعها بمراكز مالية جيدة ودرجة مخاطرة منخفضة، مع الأخذ بعين الاعتبار عند بناء المحفظة درجة التفاوت في درجة المخاطرة لدى هذه الشركات نفسها، بما يسهم في تحديد حجم القروض والضمانات المطلوبة ومبلغ الفائدة بصورة جيدة.

بناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: يوجد دور لنموذج Altman في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

❖ وبتطبيق نموذج Kida على بيانات الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية نحصل على النتائج المبينة في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4): المركز المالي ودرجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية حسب نموذج Kida

اسم الشركة	قيمة Z حسب نموذج Kida خلال الفترة المدروسة					متوسط Z	وضع الشركة حسب النموذج	واقع الشركة الفعلي
	2013	2014	2015	2016	2017			
ALAC	0.25	0.06	−0.31	−0.47	1.87	0.28	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
AVOC	6.37	5.34	5.53	8.91	5.12	6.25	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
AHT	5.15	5.36	4.58	5.08	4.85	5.00	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
ADK	0.48	0.56	0.54	0.62	1.01	0.64	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
STO	13.04	13.66	11.57	10.04	8.67	11.39	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
UG	0.27	0.38	0.48	0.54	0.71	0.48	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
ATI	0.17	0.16	0.15	0.13	0.93	0.31	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
DCV	5.62	1.75	6.89	6.60	7.71	5.71	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
FMJ	−0.05	0.17	0.01	−0.16	−0.16	−0.04	معرضة للفشل	ضعيف– درجة مخاطر مرتفعة
BARKA	0.77	0.79	0.76	0.77	0.94	0.81	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
NAMA	0.73	0.54	0.44	0.53	0.70	0.59	معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة
OEO	2.86	3.28	2.21	3.28	2.90	2.91	غير معرضة للفشل	جيد– درجة مخاطر منخفضة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على تطبيق نموذج Kida.

من الجدول رقم (4) نلاحظ وجود شركة مساهمة (FMJ) مهددة بالفشل المالي وتشكل ما نسبته 8.3% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية ولديها مركز مالي ضعيف جداً مع وجود درجة مخاطرة عالية جداً، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركة وفق نموذج Kida سالبة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي Z لهذه الشركة (0.04−). وتشير النسب المالية لنموذج Kida إلى أن هذه الشركة تعاني من نقص حاد في السيولة وهي غير قادرة على تغطية أنشطتها التشغيلية، مع وجود خسائر كبيرة، كما أنها تعتمد على الاستدانة (الديون) بصورة كبيرة جداً في تمويل أصولها.

وبالمقابل يظهر الجدول (4) أن جميع الشركات الأخرى وعددها (11) وبنسبة 91.7% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية لديها مركز مالي جيد ودرجة مخاطرة منخفضة تتفاوت درجتها حسب قيم Z لهذه الشركات وهي غير مهددة بالفشل المالي في الأمد القصير. وصنفت شركة (STO) كأفضل شركة من بين الشركات غير المهددة بالفشل (قيمة الوسط الحسابي Z تبلغ 11.39) وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج نموذج Altman، حيث تشير النسب المالية لنموذج Kida إلى أن الشركة تتمتع بنسبة سيولة وربحية جيدتين وأنها تعتمد على حقوق الملكية في تمويل أصولها بالمقارنة مع الديون.

ووفقاً لنتائج نموذج Kida يمكن بناء محفظة القروض المصرفية، بحيث تضم قروضاً لجميع الشركات المساهمة في حال تقدمت بطلب قروض من المصارف باستثناء شركة FMJ لوجود درجة مخاطرة عالية جداً ومن المتوقع عدم قدرتها على الوفاء بتسديد أقساط القرض نظراً للخسائر الكبيرة في قوائمها المالية، كما يجب أن يتم تصنيف القروض ضمن المحفظة تبعاً لدرجة المخاطرة للشركات غير المهددة بالفشل بما يتناسب مع حجم الضمانات ومبلغ الفائدة على القرض.

ومن خلال ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: يوجد دور لنموذج Kida في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

❖ عند تطبيق نموذج Sherrod على بيانات الشركات المساهمة نحصل على النتائج المبينة في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5): المركز المالي ودرجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية حسب نموذج Sherrod

اسم الشركة	قيمة Z حسب نموذج Sherrod خلال الفترة المدروسة					متوسط Z	وضع الشركة حسب النموذج	واقع الشركة الفعلي
	2013	2014	2015	2016	2017			
ALAC	-4.1	-6.6	-19.5	-33.2	21.3	-8.42	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة جداً
AVOC	34.4	33.0	35.9	44.3	31.2	35.76	غير معرضة للفشل	جيد- مخاطر منخفضة جداً
AHT	19.7	23.8	19.7	21.0	26.2	22.08	احتمال قليل للفشل	جيد- مخاطر منخفضة
ADK	1.0	2.0	-3.7	1.5	4.3	1.02	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة
STO	38.9	40.9	35.5	31.6	28.2	35.02	غير معرضة للفشل	جيد- مخاطر منخفضة جداً
UG	-5.6	-2.6	-0.8	0.4	5.7	-0.57	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة
ATI	-9.6	-9.7	-9.9	-10.5	7.0	-6.54	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة جداً
DCV	20.96	9.34	27.39	30.82	33.68	24.44	احتمال قليل للفشل	جيد- مخاطر منخفضة
FMJ	-12.40	-8.18	-12.03	-17.52	-19.98	-14.02	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة جداً
BARKA	0.73	1.30	1.04	1.26	3.03	1.47	معرضة للفشل	ضعيف- مخاطر مرتفعة
NAMA	0.93	1.75	0.62	34.07	4.24	8.32	يصعب التنبؤ بالفشل	وضع مالي ومخاطر غامضين
OEO	30.88	30.51	26.47	26.18	20.30	26.87	غير معرضة للفشل	جيد- مخاطر منخفضة جداً

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على تطبيق نموذج Sherrod.

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن هناك ثلاث شركات مساهمة أي ما نسبته 25% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث (AVOC، STO، OEO) تتمتع بمركز مالي جيد وهي غير معرضة لمخاطر الفشل، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Sherrod تقع ضمن الفئة الأولى وهي أكبر من 25، حيث بلغت قيم

الوسط الحسابي Z لهذه الشركات (35.76، 35.02، 26.87) على الترتيب، وقد جاءت شركة AVOC في المرتبة الأولى كأفضل شركة من حيث المركز المالي وانخفاض درجة المخاطرة. وبالنظر إلى النسب المالية المكونة لنموذج Sherrod، يمكن القول أن هذه الشركات تتمتع بربحية وسيولة جيدتين، كما أن هذه الشركات تعتمد في تمويل أصولها وبصورة خاصة الأصول الثابتة على حقوق الملكية بالمقارنة مع حجم ديونها.

ويبين الجدول (5) وجود شركتين مساهمتين أي ما نسبته 16.7% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عينة البحث (DCV، AHT) تتمتع بمركز مالي مقبول نوعاً ما وهي معرضة لمخاطر الفشل بصورة منخفضة، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Sherrod تقع ضمن الفئة الثانية ($25 > Z \geq 20$)، حيث بلغت قيم الوسط الحسابي Z لهذه الشركات (24.44، 22.08) على الترتيب. وتشير النسب المالية لنموذج Sherrod إلى أن هذه الشركات تتمتع بربحية وسيولة جيدتين لكن بصورة أقل مما هي عليه في الشركات التي تقع ضمن الفئة الأولى للنموذج.

كما يتضح من الجدول المذكور وجود شركة مساهمة (NAMA) وبنسبة 8.3% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية يصعب التنبؤ بمركزها المالي وبدرجة المخاطرة لديها، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركة وفق نموذج Sherrod تقع ضمن الفئة الثالثة ($20 > Z \geq 5$)، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي Z لهذه الشركة (8.32). وتشير النسب المالية لنموذج Sherrod إلى أن هذه الشركة تتوفر لديها سيولة مقبولة ولكنها غير كافية على تغطية أنشطتها التشغيلية، كما أنها تعتمد على الاستدانة (الديون) بصورة مقبولة نوعاً ما في تمويل أنشطتها.

إضافةً إلى ما سبق نلاحظ وجود ثلاث شركات مساهمة معرضة لمخاطر الفشل أي ما نسبته 25% من إجمالي الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية (UG، ADK، BARKA) ولديها مركز مالي ودرجة مخاطر مرتفعة نوعاً ما، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Sherrod تقع ضمن الفئة الرابعة ($5 > Z \geq -5$)، حيث بلغت قيم الوسط الحسابي Z لهذه الشركات (0.57−، 1.47،1.02) على الترتيب، وبالنظر إلى النسب المالية المكونة لنموذج Sherrod، يمكن القول أن هذه الشركات لديها سيولة منخفضة وبصورة أكبر بالمقارنة مع الفئة الثالثة وهي غير قادرة على تغطية النفقات التشغيلية مع وجود بعض الخسائر، كما أن هذه الشركات تعتمد في تمويل أصولها وبصورة مرتفعة نوعاً ما على الديون. كما يظهر الجدول رقم (5) وجود ثلاث شركات مساهمة معرضة لمخاطر الفشل بصورة كبيرة جداً أي ما نسبته 25% من إجمالي الشركات المساهمة (FMJ، ALAC، ATI) ولديها مراكز مالية ضعيفة جداً ودرجة مخاطر مرتفعة بصورة كبيرة، وذلك على اعتبار أن قيمة Z لهذه الشركات وفق نموذج Sherrod تقع ضمن الفئة الخامسة وهي أصغر من (5−)، حيث بلغت قيم الوسط الحسابي Z لهذه الشركات (14.02−، 8.42−، 6.54−) على الترتيب، وتشير النسب المالية لنموذج Sherrod إلى أن هذه الشركات لديها خسائر كبيرة جداً وسيولة منخفضة جداً ولديها عجز كبير في تغطية النفقات التشغيلية، كما أن هذه الشركات تلجأ وبصورة مرتفعة جداً إلى الاعتماد على الديون في تمويل أصولها.

وبالاستناد إلى نتائج تطبيق نموذج Sherrod المذكورة أعلاه يمكن أن يتم بناء محفظة القروض المصرفية في حال تقدمت الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية بطلب الحصول على قروض من المصارف لتمويل أنشطتها، على أن تقتصر القروض على الشركات المساهمة التي تقع ضمن الفئة الأولى بصورة رئيسة، نظراً لتمتعها بمراكز مالية جيدة ودرجة مخاطرة منخفضة، كما يمكن أن تضم المحفظة قروضاً للشركات التي تقع ضمن الفئة الثانية والثالثة وهذا يتوقف على طبيعة الضمانات المقدمة، وحجم المخاطرة الذي يجب أن يتم تغطيته بصورة ارتفاع في معدل الفائدة المطبق على القروض المحتملة لهذه الشركات، وأن يتم استبعاد القروض للشركات التي تقع ضمن الفئتين الرابعة والخامسة، حيث أن المراكز المالية لهذه الشركات ضعيفة جداً مع وجود درجة مخاطرة مرتفعة جداً.

من خلال التحليل السابق، يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: يوجد دور لنموذج Sherrod في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

❖ بالمقارنة بين نتائج تطبيق نماذج Altman وKida وSherrod على الشركات عينة البحث، نلاحظ من الجدول رقم (6) أن أفضل شركة مساهمة وفق نموذجي Altman وKida هي (STO) في حين كانت شركة (AVOC) هي الأفضل وفق نموذج Sherrod، وقد اتفقت جميع نماذج التنبؤ بالفشل المالي السابقة في تصنيف شركة (FMJ) كأسوأ شركة مساهمة.

