المجلد: 3
العـدد: 7

مجلة جامعة حماة

ISSN Online(2706-9214)

2020 ميلادي / 1442 هجري

المجلد: الثالث
العدد: السابع

مجلة جامعة حماة

2020/ ميلادي
1442 / هجري

مجلة جامعة حماة

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 الرزاق سالم.

أ.د محمد زهير الأحمد.

أ. د. حسان الحلبية.

د.خالد زغريت.

أ.د. عبد الكريم قلب اللوز

أ.م.د. أسمهان خلف.

أ.م.د. عادل علوش.

أ.م.د. محمد أيمن الصباغ.

الهيئة الاستشارية:

أ.د. دارم طباع.

أ.د. راتب سكر.

أ.د. محمد فاضل.

أ.م.د. محمد سبع العرب

أ.د. صفوان العساف.

أ.د. كنجو كنجو.

أ.د. رباب الصباغ.

الإشراف اللغوي:

أ.د. محمد فلفل.

أ.م.د. مها السلوم.

مجلة جامعة حماة

أهداف المجلة:

مجلة جامعة حماة 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، جـ) 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.

- تنشـــر المجلة البحوث المترجمة إلى العربية، على أن يرفق النص الأجنبي بنص الترجمة، ويخضـــع البحث المترجم لتدقيق الترجمة فقط وبالتالي لا يخضـع لشـروط النشـر الواردة سـابقاً. أما إذا لم يكن البحث محكماً فتسرى عليه شـروط النشر المعمول بها.
- تنشـر المجلة تقارير عن المؤتمرات والندوات العلمية، ومراجعات الكتب والدوريات العربية والأجنبية المهمة، على أن لا يزيد عدد الصفحات على عشر.

عدد صفحات مخطوطة البحث:

تنشـر البحوث المحكمة والمقبولة للنشـر مجاناً لأعضـاء الهيئة التدريسـية في جامعة حماة من دون أن يترتب على الباحث أية نفقات أو أجور إذا تقيد بشـروط النشـر المتعلقة بعدد صـفحات البحث التي يجب أن لا تتجاوز 15 صـفحة 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 شـهر لإعادة النظر فيما أشـار إليه المحكمون، أو ما تطلبه رئاسـة 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 : journal.hama@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
دراسة تحليلية للواقع الاقتصادي للأسرة السورية خلال الأزمة	أ.د.محمد سمير دركزنلي أ.د.أمل كابوس نور سلطان	1
العوامل المؤثرة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي العاملة في سورية	رفاه حسن د. منى بيطار	17
دراسة تحليلية للكشف عن إمكانية إسهام المصارف التجارية الخاصة في سورية في تمويل الاستثمار في مرحلة إعادة الإعمار باستخدام مؤشرات تقييم الأداء المالي	د. حنان ضاهر	34
قياس مستوى التوجه الريادي للعاملين الإداريين في المنشآت الفندقية "دراسة ميدانية على فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية"	الدكتور منذر مرهج باسم محمد حسن	53
تأثير المسار الوظيفي في نية دوران العمل في الشركات العامة للنقل (دراسة ميدانية في الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللاذقية)	د. سامر أحمد قاسم د. لينا حسن فياض حسن عبُّود معروف	69
أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية	لانا زاهر د. عثمان نقار د. أسمهان خلف	85
تقويم مدى تبني استراتيجيّة الإصلاح الإداريّ الدّاخلي الجزئيّ في مديريّة تربية اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ	شادي نجيب جرعا أ.د باسم غدير غدير د. دانيا زين العابدين	106
تأثير رضا المستهلك في نية إعادة الشراء "دراسة مسحية"	كنان صالح د. باسم غدير غدير	124
تقويم فعالية الحملات الإعلانية الرقمية استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستخدم دراسة تطبيقية لاستجابة المستخدم السوري نحو الإعلانات الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام السورية عن فايروس كورونا	أحمد سليمان محمد د. باسم غدير غدير د. لمى فيصل إسبر	141
أثر مؤشرات الأداء المالي في القيمة السوقية للأسهم (دراسة حالة)	جود الحلبي أ . د . كنجو كنجو	156

دراسة تحليلية للواقع الاقتصادي للأسرة السورية خلال الأزمة

[*] أ.د.محمد سمير دركزنلي [**]أ.د.أمل كابوس [***]نور سلطان

(الإيداع: 29 كانون الثاني 2020 ، القبول 21 حزيران 2020)

الملخص

سعينا من خلال هذا البحث التعرف على الواقع الاقتصادي للأسرة السورية وذلك من خلال المقارنة بين المؤشرات الاقتصادية لفترة ما قبل الأزمة السورية أي قبل عام 2011 مع إحدى سنوات الأزمة. ومن ثم قمنا بتحديد أهم المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة خلال سنوات الأزمة السورية، والتي كان بعضها موجوداً سابقاً، وقد تفاقمت جراء ظروف الأزمة، وبعضها الآخر ظهر خلالها.

لقد تأثرت الأسرة السورية خلال الأزمة بشكلٍ كبير على الصعيد الاقتصادي، وقمنا بتحليل جملة من المشكلات الاقتصادية الناتجة من الأزمة، وكان من أهمها: البطالة، وارتفاع معدل الإعالة الاقتصادية، وتدني مستوى المعيشة والإنفاق الأسري مع ارتفاع الأسعار، والفقر، وانعدام الأمن الغذائي، والسكن المشترك، وتزايد اعتماد الأسر على المساعدات الإنسانية والتحويلات. ومن خلال الدراسة الميدانية تبين وجود هذه المشكلات الاقتصادية لدى أسر العينة المدروسة ولكن بأهمية نسبية متفاوتة، وقد تبين وجود فروق معنوية بين مدى تأثر أرباب الأسر بالمشكلات الاقتصادية وكانت أكبر معاناة تتركز حول مشكلة تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار.

وبناءً على ما سبق، فإن البحث يتناول بالدراسة النقاط التالية:

1-تحليل بعض مؤشرات الواقع الاقتصادي للأسرة السورية بشكلٍ عام، وفي مدينة حلب بشكلٍ خاص، وذلك من خلال المقارنة بين إحدى السنوات قبل الأزمة وخلالها.

2-تحديد أهم المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة السورية خلال سنوات الأزمة.

3-تحديد مدى تأثر أرباب الأسر بالمشكلات الاقتصادية المدروسة.

الكلمات المفتاحية: العوامل الاقتصادية، المشكلات الاقتصادية، الأسرة السورية، الأزمة السورية.

[*] أستاذ في قسم الإحصاء ونظم المعلومات – كلية الاقتصاد – جامعة حلب

[**] أستاذ في قسم الإحصاء ونظم المعلومات – كلية الاقتصاد– جامعة حلب

[***] طالبة دكتوراه – قسم الإحصاء ونظم المعلومات (السكان)– كلية الاقتصاد– جامعة حلب

Analytical Study of the Economic Reality of the Syrian family during the Crisis

Prof. Mohammad Samir Darkazanli* **Prof. Amal Kabous**** ***Nour Sultan**

(Received: 29 January 2020, Accepted: 21 June 2020)

Abstract

Through this research, we sought to identify the economic reality of the Syrian family, by comparing economic factors for the period before the Syrian crisis, that is, before 2011 with one of the years of the crisis. Then we identified the most important economic problems that the family faced during the years of the Syrian crisis, some of which were previously present, and exacerbated by the circumstances of the crisis, while others emerged during it. The Syrian family are affected greatly by the economic reality during the crisis. And we analyzed a number of economic problems resulting from the crisis, the most important of which were: Unemployment, Increase in economic dependency rate, Low standard of living and Purchasing Power with high prices, Poverty, Food insecurity, Shared housing, and families are increasingly dependent on humanitarian aid and remittances. Through the field study, we found that these economic problems exist among the families of the studied sample, but with varying relative importance. In addition, there were significant differences among the range to which the heads of families affected by economic problems, the greatest suffering centered on the problem of the low standard of living with high prices.Based on the above, the research deals with the following points:

1-Analyzing some indicators of the economic reality of the Syrian family in general, and in Aleppo in particular, by comparing one of the years before and during the crisis.

2-Defining the most important economic problems that the Syrian family faced during the crisis year.

3- Determine the range of heads of households which are affected by the studied economic problems.

Keywords: economic factors, economic problems, the Syrian family, the Syrian crisis.

* professor in Department of Statistics and Information Systems, Faculty of Economics, Aleppo University

** professor in Department of Statistics and Information Systems, Faculty of Economics, Aleppo University

***postgraduate Student (PhD),Department of Statistics and Information Systems (Demographic), Faculty of Economics, Aleppo University

1-المقدمة:

إنّ إدارة المشكلات بكافة أنواعها تعتمد على إدراكها أولاً ثم تحليلها في إطارٍ علميٍ كلي، والتعامل مع آثارها لتجنب تفاقمها ووضع الحلول لها.

يتميز كلّ مجتمعٍ بخصائصٍ معينة، وهذه الخصائص تؤثر بنواته والتي هي الأسرة وتتأثر بها. وتعدّ دراسة هذه العوامل وتحليلها لأي مجتمعٍ من أهم الأساليب العلمية التي تشخّص المشكلات المختلفة، كما أنها تمكّن صانع القرار والباحث من التخطيط السليم لحلّ هذه المشكلات ضمن الأولويات التي تقررها إمكانات المجتمع وقدراته المادية والبشرية.

يأتي هذا البحث لإلقاء الضوء على الواقع الاقتصادي للأسرة السورية بشكلٍ عام والأسرة في مدينة حلب بشكلٍ خاص، والتعرف على أهم العوامل والمؤشرات الاقتصادية التي تؤثر على الأسرة والتي قد يكون أي تغيّرٍ بإحداها خلال الأزمة، هو السبب بنشوء مشكلة جديدة في الأسرة، أو تفاقم مشكلاتٍ كانت تعاني منها الأسر سابقاً بنسبٍ متفاوتة. ومن خلال ذلك سيتم تحديد أهم المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة خلال الأزمة.

2- مشكلة البحث:

انعكست آثار الأزمة السورية التي مرت بها البلاد مؤخراً على الأسرة، فقد عانت الأسرة من ظهور مشكلات اقتصادية جديدة، ومنها ما كانت موجودة لكن تفاقمت جراء ظروف الأزمة. وتهدد هذه المشكلات تماسك الأسرة وقوة بنيانها. لذلك كان لابدّ لنا من تحليل أبرز المشكلات الاقتصادية التي تعاني منها الأسرة.

انطلاقاً مما سبق، تتبلور مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ما هي أهم التغيرات الحاصلة في المؤشرات الاقتصادية للأسرة مقارنةً بين قبل الأزمة وخلال سنوات الأزمة؟
- ما هي أهم المشكلات الاقتصادية التي تعاني منها الأسرة نتيجة ظروف الأزمة؟
- ما مدى تأثر أرباب الأسر بالمشكلات الاقتصادية المدروسة؟

3-أهمية البحث:

جاءت أهمية البحث من منطلق الظروف الصعبة التي يمرّ بها المجتمع السوري، الناتجة عن الأزمة السورية والظروف المرافقة لها، والتي تراكمت على أثرها تغيرات عديدة في واقع الأسرة، ولاسيما في الواقع الاقتصادي لها، إذ نتجت مشكلات اقتصادية أثرت على الأسرة، حيث ترتبط قضايا الأسرة بأحداث المجتمع وأزماته.

تجلت أهمية البحث أيضاً من سعي الدولة الحثيث لإعادة الاعمار بعدما بدأت ذيول الأزمة بالانتهاء، فكان لابدّ لنا من تناول واقع الأسرة في ظل الأزمة بالدراسة والتحليل لتوفير بيانات نتوخى منها الدقة والصحة عن أوضاع الأسرة الاقتصادية، وبيان أثر المشكلات الناتجة عليها. ووضع هذا البحث أمام صانعي القرار والمخططين من أجل رسم الاستراتيجيات ووضع الحلول لمعالجة هذه المشكلات المتناولة بالبحث.

4-أهداف البحث: يهدف البحث إلى:

1- تحليل بعض مؤشرات الواقع الاقتصادي للأسرة السورية بشكلٍ عام، وفي مدينة حلب بشكلٍ خاص، وذلك من خلال المقارنة بين إحدى السنوات قبل الأزمة وخلالها.

2- تسليط الضوء على أهم المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة السورية خلال سنوات الأزمة.

3- تحديد الأهمية النسبية للمشكلات الاقتصادية المدروسة بحسب رأي أرباب الأسر، وتحديد مدى تأثرهم ومعاناتهم منها.

5- فرضيات البحث: يناقش البحث الفرضيات التالية:

- طرأت تغيرات في الواقع الاقتصادي للأسر السورية نتيجة الأزمة مقارنة بما قبل الأزمة.
- إن إجابات أرباب الأسر لا تظهر فروقاً معنوية حول مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية المدروسة التي تعرضت الأسر لها خلال الأزمة.

6- مجتمع وعينة البحث: يتكون مُجتمع البحث من الأسر المُقيمة في مدينة حلب. أمـــا عينة البحث فقد تمّ سحب عينة عشوائية، وتمّ توزيع (500) استبيان على أسرٍ في مدينة حلب، استُردّ منها(393) استبيان صالح للتحليل الاحصائي. وقد تمّ تحديد حجم العينة المطلوبة من خلال الاستعانة بجدول مورجان وكريجسي لتحديد حجم العينات.

7- أسلوب جمع البيانات: تمّ تصميم استبيان لجمع البيانات، وفق ما يلي:

- **القسم الأول:** يتضمن الأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتمّ قياسها باستخدام (14) عبارة.
- **القسم الثاني:** يتضمن أهم ست مشكلات اقتصادية تعرضت لها الأسرة خلال سنوات الأزمة. وبلغ اجمالي عدد عبارات هذا القسم (22) عبارة موزعة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم(1): توزع عبارات القسم الثاني (المشكلات الاقتصادية)

المشكلات الاقتصادية	عدد العبارات
البطالة	4
تدني مستوى المعيشة ودخل الأسرة مع ارتفاع الأسعار	5
الفقر	3
انعدام الأمن الغذائي	3
السكن المشترك	4
الاعتماد على المساعدات والتحويلات	3

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استبيان الدراسة الميدانية.

8- منهجية البحث:

تمّ اعتماد المنهج الوصفي، وذلك بالاعتماد على الدراسات المتوفرة والأبحاث والمقالات المتخصصة والكتب ومواقع الانترنت والتقارير الصـــادرة من منظمات دولية ومحلية، وذلك لتكوين الإطار النظري للبحث. بالإضـــافة إلى المنهج الاحصـــائي التحليلي، وذلك من خلال تصـميم اسـتبيان لاختبار فرضـيات البحث. ومن ثم تحليل البيانات بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وذلك من خلال استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss. V.22).

9- الدراسات السابقة:

- شتيوي موسى، **(2007)، أثر الحروب والنزاعات المسلحة على الحياة المعيشية للأسرة العربية**، الجامعة الأردنية، الأردن.

أشار الباحث في بحثه –المقدّم لمؤتمر الأسرة عام 2007 المنعقد في سوية– إلى ما تعرض له الوطن العربي مع نهاية القرن التاسـع عشـر وفي القرنين العشـرين والحادي والعشـرين من حرب1948 وحرب 1967، وحرب الخليج 1990، واحتلال العراق من قبل الولايات المتحدة الأمريكية 2003. إذ بيّن الباحث الآثار البالغة للحروب على الظروف المعيشية للأسـرة وخاصـة تراجع مسـتوى الدخل وانقطاع سـبل المعيشـة وارتفاع معدلات البطالة والفقر وتراجع المسـتويات الصـحية والتعليمية للأسرة وآثارها على المجتمع بشكلٍ عام من خلال مؤشرات التنمية البشرية وغيرها من المقاييس.

خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى حماية الأسرة العربية في البلدان التي تعاني من الحروب، وإيجاد السبل لتخفيف معاناتها من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية.

- نصـــر ربيع وآخرون، **(2013)، الأزمة الســـورية الجذور والآثار الاقتصـــادية والاجتماعية**، المركز الســـوري لبحوث السياسات، دمشق، سورية.

قدّم الباحثون تقريراً عن الوضـــع الاقتصـــادي والاجتماعي للمجتمع الســـوري منذ بداية الأزمة وحتى عام 2013 بدعمٍ من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمكتب المركزي للإحصاء.

هدف التقرير إلى تقدير الآثار الاقتصـــادية والاجتماعية للأزمة التي تعاني منها ســـورية، وقد تمّ تحليل جذور هذه الأزمة للوصـول إلى فهم ووصـفٍ دقيق للاختلالات والمشكلات الاقتصـادية والاجتماعية الناتجة عنها ضـمن الفترة المدروسـة. وقد أظهر أنّ هذه الآثار سلبية ومأساوية وتخسر البلاد امكانياتها وأصولها الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وثمة حاجة لرؤية شاملة لتنمية ملحة فيما لو استمر وضع الأزمة.

استفاد الباحث من الدراسـات السـابقة في تكوين الخلفية النظرية لهذا البحث، إذ يعتبر اسـتكمال لتحليل وتحديد المشـكلات الاقتصـادية التي تعاني منها الأسرة السورية منذ بداية الأزمة وحتى الوقت الراهن، ولا سيما أنّ هذا البحث قد أُنجز في ذيول الأزمة السورية فلربما تكون المشكلات قد تبلورت وأخذت خطوطها العريضة بالوضوح، وما علينا إلا توصيفها بشكل علمي ودقيق لاسـتنباط الحلول ومعالجتها بأبحاث قادمة. بالإضـــافة إلى ذلك، سـيتم في هذا البحث تحديد الأهمية النســبية لهذه المشكلات الاقتصادية في مكان اجراء التطبيق العملي، ألا وهو مدينة حلب كمثال عن إحدى المحافظات السورية.

سـنتناول فيما يلي دراسـة أهم العوامل الاقتصـادية المؤثرة في الأسـرة وصـولاً لأهم المشـكلات الاقتصـادية التي تعاني منها الأسرة السورية والناتجة عنها، ومدى تأثر الأسر بهذه المشكلات.

10- العوامل الاقتصادية The Economic Factors:

يعتبر العامل الاقتصـــادي من أهم العوامل المؤثرة في حياة الأســرة، وهو مؤشــر عن مســتوى معيشــتها. فمســتوى الدخل ومصادره وإمكانية الحصول على السلع هي عوامل أساسية في إحداث التغيرات الاجتماعية في الأسرة وبالتالي في المجتمع (أحمد، 2003،75).

نقوم بدراسة العوامل الاقتصادية المؤثرة على الأسرة السورية من أجل تحليل واقع المستوى المعيشي لها خلال الأزمة مقارنةً مع إحدى السـنوات التي سـبقت الأزمة. وسـنركّز على العوامل التالية: متوسـط الدخل الشـهري ومصـادره، والانفاق الأسـري والقدرة الشرائية، وخصائص المسكن، والحالة العملية (مشتغلين ومتعطلين). فيما يلي:

1- متوسط الدخل الشهري Monthly Income: تستطيع الأسرة من خلال الدخل الملائم إشباع حاجاتها الأساسية من مسكن ومأكل وملبس وصـحة وتعليم. وقد تتولد المشـكلات الاجتماعية بسـبب عجز الأسـرة في توفير احتياجات ومتطلبات أفرادها.

بشكلٍ عام، يستدعي أي تغيّر في مستوى الدخل سواءً كان سلبياً أم إيجابياً، أن تقوم الأسرة بالتكيف وخلق التوازن في إطار أنشـطتها مع المسـتجدات، وفي حال عدم قدرتها على الملاءمة مع هذه التغيّرات، سـيؤدي ذلك إلى عدم قدرتها على البقاء والاستمرار.

يتكون دخل الأســرة من جميع الإيرادات التي تتلقاها الأســرة نقداً أو عيناً أو خدمات بشــكل فترات دورية، وهي: الدخل من العمل، ودخل الملكية، والدخل من انتاج الخدمات الأســرية لاســتهلاكها ذاتياً، والتحويلات النقدية (منظمة العمل الدولية ICLS، 2003،18).

نبين في الجدول التالي متوسط الدخل الشهري للأسر السورية للفترة (2005-2011).

الجدول رقم (2): متوسط الدخل الشهري بالليرة السورية حسب الجنس في سورية لعدة أعوام

البيان	2005	2006	2010	2011
ذكور	7768	8669	11227	13697
إناث	7503	8834	11981	15951
الاجمالي	7756	8696	11344	14069

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المجموعات الإحصائية من المكتب المركزي للإحصاء، سورية

نلاحظ تزايداً طفيفاً في متوسط الدخول خلال الفترة المدروسة، ولا يوجد فروق فيها حسب الجنس، لكن أصبح متوسط دخل الاناث أعلى منه لدى الذكور في عام 2011 وارتفع متوسط الدخل في عام 2011 بسبب زيادة الرواتب لكافة العاملين.

أما في عام 2017 فقد بلغ متوسط الدخل الشهري للفرد (35000) ل.س في سورية بينما كان هذا المتوسط (14069) ل.س في عام 2011 (المكتب المركزي للإحصاء، المجموعة الاحصائية2018)، أي بمعدل تغير متزايد بمقدار (1.48). ولكن أصبحت القدرة الشرائية له أدنى بسبب تباين سعر صرف الليرة مقابل الدولار خلال هذه السنوات وبسبب تضخم الأسعار. فيقدّر متوسط الدخل الشهري بـــ(200) دولار في عام 2010، بينما أصبح يقدّر بـــ(70) دولار في عام 2017 (قومان،2018،7)، أي أنه كان بمعدل تغير متناقص بمقدار (1.32) بالنسبة للسنتين المدروستين. وعند مقارنة متوسط دخل الأسرة مع متوسط الانفاق في مدينة حلب مثلاً، فنجد أنّ متوسط دخل الأسرة الإجمالي (45000) ل.س لعام 2016 (قومان،2018،22). بينما كان متوسط إنفاق الأسرة الشهري (101390) ل.س بحسب المسح الديموغرافي متعدد الأغراض لعام 2017 (عامر، 2019). ومن المعروف أنّ هناك علاقة بين مستوى دخل الأسرة وانفاقها. لكن بالمقارنة فيما سبق نجد إنفاق الأسرة بات يفوق الدخل الذي تحصل عليه مما أدى إلى البحث عن مصادر دخل إضافية لمقابلة الاحتياجات.

ولدى دراسة توزع متوسط الدخول حسب القطاعات الثلاثة (الحكومي والخاص والمشترك) كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): متوسط الدخل الشهري بالليرة السورية حسب القطاع لعدة أعوام

القطاع	2005	2006	2010	2011
حكومي	8364	9750	13375	17044
خاص	7304	7630	9793	11268
مشترك/ تعاوني / أهلي / عائلي	6520	7462	16545	18158
المتوسط الإجمالي	7756	8696	11344	14069

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المجموعات الإحصائية من المكتب المركزي للإحصاء.

نلاحظ من الجدول رقم(3) عدم وجود فروق كبيرة بين متوسطات دخول الأسر حسب نوع القطاع إن كان حكومياً أو خاصاً أو مشتركاً في بداية الفترة المدروسة. لكن مع بداية عام 2010 نلاحظ تبايناً في متوسط الدخول لصالح القطاع الحكومي، ويُعزى ذلك لمنح الدولة ميزات مشجعة للعاملين لديها، كالتأمينات الصحية ونظام التعويضات والحوافز، مما شكّل جذباً للراغبين في العمل، ولربما تزامن استغلال بعض الشركات الخاصة للعاملين فيها بشكلٍ غير مناسب، ولم تعد تختار الأشخاص المناسبين للعمل المطلوب وإنما اتجهت في بعض الأحيان نحو القوى العاملة ذات الدخل الأقل على حساب جودة الإنتاج برأي الباحثة. كما نلاحظ ارتفاعاً في متوسط دخول القطاع المشترك والتعاوني خلال عام 2011، قد يُعزى ذلك لزيادة أعداد الجمعيات الخيرية الدولية والمحلية مع بداية الأزمة.

2- عدد المساكن The Number of Houses: كان عدد المساكن في سورية (3006885) مسكناً، وفي مدينة حلب (675648) مسكناً في عام 2004 وذلك بحسب نتائج التعداد العام لعام 2004. وأصبح عددها (848534) مسكناً في حلب في عام2010 (عامر، 2012،9)، وبلغت نسبة الأسر التي تملك مسكنها 86.1% (المكتب المركزي للإحصاء).
أما خلال الأزمة وبحسب تقرير البنك الدولي في عام 2016 فإنّ ثلث هذه المساكن قد دُمّر منذ بداية عام 2012 حتى عام 2015 نتيجة ظروف الأزمة والصراعات والقذائف.

3-مؤشرات قوة العمل Labor Force Indicators: نبين في الجدول التالي حالة قوة العمل من مشتغلين ومتعطلين عن العمل وتوزعهما حسب الجنس والقطاع.

الجدول رقم (4): مؤشرات قوة العمل (سورية و حلب) لعدة أعوام

البيان	سورية			حلب	
	2010	2011	2017	2010	2017
عدد المشتغلين	5054000	4949000	3689862	1031263	377196
عدد المتعطلين عن العمل	476000	866000	663217	53538	40206
قوة العمل (المشتغلون والعاطلون)	5530000	5815000	4353079	1084801	417402
توزع قوة العمل حسب الجنس (ذكر)	-	%72.2	-	%93.2	-
توزع قوة العمل حسب الجنس(اناث)	-	%27.8	-	%6.8	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات من المكتب المركزي للإحصاء & عامر احسان، (2012)، حلب بالأرقام، ص8 & نصر ربيع، (2013)، الأزمة السورية الجذور والآثار الاقتصادية والاجتماعية، ص58 ، عامر احسان، (2019)، المسح الديموغرافي متعدد الأغراض ، ص7.

نلاحظ من الجدول رقم(4) تناقصاً في **عدد المشتغلين** في سورية مع بداية الأزمة في عام 2011 لصالح ازدياد عدد المتعطلين عن العمل بسبب خروج بعض المناطق الزراعية عن سيطرة الدولة خلال هذه الفترة، وبالتالي تضررت الأسر المعتمدة في مصدر دخلها على الزراعة، وتوقف العديد من الصناعات والشركات التجارية والخدمية أثناء الأزمة وانتقال بعضها لخارج البلاد. وقاربت نسبة الذكور العاملين حوالي ثلاثة أرباع اجمالي قوة العمل في سورية. مع ملاحظة أنّها كانت مرتفعةً جداً للذكور مقارنةً مع الاناث العاملات في حلب، وقد يعود ذلك للعادات والعرف السائد في أسر هذه المحافظة واعتمادهم على قطاعي التجارة والصناعة. كما نلاحظ استمرار انخفاض عدد المشتغلين في سورية حتى عام 2017، وبالنسبة لحلب فيعتبر انخفاض شديد في عدد المشتغلين وفي قوة العمل بشكلٍ عام لتأثرها بشدة بالأسباب آنفة الذكر.
وقد تقاربت نسبة المشتغلين في القطاع الحكومي مع نسبتهم في القطاع الخاص في عام 2016، في حين قد كانت نسبة المشتغلين في القطاع الخاص حوالي 70% قبل اندلاع الأزمة (المكتب المركزي للإحصاء، المجموعة الإحصائية 2016).
من ناحيةٍ أخرى، فقد بيّن المكتب المركزي للإحصاء في تقريرٍ عن **توزع المشتغلين حسب المحافظات** أنّ هناك انخفاضاً كبيراً في نسبة المشتغلين في حلب من اجمالي عدد المشتغلين في سورية بعد الأزمة، فقد كانت نسبة المشتغلين 22.8% في عام 2011 وباتت بتناقصٍ تدريجي خلال سنوات الأزمة حتى أصبحت نسبتهم 17% في عام 2016(المكتب المركزي للإحصاء ، المجموعة الإحصائية 2016)، ويعزى ذلك لتناقص فئة الشباب بسبب الهجرة والوفيات والاعاقات الناتجة عن الأزمة، بالإضافة للأسباب آنفة الذكر.

11- أهم المشكلات الاقتصادية Economic Problems:

زادت الأزمة السورية من حدّة تأثير العديد من المشكلات الاقتصادية التي كانت تعاني منها البلاد سابقاً، وقد ظهرت مشكلات جديدة من نوعها خلال الأزمة. وقد تعتبر المشكلات الاقتصادية بدورها مصدر نشوء المشكلات الاجتماعية والأسرية الأخرى، فالعوز المادي يخلخل توازن الأسرة وتأمين الخدمات الأساسية لها، لذلك قمنا بتحديد هذه المشكلات ومدى تغيّر مؤشراتها خلال الأزمة.

سنركز فيما يلي على المشكلات الاقتصادية التالية: التغيرات في بعض المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بسوق العمل كالبطالة وارتفاع معدل الاعالة الاقتصادية وتدني مستوى المعيشة والانفاق الأسري مع ارتفاع الأسعار، ومشكلة الفقر، وانعدام الأمن الغذائي، والسكن المشترك، وتزايد اعتماد الأسر على المساعدات الإنسانية ودعم التحويلات.

11-1 البطالة The Unemployment: إنّ البطالة مشكلة لها مخاطرها التي تُهدّد الأسرة فهي إحدى مصادر تغذية الفقر وزيادة عبء الاعالة على الأسرة من جانب، وقد تكون مصدر التوترات والانحرافات لأفراد الأسرة من جانبٍ آخر. إذ قدّم باحثون في المركز السوري لبحوث السياسات تقريراً يبين الفرق فيما لو استمرت الحياة بدون حدوث الأزمة (سيناريو استمراري) وسيناريو الأزمة (بعد تعرض سورية للأزمة) (نصر وآخرون،2013،51)، وما رافقها من تغيرات في بعض المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بسوق العمل. نبينه في الجدول التالي.

الجدول رقم (5): سيناريو الأزمة والسيناريو الاستمراري لبعض المؤشرات الاقتصادية مقارنةً ما قبل الأزمة وخلالها.

العلاقة مع سوق العمل	السيناريو الاستمراري		سيناريو الأزمة	
	2011	2012	2011	2012
مشتغل	5.226	5.389	4.949	3.920
عاطل عن العمل	589	636	865	2.099
خارج سوق العمل	7.594	7.857	7.594	7.862
السكان النشيطين اقتصادياً	13.409	13.881	13.409	13.881
نسبة البطالة	%10.1	%10.6	%14.9	%34.9

المصدر: بيانات مسح التشغيل لعام 2011 & نصر ربيع، (2013)، الأزمة السورية الجذور والآثار الاقتصادية والاجتماعية، ص51

نلاحظ من الجدول رقم(5) أنّ أثر الأزمة على المؤشرات الاقتصادية المدروسة كبيرٌ، حيث حسب سيناريو الأزمة فقد ارتفعت نسبة العاطلين عن العمل من 10.6% في عام 2011 إلى 34.9% حتى نهاية عام2012، وتمّ خسارة حوالي (1.5) مليون فرصة عمل (نصر وآخرون، 2013،52)، وبناءً على خروج العديد من الأفراد من سوق العمل فقد ارتفعت نسبة البطالة، فقد تأثرت الحالة المعيشية سلباً لحوالي (6) ملايين شخصاً. واستمر ارتفاع معدل البطالة حتى وصل لـ 57.7% مع نهاية عام 2014(الجباعي،2015،5)، وأنّ ما يقارب (12.22) مليون نسمة فقدوا المصادر الرئيسة للدخل (نصر وآخرون،2013،14) نتيجة خروج العديد من المنشآت الحكومية والخاصة من الخدمة وصعوبة إيجاد فرص عمل بديلة، وأيضاً بسبب خروج مناطق زراعية واسعة عن سيطرة الدولة.

بالرغم مما سبق، إلا أن نتائج المسح الديموغرافي متعدد الأغراض الذي قام به المكتب المركزي للإحصاء في بداية عام 2018 قد بيّن أن نسبة البطالة قد انخفضت عن الذروة التي وصلت إليها خلال الأزمة لتصل إلى ما يقارب 15.2%، ولربما يعزى سبب ذلك لعودة الأمان لمعظم المناطق والأراضي السورية، وبالتالي عودة مسيرة العمل للمنشآت الحكومية التي توقفت لفترة، ولسبب عودة الأهالي لبلدهم وبالتالي إعادة افتتاح منشآتهم الخاصة.

11-2 ارتفاع معدل الاعالة الاقتصادية Increase in economic dependency rate: نتيجةً لانخفاض عدد المشتغلين كما وجدنا سابقاً، فقد ارتفع معدل الاعالة الاقتصادية خلال سنوات الأزمة (المغازي، 2016)، فقد كان معدل

الاعالة الاقتصادية في سورية لعام 2011 هو (3.6) وبدأ بالارتفاع التدريجي مع بداية الأزمة ليصبح هذا المعدل (3.8) في عام 2012(نصر وآخرون، 58،2013)، ويعزى ذلك بحسب رأي الباحثة لانخفاض نسبة الشباب في الفئة العمرية لقوة العمل(15-64) وارتفاع معدل البطالة وزيادة نسبة الأطفال والمسنين.

11-3 تدني مستوى المعيشة والانفاق الأسري مع ارتفاع الأسعار Low Standard of Living and Purchasing Power with High Prices: انعكس تضخم الأسعار نتيجة الأزمة سلباً على القدرة الشرائية للأسر السورية وخاصةً الفقيرة منها، والتي كان انفاقها يقتصر أساساً على السلع الأساسية، وبالتالي أدى ذلك إلى تدني المستوى المعيشي لها، فقد انخفضت القدرة الشرائية للأسرة في سورية خلال سنوات الأزمة حتى عام 2018 بنسبة 82% عما كانت عليه قبل الأزمة (قومان،6،2018).

نبين فيما يلي تغيّر وضع الانفاق للأسر مقارنةً بعدة أعوامٍ قبل الأزمة فيما بينها. ثم سنتطرق لدراسات تمّت خلال الأزمة بهدف تحليل وضع الانفاق الأسري.

يبين الجدول التالي إنفاق الأسر السورية عامةً ومحافظة حلب خاصةً في عامي 2004و2009.

الجدول رقم (6): الانفاق الأسري الشهري بالليرة السورية في عامي 2004-2009

	2004	2009	2009 (بأسعار 2004)	النمو الحقيقي في النفقات (2004-2009)
سورية	21694	32755	19556	%2.10-
حلب	18232	32170	18304	%0.10

المصدر: نصر ربيع، (2013)، الأزمة السورية الجذور والآثار الاقتصادية والاجتماعية، ص11

نلاحظ من الجدول رقم (6) تراجعاً في إنفاق الأسر السورية بين عامي 2004 و2009، ويعزى ذلك لعدّة أسبابٍ منها: ارتفاع أسعار السلع المستوردة وتحرير أسعار الوقود والسماد على المستوى المحلي والأزمة الاقتصادية العالمية في عام 2008 (نصر وآخرون، 11،2013). ولقد بلغ أدنى متوسط للإنفاق الأسري في سورية (11208) ليرة سورية شهرياً وأعلى متوسط لإنفاق الأسرة السورية هو (78680) ليرة سورية شهرياً في عام2010.

يوزّع الانفاق الأسري إلى: نسبة الانفاق على السلع غير الغذائية وتقدّر بـــ 59.4 %، ونسبة الانفاق على السلع الغذائية وهي 40.6% في سورية في عام 2004. وفي حلب فتقدّر نسبة الانفاق على السلع الغذائية بـ 44% عام 2004 (السويد، 24،2007)، وارتفعت هذه النسبة في عام 2009 لتصبح 51.8% على حساب انخفاض نسبة الانفاق على السلع غير الغذائية التي بلغت 48.2%(عامر،12،2012).

أما خلال الأزمة، فقد كان متوسط الانفاق الأسري (115874) ل.س للأسرة السورية(عامر،10،2019)، إذ كان يتصدر الإنفاق على الغذاء رأس القائمة في عام 2018، فقد بلغت نسبة الانفاق على الغذاء 58.7%، ثم تلاه الانفاق على الإيجار الشهري الذي يدفعه السكان بنسبة 17.5% من إنفاق الأسرة ثم النقل ثم الاتصالات ثم الملابس، وذلك بحسب نتائج مسح الانفاق الغذائي الذي قام به المكتب المركزي للإحصاء.

زادت ظروف الأزمة (أي بعد عام 2011) من تأثير مشكلة تفاوت توزيع الانفاق الأسري وانخفاض القدرة الشرائية المصحوب بعدم استقرار سعر الصرف لليرة السورية. حيث تمّ تخفيض سعر الصرف الرسمي لليرة السورية بنسبة 67%، مما أدى إلى ارتفاع مؤشر أسعار المستهلك مع بداية الأزمة في عام 2011 ولغاية أيلول 2012 بمعدل 51%(نصر وآخرون، 11،2013). وقد وصل معدل التضخم لـــ 57.3% في أواخر عام 2013 (صندوق الأمم المتحدة للسكان، 14،2016)، مما أثّر في ارتفاع أسعار السلع بشكلٍ كبيرٍ وجوهري.

بتحليلٍ آخر، يستخدم المكتب المركزي للإحصاء الأرقام القياسية لوصف حالة الأسعار التي تنفقها الأسرة على حاجاتها، فيُعبّر الرقم القياسي عن أنّ الأسرة التي كانت تُنفق (1000) ل.س مثلاً في عام 2010 أصبحت تحتاج إلى (3240) ل.س في عام 2014 لتنفق حسب نمطها الاستهلاكي الطبيعي في عام 2010 وإلى (4300) ل.س حتى منتصف عام2015 (المكتب المركزي للإحصاء). وتشير هذه الأرقام إلى معاناة الأسر في كيفية توفير القدرة الشرائية لحاجاتها بما يناسب ازدياد الأسعار. وبدأت الأسرة تعيد ترتيب الإنفاق حسب سلم أولويات الاحتياجات الضرورية لها.

11-4 الفقر The Poverty : يقاس مستوى الفقر حسب عدّة أدلة دولية منها دليل مستوى الدخل. وحسب هذا الدليل فإنّ معدلات الفقر بين الأسر السورية كانت الأدنى من بين الدول العربية قبل الأزمة، فقد كان معدل الفقر حسب خط الفقر الأدنى هو 12.3% من السكان عام2007 (نصر وآخرون،2013،24) وحسب خط الفقر الأعلى هو33.6% للعام نفسه، مع التنويه إلى أن خط الفقر الأدنى يتم الأخذ بالاعتبار النفقات الغذائية فقط مقدرة بالنقود، أما خط الفقر الأعلى فيأخذ النفقات الغذائية وغير الغذائية للأسر. وقد تركزت أعلى نسب للأسر الفقيرة في المناطق الشمالية والشرقية من سورية (المكتب المركزي للإحصاء، 2011، المسح الصحي الأسري في سورية).

أما خلال الأزمة فقد تزايدت نسب الحرمان والفقر الشديد التي ألقت بظلالها القائمة على حياة الأسر السورية. وتقلّص توفر شروط الحياة الإنسانية. واستمرت معدلات الفقر بالتفاقم خلال عام 2014. وتراجعت قدرة الأسر على توفير احتياجاتها الضرورية بمعدل نصف ما كانت عليه قبل عام 2011 (الجباعي، 2015،5)، وتوصلت آخر الدراسات التي قدمتها منظمة الفاو الدولية إلى أنّ معدل الفقر هو 30% من سكان سورية في عام 2016 (هيبي،2016،8)، وتتركز هذه الزيادة في المناطق الأكثر سخونةً مثل حلب وحمص وادلب وريف دمشق ودرعا، وبشكلٍ أدق مابين الأسر النازحة فقد عانوا من فقر متعدد الأبعاد حرمهم من خيارات الحياة الكريمة.

ترى الباحثة أنّ سبب الارتفاع المستمر لمعدل الفقر خلال سنوات الأزمة يعزى لارتفاع الأسعار الكبير والبطالة وفقدان الكثيرين لمصادر الدخل وتوقف العديد من المنشآت عن العمل وتدني القدرة الشرائية لليرة السورية، وفقدان الأسر للرصيد الحقيقي لمدخراتهم نتيجة استهلاكها.

هذا ما أدى إلى عدم القدرة على تحقيق أدنى مستويات الغذاء الجيد والتأمين الصحي والعيش بمستوى لائق. أما تأثير الفقر نفسياً فقد اعتبر المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العالمي للأطباء النفسيين في اليابان أنّ السبب الأول للأمراض النفسية هو الفقر (حاج قويدر، 2014،13)، وكلما زاد الفقر والجوع زاد المرض النفسي كالاكتئاب والوسواس القهري والادمان والانحرافات السلوكية، فيقطف أطفالنا نتائجها السلبية، حاملين أعراض عدم التكيف مستقبلاً. كل ما سبق يوحي بضرورة تناول هذه المشكلة بالبحث عن أساليب من شأنها التقليل من آثارها السلبية.

11-5 انعدام الأمن الغذائي Food Insecurity: يشير التقرير السنوي لعام 2016 الذي أجرته منظمة الفاو إلى أنّ (8.7) مليون شخص سوري يعانون من انعدام الأمن الغذائي في عام 2016 (هيبي، 2016،6)، وقد بينت نتائج مسح تقييم الأمن الغذائي الأسري لعام 2017 أنّ نسبة مَن هم آمنين غذائياً هي 23.4% من الأسر السورية، وهذه النسبة بلغت في حلب 13.2%، وهي تعتبر من أقل النسب بين المحافظات السورية بعد حماه، بينما تبلغ نسبة مَن هم معرضين لانعدام الأمن الغذائي وغير الآمنين غذائياً 76.6% من الأسر السورية يتمركز 86.8% منهم في محافظة حلب (هيئة تخطيط الدولة، منظمة WFP، 2017).

ترى الباحثة أنّ أسباب العجز الغذائي تُعزى إلى انخفاض مساحات الأراضي القابلة للزراعة في الريف نتيجة استيلاء المسلحين عليها، وتزايد أسعار المواد الغذائية الأساسية محلياً ودولياً وازدياد معدل الفقر وتدني مستوى دخل الفرد إن وجد خلال الحرب، بالإضافة إلى حالة الجفاف.

إذن تراوحت نسبة توفير الغذاء خلال سنوات الحرب في سورية بين النقص الشديد والحرمان في بعض المناطق، وسيتأثر الأطفال من نقص الغذاء خلال مراحل حياتهم القادمة، فقد أثبتت الدراسات أن نقص الحديد عند الأطفال يؤدي الى ضعف القدرات العقلية.

استناداً إلى هذه الدراسات والاحصائيات نستطيع فهم تأثير الأزمة الخطير على حالة الأمن الغذائي للأسر السورية وضرورة إيجاد حلول لها وإعداد سبل لكسب العيش.

11-6 السكن المشترك Shared Housing: نتيجةً لأحداث الأزمة والإرهاب الذي شمل عدّة مناطق تمّ الحاق الضرر الكبير بالمساكن. وتعتبر حلب وحمص أكثر محافظتين لحق بمساكنهما الضرر. إذ بلغ عدد المساكن المتضررة (302) ألف وحدة سكنية دمرت كلياً أو جزئياً حتى عام 2014 في حلب، وذلك بحسب بيانات تقرير البنك الدولي لعام 2016 (ديفارجان وآخرون، 2016،43).

ترتّب على ذلك حرمان الأسر من الأمان والبقاء في منازلها إن كانت ملكها أو استئجار، وبالتالي اضطُرّت أسر نازحة عديدة للعيش في منزلٍ مشترك مع أفراد عائلة أخرى كوالدي الزوج أو الزوجة أو أحد أفراد العائلة الذين ربما كانوا يجتمعون معهم في الشهر مرة أو في المناسبات ولا تجمعهم أية قواسم مشتركة حتى في شكل الطعام وأسلوبه أو بعض السلوكيات الأخرى، وتضطر الأسر النازحة حينئذٍ لقبول ظروف عيش مختلفة لم يعتادوا عليها.

ومن مفرزات السكن المشترك أيضاً اختلاق المشاكل المادية والمعنوية والخلافات بين الإخوة والأقارب، وتبدو المشكلة أكبر عندما لا يتوفر المنزل في منطقة آمنة أساساً وتضطر عدة أسر لاستئجار منزل مشترك، حينئذ تظهر مشكلة العقليات المتسلطة وقد تختلف ردة فعل كل انسان وبالتالي قد تظهر أزمات نفسية بين أفراد الأسرة.

ترى الباحثة أنّ مشكلة السكن المشترك ينبغي أن يتمّ التفاهم المسبق حولها، فالوضوح من البداية يسهل الكثير من الأمور فيما بعد، حتى الوضوح في الأمور المادية وكيفية التعامل فيما بينهم يجب أن يكون مطروحاً، ولا يترك للصدفة. فمن غير الطبيعي أن يعتبر النازح نفسه في منزله ويتصرف بتسلط أو برأي منفرد دون الرجوع إلى الأفراد الموجودين ضمن المنزل نفسه، ومن غير الطبيعي أن يتسبب أحد النازحين الضيوف في منزل بمشاكل وخلافات لأصحاب المنزل.

11-7 تزايد اعتماد الأسر على المساعدات الإنسانية والتحويلات Families Increased Dependence on Humanitarian Aid and Remittances: في ظل تزايد الفقر وفقدان الكثير من أرباب الأسر لمصادر دخلهم المعتادة ودمار المحلات والمنشآت وسرقتها، فقد اضطر الكثيرون لبيع ممتلكاتهم أو التصرف بمدخراتهم التي أخذت بالتناقص، وبالتالي اضطرت الأسر للاعتماد على الجمعيات والمنظمات الدولية وما تقدمه من مساعدات إنسانية وإن كانت ضئيلة، وقد اعتمدت بعض الأسر على التحويلات النقدية التي يحولها لهم بعض أفرادها المهاجرين إن وجدوا في الأسرة لتأمين حاجاتها واستمرارية الحياة. وكانت نسبة الأسر السورية التي تتلقى مساعدات وتحويلات نقدية 29% أي حوالي (56820) أسرة شهرياً، و(154153) أسرة تتلقى مساعدات غذائية أي حوالي 37% من السكان (فايد،2018،44). وقد بينت نتائج المسح الديموغرافي متعدد الأغراض أن نسبة الأسر السورية التي تلقت مساعدات أياً كان نوعها هو 53.8% في عام 2018، ونسبة الأسر التي تتلقى المساعدات في مدينة حلب هي 54.3% من الأسر (عامر، 2019،9). وتعتبر الباحثة هذا الأمر حلاً مؤقتاً قد يتوقف بأي وقت لذلك لابدّ من البحث عن حلول لمعالجة هذه المشكلة.

12- نتائج التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات: تمّ استخدام عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات، وتتمثل بالآتي:

12-1اختبار ثبات وصدق المقياس: تمّ التأكد من ثبات المقاييس باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، حيث تم حسابه لجميع متغيرات البحث التي اعتمدت مقياس ليكرت الخماسي أي القسم الثاني من الاستبيان، والذي يتناول المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة. وتشير نتائج البحث إلى أنّ قيمة

ألفا كرونباخ الاجمالية هي (0.875) وتعتبر هذه القيمة جيدة، وبناءً عليه يمكن القول بأنّ المقياس يتسم بالثبات الداخلي واتساق عبارات الاستبيان.

12-2 تحديد التكرارات والنسب المئوية: تمّ تطبيقها لمعرفة توزيع مفردات العينة تبعاً للأسر التي عانت من إحدى المشكلات المدروسة أو لم تعانِ منها. ويبين الجدول التالي هذا التوزيع.

الجدول رقم(7): توزع الأسر بحسب معاناتهم للمشكلات الخاضعة للدراسة الميدانية

المشكلات الاقتصادية المدروسة	الأسر التي عانت من هذه المشكلة		الأسر التي لم تعانِ منها	
	العدد (التكرار)	النسبة المئوية%	العدد(التكرار)	النسبة المئوية%
البطالة	249	63.4	143	36.6
تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار	373	**94.9**	20	5.1
الفقر	325	82.7	68	17.3
انعدام الأمن الغذائي	346	88	47	12
السكن المشترك	260	66.2	133	33.8
الاعتماد على المساعدات والتحويلات النقدية	301	76.6	92	23.4

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسة الميدانية.

يبين الجدول رقم (7) أنّ معظم أفراد العينة قد عانوا بنسبةٍ كبيرة من المشكلات الاقتصادية المدروسة، وبالتحديد كانت أعلى نسبة مئوية من ضمن إجابات أرباب الأسر تتركز عند مشكلة تدني مستوى المعيشة ومستوى الدخل تزامناً مع ارتفاع الأسعار، حيث بلغت 94.9%. وكذلك كانت نسب معاناة الأسر من مشكلتي انعدام الأمن الغذائي والفقر مرتفعة وهي 88%، و82.7% على التتالي، وهذا يؤيد نتائج مسح الأمن الغذائي الذي أقيم في سورية عام 2016، حيث بلغت نسبة المعرضين لانعدام الأمن الغذائي وغير الآمنين غذائياً 86% في محافظة حلب(هيئة تخطيط الدولة، منظمة WEP،2017). وسندرس لاحقاً معنوية هذه الاحصائيات للمشكلات المدروسة.

12-3 الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة: تمّ استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لتقييم متغيرات الدراسة في القسم الثاني من الاستبيان، والذي يتناول المشكلات التي تعرضت الأسرة لها خلال سنوات الأزمة، وبالتالي يتم تحديد درجة الموافقة بالاعتماد على خمسة مستويات لها بناءً على تطبيق المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{(1-5)}{5} = 0.8$$

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة والأهمية النسبية برأيي أرباب الأسر لكل مشكلة من المشكلات الاقتصادية المدروسة.

الجدول رقم(8) : توصيف المشكلات الاقتصادية التي تعرضت لها الأسرة خلال الأزمة

أبعاد متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
البطالة	3.39	0.93	وسط	68
تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار	4.23	0.78	موافق بشدة	**85**
الفقر	3.64	1.39	موافق	73
انعدام الأمن الغذائي	3.98	0.89	موافق	**80**
السكن المشترك	3.55	0.93	موافق	71
الاعتماد على التحويلات والمساعدات	3.23	0.88	وسط	65
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجمالي	3.67	0.97	–	–

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي للدراسة الميدانية.

أظهرت نتائج البحث أنّ متوسط إجابات أرباب الأسر عن العبارات التي تبين رأيهم في **مشكلة تدني مستوى المعيشة ودخل الأسرة تزامناً مع ارتفاع الأسعار** هو **(4.23)**، وهو أعلى متوسط حسابي بين متوسطات المشكلات الاقتصادية الأخرى. حيث تميل الإجابات للموافقة على أنّ تضخم الأسعار انعكس سلباً على قدرة الأسرة الشرائية، وبالتالي انخفض مستوى المعيشة ولم يعد الدخل كافياً حتى لتسديد الفواتير والخدمات الأساسية الضرورية للأسرة، إضافةً إلى عدم امكانية توفير الانفاق اللازم للأمور الفجائية التي قد تطرأ على الأسرة أو وجود فائض من الدخل للادخار. وبالرغم من وجود هذه المشكلة قبل الأزمة إلا أن ظروف الأزمة قد فاقمت من تأثيرها.

أخذت **مشكلة انعدام الأمن الغذائي** المرتبة الثانية من حيث ترتيب متوسطها الحسابي بالنسبة للمشكلات الاقتصادية الأخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.98). إذ تميل إجابات المبحوثين إلى الموافقة على انخفاض جودة الأغذية خلال سنوات الأزمة، لدرجة أن بعض الأسر قد عانت من فقدان بعض أنواع الأغذية الضرورية.

من الطبيعي أن تتبع **مشكلة الفقر** للمشكلتين السابقتين، وكان المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن هذا البعد هو 3.64، فقد اعتبرت بعض الأسر أن مشكلة الفقر لها أكبر تأثير عليها، حيث ازدادت نسبة الفقر نتيجة توقف عمل بعض أفراد الأسرة خلال الأزمة.

احتلت **مشكلة السكن المشترك** المرتبة الرابعة بالنسبة للمشكلات الاقتصادية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أرباب الأسر (3.55)، وكانت اجاباتهم عن عبارات هذه المشكلة تميل إلى الموافقة على أن السكن المشترك مع الأهل أو المعارف قد خلق مشاكل مادية مع أفراد العائلة، ونتج عنه خلافات ومشكلة العقليات المتسلطة على الآخرين، وردود فعل مختلفة وقد تكون حرجة للمضيف بعض الأحيان، ولم يفضّل المبحوثين السكن المشترك في حال كان مسكنهم غير آمن.

أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن مدى معاناتهم من **مشكلة البطالة** فهو (3.39)، وكانت الإجابات عن عبارات هذه المشكلة حيادية.

جاءت **مشكلة الاعتماد على التحويلات والمساعدات** في الترتيب الأخير بين المشكلات الاقتصادية، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات (3.23)، وكانت هذه الإجابات حيادية فقد لاحظنا أن بعض الأسر اعتمدت على المساعدات الإنسانية غير النقدية، وبعضها الآخر اعتمد على التحويلات النقدية من أحد الأفراد المهاجرين، حيث كانت هذه المساعدات عموماً تتم بشكل دوري.

بشكلٍ عام، تمّ حساب المتوسط الحسابي للمشكلات الاقتصادية ككل وقد بلغ (3.67)، أي تتجه إجابات أرباب الأسر نحو الموافقة على وجود هذه المشكلات المدروسة خلال الأزمة.

4-12 اختبار الفرضية التي تنص " إنّ إجابات أرباب الأسر لا تُظهر فروقاً معنوية حول مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية التي تعرضت الأسرة لها خلال سنوات الأزمة": قمنا باختبار صحة هذه الفرضية بتطبيق اختبار الإشارة ويلكوكسون اللامعلمي، حيث بعدما قمنا باختبار طبيعة البيانات من خلال تطبيق اختبار كولموغروف-سميرنوف تبين أن جميع المتغيرات المدروسة لا تتبع التوزيع الطبيعي لذلك قمنا بتطبيق الاختبار اللامعلمي، كما هو مبين بالجدول التالي.

الجدول رقم (9): اختبار العينة الواحدة اللامعلمي لتحليل الفروق بين إجابات أرباب الأسر حول مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية

المشكلات الاقتصادية	الوسيط	Sig.	الدلالة الاحصائية
البطالة	3.5	0.000	معنوية
تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار	4.4	0.000	معنوية
الفقر	3.66	0.000	معنوية
انعدام الأمن الغذائي	4	0.000	معنوية
السكن المشترك	3.75	0.000	معنوية
الاعتماد على التحويلات والمساعدات	3.33	0.000	معنوية
المشكلات الاقتصادية ككل	3.78	0.001	معنوية
*One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test *Test prop. Median: 3			

المصدر: من عمل الباحثة اعتماداً على التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول رقم (9) أن قيم معنوية الاختبارات للمشكلات الاقتصادية الستة أصغر من مستوى الدلالة المقترح 0.05، وبالتالي نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق معنوية بين إجابات أرباب الأسر حول مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية المدروسة. وتميل الإجابات إلى الموافقة على وجود تأثير لهذه المشكلات خلال سنوات الأزمة، حيث نجد قيم الوسيط للإجابات على كل المشكلات أكبر من وسيط الإجابات المقارن به. وقد تركزت أكبر معاناة للأسر من مشكلة تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار، مما يجعلنا نفكر بالتخطيط لوضع إجراءات لتمكين الأسرة إزاء هذه المشكلة بشكل محوري، ومحاولة التمكين للأسرة إزاء المشكلات الاقتصادية بشكلٍ عام. وكانت أقل معاناة برأي أرباب الأسر من مشكلة الاعتماد على الاعانات والتحويلات النقدية، إذ بالرغم من قلة تأثيرها حالياً على الأسر إلا أننا نجد بأنها تمس كرامة الانسان نوعاً ما، وقد تتوقف هذه الإعانات فجأة مما سيؤثر سلباً على مستوى حياة الأسرة.

بشكلٍ عام، قمنا باختبار الفروق الجوهرية لمحور المشكلات الاقتصادية ككل، ووجدنا قيمة معنوية الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود فروق معنوية لإجابات أرباب الأسر عن مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية المدروسة.

مع التنويه إلى أنّنا قمنا بدراسة وتحليل الأهمية النسبية لكلّ مشكلة اقتصادية سابقاً عند التحليل الوصفي للقسم الثاني من الاستبيان، ولكن من خلال هذا الاختبار أكدّنا معنوية هذه الأهمية النسبية للمشكلات الاقتصادية احصائياً. وقد توافقت نتائج الاختبارات الوصفية المنجزة سابقاً مع الاختبارات الاستدلالية في هذه الفقرة.

13-الخاتمة والاستنتاجات والاقتراحات:

قمنا بتحليل الواقع الاقتصادي للأسرة السورية، وذلك بدراسة أهم العوامل والمشكلات الاقتصادية المؤثرة بها خلال الأزمة مقارنةً مع سنوات قبل الأزمة، هادفين وضع تصور علمي للواقع الاقتصادي للأسرة قبل الأزمة وخلالها، ووضعه في متناول صاحبي القرار والتخطيط من أجل ايجاد حلول لمعالجة هذه المشكلات. وقد توصلنا للنتائج التالية:

1-تأثرت الأسرة السورية خلال الأزمة بشكلٍ واضح على الصعيد الاقتصادي. وأنّنا أمام جملة من المشكلات الناتجة من الأزمة لا ترتبط فقط بالفئات الضعيفة أو الفقيرة ولكنها ترتبط بالأسر السورية ككل. وترتبط هذه المشكلات بمؤشرات وعوامل اقتصادية متداخلة فيما بينها، وقد يُعتبر كلّ متغير من هذه المتغيرات تابعاً للآخر.

2-تمّ تحليل أهم المشكلات الاقتصادية التي واجهت الأسرة السورية من تزايد معدل البطالة وفقدان العمل لأفراد الأسرة وزيادة معدل الإعالة، مما أدى إلى تفاقم بعض المشاكل الأخرى كتدني القدرة الشرائية والمسكن المشترك وانعدام الأمن الغذائي وانتشار الفقر والاعتماد على الإعانات والمساعدات النقدية.

3-اتجهت إجابات أرباب الأسر المستنتجة من الدراسة العملية نحو الموافقة على وجود المشكلات الاقتصادية المدروسة خلال الأزمة. ولكن بأهمية نسبية متفاوتة.

4-هناك فروق معنوية لإجابات أرباب الأسر عن مدى تأثرهم بالمشكلات الاقتصادية المدروسة. وقد تركزت أكبر معاناة للأسر من مشكلة تدني مستوى المعيشة مع ارتفاع الأسعار، وكانت أقل معاناة برأي أرباب الأسر من مشكلة الاعتماد على الاعانات والتحويلات النقدية.

تقترح الباحثة ما يلي:

1-البدء بوضع استراتيجية لمعالجة المشكلات التي خلفّتها الأزمة على الأسرة، والتخفيف من حدّة تأثيرها.

2-رسم سياسات التمكين الاقتصادي للأسرة وطرح الأفكار الإبداعية لحلّ المشكلات الاقتصادية التي تواجهها.

3-الاعتماد على تدريب الأفراد على الحرف والمهن، والاستثمار في مشاريع متناهية الصغر وتطويرها تدريجياً.

4-وضع استراتيجية مشتركة قوية بين القطاعين العام والخاص والجمعيات المحلية والمنظمات الدولية، تؤسس لثقافة إعادة الإعمار والتطوير، وتدعم الأسرة. وبالتالي يتم خلق أسرة متماسكة قوية اقتصادياً وقادرة على الاستمرار بحياة كريمة.

14- المراجع:

1- أحمد أمل، (2003)، **تغير بنية ووظائف الأسرة السودانية**، دراسة مقدمة في علم الاجتماع، كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، جامعة خرطوم، السودان، ص154.