كما يشير الجدول رقم (6) إلى أن نموذج Altman قد صنف الشركات عينة البحث إلى خمس شركات غير معرضة للفشل المالي وتتفاوت في قوة مركزها المالي ودرجة مخاطرها وهي (STO ، AVOC، DCV، AHT، OEO) على الترتيب، وأن باقي الشركات عينة البحث وعددها سبعة هي معرضة للفشل المالي على الرغم من تفاوت مركزها المالي الضعيف ودرجة مخاطرها المرتفعة.

في حين أن نموذج Kida صنف جميع الشركات عينة البحث باستثناء شركة FMJ على أنها شركات غير معرضة للفشل المالي ولديها مركز مالي جيد ودرجة مخاطر منخفضة تختلف من شركة إلى أخرى حسب ترتيبها.

ونلاحظ من الجدول رقم (6) إلى أن تطبيق نموذج Sherrod على الشركات عينة البحث يشير إلى وجود ثلاث شركات غير معرضة للفشل المالي وهي (AVOC، STO، OEO) على الترتيب وتتمتع بمركز مالي جيد ودرجة مخاطر منخفضة أما باقي الشركات فهي معرضة للفشل المالي ولديها مخاطر مرتفعة باستثناء شركة واحدة (NAMA) يصعب التنبؤ بفشلها المالي ويشوبها غموض كبير.

الجدول رقم (6): المقارنة بين تصنيف الشركات عينة البحث وفق نماذج التنبؤ بالفشل المالي المستخدمة

نموذج Altman			نموذج Kida			نموذج Sherrod		
اسم الشركة	متوسط Z	تصنيف الشركة	اسم الشركة	متوسط Z	تصنيف الشركة	اسم الشركة	متوسط Z	تصنيف الشركة
STO	26.10	غير معرضة للفشل	STO	11.39	غير معرضة للفشل	AVOC	35.76	غير معرضة للفشل
AVOC	12.85	غير معرضة للفشل	AVOC	6.25	غير معرضة للفشل	STO	35.02	غير معرضة للفشل
DCV	11.74	غير معرضة للفشل	DCV	5.71	غير معرضة للفشل	OEO	26.87	غير معرضة للفشل
AHT	9.19	غير معرضة للفشل	AHT	5.00	غير معرضة للفشل	DCV	24.44	معرضة للفشل
OEO	6.81	غير معرضة للفشل	OEO	2.91	غير معرضة للفشل	AHT	22.08	معرضة للفشل
NAMA	1.00	معرضة للفشل	BARKA	0.81	غير معرضة للفشل	NAMA	8.32	يصعب التنبؤ بالفشل
BARKA	−0.41	معرضة للفشل	ADK	0.64	غير معرضة للفشل	BARKA	1.47	معرضة للفشل
ADK	−0.63	معرضة للفشل	NAMA	0.59	غير معرضة للفشل	ADK	1.02	معرضة للفشل
UG	−2.90	معرضة للفشل	UG	0.48	غير معرضة للفشل	UG	−0.57	معرضة للفشل
ATI	−3.97	معرضة للفشل	ATI	0.31	غير معرضة للفشل	ATI	−6.54	معرضة للفشل
ALAC	−7.25	معرضة للفشل	ALAC	0.28	غير معرضة للفشل	ALAC	−8.42	معرضة للفشل
FMJ	−10.47	معرضة للفشل	FMJ	−0.04	معرضة للفشل	FMJ	−14.02	معرضة للفشل

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النماذج المستخدمة

وبناءً على ما تقدم؛ نجد أن هناك اختلافاً في دقة نتائج تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي المستخدمة في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، وإذا ما تمت المقارنة بين نتائج تطبيق هذه النماذج وفق مبدأ التعرض للفشل المالي وما تمثله المخاطر من عنصر أساس عند بناء محفظة القروض المصرفية؛ نجد أن نموذج Sherrod هو النموذج الأفضل من بين النماذج المستخدمة في تصنيف الشركات عينة البحث، حيث بلغ عدد الشركات المعرضة للفشل المالي (8) شركات وشركة واحدة يصعب التنبؤ بوضعها المالي ودرجة مخاطرها، ويعطي ذلك إشارات إنذار مبكر للمصارف في توخي الدقة والحذر عند التفكير في تخصيص جزء من قروض المحفظة لهذه الشركات في حال تقدمت بطلب الحصول على التمويل (القروض) من المصارف، كما يسمح ذلك للشركات المهددة بالفشل المالي بمعالجة مشاكلها المالية وتحسين أدائها ونشاطها الاقتصادي.

وهذه النتيجة تدعم الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص: يوجد اختلاف في دقة نتائج تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند قيام المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية.

12- النتائج والمناقشة:

خلص البحث بالاستناد إلى الجانب النظري والعملي إلى نتائج عدة، يمكن ذكرها وفق الآتي:

1) يعتبر الفشل المالي ظاهرة سلبية تواجه العديد من الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، وقد يؤدي إلى توقف أنشطة هذه الشركات وخروجها من الحياة الاقتصادية في مرحلة لاحقة.
2) تمثل نتائج نماذج التنبؤ بالفشل المالي إشارات إنذار مبكر، تعتمد عليها المصارف في الحكم على درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية في حال تم منحها قروض مصرفية.
3) تتشابه نماذج التنبؤ بالفشل المالي (Altman، Kida، Sherrod) فيما بينها من حيث شكل النموذج واعتمادها على نسب مالية عدة لتقييم المركز المالي ودرجة المخاطرة، ولكنها تختلف عن بعضها البعض في مضمون النسب المالية المكونة للنموذج، وفي الوزن النسبي الذي أعطته لكل نسبة من تلك النسب التي يشتمل عليها كل نموذج.
4) أظهرت نتائج تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي (Altman، Kida، Sherrod) على الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية إلى وجود شركات تتمتع بمراكز مالية جيدة ودرجة مخاطر منخفضة وهي غير معرضة للفشل، مع وجود تفاوت في ترتيب هذه الشركات وفقاً لكل نموذج من النماذج السابقة، وإلى وجود شركات مراكزها المالية ضعيفة ودرجة مخاطرها مرتفعة وبصورة متفاوتة أيضاً وفقاً للنموذج المستخدم، إضافةً إلى وجود شركات يصعب التنبؤ بإفلاسها وفق ما أشارت إليه نتائج تطبيق نموذج Sherrod.
5) أظهرت نتائج البحث إلى وجود اختلاف في دقة تحديد درجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي (Altman، Kida، Sherrod)، حيث اتفقت النماذج السابقة فيما بينها على تصنيف شركة (FMJ) كأسوأ شركة مساهمة، في حين اختلف نموذج Sherrod مع نموذجي Altman وKida في تصنيف الشركة الأفضل، وقد أظهرت نتائج المقارنة بين هذه النماذج على أساس التعرض للفشل المالي إلى أن نموذج Sherrod يعد الأفضل نسبياً في تصنيف الشركات عينة البحث ويمكن للمصارف الاعتماد عليه بصورة أكبر عند بناء محفظة القروض بالمقارنة مع النموذجين الآخرين. وتتقاطع هذه النتيجة مع دراسة (علي، 2014) التي أشارت إلى وجود تباين بين نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تحديد المركز المالي للشركات، ودراسة (Babela وMohammed، 2016) التي أظهرت تعارض نتائج نموذج Kida وSherrod في تحديد المركز المالي للمصارف، ودراسة (Orabi، 2014) التي أشارت إلى كفاءة نموذج Altman في التنبؤ بفشل الشركات في القطاعين الخدمي والصناعي، أما نموذج Sherrod يعد أفضل في الشركات المساهمة الخدمية فقط.

13- التوصيات والمقترحات:

1) ضرورة أن تقوم المصارف ببناء محفظة القروض المصرفية باستخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي، بحيث تتضمن المحفظة قروضاً للشركات العامة والخاصة السورية غير المهددة بالفشل نظراً لتمتعها بمراكز مالية جيدة ودرجة مخاطرة منخفضة، مع مراعاة ترتيب أوضاع المراكز المالية ودرجة المخاطرة لهذه الشركات، كما يجب استبعاد الشركات المهددة بالفشل المالي وعدم تخصيصها بأي قروض نظراً لارتفاع درجة مخاطرها وضعف مركزها المالي.
2) ضرورة الاعتماد على نموذج Sherrod بصورة أكبر نسبياً من نموذجي Altman وKida عند بناء محفظة القروض المصرفية، نظراً لمساهمته الأكبر في تحديد درجة المخاطرة بصورة دقيقة والتنبؤ بالفشل المالي للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، كما يجب عدم الاكتفاء بنموذج تنبؤ مالي واحد دون غيره عند بناء محفظة القروض، حيث أن استخدام أكثر من نموذج يسمح للمصرف بتكوين صورة واضحة عن وضع المركز المالي ودرجة المخاطرة للشركات. إضافةً إلى مراعاة العوامل الاقتصادية الأخرى التي تؤثر في نشاط الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية عند بناء المحفظة.
3) ينبغي على المصارف أن تعتمد على سياسات إقراض واضحة وقائمة على التنويع عند بناء محفظة القروض المصرفية، حيث أن الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية تنتمي لقطاعات اقتصادية عدة (زراعية، خدمية، صناعية)، وبما يضمن تخفيض درجة المخاطرة للمحفظة إلى حدودها الدنيا.
4) عدم الاكتفاء بنتائج نماذج التنبؤ بالفشل المالي في الحكم على الأوضاع المالية ودرجة المخاطرة للشركات المساهمة العامة والخاصة السورية، حيث أن هذه النماذج تعتمد على نسب مالية مستخرجة من قائمة المركز المالي وقائمة الدخل للشركات فقط، ويجب أن تتضمن نسب مالية من قائمة التدفقات النقدية لهذه الشركات لمعرفة دورتها التشغيلية والنقدية.
5) العمل على إعادة اختبار نماذج التنبؤ بالفشل المالي المستخدمة في هذا البحث على الشركات ذاتها، لكن بظروف غير الظروف الحالية التي تشهدها سورية، بهدف معرفة الواقع الحقيقي لهذه الشركات في ظل الظروف الطبيعية.
6) ضرورة وضع نماذج تنبؤ بالفشل المالي تتناسب مع طبيعة عمل كل من الشركات المساهمة العامة والخاصة السورية والحكم عليها بصورة متجانسة ودقيقة، حيث أن نشاط الشركات الزراعية يختلف عما هو عليه في الشركات الصناعية والخدمية والتجارية.

قائمة المراجع والمصادر:

14-1- المراجع العربية:

1- أبو شهاب، عزت هاني عزت (2018)، **مدى فاعلية نموذج كيدا بالتنبؤ بالفشل المالي في الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

2- الأكرع، رسول حسون ثامر (2017)، **التنبؤ بالفشل المالي باستخدام نموذج كيدا: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المساهمة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العراق، العدد 28، الجزء الأول، ص 339–357.

3- الحمداني، رافعة إبراهيم (2013)، **استخدام نموذج Sherrod للتنبؤ بالفشل المالي: دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 5:(10)، ص 449– 473.

4- الخياط، زهراء صالح (2014)، **استخدام نموذج Sherrod للتنبؤ بفشل المصارف: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة نينوى للمدة (2007– 2009)**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 36:(115)، ص 9– 20.

5- السيدية، موفق أحمد علي؛ محمد الهاشمي، ليلى عبد الكريم (2016)، **قياس مخاطر التعثر المصرفي باستخدام نموذج Sherrod:** دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12:(36)، ص 107– 124.

6- العمار، رضوان؛ قصيري، حسين (2015)، **دراسة مقارنة لنماذج التنبؤ بالفشل المالي**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37:(5)، 127– 146.

7- حسين، وفاء جثير مزعل (2017)، **البيئة الخارجية وأثر تحليلها في منح الائتمان المصرفي**، دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين والراشدين، مجلة جامعة ذي قار، العراق، المجلد: 12، العدد: 3، ص 142– 157.

8- رزق، عادل (2006)، **دعائم الادارة الاستراتيجية للاستثمار**، منشورات اتحاد المصارف العربية، المجلد 1، الطبعة 1، بيروت، لبنان.

9- شاهين، علي؛ مطر، جهاد (2011)، **نموذج مقترح للتنبؤ بتعثر المنشآت المصرفية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية)**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، فلسطين، المجلد 25:(4) ص 849– 878.

10- علي، غذوان علي (2014)، **تباين نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تحديد المركز المالي للشركات: دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية**، مجلة جامعة البعث، المجلد 36:(1)، ص195–225.

11- فوستر، جورج (2003)، **تحليل القوائم المالية**، تعريب: كاجيجي، خالد علي أحمد؛ ولد محمد فال، ابراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية:

1- Altman, E., (2000), **Predicting financial distress of companies: revisiting the Z–score and Zeta models**. New York University, USA.

2- Altman, E., (1968), **Financial ratios discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy,** Journal of Finance, Vol. 23:(4). pp. 609–589.

3- Babela, I., Mohammed, R., (2016): **Business Failure Prediction using Sherrod and Kida Models**: Evidence from Banks Listed on Iraqi Stock Exchange (2011– 2014), Humanities Journal of University of Zakho, Vol. 4:(2), pp.35–47.

4- Brentani, C., (2004), **Portfolio Management in Practice,** Elsevier Ltd, The First published, Oxford, 200 Wheeler Road, Burlington, UK.

5- Chijoriga, M. M., (2011), **Application of multiple discriminant analysis (MDA) as a credit scoring and risk assessment model,** International Journal of Emerging Markets, Vol. 6:(2), pp.132–147

6- David, C., Dionne, C., (2005), **Banks Loan Portfolio Diversification,** Master's and Bachelor's Thesis, School of Economics and Law, University of Gothenburg.

7- Kida, T., (1980), **An investigation into auditors' continuity and related qualification judgments,** Journal of Accounting Research, Vol. 18:(2). PP.506– 523.

8- Orabi, M. M.,(2014), **Empirical Tests on Financial Failure Prediction Models,** Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 5(9). PP: 29– 43.

9- Polsiri, p., Jiraporn, p., (2012), **political communications ownership structure and Financial Institution Failure,** Journal of Multinational Financial management, Vol. 22:(2), pp: 39–53.

10- Ross, S. A., Westerfield, R. W., Jaffe, J., (2013) **Corporate Finance,** tenth edition, McGraw – Hill, Sloan school of management Massachusetts Institute of Technology.

14-2- المواقع الإلكترونية:

- http://www.scfms.sy

أثر جودة الخدمة على العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي "دراسة ميدانية"

*د.عمر إسماعيل ** د.ايمان قصاب

(الإيداع:2 نيسان 2019 ، القبول: 27 حزيران 2019)

الملخص:

يهدف البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة على العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي، من خلال الدراسة الميدانية على المصارف السورية في مدينة حلب، ولتحقيق غاية البحث تم تصميم استبيان و توزيعه على مديري الفروع ونوابهم والموظفين في الأقسام الإدارية فروع ونوابهم في بعض المصارف السورية الخاصة، بلغ عدد الاستبيانات الموزعة(85)، أما الصالحة للتحليل فقد بلغت (50) استبياناً.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- أن التوجه بالسوق يؤثر طردياً في الأداء المالي.
- أن لجودة الخدمة أثراً في الأداء المالي.
- كما أن تفاعل جودة الخدمة مع التوجه بالسوق سوف يزيد من الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: التوجه بالسوق، جودة الخدمة، الأداء المالي

*أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

** عضو هيئة فنية، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

Impact of Quality of Service on the Relationship between Market "Orientation and Financial Performance "Field Study"

*Omar Ismaeil ** Ieman Kassab

(Received:2 April 2019, Accepted: 27 June 2019)

Abstract:

The study aims to show the impact of quality of service on the relationship between market orientation and financial performance. A field study is on Syrian banks in the city of Aleppo. In order to achieve the objective of the research, a questionnaire is designed and distributed to branch managers, their deputies and employees in the administrative departments, where the number of questionnaires distributed are(85), but the valid for analysis has reached (50) questionnaires.

The study concludes that:

–Market orientation has a direct impact on financial performance.

–Quality of service has an impact on financial performance.

–The quality of service interaction with market orientation will increase financial performance

Keywords: market orientation, quality of service, financial performance

*Assistant Professor Dept. Of .Business Administration, Faculty of Economics University of Aleppo

**Dept. Of .Business Administration, Faculty of Economics University of Aleppo

1.المقدمة:

تشـــهد بيئة الأعمال اليوم الكثير من التطورات في طبيعة وشـــكل الأســـواق التي تعمل بها المنظمات، نتيجة ثورة المعلومات والاتصـــالات والتغيرات الاقتصـــادية والاجتماعية، وقد ســـاهم هذا الأمر في ظهور العديد من الفلســـفات الجديدة المتعلقة بالممارسـات والطرق لمقابلة حاجات ورغبات المسـتهلك والحصـول على حصـة سـوقية أكبر ومعدلات أداء أعلى، ومن هذه الفلسفات نجد أن التوجه بالسوق يعتبر فلسفة تسويقية حديثة حظيت باهتمام عدد كبير من الكتاب والباحثين، وسوف نتناول في هذا البحث دراسة أثر جودة الخدمة على العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي.

2–مشكلة البحث:

تتمحور مشكلة البحث حول التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر للتوجه بالسوق في الأداء المالي؟
- هل يوجد أثر لجودة الخدمة في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي؟
- هل يوجد أثر بين لجودة الخدمة في الأداء المالي؟

3–أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من الجوانب الآتية:

1/3–على المستوى الأكاديمي: يستمد هذا البحث أهميته كونه:

- يتناول مفهوم التوجه بالسوق كأحد الاتجاهات المعاصرة في التسويق.
- لا يقتصر موضوع التوجه بالسوق على المنظمات الإنتاجية بل تعدتها إلى تلك المنظمات التي تقدم خدمات معينة مثل المصارف.

2/3–على المستوى العملي (الإدارة والمدراء): يستمد هذا البحث أهميته من خلال دراسة أثر جودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي، وذلك بالدراسة الميدانية على عينة من المصارف الخاصة العاملة في مدينة حلب، ويضع النتائج التي توصل إليها البحث أمام متخذي القرار والمدراء في تلك المصارف، لتساعدهم في تحقيق توجه سوقي أفضل، وجودة خدمة أفضل، تمكن بدورها من تحقيق أداء مالي أفضل لمنظماتهم، وتقديم التوصيات اللازمة للوصول إلى تلك الغاية.

4.أهداف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي:

- توضيح وقياس التوجه بالسوق كمتغير مستقل، وجودة الخدمة كمتغير وسيط، والأداء المالي كمتغير تابع.
- تحديد أثر التوجه بالسوق كمتغير مستقل في الأداء المالي كمتغير تابع.
- تحديد أثر جودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي.

5.فروض البحث:

يسعى البحث إلى اختبار صحة الفرضية التالية:

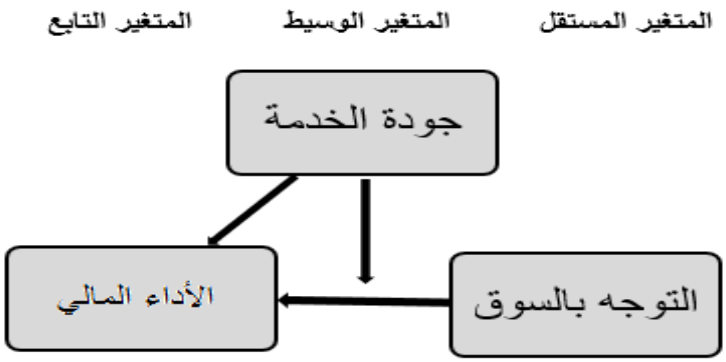
1/5–لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوجه بالسوق في الأداء المالي.

2/5–لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي.

3/5–لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة في الأداء المالي.

6.نموذج البحث:

على ضوء مشكلة البحث وأهدافه يمكن وضع النموذج التالي:



7-منهجية البحث: يرتكز منهج هذا البحث على العناصر التالية:

1/7-مجتمع البحث: يتمثل المجتمع بالمصارف الخاصة العاملة في مدينة حلب فقط، التي قبلت المشاركة بالاستبيان.

يرتكز منهج هذا البحث على العناصر التالية:

2/7-عينة البحث: تم اختيار مفردات عينة بحث ميسّرة من العاملين (من بعض مدراء الادارة العليا والمدراء ونوابهم والموظفين في الأقسام الإدارية) في المصارف الخاصة (فرنسبنك –بنك سوريا الدولي الاسلامي–بنك البركة– بنك سوريا والمهجر–بنك الأردن–بنك الشام الاسلامي) في مدينة حلب ممن قبلت المشاركة بالاستبيان، حيث اعتذرت بقية المصارف عن المشاركة بالاستبيان لأسباب مختلفة منها عدم توفر الوقت الكافي وسرية المعلومات.

3/7-أنواع ومصادر جمع البيانات: تنقسم البيانات التي سيتم الاستعانة بها في هذا البحث إلى نوعين:

أ- بيانات ثانوية: تم جمعها من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة والبحوث العربية والأجنبية، وكذلك المقالات والرسائل العلمية والدوريات والمواقع العلمية على شبكة الانترنت ذات الصلة بالموضوع محل البحث.

ب- بيانات أولية: وهي البيانات التي تم جمعها من خلال:

- الدراسة الميدانية: وهي الدراسة التي قام بها الباحثان لجمع البيانات الأولية من إجابات المستقصي منهم في المصارف الخاصة عينة البحث، بهدف تحليلها والتحقق من فروض البحث.

4/7-نماذج جمع البيانات (أدوات البحث): تم إعداد قائمة استقصاء لجمع بيانات الدراسة الميدانية من أفراد العينة، واعتمد الباحثان في تصميم الاستبيان على مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة والمرتبطة بالمتغيرات التي تعكس واقع الدراسة وأهداف ومشكلة البحث وفروضه، وتم اختبارها قبل اعتمادها للتأكد من صلاحيتها على عينة من الأفراد تضم مدراء وأكاديميين من أصحاب الاختصاص. وكذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء من خلال ما يعرف بالقياس الرتبي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

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

8–حدود البحث: تمثلت حدود البحث في:

1/8–الحدود المكانية: اقتصر البحث على المديرين والموظفين في الإدارة العليا والوسطى، في المصارف الخاصة التي تمثل عينة البحث.

2/8–الحدود الزمانية: وتمثلت في فترة إعداد البحث، من 2018/12/1 ولغاية 2019/2/15، وهي الفترة المحددة لإجراء واختبار الدراسة ضمن اطار البحث.

3/8–الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على تناول أثر جودة الخدمة في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي.