2- الجباعي جاد الكريم، (2015)، **أثر اقتصاد الحرب في التنظيمات الاجتماعية**، www.drsc-sy.org، ص11.

3- حاج قويدر قورين، (2014)، **الأمن الغذائي في الوطن العربي الواقع والتحديات مع الإشارة إلى سوريا**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن علي بالشلف، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر، ص13.

4- ديفاراجان شانتا وآخرون، (2016)، **سوريا إعادة الاعمار من أجل تحقيق السلام**، تقرير البنك الدولي 2016، www.worldbank.org/en/region/mena/publication/

5- السويد ريما، (2007)، **أنماط الأسر**، دمشق، سورية، ص35.

6- شتيوي موسى، (2007)، **أثر الحروب والنزاعات المسلحة على الحياة المعيشية للأسرة العربية**، الجامعة الأردنية، الأردن.

7- صندوق الأمم المتحدة للسكان، (2016)، **أكثر من مجرد أرقام مراجعة إقليمية: الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في الأزمة السورية**، www.unfpa.org، ص36.

8- عامر إحسان،(2012)، **حلب في أرقام 2012**،المكتب المركزي للإحصاء،سورية،ص43

9- عامر احســـان، (2019)، **المســـح الديموغرافي الاجتماعي المتعدد الأغراض لعام 2017**، هيئة تخطيط الدولة والمكتب المركزي للإحصاء، دمشق، سورية.

10-فايد سـمر، (2018)، **التقرير السـنوي للعام 2017، الخطة الإقليمية للاجئين وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات 2016-2017 استجابة للأزمة السورية** ، 3RP ،ص68.

11-قومان مناف، (2018)، **مستوى المعيشة في سورية**، تقرير تحليلي، جسور للدراسات.

12-المغازي أحمد فؤاد، (2016)، **الاعالة في الوطن العربي**، مركز أسبار للدراسات والبحوث.

13-المكتب المركزي للإحصاء، **/http://www.cbssyr.sy** ، المجموعات الإحصائية 2012،2016، 2018.

14-المكتب المركزي للإحصـاء، (2011)، **المسـح الصـحي الأسـري في سـورية 2009، التقرير الرئيسـي عن الأسـر السورية**، دمشق، سورية.

15-منظمة العمل الدولية ICLS ، (2003)، **إحصـاءات دخل وإنفاق الأسـرة المعيشـية**، المؤتمر الدولي السـابع عشـر لخبراء إحصاءات العمل، التقريران الثاني والثالث، مكتب العمل الدولي، جنيف، ص65.

16-نصـر ربيع وآخرون، (2013)، **الأزمة السـورية الجذور والآثار الاقتصـادية والاجتماعية**، المركز السـوري لبحوث السياسات، ص86.

17-هيئة تخطيط الدولة، منظمة WFP، (2017)، **مسـح الأمن الغذائي الأسـري**، http://www.cbssyr.sy، تم زيارة الموقع 24-4-2018.

18-هيبي إيريكو،(2016)،**استجابة منظمة الأغذية والزراعة لأزمة سوريا**،منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة،ص16

العوامل المؤثرة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي العاملة في سورية

*رفاه حسن **د. منى بيطار

(الإيداع: 27 شباط 2020 ، القبول: 23 حزيران 2020)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهم العوامل المؤثرة في ناتج النشاط التأميني(الفائض/العجز) لشركات التأمين التكافلي في سوريّة، تم الاعتماد على أسلوب الانحدار المتعدد المتغيرات في تحليل العوامل المؤثرة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي السوريّة، وذلك من خلال البيانات الربع سنوية لهذه الشركات خلال الفترة من 2008 إلى 2017، وتم الاعتماد على ناتج النشاط التأميني كمتغير تابع، وعلى مجموعة من المتغيرات المستقلة (صافي الأقساط المكتتبة، صافي المطالبات، عمولات إعادة التأمين، إيرادات أخرى، صافي دخل الاستثمار، المصاريف الإدارية والعمومية)، وطُبقت الدراسة على شركات التأمين التكافلي في سورية (الشركة الإسلامية للتأمين، شركة العقيلة للتأمين التكافلي).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تباين في قيم ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين المدروسة، بالإضافة إلى وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية لكل من دخل الاستثمار وعمولات إعادة التأمين ويمكن أن يعود ذلك إلى ضعف السياسة الاستثمارية وسياسة إعادة التأمين لدى تلك الشركات، كما لاحظت هذه الدراسة وجود أثر إيجابي للإيرادات الأخرى، ولم تجد الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية لكل من صافي المطالبات، صافي الأقساط المكتسبة، المصاريف الإدارية والعمومية.

الكلمات المفتاحية: ناتج النشاط التأميني، شركات التأمين التكافلي، الانحدار متعدد المتغيرات

*طالبة ماجستير قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – سورية.

**أستاذ مساعد قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – سورية.

Factors Affecting The Outcome of The Insurance Activity an Applied Study on Takaful Insurance Companies Operating in Syria

*Rafah Hasan **Dr. Mona Bittar

(Received:27 February 2020,Accepted: 23 June 2020)

Abstract:

This study aimed to identify the most important factors affecting the outcome of the insurance activity (surplus / deficit), as the multivariate regression method was used to determine the factors affecting the outcome of the insurance activity of the Syrian Takaful insurance companies, through the quarterly data of the Takaful insurance companies operating in Syria during the period from 2008 to 2017, the outcome of the insurance activity was relied upon as a dependent variable, and on a set of independent variables (net written premiums, net claims, reinsurance commissions, other incomes, net investment income, administrative and general expenses), neighborhood The study sample included the Takaful insurance companies in Syria

The research reached a set of results with a variation in the values of the output of the insurance activity for the studied insurance companies. There is a negative impact of statistically significant for both investment income and reinsurance commissions This could be explained by the weak investment policy of these companies, in addition to the presence of a positive impact of other revenues, while this study concluded that there was no statistically significant effect for both net claims, net earned premiums, general and administrative expenses.

Key words: outcome of insurance activity, symbiotic insurance companies, multivariate regression

*Master student, Department of Finance and Banking, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria

**Assistant Professor, Department of Finance and Banking, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria

1. المقدمة:

يعتبر التأمين مكوناً أساسياً في القطاع المالي لأي اقتصاد، فبالإضافة إلى دوره في تقليل المخاطر التي يتعرض لها الأفراد أو المؤسسات، فإنه يساهم في تجميع المدخرات المالية واستثمارها في المجالات الاقتصادية المختلفة، ويعتبر التأمين التكافلي البديل الإسلامي العملي و الوحيد للتأمين التجاري، لذلك فإن التأمين التكافلي يخلوا من أي من مبطلات العقود في الشريعة الإسلامية، الأمر الذي دعا علماء الفقه والشريعة إلى تطوير المنتجات التأمينية وابتكار منتجات تأمينية جديدة بطريقة شرعية تلبي حاجة الأفراد دون اللجوء إلى التأمين التقليدي (التجاري)، حيث تعتمد هذه الشركات على التكافل فيما بين المشتركين لتوزيع الأخطار فيما بينهم، وتعويض المتضررين منهم، واستثمار اشتراكاتهم وتميزت شركات التأمين التكافلي عن شركات التأمين التجاري بفروق جوهرية، لعلّ من أبرزها ما يُعرف بناتج النشاط التأميني (الفائض/ العجز التأميني) الذي يتبقى في نهاية السنة المالية وتقوم شركات التأمين التكافلي بتوزيعه على المشتركين، ويعتبر هذا الناتج جزء مهم وحساس في شركات التأمين التكافلي حيث أصبح وسيلة هامة في زيادة القدرة التنافسية للشركة من خلال اختلاف وتنوع طرق توزيعه من شركة إلى أُخرى وهذا ما يؤدي إلى انجذاب المؤمن لهم إلى شركات التأمين التكافلي التي تتبع آليات توزيع ملائمة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الاكتتاب والتوسع في الخدمات التأمينية التكافلية وبالتالي نمو وتطور تنافسية الشركة، إذاً ماهي حقيقة هذا الفائض التأميني وأهميته؟ وما هي العوامل المؤثرة فيه؟ وما أوجه التصرف فيه؟ وكيف تؤثر هذه العوامل على ناتج النشاط التأميني في شركات التّأمين التكافلي السورية.

2. مشكلة البحث:

بالنظر إلى القوائم المالية لشركات التأمين التكافلية السورية نجد تبايناً كبيراً في قيمة ناتج النشاط التأميني (الفائض_ العجز) المتحقق وحتى على مستوى الشركة الواحدة، مما يدل على صعوبة كبيرة في تحديد الاتجاه العام لهذا المتغير، وبناءً على ما سبق وبسبب التباين في قيم الفائض المتحقق في شركات التأمين التكافلي في السوق السورية، وصعوبة وضع تقديرات مستقبلية له، فإن هذه الدراسة تسعى لمعالجة هذه المشكلة وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الأتية:

1. ما أثر صافي الأقساط المكتسبة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
2. ما أثر عمولات إعادة التأمين في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
3. ما أثر صافي المطالبات في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
4. ما أثر الايرادات الأخرى في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
5. ما أثر دخل الاستثمار في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
6. ما أثر المصاريف الإدارية والعمومية في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.

3. أهداف البحث:

1. تحديد أثر صافي الأقساط المكتسبة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
2. تحديد أثر عمولات إعادة التأمين في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
3. تحديد أثر صافي المطالبات في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
4. تحديد أثر الايرادات الأخرى في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
5. تحديد أثر دخل الاستثمار في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.
6. تحديد أثر المصاريف الإدارية والعمومية في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي محل الدراسة.

4. أهمية البحث:

1.4. من الناحية العلمية:

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية التعرف على واقع ناتج النشاط التأميني لدى شركات التأمين التكافلي السورية ومعرفة أهم العوامل المؤثرة فيه وطرق توزيعه، بالإضافة إلى التعرف على جودة الفائض التأميني المتحقق لدى هذه الشركات.

2.4.من الناحية العملية:

تأتي الأهمية العملية لهذا البحث كونه يساعد متخذي القرارات سواء من المشتركين أو إدارة الشركة في اتخاذ قرارات صحيحة حول قيم الفائض التأميني المتحقق لدى شركات التأمين التكافلية المدروسة.

3. فرضيات البحث:

بالنظر إلى مشكلة البحث وتحقيقاً لأهداف البحث يتم صياغة الفرضيات التالية التي ستخضع للتحليل وللدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصافي الأقساط المكتسبة في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمولات أعادة التأمين في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصافي المطالبات في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإيرادات الأخرى في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدخل الاستثمار في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصاريف الإدارية والعمومية في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين محل الدراسة.

4. منهجية البحث:

سيتم الاعتماد في هذا البحث على كل من المنهج الاستقرائي والمنهج التحليلي، حيث سيتم استقراء ومراجعة الدراسات والبحوث المتعلقة بالفائض التأميني وأهم العوامل المؤثرة فيه، والمنهج التحليلي حيث سيتم تحليل المتغيرات في هذه الدراسة.

1.6.متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: يمثل ناتج النشاط التأميني لدى شركات التأمين التكافلية السورية، والمعبر عنه بالقيم الواردة في القوائم المالية للشركات محل الدراسة، والذي يعبر عنه بالفائض المتراكم قبل حساب حصة المساهمين وحملة الوثائق.

المتغيرات المستقلة: تم اختيار مجموعة من المتغيرات المستقلة التي ستتخضع للتحليل والاختبار، وذلك بناءً على الدراسات السابقة والتي يفترض أن لها تأثير على المتغير التابع وهي كالتالي:

المتغير	طريقة القياس	المصدر
صافي الأقساط المكتسبة	إجمالي الأقساط– حصة معيد التأمين من الأقساط	القوائم المالية للشركات محل الدراسة
عمولات إعادة التأمين	ــــــــــ	القيم الواردة في القوائم المالية للشركات محل الدراسة
صافي المطالبات	إجمالي المطالبات– حصة معيد التأمين من المطالبات	القوائم المالية للشركات محل الدراسة
مصاريف إدارية وعمومية	ــــــــــ	القوائم المالية للشركات محل الدراسة
دخل الاستثمار	ــــــــــ	القوائم المالية للشركات محل الدراسة
إيرادات أخرى	ــــــــــ	القوائم المالية للشركات محل الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة

2.6. مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة شركات التأمين العاملة في سورية، وقد اقتصرت عينة الدراسة على شركات التأمين التكافليّ التي تعمل في سوق التأمين السورية وهما: شركة العقيلة التكافلية للتأمين، والشركة الإسلامية للتأمين.

3.6. مصادر جمع البيانات:

1. التقارير المالية السنوية المنشورة للشركات محل الدراسة خلال الفترة 2008–2017[1].
2. تم الحصول على البيانات من موقع هيئة الاشراف على التأمين، وموقع سوق دمشق للأوراق المالية.

4.6.الأسلوب الاحصائي المستخدم في التحليل:

تم الاعتماد في هذا البحث على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد المتغيرات Multiple linear regression وذلك باستخدام برنامج IBM SPSS 25 حيث يهتم هذا الأسلوب بدراسة أثر عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، ويعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$Y= a+ B_1x_1 +B_2x_2 + B_3x_3 + B_4x_4 + B_5x_5 +B_6 x_6 + e_{it}$$

حيث:

- يمثل a ثابت المعادلة.
- $B_1 - B_6$ معاملات المتغيرات.
- Y ناتج النشاط التأميني
- X1 صافي الأقساط المكتسبة، X2 صافي المطالبات، x3 عمولات إعادة التأمين، X4 دخل الاستثمار، x5 إيرادات أخرى، X6 مصاريف إدارية وعمومية.

5. الدراسات السابقة:

1. **دراسة (عبد الباري، أبو بكر، 2010)** بعنوان:

تحديد العوامل المؤثرة على ناتج النشاط التأميني في تأمينات الحياة في ضوء تحليل التدفقات النقدية: نموذج احصائي

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على ناتج النشاط التأميني في تأمينات الحياة بشركات التأمين المباشر المصرية وذلك خلال الفترة 1998/1997 إلى 2008/2007.

واعتمد الباحثان في تحقيق هذا الهدف على أسلوب التحليل العاملي وأسلوب الانحدار المتعدد، حيث كان الباحثان بصدد متغير واحد تابع ويمثل ناتج النشاط التأميني (الفائض– العجز) في تأمينات الحياة وعدد من المتغيرات المستقلة والمتمثلة في صافي الأقساط، التغير في الاحتياطي الحسابي، عمولات إعادة التأمين، صافي الدخل من الاستثمار، إيرادات أخرى، صافي التعويضات، التغير في مخصص التعويضات تحت التسوية، جملة العمولات، تكاليف الإنتاج، المصروفات الإدارية والعمومية، المخصصات الأخرى.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- في ضوء الدراسة التحليلية للمتغيرات المؤثرة أتضح أن معظم شركات التأمين المباشر التي تمارس التأمين على الحياة تحقق عجز نشاط تأميني، مما يعني أن هناك قصور في السياسات الاكتتابية والاستثمارية لتلك الشركات.

[1] تم تقسيم البيانات إلى ربع سنوية باستخدام برنامج الايفيوز.

- يتأثر ناتج النشـــاط التأميني في التأمين على الحياة طردياً بكل من (صـــافي الأقســـاط، الإيرادات الأخرى، دخل الاسـتثمار، التغير في مخصـص التعويضـات تحت التسـوية)، بينما يتأثر عكسـياً بكل من (صـافي التعويضـات، المصروفات الإدارية والعمومية، تكاليف الإنتاج، المخصصات الأخرى).

2. **دراسة (محمد، السهلاوي،2017): بعنوان استخدام أسلوب التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة على الفائض التأميني بالتطبيق على شركات التأمين التعاوني بالمملكة العربية السعودية.**

هدفت هذه الدراســة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الفائض التأميني وما اذا كانت هذه العوامل تختلف من حيث مدى تأثيرها على الفائض التأميني، حيث اعتمد الباحثان في تحقيق هذا الهدف على اســتخدام أســلوب التحليل العاملي التوكيدي، وذلك لاستخلاص أهم العوامل المؤثرة على الفائض التأميني وذلك خلال الفترة من 2009 حتى 2015 حيث تم الاعتماد على البيانات الربع سـنوية المنشـورة للشـركات مجل الدراسـة ولقد اقتصـرت الدراسـة على ثلاث شـركات وهي (التعاونية للتأمين التعاوني، شـركة ملاذ للتأمين التعاوني، الشـركة السـعودية المتحدة للتأمين التعاوني)، وقد اعتمد الباحثان على مجموعة من المتغيرات المسـتقلة (صـافي الأقسـاط المكتتبة دخل الاسـتثمار، إيرادات أخرى، عمولات إعادة التأمين، صـافي المطالبات، تكاليف الاكتتاب، التغير في احتياطي أنشطة التكافل، مصـروفات عمومية وإدارية) بينما المتغير التابع فهو الفائض التأميني.

ولقد توصل الباحثان للعديد من النتائج أهمها:

- تأثر الفائض التأميني لشـركات التأمين العاملة في المملكة العربية السـعودية طردياً (صـافي الأقسـاط المكتسـبة، دخل الاستثمار، إيرادات أخرى).

- كما أن له علاقة عكســية مع كل من المتغيرات التالية (عمولات إعادة التأمين، صـــافي المطالبات، تكاليف الاكتتاب، التغير في احتياطي أنشطة التكافل، مصروفات إدارية وعمومية).

3. **دراســة (ســليمان،2019) بعنوان: نموذج كمي مقترح لتحليل أخطار المحفظة التأمينية بالســوق الســعودي للتأمين التعاوني باستخدام الانحدار اللامعلمي.**

هدفت هذه الدراسـة إلى تحديد أهم المؤشـرات المالية والفنية التي تؤثر على ناتج النشـاط التأميني (الفائض_ العجز) وذلك لكل شريحة من شرائح التأمين التعاوني السعودية، وذلك خلال الفترة من 2005- 2013.

حيث يمثل المتغير التابع صـافي الربح أو الخسـارة لشـريحة التأمين محل الدراسـة، أما المتغيرات المسـتقلة فشـملت سـت متغيرات (معدل الاحتفاظ، الطاقة الاسـتيعابية، معدل عمولات إعادة التأمين، معدل الخسـارة، كفاءة الأقسـاط، نسـبة التغير في الاكتتاب)، وقد اعتمد الباحث في تحليل هذه العلاقة على أسلوب الانحدار اللامعلمي المتعدد، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها:

- وجود تناسب طردي بين معدلات الخسارة ومعدلات الاحتفاظ.
- تدني فائض النشاط التأميني مع وجود عجز في بعض الفروع.
- هناك أثر معنوي لكل من التغير في الاكتتاب، الطاقة الاستيعابية، معدل الاحتفاظ، معدل الخسارة في صـافي فائض أو عجز النشاط التأميني.

4. دراسة (Mazviona et al,2017) **بعنوان An Analysis of Factors Affecting the Performance of Insurance Companies in Zimbabwe تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي لشركات التأمين في زمبابوي.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في الأداء المالي لشركات التأمين في زمبابوي، حيث تم الدراسة 20 شركة تأمين وذلك خلال الفترة (2010-2014)، حيث يمثل المتغير التابع العائد على الأصول، أما المتغيرات المستقلة فشملت كل من حجم الشركة، التغير في حجم الاكتتاب، نسبة المطالبات، نسبة المصاريف، معدل التضخم، السيولة، الرافعة المالية، نسبة الاحتفاظ، نسبة كفاية رأس المال، واستخدم الباحثون أسلوب التحليل العاملي التوكيدي وأسلوب الانحدار الخطي المتعدد في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء المالي لشركات التأمين محل الدراسة وبيان اتجاه هذا الأثر.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- هناك أثر سلبي ومعنوي لكل من نسبة المطالبات، نسبة المصاريف وحجم الشركة على الأداء المالي لشركات التأمين محل الدراسة.
- هناك أثر إيجابي ومعنوي لكل من السيولة والرافعة المالية على الأداء المالي لشركات التأمين محل الدراسة.

5. دراسة (Ramdhani, Sukmaningrum,2019) **بعنوان: Factors that Influence Surplus Underwriting of Tabarru Funds in General Islamic Insurance companies العوامل المؤثرة على فائض الاكتتاب صناديق التبرع في شركات التأمين الإسلامية العامة**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في فائض الاكتتاب صناديق التبرع في شركات التأمين الإسلامية في اندونيسيا خلال الفترة من عام 2012 إلى 2016، حيث اعتمدت هذه الدراسة على اربع متغيرات مستقلة وهي المطالبات، صافي دخل الاستثمار، إعادة التأمين، اشتراكات المساهمين (الأقساط)، ومتغير تابع وهو ناتج النشاط الاكتتاب التأميني (الفائض، العجز)، تم جمع بيانات شهرية لثماني شركات تأمين إسلامية عامة تعمل في اندونيسيا، وقد تم استخدام بيانات بانل في هذه الدراسة وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد الخاص ببيانات بانل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود أثر إيجابي لكل من دخل الاستثمار، واشتراكات المساهمين في فائض الاكتتاب.
- وجود أثر سلبي للمطالبات في فائض الاكتتاب.
- بينما بينت الدراسة عدم وجود أثر لإعادة التأمين في فائض الاكتتاب.

6. دراسة (Deyganto,Alemu,2019) بعنوان **factors affecting financial performance of insurance companies operating in Hawassa city administration, Ethiopia العوامل المؤثرة على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في إدارة مدينة حواسا، أثيوبيا**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء المالي لشركات التأمين في إدارة مدينة حواسا، شملت هذه الدراسة ست شركات تأمين عامة وذلك خلال الفترة من 2008 إلى 2018.

حيث يمثل المتغير التابع العائد على الأصول، أما المتغيرات المستقلة فشملت كل من خطر الاكتتاب، نسبة نمو الأقساط، سعر الفائدة، نمو الناتج المحلي الإجمالي، نسبة الملاءة، معدل التضخم، إعادة التأمين، حجم الشركة. استخدم الباحثان أسلوب الانحدار المتعدد المتغيرات في تحليل المتغيرات وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن كل من خطر الاكتتاب، نمو الأقساط، نسبة الملاءة لهم تأثير كبير في أداء الشركات محل الدراسة.
- إعادة التأمين، سعر الفائدة، حجم الشركة ليس لهم تأثير كبيرً في أداء الشركات محل الدراسة.

6. اختلاف الدراسة عن الدراسات السابقة:

من خلال العرض للدراسات السابقة، تلاحظ أن الدراسات اعتمدت على عوامل مختلفة فيما بينها للتأثير في ناتج النشاط التأميني، فنلاحظ أن دراسة (محمد، السهلاوي، 2017) ودراسة (عبد الباري، أبو بكر، 2010) اعتمدت على صافي الأقساط المكتسبة وصافي المطالبات والايرادات الأخرى والمصاريف الإدارية والعمومية وعمولات إعادة التأمين كمتغيرات مستقلة والتغير في الاحتياطيات، كمتغيرات مستقلة، أما دراسة (سلمان، 2019) فاعتمدت على معدل الاحتفاظ، الطاقة الاستيعابية، معدل عمولات إعادة التأمين، معدل الخسارة، كفاءة الأقساط، نسبة التغير في الاكتتاب متغيرات مستقلة، وعلى الرغم من اختلاف المتغيرات إلا أنها تشابهت فيما بينها بالتطبيق على شركات التأمين التكافلية، إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو دراسة أثر مجموعة من المتغيرات في ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي العاملة في سورية

7. الإطار النظري للدراسة:

1. طبيعة الفائض التأميني:

هناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم الفائض التأميني فقد عرفتها هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية[1] AAOIFI كما يلي" الفائض من إجمالي مساهمات حاملي وثائق التأمين من الأقساط المدفوعة خلال الفترة المالية، بعد خصم إجمالي التعويضات المدفوعة فيما يتعلق بالمطالبات المتكبدة خلال الفترة، وصافي إعادة التأمين، وخصم جميع المصروفات والتغير في الاحتياطيات الفنية، (الفائض= المساهمات– المطالبات)"

وفقاً لذلك فإن تحقيق فائض اكتتاب يعد مطلباً مشتركاً لكل من حملة وثائق التأمين وإدارة الشركة، حيث يمثل الفائض التأميني الجزء الزائد من اشتراكات حاملي الوثائق بعد خصم كافة المصاريف وإضافة عوائد الاستثمار المخصصة، ويسمى في المفهوم التكافلي فائض وليس ربحاً، لأنه لا يمثل حق من حقوق الشركة ولا يشكل قيمة مضافة على رأس مالها، لان الشركة تتقاضى أجر نتيجة لقاء إدارتها سواء تحقق الفائض أم لم يتحقق. (محمد، السهلاوي،2017)، (Alhamoudi,2012).

ناتج النشاط التأميني	=	اشتراكات المساهمين عوائد الاستثمارات	–	التعويضات المستحقة تكلفة إعادة التأمين الاحتياطيات والمخصصات مصروفات

أنواع الفائض التأميني:

هناك نوعان من الفائض التأميني أحدهما قابل للتوزيع والأخر غير قابل للتوزيع، فالفائض التأميني الإجمالي عبارة عن الفرق بين الاشتراكات والتعويضات، مخصوماً منه كافة المصروفات الإدارية والتشغيلية والاحتياطيات الفنية، وهذا الفائض غير قابل للتوزيع ولا يحق لحملة الوثائق المطالبة به، ويرجع السبب إلى أن هذا الفائض هو غير ناتج عن الأنشطة والعمليات الاستثمارية التي قامت بها إدارة الشركة في استثمار اشتراكات حملة الوثائق، أما النوع الثاني فهو صافي الفائض التأميني ويقصد به إجمالي الفائض التأميني مضافاً إليه نصيب المشتركين من صافي عوائد الاستثمار مطروحاً منه كافة المصروفات المترتبة على تلك الاستثمارات، ويعد هذا الفائض ملكاً لحملة الوثائق.

[1] هي إحدى المنظمات الإسلامية الدولية غير الرابحة الداعمة للمؤسسات المالية الإسلامية، تأسست عام 1991 ومقرها البحرين.

2. العوامل المؤثرة في الفائض التأميني:

يتعرض ناتج النشـــاط التأميني إلى مجموعة من العوامل التي يمكن أن تأثر فيه ســـلباً وايجاباً (داغي،2011) (سفيان،2015) (أبو سرحان،2015):

أولاً: أقساط التأمين وعدد المستأمنين: إن الزيادة في حجم الأقساط المكتتبة لدى شركات التأمين يمكن أن يؤدي إلى زيادة الفائض التأميني، والعكس صحيح حيث أن انخفاض حجم الأقساط المكتتبة يؤدي إلى انخفاض ناتج النشاط التأميني والذي يمكن أن يؤدي إلى عجز تأميني.

ثانياً: إعادة التأمين: تؤثر سياسة إعادة التأمين التي تمارسها الشركة تأثيرا كبيرا في ناتج النشاط التأميني، ويعتمد ذلك اعتمادا مباشرا على مدى خبرة إدارة الشركة في هذا الشأن من حيث: اختيار نوع شركة إعادة التأمين، وسعر الإعادة، وآلية اتفاقيات إعادة التأمين، فإذا أحسنت إدارة الشركة الاختيار من بين شركات إعادة التأمين العالمية، وراعت في اختيارها نسبة الإعادة، وسعر الإعادة كان التأثير في الفائض التأميني إيجابيا، وعدا ذلك قد يكون التأثير سلبيا.

ثالثاً: تكوين الاحتياطيات الفنية: يؤثر تكوين الاحتياطيات الفنية تأثيرا ســـلبيا في ناتج النشـــاط التأميني في بدايات عمر الشـــركة خاصـــة في حالة ارتفاع نســـبة المبالغ المحتجزة لتلك الغاية، وكلما كانت نســـبة المبالغ المحتجزة لغايات تكوين الاحتياطيات قليلة كان الفائض التأميني كبيرا.

رابعاً: المصاريف الإدارية والعمومية: فإذا كان حجم هذه المصاريف كبيرا تأثر ناتج النشاط التأميني سلبا، وإذا كان حجمها قليلا تأثر ناتج النشاط التأميني إيجابا. ويعتمد ذلك على السياسة الإدارية التي تتبعها الإدارة العامة لكل شركة، والتي يقرها مجلس إدارتها.

خامساً: مقدار التعويضات المدفوعة للمستأمنين: كلما كانت مقدار التعويضات المدفوعة للمستأمنين قليلة كلما أدى ذلك إلى زيادة ناتج النشاط التأميني، والعكس بالعكس.

سادساً: المبالغ المالية المتوافرة من الاشتراكات المخصصة للاستثمار: كلما كانت هذه المبالغ كبيرة كان احتمال الربح كبيرا، ويترتب على ذلك زيادة في الفائض التأميني.

سابعاً: خبرة إدارة الشركة في الاستثمارات المشروعة، وحسن اختيارها لتلك المشروعات: إن حسن استثمار الشركة لأموال التأمين يجعل العائد من تلك الاســـتثمارات مجديا، ويزداد تبعا لذلك الفائض التأميني. والعكس صـــحيح: فإن ســـوء اختيار الشركة لطرق الاستثمار يؤثر سلبا في الفائض التأميني.

3. أسس توزيع الفائض التأميني:

يقوم مجلس الإدارة في الشركة بتوزيع الفائض التأميني وذلك وفقاً لرؤية هيئة الرقابة الشرعية في الشركة بما يحقق المصلحة العامة للشـــركة وحقوق حملة الوثائق، فقد يوزع الفائض الصـــافي إما مباشـــرة، أو عن طريق تخفيض أقســـاطهم للســـنة التالية(أســـامة،2014)، وهناك عدة طرق ومعايير لتوزيع الفائض التأميني في شـركات التأمين الإســلامية، فيمكن أن تقوم الشـركة بتوزيع الفائض التأميني على جميع المشـتركين وذلك حسـب نسـبة اشـتراكهم، حيث لا فرق بين مشـترك اسـتحق تعويض أو لم يستحق، أما الطريقة الثانية[1] فهي مضادة للطريقة الأولى حيث يتم توزيع الفائض التأميني على حملة الوثائق الذين لم يحصـلوا على تعويضـات، أما الذين حصـلوا على تعويضـات فلا يسـتحقون شـيئاً من الفائض التأميني، أما الطريقة الثالثة فتعد الأكثر انصـافاً بين الطريقتين السـابقتين حيث يتم التفرقة بين المشـترك الذي حصـل على تعويضـات اسـتغرقت جميع اقساطه وبين المشترك الذي حصل على تعويضات أقل من أقساطه، فالذين حصلوا على تعويضات استغرقت كافة

3تجدر الإشارة أن شركات التأمين التكافلي في سورية تتبع هذه الطريقة وذلك وفقاً ما جاء في تقاريرها

أقساطهم فلا يستحقون شيئاً من الفائض التأميني، أما الذين حصلوا على تعويضات أقل فيكون لهم حصة من الفائض بعد خصم الجزء من التعويض الذي حصلوا عليه. (noordin,2014)(alhmoudi,2012)(أسامة،2014)(قنطقجي،2008)

8. النتائج والمناقشة:

أولاً: لمحة عن شركات التأمين التكافلي في سورية:

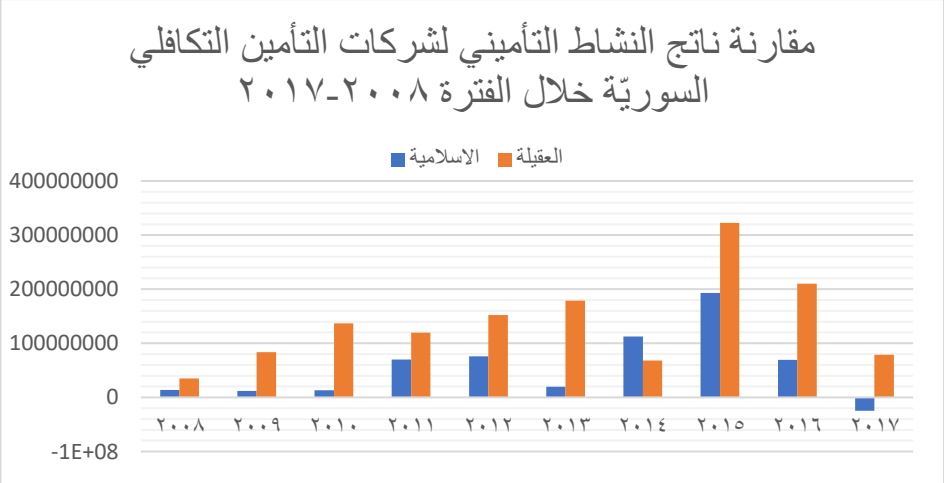
يتكون سوق التّأمين في سوريّة من 13 شركة تأمين، واحدة عمومية، و12 شركة خاصة اثنتان منهما شركات تأمين تكافلية، وهما شركتي العقيلة للتّأمين التكافليّ، والشركة الإسلامية للتأمين، نوضح فيما يأتي لمحة موجزة عن كلتا الشركتين:

الجدول رقم (1): شركات التأمين التكافليّ العاملة في سورية

اسم الشركة	رأس المال (مليون ل.س)	الشكل القانوني	تاريخ الترخيص	تاريخ المزاولة	نسبة الشركة إلى إجمالي السوق
شركة العقيلة للتّأمين التكافلي	2000	مساهمة عامة	2006/12/28	2008/03/27	%2.03
الشركة الإسلامية السورية للتّأمين	1000	مساهمة خاصة	2007/12/27	2008/10/08	%1.40

المصدر: التقرير السنوي لهيئة الاشراف على التأمين لعام 2017

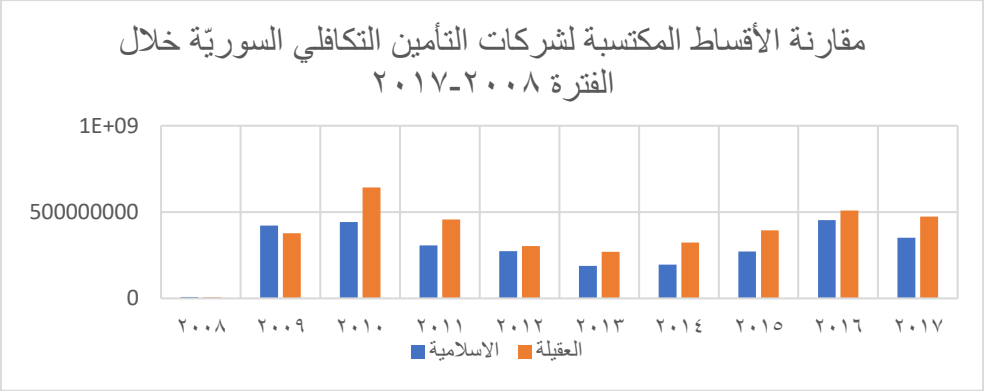
بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ تقارب عدد سنوات العمل لكلا الشركتين، حيث تجدر الإشارة إلى أن السوق السورية للتّأمين عانت من احتكار من قبل المؤسسة العامة للتأمين، وفي عام 2004 أُصدر المرسوم التشريعي رقم/68/الذي أحدث بموجبه هيئة الإشراف على التأمين، حيث جاء المرسوم كمرحلة أساسية لتحضير وبناء السوق الوطنية للتأمين ووضع القواعد التنظيمية له، وتمثلت بتحرير قطاع التأمين السوري عندما صدر المرسوم التشريعي /43/ لعام 2005، القاضي بتنظيم سوق التأمين في الجمهورية العربية السورية، حيث سمح هذا المرسوم لشركات تأمين وإعادة تأمين مساهمة خاصة للعمل في الجمهورية العربية السورية، وتم الترخيص لشركتي تأمين تكافلي تعمل في الجمهورية العربية السوريّة وتصدر منتجات تأمينية تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية، ولكّنها مازالت تحتل نسب ضئيلة بالنسبة إلى إجمالي السوق حالها حال الشركات الخاصة الأخرى الموجودة في السوق السوريّة، ويوضح الشكل الأتي ناتج النشاط التّأميني لكلا الشركتين وتطور حجمه خلال الفترة من 2008-2017:



الشكل رقم (1): مقارنة ناتج النشاط التأميني لشركات التأمين التكافلي السوريّة.

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى تقارير السنوية لشركات التأمين التكافلي من عام 2008 إلى 2017

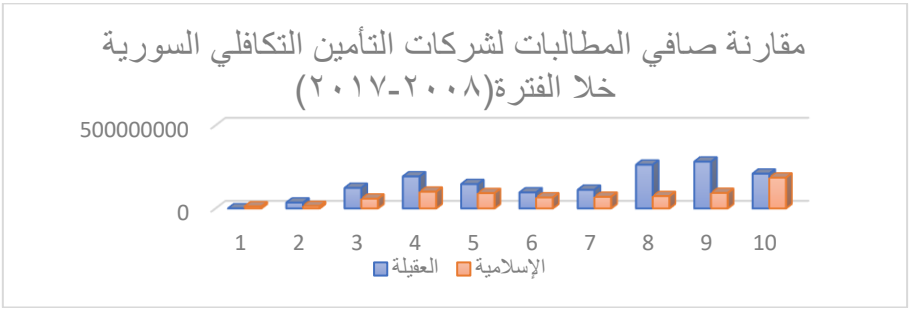
يبيّن لنا الشكل الأتي تباين واضح لحجم ناتج النشاط التّأميني لكل من الشركة الإسلامية–العقيلة للتأمين، حيث بدأت قيم ناتج النشاط التأميني بالارتفاع من عام 2008–2013 وذلك بسبب ازدياد عدد المشتركين وحاملي الوثائق وزيادة الطلب على التأمين خاصةً أن هذه الشركات تقوم بإنتاج منتجات تأمينية تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية والذي يؤدي بدوره إلى جذب عدد كبير من العملاء، وبعد ذلك انخفض حجم ناتج النشـــاط التأميني في عام 2014، ليعاود الارتفاع ويحقق أكبر قيمة له لكلتا الشـــركتين في عام 2015 ويمكن أن يعود ذلك إلى اكتســـاب خبرة في إدارة الأنشـــطة التأمينية لدى شركات التأمين التكافلي السوريّة وحسن إدارة لكل من السياسة الاكتتابية والاستثمارية، ولكن لم يلبث إلى أن انخفض في عام 2016 و2017 ويمكن أن يعود ذلك إلى الظروف الاقتصادية التي يمرّ بها البلد، ونخص بالذكر التضخم الذي أدى إلى تأثر استثمارات تلك الشركات وخاصةً استثمارها في الودائع لدى المصارف الذي أدى بدوره إلى انخفاض قيمة هذه الأموال المستثمرة، أما فيما يخص حجم الأقساط المكتسبة فيوضح لنا الشكل رقم (2) قيم الأقساط المكتسبة لشركتي الإســـلامية والعقيلة للتأمين التكافلي حيث نلاحظ ارتفاع في قيم الأقســـاط المتحققة حتى عام 2010، وبعد ذلك بدأت بالانخفاض ويمكن أن يعود ذلك إلى الأزمة الســـورية التي حالات دون ابرام عقود تأمينية جديدة، لتعود بالارتفاع حتى عام 2016 وذلك قد يعود إلى قدرة شركات التأمين التكافلي السورية من استقطاب عملاء جدد واكتسابها خبرة في إدارة السياسة الاكتتابية، ونلاحظ تفوق الشـركة العقيلة التكافلية للتأمين على الشـركة الإسـلامية في حجم الأقسـاط المكتسـبة خلال فترة الدراسة(2008–2017).



الشكل رقم (2): مقارنة الأقساط المكتسبة لشركات التأمين التكافلي السوريّة:

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى تقارير السنوية لشركات التأمين التكافلي من عام 2008 إلى 2017

ويظهر الشـكل رقم (3) تطور صـافي المطالبات لشـركات التأمين التكافلي العاملة في سـورية، فنلاحظ ارتفاع صـافي المطالبات في شـركة العقيلة للتأمين التكافلي مقارنةً مع الشـركة الإسـلامية للتأمين ويعود ذلك إلى ارتفاع عدد الوثائق التأمينية التي تصـدرها شركة العقيلة للتأمين التكافلي، حيث ارتفاع عدد الوثائق أي ارتفاع عدد المشتركين في الشركة مما يؤدي إلى ارتفاع عدد الأشخاص المعرضين للخطر وهذا ما يبرر ارتفاع صافي المطالبات في شركة العقيلة.



الشكل رقم (3): مقارنة صافي المطالبات لشركات التأمين التكافلي السوريّة:

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى تقارير السنوية لشركات التأمين التكافلي من عام 2008 إلى 2017

بالعموم لا يزال قطاع التأمين بشكل عام وشركات التأمين التكافلي السوريّة بشكل خاص يعاني من العديد من المعوقات لعل أهمها ضعف الوعي التأميني، هيمنة المؤسسة العامة للتأمين على السوق التأمينية، ناهيك عن الأزمة السورية التي تعاني منها البلاد سواء كانت أمور تتعلق بالاستقرار أم الظروف الاقتصادية.

وبعد تحليل واقع شركات التأمين التكافلي السوريّة، لا بد لنا قبل البدء بالدراسة القياسية لقياس أثر المتغيرات المستقلة المستخدمة في النموذج على ناتج النشاط التأميني سيتم بدايةً التأكد من صلاحية البيانات للاختبار.

ثانياً: التأكد من صلاحية البيانات للقياس:

قبل البدء بالقياس يجب التأكد من صلاحية البيانات لإجراء الانحدار الخطي المتعدد، حيث من فروض هذا النموذج أن تكون المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي بالإضافة لعدم وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (الرشيد، 2010)، ولاختبار هذا الفروض تم الاستعانة بكل من اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات (Jarque- Bera test)، اختبار التداخل الخطي (Multicollinearity)، حيث يوضح الجدول رقم (2) اختبارات التوزيع الطبيعي والتداخل الخطي للمتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة.

الجدول رقم (2): اختبارات التوزيع الطبيعي والتداخل الخطي.

المتغير	اختبار التوزيع الطبيعي		اختبار التداخل الخطي (معامل تضخم البيانات)	
	Jarque- Bera test		Multicollinearity variance inflation factor	
	J. B	prob	Tolerance	VIF
الفائض/العجز التأميني	1.167112	0.557911		
صافي الأقساط المكتتبة	1.818766	0.402773	0.709	1.410
عمولات إعادة التأمين	5.168538	0.075451	0.574	1.742
صافي المطالبات	5.900820	0.052318	0.605	1.654
الإيرادات الأخرى	5.360624	0.068542	0.437	2.287
دخل الاستثمار	5.729734	0.056991	0.505	1.981
المصاريف الإدارية والعمومية	4.130656	0.126777	0.656	1.525

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى مخرجات برنامج e-views

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي: يتم استخدام هذا الاختبار للتأكد من أن البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام اختبار Jarque-Bera test. وتم اقتراح اختبار Jarqua-Bera في الأصل من قبل بومان وشنتون (1975)، (Das,Imon,2016)، حيث تدل القيمة الكبيرة ل j-B إلى رفض فرضية التوزيع الطبيعي، وفي حال كانت احتمالية prob ل JB أكبر من 0.05 نقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي. (Das,Imon,2016) وبالنظر إلى قيمة (P- Value) للمتغيرات في الجدول السابق نلاحظ أن قيمتها أكبر من 0.05 مما يعني أن جميع المتغيرات تتبع للتوزيع الطبيعي.

ثانياً: نتائج اختبار التداخل الخطي: يتم استخدام هذا الاختبار للتأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة (السواعي،2018). حيث تم حساب معامل tolerance لكل من المتغيرات المستقلة للحصول على معامل تضخم البيانات VIF (variance inflation factor)، ويجب أن تكون قيمة المعامل أقل من 5، وبالنظر إلى الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المعاملات لجميع المتغيرات أقل من 5 مما يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة.

ونستعرض فيما يأتي الإحصاءات الوصفية للمتغيرات:

الجدول رقم (3): الإحصاءات الوصفية للمتغيرات

المتغير	العدد	أقل قيمة	أكبر قيمة	المتوسط
ناتج النشاط التأميني	80	78693699-	322775824	99136159.90
صافي الأقساط المكتسبة	80	17043893	642963264	36075500.65
عمولات إعادة التأمين	80	1498397	9832851	4906101.90
صافي المطالبات	80	98067475-	-12245654	61472256.0-
الإيرادات الأخرى	80	583191	903556	748327.75
الاستثمارات	80	1698077	7635928	4504499.05
المصاريف الإدارية والعمومية	80	2959397-	-1046634	-1802102.15

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يبين الجدول الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستخدمة لدراسة العلاقة بين كل من (صافي الأقساط، عمولات إعادة التأمين، صافي المطالبات، الإيرادات، الاستثمار، المصاريف الإدارية والعمومية) بوصفها متغيرات مستقلة، وناتج النشاط التأميني بوصفه متغير تابع، وعلى وفق بيانات الجدول فقد بلغ متوسط الأقساط المكتتبة لشركات التأمين التكافلي 36075500.65، أما فيما يخص عمولات إعادة التأمين فقد تراوحت ما بين أدنى وأعلى قيمة (1498397 و9832851) وعلى صعيد صافي المطالبات فقد بلغ متوسط صافي المطالبات لشركات التأمين التكافلي في سوريّة (-61472256.0)، وعلى العموم تعتبر هذه الأرقام ضئيلة جداً مقارنةً مع شركات التأمين التكافلي في الدول المجاورة.

ولاختبار الفرضيات تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد كما في الجدول الأتي:

الجدول رقم (4): نتائج الانحدار المتعدد

[b] Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F Change	Sig. F Change
1	.698[a]	.487	.445	11.407	.000

a. Predictors: (Constant), المصاريف، الايرادات، الاقساط، عمولات، المطالبات، الاستثمار

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع ما تفسره المتغيرات المستقلة المختارة من تغيرات حجم ناتج النشاط التأميني (عجز، فائض) 48%، عند مستوى دلالة 0.000 والذي يدّل على مناسبة النموذج للبيانات، كما يبين الجدول الأتي نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد والعلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة:

الجدول رقم (5): معاملات المتغيرات

a Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.[1]
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	−31.96	95707518.728		−3.340	.001
	الاقساط	−.735	.773	−.095	−.952	.345
	عمولات	−9.760	3.901	−.279	−2.502	**.015
	المطالبات	−.071	.376	−.021	−.190	.850
	الايرادات	72.596	122.172	.758	5.938	* .000
	الاستثمار	−10.991	5.506	−.237	−1.996	***.050
	المصاريف	1.423	19.223	.008	.074	.941
a. Dependent Variable: الفائض						

المصدر: مخرجات برنامج spss

وتبين نتائج الانحدار الخطي المتعدد وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ناتج النشاط التأميني وكل من دخل الاستثمار وعمولات إعادة التأمين، ويمكن أن يعود ذلك إلى ضعف في سياسة إعادة التأمين لدى شركات التأمين التكافلي السورية، حيث تشكل عمولات إعادة التأمين عبء كبير على شركة التأمين والذي تبين في النتائج الإحصائية، أما فيما يخص الاستثمار فيمكن أن نقول بأن شركات التأمين التكافلي تضع جلّ استثماراتها في الودائع الاستثمارية لدى المصارف الإسلامية السورية وهذا ما تؤكده تقارير تلك الشركات، وهذا يعني ضعف في سياسة الاستثمار لدى شركات التّأمين التكافلي السوريّة وبالتالي نتج هذا التّأثير السلبي الذي أثبتته النتائج الإحصائية، وفيما يخص الإيرادات الأخرى التي تحققها شركات التّأمين السوريّة من أعمال أخرى فنلاحظ تأثيرها الإيجابي والمعنوي في ناتج النشاط التأميني، أي أن زيادة هذه الأعمال قد يؤدي بدورة إلى زيادة الفائض التّأميني الذي يعود بالنفع على كل من حملة الوثائق والمساهمين، بينما لم تظهر الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ناتج النشاط التأميني وكل من (صافي الأقساط المكتسبة، صافي المطالبات، المصاريف الإدارية والعمومية)، وهذا يتعارض مع الدراسات السابقة كدراسة(أحمد، السهلاوي،2017) التي وجدت علاقة طردية بين صافي الأقساط وناتج النشاط التأميني، ويمكن أن يعود ذلك إلى حداثة السوق التأمينية في سورية، وضعف الوعي التأميني بين الأفراد في المجتمع بالإضافة إلى تدني المستوى المعيشي في البلد، ناهيك عن الأزمة السورية التي ساهمت بشكل كبير إلى تدني النشاط التأميني.

ويمكن تمثيل النموذج بالمعادلة الأتية:

$$Y=-31.96-.735\,x_1-9.76x_2-071x_3+72.596x_4-10.9x_5+1.423x6+e_{it}$$

[1] حيث تمثل *، **، ***، مستويات الدلالة الإحصائية (0.01، 0.05 0.10)

9. النتائج والتوصيات:

✓ النتائج:

1. نلاحظ تباين كبير في قيم ناتج النشـاط التأميني المتحقق لدى شـركات التأمين التكافلي في سـورية، مما يمنعنا من تحديد الاتجاه العام لهذا المتغير في المسـتقبل ويمكن أن يعود ذلك إلى حداثة هذه الشـركات في السـوق السـورية بالإضافة إلى قصور هذه الشركات في بث الوعي التأميني لدى الأفراد وأهمية التأمين التكافلي والذي بدوره يؤدي إلى ضـعف أداء هذه الشـركات، ناهيك عن ضـعف كل من السـياسـة الاكتتابية لتلك الشـركات وهذا ما فسـرته النتائج الإحصائية التي خلصت لعدم وجود أثر لصافي الأقساط المكتتبة في ناتج النشاط التأميني.
2. نلاحظ ارتفاع أقسـاط شـركات التأمين التكافلي من 2008 حتى 2010، ويمكن أن يعود ذلك إلى رغبة بعض المؤمنين في التعاقد مع شـركات تأمين تلتزم بمبادئ الشـريعة الإسـلامية، وفي عام 2011 انخفض حجم الأقسـاط المكتسـبة لشـركات التأمين التكافلي السـوريّة ويمكن أن يرجع ذلك إلى قلة الوعي التأميني لدى العملاء في التأمين الإسلامي في سورية، بالإضافة إلى التقصير بالتعريف بالتّأمين التكافلي وأهميته ومنافعه وضروریاته، بالإضافة إلى الأزمة السورية التي حالت دون دخول شركات تأمين تكافلية جديدة إلى السوق التّأمينية.
3. تفوق شركة العقيلة للتأمين التكافلي على الشركة الإسلامية من حيث حجم الأقساط المكتسبة وأيضاً صافي المطالبات المدفوعة، وقد يعود ذلك إلى اتباع شـركة العقيلة للتأمين التكافلي سـياسـة اكتتابيه وتسـويقية ناجحة جعلها تسـتقطب مشتركين جدد ومنه إلى زيادة حجم الأقساط.
4. عدم الإعلان عن توزيع الفائض التأميني السـنوي لدى شـركات التأمين التكافلي في سـورية، وذلك لعدم قدرتها على توزيع الفائض ولحداثة وجودها في سوق التأمين السورية.
5. إعلان الشـركة الإسـلامية للتأمين عن توزيع الفائض المتكون لديها على المشـتركين في عام 2016، وإعلان الشـركة العقيلة للتأمين التكافلي عن توزيع الفائض المتكون لديها على المشـتركين في عام 2015، ويمكن أن يعود ذلك إلى ازدياد حجم الفائض التأميني وازدياد حجم أرباحها.
6. بينت نتائج التحليل الاحصـائي أن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعيJargue-Bera Test، حيث أن قيمة p-value أكبر من 5%، كما بينت نتائج اختبار التداخل الخطي بين المتغيرات حيث أن معامل VIF لم يتجاوز 5 مما يدل على قوة المتغيرات المستقلة في تفسير المتغير التابع.
7. بينت نتائج الدراسـة عن وجود علاقة عكسـية بين عمولات إعادة التأمين وناتج النشـاط التّأميني، وقد يعود ذلك إلى ضعف خبرة الإدارة في شركات التأمين التكافلي السورية، حيث تشكل عمولات إعادة التأمين عبء كبير على شركات التأمين التكافلي السورية.
8. وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين دخل الاستثمار وناتج النشاط التأميني، ويمكن أن يعود ذلك إلى ضعف في سـياسـة الاسـتثمار المتبعة لدى شـركات التأمين المدروسـة، حيث بالنظر إلى تقارير تلك الشـركات نُلاحظ تركز جلّ استثماراتها في الودائع الاستثمارية، مع أنه لا يوجد أي قانون يلزمها باستثمار أغلب أموالها في ودائع استثمارية.
9. وبينت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين الإيرادات الأخرى وناتج النشـاط التأميني، أي أن زيادة هذه الأعمال قد يؤدي بدورة إلى زيادة الفائض التّأميني الذي يعود بالنفع على كل من حملة الوثائق والمساهمين
10. بينما لم تتوصـل الدراسـة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصـائية لكل من (صـافي الأقسـاط المكتتبة، صـافي المطالبات، المصاريف الإدارية والعمومية).

التوصيات:

1. العمل على تحسين سياسة إعادة التأمين لدى شركات التأمين التكافلية السورية، من حيث اختيار نوع شركة إعادة التأمين وسعر الإعادة وأليات اتفاقيات إعادة التأمين، فإذا أحسنت إدارة هذه الشركات من اختيار شركة إعادة التأمين قد يكون التأثير في ناتج النشاط التأميني إيجابياً.
2. العمل على تحسين السياسة الاستثمارية لشركات التأمين التكافلي السوريّة، والبحث عن فرص استثمارية تكون متماشية مع مبادئ الشريعة الإسلامية وتدر عوائد جيدة على تلك الشركات، وعدم حصر الاستثمارات في الودائع الاستثمارية فقط، وذلك لتساعدها على تحقيق قائض تأميني قادرة على توزيعه على المشتركين.
3. تعزيز الأعمال التي تدر عوائد أخرى لشركات التأمين التكافلي العاملة في سورية، وذلك لما لها أثر إيجابي على ناتج النشاط التأميني.
4. وأخيراً، نوصي الباحثين بالاهتمام بموضوع الفائض التأميني لشركات التأمين التكافلي وإعداد بحوث جديدة لدراسة عوامل أخرى مؤثرة في ناتج النشاط التأميني لم يم تناولها في هذا البحث لعدم توافر البيانات.

12.المراجع المستخدمة:

1. أبو سرحان، أحمد (2016) الفائض التأميني في التأمين الإسلامي، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد12، العدد 3.
2. أسامة، عامر (2014) أثر أليات توزيع الفائض التأميني على تنافسية شركات التأمين التكافلي، رسالة ماجستير منشورة في جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
3. الرشيد، طارق (2010) أساسيات الاقتصاد القياسي، جامعة السودان المفتوحة.
4. سفيان، نيبوع (2015) استثمار الفوائض المالية لشركات التأمين في بورصة الجزائر دراسة حالة شركة أليانس للتأمين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
5. سليمان، ياسر محمد (2019) نموذج كمي مقترح لتحليل أخطار المحفظة التأمينية بالسوق السعودي للتأمين التعاوني باستخدام الانحدار اللامعلمي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، عدد2.
6. سلمان، ثائر داود (2012) التحليل العاملي- مفهومه-طرق تحليله-محكات عدد العوامل، كلية التربية الرياضية، جامعة بغداد.
7. عبد الباري، أبو بكر (2010) تحديد العوامل المؤثرة على ناتج النشاط التأميني في تأمينات الحياة في ضوء تحليل التدفقات النقدية: نموذج احصائي.
8. قنطقجي، سامر (2008) التأميني الإسلامي التكافلي أسسه ومحاسبته، حلب، سورية.
9. محمد، أحمد، السهلاوي، خالد (2017) استخدام أسلوب التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة على الفائض التأميني بالتطبيق على شركات التأمين التعاوني بالمملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 3، عدد 2

1. Alhnamodi, Yousef(2012) Islamic insurance takaful and it application in Saudi Arabia, doctoral thesis, Brunel university.

2. Alnemer, Hashem (2015) An empirical study of takaful participant's perception of the distribution of the underwriting surplus and its impact on participant's behavior, Department of finance and insurance, College of Business, University of Jeddah, Jeddah, Saudi Arabia, vol 3, issue4.

3. Baglin, James(2014) Improving Your Exploratory Factor Analysis for Ordinal Data: A Demonstration Using FACTOR ". RMIT University, Melbourne, Australia.

4. . Noordin, kamarzuman (2014) The Management of Underwriting Surplus by Takaful Operators in Malaysia, Department of Shariah and Management Academy of Islamic Studies, University of Malaya.

5. Mohammad Firdaus Ramdhani P and Puji Sucia Sukmaningrum, (2019),"Factors that Influence Surplus Underwriting of Tabarru Funds in General Islamic Insurance Companies" in The 2nd International Conference on Islamic Economics, Business.

6. Soualhi, Younes (2016) Surplus Distribution in Current Takāful Operations A Critical Sharī'ah Perspective, arab law quarterly 30

.

المواقع الإلكترونية:

موقع هيئة الإشراف على التأمين http://www.sisc.sy/

موقع سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy/

الموقع الرسمي للشركة الإسلامية للتأمين http://www.siic-insurance.com/

الموقع الرسمي لشركة العقيلة للتأمين التكافلي http://www.atisyria.com/

دراسة تحليلية للكشف عن إمكانية إسهام المصارف التجارية الخاصة في سورية في تمويل الاستثمار في مرحلة إعادة الإعمار باستخدام مؤشرات تقييم الأداء المالي

* د. حنان ضاهر

(الإيداع: 15 آذار 2020 ، القبول: 23 حزيران 2020)

الملخص:

الملخص:العاملة في سورية للتعرف ما إذا كانت هذه المصارف لا تزال تتمتع بسيولة وملاءة جيدة حسب المعايير الدولية، وكذلك للتعرف على ربحيتها؛ ومن ثم التعرف إلى أي مدى يمكن الاعتماد عليها في تمويل المشروعات العامة والخاصة بالقروض والتسهيلات الائتمانية في مرحلة إعادة إعمار ما دمرته الحرب لتحقيق هذا الهدف تم جمع البيانات من القوائم المالية للمصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية خلال الفترة الممتدة من 2009 وحتى 2017. ومن ثم تم استخراج عدد من النسب المالية مثل نسبة الرصيد النقدي ونسبة التوظيف، نسبة الملاءة المالية، معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية. ومن ثم مقارنة هذه النسب مع نسب مرجعية للحكم على سلامة الوضع المالي للمصارف المدروسة.

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف المدروسة تتمتع بملاءة جيدة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لنسبة الملاءة المالية 20%. وبالنسبة لربحية المصارف المدروسة تبين أنها منخفضة جداً، فقد بينت النتائج تدني معدلي العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، فقد بلغ متوسط هذين المعدلين على التوالي 2.4%، 9.4%. أما بالنسبة لنسب السيولة فقد أظهرت النتائج احتفاظ المصارف بنسب مرتفعة من السيولة خلال فترة الأزمة.

الكلمات المفتاحية: إعادة الإعمار، الملاءة المالية، الربحية، السيولة، التمويل، الاستثمار.

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

An Analytical Study to Reveal the Possibility of the Contribution of Privat Commercial Banks in Syria in Financing Investment in the Reconstruction Phase, Using Financial Performance Evaluation Indicators

Dr. Hanan Daher*

(Received:15 March2020 ,Accepted: 23 June 2020)

Abstract:

This research aims to study a number of indicators of the financial performance of traditional private commercial banks operating in Syria to identify whether these banks still has good liquidity and solvency according to international standards. It also aims to identify its profitability, and then to know how to rely on it to finance public and private projects with loans and credit facilities in the reconstruction phase whith was destroyed by the war.