9–الدراسات السابقة:

الجدول رقم (1):الدراسات السابقة

الباحث	عنوان الدراسة	العينة	النتائج الأساسية
Van Egeren and O' Conner 1998	Drivers of market orientation and performance in service firms	البحث تناول 289 من عناصر فريق الادارة العليا تم اختيارهم من 67 منظمة.	يوجد علاقة ايجابية وهامة بين التوجه بالسوق والأداء في الأعمال الخدمية
Caruana,Pitt,and,Berthon 1999	Excellence-market orientation link :Some consequences for service firms	البحث تناول 131 من مقدمي الخدماتproviders في كبرى الشركات البريطانية.	أوضح البحث وجود علاقة داخلية بين التميز والتوجه بالسوق والتنبؤ وموثوقية الخدمة وأكدت النتائج الأثر الايجابي لموثوقية الخدمة على أداء الأعمال لكن لم تتوصل إلى أن التوجه بالسوق يرتبط ايجابياً مع الأداء
Maydeu Olivares Lado 2003	Market orientation and business performance-A mediated model International	ضمن نطاق صناعة التأمين في الاتحاد الأوربي قام بإجراء بحث على عينة مؤلفة من122 شركة تأمين أوربية. لتحديد فيما إذا كانت هناك متغيرات وسيطة في علاقة التوجه بالسوق مع الأداء الاقتصادي.	تشير النتائج الى أنه كلما زاد توجه الشركات بالسوق كلما كان الأداء الاقتصادي المستهدف أفضل في إطار الحديث عن الصناعة.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تحاول اختبار جودة الخدمة كمتغير وسيط بين التوجه بالسوق والاداء المالي، حيث لم تأخذ الدراسات السابقة دور جودة الخدمة في تلك العلاقة، بالإضافة إلى اختلاف طبيعة العينة، فالدراسات السابقة أجريت على المنظمات الخدمية المتنوعة وشركات التأمين، في حين أن هذه الدراسة أجريت على القطاع المصرفي، كما أنها تحاول اختبار اثر المتغيرات الوسيطة والتابعة في الأداء المالي بدلاً من الأداء بشكل عام، وهذا ما يجعلها دراسة مميزة، بالإضافة إلى اختلاف الفترة الزمنية حيث أجريت الدراسة الدراسات السابقة في فترة سابقة وضمن ظروف مسقرة، في ان هذه الدراسة تحاول متغيرات الدراسة في فترة زمنية حديثة وخاصة وضمن ظروف خاصة مرت على القطاع المصرفي.

10.أدبيات البحث:

1/10–التوجه بالسوق :

عرف (Jaworski,1993,p.53) التوجه بالسوق بأنه "عبارة عن توليد الاستخبارات التسويقية المتعلقة باحتياجات المستهلكين الحالية والمستقبلية على نحو واسع ومنظم، ونشر هذه الاستخبارات بشكل عمودي وأفقي في جميع أقسام المنظمة، ومن ثم الاستجابة لها.

ولقد عبر (Day,1994,p.37) عن التوجه بالسوق بشكل مبسط بأنه: يمثل مهارات عالية في فهم سلوكيات وخصائص الزبائن والعمل على كسب رضاهم.

بينما يرى (صديق،2016،ص109) أن التوجه بالسوق هو عبارة عن ثقافة تعني وضع العميل في مركز الاهتمام وتسخير كافة إدارات المنظمة للعمل لمقابلة متطلباته وتوقعاته مع العمل على تحقيق الأرباح والالتزام بالسلوكيات المطلوبة لإنجاز الأعمال وتحقيق الاستجابة للمعلومات الاستخبارية والعمل على نشرها وتبادلها في كافة أرجاء المنظمة، وتحديد خصائص الأسواق وترجمتها إلى خطة عمل من قبل المنظمة، بما يحقق الاستجابة للأهداف الموضوعة(صديق،2016،ص 111).

وضمن هذا السياق يرى(ميا وآخرون،2013،ص198) أن التوجه بالسوق هو جزء من التفكير الاستراتيجي للمنظمة، يبنى عليه الأسلوب الإداري التي تتبعه المنظمات بهدف التفوق على المنافسين، وتحقيق رضا العملاء، والحصول على حصة سوقية أكبر، وزيادة الأرباح، وتحقيق الأرباح على المدى الطويل، وذلك من خلال توفير نظام معلومات تسويقي شامل يدعم الأداء المالي والقدرة التنافسية للمنظمات(ميا وآخرون، 2013،ص202).

2/10–جودة الخدمة:

يهتم مفهوم جودة الخدمة بالحفاظ والابقاء على انتباه الزبون، ويشمل المقارنة بين توقعات الزبائن وتصوراتهم عن الخدمة التي يتلقونها بالفعل(Chia,2011,2)، وقد اعتمد (Parasuraman,1988,p.12) على مقياس لجودة الخدمة من ناحية :الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية، فيما بين (Ramayah,2011,p.11) أن جودة الخدمة تتكون من الجودة التقنية والجودة الوظيفية، الجودة التقنية تتعلق بطبيعة الخدمة، أما الجودة الوظيفية فهي تتعلق بكيفية نقل الخدمة، وأن الجودة التقنية تكون متشابهة بين الشركات أما الجودة الوظيفية فهي وسيلة هامة للتميز بين الشركات، وهي من النماذج الهامة للتنبؤ بجودة الخدمة.

كما تعرف أيضاً بأنها "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها"، وتشمل جودة الخدمة على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب

الشخصي للخدمة فهو يعني ،كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع الزبائن (الدراركة،2001،ص143).

وضمن هذا السياق تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها الفرق فيما يدركه الزبائن المتمثل في الفرق بين توقعاتهم وبين ما يحصلون عليه فعلاً، ويمكن التعبير عنها بالشكل التالي(سويداني، 2009، ص46).

جودة الخدمة= إدراك الزبون للأداء الفعلي– توقعات الزبون لمستوى الأداء.

وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات من الخدمة هي:

–الخدمة العادية :وهي تلك التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون للأداء مع توقعاته المسبقة عنها .

–الخدمة السيئة :وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

– الخدمة المتميزة :وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها.

3/10–الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي بأنه " تشخيص الصحة المالية للمنظمة لمعرفة مدى قدراتها على إنشاء القيمة ومجابهة المستقبل؛ من خلال الاعتماد على الميزانيات، التقارير المالية لتقييم النتائج، مع الأخذ بالاعتبار للظرف الاقتصادي والقطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة"، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح (دادان،2006،ص 36).، كما يرى (الخطيب،2010،ص45) بأن الاداء المالي يمثل قدرة الشركة على إنجاز أهدافها المالية، وهو الوسيلة الاساسية لدعم مختلف الاعمال التي تمارسها الشركة، ويعبر عن الاداء المالي من خلال مؤشرات مالية مثل السيولة والربحية وغيرها.

ويقاس الأداء المالي بما تحققه الشركة من عائدات يلخصها سجل حسابي يستند الى قياس السياسات والعمليات المرتبطة بالاطار المالي للشركة ضمن فترة زمنية معينة، وبالمقارنة مع شركات أخرى مشابهة(Laurence, 2011,p.120)

ويمثل الأداء المالي مقياساً مشتركاً لأداء الاعمال الذي يرتكز على استعمال مؤشرات مالية بسيطة قائمة على النتائج التي تعبر عن تحقيق الأهداف الاقتصادية والمالية للمنظمة، باستخدام مؤشرات مالية كنمو الربحية ونمو المبيعات والتدفق النقدي (Chen &Paulroj ,2004,p.145).

4/10-أثر جودة الخدمة في الاداء المالي:

يرى (جلدة، 2009،ص201) أن تأثير جودة الخدمة في الاداء المالي تبرز عبر عدة نقاط وهي:

التكاليف: إن مدخل جودة الخدمة يعتمد على تقليص التكاليف من خلال عملية التوقيت الدقيق بين الأوقات المتاحة لدى العاملين والاحتياجات المتوقعة للعملاء.

التميز في السوق: إن تحقيق جودة الخدمة يعني ان يكون المصرف أفضل من المصرف الآخر في مجالات الدقة والراحة، والتوقيت واللياقة.

تدريب العاملين لرفع مستوى الخدمة:تحدد جودة الخدمة معايير يقاس بها تقديم الخدمة فعلاً، إذ يتعلم العاملون ضرورة أداء واجباتهم بطرق وأساليب محددة لضمان الوصول إلى المعايير الاعلى للخدمة، وبدون حصول الاخطاء.

الاهتمام بملاحظات العميل من حيث إدخال التحسينات:تؤكد جودة الخدمة على الترويج من خلال الكلمة المشجعة على التعامل والتأكيد على ان الموظف يعرف دقائق عمله، ونادراً ما يخفق في إرضاء العميل، وهذا يسهم في تكوين صورة متميزة أمام العميل مقارنة بالمصارف الأخرى، من ناحية تقديم خدمة عالية المستوى، كل ذلك يشعر العميل بالخصوصية، ويشجع العميل على تقديم ملاحظاته حول الخدمة التي يحصل عليها من المصرف، لأنها تؤخذ بالاعتبار وتنعكس فعلاً في إحداث تحسين ملحوظ في الخدمة المصرفية، يشعر بها العميل ويثق باستجابة المصرف لملاحظاته.

ومن وجهة نظر أخرى يرى(Raju,2002,p336) أن تأثير جودة الخدمة في الأداء المالي يتم بطريقتين:

مباشرة، عبر تخفيض التكاليف مما يؤثر مباشرة على ربحية المصرف، فغالباً ما ينتج عن مبادرات الجودة عمليات تحسين مستمر تؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح.

غير مباشرة:عبر تحسين ولاء الزبائن وجذب زبائن جدد، فزيادة ولاء الزبائن هو مفتاح النجاح للمنظمات الخدمية، و غالباً ما يترافق مع رضاهم، مما يزيد من درجة شراء أو تكرار الخدمة مما يؤدي إلى تحسن الأرباح في النهاية.

كما أن تطبيق جودة الخدمة هو أحد مظاهر الثقافة التنظيمية التي تظهر التزام الموظفين بالجودة، وتنعكس في مظاهر مثل انخفاض معدل دوران الموظفين وتحسن مؤشرات الموارد البشرية، مما يزيد من فعالية المنظمة، ويؤثر في أدائها المالي.

ويرى(Torabi,2016,121) ضمن هذا السياق أن المنظمات تحاول الاحتفاظ بالعملاء بالاعتماد على تلبية رضاهم وولائهم، بحيث يكون الغرض النهائي من هذه المؤسسات هو النجاح في الحصول على نية إعادة شراء العملاء والاحتفاظ بهم مما ينعكس علىً الأداء المالي، فولاء العملاء ورضاهم أحد القضايا التي في الوقت الحاضر، خاصة في مجال العمل المصرفي بسبب المساحات التنافسية التي تحكمها، ومن ناحية أخرى ، يتم الحصول على الرضا والولاء في العملاء نتيجة لجودة الخدمات المتفوقة.

5/10-علاقة التوجه بالسوق بجودة الخدمة وبالأداء المالي:

لم تقتصر الدراسات التي تناولت موضوع التوجه بالسوق، على المنظمات الإنتاجية بل تعدتها إلى تلك المنظمات التي تقدم خدمات معينة ففي عام 1998 تم تطبيق مفهوم التوجه بالسوق على الخدمات من قبل: Van Egeren and O' Conner 1998 و Chang and chen 1998، حيث قام كل من Van Egeren and O Conner بتوضيح مفهوم التوجه بالسوق و علاقاته مع المتغيرات الأخرى ، مثل نظرية المنظمة و الإستراتيجية التنظيمية و الدراسات التسويقية. و ذلك بالتطبيق على الشركات الخدمية حيث اختبرت دراستهم نموذج متكامل لدراسة مكونات التوجه بالسوق، البيئة الخارجية، ديناميكية فريق الإدارة العليا، والأداء التنظيمي. و توصلا إلى نتيجة مفادها أنّ التوجه بالسوق يرتبط ايجابياً مع(تماسك فريق الادارة العليا، البيئات التنظيمية ذات الديناميكية العالية، أعلى أداء تنظيمي) و على النقيض من ذلك فإنّ المستويات العالية من التوجه بالسوق لا تترافق مع (الصراعات و الاتصالات غير الرسمية في المستويات الادارية العليا).وهكذا فإنّ النتائج التي تؤكد وجود علاقة هامة و ايجابية بين التوجه بالسوق و الأداء، قد تمّ المصادقة عليها واثبات صحتها في إطار المنظمات الخدمية(Van,1998,p40).

وضمن إطار الخدمات قام Chang and chen 1998 باختبار العلاقات بين: التوجه بالسوق، جودة الخدمة، وأداء الأعمال. وذلك بموجب دراسة تناولت جودة الخدمات كمتغير وسيط له تأثيراته على أداء الأعمال. هؤلاء الباحثين أكدّوا على ضرورة وضع نموذج أكثر تكاملاً يرجح الأثر المباشر للتوجه بالسوق على الأداء بالإضافة إلى الأثر غير المباشر بواسطة جودة الخدمة، وأيضاً التأثيرات غير المباشرة الأخرى عن طريق العوامل الوسيطة الأخرى. وباستخدام نتائج نموذج الانحدار الخطي تم التأكد من وجود علاقة هامة وايجابية بين التوجه بالسوق، جودة الخدمة، وأداء الأعمال. كما أنّ جودة الخدمة كان لها أثر هام مباشر وايجابي على أداء الأعمال(Chang,1998,p.250).

Kumar,Subramanian ,and yauger 1998 قاموا بتطبيق علاقة التوجه بالسوق و الأداء في صناعة الرعاية الصحية Health care industry . في بحث اشتمل على 159 مشفى، وبناء عليه فقد أشارت النتائج العملية إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين التوجه بالسوق والمقاييس المتنوعة للأداء التنظيمي من بينها: نمو معدل الدخل، ونجاح الخدمات الجديدة، الاحتفاظ بالمرضى، وضبط التكاليف. علاوة على ذلك الدراسة وجدت أيضاً أنّ العوامل البيئية مثل اضطرابات السوق، شدة المنافسة، و قوة الموردين تلّطفmoderate العلاقة بين التوجه بالسوق و الأداء (Kumar,1998,p.201).

كما قام Caruana,Pitt,and Berthon 1999 بتوضيح العلاقات الداخلية المحتملة بين أربعة بنى وهي: الميزة ، التوجه بالسوق ، توقعات الادارة ، موثوقية الخدمة في إطار المنظمات الخدمية. حيث جاءت بنية موثوقية الخدمة واضحة وغير افتراضية not assumed ومتطابقة identical مع دراسة Chang and chen 1998 حول جودة الخدمة(Caruana,1999,p.1).

و في السياق ذاته وجد ،Van Egeren and O'connor 1998 Chang and Chen أنّ الفرضيات حول موثوقية الخدمة ترتبط ايجابياً مع أداء الأعمال .على أية حال لم يؤكدوا دعمهم لصحة فرضية أنّ التوجه بالسوق يرتبط ايجابياً مع أداء الأعمال. و طبقاً لعينة مؤلفة من 86 فنادق في U.K وجد Sargeant and Mohamad 1999, أنّ العديد من المنظمات لا تزال تحقق توجهاً بالسوق و أنّ تركيزها على المنافسين يكون غائباً في أغلب الأحيان. فتقريباً واحد من بين ثلاثة من الفنادق يدرس التوجه بالمبيعات المتبقية بدون دراسة التأثيرات المعاكسة الظاهرة على الأداء. علاوة على ذلك هذه الدراسة لم تجد علاقة بين درجة التوجه بالسوق المحقق وأداء الأعمال عند قياسه على ضوء الربحية والمبيعات (Van,1998,p44).

Kumar,Subramanian 2000 قاما بدراسة عينة مؤلفة من 159 مشفى في U.S لتحديد التركيز في توجههم بالسوق و تأثيره على الأداء، و أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أنّ المشافي التي تركز على المنافسين تبدو أكثر قدرة على اظهار عائد أعلى على رأس المال بالمقارنة مع نظيراتها. ومن ناحية أخرى فإن المشافي التي تركز على الزبائن يزداد نجاح خدماتها الجديدة وقدرتها على الاحتفاظ بالمرضى وتظهر دراستهم أن التركيز على العناصر المختلفة للتوجه بالسوق يمكن أن يكون له تأثيرات متنوعة على الأداء العام للمشافي.

وبمراجعة تطبيقات التوجه بالسوق من قبل Esteban ,Millan,Molina,and Martin 2002 في بيئة الخدمات، توصلوا إلى أنّ المفهوم التسويقي و التوجه بالسوق والتوجه التسويقي مفاهيم مترابطة. وعلى الرغم من التغير بمرور الوقت و على ضوء تلك المراجعة للأبحاث توصلوا إلى نتيجة مفادها أن التوجه بالسوق يحسّن من مخرجات الشركات الخدمية. وتجلى هذا الاستنتاج بشكل واضح في قطاع الخدمات إضافة إلى القطاعات التنظيمية الأخرى كما أن تلك النتائج الايجابية قد تم تطبيقها في المشاريع الكبرى والصغرى(Esteban,2002,p.1005).

كما اختبر كل من Raju and Lonial 2001 عاملان رئيسيان يؤثران على منظمات الرعاية الصحية وهما: الجودة والتوجه بالسوق. حيث تمّ اختبارهما عملياً باستخدام نموذج التوازن الهيكلي، ويشتمل إطار الجودة وفقاً لهذه الدراسة على الممارسات والاجراءات في المنظمة التي تعزز جودة منتجاتها وخدماتها. كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على هيكل كولي وجاورسكي، الذي عرّف التوجه بالسوق بأنه عملية الجمع الفعال ونشر والاستجابة للمعلومات التي تعزز وظيفة التسويق ضمن المنظمة.

وبناءاً عليه فقد أثبتت النتائج العملية أنّ هذه المفاهيم ذات طبيعة متعددة الأبعاد، كما أظهرت أنّ الجودة والتوجه بالسوق لهما تأثير هام على الأداء التنظيمي، على أية حال في الوقت الذي يكون للتوجه بالسوق أثر مباشر على الأداء التنظيمي، فإنّ الجودة يكون تأثيرها غير مباشر على الأداء، وذلك من خلال تأثيرها على التوجه بالسوق فقط(Raju,2001,p,140).

McNaughton et al 2002 ناقش نموذج نظري conceptual model يربط التوجه بالسوق مع قيمة الشركة firm value في اطار الخدمات .

بدأ النموذج بتوجه الشركة بالسوق الذي يرتبط مع سوق الأصول الأساسية والأنماط الأخرى من الأصول. إنّ سوق الأصول الأساسية غير ملموسة في هذه الدراسة يتضمن:

- الأصول الفكرية التي تقدم معلومات حول الأسواق.
- الأصول ذات العلاقة التي تقدم مخرجات لأصحاب المصالح.

هذه الأصول تشكل أساس الميزة التنافسية ومكوناتها تستخدم لتقديم قيمة للمستهلك والتي تباعاً تخلق قيمة كلية للشركة.

كما أنّ قيمة الشركة تتمثل بولاء المستهلك ورضاه والتي تؤثر على تقديرات التدفقات النقدية(McNaughton,2001,p.991).
Guo 2002 طوّر صيغة نظرية تبين كيف يرتبط التوجه بالسوق مع أداء الأعمال . وأكدّ أنّ العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء مطوّلة جداً.

هذه الدراسة استخدمت تحليل الفجوة cap analysis لتطوير نموذج التوجه بالسوق في الشركات الخدمية. فجوات الخدمات المندمجة المتحدةincorporating service gaps استخدمت كمتغيرات وسيطة في علاقة التوجه بالسوق والأداء. كما طور Guo تنوع الافتراضات التي لها علاقة مع فجوات الخدمات (الفجوات بين توقعات المستهلكين وإدراك الادارة أو بين مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمات الخ) والتي بالتالي تؤدي إلى اكتساب الزبائن والاحتفاظ بهم. إن اكتساب زبائن جدد والإبقاء على الزبائن المتواجدين كلاهما يؤدي إلى تحسين أداء الشركة نظرياً. إلا أنّ هذه الافتراضات لا تزال قيد الدراسةً(Guo,2002,p.1160).

Matear et al 2002 درس العلاقة الداخلية بين التوجه بالسوق و الابتكار من أجل تحديد الكيفية التي يؤثر من خلالها التوجه بالسوق على أداء الشركة . في عينة اشتملت على 231 شركة من الشركات التي تقدم خدمات جديدة في نيوزلندا.
نتائج الدراسة أظهرت أن التوجه بالسوق يؤثر على الأداء بشكل مباشر أو إذا توسط mediated الابتكار العلاقة بينهما. ومما يدعو للاستغراب أنّ زيادة مستوى التوجه بالسوق لا ترتبط بشكل هام مع تأثير الابتكار على الأداء (Matear,2002,1059).
كما ناقشAgarwal,Krishna,.&Chekitan,.2003 علاقة التوجه بالسوق و أداء الشركات الخدمية و دور الابتكار بالتطبيق على عينة من 201 فنادق عالمية. أكدت الدراسة على ما جاءت به النتائج السابقة بأنّ التوجه بالسوق يترافق ايجابياً مع الأداء في الشركات الخدمية وتشير النتائج التطبيقية بشكل خاص إلى أنّ التوجه بالسوق يرتبط ايجابياً مع كل من: مقاييس الأداء المحكمة مثل جودة الخدمة رضا المستهلك ورضا الموظفين.المقاييس الموضوعية للأداء مثل معدل الإحلال نمو ربحية العمليات والحصة السوقية. علاوة على ذلك فقد وجدت الدراسة أيضاً أنّ الأثر المباشر للتوجه بالسوق يكون في دعم الابتكار والذي بدوره يسهم في تعزيز الأداء المحكم وبالتالي يعود على تعزيز الأداء الموضوعي. تشير البيانات وفقاً لهذه الدراسة إلى أنه من المحتمل أن تكون المنظمات الخدمية ذات التوجه الأقل بالسوق أن تكون أقل اهتماماً بالابتكار(Agarwal,2003,p.69).

في دراسة مبكرة Hurley and Hult 1998 قدّم وفقها بيانات تجريبية تشير إلى أنّ هناك أثر هام للابتكار التنظيمي على القدرة الإبداعية على افتراض أنّ الثقافة التنظيمية والابتكار تشكلان بنى هامة. واتفق مع النتائج التي توصل لها كل من الباحثين: Deshpande,Farley ,and Webster 1993 بأنّ الابتكار التنظيمي هام من أجل فهم التوجه بالسوق و التعلّم التنظيمي(Hurley,1998.p.69).