To achieve this goal, data was collected from the financial statements of the traditional private commercial banks operating in Syria during the period from 2009 to 2017. Then a number of financial ratios were extracted such as Cash Ratio and the employment ratio, the financial solvency ratio, the rate of return on Assets and the rate of return on equity. And then compare these ratios with reference ratios to judge the soundness of the financial position of the studied banks.

The results of the study showed that the studied banks have good solvency, with the mathematical average of the solvency ratio reaching 20%. As for the profitability of the studied banks, it was found that they are very low, as the results showed a low rate of return on assets and rate of return on property rights. The average of these rates, respectively, was 2.4%, 9.4%. As for liquidity ratios, the results showed that banks maintained high levels of liquidity during the crisis period.

Keywords: Reconstruction, Profitability, Liquidity, Financing, Investment.

*Asistant Professor in Finance and Banking Department, Faculty of Economics, Tishreen University.

1- المقدمة

يُعتبر القطاع المصـرفي أحد القطاعات الاقتصـاديّة الهامّة الّتي تؤدي دوراً أسـاسـياً في دفع عملية التّنمية الاقتصـاديّة والاجتماعية في أي بلد، وذلك من خلال استغلال الموارد المتاحة الاستغلال الأمثل وتوجيه المدخرات للمساهمة في تكوين رأس مال المشاريع في كافة المجالات كالزراعة والصناعة والتجارة، وقدرته على حشد الودائع حيث يقوم بدور الوسيط بين المقرضـين والمقترضـين وتقديم الودائع للجمهور وذلك على شكل قروض تقدم لتمويل المشـاريع الاسـتثمارية. إن النهوض بالاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الاقتصادية يستلزم إيلاء المشاريع الاستثمارية أولوية من حيث توفير التمويل اللازم لها، وذلك باعتبارها من أفضـل الوسـائل لاستغلال الطاقات البشرية والمالية والطبيعية، كما أنها تعد مخرجاً للكثير من الأزمات الاقتصـادية التي تواجهها الدول. فالاستثمار يؤدي إلى خلق فرص عمل وبالتالي يساعد في حل أعقد المشاكل الاجتماعية والمتمثلة في البطالة، كما أنه يسـاعد في دفع عجلة الإنتاج وبالتالي تحقيق الاكتفاء الذاتي، وهذا يقلل من حاجة الدول إلى الاستيراد، ويساعد على توفير القطع الأجنبي، وبالتالي الحد من العجز في ميزان المدفوعات وكل ذلك ينعكس على تحسين المستوى المعيشي للمواطن. فالتمويل قد يكون ذاتياً عن طريق التدفقات النقدية التي يحققها المشروع الاستثماري، وقد يكون داخلياً أو محلياً عن طريق مختلف الهيئات المالية في الدولة ومن ضمنها المصارف التجارية، وقد يكون خارجياً عن طريق اللجوء إلى الاقتراض من الحكومات والهيئات الدولية. إن الاقتصـاد السـوري يعاني أزمة حادة وتراجعاً كبيراً وديوناً متراكمة ونقصـاً في العملات الصـعبة بسـبب الحرب الطاحنة التي بدأت مطلع عام 2011 ولا زالت مسـتمرة حتى الآن وطالت مختلف القطاعات الاقتصـادية والإنتاجية، ودمرت جزء كبير من البنى التحتية من طرق وجسـور ومحطات إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة والمياه والمرافق الحيوية، والممتلكات العامة والخاصـة وأثرت على معدلات التنمية، وأدت إلى تراجع حاد في القدرة المعيشـية للمواطنين السـوريين، وبالتالي انخفاض معدلات الادخار التي تعتبر المصـدر الرئيسـي لتمويل الاسـتثمار. وبحسب التقارير الصادرة عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا "الاسكوا" التابعة للأمم المتحدة فقد انخفض الناتج المحلي الإجمالي ليسـجل نمواً سـلبياً 4.9%- في العام 2011. وبين عامي 2012 و2013 قدر حجم الانخفاض ب 30% و36% على التوالي. كما شـهد قطاع الخدمات تدهوراً ملحوظاً منذ بداية الأزمة وبشـكل خاص قطاع النقل، البناء والتشـييد، والسـياحة نتيجة الأوضـاع الأمنية. كما انخفضـت الخدمات المصـرفية بسـبب العقوبات التي شـملت القطاع المصـرفي (Gobat, 2016). كما أن قطاع الزراعة تعرض للضـرر، حيث انكمش بمتوسـط قدره 16% منذ بداية 2011 وذلك نتيجة تقلص المسـاحات المزروعة، وتدهور الإنتاجين الحيواني والنباتي وارتفاع تكلفة مسـتلزمات الإنتاج (Escwa, 2016). كما أن القطاع المصرفي هو الآخر تعرض للعديد من المخاطر والتي يأتي في مقدمتها المخاطر الائتمانية، حيث ارتفعت نسبة القروض المتعثرة مما تسبب في خسائر كبيرة. بالرغم من ذلك لايزال هذا القطاع يتمتع بقاعدة رأسمالية قوية، وكذلك فائض سيولة مرتفع. في الوقت الذي بدأت فيه الحرب تضـع أوزارها بشكل تدريجي ومع ظهور بوارق حل سياسـي بدأ ملف إعادة الإعمار في سورية يحظى باهتمام واسع من قبل الحكومة ومن قبل جهات عربية ودولية. كما بدأت الجهود تتكثف لتقدير الحجم الهائل من التكاليف التي تتطلبها هذه المرحلة، وتحديد مصـادر التمويل المحتملة. ونظراً للامكانيات الكبيرة التي يتمتع بها القطاع المصـرفي الخاص كان لابد من أن تتجه إليه الأنظار للتعرف على الدور الذي يمكن أن يؤديه في تمويل مشاريع التنمية في هذه المرحلة. ويأتي هذا البحث في إطار الجهود المبذولة للبحث عن مصادر مناسبة لتمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار ليسلط الضوء على الأداء المالي للمصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سـورية بوصـفها أحد أهم المصـادر المحتملة للتمويل في المرحلة المقبلة. فمن خلاله سـيتم دراسـة عدد من المؤشرات التي تبين سلامة هذه المصارف من عدمها وبالتالي التعرف على إمكانية مشاركتها في رفد مشاريع التنمية في مرحلة إعادة الإعمار.

2- الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. دراسة (نادية، 2015) بعنوان: دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (شبكة الاستغلال)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مصادر التمويل المختلفة المتاحة أمام المشاريع الاستثمارية، كما هدفت إلى دراسة مكونات مناخ الاستثمار في الجزائر وتحليل هذه المكونات، والتعرف على مراحل منح القروض الاستثمارية. لتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. حيث عرضت الدراسة الدراسات المالية التي يتم القيام بها للمشروعات طالبة القرض وتضمنت: التحقق من الميزانيات المالية المقدمة وحساب بعض النسب المعتمدة لدى البنك الوطني الجزائري كالقدرة على التمويل الذاتي والتي يتم التعبير عنها بالعلاقة القدرة على التمويل الذاتي = نتيجة الدورة + مخصصات الاهتلاك. مدة استرداد القرض، مدة استرداد قيمة المشروع. توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية تساهم فعلاً في تمويل المشاريع الاستثمارية وذلك من خلال تقديم القروض للعملاء ومواكبة التطورات التكنولوجية التي تجعل للبنك مكانة تتماشى مع التطورات في الدول الكبرى.

2. دراسة (حمزة، 2015) بعنوان: الدور التمويلي للمصارف العراقية في تحقيق النمو الاقتصادي

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح ماهية التمويل وعلاقته بالنمو الاقتصادي، وتحديد مصادر التمويل والتعرف على ماهيتها. كما هدفت إلى دراسة كفاءة الجهاز المصرفي من خلال بعض المؤشرات وذلك خلال الفترة 2000- 2011. لتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على تحليل مجموعة من النسب المالية لتقييم كفاءة أداء النظام المصرفي ومنها مؤشر الإجمالي النقدي ويعطى بالعلاقة الإجمالي النقدي = M_2 /GDP، نسبة الائتمان الخاص إلى إجمالي الودائع. ونسبة التعامل المصرفي وتحسب بالعلاقة إجمالي الودائع المصرفية / GDP* 100. إضافة لذلك فقد استخدمت الدراسة مؤشرات أخرى مثل تطور الائتمان، وتطور الودائع المصرفية. ودرست أثر الائتمان الممنوح من القطاع المصرفي إلى القطاع الخاص على الناتج المحلي الإجمالي. أظهرت نتائج الدراسة أن الائتمان المقدم من قبل المصارف العراقية إلى القطاع الخاص في تصاعد مستمر، كما بينت أن مؤشر الودائع المصرفية هو الآخر شهد تطوراً واضحاً خلال سنوات الدراسة. وإن الناتج المحلي الإجمالي وصل إلى مستويات مرتفعة. كما بينت أن الائتمان الممنوح من القطاع المصرفي للقطاع الخاص ذو أثر إيجابي في الناتج المحلي الإجمالي.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Adam, 2014) بعنوان: Evaluating the Financial Performance of Banks Using Financial Ratios- A Case Study of Erbil Bank for Investment and Finance (تقييم الأداء المالي للمصارف باستخدام النسب المالية- دراسة حالة مصرف أربيل للاستثمار والتمويل)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الأداء المالي لمصرف أربيل للاستثمار والتمويل في إقليم كردستان العراق للفترة 2009-2013 وذلك باستخدام تحليل النسب المالية. لتحقيق هدف الدراسة تم جمع البيانات من القوائم المالية للمصرف المدروس. تم التعبير عن المتغير التابع بالنسب التالية: معدل العائد على الأصول، معدل العائد على حقوق الملكية، ومعدل العائد على الودائع، في حين تم التعبير عن المتغيرات المستقلة بإدارة الأصول، والكفاءة التشغيلية. وقد تم حساب مصفوفة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة. أظهرت النتائج أن معدل العائد على حقوق المساهمين يرتبط بعلاقة سلبية مع حجم المصرف، وإن معدل العائد على الأصول يرتبط بعلاقة سلبية مع الكفاءة التشغيلية. كما بينت النتائج أن دخل المصرف من الفوائد كان له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية في حجم المصرف، ويرتبط بعلاقة سلبية ذات دلالة إحصائية مع الكفاءة التشغيلية.

اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح أنها ركزت إما على جانب الدور التمويلي للمصارف التجارية أو ركزت على تقييم أداء المصارف التجارية. إلا أن أياً منها لم يتناول جانب تقييم الأداء وربطه بالقدرة على التمويل. وبالتالي يعتبر تناول هذه الدراسة لجانب تقييم الأداء وربطه بالقدرة على تمويل المشاريع الاستثمارية أبرز ما يميزها عن سابقاتها، كما أن هذه الدراسة تتناول البيئة السورية وتحاول أن تتنبأ بمدى قدرة المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية على تمويل المشاريع الاستثمارية في المرحلة التي تلي الحرب. بمعنى أن هذه الدراسة التحليلية تقدم تصوراً لما يمكن أن تسهم به المصارف المدروسة في تمويل مشاريع إعادة الإعمار في سورية .

3- مشكلة البحث

إن تحدي إعادة إعمار ما دمرته الحرب على سورية يأتي في قائمة أولويات المرحلة المقبلة التي ستلي الحرب، حيث قدرت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا "الاسكوا" التابعة للأمم المتحدة تكلفة إعادة إعمار البنية التحتية في سورية ب 400 مليار دولار. وبالتالي تتمحور مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي الآتي: كيف يمكن تأمين هذا الحجم الهائل من التمويل؟ وهل يمكن للمصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية أن تسهم في تمويل المشاريع الاستثمارية في هذه المرحلة سيما في ظل تزايد حجم المخاطر التي يواجهها هذا القطاع.

4- أهمية البحث

تتمحور الأهمية النظرية لهذا البحث من كونه يسلط الضوء على الأداء المالي للمصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية، بما يمكن من معرفة مواطن قوتها وضعفها؛ ومن ثم التعرف على إمكانية مساهمتها في تمويل مشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار.

بالنسبة للأهمية العملية تتجلى بالنتائج التي سيخرج بها هذا البحث، والتي يمكن أن تساعد صناع القرار في سورية على تحويل نقاط القوة لهذه المصارف إلى فرص يمكن توظيفها في تمويل مشاريع استثمارية تنموية.

5- أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى:

- دراسة عدد من مؤشرات الأداء المالي للمصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية كالملاءة المالية، السيولة، الربحية.
- التعرف على مدى إمكانية مساهمة المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية في تمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار في سورية.

6- منهجية البحث

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية والبالغ عددها 11 مصرفاً.

الجدول رقم (1): المصارف التّجاريّة التقليدية الخاصّة العاملة في سورية

المصرف	تاريخ التّأسيس	تاريخ العمل	رأس المال
المصرف الدّولي للتّجارة والتّمويل	14/12/2003	6/6/2004	5,250,000,000
بنك سورية والمهجر	29/12/2003	6/1/2004	4,000,000,000
بنك بيمو السّعودي الفرنسي	29/12/2003	4/1/2004	5,000,000,000
البنك العربي- سورية	24/03/2005	2/1/2006	5,050,000,000
بنك عودة سورية	30/08/2005	28/9/2005	5,724,500,000
بنك بيبلوس- سورية	20/10/2005	5/12/2005	6,120,000,000
بنك سورية والخليج	21/11/2006	13/6/2007	10,000,000,000
بنك الأردن سورية	28/05/2008	28/11/2008	3,000,000,000
فرنسبنك سورية	13/07/2008	15/1/2009	5,250,000,000
بنك الشرق	22/12/2008	3/5/2009	2,500,000,000
بنك قطر الوطني- سورية	30/9/2009	15/11/2009	15,000,000,000

المصدر من إعداد الباحثة بالاستناد إلى بيانات القوائم المالية للمصارف المدروسة

طرق جمع البيانات:

تم جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة بالاعتماد على القوائم المالية والتقارير السنوية للمصارف المدروسة وذلك للفترة من 2009 حتى عام نهاية عام 2017.

أدوات الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة تحليل النسب المالية، حيث تم حساب عدد من النسب المالية مثل نسبة كفاية رأس المال لقياس الملاءة المالية ، والنسب التي تقيس سيولة القطاع المصرفي الخاص مثل الرصيد النقدي، نسبة التوظيف، وأخيراً النسب التي تقيس الربحية مثل معدل العائد على حقوق الملكية، ومعدل العائد على الأصول.

الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الاستثمار وأنواعه

الاستثمار هو تكوين رأس مال عيني جديد يتمثل بزيادة الطاقة الإنتاجية أو الزيادة الصافية في رأس المال الحقيقي للاقتصاد القومي من منظور الاقتصاد الكلي أو للفرد والشركة من منظور الاقتصاد الجزئي. وهذا يعني أنه لابد وأن يترتب على الاستثمار إضافة حقيقية إلى رأس مال المجتمع أو الاقتصاد القومي أو رأس مال الفرد أو الشركة (العبيدي، 2012، 12).

أنواع الاستثمارات:

يمكن تصنيف الاستثمارات وفقاً للهدف من الاستثمار ووفقاً لطبيعتها، ووفقاً لنوع الأصل وفيما يأتي توضيح ذلك.

- **تصنيف الاستثمارات من حيث الهدف:** نميز بين أربعة مجموعات رئيسية وهي (الميداني, 2015, 351-352):

1. **استثمارات استبدالية:** ويقصد بها إحلال استثمارات جديدة بدلاً من الاستثمارات القديمة أي شراء أصول جديدة بدلاً من القديمة من أجل الاحتفاظ بالطاقة الإنتاجية أو تحسين الكفاءة الإنتاجية.
2. **استثمارات توسعية:** وهي الاستثمارات التي تساعد على زيادة القدرة الإنتاجية للمنشأة مثل إضافة خطوط إنتاج وآلات جديدة لتوسيع الطاقة الإنتاجية بهدف تلبية الطلب المتزايد في السوق.

3. **الاستثمارات الابتكارية:** ومن أمثلة هذه الاستثمارات تقديم سلعة جديدة، تحسين نوعية الإنتاج الحالي، .. من أجل زيادة القدرة التنافسية للمنشأة وزيادة أرباحها.

- **تصنيف الاستثمارات من حيث الطبيعة:** ونميز بين الأنواع الآتية (مكي، 1997، 16):

1. **الاستثمارات الصناعية:** هي الاستثمارات التي تخصص لمشاريع صناعية يغلب عليها الطابع الصناعي في مختلف فروعها التحويلية، والإنتاجية وتتميز هذه الاستثمارات بتوفر رؤوس أموال ضخمة، وكفاءات تشغيلية ماهرة ومتخصصة.
2. **الاستثمارات الزراعية:** هي استثمارات تختص في المجال الزراعي الذي يحتل دوراً هاماً في تحقيق التنمية الاقتصادية في البلاد النامية ولا تقتصر أهداف هذا النوع من الاستثمارات على الربحية وإنما أيضاً تحقيق المصلحة العامة كمشاريع الدعم الفلاحي والاستثمارات في القطاع الزراعي.
3. **الاستثمارات العقارية والسياحية:** تشمل كل ما يتعلق بعمليات البناء والتعمير والتوسع وتطوير المرافق العامة والاستثمار السياحي الذي يلقى اهتماما من قبل الدول لأنه مصدر رئيسي للعملة الأجنبية وزيادة تدفق رؤوس الاموال، فهذا النوع من الاستثمار يسمح بإنشاء مشاريع سياحية وفنادق ومرافق عمومية وخاصة حسب إمكانيات الدولة في المجال السياحي وما تملكه من ثروات سياحية.
4. **الاستثمار في المجال الخدمي:** يهتم هذا النوع من الاستثمار بالمصالح الاجتماعية للأفراد ويضفي نوع من الخدمات للقطاعات التي تعاني عجز في الخدمات الاجتماعية كقطاع الصحة.

- **تصنيف الاستثمارات وفقاً لنوع الأصل:** ونميز بين النوعين الآتيين (مفلح، 2019،11)

1. **الاستثمارات الحقيقية:** وتشمل الأصول الحقيقية ذات الكيان المادي الملموس كالعقارات والذهب وتتمتع بدرجة أمان عالية إلا أن سيولتها منخفضة.
2. **الاستثمارات المالية:** وهي تضم الأصول المالية كالأسهم والسندات وشهادات الإيداع أو غير ذلك.

ثانياً: أهداف الاستثمار

يحقق الاستثمار الأهداف التالية (غيا، 2019، 56-57):

- زيادة الإنتاج السلعي أو الخدمي الذي يمكن تسويقه بفاعلية.
- الحد من البطالة وذلك من خلال خلق فرص توظيف للقوى العاملة ورأس المال.
- زيادة قدرة المشروع على الاستخدام الكفء لعوامل الانتاج وبشكل أساسي المواد الخام والطاقة.
- الحد من الواردات وزيادة قدرة الدولة على التصدير وبالتالي تحسين ميزان المدفوعات، وكذلك استخدام المواد الخام والطاقة بكفاءة عالية.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال توفير احتياجات المجتمع من السلع والخدمات الضرورية.
- تحقيق عائد مناسب للمستثمر يساعده على الاستمرار في مشروعه.
- الحفاظ على قيمة الأصول الحقيقية من خلال اختيار البديل الاستثماري الذي يحقق أكبر عائد وأقل درجة مخاطرة.

ثالثاً: مصادر تمويل الاستثمار

لا يمكن لأي مشروع استثماري أن يتحقق في ظل غياب التمويل الذي يعد الشريان الرئيسي لعملية بناء الطاقة الإنتاجية. ويمكن التمييز بين نوعين من مصادر التمويل وهما: مصادر التمويل قصيرة الأجل، ومصادر التمويل طويلة الأجل.

- مصادر التمويل قصيرة الأجل: تتمثل بالائتمان التجاري، والائتمان المصرفي.

– الائتمان التجاري: وهو التمويل الذي تحصل عليه المنشأة من الموردين ويتمثل في قيمة المشتريات الآجلة للسلع التي تستخدمها في العملية الإنتاجية.

- الائتمان المصرفي: وهو القروض قصيرة الأجل التي تحصل عليها المنشأة من المصارف. وتعتبر المصارف التجارية وشركات الأموال من أقدم الشركات المالية المتخصصة في مجال توفير الأموال على شكل ائتمان قصير الأجل للمشاريع المختلفة لسد حاجاتها من الأموال وتمويل عملياتها التجارية المختلفة (السمرائي، 1997، 262).
- مصادر التمويل طويلة الأجل: وتنقسم إلى مصادر تمويل ذاتية ومصادر تمويل خارجية.
- مصادر التمويل الذاتية: وهي تتمثل بالأرباح المحتجزة التي تحتفظ بها المنشأة بغرض تمويل المشاريع المستقبلية، ومخصصات الاستهلاك.
- مصادر التمويل الخارجية: وتضم إصدار أسهم عادية، إصدار أسهم ممتازة، إصدار سندات، الاقتراض طويل الأجل.

خامساً: مفهوم إعادة الإعمار

عرفت الأمم المتحدة إعادة الإعمار على أنها عملية بذل جهود شاملة لتحديد ودعم الهياكل التي من شأنها توطيد السلام ودفع الشعور بالثقة والرفاهية بين الناس من خلال اتفاقات إنهاء الحروب، وقد تشمل هذه العملية نزع سلاح الأطراف المتحاربة سابقاً واستعادة النظام وإعادة اللاجئين والدعم في مجال التدريب لموظفي الأمن ومراقبة الانتخابات وحماية حقوق الإنسان وإصلاح وتعزيز المؤسسات الحكومية وتعزيز المشاركة في العملية السياسية من طرف الفواعل السلمية وغير الرسمية في الدولة (زغيب، 27،2012).

إن عملية إعادة الإعمار هي نتاج لحدوث كارثة تحصل في مكان وزمان ما تؤدي إلى أضرار مادية ومعنوية، تظهر الحاجة إلى تلافي هذه الأضرار والوقاية منها من خلال تعديلها للعودة بها إلى شكلها قبل الكارثة التي قد تكون كارثة طبيعية كالزلازل والبراكين والفيضانات، أو كارثة من صنع الإنسان كالحروب، أعمال الشغب....الخ (أديب النجم، 408،2019).

سادساً: متطلبات الاستثمار في مرحلة إعادة الإعمار

أدت الحرب المفروضة على سورية إلى انخفاض الاستثمارات نتيجة العجز في الموازنة العامة للدولة، والذي تسبب به تدهور قطاع النفط والطاقة الذي يعتبر المصدر الرئيسي لإيرادات الموازنة العامة، حيث تراجع إنتاج النفط من 386000 برميل يومياً عام 2010 إلى 28000 برميل يومياً عام 2013 (Escwa, 2016). أمام هذه التحديات المفروضة على الاقتصاد السوري فإن مرحلة إعادة الإعمار تتطلب دخول الاستثمارات الأجنبية والاستفادة من الموارد والإمكانات المتاحة التي تملكها سورية، ولابد في هذه المرحلة من إعطاء الأولوية للمشروعات التي تحقق التنمية المستدامة كمشاريع تطوير البنية التحتية لتلبية الاحتياجات الصناعية والإنتاجية، ولذلك يجب تهيئة المناخ الاستثماري الملائم لجذب الاستثمار الخارجي. كما لابد من تطوير المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتقديم كافة أشكال الدعم لها من أجل زيادة مساهمتها في الاستثمار وتحقيق التنمية المستدامة، وتشجيع رؤوس الأموال للمغتربين السوريين للعودة إلى الوطن وإقامة مشاريع استثمارية وطنية.

8-النتائج والمناقشة:

أولاً: مؤشرات تطور القطاع المصرفي الخاص في سورية

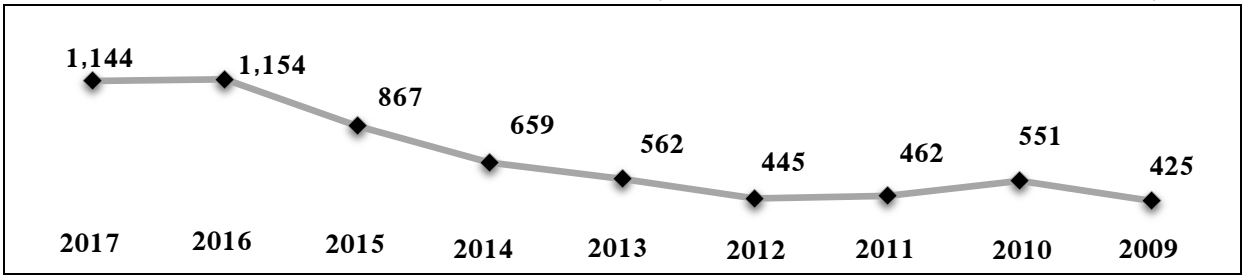
يوجد العديد من المؤشرات التي تقيس تطور القطاع المصرفي الخاص في سورية مثل تطور إجمالي الموجودات، تطور الودائع المصرفية، تطور إجمالي التسهيلات الائتمانية المباشرة.

- **مؤشر تطور إجمالي الموجودات**

نمت موجودات المصارف بشكل كبير بين عامي 2009 و2010، حيث تجاوز إجمالي الموجودات 431 مليار ليرة سورية نهاية عام 2009، ثمّ ارتفعت إلى 551 مليار ليرة سورية في نهاية عام 2010، ويعود السبب إلى دخول مصارف جديدة سوق العمل (فرنسبنك سورية في عام 2009، بنك الشّرق وبنك قطر في النّصف الثّاني من عام 2009).

وفي العام 2011 بدأت موجودات المصارف بالانخفاض لتصل إلى 462 مليار ليرة سورية، واستمرت بالانخفاض حتى وصلت إلى 445 مليار ليرة سورية في نهاية عام 2012، حيث بلغت نسبة التراجع 19.23% عما كانت عليه في العام 2010. يعود السبب في ذلك إلى الأزمة التي تعرضت لها البلاد منذ مطلع آذار 2011، حيث سارع العملاء إلى سحب ودائعهم الأمر الذي ساهم في انخفاض أهم مصادر تمويل هذه المصارف وحدّ من قدرتها على الدّخول في مشاريع وتوظيفات جديدة.

ثم شهدت الفترة منذ عام 2013 وحتى نهاية 2016 نمواً لإجمالي الموجودات لدى جميع المصارف، وذلك بسبب التحسّن الاقتصادي والاستقرار النسبي في سورية، الذي ساهم في إعادة ثقة العملاء بالمصارف وشجعهم على إيداع أموالهم. وهذا بدوره مكن المصارف من زيادة حجم القروض الممنوحة والدخول في مشاريع واستثمارات جديدة. والشكل الآتي يبين تطوّر إجمالي موجودات المصارف التّجاريّة الخاصّة العاملة في سورية بمليارات الليرات السورية خلال الفترة 2009- 2017.

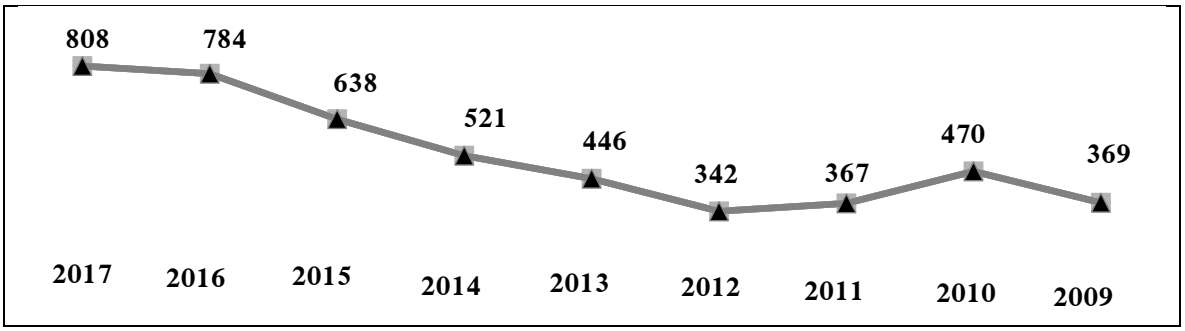


الشكل رقم (1): تطوّر إجمالي الموجودات للمصارف التّجاريّة الخاصّة خلال الفترة 2009- 2017

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى بيانات القوائم المالية للمصارف المدروسة

- **مؤشر تطور الودائع المصرفية**

ارتفع حجم ودائع المصارف بشكل ملحوظ خلال الفترة 2009 – 2010، حيث تجاوز هذا الحجم 369 مليار ليرة سورية في نهاية العام 2009، ثم واصل ارتفعه ليسجل 470 مليار ليرة سورية في نهاية عام 2010. ولكن شهد هذا الحجم تراجعاً واضحاً في العام 2011، وواصل هذا الحجم تراجعه ليصل إلى ذروته في العام 2012، حيث بلغت نسبة التراجع 22% في العام 2012 مقارنة بما كانت عليه عام 2010. ويعزى السبب في ذلك تهافت العملاء لسحب ودائعهم من المصارف مع بداية الأزمة في سورية وذلك بسبب خوفهم من المجهول. ولكن في نهاية العام 2013 شهدت هذه الإيداعاتٍ تحسنا ملحوظاً، وذلك بعد عودة الاستقرار السياسي وعودة الثقة بالقطاع المصرفي، واستمر حجم الودائع بالارتفاع، حيث وصل في العام 2017 إلى 808 مليار ليرة سورية، بعد أن كان 784 مليار ليرة سورية عام 2016. أي أن حجم الودائع ارتفع في العام 2017 بنسبة 3% مقارنة بالعام السابق. وقد استحوذ بنك بيمو السعودي الفرنسي على أكبر حصة سوقية في العام 2017 بودائع بلغت 204.4 مليار ليرة سورية، وقد جاء بنك سورية والمهجر في المرتبة الثانية، حيث استطاع استقطاب ودائع بلغت 148.5 مليار ليرة سورية، أما المصرف الدولي للتجارة والتمويل فقد جاء في المرتبة الثالثة وبحجم ودائع بلغ 103.7 مليار ليرة سورية. يبين الشكل رقم (2) تطور إجمالي ودائع المصارف المدروسة بمليارات الليرات السورية خلال الفترة 2009 -2017.

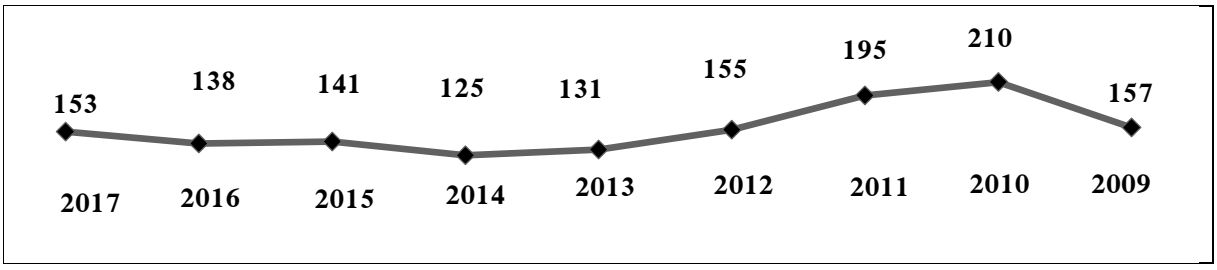


الشكل رقم (2): تطوّر إجمالي ودائع المصارف التّجاريّة الخاصّة خلال الفترة 2009-2017

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى بيانات القوائم المالية للمصارف المدروسة

- **مؤشر تطور صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة**

ارتفع صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة من المصارف التجارية التقليدية الخاصة من 157 مليار ليرة سورية في العام 2009 إلى 210 مليار ليرة سورية في العام 2010. وقد شهدت الفترة 2011- 2014 انخفاضاً حاداً في حجم هذه التسهيلات، حيث سجلت في عام 2104 تراجعاً بلغت نسبته 68% مقارنة بالعام 2010. حيث تشددت معظم المصارف في منح القروض نتيجة الأوضاع الاقتصادية، إغلاق عدد كبير من فروع المصارف في عدد من المدن والمحافظات، إضافة إلى السرقة والتخريب للعديد من فروع المصارف. ويلاحظ نمو حجم هذه التسهيلات عام 2015 وحتى نهاية 2017. وقد احتل بنك بيمو السعودي الفرنسي المرتبة الأولى من حيث حجم التسهيلات الائتمانية المقدمة في السوق المصرفي لعام 2017، حيث وصل صافي تسهيلاته الائتمانية المباشرة إلى أكثر من 42 مليار ليرة سورية، جاء بعده فرنسبنك الذي قدم تسهيلات بلغت ما يزيد على 21 مليار ليرة سورية، تلاه المصرف الدولي للتجارة والتمويل، حيث قدم صافي تسهيلات ائتمانية مباشرة تجاوزت 16 مليار ليرة سورية، ومن ثم بنك بيبلوس الذي وصل حجم صافي تسهيلاته الائتمانية المباشرة إلى 14 مليار ليرة سورية. ويعود السبب في ذلك إلى عودة المصارف إلى منح القروض نتيجة التحسن النسبي في بعض القطاعات الاقتصادية. يبين الشكل رقم (3) تطور صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة بمليارات الليرات السورية للمصارف المدروسة خلال الفترة 2009 -2017.



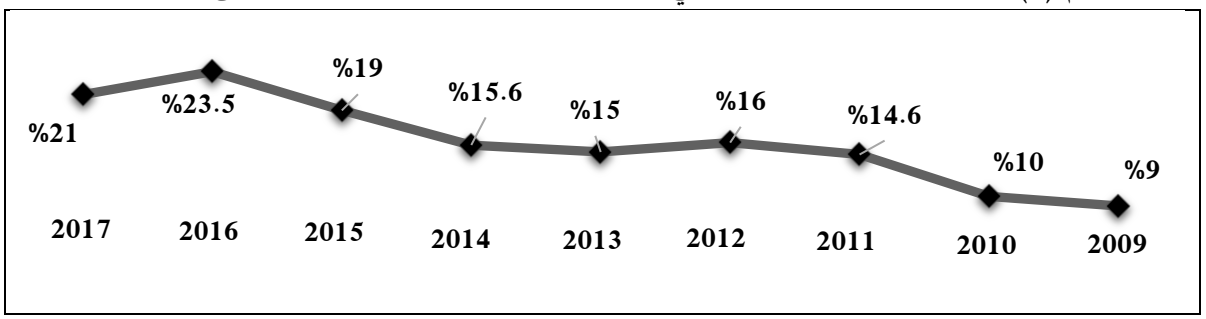
الشكل رقم (3) تطور صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة خلال الفترة 2009 -2017

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى بيانات القوائم المالية للمصارف المدروسة

ثانياً: تحليل مؤشرات الأداء المالي : تم تحليل عدد من مؤشرات الأداء المالي للمصارف المدروسة كنسبة كفاية رأس المال للتعرف على مدى ملاءتها المالية، نسبة الرصيد النقدي ونسبة التوظيف للتعرف على سيولتها، معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية للتعرف على ربحيتها.

- **تحليل الملاءة المالية :** تشير الملاءة المالية إلى قدرة المصرف على تسديد التزاماته ومواجهة أي خسائر قد تحدث مستقبلاً، وكلّما انخفض احتمال إعسار المصرف ارتفعت درجة ملاءته المالية. تعتبر كفاية رأس المال من أهم الأدوات التي تستخدم للتعرف على ملاءة المصرف. يقاس معدل كفاية رأس المال عن طريق قسمة إجمالي حقوق الملكية على إجمالي الأصول(Menicucci, 2016, 413) .

بينت نتائج حساب نسبة كفاية رأس المال أن المصارف المدروسة قد احتفظت بنسب عالية من كفاية رأس المال وذلك بهدف تقليل درجة المخاطر وامتصاص أي خسائر تشغيلية لضمان الوفاء بمتطلبات رأس المال المطلوبة. فقد تجاوزت هذه النسبة في جميع سنوات الدراسة الحدود المطلوبة وفق قرارات مصرف سورية المركزي ومتطلبات اتفاقية بازل II وهي 8%. فقد ارتفعت هذه النسبة من 9% عام 2009 إلى 16% نهاية عام 2012. يمكن تفسير هذا الارتفاع نتيجة دخول مصارف جديدة مثل بنك قطر وفرنسبنك، إلى جانب تسجيل بند الأرباح (الخسائر) المدورة غير المحقّقة زيادات كبيرة لا سيّما في العام 2012 النّاجمة عن ارتفاع سعر صرف الدّولار الأمريكي المكوّن لمركز القطع البنيوي مع نهاية العام 2012. إلا أن هذه النسبة قد سجلت انخفاضاً طفيفاً بين عامي 2013 و2014، حيثُ بلغت 15.6% نهاية عام 2014. وفي العام 2016 سجلت هذه النسبة ارتفاعاً جديداً، حيث وصلت إلى 23.5%، ومن ثمّ انخفضت إلى 21% في نهاية عام 2017. يبين الشكل رقم (5) متوسط معدل كفاية رأس المال في المصارف المدروسة خلال الفترة 2009 حتى 2017.



الشكل رقم (5): متوسط معدل كفاية رأس المال خلال الفترة 2009 – 2017.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات القوائم الماليّة للمصارف التّجاريّة الخاصّة.

- **تحليل السيولة:** عرف مجلس النقد والتسليف السوري السيولة المصرفية على أنها: "مدى قدرة المصرف على الإيفاء بالالتزامات، وتمويل الزيادة في جانب الموجودات، دون الاضطرار إلى تسييل موجوداته بأسعار غير عادلة، أو اللجوء إلى مصادر أموال ذات تكلفة عالية". تتجلى أهمية السيولة في المصارف من خلال تعزيز قوة ومكانة المصرف في السوق المالي وذلك من خلال قدرته على الوفاء بكافة التزاماته في أوقاتها المحددة ودون أي تأخير، كسب ثقة زبائن المصرف من مودعين ومقترضين وذلك من خلال اقتناعهم بقدرة المصرف على تلبية طلباتهم في أي وقت كان، كما تتضح أهمية السيولة من تجنب لجوء المصرف إلى تسييل بعض من أصوله الثابتة وما يترتب عليه من خسائر، وتجنب دفع كلفة أعلى للأموال وخاصة في أوقات الأزمات، وتجنب اللجوء إلى الاقتراض من البنك المركزي (ضاهر والخنيسة، 2015، 340).

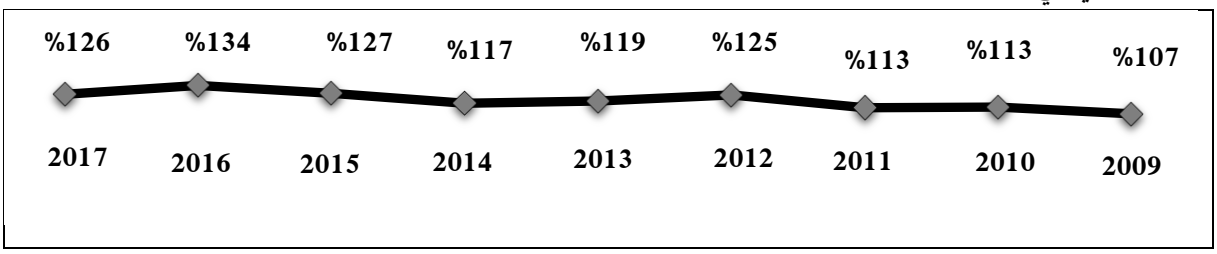
- **نسبة الرصيد النقدي:** تشير هذه النسبة إلى مدى قدرة الأرصدة النقدية الموجودة في الصندوق، ولدى المصرف المركزي، ولدى المصارف الأخرى، وأية أرصدة أخرى، كالعملات الأجنبية والمسكوكات الذهبية الموجودة في المصرف على الوفاء بالالتزامات المالية المترتبة على المصرف والواجبة التسديد في مواعيدها المحددة. على كل مصرف أن يحتفظ في كل يوم عمل بنسبة سيولة بكافة العملات لا تقل عن 30% ولا تقل نسبة السيولة بالليرات السورية عن 20% (درغام وآخرون، 2016، 109). ويمكن التعبير عن هذه النسبة بالمعادلة الآتية:

$$\text{نسبة الرصيد النقدي} = \frac{\text{النقد لدى المصرف المركزي+النقد في الصندوق+الأرصدة السائلة الأخرى}}{\text{الودائع وما في حكمها}^{1}} \times 100$$

[1] يقصد بالودائع وما في حكمها جميع المطلوبات، باستثناء رأس المال الممتلك (حقوق الملكية).

وتبيّن المعادلة أعلاه إلى أنه كلما زادت نسبة الرصيد النقدي، زادت قدرة المصرف على تأدية التزاماته المالية في مواعيدها المتفق عليها، أي إنّ هناك علاقة طردية بين نسبة الرصيد النقدي والسيولة.

ولدى حساب متوسط نسبة الرصيد النقدي لدى المصارف المدروسة خلال الفترة 2009- 2017 تبين أن هذه المصارف تحتفظ بنسب عالية من السيولة، فقد بلغ وسطي نسبة السيولة النقدية في العام 2009 ما يقارب 107%، وارتفعت هذه النسبة بشكل ملحوظ في معظم سنوات الدراسة. وقد بلغ أعلى مستوى لهذه النسبة في العام 2016، حيث وصلت إلى 134%. ويمكن تفسير هذا الارتفاع للسيولة بتراجع حجم القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل هذه المصارف خلال فترة الأزمة، ففي فترات الأزمات تتجه المصارف عادة نحو تخفيض الاستثمار والمحافظة على درجات أمان عالية من خلال إيداع الأموال في مؤسسات الدولة وفي المصارف والمؤسسات المالية الأخرى. يبين الشكل رقم (6) متوسط نسبة الرصيد النقدي في المصارف المدروسة للفترة 2009 -2017.



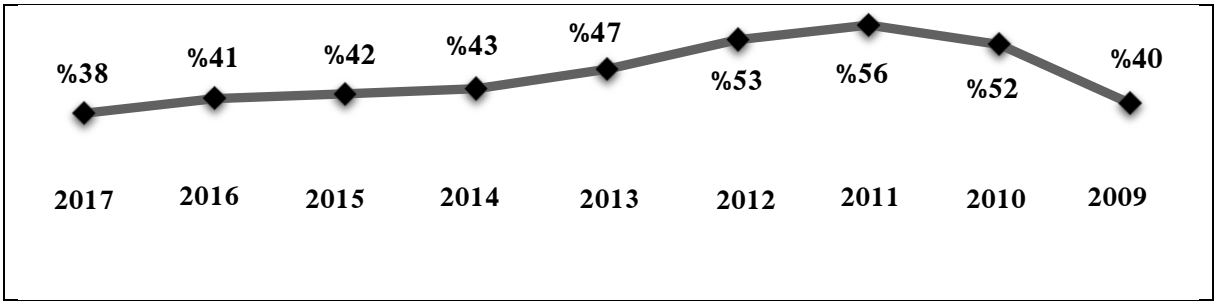
الشكل رقم (6): متوسط نسبة الرصيد النقدي للفترة 2009 -2017

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات القوائم الماليّة للمصارف التّجاريّة الخاصّة.

- **نسبة التوظيف** :تشير هذه النسبة إلى مدى استخدام المصرف لودائعه لتلبية حاجات العملاء من القروض والسلف، وارتفاع هذه النسبة يّدل على قدرة المصرف على تلبية القروض الجديدة، وهي في ذات الوقت تشير إلى انخفاض كفاية المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه المودعين، أي إنّها تُظهر انخفاض السيولة. وتُستخرج نسبة التوظيف من قسمة القروض والسلف على الودائع وما في كما في المعادلة الآتية (الذبحاوي،2017، 7):

$$\text{نسبة التوظيف} = \frac{\text{القروض والسلف}}{\text{الودائع ومافي حكمها}} \times 100$$

وقد تبين لدى حساب متوسط نسبة التوظيف لدى المصارف المدروسة خلال الفترة 2009- 2017 أن هذه المصارف تحتفظ بنسب عالية من السيولة، حيث لم يتجاوز وسطي هذه النسبة في الأعوام التي سبقت الأزمة الاقتصادية في سورية في أفضل حالاته 56%، وهي نسبة متدنية جداً مقارنة مع النسب المتعارف عليها في المصارف والتي قد تصل إلى 80 أو 90%. هذا يشير إلى أن المصارف المدروسة كانت تمتلك ودائع كبيرة لا تتناسب مع حجم القروض الممنوحة، أي لدى هذه المصارف ودائع معطلة لا يتم توظيفها. وفي مرحلة الأزمة ازداد الوضع سوءاً ، حيث سجل وسطي هذه النسبة تراجعاً ملحوظاً، فقد بلغ خلال الأعوام 2013-2017 على التوالي (47%، 43%، 42%، 41%، 38%)، ويعزى السبب الرئيسي إلى تراجع الاستثمارات والتوظيفات المصرفية بنسبة كبيرة نتيجة الظروف التي يمر بها الاقتصاد في ظل الأزمة. يبين الشكل رقم (7) متوسط نسبة التوظيف في المصارف المدروسة للفترة 2009 -2017.



الشكل رقم (7): متوسط نسبة التوظيف للفترة 2009 -2017.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات القوائم الماليّة للمصارف التّجاريّة الخاصّة.

- **تحليل الربحية**

تعبر الربحية عن العلاقة بين الأرباح التي يحققها المصرف وبين الاستثمارات التي أسهمت في تحقيق هذه الأرباح خلال فترة زمنية معينة، وهي إحدى مؤشرات الأداء التي تقيس مدى قدرة الإدارة وكفاءتها في الحصول على الربح من خلال الموارد والاستثمارات المتاحة (Greuning and Baratanovic, 2003, 81).

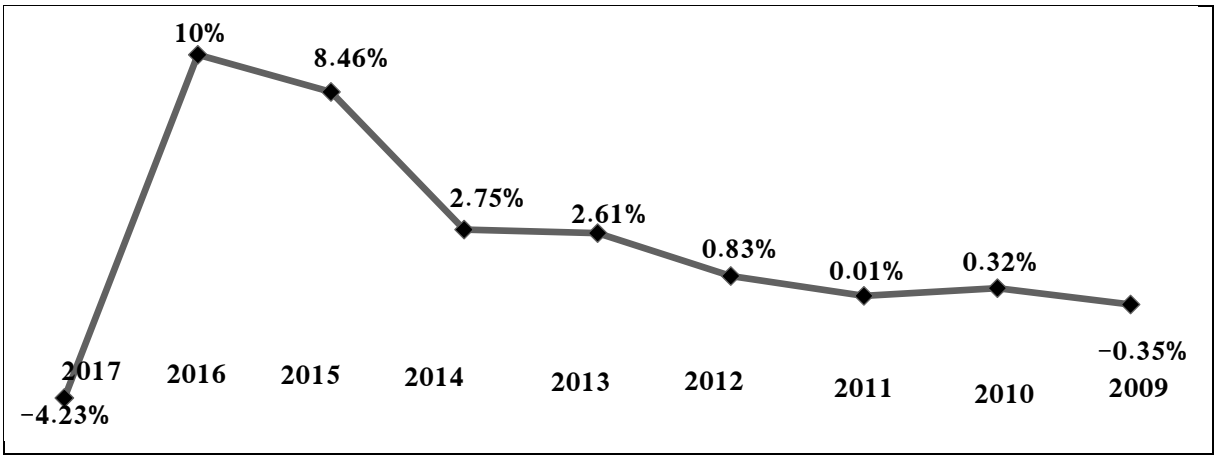
والربحية تعد هدفاً أساسياً تسعى المصارف لتحقيقه من أجل ضمان بقائها واستمراريتها، وزيادة قدرتها التنافسية، وتحسين مستوى ملاءتها المالية، وهي مصدر الثقة لكل من المودعين والمقرضين الدائنين للمصرف، ومؤشر مهم لقياس كفاءة الإدارة في استخدام مواردها الاستخدام الأمثل. كما أنها تحفز رجال الأعمال على الاستثمار وتوظيف الموارد في المصرف (ضاهر وقره فلاح، 2017، 385). ومن أبرز النسب التي تستخدم لقياس الربحية في المصارف معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية.

- **معدل العائد على الأصول (ROA):**

تقيس هذه النسبة قدرة المصرف على توليد الأرباح من الموجودات، وتشير إلى كيفية إدارة أصوله بشكل فعال لتوليد العوائد. وتحسب من خلال قسمة صافي الربح بعد الضريبة إلى إجمالي الأصول ويعبر عنها من خلال المعادلة التالية (Adeusi *et al.*, 2014):

$$\text{معدل العائد على الأصول}(\%) = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

وقد سجل متوسط معدل العائد على الأصول للمصارف المدروسة انخفاضاً واضحاً في معظم سنوات الدراسة. ففي العام 2009 بلغ هذا المعدل (0.35%)، ثم انخفض هذا المعدل في العام 2010 ليصل إلى 0.32% وهي أيضاً نسبة منخفضة جداً. وقد بقي هذا المعدل منخفضاً حتى نهاية العام 2014، إلا أنه في العام 2015 شهد ارتفاعاً ملحوظاً حيث بلغ 8.46% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بالنسب التي تم تسجيلها في السنوات السابقة وهذا يعود إلى الأرباح غير التشغيلية التي حققتها معظم هذه المصارف والمتمثلة في إعادة تقييم مركز القطع البنيوي. يبين الشكل رقم (8) تطور متوسط معدل العائد على الأصول للمصارف المدروسة خلال الفترة 2009 -2017.



الشكل رقم (8): متوسط معدل العائد على الأصول للفترة 2009 -2017

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات القوائم الماليّة للمصارف التّجاريّة الخاصّة.

- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):** تشير هذه النسبة إلى مدى كفاءة الإدارة في توظيف أموال المساهمين، وهي تستخدم لقياس معدل الربح الذي يحصل عليه المستثمرون لقاء استثماراتهم، ويتم حسابها من خلال المعادلة التالية (Boahene *et al.*, 2012, 9):

$$\text{معدل العائد على حق الملكية (\%)} = \frac{\textbf{صافي الربح بعد الضريبة}}{\textbf{إجمالي حقوق الملكية}}$$

وقد تفاوت متوسط معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف المدروسة خلال فترة الدراسة، فقد بلغ هذا المتوسط للأعوام 2009، 2010، 2011 على التوالي (4.17%، 4.81%، 6.43%). وقد تبين أنه في العام 2009 حقق كلاً من بنك الأردن، فرنسبنك، بنك الشرق، وبنك قطر معدلات عائد سالبة على حقوق الملكية بخلاف باقي المصارف المدروسة. ولدى تدقيق بيانات هذه المصارف اتضح أن إجمالي مصاريفها التشغيلية قد تفوق على إجمالي الدخل التشغيلي بشكل كبير. وفي العام 2010 أيضاً حقق عدداً من المصارف معدلات سالبة مثل بنك سورية والخليج وبنك قطر ويعود السبب في ذلك إلى قيام هذه المصارف بزيادة رأس المال خلال هذا العام.

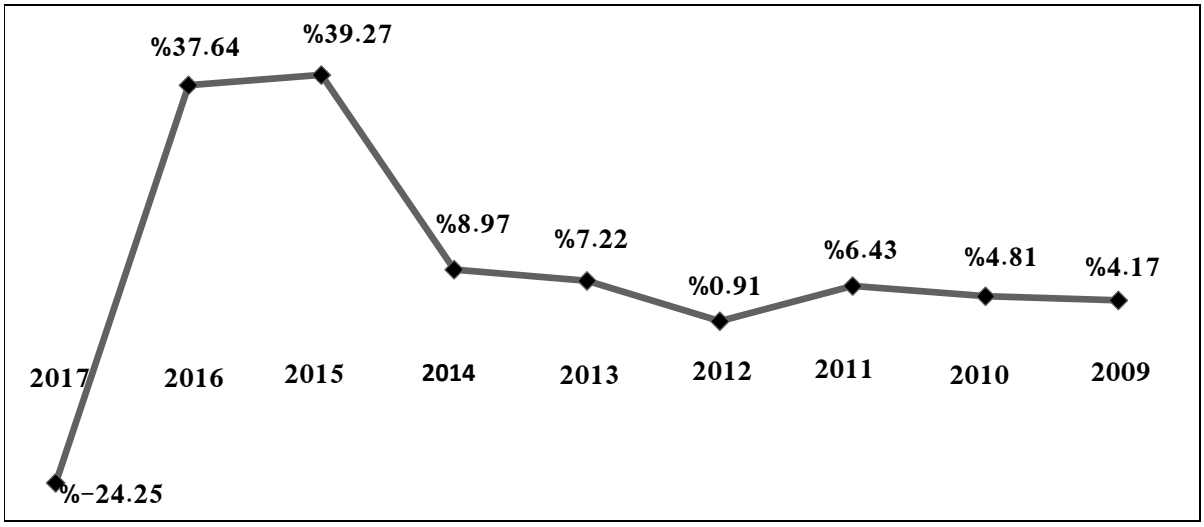
وقد سجل هذا المعدل تراجعاً واضحاً في نهاية عام 2012، حيث ظهرت الانعكاسات المباشرة للأزمة السورية على عمل هذه المصارف، فقد بلغ متوسط معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف المدروسة في هذا العام 0.91%. حيث تبين أن عدداً من المصارف المدروسة مثل بنك بيبلوس، سورية والخليج، بنك الأردن، البنك العربي قد حقق معدلات سالبة للعائد على حقوق الملكية. والأسباب الكامنة وراء هذه العوائد السالبة الخسائر المتراكمة والناتجة عن انخفاض صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة.

وقد حقق متوسط معدل العائد على حقوق الملكية في المصارف المدروسة في العام 2013 ارتفاعاً واضحاً، حيث بلغ 7.22%. ويمكن تفسير هذا الارتفاع بالأرباح المتراكمة غير المحققة الناتجة عن تقييم مركز القطع البنيوي، فقد شهد الدولار في هذا العام ارتفاعاً كبيراً أمام نظيرته الليرة السورية.

وقد وصل وسطي هذا المعدل ذروته في نهاية عامي 2015، 2016 حيث سجل على التوالي 39.27%، 37.64% ويعود السبب في ذلك إلى ارتفاع أرباح مراكز القطع البنيوي لهذه المصارف من جهة وإلى الأرباح الناتجة عن تقييم العملات الأجنبية لديها.

فلو أخذنا مثالاً بسيطاً وليكن بنك الأردن الذي سجل في العام 2016 معدل عائد على حقوق الملكية بلغ 48% وهو معدل جداً مرتفع. لو استبعدنا الأرباح الناتجة عن تقييم مراكز القطع البنيوي لأصبح معدل العائد على حقوق الملكية 1.25%، وهو منخفض جداً.

وقد سجل وسطي هذا المعدل في العام 2017 تراجعاً حاداً، حيث بلغت قيمته (24.25%). ويمكن تفسير السبب بتحسن قيمة الليرة السورية. فقد تحولت الأرباح التشغيلية للمصارف إلى خسارة بعد إضافة الخسارة الناتجة عن إعادة تقييم مركز القطع البنيوي نتيجة تحسن سعر صرف الليرة السورية أمام الدولار الأمريكي. ويوضح الشكل رقم (9) تطور متوسط معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف المدروسة خلال الفترة 2009- 2017.



الشكل رقم (9): متوسط معدل العائد على حقوق الملكية للفترة 2009- 2017.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات القوائم الماليّة للمصارف التّجاريّة الخاصّة.

9-الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصلت هذه الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- شهدت السنوات الأولى للحرب على سورية تراجعاً ملحوظاً في كل من (إجمالي الموجودات، إجمالي الودائع، صافي التسهيلات الائتمانية المباشر). فالخوف من المستقبل المجهول دفع عدد كبير من العملاء إلى سحب ودائعهم من المصارف، الأمر الذي انعكس سلباً على قدرة هذه المصارف على تقديم التسهيلات الائتمانية وأدى إلى تراجع حاد في موجوداتها. كما ارتفعت نسبة الديون المشكوك في تحصيلها بسبب توقف عدد من العملاء عن السداد، إلى جانب انخفاض كافة أشكال النقد لدى هذه المصارف. ولكن عادت هذه المؤشرات للتحسن بعد أن تحقق نوعاً ما الاستقرار السياسي الذي انعكس بدوره على تحسن الوضع الاقتصادي.
- تتمتع المصارف المدروسة بكفاية رأسمال عالية تفوق النسب المعيارية، وهذا يشير إلى قدرتها على مواجهة التحديات والأزمات، واستيعاب المزيد من الصدمات.
- تحتفظ المصارف المدروسة بمستويات مرتفعة من السيولة تفوق النسب المقررة بكثير، وهذا ما يجعلها تواجه مشاكل كبيرة، حيث يتوجب عليها أن تقوم بسداد الفوائد المدينة لأصحابها في حين أنّها لا تحصل على فوائد دائنة تغطي مصاريفها وتحقق لها ربحاً نتيجة انخفاض حجم التوظيفات المصرفية مقارنة بالودائع المحتفظ بها.

- تواجه المصارف المدروسة مشكلة انخفاض الربحية، وإن النسب المرتفعة للربحية التي تم تحقيقها خلال بعض أعوام الأزمة ناتجة عن أرباح غير التشغيلية تتمثل في إعادة تقييم مركز القطع البنيوي. فالواقع الفعلي والعملي يشير إلى تحقيق المصارف المدروسة لخسائر فادحة بعد استبعاد أرباح تقييم القطع البنيوي.
- بالرغم من أن المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية تحتفظ بمستويات سيولة عالية وتتمتع بكفاية رأس مال جيدة إلا أن إسهامها في تمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار ستكون محدودة، وفيمايلي نورد الأسباب:
- هيكل الودائع لهذه المصارف، حيث تشكل الودائع الجارية نسبة كبيرة من إجمالي الودائع لديها. فلدى العودة إلى القوائم المالية للمصارف المدروسة وجدنا أن الودائع الجارية شكلت من إجمالي الودائع للأعوام 2015، 2016، 2017 النسب التالية على التوالي 44 %، 47%، 48%.[1] أي في ظل الهيكل الحالي للودائع لا يمكن للقطاع المصرفي الخاص التوسع في منح الائتمانات طويلة الأجل التي تحتاجها المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار.
- معدلات الفائدة المرتفعة على القروض والتي وصلت إلى 13% قد تشكل تحد آخر يمكن أن يحول دون مشاركته في تمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار، وذلك لأن ارتفاع معدلات الفائدة يرفع من تكلفة الأموال بالنسبة للمقترضين، ومن ثم لا يشجع الشركات على الاستثمار، كما أنه لا يمكن أن يشكل عامل جذب للاستثمار الأجنبي المباشر.
- صعوبة تأمين الضمانات العقارية اللازمة للحصول على قروض، حيث أثرت الحرب بشكل كبير على ضمانات المقترضين خاصة في المناطق التي تعرضت للأعمال الإرهابية التي قامت بها العصابات المسلحة. وهذا يعني لن يتمكن المستثمرون في المناطق والمدن المدمرة والتي ينبغي إعادة إعمارها من الحصول على قروض، الأمر الذي يعيق العملية التنموية في هذه المناطق.
- صعوبة استفادة شريحة واسعة من الخدمات والتسهيلات المصرفية نتيجة انخفاض معدلات الكثافة المصرفية. تحسب الكثافة المصرفية من خلال قسمة عدد الفروع المصرفية على عدد السكان لنفس السنة، وبحساب عدد الفروع لكل 10000 نسمة يمكن معرفة مدى انتشار الخدمة المصرفية. فكلما زاد المؤشر عن الواحد الصحيح دل ذلك على الانتشار الجيد للخدمة المصرفية والعكس صحيح (حمزة، 2015، 94) ففي عام 2017 قدر عدد سّكان سورية ب18 مليون نسمة و269 ألف شخص (البنك الدولي، 2020)، وبلغ عدد فروع المصارف الخاصة المدروسة 495 فرع (مصرف سورية المركزي، 2019)، وبالتالي فإن معدل الكثافة المصرفية حوالي 36 ألف. أي كل فرع من فروع القطاع المصرفي الخاص في سورية يخدم حوالي 36 ألف مواطن. وبالتالي يكون مدى الانتشار 0.28% وهي أقل بكثير من الواحد الصحيح أي أن معدل نمو السكان يفوق معدل النمو في الفروع المصرفية. وهذا يدل على أن القطاع المصرفي الخاص في سورية لا ينتشر بالشكل المطلوب الذي يضمن وصول الخدمات والمنتجات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع السوري.