و في السياق نفسه أخذ كل من Krepapa,Berthon,Webb,and Pitt 2003 بعين الاعتبار الفجوة بين إدراك الزبائن و مقدمي الخدمة على حد سواء و ذلك في بيئة البنوك العالمية، وعلى هذا النحو فقد تناولت العينة مدراء العلاقات و وكلائهم من البنك الدولي الوحيد International bank Single، و لقد وقع الاختيار على البنوك، نظراً لأهمية الخدمات ،وما تتضمنه من مستويات عالية ومتكررة من ردود الفعل الشخصية، و بناء علاقات متواصلة بين الموردين و المستهلكين بمرور الوقت. وافترضت النتائج على ضوء هذه العينة الصغيرة أنّ الفجوة بين تصورات الزبائن ومقدمي الخدمة عن التوجه بالسوق لها أثر وحيد على استجابة الرضا، بالإضافة إلى الأثر المباشر لتصورات المستهلكين على الرضا هذا علاوة على أنّ تقليص الفجوة بين تصورات المستهلكين ومقدمي الخدمة عن التوجه بالسوق ينتج عنه مستوى أعلى من رضا المستهلك. كما وجد الباحثون أيضاً دعم أن الأبعاد الثلاثة للتوجه بالسوق (التوجه المستهلك و المنافس و تنسيق الوظائف الداخلية) لها أثر هام على رضا المستهلك كلما أصبحت الشركات أكثر توجهاً بالمستهلك.كما أن زيادة التوجه بالمستهلك على حساب التوجه بالمنافس و التنسيق الداخلي للوظائف ربما لا يحقق المكاسب المطلوبة من رضا المستهلك العام(Krepapa,2003,p.219).

على ضوء هذه نتائج هذه الدراسة، نجد أنه من الضروري أن تهتم الشركات بالعناصر الثلاثة للتوجه بالسوق على حد سواء. وضمن نطاق صناعة التأمين في الاتحاد الأوربي قام Maydeu Olivares Lado 2003 بإجراء بحث لتحديد فيما إذا كانت هناك متغيرات وسيطة في علاقة التوجه بالسوق مع الأداء الاقتصادي، بالتطبيق على عينة مؤلفة من122 شركة تأمين أوربية. ولقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الأساسية التالية:

- كلما زاد توجه الشركات بالسوق كلما كان الأداء الاقتصادي المستهدف أفضل في إطار الحديث عن الصناعة.

في الصناعة إنّ أثر التوجه بالسوق على الأداء الاقتصادي يتوسطه mediated درجة الابتكار وأداء الابتكار.

بمعنى آخر إنّ شـــركات التأمين الأوربية التي: تتوجه بحاجات المســـتهلك، وتعمل على تعديل المنتجات الحالية، تحليل المنافســين، يكون لديها معرفة بالاتجاه البيئي، ومن المرجح أن تطور منتجات جديدة، وأن تلقى منتجاتهم قبولاً في الأســواق، وأن تكون أكثر قدرة على اكتســاب زبائن أكثر ولاءً، وزيادة ولاء الزبائن الحاليين وتحقيق مســتويات عالية من نجاح المنتجات الجديدة تترجم في تحسين الأداء الاقتصادي(Maydeu,2003,p.285).

11.نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

1/11– اختبار صدق وثبات المقاييس:

تم صياغة المقياس بناءً على الدراسات السابقة، ثم تم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة التحكيم، حيث عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المختصين في قسم إدارة الاعمال والتسويق في كلية الاقتصاد بجامعة حلب، وتم إجراء التعديلات الازمة بناء على مقترحاتهم، أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منها باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's)، حيث أن قيمة معامل الارتباط **Alpha Cronbach** تتراوح بين (0–1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0,70) ويبين الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل**Alpha Cronbach** لكل محور (قسم) من محاور الاستبيان.

الجدول رقم (2): معامل Alpha Cronbach لمحاور البحث

المتغير	قيمة معامل ألفا كرونباخ	تقيم الثبات	عدد العبارات
المتغير المستقل: التوجه بالسوق	0.828	عالٍ	9
المتغير الوسيط: جودة الخدمة	0.961	عالٍ جداً	4
المتغير التابع: الأداء المالي	0.786	متوسط	4
كافة الأسئلة	0.841	عالٍ	17

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل Alpha **Cronbach**لجميع محاور الاستمارة أعلى من الحد المقبول، الأمر الذي يشير إلى أن أداة البحث تتسم بالاتساق الداخلي بين عباراتها.

2/11.وصف خصائص العينة:

الجدول رقم (3): توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

العنصر	الفئات		
		العدد (التكرار)	النسبة
النوع	ذكر	20	%40
	أنثى	30	%60
	الإجمالي	50	%100
العمر	25 سنة فأقل	8	%16
	من 26 إلى 40 سنة	28	%56
	من 41 إلى 55 سنة	10	%20
	56 سنة فأكثر	4	%8
	الإجمالي	50	%100
المؤهل العلمي	ثانوية	4	%8
	معهد	10	%20
	بكالوريوس	30	%20
	دراسات عليا	8	16
	الإجمالي	50	%100

من خلال الجدول السابق أن نستنتج ما يلي:

1- من ناحية الجنس: أن عدد الذكور في العينة قد بلغ (20) بينما بلغ عدد الإناث (30) وبذلك تكون نسبة الذكور هي (40 %) بينما نسبة الإناث هي (60 %).

2- من ناحية العمر :بلغ عدد المبحوثين الذين أعمارهم أقل من 25 سنة (8) مبحوثاً من كلا الجنسين بنسبة (16%) وكان عدد المبحوثين الذين كانت أعمارهم من 26 إلى 40 سنة 28 مبحوثاً بنسبة (56%) من إجمالي العينة، وكان عدد المبحوثين الذين كانت أعمارهم من 41 إلى 55 سنة (10) مبحوثاً، بنسبة (20%) من إجمالي العينة، وكان عدد المبحوثين الذين كانت أعمارهم 56 سنة فأكثر (4) بنسبة (8%) من إجمالي العينة.

3- يلاحظ الباحث أن الفئة العمرية الثانية (من 26 إلى 40 سنة) تشكل نسبة كبيرة من حجم العينة، وهي قد تمتلك خبرة جيدة وتتسم بأنها أكثر اندفاعاً وحماساً للعمل وهي الفئة الأكبر من العينة، وكذلك فإن الفئة العمرية الثالثة (من 41 إلى 55 سنة) تشكل نسبة بسيطة من حجم العينة، وهي تمتلك الخبرة والمعرفة الكافية، بينما كانت الفئات العمرية الأولى والرابعة على التوالي تشكلان النسبة الأقل من العينة.

4- من ناحية المؤهل العلمي: بلغ عدد الحاصلين على الثانوية (8) مبحوث بنسبة (16%)، أما الحاصلين على شهادة معهد فقد بلغت (28) بنسبة (56%) من إجمالي العينة، والحاصلين على إجازة جامعية (10) بنسبة (20%) من إجمالي العينة، والحاصلين على دراسات عليا (4) بنسبة (8%) من إجمالي العينة .يتضح من خلال ما سبق أن النسبة الأكبر للحاصلين على الوظائف من ناحية المؤهل العلمي هي للمعاهد، تتبعها نسبة الحاصلين على الإجازة الجامعية، بيما يشير الى وجود فئة متعلمة ضمن عينة البحث، تلتها الفئة الحاصلة على الشهادة الثانوية والدراسات العليا.

3/11.الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

1- الاحصاءات الوصفية لمحور التوجه بالسوق (المتغير المستقل):

الجدول رقم (4): الاحصاءات الوصفية لمحور التوجه بالسوق (المتغير المستقل)

	العبارة	المتوسط	الانحراف
1	يتم جمع قدر كاف من المعلومات التي لها علاقة بالبيئة الخارجية للمصرف	3.140	1.340
2	تتم مراقبة مستوى الالتزام بالتوجه بالسوق على نحو مستمر، لمقابلة التبدلات في حاجات وتفضيلات المستهلك.	3.340	1.409
3	هناك استجابة ضعيفة في اتخاذ التدابير الأساسية لمواجهة التغيرات في البيئة المحيطة.	3.900	1.055
4	يتم توفير قدر كبير من المعلومات لفهم العوامل المؤثرة على حاجات وتفضيلات المستهلك الخارجي.	3.840	1.251
5	غياب أو نقص المعلومات الأساسية عن المستهلك الخارجي في نظام معلومات التسويق.	3.260	1.382
6	غالباً ما يتم نشر معلومات هامة تتعلق باتجاهات الأسواق (الأنظمة، التكنولوجيا ....) لتأخذ طريقها عبر قنوات الاتصال في المصرف	2.820	1.466
7	تبني خطط سريعة وفعّالة كرد فعل على قيام المنافس الرئيسي بحملة منافسة تستهدف زبائننا في الأسواق الخارجية	3.580	1.279
8	سرعة الاستجابة للتغيرات الأساسية في هياكل الأسعار التنافسية في الأسواق الخارجية.	3.660	1.239
9	سرعة الاستجابة للتحديات التنافسية العالمية التي تهدد وجود المصرف في الأسواق العالمية.	3.960	1.160
	المقياس الكلي لمتغير التوجه بالسوق	3.489	0.786

بينت النتائج الموضحة بالجدول السابق إن المتوسطات الحسابية للعبارات بين (2.820) و(3.960) ، و يلاحظ أن عبارات المقياس كانت أعلى من الدرجة المتوسطة في عينة البحث، ما عدا العبارات رقم (6) و (1) و(5) التي كانت دون الدرجة المتوسطة، وهذا يدل على وعي المبحوثين لمحور التوجه بالسوق بدرجة تفوق الدرجة المتوسطة وأهميته في عمل المصرف، كما تبين أن أعلى متوسط عبارة للعينة هي العبارة رقم (9) وهي(سرعة الاستجابة للتحديات التنافسية العالمية التي تهدد وجود المصرف في الأسواق العالمية) وهذا يدل على أهمية مواجهة المنافسين في الأسواق العالمية حتى لا يتهدد وجود المصرف، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.489) للمحور ككل .

2– الاحصاءات الوصفية لمحور جودة الخدمة (المتغير الوسيط):

الجدول رقم (5): الاحصاءات الوصفية لمحور جودة الخدمة (المتغير الوسيط)

	العبارة	المتوسط	الانحراف
10	يلتزم المصرف بالوفاء بالوعود التي يسبق الوعد بها بشكل دقيق	3.660	1.239
11	يتمتع العاملين في المصرف بالكياسة وخلق الثقة لدى العملاء	3.960	1.160
12	يبدي العاملين في المصرف الاهتمام والرعايا الشخصية تجاه العملاء	3.660	1.255
13	يقدم العاملين في المصرف الخدمة في الوقت المحدد وبسرعة	3.920	1.192
	المقياس الكلي لمتغير جودة الخدمة	3.800	1.157

كشفت النتائج الموضحة بالجدول ما يلي:

- تقيس العبارات من (10–13) مدى إدراك المبحوثين لمتغير جودة الخدمة.
- تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3.960) و(3.920) ، و يلاحظ أن عبارات المقياس كانت أعلى من الدرجة المتوسطة لكافة أسئلة المتغير، وهذا يدل على وعي المبحوثين لمحور جودة الخدمة بدرجة تفوق الدرجة المتوسطة ، كما تبين أن أعلى متوسط عبارة للعينة هي العبارة رقم (11) وهي(يتمتع العاملين في المصرف بالكياسة وخلق الثقة لدى العملاء) مما يدل على أهمية التعامل مع العملاء بطلف وذوق مما ينمي الثقة لديهم، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.800) لمحور جودة الخدمة.