[1] تم حساب نسبة الودائع الجارية إلى إجمالي الودائع من القوائم المالية للمصارف المدروسة للأعوام المذكورة.

ثانياً: التوصيات

يجب العمل على تهيئة الظروف المناسبة وتذليل الصعوبات التي تواجه القطاع المصرفي الخاص في سورية من أجل تعزيز دوره في عملية التمويل والاستثمار في مرحلة إعادة الإعمار وذلك من خلال:

- اتخاذ الترتيبات الضرورية لتقديم قروض مجمعة Syndicated Loans تشارك فيها مصارف محلية وعربية وأجنبية. يمكن لهذا الإجراء أن يسهم في حل مشكلة محدودية الموارد المتاحة لتمويل المشاريع التنموية التي تحتاج إلى قروض طويلة الأجل.
- الدخول في شراكات مع القطاع العام وذلك عن طريق إنشاء تكتلات مصرفية ضخمة تتولى تقديم التمويل للمشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار.
- تقديم الدعم للمصارف المدروسة لكي تتمكن من تقديم قروض بفوائد منخفضة وذلك لتمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار. ويمكن لمصرف سورية المركزي أن يقوم بهذا الدور من خلال إقراض المصارف بفائدة منخفضة لتقوم بدورها بإعادة إقراضها لتمويل المشاريع التنموية في مرحلة إعادة الإعمار. كما يمكن للمصرف المركزي أن يلجأ إلى استخدام الاحتياطي القانوني لتحقيق هذا الهدف، علماً أن هذا الأسلوب معمول به في عدد من الدول منها الأردن ولبنان.
- عدم التشدد في طلب الضمانات العقارية والاعتماد على أساليب مصرفية أخرى تكفل للمصارف مانحة التمويل استرداد القروض الممنوحة ومن هذه الأساليب إعداد دراسات الجدوى للمشاريع المزمع تمويلها بما يمكن من التعرف على التدفقات النقدية التي سيولدها المشروع والتعرف على المخاطر التي يمكن أن يواجهها المشروع.
- تشجيع المصارف المدروسة على افتتاح فروع مصرفية جديدة ولاسيما في المناطق البعيدة التي تعاني من ضعف في شبكات المواصلات وفي المناطق الصناعية التي تفتقر إلى هذه الفروع، وذلك لأن جذب الاستثمار لمرحلة إعادة الإعمار يتطلب وجود جهاز مصرفي قوي فروعه منتشرة في جميع المناطق وقادر على تعبئة المدخرات المحلية بمختلف أشكالها (حسابات جارية، توفير، ودائع قصيرة وطويلة الاجل).
- البحث عن فرص استثمارية ذات جدوى اقتصادية جيدة، ليتم توظيف فوائض السيولة لديها في هذه المشاريع بشكل يحقق الأرباح ولا يؤثر على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه المودعين في الوقت نفسه.
- يمكن استغلال فائض السيولة لدى المصارف المدروسة عن طريق إجبارها على الاكتتاب بحد أدنى في السندات الحكومية وتعد هذه الطريقة أحد أدوات السياسة النقدية وهي مطبقة في العديد من دول العالم. بموجب هذه الأداة يفرض مصرف سورية المركزي على المصارف الاحتفاظ بحجم معين من سندات الحكومة يتناسب مع مجموع الودائع لديها أو يكون على شكل نسبة مئوية من رقم المحفظة الإجمالي من الأوراق المالية للمصرف. ولا يكون للمصرف الحق في تسييل هذه السندات قبل تاريخ استحقاقها وبذلك يمكن لهذه السيولة الفائضة في المصارف أن تسهم في تمويل الإنفاق الحكومي ويمكن للحكومة توظيفها في مشاريع البنى التحتية التي تقتضيها المرحلة المقبلة.
- إشراك المواطنون السوريون في تمويل المشاريع الاستثمارية في مرحلة إعادة الإعمار، خصوصاً وأن حجم التمويل الذي تتطلبه هذه المرحلة كبير جداً ولا يمكن لجهة بمفردها تأمينه. ويكون ذلك من خلال قيام المصرف المركزي بطرح أذونات وسندات خزينة بأسعار فائدة تشجيعية والسماح للمواطنين السوريين الاكتتاب عليها، وهذا الإجراء يمكن أن يسهم في امتصاص السيولة النقدية المتوفرة لدى المواطنين ويساعد الحكومة على توفير التمويل للمشاريع الاستثمارية في المرحلة المقبلة، كما إن هذا الإجراء يمكن أن يساعد على امتصاص السيولة المتوفرة لدى المواطنين وبالتالي يحد من قدرتهم على القيام بأعمال المضاربة بالدولار. سيما في ظل محدودية إمكانية مساهمة القطاع المصرفي الخاص

في سورية في التمويل والاستثمار فإن تأمين هذا الحجم الهائل من التمويل للمشاريع الاستثمارية يحتاج تضافر جميع الجهود الحكومة، مصارف القطاع الخاص، المواطنين.

- القيام بإصلاحات مصرفية متعددة كالسماح للمصارف بتحديد أسعار الفائدة من شأنه أن يؤدي إلى خلق بيئة مصرفية أكثر تنافسية.

10-المراجع

1- أديب النجم، محمد (2019). **ما قبل إعادة إعمار مدينة حلب: حالات سابقة، دروس مستفادة**، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، 4: (16) 405-429.

2- حمزة، حسن كريم (2015). **الدور التمويلي للمصارف العراقية في تحقيق النمو الاقتصادي**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9: (32) 63- 103.

3- درغام، دريد والغصين، راغب وبركات، أحمد (2016). **تحليل سيولة وربحية المصارف الخاصة التقليدية السورية قبل وخلال الأزمة الراهنة في الفترة (2006-2014)**. مجلة جامعة البعث، 38: (37) 103-132.

4- الذبحاوي، حسن كريم والموسوي، نورة عواد عبد العزيز (2017). **إدارة السيولة المصرفية وعلاقتها بالائتمان المصرفي دراسة مقارنة بين عينة من المصارف التجارية العراقية والأردنية الخاصة**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، 14:(4) 1-28.

5- السمرائي، عدنان (1997). **الإدارة المالية- منهج تحليلي شامل**، الجامعة المفتوحة، طرابلس.

6- زغيب، أمينة (2012). **إستراتيجيات المنظمات الدولية في إعادة الإعمار لفترة ما بعد الحرب -نموذج إقليم كوسوفو**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية.

7- ضاهر، حنان والخنيسة، خليل (2015). **أثر السيولة ومخاطرها على ربحية المصارف " دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الخاصة العاملة في سورية**"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 37: (5) 333- 351.

8- ضاهر، حنان وقره فلاح، فاطمة (2017). **أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سورية**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 39:(1) 375- 394.

9- غيا، دانيا (2019). **قرارات التمويل والاستثمار وأثرها في الربحية والمخاطرة (دراسة تطبيقية على شركات صناعة النسيج في سورية)**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد.

10-العبيدي، فاضل محمد (2012). **البنية الاستثمارية**، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الأردن.

11-مفلح، هزاع (2019). **إدارة الاستثمار والمحافظ الاستثمارية**، جامعة حماه، كلية الاقتصاد.

12-مكي، علي سعيد عبد الوهاب (1997). **تمويل المشروعات في ظل الإسلام "دراسة مقارنة"**، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.

13-الميداني، محمد أيمن عزت (2015). **الإدارة التمويلية في الشركات**، الطبعة السابعة، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.

14-نادية، عمران (2015). **دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (شبكة الاستغلال)**، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

15-الموقع الرسمي لمصرف سورية المركزي، تم الاستدعاء بتاريخ 26-11-2019 على الرابط:
/https://mail. banquecentrale.gov.sy..

16- موقع البنك الدولي، تعداد السكان الإجمالي Syrian Arab Republic، تم الاستدعاء بتاريخ 2020/3/1: على الرابط:
https://data.albankaldawli.org/indicator/SP.POP.TOTL?fbclid=IwAR342GhWiH8xeUS9B9QuTt0GdA_ypprDRQE6n5rzLs4ttaT9oZgvQdWa-I8&locations=SY&most_recent_year_desc=true

1- Adam, M. H. M. (2014). **Evaluating the Financial Performance of Banks Using Financial Ratios- A Case Study of Erbil Bank for Investment and Finance,** European Journal of accounting Auditing and Finance Research, Vol. 2, No. 6, pp. 162-177.

2- Adeusi, S.; Kolapo, F., Aluko, A. (2014). **Determinants of Commercial Banks' Profitability Panel Evidence from Nigeria**. International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. 2, No. 12, pp. 1-18.

3- Boahene, S.; Dasah, J.; Agyei, S. (2012). **Credit Risk and Profitability of Selected Banks in Ghana**. Research Journal of Finance and Accounting, No. **7**, pp. 6-15.

4- ESCWA (2016). **Syria at Five Years on War**. United Nation.

5- Gobat, J.; Kostial, K. (2016). **Syria's Conflict Economy**. IMF Working Paper.

6- Greuning, H.; Baratanovic, S. (2003). **Analyzing and Managing Banking Risk a Framework for Assessing Corporate Governance and Financial Risk**. (Second Edition). USA: the World Bank.

7- Menicucci, E.; Paolucci, G. (2016). **Factors Affecting Bank Profitability in Europe: An Empirical Investigation**. African Journal of Business Management. Vol. 10, No. 17, pp. 410-420.

قياس مستوى التوجه الريادي للعاملين الإداريين في المنشآت الفندقية "دراسة ميدانية على فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية"

د. منذر مرهج* باسم محمد حسن**

(الإيداع: 15 آذار 2020 ، القبول: 28 حزيران 2020)

الملخّص:

يهدف البحث إلى تحديد مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية، وذلك من خلال الأبعاد الآتية: تحمل المخاطرة، والإبداع، والمبادرة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف الظاهرة وتحليلها، وتفسير المعلومات التي تمّ الحصول عليها، والاستفادة منها للوصول إلى تعميمات واستدلالات تشمل المجتمع محل البحث.

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية ذات التصنيف الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية، أما عينة البحث فهي عينة عشوائية ميسرة بلغت (150) عاملاً وعاملة إدارية، حيث تمّ توزيع الاستبانة أداة البحث عليهم، وتمّ استرجاع (133) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (88.67%).

أظهرت النتائج أنّ مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (68.85%)، وبالنسبة لكل بعد من الأبعاد فقد جاء بعد المبادرة بالمرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية بعد الإبداع، وفي المرتبة الأخيرة بعد تحمل المخاطرة.

كلمات مفتاحية: التوجه الريادي، المنشآت الفندقية، تحمل المخاطرة، الإبداع، المبادرة.

* أستاذ مساعد، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

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

Measuring The Level Of Entrepreneurial Orientation Of Administrative Workers In Hotel Establishments

"A Field Study On Four And Five Star Hotels In Lattakia"

Dr. Mounzer Mourhij * Basem Mohammad Hassan**

(Received: 15 March 2020,Accepted:28 June 2020)

Abstract :

The research aims to determine the level of entrepreneurial orientation among the administrative staff in the four and five-star hotels in the city of Latakia, through the following dimensions: taking risks, creativity and initiative.

The researcher relied on the descriptive analytical method based on describing the phenomenon, analyzing it, interpreting the information obtained, and using it to reach generalizations and inferences that include the community in question.

The research community includes all the administrative employees in the four and five-star hotel Establishments in the city of Lattakia. As for the research sample, it is a random, accessible sample of (150) workers and administrative workers, where the questionnaire was distributed to the research tool, and (133) questionnaires were retrieved, with a response rate It reached (88.67%).

Key Words: Entrepreneurial Orientation, Hotel Establishments, Risk Taking, Creativity, Initiative.

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

**postghadut student (PhD), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

1-المقدمة:

في ظل التغيرات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية المستمرة والمتزايدة في بيئة الأعمال، أصبحت الريادة موضوع اهتمام متخذي القرارات والقيادات الإدارية، إذ تُمثّل الريادة أحد عوامل النجاح الحاسمة لمنظمات الأعمال، فلكي تنجح المنظمة يجب أن تضع الرؤية التي تشجع على النمو بالأعمال الريادية.

يُعدّ التوجه الريادي منهجاً معاصراً تتبعه منظمات الأعمال بكافة مجالاتها وتخصصاتها في الدول المتقدمة والنامية مستهدفة تطوير أنشطتها وبناء رأس مالها البشري بكل أنواعه ومستوياته وصولاً إلى تحقيق الغايات والأهداف المنشودة وبنجاحات متتالية وبشكل مستدام في عالم القرن الحادي والعشرين، الأمر الذي يتطلب من جميع القيادات الإدارية تبني مفاهيم وسلوكيات التوجه الريادي وصولاً إلى تبني أبعاده فكراً وسلوكاً وممارسة؛ فالمنظمات ذات التوجه الريادي تتمثل بأخذ المخاطر والقدرة على رؤية الفرص وتقييمها واغتنامها وتكون قادرة على تحويل الرؤية ووجود الطموح، والحافز والعزيمة في مواجهة المعوقات باستمرار، وتكون نشطة ومثابرة وقادرة على العمل تحت الضغط وفي الوقت ذاته تكون متفائلة ومرنة للتجاوب مع أي تحديات، وقادرة على حشد الموارد اللازمة لتحقيق أهدافها على نحو فعّال.

إنّ المنظمات التي تتبنى التوجه الريادي تعتبر منظمات ذات مرونة عالية وتتمتع بصراحة متناهية في التعامل مع نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة، وتكريس هذه القوة والبناء عليها لتحقيق العمل الريادي، انطلاقاً من ذلك يسعى البحث الحالي إلى قياس مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية (فنادق الأربع والخمس نجوم) في مدينة اللاذقية.

2- مشكلة البحث:

تعمل المنظمات السياحية (الفندقية) في بيئة حركية تتسم بعدم الاستقرار، لذلك فإنّ قدرتها على التوجه الريادي من خلال تحمل المخاطرة والإبداع والمبادرة يُعدّ من أهم العوامل التي تساعدها على استثمار الفرص الجديدة، وتقديم خدمات تتوافق مع متطلبات واحتياجات الزبائن، وقد تبين للباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات التي أجراها على عينة من العاملين (25 عامل) في فنادق مدينة اللاذقية ذات تصنيف الأربع والخمس نجوم أنّ هناك ضعف في تبني بعض الأفكار الجديدة التي يمكن أن تسهم في توليد خدمات جديدة تلبي حاجات الزبون، بالإضافة إلى عدم إحداث تغيرات في الأساليب الإدارية والرقابية على جودة الخدمة المتبعة بهدف استقطاب الزبائن. لذلك تكمن مشكلة البحث في ضرورة أن تكون إدارات هذه الفنادق على أتم الاستعداد لتبني وتنفيذ الأفكار الجديدة، وتبني مواقف استباقية لتحقيق أقصى قدر ممكن لاستغلال الفرص المتاحة. ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما مستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

2- ما مستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

3- ما مستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

3- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في ناحيتين: نظرية وعملية:

من الناحية العلمية: تنبع أهمية البحث النظرية من أهمية الموضوع المدروس "التوجه الريادي" وأبعاده الرئيسة الهادفة إلى الارتقاء بمكانة ودور المنظمة وتحقيق الأداء المتميز لها، حيث يُمثّل التوجه الريادي موقف استراتيجي يتمثل في رغبة المنظمة لإعطاء أفكار جديدة وعمليات خلق فرص الأعمال وتحمل الخطر قبل المنافسين، بالإضافة إلى كونها عمليات وممارسات تؤدي إلى اتخاذ قرارات ونشاطات تقود المنظمة إلى موقع الريادة.

من الناحية العملية: تتمثل الأهمية العملية للبحث من حيث تحديد مستوى التوجه الريادي في المنشآت الفندقية محل الدراسة، حيث يمكن أن تسهم النتائج التي سيتمخض عنها البحث إلى توفير المنشآت الفندقية محل الدراسة مناخ يشجع العاملين لديها على الإبداع والابتكار، وتقديمها حوافز مادية ومعنوية لتحقيق ذلك، بالإضافة إلى ضرورة استغلال الفرص من خلال تتبع ورصد التغيرات في بيئة الأعمال ودراسة أذواق ورغبات الزبائن والعمل على ابتكار خدمات جديدة.

4- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحديد مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما هو مستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

2- ما هو مستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

3- ما هو مستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت المدروسة؟

5- فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي وبين المتوسط الواجب توافره.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة وبين المتوسط الواجب توافره.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع وبين المتوسط الواجب توافره.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة وبين المتوسط الواجب توافره.

6- منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي القائم على وصف الظاهرة وتحليلها، وتفسير المعلومات التي تمّ الحصول عليها، والاستفادة منها للوصول إلى تعميمات واستدلالات تشمل المجتمع محل البحث.

لتحقيق أهداف البحث وبالاعتماد على الدراسات السابقة الواردة في متن البحث، تمّ تطوير "استبانة"، وقد تكونت الاستبانة من (18) عبارة موزعة على ثلاثة محاور شملت أبعاد التوجه الريادي: تحمل المخاطرة، والإبداع، والمبادرة، وقد تمّ الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة ضعيفة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة ضعيفة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.25 للتحليل الإحصائي. وتمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
تحمل المخاطرة	6	0.891
الإبداع	6	0.865
المبادرة	6	0.874
الثبات الكلي	**18**	**0.887**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.887)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من الأبعاد أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

تمّ اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول رقم (2): تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	درجة الموافقة (المستوى)	الأهمية النسبية
1 – 1.8	ضعيفة جداً	%(20-36)
1.81 – 2.60	ضعيفة	%(36.2-52)
2.61 – 3.40	متوسطة	%(52.2-68)
3.41 – 4.20	كبيرة	%(68.2-84)
4.21 – 5	كبيرة جداً	%(84.2-100)

المصدر: من إعداد الباحث

7- مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية ذات التصنيف الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية، أما عينة البحث فهي عينة عشوائية ميسرة بلغت (150) عاملاً وعاملة إدارية، حيث تمّ توزيع الاستبانة أداة البحث عليهم، وتمّ استرجاع (133) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (88.67%).

8- حدود البحث:

أ- **الحدود المكانية:** المنشآت الفندقية ذات التصنيف الأربع والخمس نجوم في مدينة اللاذقية.

ب- **الحدود البشرية:** عينة من العاملين الإداريين المسؤولين في الفنادق.

ج-**الحدود الزمانية:** تمّ إجراء البحث خلال الفترة 2019/5/1 ولغاية 2019/9/1.

9- الدراسات السابقة:

1- دراسة (Urban, 2012) بعنوان:

Technology and Entrepreneurial Orientation at the Organizational level in the Johannesburg area.

التكنولوجيا والتوجه الريادي على المستوى التنظيمي في منطقة جوهانسبرغ.

هدفت الدراسة إلى دراسة علاقة ريادة الأعمال بالتكنولوجيا، والتي غالباً ما يعبر عنها بالتوجه الريادي EO والتوجه التكنولوجي TO، وتكونت عينة الدراسة من (236) شركة في جوهانسبورغ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: إنّ الريادية يمكن أن توفر التوجيه الكامل لجميع عمليات الشركة، وتعمل بوصفها جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الشركة، وتعد وظيفة جوهرية كبقية الوظائف الأساسية لاستراتيجيات الشركة، وكذلك توصلت الدراسة إلى أنّ كل بعد من أبعاد التوجه الريادي (الإبداعية، الاستباقية، تحمل المخاطرة) هي مفيدة للتنبؤ بنجاح الأعمال التجارية التي قد تكون متوقفة على البيئة ومتغيراتها، ويستطيع المدراء تأسيس وتكوين رؤية حول التأثيرات البيئية الديناميكية عن طريقة التوجه الريادي EO والتوجه التكنولوجي TO واستكشاف أثر هذه التأثيرات على مؤشرات الأداء المختلفة للشركة.

2- دراسة (السعدي والخفاجي، 2013) بعنوان: أثر التوجه الريادي في أداء المصارف العاملة في الأردن.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التوجه الريادي بأبعاده الإبداعية، والاستباقية وتقبل المخاطر على أداء المصارف العاملة في الأردن، وضم مجتمع الدراسة (33) مصرفاً، وتمثلت وحدة المعاينة بـــ (145) مديراً بنسبة استجابة (79%)، وجمعت البيانات بواسطة استبانة غطت فقراتها متغيري الدراسة، وبينت النتائج امتلاك المصارف توجهاً ريادياً يسهم في تفسير الأداء، وقد تباينت أبعاد التوجه الريادي في درجة تأثيرها وقوة تفسيرها للتغير في الأداء بخاصة تطور العلاقات التجارية للمصارف.

3- دراسة (الحدراوي والكلابي، 2013) بعنوان: دور التوجه الريادي في إدراك الزبون لجودة الخدمة: دراسة تطبيقية لآراء عينة من المنظمات السياحية (الفنادق) في محافظة النجف.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التوجه الريادي بأبعاده (المبادرة وتحمل المخاطرة والإبداع) في إدراك الزبون لجودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان)، وتكون مجتمع الدراسة من المنظمات السياحية (الفنادق)، أما عينة الدراسة فقد كانت عينة قصدية، حيث تمّ اختيار عينة تتكون من (103) فندق من أصل (230) فندق، وتم استرجاع (80) استبانة صالحة، ومثلت نسبة (34%)، وتوصلت الدراسة إلى أنّ توجه الفنادق نحو الريادة لم يكن في المستوى المطلوب، لذا أدت إلى تأثير سلبي على تلبية رغبات الزبون، والذي يشير إلى عدم وجود تأثير واضح على إدراك الزبون من خلال جودة الخدمة.

4- دراسة (الحلالمة والخفاجي، 2017) بعنوان: أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الوعي بالتوجه الريادي بأبعاده (الوعي بالتوجه الريادي، والوعي بالتوجه نحو المخاطرة، والوعي بالتوجه الاستباقي، والوعي بالتوجه العدائي التنافسي، والوعي بالتوجه الاستقلالي) على جودة العمليات بأبعادها (جودة القيادة، وجودة الموارد البشرية، وجودة خدمة الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وجودة العمليات، وجودة التصميم). أجريت الدراسة على شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي، وحصل التركيز على آراء (295) مديراً فيها، واعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تميز بمستوى وعي المديرين بأبعاد التوجه الريادي وبجودة العمليات وأبعادها، حيث احتل الوعي بالتوجه الاستباقي والاستقلالي مرتبة الأولوية في تفسير مجالات جودة العمليات.

5- دراسة (صلاح، 2019) بعنوان: دور التوجه الريادي كأداة لتحقيق النجاح التنظيمي لشركة زين العراق للاتصالات المتنقلة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور المحتمل للتوجه الريادي في تعزيز نجاح عمل شركة زين العراق للاتصالات المتنقلة، وقد تمثلت عينة البحث بـــ (60) مديراً موزعين في مستويات تنظيمية مختلفة، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود اهتمام من قبل شركة زين العراق للاتصالات المتنقلة بالتوجه الريادي، وأنّ هذا الاهتمام يعود مرده إلى اهتمام الشركة بـــ (الإبداع، والاستباقية، وتقبل المخاطر، والاستقلالية، والهجومية التنافسية)، وكذلك ظهر أنّ هناك مستويات جيدة للنجاح التنظيمي في شركة زين العراق للاتصالات، وأنّ هذه المستويات ظهرت نتيجة للاهتمام الذي أظهرته الشركة بـــ(استراتيجية الأعمال والتكنولوجيا، وبيئة المنظمة، وخصائص الإدارة العليا، والعلاقات)، وتبين كذلك أنّ إدارة الشركة استعملت التوجه الريادي في تعزيز نجاحاتها وظهرت هذه المساهمة متميزة في مجال استراتيجية تكنولوجيا المعلومات وخصائص الإدارة العليا.

1/9 تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات التي تناولت التوجه الريادي، نلاحظ أنّ الدراسات اختلفت فيما بينها في تناولها لأبعاد التوجه الريادي؛ فمنها من تناول خمسة أبعاد للتوجه الريادي، وهي (الإبداع، والاستباقية، وتقبل المخاطر، والاستقلالية، والهجومية التنافسية)، ومنها من اقتصر على ثلاثة أبعاد، وهي (المبادرة وتحمل المخاطرة والإبداع)، وقد اعتمد البحث الحالي على أبعاد المبادرة وتحمل المخاطرة والإبداع لكونها الأبعاد الأكثر اتفاقاً عليها بين الباحثين، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أداة البحث "الاستبانة" وفي تكوين الإطار النظري للبحث.

10- الإطار النظري للبحث:

10-1- مفهوم التوجه الريادي:

يُعبر التوجه الريادي عن التزام المنظمات بمتابعة الأعمال الجديدة، ويستعمل لوصف مجموعة متنوعة من الأنشطة كالتخطيط، والتحليل، واتخاذ القرارات، وثقافة المنظمة، والنظام القيمي، والرؤية، كما ويشير التوجه الريادي إلى الممارسات الهادفة لصياغة الاستراتيجية التي تعتمدها المنظمة في التميز والبدء بالمشاريع الجديدة، وهو الإطار الفعلي والتصوري للتوجه الريادي الذي ينعكس من خلال العمليات المستمرة وثقافة المنظمة (رشيد والزيادي، 2013، ص205). وعرف (Avloniti & Salavou, 2007, P567) التوجه الريادي بأنه: الظاهرة التنظيمية التي تعكس القدرة الإدارية للقيام بالمبادرات الاستباقية والتنافسية، وبما يسهم في تغيير المشهد التنافسي لصالح المنظمة، وعده (Rauch *et al*, 2009, P762) عمليات بناء الاستراتيجية التي توفر للمنظمة الأسس لصنع القرارات واتخاذ إجراءات الريادية. وبين (Beliaeva, 2014, P46) بأنّ التوجه الريادي يعبر عن العملية الاستراتيجية التي تتيح للمنظمة القيام بالأنشطة واتخاذ القرارات الإبداعية التي تعزز الميزة التنافسية والمركز السوقي لها. ويرى الباحث أنّ التوجه الريادي يعبر عن ميل المنظمة لتبني الأفكار الجديدة وتحويلها إلى منتجات أو خدمات أو عمليات أو أنظمة أو إجراءات جديدة لتحمل المخاطر المرتبطة بها، بالإضافة إلى الاستباقية في معرفة التغيرات في البيئة الخارجية بما يمكنها من خلق القيمة للمنظمة وزبائنها.

10-2- أهمية التوجه الريادي:

تتطلب بيئة الأعمال اليوم من المنظمات أن تكون ريادية إذا ما أرادت البقاء والنمو، فقد أثبتت الكثير من الدراسات والبحوث بأنّ التوجه الريادي يشكل عنصراً رئيساً للنجاح التنظيمي والوصول إلى مستويات الأداء المتفوق، فالمنظمات ذات التوجه الريادي القوي لديها أداء أفضل من نظيرتها في نفس الصناعة، فهذا التوجه يعد بمثابة وسيلة تمكن المنظمة من توظيف التغيرات في المنتجات وآلية السوق للاستفادة من الفرص الناشئة والتي لا تسعى المنظمات الأخرى إلى استغلالها، ومن ثمّ فإنّ المستويات الأعلى من التوجه الريادي تسمح للمنظمات وتعطيها القدرة على اكتشاف واغتنام الفرص على نحو

استباقي وبما يعزز أدائها وتحقيق التفوق على المنافسين (Gathungu *et al*, 2014, P336). كما أدركت العديد من المنظمات ضرورة التحول نحو استراتيجية تطوير روح المبادرات في ممارستها، وفي الواقع هذا التحول شكل استجابة للكثير من التحديات التي تواجه المنظمات في أداء أعمالها بخصوص الازدياد السريع للمنافسين الجدد، وبروز شعور بعدم جدوى في أساليب الإدارة التقليدية فيها، وتراجع في قوى العمل الأفضل (Jalilian *et al*, 2013, P644)، الأمر الذي ولد القناعة الكافية بالمزايا الممكن اكتسابها من خلال تطوير الفلسفة الريادية للمنظمة والتي من أهمها ابتكار المنتجات والخدمات الجديدة التي تساعد على النمو والتوسع، كما تسهم في خلق قوة العمل المحفزة التي يمكن أن تساعد المنظمة في الحفاظ على موقعها التنافسي، فضلاً عن تعزيز مناخ ملائم لتحقيق المنجزات العالية (Kuratko, 2009, P427).

10-3- أبعاد التوجه الريادي:

تناولت الأبحاث والدراسات النظرية والعملية العديد من ابعاد التوجه الريادي، والتي اختلف الباحثين والكتّاب على تحديدها وتسميتها، حيث يسميها البعض بأبعاد ريادة الأعمال أو المنظمات، في حين يُطلق عليها البعض استراتيجيات الريادة، بينما يسميها البعض بأبعاد الأداء الريادي، وأكثر تلك الأبعاد شيوعاً واستخداماً ما يلي:

1) البعد الأول: تحمل المخاطرة: وتعني المخاطرة قدرة المنظمات على تحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال الريادية، وهذه المخاطر تتمثل في مخاطر الرغبة في تبني الأفكار الجديدة المبتكرة ومخاطر توفير الموارد الأساسية اللازمة لاغتنام الفرص المتاحة أما الشخص الريادي فهو الذي يتحمل مسؤولية فشل هذه الأفكار أو الفرص (أبو حمادة ونصار، 2016، ص210). كما يقصد بالمخاطرة القدرة على استيعاب حالة عدم اليقين والغموض وتحمل الأعباء والمسؤوليات في المستقبل (Bagheri & Pihie, 2011, p452). وتكون المخاطرة على مستوى فردي أو جماعي، وهي عادةً ما تُحسب وتُدار، وتتضمن قدرة المنظمات على قياس المخاطر بعقلانية مع تحمل المسؤولية في احتمال الفشل وتكلفته (مرعي، 2017، ص8)، وتنقسم المخاطر التي تواجهها المنظمات إلى ثلاث أنواع هي (بريس، 2019، ص78):

1- مخاطرة العمل: وتعني المجازفة في المجهول من غير معرفة احتمالية النجاح، ومن ثمّ ترتبط هذه المخاطر بدخول المنظمة في أسواق جديدة.

2- المخاطرة المالية: وتعني اقتراض المنظمة بشكل كبير أو الالتزام باستخدام مقدار كبير من مواردها من أجل النمو، وهذا النوع من المخاطر يشير إلى ضرورة موازنة المنظمة بين العائد والمخاطرة.

3- المخاطرة الشخصية: وترتبط بالقرارات التي قد يتخذها التنفيذيون لكونهم الأشخاص الرياديين في المنظمة وأنها تنعكس على مستقبلهم نفسه.

إذاً تشير تحمل المخاطرة إلى درجة استعداد المدراء لاستخدام موارد كبيرة محفوفة بالمخاطر لإنتاج منتجات جديدة والسعي للدخول في أسواق جديدة، أو الاستعداد لتحمل المخاطرة مقابل الإبداع والابتكار.

2) البعد الثاني: الإبداع: يعكس الإبداع اتجاه المنظمة نحو الابتكار التجربة والقيادة التكنولوجية والبحث والتطوير للمنتجات والخدمات الجديدة والمبتكرة (Linares, *etal*, 2019, P3)، لذلك يُعرّف الإبداع بأنه الميل والقدرة على التجربة، والتفكير بطرق غير مألوفة، مما يشكل تحدياً للموجود والمرونة والقدرة على التكيف لحل المشكلات (Schachter, *etal*, 2015, P29)، وتُعدّ القدرة على الإبداع واحدة من أهم القوى المحركة التي تُمكن المنظمات من زيادة قدرتها التنافسية بمستوى عال سواء في الأسواق المحلية أو الدولية وكيفية تعزيزها واستدامتها، لذلك يجب على المنظمات التركيز على الوسائل التي تزيد من القدرة على الإبداع لدى العاملين (Wales, *etal* 2019, P98). والإبداع كعملية يتطلب التعاون والتنسيق بين الوحدات الإدارية داخل المنظمة بهدف تبني الأفكار الجديدة سواء التي تتعلق بإنتاج سلعة أو تقديم خدمة جديدة ووضعها موضع التنفيذ من أجل تحقيق أهداف المنظمة وزيادة قدرتها على مواجهة منافسيها وتلبية حاجات ورغبات وتوقعات عملائها داخل السوق المستهدف (أبو حمادة ونصار، 2016، ص210).

إذاً يشير الإبداع إلى ميل المنظمة للاستفادة من الخبرة السابقة والمعرفة المتوفرة واستخدامها في تطوير إمكانيات المنظمة في إنتاج منتجات جديدة وعمليات إنتاجية فعّالة بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.

3) البعد الثالث: المبادرة: المبادرة هي ميل المنظمة إلى استباق الاحتياجات المستقبلية والتغيرات البيئية من خلال استخدام أساليب جديدة وتقنيات حديثة (Jantunen, *etal*, 2005, P226). والمبادرة تشير إلى سعي مدراء المنظمات للحصول على استثمارات جديدة والتي تقوم على أساس المنافسة في الأسواق والمخاطرة في اقتناص الاستثمارات الجديدة والضرورية للمنظمة، والتي تقوم على أساس الرغبة الشخصية مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير المنافسة الخارجية على عمل وأداء المنظمة (Merlo & Auh, 2009, P355). والمبادرة تنطوي على تتبع ورصد التغيرات في الأعمال التجارية والبيئية وأذواق ورغبات الزبائن والتقنيات المتوفرة (Lumpkin, *etal*, 2010, P249). ايضاً المبادرة هي استعداد المنظمة لتوقع الطلب في المستقبل، إذ تعتبر صفة المبادرة من أهم صفات المنظمات الريادية والتي تنطوي على رغبة الإدارة العليا في أن تكون المنظمة هي أول من يستجيب لاحتياجات الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم وفق ما هو أفضل وجديد، حيث تسعى المنظمات الريادية إلى التصرف بسرعة لغرض الاستفادة القصوى من السوق قبل أي منظمة أخرى، وعدم الاستعداد لانتظار الآخرين لإنجاز المهام (Alderman, 2011, P559). إذاً تشير المبادرة إلى ميل المنظمة لاستباق الاحتياجات المستقبلية والسعي للاستفادة من الخبرات السابقة والمعلومات المتوفرة واستخدامها في تطوير المنظمة لبيان إمكانيتها في إنتاج وابتكار منتجات جديدة وعميات إنتاجية فعّالة من خلال التكنولوجيا الحديثة.

11- النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في فنادق الأربع والخمس نجوم في محافظة اللاذقية وفقاً لأبعاد التوجه الريادي (تحمل المخاطرة، الإبداع، المبادرة)، حيث قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حسب كل بعد، وذلك وفق الآتي:

1- البعد الأول: تحمل المخاطرة:

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد التوجه الريادي (تحمل المخاطرة)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1.تجعل من حالات الفشل في ميدان العمل أساساً للنجاح والارتقاء في منظمتك.	3.279	0.754	65.58	22.99	4.267	.000	دال
2.تمتلك رؤية إيجابية تجاه كل ما هو جديد في مجال عملك.	3.754	0.632	75.08	16.84	13.758	.000	دال
3.تتبصر على نحو جيد عند تنفيذ المهمات الموكلة إليك رغم الصعوبات.	3.556	0.673	71.12	18.93	9.527	.000	دال
4.لديك القدرة على احتواء حالات اللاتأكد في منظمتك.	3.356	0.762	67.12	22.71	5.388	.000	دال
5.تنظر إلى الواقع في إطار التحديات أخذاً بعين الاعتبار التطلعات.	3.256	0.775	65.12	23.80	3.809	.002	دال
6.تحدد نقاط الضعف في مجال عملك قبل تأشير عوامل القوة فيه.	3.336	0.703	66.72	21.07	5.512	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (3) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين (2، 3) تدل على اتفاق أفراد العينة وبدرجة كبيرة على وجود مستوى عال للتوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة في المنشآت الفندقية محل الدراسة، كما تدل قيم المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 4، 5، 6) على اتفاق أفراد العينة وبدرجة متوسطة على وجود مستوى متوسط للتوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة، وبشكل عام ترتفع قيم المتوسطات الحسابية لجميع العبارات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية أعلاها للعبارة رقم (2) والمتضمنة امتلاك العاملين الإداريين رؤية إيجابية تجاه كل ما هو جديد في مجال عملهم بأهمية نسبية (75.08%)، وأدناها للعبارة رقم (5) والمتضمنة نظرة العاملين الإداريين إلى الواقع في إطار التحديات أخذين بعين الاعتبار التطلعات بأهمية نسبية (65.12%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 16.84\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 23.8\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول رقم (4): نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
133	3.4323	.63539	.05510	68.65%	18.51%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
7.847	.000	.43233	.3233	.5413

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.43233)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (18.51%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (68.65%).

2- البعد الثاني: الإبداع:

يبين الجدول رقم (5) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارات (7، 8، 11) تدل على اتفاق أفراد العينة وبدرجة كبيرة على وجود مستوى عال للتوجه الريادي المتعلق بالإبداع في المنشآت الفندقية محل الدراسة، كما تدل قيم المتوسطات الحسابية للعبارات (9، 10، 12) على اتفاق أفراد العينة وبدرجة متوسطة على وجود مستوى متوسط للتوجه الريادي المتعلق بالإبداع لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة.

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد التوجه الريادي (الإبداع)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
7.تجعل من الاتصالات المفتوحة سبيلاً فاعلاً للتواصل مع زملائك في العمل.	3.524	0.777	70.48	22.05	7.777	.000	دال
8.تتيح الإدارة للعاملين في منظمتك إبداء آرائهم بشأن العمل.	3.443	0.697	68.86	20.24	7.330	.000	دال
9.تتمع بقدر من الاستقلالية في ميدان عملك.	3.354	0.723	67.08	21.56	5.646	.000	دال
10.توظف الإدارة كل ما هو جديد لدعم المتميزين في منظمتك.	3.386	0.762	67.72	22.50	5.842	.000	دال
11.تدعم الإدارة أية مبادرة في محيط عملك.	3.478	0.713	69.56	20.50	7.731	.000	دال
12.تضع نفسك في المنطقة المحمية من زملائك بقصد التفاعل.	3.271	0.733	65.42	22.41	4.264	.001	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

وبشكل عام ترتفع قيم المتوسطات الحسابية لجميع العبارات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية أعلاها للعبارة رقم (7) والمتضمنة جعل العاملين الإداريين من الاتصالات المفتوحة سبيلاً فاعلاً للتواصل مع زملائهم في العمل بأهمية نسبية (70.48%)، وأدناها للعبارة رقم (12) والمتضمنة وضع العاملين الإداريين أنفسهم في المنطقة المحمية من زملائهم بقصد التفاعل بأهمية نسبية (65.42%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 20.24\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 22.5\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
133	3.4173	.67403	.05845	68.83%	19.72%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
7.140	.000	.41729	.3017	.5329

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد التوجه الريادي المتعلق بالإبداع ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.41729)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (19.72%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (68.83%).

3- البعد الثالث: المبادرة:

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد التوجه الريادي (المبادرة)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
13.تخصص الإدارة مكافأة مجزية لذوي الأفكار المتميزة في منظمتك.	3.426	0.742	68.52	21.66	6.621	.000	دال
14.تسخر جهودك للتفاعل مع أية حالة غير مألوفة في محيط عملك.	3.483	0.725	69.66	20.82	7.683	.000	دال
15.تتاح لك فرصة كسب المعلومات على نحو طليق في منظمتك.	3.368	0.698	67.36	20.72	6.080	.000	دال
16.تعتمد روح المنافسة مع زملاءك في ميدان العمل.	3.576	0.674	71.52	18.85	9.855	.000	دال
17.تسعى لطرح أفكار جديدة بقصد التطلع إلى المستقبل.	3.535	0.764	70.7	21.61	8.075	.000	دال
18.تشجع الإدارة أفرادها باستمرار لاستغلال الفرص الجديدة.	3.469	0.690	69.38	19.89	7.838	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

وبشكل عام ترتفع قيم المتوسطات الحسابية لجميع العبارات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية أعلاها للعبارة رقم (16) والمتضمنة اعتماد العاملين الإداريين روح المنافسة مع زملائهم في ميدان العمل بأهمية نسبية (71.52%)، وأدناها للعبارة رقم (15) والمتضمنة إتاحة الفرصة لدى العاملين الإداريين لكسب المعلومات على نحو طليق في منظمتهم بأهمية نسبية (67.36%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 18.85\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 21.66\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في الإجابات فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
133	3.4774	.59309	.05143	69.55%	17.06%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
9.284	.000	.47744	.3757	.5792

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.47744)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (17.06%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة

$P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (69.55%).

اختبار الفرضية الرئيسة للبحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التوجه الريادي وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول رقم(9): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للبحث

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
133	3.4424	.44876	.03891	68.85%	13.04%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
11.368	.000	.44236	.3654	.5193

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (9) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات الاستبانة ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.44236)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (13.04%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الرئيسة للبحث ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (68.85%).

12-الاستنتاجات:

أظهرت النتائج أنّ مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (68.85%)، وبالنسبة لكل بعد من الأبعاد بينت النتائج ما يلي:

1- إنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بتحمل المخاطرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، ويتجلى ذلك بامتلاك العاملين الإداريين رؤية إيجابية لكل ما هو جديد في مجال عملهم، والتبصر على نحو جيد عند تنفيذهم المهمات الموكلة إليهم.

2- إنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بالإبداع لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، ويتجلى ذلك من خلال جعل الاتصالات المفتوحة سبيلاً فاعلاً للتواصل مع زملائهم في العمل، وإتاحة الإدارة للعاملين إبداء آرائهم بشأن العمل، بالإضافة إلى دعم الإدارة أية مبادرة في محيط العمل.

3- إنّ مستوى التوجه الريادي المتعلق بالمبادرة لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة متوفر بدرجة كبيرة، ويتجلى ذلك من خلال تخصيص الإدارة مكافأة مجزية لذوي الأفكار المتميزة، وتسخير العاملين لجهودهم للتعامل مع أية حالة غير مألوفة في محيط العمل، واعتماد روح المنافسة مع الزملاء في ميدان العمل، والسعي لطرح أفكار جديدة بقصد التطلع إلى المستقبل، بالإضافة إلى تشجيع الإدارة العاملين لاستغلال الفرص الجديدة.

13-التوصيات:

1- العمل على زيادة معرفة العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية محل الدراسة للتوجه الريادي وأبعاده (تحمل المخاطرة، والإبداع، والمبادرة)، باعتباره من الأدوات والاستراتيجيات التي تمكنها من فحص البيئة الخارجية وتحليل عواملها المتداخلة بهدف تطوير قدراتها ومهارتها في مواجهة الظروف المستجدة والقيام بالتغيرات اللازمة للتفوق على المنافسين.

2- ضرورة تشجيع إدارات المنشآت الفندقية محل الدراسة لأي فكرة جديدة والاستفادة منها في توليد خدمات جديدة تلبي متطلبات الزبون.

3- ضرورة أن تتبنى إدارات المنشآت الفندقية محل الدراسة المبادرة والمواقف الاستباقية لاستغلال الفرص المتوفرة، وأن تكون مستعدة لتنفيذ الأفكار الجديدة بما يسهم في تطوير الخدمات الحالية.

4- ضرورة أن تعمل المنشآت الفندقية محل الدراسة على تبسيط الإجراءات والأخذ بالاعتبار مقترحات العاملين الإداريين ومشاركتهم في عملية صنع القرار، بالإضافة إلى تفويض الصلاحيات المساندة لعملية التوجه الريادي.

14-المراجع:

1- أبو حمادة، عبد الموجود عبد الله؛ ونصار، حمدي جابر محمد (2016). ريادة الأعمال وجودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية بمنطقة تبوك، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، المجلد (20)، العدد (58)، 210.

2- بريس، أحمد كاظم (2019). رأس المال الفكري الأخضر وتأثيره في التوجه الريادي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في جامعة وارث الأنبياء، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد (8)، العدد (29)، 78.

3- الحدراوي، حامد كريم؛ والكلابي، أمير نعمة مخيف (2013). دور التوجه الريادي في إدراك الزبون لجودة الخدمة: دراسة تطبيقية لآراء عينة من المنظمات السياحية (الفنادق) في محافظة النجف، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (15)، العدد (1)، 223-237.

4- الحلالمة، محمد عزات؛ والخفاجي، نعمة عباس (2017). أثر الوعي بالتوجه الريادي على جودة العمليات في شركات الاتصالات الأردنية ذات النطاق الدولي، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الثاني والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، 160-188.

5- رشيد، صالح عبد الرضا؛ والزيادي، صباح حسين شناوة (2013). دور التوجه الريادي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعات الفرات الأوسط، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (15)، العدد (29)، 205.

6- السعدي، أمين خليل؛ والخفاجي، نعمة عباس (2013). أثر التوجه الريادي في أداء المصارف العاملة في الأردن، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المجلد (54)، العدد (1)، 37-105.

7- صلاح، أحمد ضياء الدين (2019). دور التوجه الريادي كأداة لتحقيق النجاح التنظيمي لشركة زين العراق للاتصالات المتنقلة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (11)، العدد (24)، 200-235.

8- مرعي، كائنكان فواز عبد الحميد (2017). أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمنطقة تبوك، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (1)، العدد (6)، 8.

9- Alderman, Delton, (2011). Entrepreneurial Orientation Of Eastern White Pien Primary Producers And Secondary Manufacturers: A Regional Phenomenon? 17th Central Hardwood Forest Conference, 559.

10- Urban, Boris, (2012). Technology and Entrepreneurial Orientation at the Organizational Level in the Johannesburg Areal, SA Journal of Human Resource Management / SA Tydskrifvor Maslikehul pbroubestaor, Vol. 8, No. 1, 1-9.

11- Jantunen, Ari & Puum, Kaisu, Saarenketo , Sami & Helko , Kalevi, kyla ,(2005). Entrepreneurial Orientation, Dynamic Capabilities and International Performance , Journal of International Entrepreneurship , Vol.3 No. 6, 226.

12- Merlo, Omar & Auh, Seigyoung, (2009). The effects of entrepreneurial orientation, market orientation, and marketing subunit influence on firm performance, Journal Of Market Lett, Vol.2, No. 22, 355.

13- Lumpkin, G.T., Brighamb , Keith & Moss, Todd, (2010). Long-term orientation: Implications for the Entrepreneurial Orientation And performance of family businesses, Journal Of Entrepreneurship & Regional Development, Vol.22, No.3. 249.

14- Bagheri & Z. A. L. Pihie, (2011). Entrepreneurial leadership: towards a model for learning and development, Human Resource Development International, Vol. 14, No. 4, 452.

15- Schachter, et al., (2015). Disentangling competences: Interrelationships on creativity, Innovation and entrepreneurship, Thinking Skills and Creativity, Vol. 16, No. 1, 29.

16- Linares, et al., (2019)."The effect of socioemotional wealth on the relationship between entrepreneurial orientation and family business performance, Available online at: https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.03.002, Retrieved at (6/6/2019).

17- Wales, et al., (2019). Entrepreneurial orientation: International, global and cross-cultural research, International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship, Vol. 37, No. 2, 98.

18- Avlonitis, G.J, and H.E. Salavou.(2007).Entrepreneurial orientation of SMEs, product innovativeness, and performance. Journal of Business Research 60 (5), 566-575.

19- Rauch, A., J. Wirklund, G.T. Lumpkin, and M. Frese. (2009). Entrepreneurial orientation and business performance". Entrepreneurship Theory and Practice 33 (3), 761-787.

20- Beliaeva, T. (2014).Antecedents and Performance Outcomes of Entrepreneurial Orientation: a Comparative Cross-Country Study, Master Thesis, Graduate School of Management, St.-P. State University, 46.

21- Gathungu, J. & Aiko, D. & Machuki. V.(2014). Entrepreneurial Orientation, Networking, External Environment and Firm Performance : a Critical Literature Review, European Scientific Journal March 2014 edition, ISSN: 1857 – 7881 Vol.10, No.7, 335-357.

22- Jalilian, K. & Jamshidinavid, B. & Ghanbary, M. (2013).The impact of entrepreneurial orientation and market orientation on the performance of industrial firms listed in Tehran Stock Exchange (food, chemical, pharmaceutical, automobile)", International Research Journal of Applied and Basic Sciences, ISSN 2251-838X / Vol, 5 (5), 644-649.

23-Kuratko, D.F. (2009). The entrepreneurial imperative of the 21st century, Business Horizons 52, 421-428.

الملحق:

أداة البحث (الاستبانة)

السيدة/ السيد: ..... المحترم

يُعبّر التوجه الريادي عن ميل المنظمة لتبني الأفكار الجديدة وتحويلها إلى منتجات أو خدمات أو عمليات أو أنظمة أو إجراءات جديدة لتحمل المخاطر المرتبطة بها، بالإضافة إلى الاستباقية في معرفة التغيرات في البيئة الخارجية بما يمكنها من خلق القيمة للمنظمة وزبائنها.

يقوم الباحث بدراسة لقياس مستوى التوجه الريادي لدى العاملين الإداريين في المنشآت الفندقية ذات التصنيف الأربع والخمس نجوم، وذلك وفق أبعاد التوجه الريادي الآتية: تحمل المخاطرة، والإبداع، والمبادرة.

ويأمل الباحث من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة لما لرأيكم من أهمية في إنجاحها علماً بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

العبارات	درجة الموافقة				
	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
1.تجعل من حالات الفشل في ميدان العمل أساساً للنجاح والارتقاء في منظمتك.					
2.تمتلك رؤية إيجابية تجاه كل ما هو جديد في مجال عملك.					
3.تتبصر على نحو جيد عند تنفيذ المهمات الموكلة إليك رغم الصعوبات.					
4.لديك القدرة على احتواء حالات اللاتأكد في منظمتك.					
5.تنظر إلى الواقع في إطار التحديات أخذاً بعين الاعتبار التطلعات.					
6.تحدد نقاط الضعف في مجال عملك قبل تأشير عوامل القوة فيه.					
7.تجعل من الاتصالات المفتوحة سبيلاً فاعلاً للتواصل مع زملائك في العمل.					
8.تتيح الإدارة للعاملين في منظمتك إبداء آرائهم بشأن العمل.					
9.تتمع بقدر من الاستقلالية في ميدان عملك.					
10.توظف الإدارة كل ما هو جديد لدعم المتميزين في منظمتك.					
11.تدعم الإدارة أية مبادرة في محيط عملك.					
12.تضع نفسك في المنطقة المحمية من زملائك بقصد التفاعل.					
13.تخصص الإدارة مكافأة مجزية لذوي الأفكار المتميزة في منظمتك.					
14.تسخر جهودك للتفاعل مع أية حالة غير مألوفة في محيط عملك.					
15.تتاح لك فرصة كسب المعلومات على نحو طليق في منظمتك.					
16.تعتمد روح المنافسة مع زملاءك في ميدان العمل.					
17.تسعى لطرح أفكار جديدة بقصد التطلع إلى المستقبل.					
18.تشجع الإدارة أفرادها باستمرار لاستغلال الفرص الجديدة.					

تأثير المسار الوظيفي في نية دوران العمل في الشركات العامة للنقل

(دراسة ميدانية في الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللاذقية)

د. سامر أحمد قاسم* د. لينا حسن فياض حسن عبُّود معروف*****

(الإيداع:11 آذار 2020، القبول: 12 تموز 2020)

الملخَص:

هدف البحث إلى تحديد تأثير المسار الوظيفي كإحدى استراتيجيات التسويق الداخلي بأبعاده (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الإثراء الوظيفي) في نية دوران العمل في الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللَّاذقيَّة.

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطيَّة، واعتمد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيِّرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تمَّ جمعها، قام الباحث بدراسةٍ ميدانيةٍ على الشركة العامَّة للمرفأ في محافظة اللَّاذقيَّة لجمع البيانات الأَوليَّة اللاَّزمة، كما تمَّ قياس المتغيِّرات على كافة البيانات الأَوليَّة الَّتي تمَّ جمعها من خلال استبانة تَّم تصميمها من خلال اطِّلاع الباحث على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أجل اختبار الفرضيَّات قام الباحث بتفريغ البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات تمَّ تحليلَها باستخدام برنامج SPSS إصدار /20/.

كان من أهم نتائج الدراسة أن أثبتت نتائج اختبار الفرضيات الأربع الفرعية هناك علاقة معنوية بين أبعاد المسار الوظيفي (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الأثراء الوظيفي) ونية دوران العمل، بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.372، 0.738، 0.190، 0.212) وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل.

الكلمات المفتاحية: المسار الوظيفي؛ فرص التدريب؛ المسؤولية ؛ الترقية؛ الإثراء الوظيفي؛ شركة المرفأ، نية دوران العمل.

*. أستاذ، عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

**مدرس ـ عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال ـ كلية الاقتصاد ـ جامعة تشرين ـ اللَّاذقية ـ سورية.

*** طالب دكتوراه، في قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

The Impact of the Career Path in the Intention of Business Turnover in Public Transportation Companies

(Field study at the General Port Company in Lattakia Governorate)

Dr. Samer A Qasem* **Dr. Lina H Fayyad**** **Hasan A Marouf*****

(Received:11 March 2020,Accepted:12 July 2020)

Abstract:

The aim of the research is to determine the effect of the career path, one of the internal marketing strategies in its dimensions (training opportunities, responsibility, promotion, job enrichment) on the intention of working in the general company of the port in Lattakia governorate.

The researcher relied on the deductive approach, and relied on the descriptive approach to characterize the research variables and analyze them based on the preliminary data that were collected, where the researcher conducted a field study on the general company of the port in Lattakia governorate to collect the necessary preliminary data, as the variables were measured on all the initial data collected Through a questionnaire that was designed by informing the researcher of previous studies and literature, and in order to test the hypotheses, In order to test the hypotheses, the researcher dumped the primary data in a database that was analyzed using SPSS version 20.

One of the most important results of the study was the results of testing the four sub-hypotheses. There is a significant relationship between the dimensions of the career path (training opportunities, responsibility, promotion, and job enrichment) and the intention of work turnover, where the Pearson correlation coefficient, respectively (0.372, 0.738, 0.190, 0.212) was reached. It indicates a weak and direct correlation between the dimensions of the career path and the intention of work turnover.

Keywords: Key words: career path, training opportunities, responsibility, promotion, job enrichment, the port Company, intent to work.

*Professor, Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Lattakia, Syria.

**Lecturer. Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Lattakia, Syria.

*** PhD student, Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Lattakia, Syria.

1ـ المقدمة Introduction:

تعد الوظائف الركيزة الرئيسة في إدارة الموارد البشرية؛ حيث لا يوجد ممارسة من ممارسات الموارد البشرية تقريباً إلاَّ وكانت الوظيفة طرفاً فيها؛ فعندما يتم اختيار الأفراد يتم اختيارهم بمواصفات ومؤهلات معينة ومناسبة لشغل وظائف متناسبة مع مواصفاتهم دون غيرها، وفي سبيل السعي إلى تحسين أداء هؤلاء الأفراد وتخفيض نية دورانهم، تعمل الشركات على رسم مخطط للمسار الوظيفي لهم من أجل الوقوف على المواقع الوظيفية التي سيشغلونها خلال مراحل حياتهم الوظيفية، وذلك لأن تحقيق التوافق والتطابق بين الأفراد من جهة وبين الوظائف والنمو الوظيفي من جهة أخرى يستدعي تنمية المسار الوظيفي لتلك الوظائف وتخطيطها، وذلك على اعتبار أن المسار الوظيفي يشكل المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف المتتابعة التي يتدرج خلالها الفرد أو ينتقل بها خلال عمره الوظيفي في الشركة؛ حيث إن هذا التنوع يكسب العامل مهارات وخبرات متعددة ومختلفة؛ وإن تنوع الخبرة هي السمة الرئيسة المطلوبة في العاملين في الوقت الحاضر، وهي من المواضيع ذات الأهمية التي دفعت الشركات لكي تبدي الاهتمام بها، وذلك لاعتبارها من المتطلبات الوظيفية الضرورية؛ ولهذا لا بدَّ من الارتقاء بواقع الوظيفة ليكون هذا الواقع محفزاً للعامل، وليمكن الشركات من تحديد المواقع الوظيفية التي تتطلب التدريب المناسب والمهارات اللازمة لتلبية الحاجات الوظيفية المختلفة، والتي تحول دون تفكير العامل في ترك عمله، وتدفعه للبقاء والاستمرار في شغل وظيفته التي يشغلها لدى الشركة.

إن الغاية من الدِّراسة الحاليَّة هو بيان تأثير المسار الوظيفي كإحدى استراتيجيات التَّسويق الدَّاخلي في دوران العمل في الشركات العامة للنقل، على اعتبار أن التسويق الداخلي إحدى المداخل الهامة لإدارة الموارد البشرية، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشَّركات والمنشآت الخدميَّة، مما أتاح المجال أمام الباحث للبحث عن هذا الموضوع، نتيجةَ وجود قصورٍ في الدِّراسات في قطاع النَّقل في سوريَّة، الأمر الَّذي تطلَّب دراسة هذه العلاقة في قطاع النَّقل في الشركة العامَّة للمرفأ في اللَّاذقيَّة، من حيث اعتمادها على أبعادها (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الإثراء الوظيفي)، والاهتمام بالموارد البشريَّة؛ من أجل بناء ميزة تنافسية والمحافظة عليها تجعلها تتفوَّق على الشركات الأخرى المحليَّة منها، والعالميَّة.

2ـ مشكلة البحث Research Problem:

إن تطور الحياة الوظيفية والظروف التي مرَّت وتمر بها الشركات، فرضت على هذه الشركات مواكبة هذه التغيرات والاهتمام بالمسار الوظيفي الذي يمر به العامل خلال مراحل حياته الوظيفية، ولكن نتيجة ارتياد الباحث إلى شركة المرفأ بشكل متكرر، وبسبب طبيعة العلاقات التي تربطه مع العديد من العاملين لدى هذه الشركة، لاحظ أن معظم من يعرفهم من العاملين لدى الشركة لديهم نية في دوران العمل إما بالنقل أو الاستقالة أو المغادرة أو ترك الشركة.

ولهذا حاول البحث والتَّقصي والاطلاع على أسباب هذه المشكلة، وهل لعدم الاهتمام باستراتيجية المسار الوظيفي علاقة بها، فمن خلال الملاحظة وجد الباحث الرغبة والنية بترك الأعمال الحالية لدى العاملين، ومن خلال قيامه بدراسة أولية استطلاعية تضمنت إجراء مقابلات مع عينة صغيرة من مجتمع الشركة حالهم حال العديد من العاملين كونهم يعملون بنفس الظروف وبنفس البيئة والأوضاع بلغ عددهم 71 عامل، لاحظ أنَّ هناك توجُّه حقيقي لدى إدارة الشركة نحو تخفيض نية دورانهم بغية تطوير واقع عملهم وتحسين واقع عمل الشركة، وبناءً على الدراسات السابقة التي اطَّلع عليها الباحث وجد أن المسار الوظيفي عنصر مهم ومكون رئيس في الشركة، ومن الممكن أن يكون له دور في تسبب مثل هذه المشكلة إذا لم تقم الشركة باتِّباع مسارات وظيفية فاعلة وكفوءة لعامليها.

هذا الأمر أثار الدافعية البحثية والعلميَّة لدى الباحث لمعرفة تأثير استراتيجيَّة المسار الوظيفي في بيئة عمل هذه الشركة على نية دوران العمل، حيث إنَّ مؤشرات نية دوران العمل واضحة لدى العاملين وتحتاج فقط إلى التفسير والوقوف على الأسباب؛ فقام بتوجيه التساؤلات الآتية:

- هل يتم إشباع احتياجاتك وتغذية مهاراتك الوظيفية بالحصول على فرص التدريب المناسبة؟
- هل جربت الوظائف المختلفة ضمن شركتك وعملت في مختلف الأقسام؟
- هل تشعر بالمسؤولية تجاه الأعمال الموكلة إليك؟
- هل حصلت على ترقية مادية أو معنوية تقديراً لعملك مسبقاً، وهل كانت تتناسب مع ما تطمح إليه؟

وعليه تتمثل مؤشرات مشكلة البحث بـ:

- وجود رغبة نتيجة لأسباب تؤثر في أوضاع العاملين وتدفعهم للتفكير بترك العمل، والبحث عن فرص عمل أخرى داخلية أو خارجية.

ـــــــ إن البرامج التدريبية المتوافرة في الشركة محل الدراسة قاصرة ولا تلبي طموحات العاملين، إضافة لعدم حصول جميع العاملين على نفس الفرصة في التدريب.

- إن الترقيات التي يحصل عليها العاملون لا تناسب تطلعاتهم ولا تشبع حاجاتهم.

وبناءً على ما سبق قام بصياغة مشكلة الدِّراسة بالتَّساؤل الرَّئيس الآتي: **هل للمسار الوظيفي إحدى استراتيجيات التسويق الداخلي تأثير في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية؟**

وعن هذا التَّساؤل تتفرع مجموعة من التَّساؤلات الفرعيَّة:

- هل لفرص التدريب إحدى أبعاد المسار الوظيفي تأثير في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية؟
- هل للمسؤولية إحدى أبعاد المسار الوظيفي تأثير في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية؟
- هل للترقية إحدى أبعاد المسار الوظيفي تأثير في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية؟
- هل للإثراء الوظيفي إحدى أبعاد المسار الوظيفي تأثير في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية؟

3ـ أهداف البحث Research Objectives:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

3-1 الهدف الرئيس: تحديد تأثير المسار الوظيفي إحدى استراتيجيات التسويق الداخلي بأبعاده (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الإثراء الوظيفي) في نية دوران العمل في الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللَّاذقيَّة.

3-2 الأهداف الفرعية بـ:

1ـ تحديد دور فرص التدريب في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية.

2ـ تحديد دور الترقية في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية.

3ـ تحديد دور المسؤولية في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية.

4ـ تحديد دور الإثراء الوظيفي في نية دوران العمل في الشركة العامة لمرفأ اللاذقية.

4- أَهميَّة البحث The importance of research:

تكمن أَهميَّة البحث من خلال:

4-1 الأَهميَّة النظريَّة: تأتي أَهميَّة هذا البحث من وجهة نظر الباحث من خلال الرَّبط بينَ متغيري المسار الوظيفي ونية دوران العمل، ومحاولة الباحث الجادَّة والحثيثة في هذا البحث بيان كيفية تحقيق التأثير في نية دوران العمل من خلال التخطيط الجيد للمسار الوظيفي.

4-2 الأهمية العمليَّة: قدَّمت الدِّراسة معلومات ونتائجَ مهمَّة يمكن أن تكون ذات فائدة لأصحاب القرار والمعنيين؛ فيما يتعلق بضرورة إعطاء الأهمية للمسار الوظيفي، وذلك من أَجل التأثير في نية دوران العمل بمؤشِّراته المتعدِّدة في الشركة محل الدِّراسة.

5- الدِّراســـات السّـــابقة Literature Review: من خلال هذه المراجعة قام الباحث بالاطلاع على أهم الدراســـات والأدبيات الســـابقة العربيَّة منها والأجنبية وذلك بغية تقديم ملخص موجز عن تلك الدِّراســـات التي تناولت هذه العلاقة بغية الإفادة منها في دعم هذا البحث.

5-1 الدِّراسات العربيَّة:

- **دراسة (عمورة، 2014)**

"أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل: دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتل"

مشـكلة الدِّراسـة: تلخَّصـت مشـكلة الدِّراسـة من خلال الإجابة على التسـاؤل الرئيس الآتي: ما هي العوامل المعنوية التي تؤدي إلى تشـكل نوايا ترك العمل لدى العاملين في شـركة الاتصـالات السـورية سـيريتل؟ وعن هذا التسـاؤل تفرَّعت عدة تسـاؤلات كان منها: هل يعاني العاملون في شـركة سـيريتل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي؟، هل يدرك العاملون في شـركة سيريتل العدالة التنظيمية بكافة أبعادها في الشركة؟.

هدفت الدِّراســـة إلى تحديد نوع ومدلولية العلاقة الإحصـــائية بين التوازن في العمل والحياة ونوايا ترك العمل، وتحديد نوع ومدلولية العلاقة الإحصـائية بين كل من الاحتراق الوظيفي ونوايا ترك العمل، وتحديد نوع ومدلولية العلاقة الإحصـائية بين العدالة التنظيمية المدركة ونوايا ترك العمل.

منهجية الدِّراسة: تم الاعتماد على المنهج الاستنتاجي وذلك من خلال اعتماد الباحث على الدراسات السابقة والأبحاث ذات الصـلة، وتم الاعتماد على المنهج الكمي لجمع البيانات مدعماً ذلك بمجموعة من الأساليب النوعية لزيادة مصـداقية البحث وصلاحيته.

بعض نتائج الدِّراســـة: توصَّـــلت الدِّراســـة إلى أنَّه يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة التوزيعية المدركة والعدالة الإجرائية المدركة، وعدالة التعاملات المدركة لدى العاملين في نوايا ترك العمل.

- **دراسة (ديب وعجين، 2018)**

"تأثير الثقافة التنظيمية في نية دوران العمل في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في جامعة تشرين"

مشكلة الدِّراسة: تلخَّصت مشكلة الدِّراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في نية دوران العمل لدى الإداريين والأكاديميين في جامعة تشرين؟.

هدفت الدِّراســـة إلى بيان تأثير الثقافة التنظيمية في نية دوران العمل في جامعة تشـــرين، وتحديد تأثير ثقافة القبيلة في نية دوران العمل، وتحديد تأثير الثقافة الهرمية في نية دوران العمل، وتحديد تأثير ثقافة الســـوق في نية دوران العمل، وتحديد تأثير الثقافة الإبداعية في نية دوران العمل.

منهجية الدِّراســة: اعتمدت الدِّراســة على المنهج الوصــفي لوضــع الإطار النظري للبحث بالاعتماد على الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالبحث، أما فيما يتعلق بالجانب العملي اعتمدت على المقاربة الاســـتنباطية كمنهج تفكير، وتم تصــميم اســتبانة لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة البحث من أجل اختبار فرضــيات البحث باســتخدام الأساليب والبرامج الإحصائية.

بعض نتائج الدِّراســـة: كان من أهم نتائج الدراســـة وجود تأثير معنوي ضـــعيف للثقافة التنظيمية على نية دوران العمل للأكاديميين والإداريين في جامعة تشرين.

- **دراسة (غضبان وعولمي، 2019)**

"فعالية إدارة المســار الوظيفي ودوره في تحســين أداء العاملين: دراســة حالة موظفي كلية العلوم الاقتصــادية والتجارية وعلوم التسيير ـ جامعة المسيلة-"

مشكلة الدِّراسة: تلخَّصت مشكلة الدِّراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما مدى فعالية إدارة المسار الوظيفي وكيف يساهم ذلك في تحسين أداء الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية في جامعة محمد بوضياف المسيلة؟ وعن هذا التساؤل تفرَّعت عدة تساؤلات كان منها: ما مدى فعالية إدارة عملية التدريب في تحسين أداء العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية في جامعة محمد بوضياف المسيلة؟، وما مدى فعالية سياسة الترقية في تحسين أداء العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية في جامعة محمد بوضياف المسيلة؟.

هدفت الدِّراسة إلى بيان واقع تطبيق إدارة المسارات الوظيفية في مجتمع الدراسة، وبيان الاعتبارات اللازمة لتحديد فعالية إدارة المسارات الوظيفية، وبيان دور المسارات الوظيفية في أداء العاملين.

منهجية الدِّراسة: اعتمدت الدِّراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد اعتمدت على المنهج التحليلي وذلك باستخدام برنامج ال spss لتحليل آراء العاملين عن طريق استخدام استبانة لدراسة حالة موظفي الكلية.

بعض نتائج الدِّراسة: كان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لإدارة المسار الوظيفي على أداء العاملين محل الدِّراسة، ولا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للنقل على أداء العاملين، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للتدريب ونظام الأجر والحوافز على أداء العاملين في الكلية.

2-5 الدِّراسات الأجنبيَّة:

- **دراسة (Kurniawaty *et al*, 2019)**

"**The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention**"

تأثير بيئة العمل، والإجهاد، والرضا الوظيفي على نية دوران الموظفين

مشكلة الدِّراسة: تلخَّصت مشكلة الدِّراسة من خلال الإجابة على التساؤلين الرئيسين الآتيين: هل بيئة العمل والتوتر يؤثران على الرضا الوظيفي؟ وهل تؤثر بيئة العمل والتوتر والرضا الوظيفي على نية الدوران؟.

هدفت الدِّراسة إلى بيان العوامل التي تؤثر في نية دوران موظفي بنك مانديري بما في ذلك بيئة العمل والضغط والرضا الوظيفي.

منهجية الدِّراسة: اعتمدت الدِّراسة على المنهج الكمي مع نموذج تحليل المسار، ويحلل النموذج الناتج التأثير المباشر والتأثيرات غير المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع. كما شمل حجم العينة 100 موظف في بنك مانديري الذين تم اختيارهم من بين 430 موظفًا على أساس المعاينة العشوائية.

بعض نتائج الدِّراسة: كان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي وهام لبيئة العمل على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير سلبي وهام للتوتر على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير سلبي وهام لبيئة العمل على نية الدوران. ووجود تأثير إيجابي وهام للإجهاد على نية الدوران، ووجود تأثير سلبي وهام للرضا الوظيفي على نية الدوران..

بما تشابهت واختلفت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تشابهت الدِّراسة الحاليَّة مع الدِّراسات السَّابقة من حيث المتغيِّر التابع؛ وكان الاختلاف الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، في بيئة التطبيق، وقد اختار الباحث استراتيجية المسار الوظيفي نظراً لدورها في التَّأثير في دوران العمل وتحسينه، حيثُ أَنَّ دراسة هذه المتغيرات (المسار الوظيفي ونية دوران العمل) لم ترد في أَي من الدِّراسات السَّابقة.

6ـ نموذج وفرضيَّات البحث Research Hypotheses:

ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسار الوظيفي كإحدى استراتيجيات التسويق الداخلي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة. **ويمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:**

1- الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين فرص التدريب أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

2-الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسؤولية أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

3- الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين الترقية أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

4-الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين الإثراء الوظيفي أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

7ـ منهجيَّة البحث Research Methodology :

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطيَّة، واعتمد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيِّرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تمَّ جمعها، حيث قام الباحث بدراسةٍ ميدانيةٍ على الشركة العامَّة للمرفأ في محافظة اللَّاذقيَّة لجمع البيانات الأَوليَّة اللاَّزمة، كما تمَّ قياس المتغيِّرات على كافة البيانات الأَوليَّة الَّتي تمَّ جمعها من خلال استبانة تَّم تصميمها من خلال اطِّلاع الباحث على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أجل اختبار الفرضيَّات قام الباحث بتفريغ البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات تمَّ تحليلَها باستخدام برنامج SPSS إِصدار /20/.

8ـ حدود البحث Research limits:

ـ زمانيَّة: فترة توزيع الاستبانة في شهر كانون الثَّاني 2020.

ـ مكانيَّة: دوائر الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللاَّذقيَّة.

9ـ الإطار النظري للبحث:

إن المسار الوظيفي وتنميته من المصطلحات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، واستراتيجية هامَّة من استراتيجيات التسويق الدَّاخلي على اعتبار التسويق الداخلي مدخل هام من مداخل إدارة الموارد البشرية، ولهذا قبل الخوض في الجانب العملي للدراسة لابد من تقديم بعض المفاهيم والأسس المتعلقة بالمسار الوظيفي ونية دوران العمل كالآتي:

9-1 مفهوم المسار الوظيفي:

لا بدَّ وأنَّ كل مصطلح من المصطلحات العلمية نال عناية من قبل جمهور الباحثين والدارسين، وكل حسب اختصاصه، والمسار الوظيفي شأنه شأن أي مصطلح آخر تمَّ التَّطرُّق له من قبل الباحثين والدارسين وأولوه الأهمية، نظراً لدوره في الشركات، وسيحاول الباحث في هذا البحث البدء من حيث انتهى بعض هؤلاء الباحثين، منطلقاً مما توصلوا إليه، علَّه يصل إلى بعض التوافق أو الاختلاف من خلال دراسته سواءً نظريَّاً أو عمليَّاً؛ فبحسب دراسة حافظ (2005) عرَّف المسار الوظيفي بأنَّه عبارة عن طريقة تساعد الشَّركة، في توجيه مسارات الأفراد العاملين، للمجالات التي تحتاج إليها، وتنمية مهاراتهم التي تساعدها، على الاستمرار في الوظائف التي تحتاجها الشركة، فالمستقبل الوظيفي، يقدم لاكتساب الخبرات والقيام بوظائف تقدم مكافآت للفرد (بن غرابي وفروخي، 2015، ص4).

ومن وجهة نظر (بوثلجة *وآخرون*، 2018) يتكون المسار الوظيفي من مجموعة من المناصب المرتبطة، التي تخطط مسبقاً ويتم تعيين العامل فيها تدريجيًّاً والتي تمتد طوال حياته المهنيَّة، وتتأثر هذه الوظائف باتجاهات الفرد وآماله وطموحاته ومشاعره (بوثلجة *وآخرون*، 2018، ص141).

وللباحث رأي موافق لآراء الباحثين السابقين؛ فهو يرى بأن المسار الوظيفي هو المنحى الذي يسلكه العامل في وظيفته منذ اختياره وتعيينه، مروراً بكافة المراحل الوظيفية التي يعيشها من نقل وترقيات وعقوبات وعلاوات وغيرها من الجوانب التي تمس طبيعة عمله سواءً بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر وصولاً إلى مرحلة ترك عمله في شركته أو إحالته إلى المعاش.

2-9 آليات المسار الوظيفي:

وفقاً لدراسة قام بها الباحث (غضبان وعولمي، 2019، ص16ـــ28) تناول وجهات نظر العديد من الباحثين حول آليات المسار الوظيفي، وسنتناول رأي بعض الباحثين بشكل مقتضب بكل آلية من آليات المسار الوظيفي، وهي على النحو الآتي:

1") **التدريب والتكوين:** بحسب دراسة العرينات وأبو تايه (2017) يُعرَّف تكوين التدريب بأنَّه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد العاملين بمجموعة من المعلومات، والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد العاملين في العمل.

2") **النقل (التحويل):** بحسب دبري (2011) النقل والتحويل هو انتقال الفرد من عمله إلى عمل آخر مساوي له في المستويات والمركز والأجر حيث يعبر عنه بالانتقال من وظيفة لأخرى.

3") **الحوافز:** بحسب ميلاط (2015) الحوافز بأنها حصول الأفراد على الحماس والإقدام والسرور في أعمالهم، وإكسابهم الثقة بأنفسهم بما يدفعهم إلى القيام بالعمل المطلوب على خير وجه.

4") **الترقية:** بحسب دراسة بوعكاز (2015) الترقية فرار بتقليد الموظف إلى وظيفة أعلى في مستوى التنظيم الإداري من وظيفته الحالية، أي نقله من وضع وظيفي أقل إلى وضع أحسن، ويتحمل بموجب الترقية مسؤوليات ومهام أكبر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مركزه من الناحيتين المالية المتمثلة في زيادة مرتبه والعلاوات، وقد تكون بزيادة راتب الموظف فقط دون تحمل مسؤوليات إضافيَّة.

يرى الباحث بأَن آليات المسار الوظيفي مرتبطة بزمان ومكان الفرد العامل، والوظيفة الَّتي يشغلها إضافة إلى القيمة الوظيفية الَّتي من الممكن أَن يقدِّمها وفائدتها في تحقيق الغرض المنشود منها؛ فآليات المسار الوظيفي ما هي إلاَّ أدوات من شأنها أن تنسق العمل داخل الشركة وتنظيمه وتوجهه نحو أداء وحياة وظيفية أفضل للعامل.

3-9 مفهوم نية دوران العمل: لا بدَّ من الوقوف على مفهوم نية دوران العمل، والتَّعرف على وجهة نظر الباحثين في هذا المفهوم حتى نتمكن من الحصول وتقديم تعريف دقيق له، فللوصول إلى هذا المفهوم وبحسب وجهة نظر كل من الباحثين Mobley (1977); Mobley and Horner and Hollingsworth (1978) النية تعني القيام بشيء أو إجراء خاص أو أمر بموقف خاص أو بوسائل أو غرض أو خطة في القلب الفردي. فإذا بدأت حالة عدم الرضا، فإن المرحلة التي تلي حالة عدم الرضا هي فكرة الدوران التي تظهر في قلب العامل، وهي المرحلة الأخيرة قبل ممارسة الدوران. فنية الدوران هي الأداء الكلي للعاملين لعدم رضاهم عن العمل، والتفكير بالدوران، والنية للعثور على وظيفة أخرى وجدوى العثور على وظيفة أخرى ذات أهمية أكبر من وجهة نظرهم (Chang and Chang, 2008, P: 164). وبحسب (عجين، 2018) إن نية دوران العمل هي وجود رغبة لدى الفرد والسعي لترك العمل الحالي والبحث عن آخر، ويتم غالباً قياس هذه النية لدى الأفراد والاعتماد عليها كبديل للتنبؤ بالدوران الفعلي الحاصل في شركة ما (عجين، 2018، ص243).

بناءً على وجهات نظر هؤلاء الباحثين وغيرهم من الباحثين الذين تناولوا مفهوم نية دوران العمل يرى الباحث بأن نية دوران العمل هي حالة نفسية داخلية مرتبطة بمدى شعور الفرد بالتغيير والتجديد، والبحث عن تحقيق إشباع أفضل

للمكانة التي يشغلها والأوضاع التي يعيشها سواء الاقتصادية أو الاجتماعيَّة أو النفسية، فنية الدوران لا تعني الدوران وإنما تخطيط مسبق للدوران قد يتحقق أو لا يتحقق.

9-4 العوامل المؤثرة في دوران العمل:

من خلال المراجعة التي قام بها الباحث للعديد من الدراسات والأدبيات السابقة وجد أن ظاهرة دوران العمل يؤثر فيها العديد من العوامل؛ فبحسب دراسة نديم (2016) تناول ثلاثة عوامل رئيسة وهي:

1- الظروف الاقتصاديَّة العامة: بحسب هذا العامل فإن النشاط الاقتصادي الفعال في قرار الفرد في اختيار بدائل من الشركات المنافسة لكي تقوم بتحقيق طموحها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وذلك في حالتين إما حالة الركود الاقتصادي وانسحاب بعض الشركات من السوق فهذا بدوره يؤدي إلى تقبل الفرص أمام العامل لكي يقوم باتخاذ القرار ليترك العمل والقيام بالبحث عن عمل آخر.

2- حركة الأفراد: إن العاملين الذين يمتلكون القدرات والمهارات والخبرات العالية؛ فإنهم نوعاً ما يسعون إلى الانتقال من عمل إلى آخر ذلك قصد استثمار هذه القابليات والحصول على مردود أفضل وأكثر تحفيزاً، هذا فضلاً عن أن الطلب يكون أعلى من قبل شركات الأعمال.

3- ضمانات العمل: عندما يتم إتاحة الضمانات لعمل الفرد للاستقرار والبقاء في عمله مدة طويلة؛ فإن الفرد سيشعر بأنه موضع اهتمام وثقة الإدارة والشركة وعلى العكس في حال حصول عمليات ترك الخدمة وإقلات وعقوبات غير عادلة أو غير منطقية ففي هذه الحالة؛ فإن العامل ينتابه الشعور بعدم حصوله على أية ضمانات لمستقبله في خضم هذه الظروف ما يولد لديه اتجاهات سلبية حول الشركة والبحث عن فرص عمل أخرى (السلطاني، 2017، ص14).

بناءً على العرض السابق يرى الباحث بأنَّ العوامل المؤثرة في دوران العمل هي أكثر من ظروف اقتصادية، وحركة أفراد وضمانات، وإنما تتعلق بعوامل أخرى داخلية تنبع من ذات العامل نفسه، ومن درجة رضاه وتقبله للعمل الذي يقوم به، ومقدار تلبية ذلك العمل لطموح هذا الفرد وانسجامه مع مدركاته ورغباته وتحقيق ذاته.

10ـ النتائج والمناقشة:

10- 1 مجتمع وعينة البحث Research community And Sample:

يتمثل مجتمع البحث بجميع العاملين في دوائر الشركة العامة للمرفأ في محافظة اللاذقية، حيث تمَّ سحب عينة بالاعتماد على قانون حجم العينة حيث بلغ حجم العينة n= 293، حيث تمثل هذه القيمة الحد الأدنى لعيّنة البحث الّتي يمكن اعتبارها ممثّلة للمجتمع الإحصائي، وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على (299) موظفاً من مجتمع البحث، استردّ منها (291) استبانة، كان من بينها (10) استبانات غير صالحة للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هو (281) استبانة.

10 -2 أداة الدراسة: لتحقيق أغراض دراسته قام الباحث باستخدام أدوات منهجية بغية الحصول على البيانات اللَّازمة لإتمام بحثه؛ فقد اعتمد على الملاحظة وقوائم الاستقصاء والمقابلات الشَّخصيَّة، واستخدم الاستبانات الإلكترونيَّة والورقيَّة مع عدد من أفراد عيّنة البحث، وقد قام الباحث بتقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول: هدف الباحث منه الحصول على بيانات عن الخصائص الدِّيموغرافيَّة لأفراد العيِّنة.

أمَّا القسم الثاني: وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي في محاولة منه للحصول على بيانات تتعلَّق بتأثير المسار الوظيفي في نية دوران العمل من خلال 22 عبارة.

10 ـ 2 ـ 1 توصيف المتغيرات الديموغرافية: يبيّن هذا الجدول (1) خصائص عيّنة الدّراسة الديموغرافيّة.

الجدول رقم (1): توصيف المتغيرات الديموغرافية

الجنس		
الجنس	**التكرار**	**النسبة المئوية**
ذكر	187	% 66.55
أنثى	94	% 33.45

العمر		
الفئة العمرية	**التكرار**	**النسبة المئوية**
35 وأقل	139	% 49.47
36- 45	49	%17.44
46- 55	59	% 20.99
أكثر من 56	34	% 12.1

المؤهل العلمي		
الصفة الوظيفية	**التكرار**	**النسبة المئوية**
ثانوية	137	% 48.8
أقل من ثانوية	12	% 4.2
معهد متوسط	50	% 17.8
غير ذلك	82	% 29.2

المسمى الوظيفي		
المرتبة الوظيفية	**التكرار**	**النسبة المئوية**
رئيس مركز	7	%2.5
رئيس دائرة	5	% 1.78
عامل فني	210	% 74.73
عامل عادي	59	%20.99

الخبرة الوظيفية		
السنوات	**التكرار**	**النسبة المئوية**
7 وأقل	91	%32.4
8- 12	11	% 3.9
13- 17	105	% 37.37
أكثر من 18	74	% 26.33

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

10 ـ 2 ـ 2 اختبار ثبات وصدق المقياس: استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، P، 234- 246)، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضّح بالجدول رقم (2)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة.

الجدول رقم (2): عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناة Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	281	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	281	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ويُظهر الجدول (3) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية باستثناء متغيّر الجنس لأنّه الوحيد غير الرتبي يساوي 0.83 (معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول رقم (3) : معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.84	27

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

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

الجدول رقم (4): معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
فرص التَّدريب	.832	4
المسؤولية	.811	4
الترقية	.733	4
الإثراء الوظيفي	.852	4
نية دوران العمل	.823	6

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (4) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

مقياس الصّدق (الاتّساق الداخلي لفقرات الاستبانة): حيث قام الباحث بدراسة علاقة طرفيّات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، P، 247 – 248)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس. Sig = p = 0.000 < α =0.01، وبذلك يكون الباحث قد تأكّد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

10 ـ 3 اختبار الفرضيّات:

قام الباحث بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبيّن من خلال الجدول (5) أنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.69 والمتعلق بقياس فرص التدريب وهو أقل من متوسّط الحياد 3، والذي يبين أنّ الشركة لا تمنح لتدريب العاملين كل سنة، وأقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.65 المتعلق بالترقية وهو أقل من متوسط الحياد 3، والذي يبين أن الشركة لا تمنح فرصة للترقية على أساس المؤهل العلمي الذي يحصل عليه العامل وفق إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (5): الإحصائيات الوصفية الخاصّة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
فرص التدريب	تمنح الشركة فرص لتدريب العاملين كل سنة	281	1	5	2.69	.979	.000
	تولي الشركة أهمية كبيرة لبرامج التدريب	281	1	4	3.26	1.739	.000
	المعايير المطبقة للاستفادة من برامج التدريب واضحة ودقيقة	281	3	5	3.99	.541	.000
	المعايير المطبقة للاستفادة من برامج التدريب موضوعة بشكل عادل	281	1	3	3.19	1.81	.000
المسؤولية	تتوافق السلطة التي أمتلكها مع طبيعة المهام التي أقوم بها	281	2	5	3.93	.750	.000
	أشعر بأني عنصر وجزء فعال ومهم في الشركة	281	2	4	3.51	.862	.000
	تحفزني الشركة على تحمل مسؤولية العمل	281	1	5	3.56	.529	.000
	تمنحني الشركة الفرص والوقت الكافي لإنجاز مهامي كاملة	281	1	5	3.69	1.521	.000
الترقية	تمنحني الشركة فرصة للترقية على أساس المؤهل العلمي الذي أحصل عليه	281	1	5	2.65	1.262	.000
	إجراءات وعمليات الترقية بسيطة ومفهومة في الشركة	281	1	4	3.83	1.167	.000
	المدة الزمنية للترقية من درجة إلى درجة مقبولة	281	2	5	3.19	.943	.000
	يتم الاعتماد على تقارير الأداء في اتخاذ قرارات الترقية	281	1	5	3.74	1.26	.000
الإثراء الوظيفي	أمتلك المهارات اللازمة لأداء العمل المطلوب	281	1	5	3.60	1.149	.000
	المهام التي أقوم بها تعد من المهام اللازمة لعمل الشركة	281	1	5	3.79	1.366	.000
	هناك تنوع في المهارات المطلوبة للعمل	281	1	5	3.47	1.21	.000
	يتم تقييم مستوى مهاراتي بشكل منتظم	281	1	5	3.02	1.118	.000
نية دوران العمل	أقضي فترات طويلة في عملي مما يجعلني أفكر بالبحث عن عمل آخر	281	1	5	3.08	1.264	.000
	أشعر بالوحدة والعزلة في مكان عملي لذا أسعى دائماً للحصول على بديل	281	1	5	3.63	1.111	.000
	أنا راضٍ بشكل مقبول عن طبيعة العمل الذي أقوم به لذا أفكر بالحصول على البديل	281	2	5	3.85	1.291	.000
	لدي رغبة بالحصول على عمل آخر	281	3	5	4.17	.000	.000
	أشعر أن عملي الحالي لا يلبي طموحاتي	281	1	5	3.53	1.228	.000
	أفكر دائماً بالتوجه إلى شركات تمنحني مكان وطبيعة عمل أفضل	281	2	5	3.41	.840	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المتفرّعة عنها:

الفرضية الرئيسة للبحث:

فرضية العدم Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسار الوظيفي كإحدى استراتيجيات التسويق الداخلي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسار الوظيفي كإحدى استراتيجيات التسويق الداخلي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة، **ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:**

1- الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين فرص التدريب أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

2- الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسؤولية إحدى أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

3- الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين الترقية أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

4- الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين الإثراء الوظيفي أحد أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل في الشركة محل الدَّراسة.

- **نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة والرابعة التي تنص على ما سبق** ، ولاختبار هذه الفرضية استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي، حيث أظهر الجدول رقم (6) ما يلي:

الجدول رقم(6): معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل

		فرص التدريب	المسؤولية	الترقية	الأثراء الوظيفي	نية دوران العمل
فرص التدريب	Pearson Correlation	1	.259**	.201**	.414**	.372**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	281	281	281	281	281
المسؤولية	Pearson Correlation	.259**	1	.112	.611**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.061	.000	.000
	N	281	281	281	281	281
الترقية	Pearson Correlation	.201**	.112**	1	.490**	.190**
	Sig. (2-tailed)	.001	.061		.000	.001
	N	281	281	281	281	281
الأثراء الوظيفي	Pearson Correlation	.414**	.611**	.490**	1	.212**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	330	330	330	330	330
نية دوران العمل	Pearson Correlation	.372**	.738**	.190**	.212**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	281	281	281	281	281

.**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

- أظهر الجدول رقم (6) أنَّ هناك علاقة معنوية بين أبعاد المسار الوظيفي (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الأثراء الوظيفي) ونية دوران العمل، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.372، 0.738، 0.190، 0.212) وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.138، 0.545، 0.036، 0.045)، وهو يدلّ على أنّ (13.8%، 54.5%، 3.6%، 4.5%) من تغيرات نية دوران العمل تتبع لتغيرات أبعاد المسار الوظيفي (فرص التدريب، المسؤولية، الترقية، الأثراء الوظيفي) على التوالي؛ وبما أنّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$، **فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين كل من المسار الوظيفي إحدى استراتيجيات التسويق الداخلي ونية دوران العمل في الشركة محل الدِّراسة؛ ويقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة ذات دلالة.**
- **نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين المسار الوظيفي إحدى استراتيجيات التسويق الداخلي ونية دوران العمل في الشركة محل الدِّراسة، فبعد أن قام الباحث باختبار الفرضيات الثلاث الفرعية، قام باختبار الفرضية الرئيسة، حيث أظهر الجدول رقم (7) ما يلي:

الجدول رقم (7): اختبار الفرضية الرئيسة.

		المسار الوظيفي	نية دوران العمل
المسار الوظيفي	Pearson Correlation	1	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	281	281
نية دوران العمل	Pearson Correlation	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	281	281

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.790، وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل، وهذا الارتباط مقبول، كما بلغ معامل التحديد 0.624، وهو يدل على أن 62.4% من تغيرات نية دوران

العمل تتبع لتغيرات أبعاد المسار الوظيفي، مما يعني أنه يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد المسار الوظيفي على نية دوران العمل، وبما أن Sig= P= 0.000 < a=0.05، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، **وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

وكما هو واضح من الجدول (8)، فقد بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة لمتغيّر نية دوران العمل 3.612، وهو يدلّ على أن أفراد العينة يقضون فترات طويلة في عملهم مما يجعلهم يفكرون بالبحث عن عمل آخر، وأنهم يشعرون بالوحدة والعزلة في مكان عملهم لذا يسعون دائماً للحصول على بديل، وأنهم راضون بشكل مقبول عن طبيعة العمل الذي يقومون به لذا يفكرون بالحصول على البديل، ولديهم رغبة بالحصول على عمل آخر، كما انهم يشعرون بأن عملهم الحالي لا يلبي طموحاتهم، ويفكرون دائماً بالتوجه إلى شركات تمنحهم مكان وطبيعة عمل أفضل.

الجدول رقم (8): متوسط إجابات أفراد العينة على كل بعد

البعد	Mean
فرص التدريب	2833.
المسؤولية	3.673
الترقية	3.353
الإثراء الوظيفي	3.47
نية دوران العمل	3.612

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وقام الباحث بإجراء تحليل ANOVA لإظهار إن كان يوجد فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغيّر من متغيّرات البحث، حيث تنصّ فرضيّة العدم على عدم وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة؛ في حين الفرضيّة البديلة تنصّ على وجود فروق معنويّة، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول (11) الآتي:

الجدول رقم (9): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكلّ متغيّر.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	877.337	1	877.337	88.058	.000
Within Groups	2779.724	279	9.963		
Total	3657.060	280			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (9) وجد الباحث أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.05، أَي أَنَّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضيّة العدم، مما يؤكّد على وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغير من متغيرات الدِّراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسّطات لكل متغيّر بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة به.

11- الاستنتاجات والمقترحات:

11 .- 1 الاستنتاجات:

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

بلغ معامل الارتباط بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل 0.790، وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل، وهذا الارتباط مقبول وهذا ما أكدت عليه الفرضيات الأربع الفرعية:

1. تشير نتائج الدِّراسة إلى أن المسار الوظيفي للعامل مهم جداً بالنسبة له وللشركة؛ حيث يلعب المسار الوظيفي دوراً رئيسياً في نية الدوان.

2. تشـير نتائج الدراسـة إلى أن فرص التدريب، المسـؤولية، الترقية، الإثراء الوظيفي تؤثر في نية دوران عاملي الشـركة العامة لمرفأ اللّاذقية، وهذا ما ظهر في سياق الدِّراسة.
3. أثبتت نتائج اختبار الفرضـــيات الأربع الفرعية هناك علاقة معنوية بين أبعاد المســـار الوظيفي (فرص التدريب، المســـؤولية، الترقية، الأثراء الوظيفي) ونية دوران العمل، حيث بلغ معامل الارتباط بيرســـون على التوالي (0.372، 0.738، 0.190، 0.212) وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد المسار الوظيفي ونية دوران العمل.
4. وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغير من متغيرات الدِّراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسّطات لكل متغيّر بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة به.

11 – 2 المقترحات:

يوصي الباحث بالآتي:

1. على الشركة أن تمنح العاملين فرص للتدريب كل سنة.
2. ضرورة أن تمنح الشركة فرصة الترقية على أساس المؤهل العلمي الذي يحصل عليه العامل.
3. من الضروري أن تقوم الشركة بتقييم مستوى مهارات عامليها بشكل منتظم.
4. ضرورة النظر من قبل إدارة الشركة على أن يتم الاعتماد على تقارير الأداء في اتخاذ قرارات الترقية.
5. ضرورة استمرار الشركة في البحث عن الأسباب التي تدفع العاملين للتفكير بترك العمل، وذلك قصد علاجها أو التقليل من آثارها واتباع أهم الطرق الكفيلة بإبقاء العاملين ضمن الشركة وتحفيزهم وترغيبهم بالبقاء فيها.
6. يوصـــي الباحث بالانطلاق من حيث توصـــل الباحثون الآخرون في مجال نية دوران العمل، وإجراء دراســـات تتعلق بمعدَّل دوران العمل مثل دراسة واقع معدَّل دوران العمل بناءً على الرضا الوظيفي.

12-المراجع:

1. بن غرابي، فاطمة الزهراء؛ فروخي، زينب (2015). *تخطيط المســـار الوظيفي وأثره على أداء العاملين: دراســـة حالة ديوان الترقية والتســـيير العقاري بالبويرة. OPGI*. رســـالة ماجســـتير غير منشـــورة، جامعة أكلي محند بلحاج بالبويرة، ص4.
2. بوثلجة، حسين؛ بن كعكع، ليلى؛ إسحاق، حسين (2018). *أثر تقييم الوظائف على تطوير المسار الوظيفي للأفراد*. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد (4)، العدد (2)، ص141.
3. السلطاني، سلام عبد مرزة (2017). *العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل: دراسة تحليلية*. جامعة القادسية، كلية الاقتصاد، العراق، ص14.
4. علي ديب، كندة؛ عجين، عفراء (2018). *تأثير الثقافة التنظيمية في نية دوران العمل في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في جمعة تشرين*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (40)، العدد (6).
5. علي ديب، كندة؛ عجين، عفراء (2018). *تأثير الثقافة التنظيمية في نية دوران العمل في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في جمعة تشرين*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (40)، العدد (6)، ص243.
6. عمورة، ريم (2014). *أثر العوامل المعنوية الخاصـــة بالعاملين على نوايا ترك العمل: دراســـة حالة على شـــركة الاتصالات السورية سيريتل*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.

7. غدير، باسم غدير. *تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20*، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.
8. غضبان، وهيبة؛ عولمي، حسيبة (2019). *فعالية إدارة المسار الوظيفي ودوره في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة موظفي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
9. غضبان، وهيبة؛ عولمي، حسيبة (2019). *فعالية إدارة المسار الوظيفي ودوره في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة موظفي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص16-28.

1. CHANG, Ch; CHANG, W (2008). Internal marketing practices and employee's Turnover Intention in Tourism and Leisure Hotels. The Journal of Human Resource and Adult Learning Vol. 4, Num. 2.
2. KURNIAWALY; RAMLY, M, RAMLAWATI, (2019). *The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention*. Management science letters,

أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية

د. أسمهان خلف* د. عثمان نقار** لانا زاهر ***

(الإيداع: 12 آذار 2020 ، القبول: 15 تموز 2020)

الملخّص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية، ولتحقيق هذا الهدف تم تجميع البيانات السنوية لعينة مكونة من أحد عشر مصرفاً تجارياً خاصاً وذلك خلال الفترة الممتدة بين عامي 2008 و2018. وجمعت بيانات الدراسة بشكل أساسي من التقارير المالية للمصارف المدروسة.

تم قياس المتغير المستقل المتمثل بالمخاطر الائتمانية باستخدام نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها ونسبة القروض غير العاملة، في حين تم قياس المتغير التابع المتمثل بالأداء المالي باستخدام معدل العائد على حقوق الملكية ، ومعدل العائد على الأصول، ونسبة الرفع المالي. وبغرض تحليل بيانات الدراسة تم استخدام نماذج ال Data Panel لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (EViews 10) في عملية تحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لكل من نسبة (مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها، القروض غير العاملة) في معدل العائد على حقوق الملكية، ووجود تأثير إيجابي لكل من نسبة (مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها، القروض غير العاملة) في معدل العائد على الأصول. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لكل من نسبة (مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها، القروض غير العاملة) في نسبة الرفع المالي، مما يدل على أن لإدارة مخاطر الائتمان دور في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

الكلمات المفتاحية: مخاطر الائتمان، الأداء المالي.

* أستاذ مساعد، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سورية.

** أستاذ مساعد، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سورية.

*** طالبة دكتوراه في قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سورية.

The Impact of Credit Risk in the Financial Performance of Private Commercial Banks in Syria

Dr. Asmahan Khalaf * Dr. Osman Nakkar ** Lana Zaher ***

(Received: 12 March 2020,Accepted:15 July 2020)

Abstract:

The study aimed to identify the impact of credit risk on the financial performance of private commercial banks in Syria. To achieve this goal, annual data were collected for a sample of eleven private commercial banks during the period between 2008 and 2018. The study data was mainly collected from the financial reports of the studied banks.

The independent variable represented by credit risk was measured using the proportion of doubtful loan allocations and the ratio of non-performing loans, while the dependent variable of financial performance was measured using the rate of return on equity, the rate of return on assets and the percentage of financial leverage. For the purpose of analyzing the study data, data panel models were used to test the relationship between independent and dependent variables, and a statistical program (Eviews 10) was used in the data analysis process.

The results of the study showed a positive effect for both the ratio of (doubtful loan allocations, non-performing loans) in the rate of return on equity, and the presence of a positive effect for both the proportion of (doubtful loan allocations, non-performing loans) in the rate of return on assets. The results of the study also showed a positive effect for both the ratio of (doubtful loan allocations, non-performing loans) in the financial leverage ratio, which indicates that credit risk management has a role in improving the financial performance of private commercial banks in Syria.

Keywords: Credit Risk, Financial Performance.

* **Assistant Professor, Department of Economics, Hama University, Syria.**

** **Assistant Professor, Department of Economics, Hama University, Syria.**

*** **Postgraduate Student (phd), Faculty of Economics, Hama University, Syria.**

1 – المقدمة:

لقد أثرت الظروف الاقتصادية التي مرت بها سورية منذ عام 2011م على آلية عمل المصارف التجارية السورية الخاصة، حيث تحملت فيها درجات مختلفة من المخاطر المصرفية، لا سيما تلك المرتبطة بمنح التسهيلات الائتمانية (القروض)، فالائتمان يمثل معظم أصول المصارف التجارية، ويسهم في النصيب الأكبر من الدخل التشغيلي لها، وعملية منح الائتمان هي عملية تسويقية للأموال المتوفرة في هذه المصارف مما يؤدي إلى تحقيق الربحية والأمان ضمن ضوابط وقواعد سليمة مع توفر الضمانات التي تكفل تدفق الأموال وعودتها إلى المصرف وحمايتها من المخاطر. حيث يشكل الائتمان المصرفي أحد محركات النشط الاقتصادي كونه يلعب دوراً هاماً من خلال المنظومة التي يتم بها تزويد الأفراد والمؤسسات والمشروعات في الاقتصاد بالأموال اللازمة.

لهذا تسعى جميع المصارف التجارية إلى تحسين الأداء المالي بشتى الطرق والوسائل، وذلك من خلال إدارة سليمة للمخاطر التي تتعرض لها أثناء أي عملية مالية، ومن أبرز هذه المخاطر هي مخاطر الائتمان التي تأتي نتيجة تكرر فشل وتعثر بعض القروض المصرفية التي تواجه المصرف بصفة يومية كونها تعد العمل الرئيسي للمصرف، ومن هذا المنطلق تركز المصارف كل اهتمامها على تحسين الأداء المالي من خلال اعتماد إجراءات صارمة للحد من هذه المخاطر أو تجنبها مما يضمن للمصرف المكانة المميزة، لذلك أصبح الحفاظ على المركز التنافسي للمصارف أمراً صعباً ما لم تعمل على تحسين أدائها المالي وتمييز خدماتها بشكل يتفوق تماماً على المنافسين.

2 – مشكلة البحث:

بناء على ما سبق فإن مشكلة البحث تظهر من خلال طرح السؤال الرئيس التالي:

ما أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية ؟

للإجابة عن السؤال السابق تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر مخاطر الائتمان في معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
2. ما أثر مخاطر الائتمان في معدل العائد على الأصول للمصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
3. ما أثر مخاطر الائتمان في نسبة الرفع المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية ؟

3 – أهداف البحث وأهميته:

3 – 1- أهداف البحث:

في سبيل الإجابة عن أسئلة البحث، تم وضع الأهداف التالية:

1. قياس أثر مخاطر الائتمان في معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية الخاصة في سورية.
2. قياس أثر مخاطر الائتمان في معدل العائد على الأصول للمصارف التجارية الخاصة في سورية.
3. قياس أثر مخاطر الائتمان في نسبة الرفع المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

3 – 2- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث من خلال محاولته تسليط الضوء على تحليل أثر مؤشرات مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية خلال الفترة 2008- 2018، وهذا من شأنه أن يزيد من قدرة إدارة المصارف التجارية الخاصة في سورية على اتخاذ القرارات المناسبة للتخفيض من الخسائر التي يمكن أن تتحملها جراء منح التسهيلات الائتمانية، ومن ثم حماية أصولها وتنفيذ برامجها التنموية بنجاح كبير للمساهمة في تحقيق أهدافها المرجوة في تحسين أدائها المالي.

4 – فروض البحث:

انطلاقاً من السؤال الرئيس للبحث تفترض الباحثة الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على الأصول للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في نسبة الرفع المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

5 – منهجية البحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي (التحليلي) والذي تم بوساطته استعراض الأدبيات ذات الصلة بالمصارف التجارية الخاصة في سورية ومخاطر الائتمان التي تواجهها وتأثير إدارة هذه المخاطر في الأداء المالي للمصارف التجارية، وشرح المفاهيم والجوانب النظرية المرتبطة بموضوع البحث، وتوصيف الظاهرة المدروسة بدقة. ولبيان تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع تم الاعتماد على نماذج بيانات بانل (Panel Data) نظراً لأنها تأخذ بعين الاعتبار أثر تغير الزمن وأثر الاختلاف بين الوحدات المقطعية على حد سواء في البيانات المعتمدة في التحليل.

6 – متغيرات البحث:

- المتغيرات المستقلة: تعبر المتغيرات المستقلة عن مخاطر الائتمان، وقد تم قياس هذه المخاطر باستخدام النسب المالية التالية:

– نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها (CR1)= $\frac{\text{مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100$

– نسبة القروض غير العاملة (CR2) = $\frac{\text{إجمالي القروض غير العاملة}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100$

- المتغير التابع: تمثل بالأداء المالي، وتم قياسه من خلال:

– معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) = صافي الربح بعد الضريبة / إجمالي حقوق المساهمين.

– معدل العائد على الأصول (ROA) = صافي الربح بعد الضريبة / إجمالي الأصول.

– نسبة الرفع المالي (EM) = إجمالي الأصول / حقوق الملكية.

7 – حدود البحث:

– **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة التطبيقية خلال الفترة الزمنية الممتدة من بداية عام (2008) وحتى عام (2018).

– **الحدود المكانية:** تمثلت بكافة المصارف التجارية الخاصة في سورية.

8 – مجتمع البحث والعينة:

يتمثل **مجتمع البحث** في كافة المصارف الخاصة التي تعمل في الجمهورية العربية السورية، في حين تتمثل **عينة البحث** في المصارف التجارية الخاصة التي توفرت بياناتها المالية منذ عام 2008 وحتى 2018، وعددها أحد عشر مصرفاً تجارياً خاصاً في سورية وهي (العربي، بيمو السعودي الفرنسي، سورية والمهجر، الدولي للتجارة والتمويل، بيبلوس، عودة، سورية والخليج، الأردن، فرنسبنك، الشرق، قطر الوطني)، وذلك بعد أن تم استبعاد المصارف الإسلامية الخاصة كونها لا تقوم بمنح الائتمان بنفس طريقة المصارف التجارية إضافة لاختلاف الأنظمة والتشريعات التي تنظم عمل المصارف الإسلامية.

9 – أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية للحصول على البيانات اللازمة للدراسة، حيث تم جمع البيانات السنوية (الميزانية العمومية، قائمة الدخل) بالاعتماد على التقارير الدورية والقوائم المالية للمصارف التجارية المدروسة على مدى سنوات الدراسة الممتدة من عام 2008 حتى عام 2018، وتم الحصول على التقارير والقوائم المالية بالاعتماد على الموقع الرسمي لكل مصرف من المصارف التجارية المدروسة.

10 – الدراسات السابقة:

1. دراسة (مخلوفي،2017): وهي بعنوان:" إدارة مخاطر الائتمان المصرفي وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية- دراسة حالة بنك الوطني الجزائري للفترة 2005-2015"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر مخاطر الائتمان على الأداء المالي للمصرف الوطني الجزائري التجاري في الفترة الممتدة بين عامي 2005- 2015. تم تطبيق نماذج الانحدار الخطي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العائد على حقوق الملكية وصافي أعباء القروض إلى إجمالي القروض، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نسبة القروض لإجمالي الودائع ونسبة صافي أعباء القروض إلى إجمالي القروض، كما توصلت لعدم وجود أي علاقة لنسبة صافي القروض إلى إجمالي الأصول ونسبة العائد على إجمالي الأصول مع باقي المتغيرات، وجود علاقة عكسية بين نسبة صافي أعباء القروض إلى إجمالي القروض وكل من عائد على حقوق الملكية وإجمالي قروض إلى الودائع، مما يدل على أن مخاطر الائتمان لا تؤثر على نسب الأداء المالي التي تعالج بإجمالي الأصول، وأن مخاطر الائتمان من أكثر المخاطر التي يتعرض لها القطاع المصرف كونها تأتي نتيجة عدة تراكمات لتعثرات مرتبطة بنشاط الإقراض.

2. دراسة (مسعودي،2012): وهي بعنوان: " تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية للفترة 2009-2012"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء المالي للمصارف التجارية من حيث العائد والمخاطرة، واقتصرت العينة المدروسة على مصرفين (المصرف الوطني الجزائري ومصرف القرض الشعبي الجزائري) في الفترة الممتدة بين عامي 2009 و2012. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين المخاطر المالية ومؤشرات الأداء المالي، وأكدت الدراسة على ضرورة وجود إدارة مخاطر قائمة بحد ذاتها داخل المصارف التجارية من أجل التحكم في المخاطر بأنواعها للوصول إلى أداء مالي جيد.

3. دراسة (الشمري، 2010): وهي بعنوان: " استراتيجية إدارة المخاطر وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور إدارة المخاطر في أداء المصارف العراقية الخاصة، حيث اقتصرت العينة على ثلاث مصارف عراقية خاصة خلال الفترة المدروسة بين عامي 2000 و 2007. حيث تم قياس الأداء المالي باستخدام معدل العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول، بينما مثلت المخاطر المصرفية المتغيرات المستقلة وهي مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر رأس المال. وأظهرت نتائج الدارسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المخاطر المصرفية والأداء المالي سواء عند قياسه بمعدل العائد على حقوق الملكية أو بمعدل العائد على الأصول، وتفاوت تأثير أنواع المخاطر المصرفية في الأداء المالي، فكانت المخاطر الائتمانية ذات تأثير كبير في الأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المصارف العراقية لاستراتيجية واضحة في إدارة المخاطر بشكل يعمل على رفع مستوى الأداء وتقوية المراكز المالية لها وتطوير نظم الرقابة الداخلية من حيث الأساليب والأدوات الرقابية الوقائية والعلاجية.

4. دراسة (Ebenezer&Omar, 2016): وهي بعنوان:

"**The Empirical Effects of Credit Risk on Profitability of Commercial Banks: Evidence from Nigeria**"

" التأثيرات التجريبية لمخاطر الائتمان على ربحية البنوك التجارية: أدلة من نيجيريا"

تجلّى الهدف الأساسي لهذه الدراسة في تحديد طبيعة العلاقة بين المخاطر الائتمانية والربحية، وطبقت الدراسة خلال الفترة الممتدة بين عامي 2011 و2014، على عينة مكونة من ثمانية مصارف تجارية نيجيرية. تم تطبيق نموذج (PanelData) لقياس أثر المخاطر الائتمانية في الربحية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية ممثلة بنسبة القروض غير العاملة من جهة ومعدل العائد على حقوق الملكية من جهة أخرى، بالمقابل توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من نسبة القروض غير العاملة إلى إجمالي القروض، والديون إلى إجمالي حقوق الملكية من جهة ومعدل العائد على حقوق الملكية من جهة أخرى.

5. دراسة (Saeed& Zahid, 2016): وهي بعنوان:

"**The Impact of Credit Risk on Profitability of the Commercial Banks**"

" أثر مخاطر الائتمان في ربحية البنوك التجارية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المخاطر الائتمانية والربحية في عينة مكونة من خمسة مصارف تجارية عاملة في بريطانيا، وشملت الدراسة الفترة الممتدة بين عامي 2007 و2015. وتم اختبار العلاقة بين المخاطر الائتمانية والربحية من خلال نموذج الانحدار الخطي المتعدد، حيث مثلت الربحية المتغير التابع وتم قياسها باستخدام نسبة كل من معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، في حين مثلت المخاطر الائتمانية المتغير المستقل وتم قياسها باستخدام نسبة القروض الغير عاملة إلى إجمالي القروض. وتم تطبيق اختبارات تحليل التباين (ANOVA) ومعامل الارتباط بيرسون (Person). وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين المخاطر الائتمانية والربحية سواء عند قياسها بمعدل العائد على الأصول أو بمعدل العائد على حقوق الملكية.

6. دراسة (Moya, etal., 2014): وهي بعنوان:

"Determinants of Bank Performance: Evidence for Latin America"

" محددات أداء البنك: أدلة لأمريكا اللاتينية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جملة من العوامل الخاصة والعوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر في الأداء المصرفي في أمريكا اللاتينية، وشملت العينة المدروسة 78 مصرفاً تجارياً موزعاً في دول الأرجنتين، البرازيل، تشيلي، كولومبيا، المكسيك، البارغواي، البيرو، فنزويلا. بين عامي 1995 و2010. تم استخدام نموذج (Panel Data) لقياس أثر كل من المتغيرات الخاصة بالمصرف (التنويع، الحجم، معدل كفاية رأس المال، الطلب على الودائع، المخاطر الائتمانية، مخاطر السيولة، كفاءة التشغيل) والمتغيرات الاقتصادية الكلية (الأزمات المالية التي حصلت خلال فترة الدراسة، التضخم) باعتبارها متغيرات مستقلة على الأداء المصرفي باعتباره متغيراً تابعاً.

وقد توصلت الدراسة إلى أن كل من متغيرات التنويع والطلب على الودائع وكفاءة التشغيل والحجم ومعدل كفاية رأس المال والتضخم ترتبط بعلاقة طردية ذات دلالة إحصائية مع الأداء المصرفي، في حين ترتبط مخاطر السيولة والائتمان والأزمات المالية بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الأداء المصرفي.

7. دراسة (Oluwafemi& Israel, 2013): وهي بعنوان:

"**Risk Management and Financial Performance of Banks in Nigeria**"

" إدارة المخاطر والأداء المالي للبنوك في نيجيريا"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء المالي في المصارف النيجيرية، شملت العينة المدروسة عشرة مصارف تجارية في نيجيريا خلال الفترة الممتدة بين عامي 2006 و2009. استخدمت الدراسة تحليل بيانات (Panel) حيث تم قياس المتغير التابع باستخدام كل من معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، في حين تم قياس المتغيرات المستقلة باستخدام النسب التالية: نسبة القروض المشكوك في تحصيلها، ونسبة القروض المتعثرة، ونسبة السيولة، ونسبة رأس المال. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الأداء المالي والمخاطر المالية، وكانت الأكثر تأثيراً نسبة القروض المشكوك في تحصيلها، مما يؤكد على ضرورة إدارة المخاطر بشكل جيد من أجل حماية مصالح المستثمرين.

التعقيب على الدراسات السابقة: بعد القيام بعملية المسح للدراسات السابقة التي تناولت أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية، تبين أن هذا البحث يتميز عن الدراسات السابقة في كونه يسعى إلى دراسة أثر أهم المخاطر المالية وهي مخاطر الائتمان باعتبارها المتغير المستقل وأثرها على المتغير التابع المتمثل بالأداء المالي ومعرفة طبيعة هذا الأثر فيما إذا كان إيجابياً أو سلبياً، وبالتالي يمكن إسهام البحث بأنه يتناول بالدراسة القطاع المصرفي التجاري الخاص في سورية كبيئة مختلفة عن بيئات التطبيق التي تناولتها الدراسات السابقة، إضافة إلى ذلك يتميز هذا البحث بطول السلسلة الزمنية حيث تمت الدراسة خلال الفترة 2008 – 2018 إذ تعد فترة حديثة نسبياً مقارنة بالدراسات السابقة. كما انفردت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بقياس المتغير التابع (الأداء المالي) من خلال الاعتماد على ثلاثة نسب وهي (معدل العائد على حقوق الملكية، معدل العائد على الأصول، نسبة الرفع المالي) في حين ذهبت بعض الدراسات السابقة إلى قياس المتغير التابع بنسبة واحدة أو نسبتين فقط.

11 – الإطار النظري للبحث:

11 – 1- مفهوم مخاطر الائتمان:

تعد مخاطر الائتمان من أهم المخاطر التي تتعرض لها المصارف التجارية، وذلك بسبب أن منح القروض هو النشاط الرئيسي لمعظم هذه المصارف، حيث تتطلب عمليات الإقراض من المصارف التجارية الحكم على الملاءة المالية للمقترضين، وقد لا يتم الحكم على هذه الملاءة دائماً بصورة صحيحة، لأن ملاءة مقترض معين قد تنخفض مع الزمن لأسباب وعوامل معينة، وبالتالي فمن المخاطر الرئيسية التي تواجهها المصارف التجارية مخاطر الائتمان أو تقصير العميل عن أداء التزاماته وفق أحكام التعاقد (حشاد،2005). وقد عرفت مخاطر الائتمان بأنها "المخاطر الناتجة عن احتمال عدم قدرة أو رغبة المقترض على الوفاء بالتزاماته في الوقت المحدد مما يلحق خسائر اقتصادية بالمصرف" (كنجو وأسمهان، 2014).

وتعرف مخاطر الائتمان أيضاً بأنها الخسائر المالية المحتملة الناجمة عن عدم رغبة أو قدرة المقترض على الوفاء بكامل التزاماته التعاقدية تجاه المصرف في الوقت المحدد، وهو ما يمكن أن يؤثر بصورة سلبية على سيولة المصرف، وينعكس على رأسماله وإيراداته (Greuning،2003).

لا تقتصر التكلفة المحتملة لمخاطر الائتمان على الخسائر المحاسبية المباشرة المتمثلة في أصل الدين بالإضافة إلى الفوائد المستحقة لكنها تمتد لتشمل تكاليف الفرصة البديلة، وتكاليف المعاملات، والمصاريف المتعلقة بالائتمان المتعثر، وبالتالي فإن أدق مقياس للتكلفة المحتملة لمخاطر الائتمان هو الدخل النقدي المتوقع الذي لا يمكن تحصيله إذا انعدم الدين (الزبيدي،2002). كما أن مخاطر الديون المعدومة والدفعات المتأخرة يمكن أن تخلق مخاطر لمصرف لا يملك سيولة كافية أو قدرة افتراضية لتمويل العبء الزائد للمدينين، وبالتالي فإن مخاطر الائتمان يمكن أن تؤدي إلى الإعسار وليس فقط فقدان

الدخل أو التقليل من الأرباح، لذلك تعد مخاطر الائتمان المصدر الأساسي للأزمات المالية التي تواجه المصارف على المستوى العالمي (Sinkery,2012).

حيث تشير الدراسات الخاصة بالأزمات المصرفية في الدول المختلفة سواء المتقدمة منها أو النامية إلى أن تعثر الائتمان يعتبر أحد أهم أسباب الأزمات المصرفية التي وقعت في معظم دول العالم، ومن الجدير بالذكر بأن هناك 131 دولة حول العالم عانت من أزمات مصرفية خلال الفترة الممتدة بين عامي 1975م و2000م، وكان القاسم المشترك بين الأسباب المؤدية لهذه الأزمات هو مخاطر الائتمان، وهذا ما يؤكد مدى الأهمية الكبرى لإدارة مخاطر الائتمان كمصدر رئيسي من مصادر إدارة الخطر في الأنظمة المصرفية (حشاد،2005).

11 – 2- إدارة مخاطر الائتمان:

يأتي دور إدارة مخاطر الائتمان في إبقاء التعرض لمخاطر الائتمان ضمن معايير ومستويات آمنة، لتعظيم معدلات العوائد مقابل المخاطر المقبولة، وفق القواعد التالية (عبد الله، 2006):

1. أن تعمل المصارف في ظل معايير ائتمان سليمة من خلال وضع قواعد وأسس واضحة للموافقة على ائتمان جديد فضلاً عن تعديل وتجديد وإعادة تمويل الائتمان القائم.
2. يجب أن تكون هناك قواعد مستقلة وواضحة لتمديد عقود الائتمان، وفيما يخص تمديد الائتمانات الممنوحة للشركات والأفراد ذوي العلاقة بالمصرف ينبغي أن تبنى على قواعد استثنائية وأن تراقب بدقة وعناية وأن تتخذ الإجراءات المناسبة والكفيلة لضبط أو تخفيض المخاطر.
3. حث وتشجيع المصارف على استخدام وتطوير نظام تصنيف المخاطر الداخلية لإدارة مخاطر الائتمان، بحيث يكون نظام التصنيف متناغماً مع طبيعة وحجم وتعقيدات نشاط المصرف وذلك بتفعيل أنظمة الرقابة على وضعية الائتمان وتحديداً كفاية المخصصات.
4. يجب أن يكون لدى المصارف أنظمة معلومات وتقنيات تحليل لمساعدة الإدارة على قياس مخاطر الائتمان المتلازمة مع النشاطات المدرجة داخل الميزانية العمومية أو خارجها، فنظام المعلومات الخاص بالإدارة يجب أن يقدم معلومات كافية عن تركيب المحفظة الائتمانية.
5. يجب على المصارف أن تتأكد من أن عملية منح الائتمان مدارة ومراقبة بشكل ملائم وأنَّ التعرض لمخاطر الائتمان هي ضمن مستويات منسجمة مع المقاييس التدبيرية الداخلية للمصارف، وعلى المصارف أن تقوم بإرساء وتدعيم نظام الرقابة الداخلية وغيرها من الممارسات للتأكد من أن التوقعات المتعلقة بالسياسات والإجراءات والمعايير يتم إعلامها دورياً للإدارات المعنية لمعالجتها.