3–الاحصاءات الوصفية لمحور الأداء المالي (المتغير التابع):

الجدول رقم (6): الاحصاءات الوصفية لمحور الأداء المالي (المتغير التابع):

	العبارة	المتوسط	الانحراف
14	معدل نمو الربحية	4.080	1.175
15	الربح الصافي من العمليات	4.180	0.941
16	التدفق النقدي	3.980	1.301
17	النسبة المئوية لنمو المبيعات مقارنة مع النسبة ذاتها لدى المنافسين خلال السنوات الثلاثة الماضية.	4.060	1.114
	المقياس الكلي لمتغير الأداء المالي	4.075	0.890

كشفت النتائج الموضحة بالجدول ما يلي:

- تقيس العبارات من (14–17) مدى إدراك المبحوثين لمتغير الأداء المالي للمصرف.
- تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3.980) و(4.180)، ويلاحظ أن عبارات المقياس كانت أعلى من الدرجة الجيدة جداً لكافة أسئلة المتغير، ما عدا السؤال رقم (16) المتعلق بالتدفق النقدي، فقد كان أعلى من الدرجة المتوسطة،

وهذا يدل على وعي المبحوثين لمحور أداء المصرف بدرجة تفوق الدرجة المتوسطة، كما تبين أن أعلى متوسط عبارة للعينة هي العبارة رقم (15) وهي (الربح الصافي من العمليات) مما يدل على أهمية الأرباح في عمل المصرف والاداء المتولد عنه، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.075) لمحور الأداء المالي للمصرف.

4/11– نتائج اختبار الفرضيات:

1/4/11.**اختبار الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالسوق والأداء المالي

الجدول رقم (7): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة التوجه بالسوق والأداء المالي

متغيرات النموذج المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة t	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	1.923	.467	4.122	0.000	معنوي
التوجه بالسوق	.475	.123	3.870	0.000	معنوي
قيمة R	0.488	R^2 قيمة	0.238	Adjusted R^2 Square	0.222
قيمة F	14.979	معنوية نموذج الانحدار			0.000

يتضح من الجدول السابق أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار أثر التوجه بالسوق في الأداء، حيث بلغت قيمة (14.979) (F) بمستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (الأداء المالي)، كما يتبين أن معامل التحديد بلغ (23.8 %) وهذا يعني أن التوجه بالسوق يفسر ما مقداره (23.8%) من التغير الحاصل في الأداء المالي ، وهي قوة متوسطة نسبياً، وأن نسبة(76.2%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة، كما يتضح أن التوجه بالسوق يؤثر طردياً في الأداء المالي ، بمستوى معنوية(0.00) ، وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد أثر للتوجه بالسوق في الأداء المالي ، ويمكن توضيح العلاقة الانحدارية بين التوجه بالسوق والأداء المالي من خلال المعادلة الرياضية التالية:

(التوجه بالسوق)X1 .475 .+1.923 = Y1(الأداء المالي)

وتتفق هذه النتائج مع دراسة(Chang, 1998) و(Kumar،1998) حول أثر التوجه بالسوق كمفهوم استراتيجي يعكس ثقافة المنظمة التي تهتم بالزبون وتسعى نحو ارضائه ومعرفة حاجاته المختلفة، وهذا ينعكس في الاداء المالي للمصارف، مما يدعو إلى الاهتمام بمفهوم التوجه بالسوق، وتختلف مع دراسة (Van,1998) التي لم تجد أثراً للتوجه بالسوق في الأداء المالي.

2/4/11.**اختبار الفرضية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والأداء المالي.

الجدول رقم (8): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة جودة الخدمة والأداء المالي

متغيرات النموذج المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة t	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	.856	.183	4.668	0.000	معنوي
التوجه بالسوق	.777	.049	15.862	0.000	معنوي

قيمة R	91.6	قيمة R^2	0.84	Adjusted R^2 Square	0.836
قيمة F	251.59	معنوية نموذج الانحدار		0.000	

يتضح من الجدول السابق أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار أثر جودة الخدمة في الأداء المالي، حيث بلغت قيمة (251.59) (F) بمستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (الأداء المالي)، كما يتبين أن معامل التحديد بلغ (91.6 %) وهذا يعني أن جودة الخدمة يفسر ما مقداره (91.6%) من التغير الحاصل في الأداء المالي، وهي تمثل قوة ارتباط قوي جداً، وأن نسبة(8.4%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة، كما يتضح أن جودة الخدمة يؤثر طردياً في الأداء المالي ، بمستوى معنوية(0.00) ، وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد أثر لجودة الخدمة في الأداء المالي

ويمكن توضيح العلاقة الانحدارية بين جودة الخدمة والأداء المالي من خلال المعادلة الرياضية التالية:

(جودة الخدمة)X2.777. +856. = Y1(الأداء المالي)

و تتفق هذه النتائج مع دراسة (Caruana,1999) و (2002,Raju) و (Raju,2001) و(Guo,2002)، فجودة الخدمات تؤدي إلى تحسن مستمر في عمليات المنظمة، و تؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح، ومن ناحية أخرى فإن تحسين ولاء الزبائن وجذب زبائن جدد، غالباً ما يترافق مع رضـــاهم، وذلك عبر تحســـين جودة الخدمة، (التي تخفض من فجوة التوقعات التي يحملها الزبون) والتي تؤدي مما يزيد من درجة شـــراء أو تكرار الخدمة مما يؤدي إلى تحســـن الأرباح والاداء المالي للمنظمة.

3/4/11.**اختبار الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي. لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات الوسيطة

الجدول رقم (9): نموذج الانحدار الهرمي لتأثير التوجه بالسوق في الأداء المالي بوجود جودة الخدمة

	النموذج الأساسي		النموذج المختزل		النموذج الكامل	
	معامل الانحدار	قيمة اختبار **T**	معامل الانحدار	قيمة اختبار **T**	معامل الانحدار	قيمة اختبار **T**
X1	0.475	3.870	-.005	-.072	-.443	-2.517
M1	-	-	.779	13.289	.351	2.066
X1.M1	-	-	-	-	.130	2.668
R2.Adj	0.222		0.833		0.852	
F	14.979		123.194		95.196	
Sig	0		0		0	

من خلال الجدول السابق رقم (3) يتبين أن النموذج الأساسي ذو دلالة إحصائية حيث بلغت قيم F للنموذج ككل (14.979) ومستوى المعنوية (0.00) ، كما يظهر أيضاً وجود تأثير معنوي طردي مباشر للتوجه بالسوق في الأداء المالي، وقد بلغ معامل التحديد المعدل (2.22 %) وهذا يعني أن التوجه بالسوق يفسر 22.2% من التغير الحاصل في الأداء المالي، كما تبين النتائج أن النموذج المختزل ذو دلالة إحصائية حيث بلغت قيمةF للنموذج ككل (123.194) ومستوى معنوية (0.00)، أي أن ادخال جودة الخدمة في النموذج أدى إلى ارتفاع معنوي في القدرة التفسيرية للنموذج حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 83.3 %بزيادة قدرها 61%) مقارنة بالنموذج الأساسي، أي أن تفاعل جودة الخدمة مع التوجه بالسوق سوف يزيد من الأداء المالي ، كما تظهر النتائج إلى معنوية النموذج الكامل ككل حيث بلغت قيمة F للنموذج ككل (95.196) ومستوى معنوية (00.00)، وهذا يبين أن ادخال تفاعل جودة الخدمة كمتغير وسيط مع التوجه بالسوق أدى إلى ارتفاع معنوي في القدرة التفسيرية للنموذج مقارنة بالنموذج المختزل، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (85.2 %) بزيادة قدرها (2.1%) عن النموذج المختزل، وبذلك نقبل الفرضية البديلة القائلة" يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي "، مما يعني يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة في العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء المالي. ويمكن كتابة معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$Y = 2.255 + -0.443.X1 + 0.350.\ M1 + 0.130.X1.M1 + e$$

حيث أن (X1) التوجه بالسوق، (1M) جودة الخدمة، y: الأداء المالي.

وتتفق هذه لنتائج مع دراسة (Maydeu,2003)و دراسة (Chang,1998) و,(Raju,2001) و(Gau,2002) وتختلف مع دراسة (Van,1998)، فالتوجه بالسوق ثقافة تهتم بوضع العميل في مركز الاهتمام وتسخير كافة إدارات المنظمة للعمل لمقابلة متطلباته وتوقعاته عبر نشر المعلومات الاستخبارية وتبادلها في كافة أرجاء المنظمة، بهدف الاهتمام بالعميل وتلبيه حاجاته، ويؤدي تفاعلها مع جودة الخدمة الى تحسين توقعات الزبون حول الخدمة بشكل مستمر، وزيادة رغبته بتكرار شراء الخدمة وزيادة درجة الرضا لديه ومن ثم ولائه، وهذا بدوره يعني زيادة المبيعات ومن ثم الأرباح والاداء على الفترة الطويلة في المصرف.

12.النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة بأن التوجه بالسوق يفسر ما مقداره (23.8%) من التغير الحاصل في الأداء المالي، وهي قوة متوسطة نسبياً، وأن نسبة (76.2%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة، كما يتضح أن التوجه بالسوق يؤثر طردياً في الأداء المالي، فالتوجه بالسوق يعكس ثقافة المنظمة التي تهتم بالزبون وتسعى نحو ارضائه ومعرفة حاجاته المختلفة، وهذا ينعكس في الاداء المالي للمصارف، وهذا يبين أهمية البحث عن حاجات الزبون المختلفة والعمل على ارضائه لما لها من دور في التأثير على الأداء المالي للمصارف.
- بينت نتائج الدراسة أن لجودة الخدمة تؤثر بشكل طردي في الأداء المالي، حيث تفسر جودة الخدمة (91.6 %) من الاداء المالي، وأن (8.4%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة، فجودة الخدمة المصرفية تؤدي إلى تحسن مستمر في عمليات المنظمة، و تؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح، ومن ناحية أخرى فإن تحسين ولاء الزبائن وجذب زبائن جدد، غالباً ما يترافق مع رضاهم، وذلك عبر تحسين جودة الخدمة، (التي تخفض من فجوة التوقعات التي يحملها الزبون) والتي تؤدي مما يزيد من درجة شراء أو تكرار الخدمة مما يؤدي إلى تحسن الأرباح والاداء المالي للمنظمة.
- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي طردي مباشر للتوجه بالسوق في الأداء المالي، وقد بلغ معامل التحديد المعدل (2.22 %) وهذا يعني أن التوجه بالسوق يفسر 22.2% من التغير الحاصل في الأداء المالي، كما تبين النتائج أن ادخال جودة الخدمة في النموذج أدى إلى ارتفاع معنوي في القدرة التفسيرية للنموذج حيث بلغت قيمة معامل التحديد

المعدل 83.3 %بزيادة قدرها 61%) مقارنة بالنموذج الأساسي، أي أن تفاعل جودة الخدمة مع التوجه بالسوق سوف يزيد من الأداء المالي، كما تظهر النتائج أن ادخال تفاعل جودة الخدمة كمتغير وسيط مع التوجه بالسوق أدى إلى ارتفاع معنوي في القدرة التفسيرية للنموذج مقارنة بالنموذج المختزل، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (85.2 %) بزيادة قدرها (2.1%) عن النموذج المختزل وهذا يعني أن البحث عن حلول لمشاكل الزبائن وتقديم خدمات أفضل سوف يزيد من الاداء المالي للمصارف، فالتوجه بالسوق ثقافة تهتم بوضع العميل في مركز الاهتمام وتسخير كافة إدارات المنظمة للعمل لمقابلة متطلباته وتوقعاته عبر نشر المعلومات الاستخبارية وتبادلها في كافة أرجاء المنظمة، بهدف الاهتمام بالعميل وتلبيه حاجاته، ويؤدي تفاعلها مع جودة الخدمة الى تحسين توقعات الزبون حول الخدمة بشكل مستمر، وزيادة رغبته بتكرار شراء الخدمة وزيادة درجة الرضا لديه ومن ثم ولائه، وهذا بدوره يعني زيادة المبيعات ومن ثم الأرباح والاداء على الفترة الطويلة في المصرف.