11 – 3- أهم المؤشرات التي تستخدم لقياس مخاطر الائتمان:

يمكن قياس مخاطر الائتمان من خلال العديد من النسب، وفيما يلي عرض لأبرز هذه النسب وأكثرها استخداماً كما بينها كل من (Gestel,2019) و(أرشيد،2001):

1. نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها:

تقيس هذه النسبة حجم مخاطر الائتمان المحتمل أن يواجهها المصرف الذي يتم تشكيله لمواجهة أعباء فشل القروض المحتمل عدم تسديدها، حيث تشير زيادة مخصص الديون المشكوك في تحصيلها إلى وجود احتمال تعثر جزء من القروض الممنوحة، وبالتالي يزداد حجم مخاطر الائتمان التي يمكن للمصرف أن يواجهها مع زيادة هذه النسبة، ويتم حساب هذه النسبة من خلال:

$$\text{نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها} = \frac{\text{مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100$$

2. نسبة القروض غير العاملة:

تستخدم هذه النسبة كمقياس رئيسي يعبر عن مخاطر الائتمان، وتعتبر مؤشراً على مدى جودة محفظة القروض، حيث تعطي زيادة هذه النسبة إشارة إلى زيادة تعثر القروض وارتفاع احتمالية عدم القدرة على استردادها، فارتفاع هذه النسبة يعني دخول المصرف في منطقة فقدان السيطرة على إدارة مخاطر الائتمان، وبالتالي يمكن التعبير عن هذه النسبة من خلال:

$$\text{نسبة القروض غير العاملة} = \frac{\text{إجمالي القروض غير العاملة}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100$$

3. نسبة تغطية الربح لصافي الخسائر:

تقيس هذه النسبة قدرة المصرف من خلال أرباحه المتحققة على امتصاص خسائر القروض وبالتالي يعد مؤشراً على درجة المخاطرة الائتمانية، فكلما زاد عدد مرات صافي الأرباح إلى صافي خسائر القروض دلَّ ذلك على انخفاض مخاطرة الائتمان التي يواجهها المصرف والعكس صحيح، ويتم حساب هذه النسبة من خلال:

$$\text{نسبة تغطية الربح لصافي الخسائر} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{صافي خسائر القروض}} \times 100$$

قامت الباحثة بالاعتماد على نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها ونسبة القروض غير العاملة كمقياس لمخاطر الائتمان، وذلك بسبب توفر البيانات المالية للعينة المدروسة.

11 – 4- دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي:

تتعرض المصارف التجارية إلى العديد من المخاطر نتيجة لطبيعة نشاطها الذي تمارسه والخدمات التي تقدمها للعملاء. لذلك كان لابد من وجود إدارة للمخاطر في المصرف يستعين بها مجلس الإدارة بهدف ضمان استمرار عمل هذا المصرف من خلال تحديد المخاطر التي يتعرض لها وذلك لتجنبها أو التقليل من حدتها، وبالتالي تحسين أدائه المالي بتحقيق قيمة إضافية للمصرف (فرحان،2011)، لذلك ينبغي أن تشمل إدارة المخاطر في جميع المصارف التجارية الأمور التالية (إدريس، 2009):

1. رقابة فعالة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا: حيث ينبغي على مجلس الإدارة اعتماد أهداف واستراتيجيات إدارة المخاطر التي تتناسب مع الوضع المالي للمصرف وطبيعة المخاطر التي يتعرض لها، وعلى الإدارة العليا القيام بشكل مستمر بتنفيذ التوجيهات الاستراتيجية للمصرف التي أقرها المجلس وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بإدارة المخاطر.
2. أنظمة المعلومات: تحتاج رقابة المخاطر إلى أنظمة معلومات قادرة على تزويد الإدارة بالتقارير المالية اللازمة لتقييم وتحسين الأداء من خلال عرض نظام تحليل المخاطر بالمصرف.
3. وجود الرقابة الداخلية: إن للرقابة الداخلية دور حاسم في ضمان سير أعمال المصرف بشكل جيد وذلك من خلال دورها الرئيسي في الإشراف والرقابة المالية عن طريق تقديم التقارير المالية، وحماية أصول المصرف بما يخدم مصالح المساهمين والعملاء، وهذا يوضح علاقة الرقابة الداخلية بتقييم الأداء المالي في المصرف، فوجود نظام رقابي داخلي فعال يضمن مخرجات سليمة ودقيقة للحسابات وللنظام المحاسبي، مما يضمن وجود مؤشرات مالية صحيحة ودقيقة.

12 – الدراسة التطبيقية:

12-1- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

بعد جمع البيانات من القوائم والتقارير المالية للمصارف التجارية المدروسة خلال الفترة الممتدة من عام 2008 حتى عام 2018، تم تفريغ هذه البيانات بواسطة برنامج Excel على برنامج E-views 10 وقد تم التحليل بعد إصلاح البيانات وتنقيتها من القيم المفقودة باستخدام طريقة المتوسطات المتحركة للسلاسل الزمنية التي أمكن التطبيق عليها، حيث بلغ عدد المشاهدات/121/ مشاهدة لجميع متغيرات الدراسة. استخدم في وصف البيانات مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي، الوسيط، الانحراف المعياري. وفيما يلي وصف لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (1): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

	CR1	CR2	ROE	ROA	EM
Mean المتوسط الحسابي	16.96317	21.37401	0.068617	0.020402	8.833112
Median الوسيط	14.62330	18.43000	0.055000	0.005900	7.131700
Maximum أكبر قيمة	51.28850	71.57000	0.512500	0.286900	83.68000
Minimum أصغر قيمة	0.000034	0.000056	-2.066100	-0.125800	1.201200
Std. Dev الانحراف المعياري	15.21680	18.45579	0.295768	0.057003	0.890368
Skewness الالتواء	0.457960	0.663805	-3.980195	2.191000	5.301277
Kurtosis التفرطح	1.903374	2.516400	27.91407	10.20466	43.10799
Observationsعدد المشاهدات	121	121	121	121	121

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- **نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها (CR1):**

بلغ الانحراف المعياري عن المتوسط لنسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها قيمة 15%، كما تبين أن المصارف التجارية الخاصة في سورية لديها نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها ما متوسطه 16.96%، وبلغت أعلى قيمة لهذه النسبة 51.28% كانت من نصيب مصرف سورية والمهجر وذلك في نهاية عام 2016 مما يشير إلى وجود احتمال تعثر جزء من القروض الممنوحة، ويشير الجدول أيضاً إلى أن قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) 1.903374 وهي أقل من 3 مما يدل على أن التكرارات موزعة على فئات مختلفة ولا يوجد تركز بدرجة كبيرة في أحد الفئات على حساب الفئات الأخرى، كما ظهرت قيمة معامل الالتواء (Skewness) 0.457960 وهي تقترب من الصفر وبالتالي يظهر شكل منحنى التوزيع غير متناظر وملتوي قليلاً نحو اليمين.

- **نسبة القروض غير العاملة (CR2):**

يشير المتوسط الحسابي لنسبة القروض غير العاملة إلى ارتفاع هذه النسبة، حيث بلغ المتوسط خلال سنوات الدراسة مقدار 21.37401، وبلغت أعلى قيمة تكبدتها المصارف التجارية الخاصة من القروض غير العاملة بالنسبة لإجمالي القروض ما نسبته 71.57% حيث كانت من نصيب المصرف العربي حيث ارتفع حجم القروض غير العاملة لدى المصرف في نهاية عام 2018 بصورة بالغة وهي نسبة مرتفعة وخطيرة جداً، ففي حال تجاوزت هذه النسبة الحد المعياري 25% فإن المصرف دخل في مرحلة فقدان السيطرة على إدارة مخاطر الائتمان. كما يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدل التذبذب بين قدرة المصارف على إدارة مخاطر الائتمان من خلال قيمة الانحراف المعياري البالغة 18.45%، وتجدر الإشارة بأن منحنى

التوزيع الخاص بنسبة القروض غير العاملة يأخذ شكلاً مفرطحاً حيث بلغ معامل التفرطح (Kurtosis) 2.516400 مما يدل على أن المنحنى مدبب وملتوي قليلاً نحو اليمين لأن قيمة معامل الالتواء (Skewness) 0.663805.

- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):**

يتراوح معدل العائد على حقوق الملكية بين حدي 51.25% كحد أعلى و206.61%- كحد أدنى، كما تشير الأرقام الواردة فيما سبق إلى أن المصارف التجارية تكسب في المتوسط 6.86% من الاستثمار في حقوق المساهمين.

كما يبين الجدول أن قيمة الانحراف المعياري عن المتوسط بلغت 29.57% مما يعني وجود تفاوت بين قيم معدل العائد على حقوق الملكية التي تكسبها المصارف التجارية الخاصة على مدى سنوات الدراسة، ويظهر من الجدول السابق أن قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) بلغت27.91407 وهي أكبر من 3 مما يعني أن شكل منحنى التوزيع مدبب ويحتوي على عدد من القيم الشاذة، كما وظهرت قيمة معامل الالتواء (Skewness) 3.980195-وهي أصغر من الصفر وبالتالي يظهر شكل منحنى التوزيع غير متناظر وملتوي نحو اليسار.

- **معدل العائد على الأصول (ROA):**

بلغ الانحراف المعياري عن المتوسط الحسابي لمعدل العائد على الأصول قيمة 5.7% وهي أقل قيمة للانحراف المعياري بالنسبة لبقية المتغيرات، مما يشير ذلك إلى وجود تقارب في قيم معدل العائد على الأصول التي تكسبها المصارف التجارية الخاصة على مدى سنوات الدراسة. كما يتبين من الجدول السابق أن متوسط ما تكسبه هذه المصارف يقدر بـ 2% من استثماراتهم في الأصول. كما بلغت أعلى قيمة لمعدل العائد الأصول 28.69% حيث كانت من نصيب مصرف قطر الوطني_سورية وذلك في نهاية عام 2015، بالمقابل بلغت أقل قيمة لمعدل العائد على الأصول 12.58%- التي كانت أيضاً من نصيب مصرف قطر الوطني_سورية. ويشير الجدول السابق إلى أن أن قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) بلغت 10.204 وهي أكبر من 3 مما يعني أن شكل منحنى التوزيع مدبب ويحتوي على عدد من القيم الشاذة، كما وظهرت قيمة معامل الالتواء (Skewness) 2.191 وهي أكبر من الصفر وبالتالي يظهر شكل منحنى التوزيع غير متناظر وملتوي نحو اليمين.

- **نسبة الرفع المالي (EM):**

يشير المتوسط الحسابي لنسبة الرفع المالي إلى ارتفاع هذه النسبة حيث بلغ المتوسط خلال سنوات الدراسة مقدار 883%، وبلغت أعلى قيمة 836% وأقل قيمة 120%. ويتبين أن هناك تذبذت حيث أن قيمة الانحراف المعياري تقدر بـ 89%، كما أن قيمة معامل الالتواء (Skewness)5.301277 التي هي أكبر من الصفر وبالتالي يظهر شكل منحنى التوزيع غير متناظر وملتوي نحو اليمين من خلال قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) التي بلغت 43.10799 وهي أكبر من 3 مما يعني أن شكل منحنى التوزيع مدبب ويحتوي على عدد من القيم الشاذة.

12-2- تحليل الارتباط:

يفيد تحليل الارتباط في اكتشاف ما إذا كان هناك مشاكل التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، كما يتم من خلاله اكتشاف مقدار وطبيعة العلاقة التي تربط بين المتغيرات التفسيرية والمتغيرات التابعة دون أن يبين سببية العلاقة الترابطية بين تلك المتغيرات، ويعرض الجدول رقم (2) مصفوفة الارتباط لجميع المتغيرات المدرجة في نموذج الدراسة:

الجدول رقم (2): مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة

	CR1	CR2	ROE	ROA	EM
CR1	1.000000	0.353725	0.884390	0.733449	−0.789715
CR2	0.353725	1.000000	0.769143	0.558915	−0.705328
ROE	0.884390	0.769143	1.000000	0.936951	0.266065
ROA	0.733449	0.558915	0.936951	1.000000	−0.083450
EM	−0.789715	−0.705328	0.266065	−0.083450	1.000000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

بالنظر إلى الجدول رقم (2) نجد ما يلي:

- ترتبط نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها بعلاقة طردية ضعيفة مع نسبة القروض غير العاملة وذلك بمقدار 35% وهي غير دالة معنوياً، وترتبط بعلاقة طردية قوية مع كل من معدلي العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول على الترتيب (88,43%– 73.34%)، بينما ترتبط بعلاقة عكسية قوية مع نسبة الرفع المالي بنسبة 78.97%- ، وهذه الارتباطات معنوية.
- ترتبط نسبة القروض غير العاملة بعلاقة طردية قوية مع معدل العائد على حقوق الملكية بمقدار 76%، وترتبط مع معدل العائد على الأصول بعلاقة طردية متوسطة وذلك بنسبة 55.89%، بينما ترتبط بعلاقة عكسية قوية مع نسبة الرفع المالي بنسبة 70.53%- ، وهذه الارتباطات معنوية.
- يرتبط معدل العائد على حقوق الملكية بشكل طردي مع معدل العائد على الأصول ارتباطاً قوي جداً تبلغ نسبته 93.69%، ويرتبط ارتباطاً ضعيفاً مع نسبة الرفع المالي بنسبة 26.6% ، وهذه الارتباطات معنوية.
- تنفي مصفوفة الارتباط وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، فقد بلغت أعلى نسبة ارتباط بين المتغيرات المستقلة ما نسبته 35% غير معنوية، وهي تمثل ارتباط نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها مع نسبة القروض غير العاملة. وبالتالي، ظهرت كافة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة أقل من 90% وهو ما يحقق شرط غياب وجود مشكلة التعدد الخطي.

12–3– اختيار نموذج الدراسة الملائم:

تم تطبيق نماذج بانل (Panel) الثلاثة وهي نموذج الانحدار التجميعي ونموذج التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات العشوائية. وسيتم استعراض معادلة الدراسة الخاصة بكل نموذج من خلال مايلي:

- نموذج الانحدار التجميعي Pooled Regression Model (PRM):

$$P_{i.t} = a_0 + a_1 CR1_{i.t} + a_2 CR2_{i.t} + \varepsilon_{i.t}$$

- نموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effect Model (FEM):

$$P_{i.t} = \beta_0 + \sum_{d=1}^{N} \beta_d D_d + a_1 CR1_{i.t} + a_2 CR2_{i.t} + \varepsilon_{i.t}$$

- نموذج التأثيرات العشوائية Random Effect Model (REF):

$$P_{i.t} = \mu + a_1 CR1_{i.t} + a_2 CR1_{i.t} + v_i + \varepsilon_{i.t}$$

12-3-1- المفاضلة بين نموذجي الانحدار التجميعيPRMوالتأثيرات الثابتة FEM:

للمفاضلة بين نموذجي الانحدار التجميعي والتأثيرات الثابتة يتم استخدام اختبار ***F*** المقيد بالصيغة التالية:

$$F= \frac{(R^2_{FEM} - R^2_{PRM}) / (N - 1)}{(1 - R^2_{FEM}) / (NT - N - K)}$$

حيث أن:

R^2_{FEM} : تمثل معامل التحديد عند استخدام نموذج التأثيرات الثابتة.

R^2_{PRM} : تمثل معامل التحديد عند استخدام نموذج الانحدار التجميعي.

N: تمثل عدد المصارف المدروسة، **K** : تمثل عدد المعلمات المقدرة باستثناء الحد الثابت، **T** :تمثل عدد الفترات الزمنية.

بعد حساب قيمة **F** المحسوبة تتم مقارنتها مع قيمة **F** الجدولية والتي تعطى بالعلاقة التالية:

$$F\ (a,\ N-1,\ NT-N-K)$$

فإذا كانت قيمة **F** المحسوبة أكبر أو مساوية لقيمة **F** الجدولية، عندها يكون نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج الملائم لبيانات الدراسة، عدا عن ذلك يكون نموذج الانحدار التجميعي هو النموذج المناسب.

- **نموذج معدل العائد على حقوق الملكية ROE:**

F الجدولية: $F\ (0.05,\ 11-1,\ 121-11-2) = (0.05,\ 10,\ 108) = 1.9105$

F المحسوبة:

$$F= \frac{(0.218406 - 0.029455) / (11 - 1)}{(1 - 0.218406) / (121 - 11 - 2)} = 2.6109$$

يتضح مما سبق أن قيمة ***F*** المحسوبة أكبر من قيمة ***F*** الجدولية، وبالتالي فإن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب في حالة المتغير التابع معدل العائد على حقوق الملكية ROE.

- **نموذج معدل العائد على الأصول ROA:**

F الجدولية: $F\ (0.05,\ 11-1,\ 121-11-2) = (0.05,\ 10,\ 108) = 1.9105$

F المحسوبة:

$$F= \frac{(0.253841 - 0.083587) / (11 - 1)}{(1 - 0.253841) / (121 - 11 - 2)} = 2.4642$$

يتضح مما سبق أن قيمة **F** المحسوبة أكبر من قيمة **F** الجدولية، وبالتالي فإن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب في حالة المتغير التابع معدل العائد على الأصول ROA.

- **نموذج نسبة الرفع المالي EM:**

F الجدولية: $F\ (0.05,\ 11-1,\ 121-11-2) = (0.05,\ 10,\ 108) = 1.9105$

F المحسوبة:

$$F= \frac{(0.326852 - 0.030451) / (11 - 1)}{(1 - 0.326852) / (121 - 11 - 2)} = 4.7554$$

يتضح مما سبق أن قيمة ***F*** المحسوبة أكبر من قيمة ***F*** الجدولية، وبالتالي فإن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب في حالة المتغير التابع معدل العائد على حقوق الملكية ROE.

12-3-2- المفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة FEM والتأثيرات العشوائية REM:

تتم عملية المفاضـلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات العشـوائية وذلك من خلال تطبيق اختبار Hausman وفرضياته:

الفرضية العدم H0: إن النموذج random effects هو المقبول.

الفرضية البديلة H1: إن النموذج Fixed Effects هو المقبول.

- **نموذج معدل العائد على حقوق الملكية ROE:**

الجدول رقم (7): اختبار هوسمان للمفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة والعشوائية لنموذج ROE

Correlated Random Effects – Hausman Test Equation: ROEEQ0301 Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	1.761930	2	0.4144

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نجد أن قيمة (Chi-Square Statistic) 1.761930 عند مستوى الدلالة 0.4144 أكبر من $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم القائلة بأن نموذج التأثيرات العشوائية هو الأنسب، ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب.

- **نموذج معدل العائد على الأصول ROA:**

الجدول رقم (8): اختبار هوسمان للمفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة والعشوائية لنموذج ROA

Correlated Random Effects – Hausman Test Equation: ROAEQ03 Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	0.320788	2	0.8518

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نجد أن قيمة (Chi-Square Statistic) 0.320788 عند مستوى الدلالة 0.8518 أكبر من $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم القائلة بأن نموذج التأثيرات العشوائية هو الأنسب، ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب.

- **نموذج نسبة الرفع المالي EM:**

الجدول رقم (9): اختبار هوسمان للمفاضلة بين نموذجي التأثيرات الثابتة والعشوائية لنموذج EM			
Correlated Random Effects – Hausman Test Equation: EMEQ0301 Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	0.013033	2	0.9935

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نجد أن قيمة (Chi-Square Statistic) 0.013033 عند مستوى الدلالة 0.9935 أكبر من 0.05 = α ، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم القائلة بأن نموذج التأثيرات العشوائية هو الأنسب، ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج المناسب.

إذاً، في ضوء نتائج الاختبارات السابقة تم التوصل إلى أن نموذج التأثيرات العشوائية الأكثر ملائمة لدراسة أثر مخاطر الائتمان في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية سواء عند تطبيق معدل العائد على حقوق الملكية أو معدل العائد على الأصول أو نسبة الرفع المالي كمتغيرات تابعة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد في حالة معدل العائد على حقوق الملكية 617712.0 مما يعني أن نموذج التأثيرات العشوائية قادر على تفسير ما نسبته 61.7% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (ROE)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد في حالة معدل العائد على الأصول 0.192380 مما يعني أن نموذج التأثيرات العشوائية قادر على تفسير ما نسبته 19.2% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (ROA)، ومن جهة أخرى بلغت قيمة معامل التحديد في حالة نسبة الرفع المالي 0.125452 مما يعني أن نموذج التأثيرات العشوائية قادر على تفسير ما نسبته 12.5% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (EM).

بناءً على ما سبق، يمكن كتابة معادلات الانحدار الخاصة بالبحث كما يلي:

$$\hat{}ROE_{i.t} = 0.070681 + 0.024747CR1_{i.t} + 0.003864CR2_{i.t}$$
$$\hat{}ROA_{i.t} = 4.864795 + 0.015259CR1_{i.t} + 0.010746CR2_{i.t}$$
$$\hat{}EM_{i.t} = 8.210968 + 0.242850CR1_{i.t} + 0.142478CR2_{i.t}$$

12-4- اختبار الفرضيات:

12-4-1- نموذج معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) كمتغير تابع:

يوضح هذا النموذج اختبار أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بمخاطر الائتمان في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بمعدل العائد على حقوق الملكية، للوصول إلى نتائج دقيقة فيما يتعلق بأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وفيما يلي جدول نتائج مخرجات هذا النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي E-views 10

الجدول رقم (10): مخرجات نموذج التأثيرات العشوائية لمعدل العائد على حقوق الملكية كمتغير تابع

Dependent Variable: ROE
Method: Panel EGLS
Sample: 2008 2018
Periods included: 11
Cross-sections included: 11
Total panel (balanced) observations: 121

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.070681	0.051967	1.360130	0.0764
CR1	0.024747	0.003342	1.420550	0.0081
CR2	0.003864	0.002793	-1.383631	0.0021

Weighted Statistics

R-squared	0.617712	Mean dependent var	0.041511
Adjusted R-squared	0.001063	S.D. dependent var	0.275494
S.E. of regression	0.275348	Sum squared resid	8.946352
F-statistic	1.063822	Durbin-Watson stat	1.837984
Prob(F-statistic)	0.008420		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نلاحظ من الجدول السابق رقم (10) أن النموذج الخاص بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة المدروسة في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بمعدل العائد على حقوق الملكية أنه ذو دلالة معنوية لأن الاحتمالية المرافقة لـ F-statistic تساوي0.008420 وهي أصغر من 0.05 مما يدل إلى أن معادلة الدراسة معنوية، وهذا ينعكس على المتغيرات المستقلة. وبالعودة إلى قيمة Durbin-Watson الخاصة بالخطأ العشوائي لنموذج الدراسة المقدر والواردة في الجدول رقم (10) فإن القيمة تبلغ 1.837984، وعند مقارنة هذه القيمة المحسوبة مع القيمة الجدولية فإنه عند عدد مشاهدات n=121 وعدد المتغيرات المستقلة k=2 وبمستوى معنوية 5% فإن القيمة الجدولية لهذه الاختبار تكون dl= 1.502 و du= 1.582، وبالتالي فإن القيمة المحسوبة لـ DW أكبر من القيمة الجدولية العليا وبالتالي فإن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي.

12-4-2- نموذج معدل العائد على الأصول (ROA) كمتغير تابع:

يوضح هذا النموذج اختبار أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بمخاطر الائتمان في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بمعدل العائد على الأصول، للوصول إلى نتائج دقيقة فيما يتعلق بأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وفيما يلي جدول نتائج مخرجات هذا النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي E-views 10

الجدول رقم (11): مخرجات نموذج التأثيرات العشوائية لمعدل العائد على الأصول كمتغير تابع

Dependent Variable: ROA
Method: Panel EGLS
Sample: 2008 2018
Periods included: 11
Cross-sections included: 11
Total panel (balanced) observations: 121

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.864795	0.010082	0.004816	0.0962
CR1	0.015259	0.000634	0.409510	0.0029
CR2	0.010746	0.000530	1.408190	0.0217

Weighted Statistics

R-squared	0.192380	Mean dependent var	0.011800
Adjusted R-squared	0.076997	S.D. dependent var	0.053638
S.E. of regression	0.051532	Sum squared resid	0.313354
F-statistic	6.005191	Durbin-Watson stat	1.75057
Prob(F-statistic)	0.003283		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نلاحظ من الجدول السابق رقم (11) أن النموذج الخاص بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة المدروسة في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بمعدل العائد على الأصول أنه ذو دلالة معنوية لأن الاحتمالية المرافقة لـ F-statistic تساوي 0.003283وهي أصغر من 0.05 مما يدل إلى أن معادلة الدراسة معنوية، وهذا ينعكس على المتغيرات المستقلة. وبالعودة إلى قيمة Durbin-Watson الخاصة بالخطأ العشوائي لنموذج الدراسة المقدر والواردة في الجدول رقم (11) فإن القيمة تبلغ 1.75057، وعند مقارنة هذه القيمة المحسوبة مع القيمة الجدولية فإنه عند عدد مشاهدات n=121 وعدد المتغيرات المستقلة k=2 وبمستوى معنوية 5% فإن القيمة الجدولية لهذه الاختبار تكون dl= 1.502 و du= 1.582، وبالتالي فإن القيمة المحسوبة لـ DW أكبر من القيمة الجدولية العليا وبالتالي فإن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي.

12-4-3- نموذج نسبة الرفع المالي (EM) كمتغير تابع:

يوضح هذا النموذج اختبار أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بمخاطر الائتمان في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بنسبة الرفع المالي، للوصول إلى نتائج دقيقة فيما يتعلق بأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وفيما يلي جدول نتائج مخرجات هذا النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي E-views 10

الجدول رقم (12): مخرجات نموذج التأثيرات العشوائية لنسبة الرفع المالي كمتغير تابع

Dependent Variable: EM
Sample: 2008 2018
Periods included: 11
Cross-sections included: 11
Total panel (balanced) observations: 121

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	8.210968	1.921483	4.273246	0.0961
CR1	0.242850	0.097580	-1.463925	0.0049
CR2	0.142478	0.081941	1.738784	0.0447
Weighted Statistics				
R-squared	0.125452	Mean dependent var		3.625058
Adjusted R-squared	0.008934	S.D. dependent var		7.657988
S.E. of regression	7.623704	Sum squared resid		6858.262
F-statistic	1.540863	Durbin-Watson stat		1.684887
Prob(F-statistic)	0.025452			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي E-views 10

نلاحظ من الجدول السابق رقم (12) أن النموذج الخاص بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة المدروسة في المتغير التابع (الأداء المالي) مقاساً بنسبة الرفع المالي أنه ذو دلالة معنوية لأن الاحتمالية المرافقة لـ F-statistic تساوي 0.025452 وهي أصغر من 0.05 مما يدل إلى أن معادلة الدراسة معنوية، وهذا ينعكس على المتغيرات المستقلة. وبالعودة إلى قيمة Durbin-Watson الخاصة بالخطأ العشوائي لنموذج الدراسة المقدر والواردة في الجدول رقم (12) فإن القيمة تبلغ 1.684887، وعند مقارنة هذه القيمة المحسوبة مع القيمة الجدولية فإنه عند عدد مشاهدات n=121 وعدد المتغيرات المستقلة k=2 وبمستوى معنوية 5% فإن القيمة الجدولية لهذه الاختبار تكون dl= 1.502 و du= 1.582، وبالتالي فإن القيمة المحسوبة لـ DW أكبر من القيمة الجدولية العليا وبالتالي فإن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي.

12-4-4-نتائج اختبار الفرضيات:

- **نتائج اختبار الفرضية الأولى القائلة:** لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

يبين الجدول رقم (10) أن قيمة معامل نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها قد بلغت 0.024747 وذلك عند مستوى 0.0081 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، كما أن قيمة معامل نسبة القروض غير العاملة قد بلغت 0.003864 وذلك عند مستوى 0.0021 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، مما يعني أنه يوجد أثر إيجابي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على حقوق الملكية، وهذا يعني رفض الفرضية الأولى.

- **نتائج اختبار الفرضية الثانية القائلة:** لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على الأصول للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

يبين الجدول رقم (11) أن قيمة معامل نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها قد بلغت 0.015259 وذلك عند مستوى 0.0029 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، كما أن قيمة معامل نسبة القروض غير العاملة قد بلغت 0.010746 وذلك عند مستوى 0.0217 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، مما يعني أنه يوجد أثر إيجابي لمخاطر الائتمان في معدل العائد على الأصول، وهذا يعني رفض الفرضية الثانية.

- **نتائج اختبار الفرضية الثالثة القائلة:** لا يوجد أثر معنوي لمخاطر الائتمان في نسبة الرفع المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية.

يبين الجدول رقم (12) أن قيمة معامل نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها قد بلغت 0.242850 وذلك عند مستوى 0.0049 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، كما أن قيمة معامل نسبة القروض غير العاملة قد بلغت 0.142478 وذلك عند مستوى 0.0447 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = α، مما يعني أنه يوجد أثر إيجابي لمخاطر الائتمان في نسبة الرفع المالي، وهذا يعني رفض الفرضية الثالثة.

13 – النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- يوجد تأثير لمخاطر الائتمان في الأداء المالي مقاساً بمعدل العائد على حقوق الملكية، حيث بلغت نسبة مخصص القروض المشكوك في تحصيلها ما متوسطه 16.96% بينما بلغت نسبة العائد على حقوق الملكية مقدار 6.86%، مما يعني أن المصارف المدروسة تمنح قروض بأسعار فائدة مرتفعة نوعاً ما بحيث يكون سعر الفائدة أكبر من حجم الخسارة المحققة نتيجة التخلف عن السداد وبالتالي يظهر معدل العائد على حقوق الملكية مرتفع في نفس الوقت مع ارتفاع حجم مخاطر الائتمان.

2- يوجد تأثير لمخاطر الائتمان في الأداء المالي مقاساً بمعدل العائد على الأصول، مما يعني أن إدارة المصارف المدروسة تعمل بكفاءة تمكنها من التحكم بمخاطر الائتمان ومراقبة تكاليفها بالإضافة إلى الاستثمار الجيد في الأصول لتغطية الخسائر المحققة نتيجة عدم سداد القروض من قبل العملاء.

3- يوجد تأثير لمخاطر الائتمان في الأداء المالي مقاساً بنسبة الرفع المالي، مما يدل على أن المصارف المدروسة لم يكن لديها الكثير من القروض غير العاملة حيث لم يتجاوز المتوسط الحد المعياري للنسبة وهو 25%، فقد يكون ذلك نتيجة الضمانات التي تأخذها المصارف لتعويضها عن مقدار الخسارة التي تلحق بها عند فشل العميل في سداد قيمة القرض من خلال إمكانية استيلاء المصرف على الأصول المقدمة كضمان وبيعها لتعويض مقدار الخسارة الحاصلة في حال التعثر عن سداد القرض.

4- إن إدارة مخاطر الإئتمان توفر أساساً سليماً تمكن المصارف من تحديد الأوزان النسبية للمخاطر المتعلقة بطالبي الإئتمان.

14 – التوصيات:

1- ضرورة وجود معايير محددة قابلة للتطوير يمكن من خلالها قياس مخاطر الإئتمان بشكل موضوعي لتكوين صورة واضحة عن تلك المخاطر قبل اتخاذ قرار منح الإئتمان، ومن هذه المعايير الدراسة الجيدة للعميل والنشاط الذي يمارسه والتأكد من إمكانية السداد من خلال التعرف على المركز الائتماني المصرفي للعميل بصفة أساسية لتحديد إمكانية المنح أصلاً.

2- العمل على زيادة كفاءة وفعالية التقارير التي تعتمد عليها إدارة مخاطر الإئتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية لاتخاذ القرار المناسب بشأن منح الائتمان، من خلال إعداد تقارير محاسبية ومالية دورية عن متابعة المحفظة الائتمانية للعملاء كافة والاستعانة بمراقبي حسابات ذوي خبرة لتطوير هذه التقارير.

3- يجب على المصارف التجارية الخاصة في سورية التركيز على استراتيجية تحوطية وقائية في إدارة المخاطر الائتمانية من خلال الاعتماد على المقاييس الدولية والمؤشرات المطبقة في العديد من المصارف في العالم من أهمها نظام التصنيف CAMELS الذي يعد من مؤشرات الإنذار المبكر. والالتزام بالمعايير السليمة لمنح الائتمان وذلك عملاً بالقرار رقم 93 تاريخ 2004 الصادر عن مجلس النقد والتسليف في سورية والقاضي بتحديد معايير إدارة مخاطر الائتمان وواجبات الإدارة فيما يتعلق بإدارة مخاطر الائتمان، وتطبيق ما أمكن من معايير لجنة بازل /3/ الدولية.

4- العمل على تفعيل دور الرقابة الداخلية من قبل المصارف التجارية الخاصة في سورية بالشكل الذي يضمن معرفة احتمالات التعثر في السداد في الوقت المناسب الذي يمكن المصرف من تدارك وقوع الخطر الائتماني أو التخفيف من آثاره قدر المستطاع.

15 – آفاق الدراسة ومقترحاتها: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة، تقترح التالي:

1- التوسع في عينة الدراسة وذلك بإجراء مقارنة بين المصارف التجارية العامة والمصارف التجارية الخاصة في سورية.

2- إجراء أبحاث لقياس إدارة مخاطر الائتمان من خلال توزيع استبانة على المعنيين في المصارف المدروسة وربط نتائجها بالمتغيرات الكمية.

16 –المراجع:

1. إدريس، وائل؛ الغالي، طاهر، (2009)، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي (أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص59.
2. أرشيد، رضا& جودة، محفوظ، (2001)، إدارة الائتمان، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، ص 50.
3. الخطيب، منال، (2004)، تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطره بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، سوريا. ص44.
4. الدغيم وآخرون (2006)، التحليل الائتماني ودورة في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 28، العدد 3. ص191.
5. الزبيدي، حمزة محمود، (2002)، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص70.
6. الشمري، راشد، (2010)، استراتيجية إدارة المخاطر وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، سورية.
7. حشاد، نبيل، (2005)، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية-موسوعة بازل II-الجزء الثاني، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، ص 67.
8. عبد الله، خالد، وآخرون،(2006)، إدارة العمليات المصرفية (المحلية والدولية)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن. ص 77.
9. فرحان، طالب؛ المشهداني، إيمان، (2011)، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 50.

10.كنجو، كنجوعبود؛ خلف، أسمهان، (2014)، إدارة المؤسسات المالية، منشورات جامعة البعث، سورية، ص 144.
11.مخلوفي، عائشة، (2017)، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي و أثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية – دراسة حالة بنك الوطني الجزائري للفترة 2005-2015، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
12.مسعودي، سناء، (2012)، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية للفترة 2009-2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

1. Ebenezer. Olalcrc & Omar, Wan (2016), The Empirical Effects of Credit Risk on Profitability of Commercial Banks: Evidence from Nigeria, International Journal of Science and Research,Vol, 5(8), pp. 1645-1650.
2. Gestel, T. & Baesens, B., (2019), Credit Risk Management: Basic Concepts: financial risk components- rating analysis- models- economic and regulatory capital, Oxford, first Edition, p 155.
3. Greuning, Hermiem Baratanovic, Sonja, (2003), Analyzing and Managing Banking Risk a Framework for Assessing Corporate Governance and Financial Risk, (Second Edition). USA: the World Bank, p24.
4. Moya, Jose; Mauricio, Bertin; Perales, Arturo (2014), Determinants of Bank Performance: Evidence for Latin America, Academia Revista Latinoamerica de Administracion. No.2, pp.164- 182.
5. Oluwafemi Stephen& Israel Niyi, (2013), Risk Management and Financial Performance of Banks in Nigeria, IOSR Journal of Business and Management, Volume 14, Issue 6 (Nov. - Dec. 2013).
6. Saeed, Muhammad; N, Zahid, (2016), The Impact of Credit Risk on Profitability of the Commercial Banks, Journal of Business and Finanacial Affairs, Volume 5, Issue 2, pp. 1-7.
7. Sinkery, Joseph, (2012), Commercial banking financial management, Pearson, 6 edition, London, p 17.

تقويم مدى تبني استراتيجيّة الإصلاح الإداريّ الدّاخلي الجزئيّ في مديريّة تربية اللاذقيّة

دائرة التّعليم المهنيّ

أ.د باسم غدير غدير* د. دانيا زين العابدين** شادي نجيب جرعا***

(الإيداع: 7 حزيران 2020 ، القبول 27 تموز 2020)

ملخص:

هدف البحث لدراسة توفر متطلبات تطبيق استراتيجيّة الإصلاح الإداريّ الدّاخلي الجزئيّ في مديريّة تربية اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ، أخذ الباحث بالمتطلبات الأربعة التي أجمعت عليها معظم الدّراسات وهي تبسيط الإجراءات، تقييم الأداء لأجل تطوير الهيكل لتنظيمي، توفر سلطة المكافأة والمحاسبة، وتطوير نظم المعلومات مع نشر ثقافة الإصلاح، وبغرض إجراء الدّراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، تم توزيع استبيان على 98 من الإداريين في المديريّة ومديري المدارس ورؤساء الدّروس الفنيّة ورؤساء الأقسام، استخدم برنامج SPSS20 لتحليل البيانات، وتم التّوصل إلى مجموعة من النّتائج أهمها أن يوجد بعض المتطلبات ولكنها بحاجة لتعزيز، من أهمها سعي مديرية التّربية دائرة التّعليم المهنيّ لتبسيط الإجراءات والتخفيف من المركزية، توفير نظام لتقييم أداء العاملين، والمساءلة والمحاسبة في حال عدم الالتزام بتطبيق أنظمة العمل، كما أظهرت الدّراسة العديد من أوجه القصور في توفير معظم متطلبات استراتيجية الإصلاح الداخلي الجزئي في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ) أهمها عدم استخدام المديرية الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التّقليدية في العمليّات الاداريّة، وعدم تبادل المعلومات والبيانات في المستويات الإداريّة المختلفة بسهولة وبساطة، أوصى الباحث بعدد من التّوصيات أهمها السّعي الفوري لتطبيق الإدارة الإلكترونيّة في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

الكلمات المفتاحية:الإصلاح الإداري، تبسيط الإجراءات، نظم المعلومات الإدارية، ثقافة التغيير، التّعليم المهنيّ.

* أستاذ _ عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.

** عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.

***طالب دراسات عليا (دكتوراه) في قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.

Evaluation of The Extent to Which The Strategy of Partial Internal Administrative Reform has Been Adopted in the Lattakia Education Directorate

Vocational Education Department

Prof. Basem Ghadeer Ghadeer* Dr. Dania Zine El Abidine ** Shadi Nageeb jaraa***

(Received:7 June 2020,Accepted:27 July 2020)

Abstract :

The aim of the research is to study the availability of the requirements for implementing the strategy of partial internal administrative reform in the Directorate of Education in Lattakia, the Department of Vocational Education. The researcher took the four requirements that were agreed upon by most studies, which are simplifying procedures, evaluating performance in order to develop an organizational structure, providing reward and accountability authority, and developing information systems while spreading a culture Reform: In order to conduct the study, the researcher followed the descriptive approach. A questionnaire was distributed to 98 administrators in the directorate, school principals, heads of technical lessons and heads of departments. SPSS20 was used to analyze data, and a set of results was reached, the most important of which is that there are some requirements but they need to be strengthened, the most important of which The Education Directorate is seeking the vocational education department to simplify the procedures and reduce the centralization, providing a system for evaluating the performance of workers, and accountability and accountability in the event of non-compliance with the application of work regulations. The study also showed many shortcomings in providing most of the requirements of the partial internal reform strategy in the Directorate of Education in Lattakia (Department of Education Professional)) the most important of which is the directorate not using e-management instead of Ed In the traditional processes of administration, and the lack of exchange of information and data at the various administrative levels easily and simply, the researcher recommended a number of recommendations, the most important of which is the immediate pursuit of electronic management in the Directorate of Education in Latakia (Vocational Education Department).

key words: Administrative reform, simplification of procedures, management information systems, culture of change, Vocational education.

*Professor of Business Administration_ a faculty member in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University

**Faculty member in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University

***(PhD) student in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University.

1- مقدمة:

إن تسارع وتيرة التّطورات والأحداث الكبيرة والمتعددة التي تعيشها الجمهورية العربيّة السوريّة على مختلف الأصعدة الاقتصاديّة والاجتماعيّة، يتوجب عليه بناء مقدرة إداريّة كفوءة لتحقيق الإصلاح والتّنمية الإداريةّ في إدارة المنظمات الحكوميّة السوريّة، وهذا الإصلاح يجب أن يكون مخططاً ومدروساً ليناسب في كل مرحلة من مراحله المنظمة المطبق بها، وبمراقبة التّجارب العالميّة النّاجحة يتجلى ظهور اتّجاهات تؤكد بضرورة تحديث الأنظمة والهياكل الإداريّة وأساليبها وأدوات وتقنيات عملها وذلك من خلال تبنيها الإصلاح الإداريّ الشّامل أو الجزئي لتحقيق النّهضة التّنمويّة الإداريّة.

2- مشكلة البحث:

انطلق الباحث في إجراء هذه الدّراسة من خلال اطلاعه على العمل التّربوي وعمله كمدّرس في الثّانويات المهنيّة لمدة 20عاماً، حيثُ استشعر بوجود العديد من المشاكل التي تواجه العمل الإداريّ، كتعقيد الإجراءات، عدم وضوح العمليّة التّقييمية للموظفين، حالة من الاستياء من قبل الموظفين والمتعاملين، ووجود فجوة كبيرة بين الإدارات المدرسيّة، وطريقة الاتصال والتّواصل فيما بينها، وباطلاع الباحث على القوانين والمراسيم المتعلقة بالتطوير والإصلاح الإداري[1]، والدّراسات المتعلقة بهذا المجال والتي أوصت بضرورة تطبيق الإصلاح الإداريّ في المؤسسات التّعليمية لتلبية خطط التنمية الاقتصاديّة والاجتمًاعيّة، وللوقوف على مظاهر المشكلة بشكل دقيق قام الباحث بدراسة استطلاعيّة للمديريّة قابل بها 8 من إداري الطّبقة العليا للمديرية ودائرة التّعليم المهنيّ، وجه لهم الاسئلة الآتية:

- ❖ هل هناك تداخل للأعمال والاختصاصات بين الوزارة والمديريّة؟.
- ❖ هل يوجد غلبة للمركزية على تنفيذ الأعمال الإداريّة؟
- ❖ هل يتوافر المتخصصون في الإصلاح الإداريّ؟
- ❖ هل يوجد صعوبة بربط سياسة الإصلاح الإداريّ في المديريّة بخطط السياسة العامة للدولة؟

فجاءت معظم الإجابات متقاربة ومتوافقة بضرورة مباشرة المديرية للإصلاح الإداري فوراً، وبالعودة لأدب البحث كدراسة Asatryanو Ospanova ورسلان، والتي أكدت بأن يكون للإدارات وللدوائر التابعة لها برنامج للإصلاح الإداري خاص بها، وذلك لأن عمليّة الإصلاح الإداريّ تتأثر بالعديد من المتغيرات أهمها البيروقراطية والمشكلات المتعلقة بالقوانين والأنظمة النافذة، وأن عملية الإصلاح قد تكون عامة وفضفاضة وغير مراعية للإدارات الفرعيّة وتفاصيلها، وبالتالي يجب أخذ هذه المتغيرات بالحسبان وإيجاد أنسب الطرق للتعامل معها.(Asatryan, 76,2017)(Ospanova, 38.2018) (رسلان،2013،18)، ومنه دعا الباحث بضرورة اعتماد استراتيجيّة اصلاح داخلي جزئي ضمن المديريّة وذلك بما يتفق مع الاستراتيجيّة العامة للوزارة، فكان تساؤل البحث الرّئيس

هل تتوفر متطلبات استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي في مديريّة تربيّة اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتيّة:

1) هل تعمل المديريّة(دائرة التّعليم المهنيّ)على تبسيط اجراءات العمل؟
2) هل تتوفر لدى المديريّة(دائرة التّعليم المهنيّ)القدرة على اجراء تعديلات وتحسينات في أساليب تقييم الأداء لغرض تطوير الهيكل الإداري والتّنظيمي؟
3) هل تتوافر لدى المديريّة (دائرة التّعليم المهنيّ)سلطة المكافأة والمحاسبة؟
4) هل تعمل المديريّة (دائرة التّعليم المهنيّ)على تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح بين الموظفين؟

[1] أطلق المشروع الوطني للإصلاح الإداري تاريخ 2017/6/20

3- أهميّة البحث:

3-1: الأهمية النظريّة: تنبع أهمية الدّراسة من الناحية النّظرية بتسليط الضوء على إحدى استراتيجيات الإصلاح الإداري، والمتمثلة بالإصلاح الدّاخلي الجزئي، وأهمية هذه الاستراتيجيّة كنقطة انطلاق للإصلاح الإداري الشّامل.

3-2: الأهمية العمليّة: تتجلى من خلال الدور الكبير لعمليّة التّربية والتّعليم وخصوصاً التّعليم المهنيّ في الوقت الحالي وكل الأوقات لما له من دور في رفد المجتمع وسوق العمل بالخبرات والمهارات التي ستؤدي بالضروري لرفع الواقع الاقتصادي للمجتمع بشكل عام.

4- أهداف البحث: سعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية والمتعلقة بتوفر مطالب الإصلاح الدّاخلي الجزئي:

1) بيان مدى توفر أبعاد محور تبسيط إجراءات العمل في مديريّة تربيّة اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ.
2) تحديد مدى توفر أبعاد محور تقييم الأداء لأجل تطوير الهيكل التنظيمي في مديريّة تربيّة اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ
3) بيان مدى توفر سلطة المكافأة والمحاسبة في مديريّة تربيّة اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ
4) بيان مدى توفر نظم معلومات إدارية فعّال مع نشر ثقافة الإصلاح الإداري في مديريّة التربيّة دائرة التّعليم المهنيّ.

5-فرضيّة البحث الرّئيسة:

لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث والمتوسط الحيادي3 في مقياس ليكرت الخماسي بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى توفر متطلبات استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي، ويشتق منها أربع فرضيات:

الفرضيّة الفرعيّة الأولى: لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث والمتوسط الحيادي3 في مقياس ليكرت الخماسي حول توفر تبسيط اجراءات العمل في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

الفرضيّة الفرعيّة الثّانية: لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث والمتوسط الحيادي3 في مقياس ليكرت الخماسي حول توفر القدرة على اجراء تعديلات وتحسينات في أساليب تقييم الأداء لغرض تطوير الهيكل الإداري والتنظيمي في مديريّة تربية اللاذقيّة (دائرة التّعليم المهنيّ).

الفرضيّة الفرعيّة الثّالثة: لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث والمتوسط الحيادي3 في مقياس ليكرت الخماسي حول توفر سلطة المكافأة والمحاسبة في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

الفرضيّة الفرعيّة الرابعة: لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث والمتوسط الحيادي3 في مقياس ليكرت الخماسي حول تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح الإداريّ بين الموظفين في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

6- منهجيّة البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي، حيث قام الباحث بإجراء الدّراسة باستخدام استبانة لجميع مدارس التّعليم المهنيّ الصناعيّة في مديريّة تربية اللاذقية بالإضافة للبيانات الثانوية والأوليّة، تم تنظيمها اعتماداً على الأدبيّات السّابقة، وزعت 98 استبانة استرد منها 95 وكان الصالح للتحليل91، تم الاعتماد على برنامج spss إصدار/20/ من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيّات.

7- مجتمع وعيّنة البحث:

يتألف مجتمع البحث من كافة العاملين في دائرة التّعليم المهنيّ مديرية تربية اللاذقية، وبسبب امكانية الوصول إلى كل مفردات مجتمع البحث فقد اعتمد الباحث على الحصر الشّامل لجميع مفردات البحث.

8- المراجعة الأدبيّة:

الدّراسات العربيّة:

دراسة (علاء الدين، رسلان، 2018): تقييم استراتيجيات الإصلاح الإداريّ في المؤسسات المصرفيّة (دراسة تطبيقيّة على المصرف التّجاري السّوري)

تتلخص مشكلة البحث في تساؤل الرّئيس وهو هل تُسهم المعايير المعتمدة لتقييم برامج الإصلاح الإداريّ في المصرف التّجاري السّوري في تنمية البنيّة التّنظيمية للمصرف وتحوله للصيرفة الشّاملة والشّكل الحديث للمنظمات الماليّة؟ وكان أهم أهداف البحث تقييم الاستراتيجيات المتبعة في الإصلاح الإداريّ في المصارف السّورية وذلك بعد عقد من الاصلاحات الإداريّة فيها وبالأخص المصرف التّجاري السّوري، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي، وتم اعتماد فرضيات البحث بعد اجراء دراسة استكشافية لواقع المصرف التّجاري السّوري، وفي الجانب العملي تم توزيع استبيان على عيّنة البحث البالغة 100 استرد منها 89، تم التّحليل بـSPSS، أكدت الدراسة على أهميّة اعتبار وظيفة التّسويق من الاتجاهات الاستراتيجيّة التي تحتاج إلى تطوير وتنميّة دورها في فعاليّات المصرف وكذلك على أهمية إيلاء الاهتمام بالجوانب المتعلقة بالبورصة، وبالأخص تدريب العاملين.

دراسة دراسة (ديب، مرهج، 2018): دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداريّ للجامعات الحكومية السّوريّة دراسة ميدانية في جامعة تشرين.

صاغ الباحث التساؤل الآتي:

ما دور رأس المال الفكريّ في الإصلاح الإداريّ للجامعات الحكوميّة السّورية؟، وهدف البحث لتحديد دور رأس المال الفكري في عمليّة الإصلاح الإداريّ من خلال تحديد دور (رأس المال البشري، الهيكلي،العلائقي)، اتبع الباحث المنهج المسحي، نظم استبانة، اختار عيّنة عشوائيّة، وزّع (351) استبانة، تم التّحليل بـSPSS.

وأهم النّتائج:

1) لرأس المال الفكري دور في عمليّة الإصلاح الإداريّ في الجامعات السّورية-جامعة تشرين-.

2) تمتلك جامعة تشرين رأس مال بشري يملك المهارات والقدرات الإبداعيّة لكنه غير فعّال.

3) ضعف رأس المال الهيكلي، والعلائقي.

الدّراسات الأجنبية:

دراسة (Bobe, B& Obo, D. 2017)

Public-sector reforms and balanced scorecard adoption: an Ethiopian case study

تساؤل البحث الرئيس هل تبنّي الجهات السياسيّة الحكوميّة لاعتماد بطاقة الأداء المتوازن يؤدّي إلى حدوث إصلاحات في القطاع العام؟، وهدفت للبحث في النّتائج المحققة لاعتماد بطاقة الأداء المتوازن في اصلاحات وزارة الصحة الاثيوبية، كما استخدمت هذه الدّراسة طريقة دراسة الحالة، وهي تحلّل البيانات المُجمعة وذلك بالاعتماد على مفهوم نظرية الشّبكة الفاعلة، أظهرت النّتائج عدم كفاية نظام المعلومات المستخدم لنموذج بطاقة الأداء المتوازن لإصلاحات القطاع العام.

دراسة (Ospanova,D. *et al*. 2018)

Problems of administrative law in the system of public administration

كان تساؤل البحث ما هو الدّور الذي يلعبه القانون الإداريّ للدولة على عمليّات الإصلاح الإداريّ، وعلى تطوير الإدارة العامة ككل؟. كما هدف لتحديد فيما إذا كان هناك دور للقانون الإداريّ في عمليّة الإصلاح الإداريّ: وكذلك للبحث فيما إذا كان هناك ضرورة لإجراء بعض التّسويات في القانون للإسهام في عمليّة الإصلاح الإداريّ، وأهم النتائج إن الإصلاح

الإداريّ يرتبط بالتّغييرات التي تحدث على المستوى العام للقانون الإداريّ، ضرورة المباشرة بالإصلاح القانوني في الدّولة لما له من دور في تسوية العلاقات القانونية في السّلطة التّنفيذية مما سيؤدّي إلى فعاليّة الأنشطة الإداريّة المطلوبة لعمليّة الإصلاح الإداريّ.

9: الفرق بين الدّراسة الحاليّة والدّراسات السّابقة:

ركزت الدّراسات السّابقة على الإصلاح الإداري ككل دون الدخول بتفصيلاته وما له من دور في إحداث التّنمية، إضافةً لتأثير كل من رأس المال الفكري، والقانون الإداري للدولة في تحقيق عمليّة الإصلاح، بينما الدّراسة الحاليّة تأخذ بالإصلاح الإداريّ الدّاخلي الجزئي، كأحد أبعاد واستراتيجيات الإصلاح الكامل وكذلك مدى توفر مقوماته في البيئة محل الدّراسة.

10: حدود البحث: زمانية: شهري شباط وأذار من عام 2020، **مكانية:** مديريّة تربيّة اللاذقيّة (دائرة التّعليم المهنيّ)ومدارسها.

11: الإطار النّظري للبحث:

1: مفهوم الإصلاح الإداريّ:

بالرجوع إلى مختلف المراجع والدّراسات وجدّ الباحث مجموعة من الكتّاب والباحثين حاولوا تعريف الإصلاح الإداريّ حسب وجهة نظرهم كما يظهر في الجدول(1).

الجدول رقم(1): بعض التعاريف للإصلاح الإداري

تسلسل	الباحث، السنة، رقم الصفحة	التعريف
1	العدوان،1986،786	اصلاح وتقويم وتحسين الاوضاع الراهنة وتطويرها وارتباطها بطموحات مستقبلية
2	الشامي 215، 1995	عملية تطهير الإدارة من مشاكلها وإيجاد الحلول المناسبة والمتلائمة مع روح التّحديث والتّطوير العلمي والتّكنولوجي
3	Brunsson,243,2006	الإصلاح هو تغييرات تنظيمية دراماتيكية لحلّ المشاكل الإداريّة مرّة واحدة وإلى الأبد.
4	Prahono,25,2015	التّعامل مع التّغيرات التي تحدثها حكومات البلدان في كل المجالات المحليّة والعالميّة في البيئة الاجتماعيّة والاقتصاديّة والسياسيّة.

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

ويرى الباحث بأن الإصلاح الإداري هو مجموعة متكاملة من التعديلات والتغييرات التي تجريها الحكومة للإسهام في حلّ مشكلات تتعلق بنظم الإدارة، بما يؤدي لتحسين مستويات الأداء، وبالتالي تحقيق أهداف سياسة الدولة.

2: خطوات الاصلاح الإداريّ: (عبد،2018،334)،(عنبر وخضير، 2018، 465)

الخطوات الأساسيّة لعملية الإصلاح الإداريّ هي :

1) اكتشاف الحاجة إلى عمليّة الإصلاح الإداريّ. 2) وضع الاستراتيجيّة الملائمة للإصلاح الإداريّ.

3)تحديد الجهاز المسؤول عن الإصلاح الإداريّ 4) تعيين وسائل تنفيذ عمليّة الإصلاح الإداريّ

ويضيف الباحث بأن أهم خطوة وأولها هي الرغبة السّياسيّة الجادة بالإصلاح ومن ثم تأتي الخطوات اللاحقة.

3: عوامل نجاح الإصلاح الإداريّ: (Streltsov,50,2019)، (حسن،2017،241).

1) واقعية خطط وبرامج الإصلاح الإداريّ.
2) تخصيص الموارد الماليّة الكافية.
3) تبعية جهاز الإصلاح الإداريّ لقمة الهرم التّنظيمي.
4)تكامل الإصلاح الإداريّ مع الإصلاحات المجتمعيّة الأخرى.

ويرى الباحث: بأن اعتماد برنامج الإصلاح الإداريّ ليس بهدف الحد من ظواهر الفساد الإداريّ فقط وإنما الإصلاح يهدف إلى مواكبة المستجدات العلميّة المعتمدة في الإدارة من قبل معظم دول العالم، وكما يضيف الباحث: بضرورة المزج بين النظرية والتطبيق في مجال الإدارة، وذلك بإدخال التطبيق العملي كجزء لا يتجزأ من برامج الدّراسة سواء داخل الكليات أو الأجهزة الحكومية، ويتفق الباحث مع(الأديب،2012،286) بأن الأخذ بالأسس النفسية للإصلاح الإداري والمتمثلة في الرضا المهنيّ، الانصاف والعدالة، القيادة، اليقظة الذهنية، الخطط العقلية، لها الأثر الكبير في نجاح الإصلاح.

4: استراتيجيات الإصلاح الإداريّ (رسلان،2013-32،33)

❖ **استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي:**

وفي هذا المدخل تدرك إدارة المنظمة الحاجة إلى إصلاح جوانب محدّدة في البيئة الإداريّة للمنظمة وتستطيع بالاعتماد على جهودها الذّاتية والامكانات والصلاحيّات الممنوحة لها إجراء الإصلاحات الضّرورية، كما ويطبق عند وجود مقاومة كبيرة في البيئة الدّاخلية أو الخارجيّة للمنظمة تمنع إجراء عمليّات الإصلاح الشّامل.

ويقصد بها التّركيز على عدد قليل من العناصر المكونة للنظام الإداريّ، ويضم هذا التّصنيف

1) تبسيط إجراءات العمل
2) تطوير الهياكل التّنظيميّة والوظيفيّة.
3) توفير سلطة المكافأة والمحاسبة وتدريب القيادات الإداريّة.
4) تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح.

❖ **استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الخارجي:**

وفي هذا المدخل تدرك الجهات الإداريّة العليا وجود خلّل ما في بعض أوجه النّشاط الإداريّ في منظمة ما أو قطاع ما، فتسعى إلى إحداث الإصلاحات في مجالات محدّدة دون غيرها، وقد يظهر هذا الإصلاح من خلال قوانين أو مراسيم تصدرها الجهات الحكومية وتطبق على أوجه محددة من نشاطات المنظمات العاملة في قطاع معين.

❖ **استراتيجيّة الإصلاح الدّاخلي الشّامل:**

وفي هذه الحالة تبادر إدارة المنظمة بوضع خطط شاملة للإصلاح وتسعى للحصول على موافقة كافة الجهات الدّاخلية والخارجيّة لخططها والحصول على الموارد والدّعم المطلوب لنجاح عمليّة الإصلاح.

❖ **استراتيجيّة الإصلاح الخارجي الشّامل:**

تدرك الجهات الإداريّة العليا وجود المنظمة في حالة تتطلب تغيرات شاملة في بنيتها الإداريّة مما يتطلب وضع خطط بشكل خارجي وتكليف إدارة المنظمة بتنفيذ هذه الخطط مع استمرار متابعة الجهات الوصائيّة لها.

5: معوقات الإصلاح الإداريّ: تنقسم معوقات الإصلاح الإداريّ إلى نوعين: (Jreisat,620,2010)

الجدول رقم(2): معوقات الإصلاح الإداريّ

النوع الأول: عوامل خارجيّة	النوع الثاني: عوامل داخليّة
وهي عوامل تتعلق بالظروف المحيطة بالمنظمة و تتمثل في ❖ القيم الاجتماعيّة والثقافيّة. ❖ تردد القيادات السياسية في تطبيق خطط الإصلاح. ❖ عدم تفعيل قدرة الأجهزة المتخصصة في إدارة الإصلاح. **ويؤكد الباحث على أن تردد القيادات السياسية بقيادة عمليّة الإصلاح هي أكبر معوق خارجي أمام الإصلاح.**	وهي عوامل تتعلق بالظروف الدّاخلية للمنظمة تتمثل في: ❖ عدم حماس القيادات الإداريّة لخطط الإصلاح. ❖ نقص الموارد البّشريّة القادرة على القيام بعمليّة الإصلاح. ❖ تردي الأوضاع الإداريّة إلى درجة الصّعوبة في الإصلاح. **ويرى الباحث بأن عدم وجود ثقافة التّغيير هي من أهم العوامل الدّاخلية المؤدية لعدم حصول الإصلاح الإداريّ. ويؤكد الباحث ما خلصت اليه دراسة (Alawamleh,131,2013) بأن النفاق الإداري والذي يتربع على قمة الفساد الإداري هو أحد أهم الأسباب لفشل عملية الإصلاح الإداري.**

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

12: النّتائج والمناقشة:

أداة الدّراسة:

أولاً: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

قام الباحث بتوزيع استبانة من 21 عبارة مقسمة إلى أربعة محاور وهي:

المحور الأول: يتضمن 5 عبارات حول تبسيط الإجراءات.

المحور الثاني: تتضمن 5 عبارات تقييم الأداء وتطوير الهيكل التنظيمي.

المحور الثالث: يتضمن 4 عبارات حول تفعيل سلطة المكافأة والمحاسبة.

المحور الرابع: يتضمن 7 عبارات حول تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح.

حيث تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات عبارات الاستبانة، كالآتي:

ثبات وصدق المقياس:

الجدول رقم (3): يوضح عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناة

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

الجدول رقم (4): يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha[a]	N of Items
.736	21

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

يوضح الجدول(4) أن معامل ألفا كرونباخ بلغ 0.736 بالنسبة لكافة عبارات الاستبيان، وهي أكبر من 0.60، وهذا يدل على أن كافة عبارات الاستبيان تتمتع بثبات مقبول ولا يوجد حاجة لاستثناء أي منها.

معامل ثبات محاور الدراسة كلّ على حدة:

تم أيضاً إجراء اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات العبارات المتعلقة بكل محور من محاور الدراسة الأربعة كل على حدة، حيث نلاحظ من الجدول(5) بأن معامل الثبات لكل محور أكبر من0.60، وهذا يدل على ثبات مقبول للعبارات وبالتالي ملائمتها لإجراء البحث.

الجدول رقم (5): يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل من محاور الدراسة

المحور	معامل ألفا كرونباخ	N of Items
تبسيط الإجراءات	.841	5
تقييم الاداء	.726	5
ثواب وعقاب	.793	4
تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الاصلاح	.817	7

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

مقياس الصدق:

ولاختبار صدق محتوى فقرات الاستبانة قام الباحث بدراسة علاقة طرفي الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسّط الإجمالي، واختبار تلك العلاقات، حيث بلغت Sig = 0.000 بالنسبة لعبارات كل محور من المحاور الأربعة، وهي قيمة أصغر من 0.01، وهذا يدل على أن العلاقات الناتجة معنوية، وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس، وبذلك تكون الاستبانة صالحة للتطبيق على مجتمع البحث، كما في الجدول(6) الآتي:

الجدول رقم(6):eCorrelations						
		Ma	Mb	Mc	Md	Mall
Ma	Pearson Correlation	1	-.382-**	-.671-**	-.700-**	-.227-*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.030
	N	91	91	91	91	91
Mb	Pearson Correlation	-.382-**	1	.955**	.691**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
Mc	Pearson Correlation	-.671-**	.955**	1	.512**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
Md	Pearson Correlation	-.700-**	.691**	.512**	1	.382**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
Mall	Pearson Correlation	-.227-*	.558**	.507**	.382**	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

التّوصيفات الإحصائيّة:

أولاً محور تبسيط الإجراءات: يوضح الجدول الآتي التوصيفات الإحصائية للإجابات الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان والمتعلق بتبسيط الإجراءات

الجدول رقم(7): One-Sample Statistics

العبارات	رقم العبارة	N	Mean	Sig
تستخدم المديرية الإدارة الالكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في العمليات الادارية	1	91	2.23	.000
تستخدم المديرية تبادل المعلومات والبيانات في المستويات الإدارية المختلفة بسهولة وبساطة	2	91	2.21	.000
تلجأ المديرية لتقليص نسبة الأعمال الروتينية في أداء الأعمال الإدارية	3	91	2.68	.002
تعمل مديرية التّربية على تبسيط الإجراءات والتخفيف من المركزية	4	91	3.99	.000
يتم اصدار اللوائح المناسبة والتي تتسم بالمهنية والوضوح	5	91	2.51	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

نلاحظ من الجدول(5)الآتي:

إن قيمة =Sig0.00 بالنسبة لجميع العبارات وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يفرق جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط.

كما تبين للباحث:

1) بأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارة (4) هو 3.99 أكبر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى الموافقة على أن مديرية التّربية تعمل على تبسيط الإجراءات والتخفيف من المركزية

2) وأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات(1،2،3،5) أصغر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى عدم الموافقة بأن مديرية التّربية تقوم باستخدام الإدارة الإلكترونية بدلا من الإدارة التقليدية، وأن المديرية لا تقوم بتبادل المعلومات والبيانات في المستويات الإدارية المختلفة بسهولة وبساطة، ولا تلجأ المديرية لتقليص نسبة الأعمال الروتينية في أداء الأعمال الإدارية، إضافةً لعدم اصدار المديرية للوائح مناسبة تتسم بالمهنية والوضوح.

ثانياً: محور تقييم الأداء: يوضح الجدول الآتي التوصيفات الإحصائية للإجابات الخاصة بالمحور الثاني من الاستبيان والمتعلق بتقييم الأداء

الجدول رقم(8):One-Sample Statistics

العبارات	رقم العبارة	N	Mean	Sig
توفر المديرية نظام لتقييم أداء العاملين	1	91	4.11	.000
تعمل المديرية على تعديلات وتحسينات جذرية في أساليب تقييم الأداء	2	91	1.42	.000
يتم ترقية الكادر وفقاً لأنظمة تحفز الكادر	3	91	1.99	.000
تعمل المديرية على ايجاد ثقافة في الأداء بحيث يكافئ الموظفون المبدعون	4	91	2.33	.000
يشعر العاملون بالمديرية بارتفاع الروح المعنوية لديهم بعد كل عملية لتقييم الأداء	5	91	2.51	.000

نلاحظ من الجدول(8)الآتي:

إن قيمة =Sig0.00 بالنسبة لجميع العبارات وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يفرق جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط.

كما تبين للباحث:

1) بأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارة (1) هو 4.11 أكبر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى الموافقة على أن المديرية توفر نظام لتقييم أداء العاملين.

2) وأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات (2،3،4،5) أصغر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى عدم الموافقة بأن مديرية التّربية تعمل على تعديلات وتحسينات جذرية في أساليب تقييم الأداء، ولا تعمد لترقية الكادر وفقاً لأنظمة تحفز الكادر، ولا تسعى لإيجاد ثقافة في الأداء بحيث يكافئ الموظفون المبدعون، كما أن العاملون بالمديرية لا يشعرون بارتفاع الروح المعنوية لديهم بعد كل عملية لتقييم الأداء.

ثالثاً: سلطة المكافأة والمحاسبة: يوضح الجدول الآتي التوصيفات الإحصائيّة للإجابات الخاصة بالمحور الثالث من الاستبيان والمتعلق بسلطة المكافأة والمحاسبة

الجدول رقم(9): One-Sample Statistics

العبارات	رقم العبارة	N	Mean	Sig
يتم المساءلة والمحاسبة في حال عدم الالتزام بتطبيق أنظمة العمل	1	91	3.97	.000
يتم تطوير وتدريب الكادر لرفع إمكانيته ومهارته بناء على تقارير تقييم الأداء	2	91	2.51	.000
تتبع المديرية نظم للحوافز المادية والمعنوية	3	91	3.69	.000
يعطى العاملون الحق في التظلم والشكاوي في حال شعروا بالظلم	4	91	3.80	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

نلاحظ من الجدول(9)الآتي:

إن قيمة =Sig0.00 بالنسبة لجميع العبارات وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يفرق جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط.

كما تبين للباحث:

1) بأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات (1،3،4) أكبر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى الموافقة على أن المديرية لديها سلطة المسائلة والمحاسبة في حال عدم الالتزام بأنظمة العمل، ويتوفر نظام للحوافز المادية والمعنوية(لكنه وحسب المحور السابق لا ينال الرضا والقبول من قبل أفراد العينة)، **ويعزو الباحث ذلك لعدم القناعة من قبل أفراد العينة بصدق عمليّة التقييم**، وتُظهر العبارة(4) بأنهُ للعاملين ضمن المديرية الحق بتقديم الشّكاوي عند شعورهم بالظلم.

2) وأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارة(2) أصغر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى عدم الموافقة بأن مديرية التّربية تطور وتدرب الكادر لرفع إمكانيته ومهارته بناءً على تقارير تقييم الأداء.

رابعاً: تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الاصلاح:

نلاحظ من الجدول(10)الآتي:

إن قيمة =Sig0.00 بالنسبة لجميع العبارات وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يفرق جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط.

الجدول رقم(10): One-Sample Statistics

	رقم العبارة	N	Mean	Sig
تتبع المديرية نظام علمي كفء لاختيار الملاك الوظيفي وفق معايير مهنية	1	91	2.04	.000
تنشر المديرية الوعي بين العاملين في الجهاز الإداري حول فوائد الإصلاح على المدى القريب والبعيد	2	91	3.49	.000
تُمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من تحقيق سلامة وسرعة المعاملات الخاصة بالمتعاملين	3	91	2.15	.000
تعمل المديرية على اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	4	91	2.35	.000
تعطي مديرية التّربية الفرصة للعاملين فيها لاكتساب المعارف والأفكار للاستجابة للتغيرات والتحديات البيئية	5	91	2.14	.000
تتم عملية الادارة بعيدا عن التجاذبات والتكتلات	6	91	2.22	.000
تسعى المديرية لخفض التكاليف المالية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية	7	91	2.09	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

كما تبين للباحث:

1) بأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارة (2) بلغ 3.49 أكبر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى الموافقة على أن المديرية(دائرة التّعليم المهنيّ)تنشر الوعي بين العاملين في الجهاز الإداري حول فوائد الإصلاح على المدى القريب والبعيد، **ويعزو الباحث ذلك بسبب التّوجهات الوزاريّة ومن أعلى المستويات لنشر ثقافة الإصلاح.**

2) بأن متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات (1،3،4،5،6،7) أصغر من متوسط الحياد3 وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى عدم الموافقة بأن مديرية التّربية(دائرة التّعليم المهنيّ)تتبع نظام علمي كفء لاختيار الملاك الوظيفي وفق معايير مهنية ولا تعمل على اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات، ولا توفر الفرصة للعاملين فيها لاكتساب المعارف والأفكار للاستجابة للتغيرات والتحديات البيئية، كما أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بالمديرية لا يحقق سلامة وسرعة المعاملات الخاصة بالمتعاملين، ولا تسعى المديرية لخفض التكاليف المالية للأعمال الإدارية **ويعزو الباحث البندين السابقين لعدم تفعيل الإدارة الإلكترونية في المديريّة وما تحققه من استخدام أمثل لنظم المعلومات وتخفيض للتكاليف وهذا ما يتفق مع العبارة الأول من المحور الأول والمتعلقة بعدم استخدام الإدارة الإلكترونية في المديريّة،** كما أظهرت الإجابات بأن العمليّة الإداريّة في المديريّة تتأثر بالتكتلات والتّجاذبات والمصالح الشخصية.

اختبار الفرضيات

الفرضيّة الفرعية الأولى:لا يوجد فروق معنويّة بين متوسط إجابات أفراد عيّنة البحث ومتوسط الحياد3 حول توفر تبسيط اجراءات العمل في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

ولاختبار هذه الفرضيّة تم حساب متوسط جميع الإجابات، ومن ثم تم إجراء اختبار ستيودنت لاختبار وجود فروق ذات دلالة بين المتوسط المحسوب والمتوسط الحيادي، كما يأتي:

الجدول رقم(11): متوسط الإجابات المتعلقة بتبسيط الإجراءاتOne-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mc	91	3.4925	.22361	.02344

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

الجدول رقم(12): One-Sample Test اختبار ستيودنت لاكتشاف معنوية الفرق بين متوسط الإجابات والمتوسط الحيادي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mc	21.331	90	.000	.50000	.4534	.5466

من الجدول(12) نجد بأن قيمة Sig تساوي0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يختلف جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط. وبالنسبة للمتوسط الكلي المحسوب بالجدول(11) بلغ 3.4925 وهو أكبر من متوسط الحياد(3) وبالتالي **يرفض الباحث** فرضية عدم توفر متطلبات تبسيط الإجراءات **أي أنه يتوفر مطلب** متطلب تبسيط الإجراءات للازمة لعملية الإصلاح الداخلي

الجزئي في دائرة التّعليم الفني، مديرية تربية اللاذقية، **ويضـــيف الباحث** بأن هذا المتوســـط قريب من الحياد وبالتالي على مديرية التّربية تعزيز توافر هذه المتطلب. وهذا ما يتفق مع دراسة(جرعا،88،2018).

الفرضيّة الفرعية الثانية:

لا يوجد فرق جوهري بين متوسـط اجابات أفراد العينة حول توفر القدرة على اجراء تعديلات وتحسـينات في أسـاليب تقييم الأداء وبين متوسط الحياد 3 في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

ولاختبار هذه الفرضيّة تم حساب متوسط جميع الإجابات، ومن ثم تم إجراء اختبار ستيودنت لاختبار وجود فروق ذات دلالة بين المتوسط المحسوب والمتوسط الحيادي، كما يأتي:

الجدول رقم(13): متوسط الإجابات المتعلقة اجراء تعديلات في أساليب تقييم الأداء

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ma	91	2.724	.26652	.02794

One-Sample Test

الجدول رقم(14): اختبار ستيودنت لاكتشاف معنوية الفرق بين متوسط الإجابات والمتوسط الحيادي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Ma	-12.980-	90	.005	-.36264-	-.4181-	-.3071-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

من الجدول(14)نجد بأن قيمة Sig تســاوي0.005 وهي أصــغر من مســتوى الدلالة 0,05، الأمر الذي يشــير إلى أن المتوسـط المحسـوب يختلف جوهرياً عن المتوسـط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسـط. وبالنسـبة للمتوسط الكلي المحسوب بالجدول(13)بلغ 2.724 وهو أصـغر من متوسـط الحياد(3)وبالتالي **يقبل الباحث** فرضـية عدم توفر القدرة على اجراء تعديلات وتحسينات في أساليب تقييم الأداء. ويعزو الباحث ذلك لغلبة العلاقات الشخصية على جو العمل وهذا ما يتفق مع دراسة(Alawamleh,133,2013).

الفرضيّة الفرعية الثالثة:

لا يوجد فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة حول توفر سلطة المكافأة والمحاسبة وبين متوسط الحياد 3 في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

الجدول رقم(15): متوسط الإجابات المتعلقة بسلطة المكافأة والمحاسبة One-Sample

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mb	91	2.472	.20346	.02133

One-Sample Test

الجدول رقم (16): اختبار ستيودنت لاكتشاف معنوية الفرق بين متوسط الإجابات والمتوسط الحيادي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mb	-29.471-	90	.000	-.62857-	-.6709-	-.5862-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

من الجدول(16)نجد بأن قيمة Sig تســاوي0.000 وهي أصــغر من مســتوى الدلالة 0,05، الأمر الذي يشــير إلى أن المتوسـط المحسـوب يختلف جوهرياً عن المتوسـط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسـط. وبالنسـبة

للمتوسط الكلي المحسوب بالجدول(15)بلغ 2.472 وهو أصغر من متوسط الحياد(3) وبالتالي **يقبل الباحث** فرضية عدم توفر سلطة المكافأة والمحاسبة في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

الفرضيّة الفرعيّة الرابعة:

لا يوجد فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة حول تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح الإداريّ بين الموظفين في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ) وبين متوسط الحياد 3.

الجدول رقم(17) : متوسط الإجابات المتعلقة بنظم المعلومات ونشر الثقافة One-Sample

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Md	91	2.3543	.12486	.01309

الجدول رقم (18): اختبار ستيودنت لاكتشاف معنوية الفرق بين متوسط الإجابات والمتوسط الحيادي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Md	-60.091-	90	.000	-.78650-	-.8125-	-.7605-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

من الجدول(18)نجد بأن قيمة Sig تساوي0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05، الأمر الذي يشير إلذى أن المتوسط المحسوب يختلف جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط. وبالنسبة للمتوسط الكلي المحسوب بالجدول(17) بلغ 2.3543 وهو أصغر من متوسط الحياد(3) وبالتالي **يقبل الباحث** فرضية عدم تطوير نظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح الإداريّ بين الموظفين في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ).

فرضيّة البحث الرّئيسة:

لا يوجد فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة حول توفر متطلبات استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ) وبين متوسط الحياد 3.

ولاختبار هذه الفرضيّة تم حساب متوسط جميع الإجابات، ومن ثم تم إجراء اختبار ستيودنت لاختبار وجود فروق ذات دلالة بين المتوسط المحسوب والمتوسط الحيادي، كما يأتي:

الجدول رقم(19): متوسط الإجابات جميعها والمتعلقة بتوافر متطلبات استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mall	91	2.7607	.05353	.00561

الجدول رقم (20): اختبار ستيودنت لاكتشاف معنوية الفرق بين متوسط الإجابات والمتوسط الحيادي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mall	-56.927-	90	.002	-.31943-	-.3306-	-.3083-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

من الجدول(20)نجد بأن قيمة Sig تساوي 0.002 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05، الأمر الذي يشير إلى أن المتوسط المحسوب يختلف جوهرياً عن المتوسط الحيادي وبالتالي يحق للباحث الاعتداد بقيمة ذلك المتوسط. وبالنسبة للمتوسط الكلي المحسوب بالجدول(19)بلغ 2.7607 وهو أصغر من متوسط الحياد(3) وبالتالي **يقبل الباحث** فرضية عدم توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي في مديريّة تربية اللاذقيّة دائرة التّعليم المهنيّ، **ويضيف الباحث** بأن هذا المتوسط قريب جداً من الحياد وبالتالي على مديرية التّربية السّعي الجاد لتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيق استراتيجيّة الإصلاح الجزئيّ الدّاخلي وخصوصاً المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات ونشر ثقافة الإصلاح.

13- الاستنتاجات:

أظهرت الدّراسة العديد من أوجه القصور في توفير معظم متطلبات استراتيجية الإصلاح الداخلي الجزئي في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ) أهمها عدم استخدام المديريّة الإدارة الإلكترونيّة بدلاً من الإدارة التقليدية في العمليّات الإداريّة، وعدم تبادل المعلومات والبيانات في المستويات الإداريّة المختلفة بسهولة وبساطة، كذلك لا تقوم المديرية بإجراء تعديلات وتحسينات جذرية في أساليب تقييم الأداء، ولا تتبع المديرية نظام علمي كفء لاختيار الملاك الوظيفي وفق معايير مهنية، ولا تُمكن نظم المعلومات الإداريّة المستخدمة من تحقيق سلامة وسرعة المعاملات الخاصة بالمتعاملين، ويجب على مديرية التّربية(دائرة التّعليم المهنيّ) الانتباه إلى حالة التململ والشعور بالإهمال من قبل الموظفين والتي ظهرت من خلال عدم اصدار لوائح تتسم بالمهنية والوضوح مناسبة للترقية، وعدم ترقية الكادر وفقاً لأنظمة تحفز الكادر، كذلك هناك تقصير في خلق ثقافة الأداء بحيث يكافئ الموظفون المبدعون وبالتالي لا يشعر العاملون بالمديريّة بارتفاع الروح المعنويّة لديهم بعد كل عمليّة لتقييم الأداء، كما أظهرت الدّراسة هناك العديد من النّقاط الإيجابيّة المتوفرة لتطبيق استراتيجية الإصلاح الداخليّ الجزئي في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ)أهمها سعي مديرية التّربية لتبسيط الإجراءات والتخفيف من المركزية، توفير نظام لتقييم أداء العاملين، المساءلة والمحاسبة في حال عدم الالتزام بتطبيق أنظمة العمل، كما أن للعاملين الحق في التظلم والشكاوي في حال شعروا بالظلم.

14-المقترحات:

يقترح الباحث المقترحات الآتية لتوفير وتعزيز المتطلبات اللازمة لتطبيق استراتيجية الإصلاح الدّاخلي الجزئي في مديريّة تربية اللاذقيّة(دائرة التّعليم المهنيّ)، التي أصبح لزاماً علينا البدء الفوري بها وخصوصاً بعد تبني السلطات السّياسية ومن

أعلى المستويات لعملية الإصلاح الإداري، وإحداث وزارة خاصة بالتنمية الإدارية، تسعى للنهوض بالواقع الإداري في شتى مرافق الدولة، حيثُ أظهرت معظم الدّراسات بأن الإصلاح الإداريّ وخصوصاً في مجال التّربية و التّعليم له كبير الأثر في رفع سوية المنظمة واستمرار عملية التّعلم.

1) العمل لإدخال الإدارة الإلكترونية فورا مديريّة تربية اللاذقيّة(دائر التّعليم المهنيّ)، وتفعيل نظام المعلومات الإداريّة الموجود لتحقيق عمليّة الإصلاح.
2) إلحاق مدراء الطبقة العليا والوسطى ومديري المدارس بدورات مكثفة عن الإصلاح الإداري واستراتيجياته، مع استمرارية هذه الدّورات لمواكبة ما يستجد في هذا المجال.
3) السّعي لترقية الكوادر وفقا لإنجازاتها في عمليّة الإصلاح والتّطوير.
4) تحسين وتطوير نظام تقييم الأداء المتبع.
5) تعزيز عمليّة المساءلة والمحاسبة في حال التّقصير.

15: المراجع:

15-1: المراجع العربية:

1) حسن، حنان عبدالله(2017)، *دور محاسبة المسؤولية في انجاح الاصلاح الإداري والمالي، بحث تطبيقي في مدرسة ثانوية*، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 95، المجلد 23، ، 240-254.
2) جرعا، شادي(2018). دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير التّعليم المهنيّ في مديرية تربية اللاذقية. رسالة ماجستير. كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.
3) ديب، كندة، مرهج، ماهر(2018)، دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداريّ للجامعات الحكومية السورية دراسة ميدانية في جامعة تشرين، مجلة جامعة البعث، المجلد(40)، العدد(30).51-86.
4) عبد، حميد عبيد(2018)" *القيادة الرشيدة دعامة رئيسة لاستراتيجية الإصلاح الإداري والاقتصادي في العراق* "مجلة *الدنانير*، 322-343.1.13
5) الشامي علي حسن(2015)، الإدارة العامة والتحديث الإداري "مقارنة نظرية وتطبيقية"، شركة رشاد برس، بيروت.
6) رسلان، علاء الدين(2013)، تقييم استراتيجيات الإصلاح الإداري في المؤسسات المصرفية، دراسة تطبيقية على المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير منشورة، جامعة دمشق، سورية.
7) العدوان، ياسر(1986)، نماذج لمفاهيم الإصلاح الإداري في الوطن العربي، دار وائل، عمان ، الأردن.
8) الأديب، علي محمد الحسين(2012)، *الأسس النفسية للإصلاح الاداري وفق بعض المفاهيم النفسية*. مجلة الفتح 8.50: 272-288.
9) عنبر، أسيل، خضير ضياء(2018)، فاعلية أداء أجهزة التدقيق الداخلي في مكافحة الفساد الإداري والمالي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من المدققين الداخليين العاملين في جامعة القادسية. مجلة الدنانير، 1(13)، 459-488.
10) نجم عبد الله، بشرى وسهير موفق عبد الحسين(2018). *دور تطبيق المعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية في تحقيق الإصلاح الإداري وتحسين الأداء* ,Journal of Economics and Administrative Sciences 24.102: 455-425.

1) Alawamleh, H. S. (2013). The impact of the administrative hypocrisy on the career path from the perspective of the administrative staff at Al-Balqa'Applied University. *International Journal of Business and Social Science*, *4*(11), 120-132..

2) Asatryan, Z., Heinemann, F., & Pitlik, H. (2017). Reforming the public administration: The role of crisis and the power of bureaucracy. *European Journal of Political Economy*, *48*, 128-143. Brunsson, Nils. *"Administrative reforms as routines."* *Scandinavian Journal of Management* 22.3 (2006): 243-252.

3) Bobe, B. J., Mihret, D. G., & Obo, D. D. (2017). Public-sector reforms and balanced scorecard adoption: an Ethiopian case study. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 30(6), 1230-1256

4) Jreisat, J. (2010). Comparative public administration and Africa. *International Review of Administrative Sciences*, *76*(4), 612-631..

5) Ospanova, D., Kussainov, D., Suleimanov, A., Kussainov, A., & Abilsheyeva, R. (2018). Problems of administrative law in the system of public administration. *International Journal of Law and Management*.1255-1271

6) Prahono, A. (2015). Evaluating the role e-government on public administration reform: Case of official city government websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, *59*, 27-33…

7) Streltsov, V., Shvedun, V., & Klejshmidt, J. (2019). Public administration reform as main prerequisite for deeper cooperation with EU and NATO. *Journal of Geography, Politics and Society*, *9*(1), 46-54.

تأثير رضا المستهلك في نية إعادة الشراء "دراسة مسحية"

د. باسم غدير غدير * كنان صالح **

(الإيداع: 7 كانون الثاني 2020 ، القبول: 30 تموز 2020)

الملخّص :

هدف البحث إلى دراسة تأثير رضا المستهلك في نية إعادة الشراء وذلك من خلال دراسة تأثير أبعاد رضا المستهلك وهي الرضا العاطفي والرضا المعرفي في نية إعادة الشراء، ومعرفة الدور الوسيط للرضا العاطفي في تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء. حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة ميسرة من رواد المطاعم في مدينة اللاذقية.

وتوصل البحث إلى أن هناك تأثير إيجابي للرضا العاطفي والرضا المعرفي في نية إعادة الشراء، وأن هناك تأثير إيجابي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي. كما توصل البحث إلى أن الرضا العاطفي يتوسط تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

الكلمات مفتاحية: رضا المستهلك، الرضا العاطفي، الرضا المعرفي، نية إعادة الشراء.

* أستاذ في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

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

The Effect of Consumer Satisfaction on Repurchase Intention

"A Survey study"

Dr. Basem Ghadeer Ghadeer* **Kenan Saleh****

(Received: 7 January 2020 , Accepted: 30 July 2020)

ABSTRACT :

The objective of the research is to study the effect of consumer satisfaction on repurchase intention by examining the effect of consumer satisfaction dimensions namely emotional satisfaction and cognitive satisfaction on repurchase intention. And to determine the mediating role of emotional satisfaction. A questionnaire was conducted on a convenient sample of restaurant customers in Lattakia city.The study results indicate that there is a positive effect of cognitive and emotional satisfaction on repurchase intention, and a positive effect of cognitive satisfaction on emotional satisfaction. The results indicate also that emotional satisfaction mediates the effect of cognitive satisfaction on repurchase intention

Keywords: Consumer satisfaction, Emotional satisfaction, Cognitive satisfaction, Purchase intention.

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

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

1- مقدمة

يحتل رضا المستهلك Consumer satisfaction جانباً كبيراً من اهتمام الباحثين بسبب تأثيره على سلوك المستهلك وقرارات الشراء بعد الاستهلاك ومواقف المستهلك (Vinagre and Neves, 2010, P. 209). وتؤكد الدراسات على أن المستهلكين الراضين أقل حساسية للسعر وأقل تأثراً بالمنافسين وأكثر ولاءً من المستهلكين غير الراضين (Nam. *et al.*, 2011, P. 1009). لذلك فإن رضا المستهلك يعدّ من المواضيع الأساسية التي يعطيها رجال التسويق أهمية إضافية، ومن القضايا المهمة التي تسعى الشركات إلى تحقيقها.

ويركز أدب البحث على المكوّن المنطقي لرضا المستهلك وقد استخدمت دراسات كثيرة نظرية التوقع-عدم التأكيد لقياس رضا المستهلك من خلال مقارنة التوقعات مع الأداء المدرك (Martin. *et al.*, 2008, P. 224). إلا أن هناك دراسات أخرى اعترفت بأهمية المكوّن العاطفي لرضا المستهلك واقترحت أنه عند دراسة رضا المستهلك لا بد من أن تتم دراسة المكوّن العاطفي، حيث إن هناك دراسات كثيرة تناولت المكوّن المنطقي فقط وأهملت المكوّن العاطفي (Yu and Dean, 2001, P. 237). لذلك كان هناك جدل حول استخدام المكوّن المنطقي أو المكوّن العاطفي لرضا المستهلك أو كليهما معاً وقد تعددت وتباينت الآراء وكل رأي كان له مبرراته التي استند عليها، إلا أنه يجب ألا نهمل ظروف وسياق كل دراسة وتأثير ذلك في اعتمادها أي من المكوّنين أو كليهما.

2- الدراسات السابقة

دراسة Kim and Ok (2009) بعنوان:

The effects of relational benefits on customers' perception of favorable inequity, affective commitment, and repurchase intention in full service restaurants.

العنوان باللغة العربية: تأثير الفوائد العلائقية على إدراك العملاء عدم المساواة التفضيلية، والالتزام المؤثر، ونية إعادة الشراء في مطاعم الخدمة الكاملة.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى فهم كيفية تأثير الفوائد العلائقية (بما في ذلك مزايا الثقة، والفوائد الاجتماعية، وفوائد العلاج الخاص) على تصورات العملاء لعدم المساواة التفضيلية والالتزام العاطفي، وبالتالي تأثيرها في نهاية المطاف على الاحتفاظ بالعملاء.

منهجية الدراسة: تم جمع البيانات عن طريق استبيان عبر الايميل تم ارساله إلى جميع أفراد جامعة Midwestern في الولايات المتحدة الأمريكية حيث كان هناك 475 استبيان صالح للدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام بطريقة المعادلات البنائية باستخدام برنامج Amos.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن الفوائد العلائقية تحفز تصورات العملاء للمعاملة الإيجابية وأن هذه التصورات بدورها تحفز العملاء على تكوين التزام عاطفي وإعادة شراء نية فيما يتعلق بمطاعم معينة، كما توصلت إلى أن الالتزام العاطفي لديه تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

دراسة Erciş et al. (2012) بعنوان:

The effect of brand satisfaction, trust and brand commitment on loyalty and repurchase intentions.

العنوان باللغة العربية: تأثير رضا العلامة التجارية والثقة والالتزام بالعلامة التجارية على الولاء ونية إعادة الشراء.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير قيمة العلامة التجارية ورضا العلامة التجارية والثقة والالتزام بالعلامة التجارية على الولاء ونية إعادة الشراء.

منهجية الدراسة: تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة ميسرة من طلاب جامعة أتاتورك في تركيا حيث كان هناك 390 استبيان صالح للدراسة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أنه لم يكن لقيمة العلامة التجارية والجودة تأثير على رضا العلامة التجارية، ولكن كان لها تأثير على الثقة. أما الرضا عن العلامة التجارية كان له تأثير فقط على الالتزام العاطفي وكان للثقة تأثير على كل من الالتزام العاطفي والالتزام المستمر. كما توصلت الدراسة إلى أن الالتزام العاطفي لديه تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

دراسة Lin and Lekhawipat (2014) بعنوان:

Factors affecting online repurchase intention.

العنوان باللغة العربية: العوامل المؤثرة على نية إعادة الشراء عبر الإنترنت.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التحقق من تأثير تجربة التسوق عبر الإنترنت فيما يتعلق بالتوقعات المعدلة لتعزيز نية إعادة الشراء عبر الإنترنت.

منهجية الدراسة: تم جمع بيانات هذا البحث من 240 متسوقًا تايوانيًا عبر الإنترنت ممن مروا بتجربة التسوق عبر الإنترنت أربع مرات على الأقل، وتم استخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) كتقنية تستخدم لتحليل القياس والنماذج لهيكلية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن رضا العملاء هو لديه تأثير على التوقعات المعدلة ونية إعادة الشراء عبر الإنترنت. كما توصلت الدراسة إلى أن توقعات المستهلك المعدلة لديها تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة تأثير العواطف بشكل عام من خلال دراسة تأثير رضا المستهلك على نية لإعادة الشراء أو بشكل محدد من خلال دراسة تأثير الالتزام العاطفي على نية إعادة الشراء، لكن الجديد في هذه الدراسة هو التركيز على دراسة رضا المستهلك من خلال بعديه المعرفي والعاطفي في التأثير على نية إعادة الشراء.

3- مشكلة الدراسة

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عدد من المطاعم في مدينة اللاذقية وقد لاحظ الباحث أنه بالرغم من أن لدى بعض المستهلكين مستوى رضا مقبول إلا أن نية إعادة شراء كانت منخفضة لديهم إلى حد ما مقارنة بمستوى الرضا، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

ما هو تأثير رضا المستهلك في نية إعادة الشراء؟

ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:

1- ما هو تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء؟

2- ما هو تأثير الرضا العاطفي في نية إعادة الشراء؟

3- ما هو تأثير الرضا المعرفي في الرضا العاطفي؟

4- هل يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء؟

4- أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في بيان العلاقة بين رضا المستهلك ونية إعادة الشراء في مطاعم محافظة اللاذقية.

الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية في إمكانية استفادة المطاعم من نتائج الدراسة في التركيز على الجوانب الأهم من رضا المستهلك بما يسهم في تحسين نية إعادة الشراء.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- تحديد تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

2- تحديد تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

3- تحديد تأثير الرضا المعرفي في الرضا العاطفي.

4- تحديد التأثير الوسيط للرضا العاطفي في تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء

4- تقديم مجموعة من التوصيات التي تؤدي إلى تحسين رضا المستهلك بما يزيد من احتمال إعادة الشراء.

5- فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير للرضا المعرفي في الرضا العاطفي.

الفرضية الرابعة: يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

6- متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة: رضا المستهلك ويتضمن: الرضا العاطفي – الرضا المعرفي.

المتغير التابع: نية إعادة الشراء.

7- منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للدراسة وتم الاعتماد على طرائق بحثية عديدة منها: أسلوب المسح الاحصائي لجمع البيانات حيث تم اجراء استقصاء من خلال استبانة يتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة وفق مقياس لايكرت الخماسي وتم توجيهه إلى المستهلكين محل الدراسة بغية الحصول على البيانات الأولية اللازمة.

8- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة برواد المطاعم في محافظة اللاذقية. أما عينة الدراسة فهي عينة ميسرة من رواد المطاعم في محافظة اللاذقية وتم اختيار المطاعم الآتية: الملكي، دجاجتي، شباتا، عنبر لإجراء الدراسة عليها، حيث تم توزيع 150 استبانة وتم استرداد 136 استبانة منها 130 استبانة صالحة للدراسة.

9- الإطار النظري

رضا المستهلك

هناك عدة وجهات نظر لدراسة رضا المستهلك، فقد تم تعريفه بأنه استجابة عاطفية، أو استجابة إجمالية، أو حالة نفسية، أو مقارنة منطقية (Vinagre and Neves, 2010, P. 210). لكن تم تناوله في أدب البحث من وجهتي نظر أساسيتين وهما: وجهة النظر المعرفية ووجهة النظر العاطفية.

وقد عرف Oliver (1980) رضا المستهلك بأنه "عبارة عن تابع لمستوى التوقعات ولعدم تأكيد التوقعات". يركز هذا التعريف على الجانب المعرفي حيث يتكون الرضا عن طريق عملية مقارنة منطقية بين التوقعات (التي تمثل مستوى مقارنة معياري) مع الأداء الفعلي وعندما لا يكون هناك تطابق بينهما ينتج عدم التأكيد للتوقعات، وحسب نتيجة هذه العملية

المنطقية سيتحدد مدى رضا المستهلك فعندما يكون الأداء الفعلي للمنتج أكبر من مستوى المقارنة المعياري أو يساويه سيكون هناك رضا أما إذا كان الأداء الفعلي للمنتج أقل من مستوى المقارنة المعياري سيكون هناك عدم رضا.

أما من وجهة نظر عاطفية فيعرفه Halstead *et al.* (1994) على أنه "استجابة عاطفية ترافق تعاملاً محدداً وهي ناتجة عن المقارنة بين محصلة المنتج ومعيار محدد قبل الشراء"، وهنا يظهر التركيز على المكوّن العاطفي حيث إن ناتج المقارنة هو استجابة عاطفية، علماً أنه لم يتم تجاهل الجانب المنطقي تماماً، بل ظهر من خلال عملية المقارنة التي أدت إلى تكون الاستجابة العاطفية.

الرضا المعرفي

يعبّر الرضا المعرفي عن التقييم العقلاني للمنتجات من قبل المستهلكين، وهذا المفهوم لديه العديد من نقاط التشابه مع مفهوم القيمة المدركة أو المنفعة الوظيفية للمنتج والتي تتعلق بخصائص المنتج الموضوعية مثل الجودة والسعر. ويقوم المستهلكون باستمرار بتقييم ما يحصلون عليه من المنتجات التي يستهلكونها فيما إذا حصلوا على قيمة ما دفعوه (Güngör, 2007, P. 18). ويركز الرضا المعرفي على العمليات المعرفية (المنطقية) التي يقوم بها المستهلك بعد عملية الاستهلاك حيث يقوم المستهلك بعملية مقارنة الأداء المدرك مع مستوى مقارنة معين (Liljander and Strandvik, 1997, P. 149

ويرى هذا المدخل بأن المستهلكين عبارة عن كائنات منطقية يقومون بمقارنة ما يحصلون عليه مع توقعاتهم من أجل تحديد الرضا. وتعدّ نظرية التوقع–عدم التأكيد Expectations–Disconfirmation theory من أهم النظريات التي تفسر الرضا المعرفي والتي ترى بأن المستهلكين يقومون بمقارنة الأداء المدرك مع توقعاتهم وبموجب ذلك يتم تكوين الرضا أو عدم الرضا (Caro and García, 2007, P. 108).

وهناك عدة نظريات تفسر الرضا المعرفي من أهمها نظرية التوقع–عدم التأكيد

نظرية التوقع–عدم التأكيد

تنحدر هذه النظرية من نظرية مستوى التكيف حيث تعدّ توقعات المستهلك بمثابة مستوى معياري يتم مقارنته مع الأداء المدرك. وترى هذه النظرية أن رضا المستهلك يتحدد عن طريق المقارنة بين توقعات المستهلك وبين الأداء المدرك من قبله، كما تفترض أن التوقعات والأداء المدرك مستقلة عن بعضها وليس هناك علاقة بينها، وتعدّ هذه النظرية من أهم النظريات التي تفسر رضا المستهلك وهي واحدة من أكثر النظريات دراسة في أدب البحث (Espejel, 2008, P. 867). تركز نظرية التوقع–عدم التأكيد على العمليات الإدراكية والمعرفية كأساس لرضا المستهلك والسلوك اللاحق له (Andreassen and Lindestad, 1998, P. 8). وهي عبارة عن سلسلة تتكون من مراحل عدة تبدأ بالتوقعات وتنتهي بنية إعادة الشراء وهي تهدف لشرح رضا المستهلك كما يلي (Yen and Lu, 2008, P. 10):

1- في المرحلة الأولى يكوّن المستهلك التوقعات المبدئية حول منتج معين قبل شرائه.

2- في المرحلة الثانية يقوم المستهلك باستخدام المنتج، وبعد فترة من الاستهلاك المبدئي يكون فكرة حول أدائه وحول خصائصه البارزة.

3- في المرحلة الثالثة يقوم المستهلك بمقارنة الأداء المدرك للمنتج مع توقعاته السابقة ويقوم بتحديد مدى مطابقته لتوقعاته. فإذا كان الأداء المدرك للمنتج مطابقا للتوقعات سينتج تأكيد للتوقعات ويحدث الرضا. أما إذا كان الأداء المدرك للمنتج غير مطابق للتوقعات سينتج عدم تأكيد للتوقعات، وبالتالي إذا كان الأداء المدرك للمنتج يفوق التوقعات سينتج عدم تأكيد إيجابي، أما إذا كان الأداء المدرك للمنتج دون التوقعات سينتج عدم تأكيد سلبي.

4- في المرحلة الرابعة يقوم المستهلك بتكوين شعور إما بالرضا أو عدم الرضا حسب مستوى ونوع عدم التأكيد. حيث سيتم الحفاظ على مستوى الرضا المتوسط في حالة التأكيد وسيتم تعزيزه في حالة عدم التأكيد الإيجابي وسينخفض في حالة عدم التأكيد السلبي.

5- في المرحلة الخامسة يقوم المستهلك الراضي بتكوين نية إعادة الشراء في المستقبل، أما المستهلك غير الراض سيتوقف عن الشراء في المستقبل.

الرضا العاطفي

يرى Oliver (1993, cited in Güngör, 2007, P. 13) وفقاً لهذا المدخل بأن رضا المستهلك هو عبارة عن استجابة إشباعية Fulfillment response، أي عبارة عن حكم يقوم به المستهلك على منتج معين بأنه يحقق مستوى معيناً من السرور المرافق لعملية الاستهلاك وفقاً لمدى الإشباع الذي يحققه المنتج. وتشير الدراسات إلى أهمية ردود الفعل العاطفية المترافقة مع عملية الاستهلاك في تحديد رضا المستهلك. وقد أثبت Bigné and Andreu's (2002, cited in Caro and García, 2007, P. 109) أن رضا المستهلك يزيد مع زيادة مستوى السرور Pleasure والإثارة Arousal، ولهذا فإن أي عامل يسهم في تحسين الحالة العاطفية للمستهلك سوف يزيد من رضاه عن العلامة التجارية. لذلك يؤدي المكوّن العاطفي دوراً هاماً في عملية تكوين رضا المستهلك من خلال زيادة مستوى السرور لديه وبالتالي يمكن رفع مستوى رضا المستهلك عن طريق التأثير على عواطفه والمشاعر المرافقة لتجربة الاستهلاك.

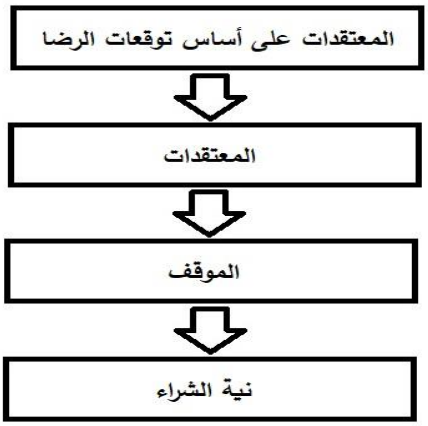
نظرية التقييم Appraisal theory

تناقش نظرية التقييم كيفية تكون العواطف وتنصّ على أن عواطف الأفراد تتأثّر بتقييمهم وتفسيرهم للأحداث. وتفترض أن العواطف تتكوّن نتيجة تقييم معين، حيث إن معظم العواطف هي عبارة عن ردود أفعال للأحداث. وتعتمد ردود الأفعال هذه على كيفية إدراك الموقف وتقييمه من قبل شخص معين. لذلك فإن العواطف تتكون نتيجة للتقييم المنطقي للحدث ضمن بيئة معينة، وعلى أساس هذا التقييم يتحدد نوع هذه العواطف. وبالنسبة إلى المستهلك فإن عواطفه تتأثر بتجربته للمنتج (Del Bosque and San Martin, 2008, P. 556).

نية إعادة الشراء

أظهرت الأبحاث السابقة أن نية إعادة الشراء مرتبطة بشكل إيجابي بالحصة السوقية للعلامة التجارية وهي مقدمة للوصول إلى ولاء العميل (Chaudhuri, 2011, P.143). ويعرف Agag and Elbeltagi (2014) نية إعادة الشراء على أنها نية إعادة شراء علامة تجارية معينة من المنتج مرة أخرى. حيث من المحتمل أن يقوم المشتري الذي يتمتع بمستويات أعلى من الثقة بالبائع والشركة المصنعة التي كان لديه تجربة معها بإعادة شراء هذه العلامة التجارية أكثر من العميل الذي يتمتع بمستويات ثقة منخفضة.

وهناك العديد من الدراسات التي درست نية الشراء وربطتها برضا المستهلك، ومن النماذج التي تناولت تكوين نية الشراء نموذج Oliver (2015) كما يلي:



الشكل رقم(2): نموذج Oliver لرضا المستهلك

المصدر: (Oliver, 2015, P. 426).

إن الشكل السابق هو جزء من نموذج Oliver (2015) لرضا وولاء المستهلك، ويعد هذا الجزء من النموذج المرحلة الأولى قبل تكوين الولاء. وبحسب نظرية التوقع–عدم التأكيد التي يعتمد عليها هذا النموذج في بناء رضا المستهلك تؤدي توقعات المستهلك إلى رضاه أو عدم رضاه، ووفق هذا النموذج يؤدي الرضا (أو عدم الرضا) إلى تكوين معتقدات لدى المستهلك تسهم في تكوين موقف المستهلك (لذي تعرفه نظرية الموقف Attitude theory بأنه إعجاب أو عدم إعجاب المستهلك) وهو يقوم بدوره بتكوين نية الشراء. بالتالي فإن تكرار عملية الشراء يؤدي إلى رضا أو عدم رضا المستهلك مما يؤدي إلى تغير موقف المستهلك مما ينتج عنه تغير في نية الشراء وصولاً إلى الولاء أو عدم الولاء.

العلاقة بين رضا المستهلك ونية إعادة الشراء

إن توقعات المستهلك يتم تعديلها وفق عملية حكم منطقي يقوم بها المستهلك، وقد توصلت دراسة Lin and Lekhawipat (2014) إلى أن توقعات المستهلك المعدلة لديها تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء، وقد أكدت نظرية التوقع–عدم التأكيد على دور التوقعات في تشكيل رضا المستهلك بالتالي قد يكون لرضا المستهلك تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

كما يقترح Chaudhuri (2011) أنه عندما يتلقى المستهلك منتجًا عالي الجودة بسعر عادل (قيمة عالية للسلعة) فإنه يكون راضي عن تجربة الاستهلاك، ونتيجة لذلك يعود إلى الاستهلاك مرة أخرى، وهذا يؤدي إلى افتراض أنه مع زيادة الرضا سيكون المستهلكون أكثر عرضة لزيادة نواياهم لإعادة الشراء، بالتالي ستؤدي المقارنة المنطقية للجودة مقابل السعر إلى زيادة الرضا وبالتالي سوف تزيد نية الشراء لدى المستهلك.

تركز المناقشة السابقة على الجوانب المعرفية للرضا ودورها في تكوين نية إعادة الشراء وبناءً على ذلك تم وضع الفرضية:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

إن الالتزام العاطفي Affective commitment هو ارتباط نفسي بهدف معين، استنادًا إلى مدى شعور المرء بالتفضيل تجاه الهدف، وقد توصلت دراسة Kim and Ok (2009) إلى أن الالتزام العاطفي لديه تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

كما توصلت دراسة Erciş et al. (2012) إلى نفس النتيجة بأن الالتزام العاطفي لديه تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء، وبالتالي قد يوجد دور العواطف في التأثير في نية إعادة الشراء.

وتقدم نظرية التقييم المعرفي أيضـا تفسـيرات للنتائج المترتبة عن العواطف، حيث تفترض هذه النظرية أن العواطف الناتجة عن التقييم المعرفي توجه الاسـتجابات السـلوكية مثل نية الشـراء. وقد توصـلت دراسـة Kim et al. (2019) إلى أن العواطف الإيجابية لديها تأثير إيجابي في نية الشراء.

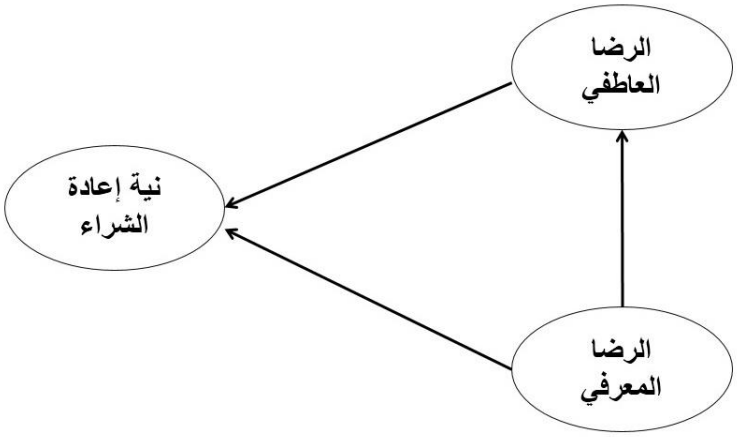
تركز المناقشـة السـابقة على الجوانب العاطفية للرضـا ودورها في تكوين نية إعادة الشـراء وبناءً على ذلك تم وضـع الفرضية:

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء.

وسيحاول الباحث معرفة الدور الذي يلعبه الرضـا العاطفي في تكوين نية إعادة الشراء، فبالاستناد إلى نظرية التقييم تتكون العواطف نتيجة للتقييم المنطقي (Del Bosque and San Martin, 2008)، بالتالي قد يكون التأثير العاطفي في نية إعادة الشـراء هو نتيجة الرضـا المعرفي حيث أن ناتج التقييم المعرفي للرضـا يسـاهم في تكوين عواطف تؤثر في نية إعادة الشراء، وبناءً على ذلك تم وضع الفرضيتين:

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير معنوي إيجابي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي.

الفرضية الرابعة: يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.



الشكل رقم (3): نموذج البحث

المصدر: من اعداد الباحث

10- النتائج والمناقشة

تصميم الدراسة

تم تصـميم اسـتبيان ليقيس متغيرات الدراسـة وفق مقياس لايكرت الخماسـي (موجود في الملحق (أ)) حيث تم قياس الرضـا العاطفي بالاعتماد على (Del Bosque et al., 2006; Del Bosque and San Martin, 2008; Espejel and Fandos, 2009; Caro and García, 2007) وتم قياس الرضـا المعرفي بالاعتماد على (Hsu *et al.*, 2006; Del Bosque and San Martin, 2008; Espejel and Fandos, 2009) وتم قياس نية إعادة الشـراء بالاعتماد على (Kim and Ok, 2009; Chou and chin, 2018).

اختبار الصـدق والثبات: تمّ عرض الاسـتبيان على عدد من المحكّمين ذوي الاختصـاص والخبرة في مجال الدراسـة، وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تمّ تعديل بعض عبارات الاستبيان.

وتم اجراء التحليل العاملي التوكيدي باستخدام برنامج Amos 24 (النتائج في الملحق) وكانت مؤشرات المطابقة تشير إلى صلاحية النموذج بالإضافة إلى أن العبارات كانت ترتبط بالعامل الذي تتبع له حيث كانت قيمة الارتباط فوق 0.7.

تم إجراء اختبار الثبات ألفا كرونباخ من أجل دراسة الاتساق الداخلي للبيانات للتأكد من ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة كما يلي:

الجدول رقم (1): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الرضا العاطفي	4	0.815
الرضا المعرفي	4	0.837
نية إعادة الشراء	4	0.855

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة كانت أكبر من 0.7، وهذا يدل على وجود اتساق كبير في قائمة الاستبانة وأن مصداقية البيانات عالية وصالحة للدراسة ولا داعي لحذف أي عبارة.

اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضيات تم بناء نموذج معادلات بنائية Structual equation model واختباره باستخدام برنامج Amos 24.

اختبار النموذج:

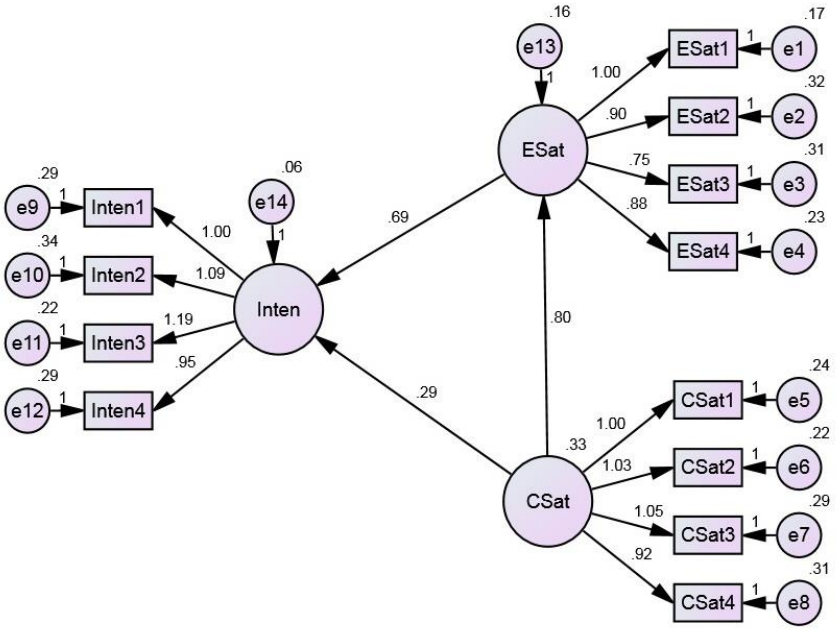
قبل البدء في اختبار الفرضيات يجب في البداية اختبار النموذج للتأكد من صلاحيته:

الجدول رقم (2): مؤشرات مطابقة النموذج

CMIN	$\chi 2$	68.544
	DF	51
	P	0.051
	CMIN/DF	1.344
RMR, GFI	GFI	0.921
	NFI	0.920
Baseline Comparisons	TLI	0.971
	CFI	0.978
RMSEA	RMSEA	0.083
	PCLOSE	0.132

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Amos إصدار 24

يتضـح من جدول مؤشـرات مطابقة النموذج أن قيمة احتمال الدلالة ل χ^2 تسـاوي (0.051) وهي أكبر من مسـتوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإنه غير دال معنوياً وكانت قيمة CMIN/DF أصـغر من 5، وقيم المعاملات GFI, NFI, TLI, CFI أكبر من 0.9. كما كانت قيمة RMSEA تقع بين (0.05-0.08) وقيمة احتمال الدلالة ل RMSEA أكبر من 0.05 وبالتالي فإنه غير دال معنوياً. مما سـبق نجد إن النموذج النظري مطابق للنموذج الحقيقي ذو البيانات المشـتقة من الواقع وهو صالح لتفسير العلاقات بين المتغيرات.



الشكل رقم (4): النموذج المختبر

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Amos إصدار 24

حيث:

ESat: الرضا العاطفي.

CSat: الرضا المعرفي.

Inten: نية إعادة الشراء.

الجدول رقم (3): جدول المعاملات

(Regression Weights: (Group number 1 – Default model

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ESat <--- CSat	.800	.114	7.042	***	par_10
Inten <--- ESat	.694	.137	5.071	***	par_11
Inten <--- CSat	.286	.129	2.212	.027	par_12

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Amos إصدار 24

الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

يتضح من جدول المعاملات أن احتمال الدلالة لتأثير الرضا المعرفي CSat في نية إعادة الشراء Inten يساوي (0.027) وهو أصغر من (0.05) ولذلك نرفض فرضية العدم: لا يوجد تأثير معنوي للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير معنوي للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء. ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار تساوي (0.286) وهو ذو إشارة موجبة، وبالتالي فإن هناك تأثير إيجابي للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء.

يتضح من جدول المعاملات أن احتمال الدلالة لتأثير الرضا العاطفي ESat في نية إعادة الشراء Inten يساوي (0.000) وهو أصغر من (0.05) ولذلك نرفض فرضية العدم: لا يوجد تأثير معنوي للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير معنوي للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء. ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار تساوي (0.694) وهو ذو إشارة موجبة، وبالتالي فإن هناك تأثير إيجابي للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير للرضا المعرفي في الرضا العاطفي.

يتضح من جدول المعاملات أن احتمال الدلالة لتأثير الرضا المعرفي CSat في الرضا العاطفي ESat يساوي (0.000) وهو أصغر من (0.05) ولذلك نرفض فرضية العدم: لا يوجد تأثير معنوي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير معنوي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي. ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار تساوي (0.800) وهو ذو إشارة موجبة، وبالتالي فإن هناك تأثير إيجابي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي.

الفرضية الرابعة: يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

لاختبار الفرضية تم اجراء اختبار Bootstrap عند اختبار النموذج كما يلي:

الجدول رقم (4): معنوية التأثيرات غير المباشرة

Indirect Effects – Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 – Default model)

	CSat	ESat	Inten
ESat	…	…	…
Inten	.012	…	…

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Amos إصدار 24

يتضح من جدول معنوية التأثيرات غير المباشرة أن احتمال الدلالة للعلاقة غير المباشرة بين الرضا المعرفي CSat والرضا العاطفي ESat يساوي (0.012) وهو أصغر من (0.05) وهو معنوي وبالتالي فإن العلاقة غير المباشرة بين الرضا المعرفي CSat والرضا العاطفي معنوية، ولذلك نرفض فرضية العدم: لا يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء ونقبل الفرضية البديلة: يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء.

11- الاستنتاجات:

من خلال الدراسة العملية وفي ضوء نتائج اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1- يوجد تأثير معنوي إيجابي للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Lin and Lekhawipat (2014) التي توصلت إلى أن توقعات المستهلك لديها تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

2- يوجد تأثير معنوي إيجابي للرضا العاطفي في نية إعادة الشراء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Kim *et al*. (2019) التي توصلت إلى العواطف الإيجابية لديها تأثير إيجابي في نية الشراء، كما تتفق مع دراسة Erciş et al. (2012) التي توصلت بأن الالتزام العاطفي لديه تأثير إيجابي في نية إعادة الشراء.

3- يوجد تأثير معنوي إيجابي للرضا المعرفي في الرضا العاطفي وهذا يتفق مع نظرية التقييم التي ترى بأن العواطف تتكوّن نتيجة تقييم معين، حيث إن معظم العواطف هي عبارة عن ردود أفعال للأحداث. وبالتالي يمكن زيادة الرضا العاطفي للمستهلك من خلال زيادة الرضا المعرفي.

4- يتوسط الرضا العاطفي تأثير الرضا المعرفي في نية إعادة الشراء، وبالتالي فإن هناك تأثير مباشر للرضا المعرفي في نية إعادة الشراء وتأثير غير مباشر عن طريق الرضا العاطفي.

11- التوصيات:

يوصي الباحث بما يلي:

1- التركيز على الرضا العاطفي للتأثير في نية إعادة الشراء حيث إنه يؤثر بشكل مباشر في نية إعادة الشراء وهو أيضا وسيط لتأثير الرضا المعرفي وبالتالي كلما زاد الرضا العاطفي كلما كان تأثير الرضا المعرفي أكبر في نية إعادة الشراء، حيث أن المستهلك أحيانا قد يتغاضى عن الجوانب المادية عندما يكون لديه رضا عاطفي وبالإضافة قد لا تكون الجوانب المادية كافية كالديكور والطعام الجيد لدفع المستهلك للعودة اذا كان لديه عدم رضا عاطفي نتيجة معاملة سيئة مثلاً.