13.التوصيات

1.الاهتمام بالتوجه بالسوق، عبر توفير نظام معلومات تسويقي شامل، ونشر المعلومات الهامة تتعلق باتجاهات الأسواق (الأنظمة، التكنولوجيا ....) لتأخذ طريقها عبر قنوات الاتصال في المصرف، وذلك عبر المشاركة والتعاون والحوار بين الموظفين وتوفير قنوات الاتصال المختلفة، مما يتطلب مهارات عالية في فهم سلوكيات وخصائص الزبائن والعمل على كسب رضاهم، خصوصاً اذا ما أرادت المنظمة العمل والتفوق في بيئة التنافس الشديدة.

2.العمل على توطيد العلاقات مع الزبائن بهدف معرفة حاجاتهم المستقبلية، والعمل على إشباعها، وتطوير المنتجات الحالية أو تطوير منتجات تتوافق مع حاجاتهم المستقبلية، والاهتمام بقنوات التواصل مع الزبائن ومنها شبكات التواصل الاجتماعي.

3.ضرورة وجود نظام للمعلومات، يتكون من قاعدة بينات عن الزبائن وحاجاتهم وتفضيلاتهم المختلفة، وتحديثها باستمرار، و توفير المرونة في هذا النظام الذي يمكن من خلاله أن تتبادل بقية الأقسام المعلومات حول الزبائن والتغيرات الطارئة في الأسواق وفي رغبات الزبائن.

4.أن تعتني المصارف بثقافة التوجه بالسوق، وتشجع الموظفين على التركيز على الزبون والوصول إلى حاجاتهم، واستخدام المعلومات لتقديم خدمة أفضل وتحسن من جودة الخدمة، فالمعلومات التي يمتلكها المدراء حول الزبائن سوف تعزز قدرتهم على تصميم وتقديم خدمات أكثر كفاءة وعلى تطوير تلك الخدمات.

5.وضع نظام قنوات اتصال تسويقي فعالة يمكن من خلالها نقل المعلومات الدقيقة حول الزبائن، وهذا بدوره سوف يحسن من جودة الخدمة عبر التركيز على حاجات ورغبات الزبائن والوصول إلى رضاهم، وأيضاً من خلال المعلومات المرتدة عن هؤلاء الزبائن ووضع حلول للمشاكل التي تعترضهم.

14- المراجع:

1. Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: antecedents and consequences. *Journal of marketing*, 57(3),pp. 53-70.
2. Day.G.s(1994).The Capabilities of Market-Driven organization.Journal of Marketing.58(4).pp.37-52.
3. صديق، ابراهيم وفرج الله ،أحمد. (2016)،**دور التوجه بالسوق في تفسير العلاقة بين توافر متطلبات إعادة هندسة العمليات وجودة المنتج**، مجلة الاقتصاد والاعمال بالجامعة الاسلامية بغزة،مجلد 25، العدد 1،ص108-126.
4. ميا،علي و الشيخ ديب، صلاح ودغمان،لبنى.(2013).**التوجه بالسوق وأثره على تعظيم القدرة التنافسية:دراسة ميدانية على المنظمات الصناعية الحاصلة على الآيزو في اللاذقية**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية،سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد(35)،العدد(8)،ص197-218.
5. Chia, M.C., Chin, T.C. and Chin, H.H. (2002). **A review of service quality in corporate and recreational sport/fitness programs**. The Sport Journal, 5(3), pp.1-9.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988).**SERVQUAL: a multi-tem scale for measuring customer perceptions of service quality**, Journal of Retailing, 64(1), pp.12-40.
7. Ramayah, T., Samat, N., & Lo, M. (2011). **Market orientation, service quality and organizational performance in service organizations in Malaysia**. Asia-Pacific Journal Of Business Administration, *3*(1),pp.8-27.
8. مأمون الدراركة وآخرون(2001)، **إدارة الجودة الشاملة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ،ص 143.
9. نظام موسى سويداني، عبد المجيد البرواي.(2009). **إدارة التسويق للمنظمات غير الربحية**، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
10. دادان،عبد الغني .(2006).**قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية،نحور ارساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية**.رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر،الجزائر.
11. الخطيب،محمد.(2010).**الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**.دار الحامد،عمان، الأردن.
12. Laurence, M. (2011). **Measuring Financial Performance: A Critical Key to Managing Risk**, National Crop Insurance Services, Inc.
13. Chen، J & Paulraj. A.،(2004). **Understanding supply Chain Management،The constructs and measurements**. In journal of operation Management. v.22. No.2.pp.56-70.

14. جلدة،سامر.(2009).**البنوك التجارية والتسويق المصرفي**،دار أسامة للنشر والتوزيع، طبعة أولى.

15. Raju, P., & Lonial, S. (2002). **The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination**. Journal Of Retailing And Consumer Services, 9(6),pp .335-348.

16. Torabi, Zahra& Mahmoudi, Edris.(2016). **Studying the effect of the services quality on financial performance through mediator variables of customer satisfaction and loyalty in banking industry, case study,** INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES,issue1.pp 2356-5926.

17. Van Egeren,M, and O' Conner,S.(1998).**Drivers of market orientation and performance in service firms.**Journal of Services Marketing , 12(1)1, pp:39-58.

18. Chang ,T.Z.and chen,S.J. (1998).**Market orientation ,service quality and business profitability :A conceptual model and empirical evidence** ,Journal of Services Marketing,12(4), pp:246-264

19. Kumar,K.Subramanian,R.and yauger,C.(1998),**Examining the market orientation-performance relationship:Acontext specific study**,Journal of Management,24(2),pp:201-233.

20. Caruana,A.Pitt,L.and Berthon,P.(1999).**Excellence-market orientation link :Some consequences for service firms.**Journal of Business Research,44(1),pp:5-15.

21. Sargeant,A. and Mohamad,M. (1999).**Business performance in the U.K.hotel sector – Does it pay to be market oriented?,**The Services Industries Journal,l19(3),pp:42-59.

22. Esteban,A.MillaN,A.Molina,A.and Martin-Consuegra ,D.(2002).**Market orientation inservice:Areview and analysis** .European Journal of Marketing ,36,pp:1003-1021.

23. Raju,P.S. and Lonial,S.C.(2001).**The impact of quality context and market orientation on organizational performance in service environment** .Journal of Service Research , 4(2),pp:140-154 .

24. McNaughton ,R.B.Osborne,P.&Imrie,B.C. (2002).**Market oriented value creation in service firms.**European Journal of Marketing ,36,pp:990-1002.

25. Guo,C. (2002).**Market orientation and business performance –Aframework for service organizations.**European Journal of Marketing,36,pp:1154-1163

26. Matear,S.Osborne,P.Garrett,t.&Gray,B.J.(2002).**How does market orientation contribute to service firm performance ?**,European Journal of Marketing ,36,pp.1058-1075.

27. Agarwal,S.Krishna,E.M.&Chekitan,S,D.(2003).**Market orientation and performance in service firm:Role of innovation** .Journal of Service Marketing ,17(1),pp.68-82.

28. Hurley,R.F. and Hult,T.G.(1998)**,Innovation,market orientation ,and organizational learning:An integration and empirical examination**,Journal of Marketing,62(3),pp.42-54.

29. Krepapa,A.,Berthon,P.,Webb,D.,and Pitt,L.(2003).**Mind the cap –An analysis of service provider versus customer perceptions of market orientation and the impact on satisfaction** ,European Journal of Marketing,37(2),pp.197-218.

30. Maydeu Olivares,A., Lado,N.(2003).**Market orientation and business performance-A mediated model** ,International Journal of Service Industry Management,14,pp.284-309.

Journal of Hama University

Editorial Board and Advisory Board of Hama University Journal

Managing Director: Prof. Dr. Muhammad Ziad Sultan

Chairman of the Editorial Board: Prof.Dr.Samer Kamel Ebraheem

Secretary of the Editorial Board (Director of the Journal): Wafaa AlFeel

Members of the Editorial Board:

- **Prof. Dr. Dergham AlRahhal**
- **Prof. Dr. AbdulKareem Kalb Alloz**
- **Prof. Dr. AbdulRazzaq Salem**
- **Asst. Prof. Dr. Asmahan Khalaf**
- **Asst. Prof. Dr. Muhammad Zuher Alahmad**
- **Asst. Prof. Dr.Adel Alloush**
- **Asst. Prof. Dr. Hassan AlHalabiah**
- **Asst. Prof. Dr. Muhammad Ayman Sabbagh**
- **Dr. Khaled Zeghreed**

Advisory Body:

- **Prof. Dr. Darem Tabbaa**
- **Prof. Dr. Safwan Al Assaf**
- **Prof. Dr. Rateb Sukkar**
- **Prof. Dr. Kanjo Kanjo**
- **Prof. Dr. Muhammad Fadel**
- **Prof. Dr. Rabab Sabbagh**
- **Asst. Prof. Dr. Muhammad Sabea AlArab**

Language Supervision:

- **Prof. Dr. Muhammad Fulful**
- **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 Medecine, 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، جـ) 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
The Impact of Relationships With Government Offices in Entrepreneurial Orientation (Innovative, Proactive)(A Field Study: Syrian Private Banks)	Omar Ismaeil Anas Khalouf	2
The Impacts of Requirements of Applying Knowledge in Improving the Quality of Educational Services (A Field Study in Tishreen University)	Mgd Mohrez Dr. Abd AlHamid Alkhalil	20
Maximizing the Profits of Small and Medium Enterprises Using Liner Programming(A Case Study of Alisar)	Walaa Lutfi Dr. Abd-Elkader Mando Dr.Kanjo Kanjo	42
The Impact Of Auditor's Fees Size On Audit Quality field Study In The Audit Offices Working In Damascus	Ahmed Ramadan Prof: Husain Dahdoh	58
The Role of Profit distribution policy in changing the shares' market value Case Study of Al Cham Islamic Bank's Share	Modar BAKSMAWI Hassan HAZZOURI	80
Using Flexible Budget in Performance Evaluation an and Management Decision Making(Case study of the Syrian Company for Cement and Building Materials in Hama)	Hasnaa ANFLAEES Razan SHAHEED	96
The impact of credit risk on the Financial solvency of private commercial banks listed on the Damascus Stock Exchange	Mohamed Fadi Shockfah .Dr. Othman Naqar Dr. Asmhan Khalaf	112
The Effect Of Using Internal Auditing For The Method Of Root Cause Analysis (RCA) In The correctness and objectivity Of Audit Communications. (Field study in traditional private banks in Hama governorate)	Ahmed Ramadan Prof: Husain Dahdoh	128
The role of financial failure prediction models in the construction of the bank loan portfolio An Empirical Study on the Syrian Public and Private Joint-Stock Companies	Salem Nasser Dr: Ahmad Hassan al-Ali Dr: Ghazwan Ali Ali	148
Impact of Quality of Service on the Relationship between Market Orientation and Financial Performance "Field Study"	Omar Ismaeil Ieman Kassab	166

Volum :2
Number :4

Journal Of Hama University

ISSN Online (2706-9214)