2- العمل على خلق رضا معرفي بحيث يساهم في الرضا العاطفي حيث أن الاهتمام بخلق الرضا المعرفي من خلال التركيز على توقعات المستهلك قد لا يكون كافياً لخلق نية إعادة شراء دون الاهتمام بالمعاملة الشخصية التي تخلق رضا عاطفي والتي يكون عادة تأثيرها أكبر حيث من الممكن أن يتغاضى المستهلك عن النواحي المادية عندما يتم الاهتمام بخلق ألفة معه وبناء رضا عاطفي، وبالتالي مع الاهتمام الشخصي يصبح تأثير النواحي المادية أقوى في نية إعادة الشراء.

12-المراجع:

1. Agag, G., and Elbeltagi, I. (2014). E-retailing Ethics in Egypt and Its Effect on Customer Repurchase Intention. *IFIP Advances in Information and Communication Technology ICT and Society,* 1-14.
2. Andreassen, T. W., and Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (1), 7-23.
3. Caro, L. M., and García, J. A. M. (2007). Cognitive – affective model of consumer satisfaction. An exploratory study within the framework of a sporting event. *Journal of Business Research*, 60, 108-114.
4. Chaudhuri, A. (2011). *Emotion and reason in consumer behavior*. London: Routledge.
5. Chou, S. and Chen, C. (2018). The influences of relational benefits on repurchase intention in service contexts: the roles of gratitude, trust and commitment. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 33 (5), 680-692.

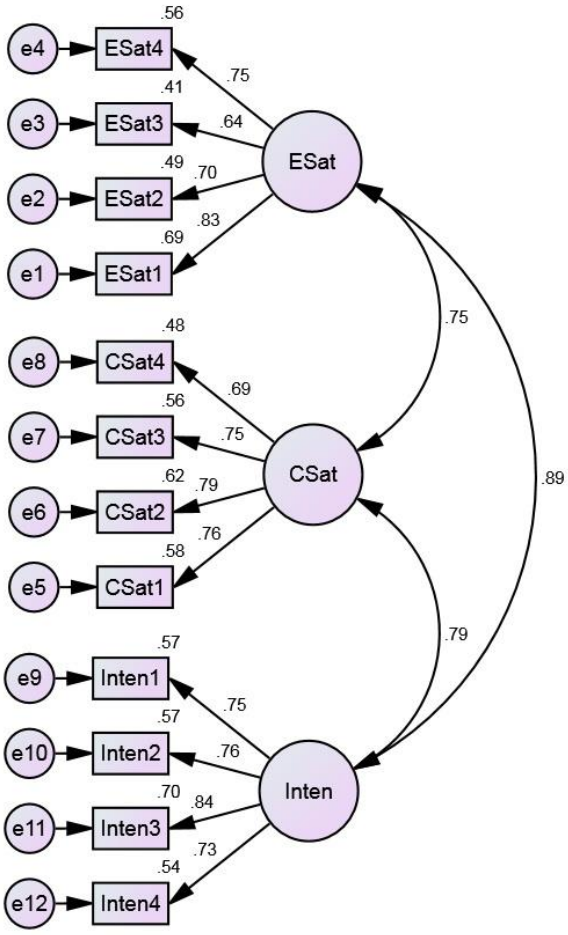
6. Del Bosque, I. R., Martín, H. S., and Collado, J. (2006). The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector. *Tourism Management,* 27, 410-419.
7. Del Bosque, I. R., and San Martin, H. (2008) .Tourist satisfaction a cognitive-affective model. *Annals of Tourism Research*, 35 (2), 551-573.
8. Erciş, A., Ünal, S., Candan, F. and Yıldırım, H. (2012). The Effect of Brand Satisfaction, Trust and Brand Commitment on Loyalty and Repurchase Intentions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 1395-1404.
9. Espejel, J., Fandos, C., and Flavian, C. (2008). Consumer satisfaction A key factor of consumer loyalty and buying intention of a PDO food product. *British Food Journal*, 110 (9), 865-881.
10. Espejel, J., and Fandos, C., (2009). Wine marketing strategies in Spain: A structural equation approach to consumer response to protected designations of origin (PDOs). *International Journal of Wine Business Research*, 21 (3), 267-288.
11. Güngör, H. (2007). *Emotional Satisfaction of Customer Contacts*. Amsterdam: Vossiuspers UvA – Amsterdam University Press.
12. Halstead, D., Hartman, D., and Schmidt, S. L. (1994). Multisource effects on the satisfaction formation process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 114-129.
13. Hsu, M., Yen, C., Chiu, C., and Chang, C. (2006). A longitudinal investigation of continued online shopping behavior: An extension of the theory of planned behavior. *Int. J. Human-Computer Studies,* 64, 889- 904.
14. Hume, M., and Mort, G. S. (2010). The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts. *Journal of Services Marketing, 24*(2), 170-182.
15. Kim, J., Song, H., and Youn, H. (2019). The chain of effects from authenticity cues to purchase intention: The role of emotions and restaurant image. *International Journal of Hospitality Management*, 102354. doi: 10.1016/j.ijhm.2019.102354
16. Kim, W. and Ok, C. (2009). The Effects of Relational Benefits On Customers' Perception of Favorable Inequity, Affective Commitment, and Repurchase Intention in Full-Service Restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(2), 227-244.
17. Liljander, V., and Strandvik, T. (1997). Emotions in service satisfaction. *International Journal of Service Industry Management,* 8 (2), 148-169.
18. Lin, C. and Lekhawipat, W. (2014). Factors affecting online repurchase intention. *Industrial Management & Data Systems*, 114(4),.597-611.

19. Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S., and Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22 (3), 224-236.
20. Nam, J., Ekinci, Y., and Whyatt, G. (2011). Brand equity, brand loyalty and consumer satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 38 (3), 1009-1030.
21. Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction a behavioral perspective on the consumer*. Oxfordshire: Routledge.
22. Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
23. Vinagre, H., and Neves, J. (2010). Emotional predictors of consumer's satisfaction with healthcare public services. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23 (2), 209-227.
24. Yen, C., and Lu, H. (2008). Factors influencing online auction repurchase intention. *Internet Research*, 18 (1), 7-25.
25. Yu, Y., and Dean, A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3), 234-250.

الملحق (أ):الاستبيان

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الرضا العاطفي					
1	أشعر بالرضا عن المطعم.					
2	لقد استمتعت بتجربتي المطعم.					
3	أنا سعيد باختياري هذا المطعم.					
4	لا أندم على تجربتي المطعم.					
	الرضا المعرفي					
5	إن تجربتي للمطعم كانت أفضل مما توقعت.					
6	إن اختياري للمطعم كان خيارا صحيحا.					
7	إن توقعاتي حول المطعم كانت صحيحة.					
8	ان مستوى الخدمة في المطعم كان أفضل مما توقعت.					
	نية إعادة الشراء					
9	سأذهب إلى هذا المطعم في المرة القادمة.					
10	سأستمر بالذهاب إلى هذا المطعم في المستقبل.					
11	سأستمر بالتردد إلى هذا المطعم في المستقبل على الأقل بنفس الوتيرة الحالية.					
12	لن أقوم بالذهاب إلى مطعم آخر بنفس جودة الخدمة.					

الملحق (ب)



الشكل (ب–1) التحليل العاملي التوكيدي

تقويم فعالية الحملات الإعلانية الرقمية استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستخدم دراسة تطبيقية لاستجابة المستخدم السوري نحو الإعلانات الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام السورية عن فايروس كورونا

د. باسم غدير غدير* د. لمى فيصل إسبر أحمد سليمان محمد*****

(الإيداع: 22 حزيران 2020 ، القبول: 9 آب 2020)

ملخص:

تناولَ البحث مفهوم الإعلان الرقمي، إضافةً إلى كيفية تقويم فعالية الحملات الإعلانية الرقمية؛ استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستخدم وفق أنموذج AIDA. وقد هدف البحث إلى تقويم فعالية الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتا الصحة والإعلام في السورية عن موضوع فايروس كورونا في المنصات الرقمية؛ بالتطبيق على المستخدم السوري. وقد صُممَ استبيان رقمي بما يتفق مع أنموذج AIDA المستخدم في تقويم فعالية الحملة، تمت مشاركته في مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام)، وتمكّن الباحث من الحصول على 389 استبياناً رقمياً صالحاً للتحليل الإحصائي، وقد اعتمدَ الباحث على برنامج SPSS في عملية التحليل. وبناءً على التوصيف الإحصائي واختبار فرضيات البحث، يمكن القول أنّ الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا كانت فعّالة. وقد اقترح الباحث عدداً من التوصيات، التي من المتوقع في حالة تطبيقها؛ أن تساعد في تحسين فعالية الحملات الإعلانية الرقمية المستقبلية حول موضوع فايروس كورونا، أو الموضوعات المشابهة.

الكلمات المفتاحية: الإعلان الرقمي، فعالية الحملة الإعلانية، استجابة سلوكية، فايروس كورونا، أنموذج AIDA.

* أستاذ- عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

** مُدرّس- عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

*** طالب دكتوراه- قسم إدارة الأعمال – اختصاص تسويق – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

Evaluating the Effectiveness of Digital Advertising Campaigns Based on The User's Behavioral Response An Applied Study of The Syrian User's Response To The Digital Ads of The Syrian Ministries of Health And Information on Corona Virus

Dr. Bassem G GHADEER * Dr. Lama F Isber Ahmad S Mohammad*****

(Received:22 June 2020, Accepted: 9 August 2020)

Abstract:

The research covered the concept of digital advertising, in addition to how to evaluate the effectiveness of digital advertising campaigns. Based on the user's behavioral response according to the AIDA model. The research aimed to evaluate the effectiveness of the digital advertising campaign carried out by the Syrian Ministries of Health and Information on the subject of Corona Virus in digital platforms. Application to the Syrian user. A digital questionnaire was designed in accordance with the AIDA model used in evaluating the campaign effectiveness. It was shared on social networking sites (Facebook, Twitter, Instagram), and the researcher managed to obtain 389 valid digital questionnaires for statistical analysis. The researcher relied on SPSS in a process The analysis. Based on the statistical description and testing of research hypotheses, it can be said that the digital advertising campaign carried out by the Ministries of Health and Information on the subject of Corona Virus was effective. The researcher has suggested a number of recommendations, which are expected in the case of their application; To help improve the effectiveness of future digital advertising campaigns on the subject of Corona Virus, or similar subject.

Key Words: Digital Advertising, The Effectiveness of the Advertising Campaign, Behavioral Response, Corona Virus, AIDA Model.

* Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, University Of Tishreen, Lattakia, Syria.

** Instructor, Department Of business administration, Faculty Of Economics, University Of Tishreen, Lattakia, Syria.

*** PHD Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic, University Of Tishreen, Lattakia, Syria.

1. مقدّمة:

يتعرض المستخدم خلال عملية تصفح المواقع الرقمية إلى الكثير من الإعلانات الرقمية، والتي من المفترض أن يكون لها أهدافاً، وضعت في خطة تستهدف تغيير سلوك المستخدم كهدف عام. ويمكن في حال تحقيق هذا الهدف بشكل إيجابي من وجهة نظر المعلنين، أن ينعكس إيجاباً على تحقيق أهدافهم الأخرى. ولتحديد درجة تحقيق هذه الإعلانات لأهدافها؛ يتطلب الأمر إلى إجراء عملية تقويم فعالية هذه الإعلانات ليصار إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة تجاهها.

ومع ظهور جائحة فايروس كورونا انتشرت العديد من الإعلانات الرقمية، والتي صدرت من منظمات رسمية وغير رسمية، حيثُ تناولت هذه الإعلانات فايروس كورونا من عدة جوانب (التعريف به، خصائصه، طرق ومخاطر انتشاره، طرق الوقاية منه...إلخ)؛ بهدف إحداث التغيير المطلوب في سلوك المستخدم بما ينسجم مع الإجراءات الاحترازية التي قامت بتطبيقها معظم الدول لمنع انتشار هذا الفايروس والقضاء عليه.

وبناءً على ما سبق؛ يحاول البحث الحالي تقويم فعالية الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام السورية عن موضوع فايروس كورونا في المنصات الرقمية؛ بالتطبيق على المستخدم السوري.

2. مشكلة البحث:

قامَ الباحث بإجراء دراسة استطلاعية، حول الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا، في المنصات الرقمية الآتية: الصفحات الرسمية لوزارتي الصحة والإعلام على مواقع التواصل الاجتماعي، المواقع الرقمية المستقلة لوزارتي الصحة والإعلام، الرسائل النصية وتطبيقات الهاتف المحمول (تطبيق النافذة الذكية) والتلفاز السوري، وتمّ تطبيق هذه الدراسة على عينة مصغرة، من المستخدمين السوريين لمواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام)، وقد تمّ توجيه أسئلة على شكل استبانة رقمية قصيرة؛ للوقوف على انطباعات المستخدمين حول هذه الحملة، ومدى متابعتهم لها. وفيما يلي بعض المؤشرات المستنتجة:

- شكّلت هذه الحملة، المصدر الرئيس للمعلومات حول طرق انتشار الفايروس، وطرق الوقاية منه، وذلك بالنسبة لمعظم المستجوَبين؛ وهذا يشجع على إجراء البحث لتقويم فعالية هذه الحملة.
- تابع معظم المستجوَبين هذه الحملة (أو جزء منها)، وطبقت النسبة الأكبر منهم طرق الوقاية من الفايروس استناداً إلى المعلومات التي تضمنتها هذه الحملة.

ومما سبق؛ يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

- ✓ **هل حققت الحملة الإعلانية الرقمية الخاصة بفايروس كورونا التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام السورية الفعالية المطلوبة استناداً للاستجابة السلوكية للمستخدم السوري وفق أنموذج AIDA؟**

3. أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث: تنبع أهمية البحث، من أهمية الموضوع الّذي يتناوله؛ فالوقوف على فعالية الإعلان الرقمي (أو الحملات الإعلانية الرقمية)، تعدّ من الخطوات الضرورية في العمل التسويقي، التي تنعكس بنتائجها على الأنشطة التسويقية الأخرى؛ إيجاباً أو سلباً. ويمكن تحديد أهمية البحث في جانبين، كالآتي:

- ✓ **الأهمية النظرية:** وتتمثل في تقديم إطار نظري، للإعلان الرقمي عموماً ولفايروس كورونا خاصةً، حيثُ يعدّ الإعلان الرقمي من المفاهيم الحديثة نسبياً في العلوم التسويقية، إضافةً إلى التطرق لأنموذج AIDA، الذي يستخدم في تقويم فعالية الإعلانات الرقمية (أو الحملات الإعلانية الرقمية)؛ استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستخدم.
- ✓ **الأهمية العملية:** وتتجسد في الوقوف على فعالية الحملة الإعلانية الرقمية، التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا؛ استناداً إلى أنموذج AIDA، واقتراح توصيات مناسبة؛ بناءً على نتائج التقويم. ويمكن

للتوصيات المقترحة، أن تفيد في حال تطبيقها؛ في تخطيط الحملات الإعلانية الرقمية مستقبلاً، في نفس المجال، أو في مجالات أخرى.

4. أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلى تقويم فعالية الإعلانات الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا، وذلك استناداً إلى أنموذج AIDA؛ من خلال العمل على اختبار تحقيق الحملة للأهداف الآتية:

- ✓ جذب انتباه المستخدم السوري إلى موضوع فايروس كورونا (تعريفه، خصائصه، طرق انتشاره، طرق الوقاية منه).
- ✓ إثارة اهتمام المستخدم السوري بموضوع فايروس كورونا (تعريفه، خصائصه، طرق انتشاره، طرق الوقاية منه).
- ✓ خلق الرغبة لدى المستخدم السوري في تطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا.
- ✓ دفع المستخدم السوري إلى تطبيق طرق الوقاية (أو الميل إلى تطبيق طرق الوقاية) من فايروس كورونا.

5. الدّراسات السابقة:

- **دراسة فاطر (2016): بعنوان (تقويم فعالية الحملات الإعلانية استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستهلك دراسة مسحية لاستجابات المستهلكين في مدينة اللاذقية نحو إعلانات التلفاز السوري عن اللصاقة الطاقية)**

تلخصت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: هل حققت الحملة الفعالية المطلوبة استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستهلك وفق أنموذج AIDA؟. وهدفت الدراسة إلى تقويم فعالية الحملة الإعلانية في التلفاز السوري عن اللصاقة الطاقية الخاصة بالأجهزة الكهربائية في مدينة اللاذقية، وذلك باستخدام أنموذج AIDA، وقد توصلت الدراسة إلى تحقيق الحملة الفعالية المطلوبة في مجالي: جذب انتباه المستهلك إليها، وإثارة اهتمامه بموضوعها، في حين أنها لم تحقق الفعالية في مجالي: خلق الرغبة لدى المستهلك بالشراء، ودفعه للشراء الفعلي (أو للتفكير بالشراء مستقبلاً) للأجهزة الكهربائية وفقاً لمعيار اللصاقة الطاقية.

- **دراسة Celestine وInnocent (2017): بعنوان (Testing the AIDA Model Hypothesis Vis-À-Vis Subscribers' Response to Unsolicited SMS Adverts)**

تلخصت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير الرسائل النصية الإعلانية عبر الهاتف المحمول في استخدام خدمات شركة إنوغو الحكومية للاتصالات وفق أنموذج AIDA؟. ومن أهداف هذه الدراسة: تقويم فعالية الرسائل الإعلانية القصيرة عبر الهاتف المحمول وغير المرغوب بها لشركة إنوغو الحكومية للاتصالات، باستخدام أنموذج AIDA، وتوصلت الدراسة إلى وجود استجابة سلبية عامة لإعلانات الرسائل القصيرة غير المرغوب بها، حيثُ أبدت النسبة الأكبر من المستجوبين بعدم الاهتمام أو الرغبة أو اتخاذ أي إجراء تجاه هذه الرسائل الإعلانية، وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات لتحديد أسباب وجود مواقف سلبية تجاه إعلانات الرسائل النصية غير المرغوب بها.

- **دراسة Meera وزملاؤها (2018): بعنوان (Effectiveness of Digital Marketing: Tourism Websites Comparative Analytics Based on AIDA Model)**

تلخصت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: ما دور التسويق عبر الموقع الرقمي المستقل لولاية كيرالا في تحسين النشاط السياحي؟. ومن أهداف هذه الدراسة: تقويم فعالية التسويق الرقمي للموقع الرقمي لولاية كيرالا والخاص بالتسويق السياحي، وذلك باستخدام أنموذج AIDA، وتوصلت الدراسة إلى أهمية الاعتداد بمؤشرات الأداء الرئيسة في أنموذج AIDA الخاصة بالمواقع الرقمية، والتي منها: عدد الزوار، الزوار المميزون، معدل التحويل، متوسط مدة الزيارة، الصفحات الأكثر زيارة، نسبة النقر إلى الظهور والتي تسهم في تحسين جودة المواقع الرقمية.

- **دراسة Osama وMohamed (2019): بعنوان (Exploring The General Awareness of Young Users According to AIDA Model Applied to Social Networking ADS)**

تلخصت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير الجنس والصورة الذهنية لمواقع التواصل الاجتماعي في استجابة المستخدمين للإعلانات الرقمية وفق أنموذج AIDA؟. ومن أهداف الدراسة: تحديد تأثير الجنس (ذكر أم أنثى) والصورة الذهنية لمواقع التواصل الاجتماعي في استجابة المستخدمين للإعلانات الرقمية. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي للجنس والصورة الذهنية لمواقع التواصل الاجتماعي في استجابة المستخدمين للإعلانات الرقمية في كل مرحلة من مراحل أنموذج AIDA. وقدمت هذه الدراسة أنموذجاً مقترحاً لدعم المسوقين في التنبؤ برد فعل جمهورهم على مواقع التواصل الاجتماعي تجاه الإعلانات الرقمية، وقد استخدمت في قياس فعالية الإعلانات الرقمية الاجتماعية الموجهة إلى الشباب السعودي على أنموذج AIDA في مراحله الأربع؛ ليتم بناءً على ذلك، اقتراح أنموذج مفصّل لتحديد أوزان مراحل أنموذج AIDA في مواقع التواصل الاجتماعي، مضافاً إليه تأثير الصورة الذهنية لمواقع التواصل الاجتماعي (الموقع الأكثر استخداماً من قبل المستخدم) والجنس على مراحل أنموذج AIDA.

- **أوجه التشابه والاختلاف بين البحث الحالي والدّراسات السابقة:**

باستعراض الدّراسات السابقة، يمكن القول أنّ البحث الحالي يتفق معها في استخدام أنموذج AIDA لتقويم فعالية الإعلان الرقمي، ويختلف مع معظمها في بيئة ومجال التطبيق والأهداف الأخرى التي تناولتها هذه الدّراسات، ويتمثّل الاختلاف الرئيس بين البحث الحالي والدّراسات السابقة في تناول البحث الحالي تقويم فعالية الإعلان الرقمي لموضوع فايروس كورونا، والذي يعدّ من المواضيع الحديثة جداً على الصعيدين المحلي والعالمي.

6. منهجية البحث:

اعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الاستنتاجي بأسلوب يحاكي الأسلوب الوصفي، وعلى المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الرجوع إلى المصادر والدوريات الّتي تناولت المفاهيم والعناصر الّتي تضمنها البحث، عن طريق قيامه بمراجعة أدبيّة للعديد من المقالات العلميّة؛ وذلك من أجل توصيف متغيرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الّتي تمّ جمعها عن طريق الاستبيان الرقمي الّذي تمّ مشاركته في مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام)، والّذي تمّ تصميمه؛ بالاستفادة من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة، ومن المحتوى النظري لموضوع البحث، ومن ثمَّ اعتمدَ الباحث على برنامج التحليل الإحصائي Spss كأداة لتحليل البيانات المتوافرة، واختبار فرضيات البحث.

وتمّ اتباع الخطوات الآتية في الجانب العملي للبحث:

1. إجراء اختبارات الصدق والثبات على الاستبيان المستخدم.
2. توصيف إحصائي للبيانات؛ باستخدام مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
3. تقويم فعالية الحملة محل البحث؛ متضمناً قياس وتقييم هذه الفعالية بالترتيب، وعلى الشكل الآتي:

أ- قياس فعالية الحملة: حيثُ تمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ لقياس مدلول العبارات المستخدمة في الاستبيان، كالآتي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5).

ب- تقييم فعالية الحملة: باختبار الفرضيات؛ استناداً إلى مقارنة المتوسط الحسابي لكل محور من المحاور محل التقييم، بمتوسط المقياس الحيادي (3) على المقياس المستخدم (اختبار ستودينت).

ت- تقويم فعالية الحملة: وذلك بغية تحسينها، وتشمل إضافةً لما تمّ ذكره في (أ) و(ب)، اتخاذ إجراءات تصحيحية؛ من خلال توصيات تمّ وضعها استناداً إلى النتائج التي تمّ الوصول إليها.

7. حدود البحث ومجال التطبيق:

- **الحدود الزمنية:** من 2020/3/20 لغاية 2020/6/15.
- **الحدود المكانية:** مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام).
- **مجال التطبيق:** تمّ التطبيق على المستخدم السوري لمواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام).

فرضيات البحث:

- ✓ **الفرضية الأولى:** لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الانتباه المطلوب إليها لدى المستخدم السوري.
- ✓ **الفرضية الثانية:** لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الاهتمام المطلوب إليها لدى المستخدم السوري.
- ✓ **الفرضية الثالثة:** لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الرغبة المطلوبة لدى المستخدم السوري في تطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا.
- ✓ **الفرضية الرابعة:** لم تحقق الحملات الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا التطبيق المطلوب (أو نية التطبيق) لدى المستخدم السوري لطرق الوقاية من فايروس كورونا.

8. الإطار النظري للبحث:

مفهوم الإعلان الرقمي أكاديمياً:

أشارت دراسة Sonia وزملاؤها (2017: 1649-1652) ودراسة Maria و Veronica (2020: 36-64) إلى أنّ الإعلان يعدّ العنصر الرئيس من عناصر المزيج الترويجي، ولقد ظلّ لعقود من الزمن محصوراً في المجلات والجرائد والقنوات التليفزيونية، والّتي كانت تمثّل القنوات الاتصالية الأكثر فاعلية، إلى أن ظهرت الإنترنيت وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيثُ ظهرَ مفهوم جديد للإعلان يسمى الإعلان الرقمي، والّذي غيّرَ الكثير من مفاهيم الإعلان وعلاقة المنظمة بالمستخدم النهائي؛ فمن خلاله يمكن الوصول للعميل المستهدف بأدوات مبتكرة وعصرية مثل: (محركات البحث، مواقع التواصل الاجتماعي، تطبيقات الهاتف المحمول، الرسائل النصية، لوحات الإعلان الرقمية ...إلخ)، في المكان والزمان المناسبين، بل وفي الحالة الأفضل لاتخاذ قرار الشراء.

إنّ الإعلان الرقمي بحسب Anna و Karl (2019: 399) لا يشير إلى تكنولوجيا الاتصالات الحديثة فقط، بل يشير أيضاً إلى الأجهزة التكنولوجية المستخدمة من قبل العملاء في الولوج إلى المنصات الرقمية مثل: (الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الشاشات المتصلة بالإنترنيت...إلخ)، وإلى المنصات الرقمية المستخدمة مثل: (المواقع الرقمية المستقلة، مواقع التواصل الاجتماعي، تطبيقات الهواتف الذكية....الخ). وهنا لابدّ من الإشارة إلى أنّ الإعلان عبر الإنترنيت هو أكبر رافد للإعلان الرقمي، إلا أنّه لا يعدّ مرادفاً له، حيثُ يتجاوز مفهوم الإعلان الرقمي مفهوم الإعلان عبر الإنترنيت ليشمل كل ما له علاقة بالتكنولوجيا الحديثة؛ فمثلاً الإعلان عبر الرسائل النصية SMS من الممكن تحقيقه سواء كان الهاتف متصلاً بالإنترنيت أم لا، وهو ينتمي إلى الإعلان الرقمي.

وعرّف ابراهيم (2015: 30) الإعلان الرقمي بأنّه اتصال غير شخصي، يمكن أن يكون مأجوراً أو مجانياً، تقوم به جهة معينة (أفراد أو منظمات)، للترويج لمنتج ما (سلعة، خدمة، فكرة، شخص، مكان ...إلخ)، وذلك باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة كقنوات اتصال بين المنظمة والسوق المستهدف (الإنترنيت، مواقع التواصل الاجتماعي، المواقع الرقمية المستقلة، الهواتف الذكية...إلخ).

وبناءً على ما سبق؛ يرى الباحث أنّ الإعلان الرقمي هو تطبيق للمبادئ العامة لعلم الإعلان من خلال استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخاصةً الإنترنيت. كما أنّه لابدّ من الإشارة إلى تغيّر المصطلحات

والمفاهيم التسويقية عند التعامل مع بيئة الأعمال الرقمية، فالمستهلك يدعى في البيئة الرقمية بالمستخدم، والمستهلك النهائي (عند القيام بعملية الشراء) يدعى بالمستخدم النهائي (عند الشراء القيام بعملية الشراء من البيئة الرقمية).

مفهوم الإعلان الرقمي تقنياً:

أشارت مروة (2010: 138) إلى إنّ تصميم الإعلان الرقمي بطريقة احترافية، يتطلب من مصممه امتلاك خبرات معرفية في الفن والتصميم، فضلاً عن مهارات تقنية ومزجها معاً في كيان واحد (الإعلان الرقمي)؛ وبالتالي يعرّف الإعلان الرقمي تقنياً بأنّه نشاط مهجن يعتمد تنفيذه بنجاح على مساحة تعاونية مناسبة بين العلم والفن والتصميم، لهذا فإنّ تصميم الإعلان الرقمي بحسب طارق (2011: 234) يمر بعدة مراحل مهمة وفاعلة تسهم في تطوره وإنجاح جميع مكوناته البنائية من مفردات وعناصر تصميمية تجمع بين النصوص المقروءة والمسموعة والصور والرسوم المفعّلة بتأثيراتها اللونيّة والحركيّة والضوئيّة، والتي تقوم على عملية توليف لمحتوى ما (معلومة، فكرة...إلخ) ضمن مخطط مسبق قائم على عدة ركائز وأسس منبثقة من أهمية المحتوى المراد الإعلان عنه من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية (برامج التصميم مثل الفوتوشوب)؛ وهذا يتطلب بحسب وفاء (2020: 480-481) من المصمم إنشاء حوراً ذهنياً ومعرفياً يعيد تنظيم مكونات الإعلان الرقمي وتوجيهها نحو البساطة؛ لتحقيق الوضوح في شكل ومضمون العناصر التصميمية وتنظيماتها البنائية من مساحات وأشكال وخطوط وألوان مع إضافة مؤثرات صوتية وأضواء الفلاشات المتحركة يبنى على أساسها القرارات التصميمية المختلفة التي تسهم في إنجاح أهداف التصميم الوظيفية والجمالية؛ وبالتالي فالمصمم هو الذي يحدد أهمية كل عنصر في الإعلان الرقمي وطريقة توزيعه واستبعاد العناصر قليلة الأهمية في التصميم للتأثير على المتلقي والتوجه نحو البساطة من خلال:

1. **بساطة ووضوح الفكرة في تصميم الإعلان الرقمي:** تعدّ الفكرة الإعلانية نقطة الانطلاق لمضمون الإعلان الرقمي وهي الأساس الفكري لتسلسل سياق العمل التصميمي في شكل علمي مدروس قائم على التكنولوجيا الرقمية ونظم المعلومات لعرض العناصر التصميمية وتسلسل أحداثها والتعبير من خلالها عن أهداف الإعلان الرقمي؛ وبالتالي يجب صياغتها بشكل يسمح بإيصالها إلى المتلقي بوضوح وبساطة وبمفردات مفهومة، ويجب أن تمتاز بمنحنى تركيبي بسيط له القدرة العالية على التعبير والأداء (السهل الممتنع).
2. **بساطة ووضوح الأشكال في تصميم الإعلان الرقمي:** يعدّ الشكل من أهمّ مفردات لغة التعبير، التي تعتمد على الإدراك البصري والحسي لنقل الأفكار والرسائل الإعلانية إلى المتلقي، فالشكل هو أول ما يدركه أو يتعلمه الإنسان في الحياة، والإدراك لا يكون لأجزاء أو عناصر بل يشمل الكل الذي من خلاله تبدأ الأجزاء الأخرى بالوضوح. وعموماً تشير الأشكال المستخدمة في الإعلانات الرقمية (أيقونات تفاعلية، رسومات، رموز، صور...إلخ) إلى دلالات ومعاني معروفة ومألوفة بين الناس؛ وبالتالي يتطلب تصميم الإعلان الرقمي استخدام أشكال بسيطة وواضحة وتشير إلى دلالات تتناسب مع الفئة المستهدفة لإحداث التأثير المطلوب.

ميزات الإعلان الرقمي:

بحسب باسم (2017: 155-156) إنّ استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخاصةً الإنترنيت في الإعلان (الإعلان الرقمي) يخلق ميزات لا تتوافر في الإعلانات التقليدية ومنها الآتي:

1. بإمكان المستخدم/الزبون الحصول على بيانات تفصيلية عن المنتج إذا أراد.
2. سهولة إجراء تعديلات على مضمون الإعلان أو شكله أو تصميمه من قبل المنظمة خلافاً للإعلانات التقليدية التي تكلّف كثيراً من الوقت والتكلفة لإجراء تعديل أو تغيير عليها، حيثُ إنّ مثل هذه التغيرات في الإعلان الرقمي لا تكلّف وقتاً طويلاً ولا تكلفة جديدة، وذلك نظراً لمرونة التقنيات الرقمية كوسائل إعلانية.
3. القدرة العالية للإعلان الرقمي في الحصول على بيانات ومعلومات تغذية عكسية بصورة سريعة جداً (عدد المتفاعلين، عدد التعليقات، الدردشة، ...إلخ).

4. تنجح التقنيات الرقمية في تقصير دورة مشاهدة الإعلان، وإدراكه، والتأثير به وصولاً إلى إجراء جولة تسوّق في الموقع الرقمي وشـراء المنتج، وهذه القدرة في تقصـير الدورة الزمنية لعملية التأثر والشـراء تتحقق بسـبب الطبيعة التكامليّة للتقنيات الرقمية، وفي كثير من الأمثلة فإنّ هذه الدورة قد تكتمل في دقائق أو حتى في ثوانٍ.
5. قيام المسـتخدم بالخطوة الأولى وبفعل الاسـتجابة في ذات اللحظة والمكان عبر البحث عن المعلومة في حال الإعلان الرقمي، بينما في حال الإعلان التقليدي فإنّ المتلقي يُملى عليه ما يشاهده أو يقرؤه أو يسمعه من إعلانات.
6. إمكانية تبليغ الرسالة الإعلانية في حال الإعلان الرقمي إلى أكثر من مستوى من مستويات الاتصال، فهي ممكنة في إطار شـموليّة الجمهور الّذي تخاطبه أو علاقة واحد إلى واحد وتخصـيص الرسـالة الإعلانيّة وتفصـيلها تبعاً لاهتمام المستخدم.
7. التفاعليّة التي تتيحها التقنيات الرقمية، حيثُ يستطيع المعلن تفصيل رسالته الإعلانيّة بمقدار حاجة العميل (المستخدم) المقصود والمهتم.

وأشارت صباح (2019: 272) إلى أنّه يمكّن تكثيف ميزات الإعلان الرقمي، بالآتي:

- إعلان ديناميكي تفاعلي: يسـمح بمشـاركة المتلقي في عملية الاتصـال، من خلال كتابة التعليقات وغرف المحادثة؛ وبالتالي المشاركة في صنع الرسالة.
- إعلان متعدد الوسائط: يجمع بين الصورة، الكلمة والفيديو؛ مما يعطي المعلومة قوة تأثير كبيرة.
- إعلان مجتمعي: يُمكّن من إنشاء مجتمعات ذات اهتمامات مشتركة.
- الانتشـار الواسـع وسـهولة الاسـتخدام (التوافقية): فهو متاح للجميع، مع إمكانية إرسـال واسـتقبال الرسـائل في الوقت المناسب للمستخدم.
- دقة الاستهداف: يمكن توجيه الرسالة إلى فرد واحد أو مجموعة معينة.

مفهوم الحملة الإعلانية الرقمية: بحسـب أزمور (2011: 36) تعبّر الحملة الإعلانية الرقمية عن برنامج إعلاني رقمي متكامل لمنتج ما (سـلعة، خدمة، فكرة ...إلخ)، يتمّ إطلاقه في البيئة الرقمية (مواقع التواصـل الاجتماعي، المواقع الرقمية المسـتقلة، محركات البحث...إلخ)، ويغطي فترة زمنية معينة ويحتوي على عدد من الرسـائل التي لها هدف أو مضـمون مشـترك، بحيث يتمّ توجيه هذا البرنامج إلى فئات معينة من المسـتخدمين الحاليين والمرتقبين من خلال جهود مدروسـة ومخططة.

مفهوم تقويم الحملات الإعلانية الرقمية (أو الإعلانات الرقمية) وفق أنموذج AIDA: بحسـب Sanayei وزملاؤه (2013) يتمّ تقويم فعالية الإعلان الرقمي (أو الحملة الإعلانية الرقمية) بعد التنفيذ؛ لقياس النتائج التي حققها وفق الأهداف المحددة. وبحسـب Adolphus وزملاؤه (2014) يتمّ تقويم فعالية الإعلان الرقمي (أو الحملة الإعلانية الرقمية)؛ اسـتناداً إلى اختبار الاستجابة السلوكية لدى المستخدم وفقاً لمراحل متدرجة. وهناك العديد من نماذج التأثير المتدرج، وهذه النماذج تسـتخدم في تقويم فعالية الأنشـطة الترويجية عموماً، والأنشـطة الإعلانية خاصـةً؛ حيثُ تتناول التأثير المتدرج للإعلان الرقمي على الاستجابة السلوكية للمستخدم. وبحسب فاطر (2016: 42) يعدّ أنموذج AIDA من أكثر النماذج استخداماً وقبولاً في مجال اختبار فعالية الإعلان الرقمي، حيثُ يتناول اسـتجابة المسـتخدم السـلوكية في أربع مراحل متدرجة؛ وبناءً على تحقيق الفعالية في جميع المراحل الأربع، تتحقق الفعالية المطلوبة للإعلان الرقمي. وقد جاءت تسـمية الأنموذج من الحروف المشـكلة لأوائل الكلمات التي تشـير إلى مراحله الأربع، وهي: الانتباه Attention، الاهتمام Interest، الرغبة Desire، التصرف (التطبيق) Action.

الإعلان الرقمي لوزارتي الصحة والإعلام السورية عن فايروس كورونا: من خلال التقديم النظري السابق عن الإعلان الرقمي، وبحسب تقارير منظمة الصحة العالمية التي تضمنت معلومات عن فايروس كورونا وطرق انتشاره والوقاية منه والتي نشرت على موقعها الرقمي الرسمي[1]، والمواقع الرقمية الرسمية لوزارتي الصحة والإعلام على المنصات الرقمية، يمكن تعريف الإعلان الرقمي لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا بأنّه نقل غير شخصي للمعلومات الخاصة بفايروس كورونا (التعريف به، خصائصه، طرق ومخاطر انتشاره، طرق الوقاية منه، إحصاءات الإصابة والشفاء والوفاة...إلخ)، وذلك عبر الوسائط الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام والتي منها: الصفحات الرسمية لها على مواقع التواصل الاجتماعي، المواقع الرقمية المستقلة لها، الهاتف المحمول من تطبيقات (النافذة الذكية) ورسائل نصية، التلفاز السوري، الشاشات اللوحية المتصلة بالإنترنيت، وأي وسيط رقمي آخر).

10. النتائج والمناقشة:

مجتمع وعينة الحث: يتكون مجتمع البحث من جميع مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في سورية.

وبما أنّ مجتمع البحث غير محدد؛ لذلك تمّ الاعتماد على قانون الخطأ العشوائي للنسبة وفق William وBarry (2011) من أجل تحديد حجم عينة البحث كما يلي:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \approx 384$$

وتكون القيمة المعيارية Z المقابلة لمستوى دلالة 5% تساوي 1.96 وتكون قيمة الجداء pq أكبر ما يمكن عندما يكون p=q=0.5. وعند مستوى دقة 5% يكون حجم العينة المطلوب هو 384 والذي يمثّل الحدّ الأدنى للمفردات المطلوبة التي تمثّل المجتمع، وقد تمكّن الباحث من الحصول على 389 استبيان رقمي صالح للتحليل بعد مشاركته على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، انستغرام).

أداة البحث: قامَ الباحث بتصميم استبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث. وقد تمّ الاعتماد في تصميمه على المقاييس المستخدمة في البحوث السابقة، وبما يتفق مع موضوع البحث الحالي، وإطاره النظري. وجاءت عبارات الاستبيان في أربعة محاور؛ انسجاماً مع أنموذج AIDA المستخدم، وانسجاماً مع فرضيات البحث، كالآتي:

المحور الأول: تناول مرحلة جذب الانتباه، وتمثّل في العبارات من 1 إلى 5.

المحور الثاني: تناول مرحلة إثارة الاهتمام، وتمثّل في العبارات من 6 إلى 9.

المحور الثالث: تناول مرحلة خلق الرغبة، وتمثّل في العبارات من 10 إلى 13.

المحور الأول: تناول مرحلة الدفع للتطبيق، وتمثّل في العبارات من 14 إلى 16.

اختبار صدق الاستبيان:

1. **صدق المحتوى:** تمّ عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين. وفي ضوء توجيهاتهم تمت صياغة العبارات والتعديل فيها، وصولاً إلى تحقيق الاستبيان لشروط الملائمة المطلوبة لقياس متغيرات الموضوع المدروس.
2. **اختبار ثبات الاستبيان:** أشارَ باسم (2012: 234-246) إلى أنّه لحساب ثبات المقاييس المستخدمة، يتمّ استخدام اختبار ألفا كرونباخ، وبالتطبيق على البحث الحالي نجد الآتي:

[1] https://www.who.int/ar الموقع الرسمي الرقمي لمنظمة الصحة العالمية.

الجدول رقم (1): نتائج اختبار الثبات

المقاييس	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: مرحلة جذب الانتباه	5	0.893
المحور الثاني: مرحلة إثارة الاهتمام	4	0.830
المحور الثالث: مرحلة خلق الرغبة	4	0.812
المحور الأول: مرحلة الدفع للتطبيق	3	0.738
كامل عبارات الاستبيان	16	0.961

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضّح الجدول السابق أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 في جميع حالات القياس، ولجميع المقاييس المستخدمة؛ وهذا يؤكد على قبول الاستبيان بجميع عباراته ومقاييسه، وعدم الحاجة إلى حذف أية عبارة من عباراته.

التوصيف الإحصائي لعبارات الاستبيان[1]:

تمّ التوصيف الإحصائي لكل عبارة من العبارات، ولكل محور من المحاور (مرحلة) من المحاور المستخدمة في اختبار الفرضيات، باستخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

الجدول رقم (2): التوصيف الإحصائي لعبارات الاستبيان

عبارات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً: مرحلة جذب الانتباه: إنّ الإعلانات الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا[2]:		
1. جذبتني بتصميماتها.	2.7481	0.69851
2. زودتني بمعلومات واضحة عن طرق انتشار الفايروس وطرق الوقاية منه.	3.4987	0.50064
3. زودتني بمعلومات كافية عن طرق انتشار الفايروس وطرق الوقاية منه.	3.9523	0.62237
4. لفتت نظري إلى موضوع فايروس كورونا وأهمية الوقاية منه.	4.3959	0.48967
5. كانت جديرة بالمتابعة (لم أتجنبها).	4.3008	0.45918
المحور الأول: مرحلة جذب الانتباه.	**3.7692**	**0.46978**
ثانياً: مرحلة إثارة الاهتمام، إنّ الإعلانات الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا:		
6. جعلتني قادراً على تحديد المعلومات الصحيحة عن الفايروس وطرق انتشاره والوقاية منه.	3.4987	0.50064
7. دفعتني للبحث عن معلومات أكثر حول الفايروس وطرق الوقاية منه.	3.9023	0.62237
8. تناولت موضوعاً هاماً على الصعيدين المحلي والعالمي.	4.3959	0.48967
9. جعلتني مهتماً بطرق انتشار الفايروس وطرق الوقاية منه.	4.3008	0.45918
المحور الثاني: مرحلة إثارة الاهتمام.	**4.0244**	**0.42443**
ثالثاً: مرحلة خلق الرغبة، إنّ الإعلانات الرقمية لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا:		
10. دفعتني للثقة بالمعلومات الخاصة بالفايروس وطرق الوقاية منه.	3.4987	0.050064
11. أقنعتني بأهمية تطبيق طرق الوقاية من الفايروس.	3.9023	0.62237
12. أقنعتني بأهمية التواصل مع الجهات الطبية في حال ظهور أعراض الفايروس.	4.3959	0.48967
13. حفزت رغبتي بتطبيق طرق الوقاية من الفايروس.	3.9460	0.49707
المحور الثالث: مرحلة خلق الرغبة.	**3.9357**	**0.42405**
رابعاً: مرحلة الدفع للتطبيق، إنّ الإعلانات الرقمي لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا:		
14. دفعتني للتطبيق الفعلي لطرق الوقاية من الفايروس.	3.2494	0.43320
15. دفعتني لزيارة المواقع الرقمية الرسمية المختصة بتقديم معلومات وإحصاءات عن الفايروس.	3.4987	0.50064
16. جعلتني أوصي بضرورة اعتماد طرق الوقاية من الفايروس.	3.9023	0.62237
المحور الرابع: مرحلة الدفع للتطبيق.	**3.5501**	**0.42490**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

[1] هناك الكثير من المؤشرات الإحصائية التي تُعنى بتوصيف عبارات الاستبيان وقد اكتفى الباحث ببعض المؤشرات التي تخدم البحث بشكل مباشر.

[2] تمّ إيضاح معنى الإعلان الرقمي لوزارتي الصحة والإعلام عن فايروس كورونا في الاستبيان، وكذلك معنى التصميم، إضافةً إلى جميع المفاهيم التي يحتاجها المستجوب للإجابة عن عبارات الاستبيان.

يلحظ من الجدول السابق، أنّ المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من متوسط المقياس المستخدم (متوسط الحياد = 3)، ما عدا متوسط العبارة رقم (1). وقد حقق المتوسط الحسابي لكل مرحلة (محور) من مراحل أنموذج AIDA رقماً أكبر من متوسط المقياس المستخدم؛ الأمر الذي ينبئ بتحقيق الفعالية. ومع هذا يحتاج الأمر إلى اختبار الفرضيات؛ للتأكد من جوهرية الفروق.

اختبار الفرضيات[1]:

الفرضية الأولى: لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الانتباه المطلوب إليها لدى المستخدم السوري. ويمكن صياغتها لاختبارها إحصائياً بصيغة العدم كالآتي: لا توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور جذب الانتباه (3.7692) والمتوسط الحيادي (3) على مقياس ليكرت.

الجدول رقم (3): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور جذب الانتباه	32.292	388	.000	.76915	.7223	.8160

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول السابق، أنّ احتمال الدلالة قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المستخدم (0.05)؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور جذب الانتباه والمتوسط الحيادي على مقياس ليكرت. وهذه الفروق في الجانب الإيجابي من المقياس المستخدم (أكبر من متوسط المقياس)؛ وهذا يشير إلى تحقيق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الانتباه المطلوب إليها لدى المستخدم السوري.

الفرضية الثانية: لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الاهتمام المطلوب إليها لدى المستخدم السوري. ويمكن صياغتها لاختبارها إحصائياً بصيغة العدم كالآتي: لا توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور إثارة الاهتمام (4.0244) والمتوسط الحيادي (3) على مقياس ليكرت.

الجدول رقم (4): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور إثارة الاهتمام	47.605	388	.000	1.02442	.9821	1.0667

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول السابق، أنّ احتمال الدلالة قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المستخدم (0.05)؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور إثارة الاهتمام والمتوسط الحيادي على مقياس ليكرت. وهذه الفروق في الجانب الإيجابي من المقياس المستخدم (أكبر من

[1] يحتاج اختبار الفرضيات في هذا البحث إلى أمرين: الأول أن يتمّ حساب متوسط إجابات أفراد العينة حتى يصار إلى مقارنته بمتوسط الحياد في المقياس المستخدم، وهذا شرط لازم لكنه غير كاف، والأمر الثاني: أن يكون الفرق بين المتوسطين معنوياً؛ لذلك يتم الاعتماد على اختبار ستودينت.

متوسط المقياس)؛ وهذا يشير إلى تحقيق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الاهتمام المطلوب إليها لدى المستخدم السوري.

الفرضية الثالثة: لم تحقق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الرغبة المطلوبة لدى المستخدم السوري في تطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا. ويمكن صياغتها لاختبارها إحصائياً بصيغة العدم كالآتي: لا توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور خلق الرغبة (3.9357) والمتوسط الحيادي (3) على مقياس ليكرت.

الجدول رقم (5): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور خلق الرغبة	43.522	388	.000	.93573	.8935	.9780

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول السابق، أنّ احتمال الدلالة قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المستخدم (0.05)؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور خلق الرغبة والمتوسط الحيادي على مقياس ليكرت. وهذه الفروق في الجانب الإيجابي من المقياس المستخدم (أكبر من متوسط المقياس)؛ وهذا يشير إلى تحقيق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الرغبة المطلوبة لدى المستخدم السوري في تطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا.

الفرضية الرابعة: لم تحقق الحملات الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا التطبيق المطلوب (أو نية التطبيق) لدى المستخدم السوري لطرق الوقاية من فايروس كورونا. ويمكن صياغتها لاختبارها إحصائياً بصيغة العدم كالآتي: لا توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور الدفع للتطبيق (3.5501) والمتوسط الحيادي (3) على مقياس ليكرت.

الجدول رقم (6): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور الدفع للتطبيق	25.536	388	.000	.55013	.5078	.5925

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول السابق، أنّ احتمال الدلالة قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المستخدم (0.05)؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة عن محور الدفع للتطبيق والمتوسط الحيادي على مقياس ليكرت. وهذه الفروق في الجانب الإيجابي من المقياس المستخدم (أكبر من متوسط المقياس)؛ وهذا يشير إلى تحقيق الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا التطبيق المطلوب (أو نية التطبيق) لدى المستخدم السوري لطرق الوقاية من فايروس كورونا.

11-الاستنتاجات:

1. حققت الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الفعالية في جذب انتباه المستخدم السوري، ويمكن القول إنّ هذه الفعالية كانت في الحد المقبول (المتوسط)؛ حيثُ كان الفرق الجوهري بين متوسط محور جذب الانتباه ومتوسط المقياس المستخدم (0.76915)، وفي الناحية الإيجابية من المقياس. وكانت من أهم الأسباب وراء عدم وجود فرق جوهري إيجابي كبير:
   - انخفاض مستوى التصميم الإبداعي لإعلانات الحملة؛ وهذا ما أشارت إليه إجابات أفراد العينة عن العبارة رقم (1)، حيثُ بلغ متوسط إجابات أفراد العينة عن هذه العبارة (2.7481) وهو أقل من متوسط الحياد للمقياس المستخدم.
   - تواضع المعلومات التي قدمتها الحملة عن موضوع فايروس كورونا؛ من حيث الكم، ومن حيث الوضوح.
2. حققت الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الفعالية في إثارة اهتمام المستخدم السوري. ويمكن القول إنّ هذه الفعالية كانت في الحد الكبير؛ حيثُ كان الفرق الجوهري بين متوسط محور إثارة الاهتمام ومتوسط المقياس المستخدم (1.02442)، وفي الناحية الإيجابية من المقياس. وكانت من أهمّ الأسباب وراء وجود فرق جوهري كبير:
   - الموضوع الهام الذي تناولته الحملة على الصعيدين المحلي والدولي.
   - إثارة الحملة للاهتمام بالبحث عن معلومات أكثر عن موضوع فايروس كورونا وطرق انتشاره والوقاية منه؛ وهذا يعود إلى طبيعة الفايروس الخطرة من حيث: سرعة انتشاره، تأثيره المباشر على الصحة الشخصية والمجتمعية، فضلاً عن الإحصاءات العالمية الخاصة به من حيث عدد الإصابات والوفيات.
   - إثارة اهتمام المستخدم السوري في تحديد المعلومات الصحيحة عن الفايروس؛ وهذا يعود إلى انتشار الكثير من المعلومات المغلوطة عنه وعن طرق الوقاية منه في المنصات الرقمية.
3. حققت الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الفعالية في خلق الرغبة لدى المستخدم السوري بتطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا. ويمكن القول إنّ هذه الفعالية في الحد الجيد نسبياً؛ حيثُ كان الفرق الجوهري بين متوسط محور خلق الرغبة ومتوسط المقياس المستخدم (0.93573)، وفي الناحية الإيجابية من المقياس. ويعود هذا لجملة من الأسباب من أهمها: تركيز الحملة على المخاطر المرتبطة بانتشار الفايروس.
4. حققت الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا الفعالية في دفع المستخدم السوري إلى تطبيق طرق الوقاية من فايروس كورونا. ويمكن القول إنّ هذه الفعالية في الحد المقبول؛ حيثُ كان الفرق الجوهري بين متوسط محور الدفع للتطبيق ومتوسط المقياس المستخدم (0.55013)، وفي الناحية الإيجابية من المقياس. وكانت من أهم الأسباب وراء عدم وجود فرق جوهري كبير: حاجة المستخدم السوري إلى العمل لتأمين متطلبات المعيشة في ظلّ الأوضاع الاقتصادية التي تمرّ بها البلاد؛ وبالتالي تعرضه لعمليات الازدحام والتلامس الاجتماعي، إضافةً إلى ارتفاع أسعار المعقمات والأقنعة الطبية مقارنةً مع مستوى الدخول.
5. بحسب أنموذج AIDA؛ لتحقيق الحملة الإعلانية الفعالية، يجب أن تكون الحملة فعّالة في جميع مراحل الأنموذج الأربع؛ وبالتالي، وبحسب الاستنتاجات السابقة، يمكن القول أنّ الحملة الإعلانية الرقمية التي قامت بها وزارتي الصحة والإعلام عن موضوع فايروس كورونا، قد حققت أهدافها وكانت فعّالة.

التوصيات:

فيما يأتي جملة من التوصيات، التي يمكن في حال تطبيقها، أن تسهم في تحسين فعالية الحملات الإعلانية الرقمية المستقبلية حول موضوع فايروس كورونا، أو حول المواضيع المشابهة:

1. تصـميم الإعلان الرقمي بأسـلوب إبداعي، من خلال احتوائه على الأركان الأسـاس في تصـميمه والمتمثلة بالجاذبية، والبسـاطة، والوضـوح؛ فجاذبية وبسـاطة ووضـوح الإعلان الرقمي تعدّ النقاط الأسـاس في جذب انتباه المسـتخدم؛ وهذا الأمر يحتاج إلى خبراء في مجال التسويق عموماً والتسويق الرقمي خاصةً.
2. توفير معلومات وحقائق عن الفايروس، بحيث تكون جاذبة للانتباه، ومثيرة للاهتمام على أن تحفز هذه المعلومات المستخدم على السعي للحصول على المزيد من المعلومات.
3. إثارة اهتمام المسـتخدم بموضـوع الإعلان الرقمي، من خلال التركيز على خصـائص الفايروس وطرق انتشـاره والوقاية منه، والمخاطر المرتبطة بانتشاره بأسلوب مقنع، والتي يمكن أن تكون محل اهتمام المستخدم. ويمكن أن يلعب الشعار slogan الذي يتبناه الإعلان الرقمي دوراً في تلخيص ذلك.
4. اختيار التوقيت المناسب لنشر الإعلانات الرقمية؛ لضمان وصوله إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين؛ وهذا الأمر يحتاج إلى إجراء بحوث تسويقية تهدف إلى تحديد الوقت الذي يتصفح به المستخدم السوري المنصات الرقمية.
5. إنّ عملية تحسـين فعالية الحملات الإعلانية الرقمية؛ تتطلب الاسـتخدام الأمثل للمنصـات الرقمية التي تنشـر فيها الإعلانات الرقمية؛ وبالتالي يقترح الباحث أيضـاً، لتحسـين فعالية الحملات الإعلانية الرقمية، العمل بدايةً على تنفيذ الآتي:

- إعادة تصـميم المواقع الحكومية الرقمية المستقلة بأسلوب يحاكي احتياجات المستخدم السوري، وبالشكل الذي يضـمن تحقيق الديناميكية في الموقع؛ وهذا الأمر يحتاج إلى خبراء في البرمجة والتسـويق لضـمان توافر النواحي الرئيسـة في الموقع (التقنية، الجمالية، التسويقية)، إضافةً إلى تحقيق التوافق مع الهواتف المحمولة.
- نظراً للخصـوصـية التي توفرها الهواتف المحمولة، والتصـاقها بالمسـتخدم لحظة بلحظة، يجب على الجهات الحكومية العمل على تصميم التطبيقات الخاصة بها على الهواتف المحمولة، لممارسة العملية التسويقية من خلالها، حيثُ ظهر الدور الكبير الذي قدّمه تطبيق النافذة الذكية بتزويد المسـتخدمين بالمعلومات الدقيقة والرسـمية عن فايروس كورونا، إضـافةً إلى ذلك يجب العمل على صـياغة الرسـائل النصـية عبر الهواتف المحمولة بأسـلوب يحفز المسـتخدم على قراءتها واستقبالها وعدم تجاهلها.
- نظراً للانتشـار الواسـع لمواقع التواصـل الاجتماعي، والدور الكبير التي حققته من إنجازات في العملية التسـويقية؛ لذلك يتوجب على الجهات الحكومية استثمار هذه المواقع بالشكل الأمثل، من خلال تحديد المواقع الأكثر استخداماً من قبل المستخدم السوري والعمل على إنشاء صفحات رسمية لها في هذه المواقع، إضـافةً إلى استقطاب خبراء في التسويق الرقمي لإدارة هذه الصفحات بالشكل الذي يعزز من التواصل والتفاعل بين المستخدم والجهات الحكومية.

12-المراجع:

1. جاسـم، وفاء محمد (2020)، البسـاطة والتعقيد في بنية تصـميم الإعلان الرقمي. جامعة عين شـمس، مجلة بحوث الشرق الأوسط، مصر، 53: 475-516.
2. رشيد، أزمور (2011). قرار شراء المنتوج الجديد بين تأثير الإعلان والعلامة التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد: الجزائر.
3. سليطين، فاطر (2016). تقويم فعالية الحملات الإعلانية استناداً إلى الاستجابة السلوكية للمستهلك دراسة مسحية لاستجابات المستهلكين في مدينة اللاذقية نحو إعلانات التلفاز السوري عن اللصاقة الطاقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية سورية، 38: (6) 33-53.
4. عجيزة، مروة شبل (2010)، تكنولوجيا الإعلان على الإنترنيت، دار العالم العربي للطباعة والنشر، القاهرة: مصر.
5. غدير، باسم غدير (2017)، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، منشورات جامعة تشرين، سورية، 312.

6. غدير، باسم غدير (2012). المدخل الأساسي في تحليل البيانات باستخدام IBM SPSS 20 Statistics آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة. الجزء الثاني: سورية، 284.
7. محمد، طارق اسماعيل (2011)، المرجع في التصميم الجرافيكي والاتصال المرئي، الآفاق المشرقة، الأردن، 316.
8. محمد، صباح أنور (2019). توظيف العلاقات العامة لتطبيقات الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات المحلية /دراسة مسحية في الوزارات العراقية. مجلة الجامعة العراقية، العراق، 43: (3) 268-292.
9. موصللي، ابراهيم (2015). دور محددات اتجاهات العملاء نحو الإعلانات عبر شبكة الإنترنيت في سلوكهم الاستجابي /دراسة ميدانية على عملاء الأسواق التجارية عبر الشبكة الاجتماعية Facebook. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب: سورية.

1. Abdelkader, o. A., & rabie, m. H, (2019). Exploring the general awareness of young users according to aida model applied to social networking ads. Journal of theoretical and applied information technology, 97: (6) 1693-1703.
2. Adolphus, u. I.; chidozie, n. E.; esther, o .n.; chikezie, e .p.; christopher, a. O, (2014). Anatomical effects of billboard advertising on consumers' purchase intent of beer. International journal of innovative research in management, 7: 14-24.
3. García, S. C., García, D. A., & Blanco, T. P, (2017). Practices, skills and trends in digital advertising. The perspective of spanish advertisers. Revista Latina De Comunicación Social, 72: 1648-1669.
4. Gever, C., & Olijo, I, (2017). Testing the AIDA model hypothesis Vis-À-Vis subscribers' response to unsolicited SMS Adverts. International Journal Of Communication: an Interdisciplinary Journal of Communication Studies, 20: (1) 98-108.
5. Mensa, M., & Bittner, V, (2020). Portraits of women: Mexican and chilean stereotypes in digital advertising. Communication & Society, 33: (1) 63-78.
6. Nyström, A., & Karl-Jacob Mickelsson, (2019). Digital advertising as service: Introducing contextually embedded selling. The Journal of Services Marketing, 33: (4) 396-406.
7. Prathapan, M., Sajin Sahadevan, D., & Zakkariya, K. A, (2018). Effectiveness of digital marketing: Tourism websites comparative analytics based on AIDA model. International Journal of Innovative Research & Studies, 8: (4) 262-273.
8. SANAYEI, A.; SHAHIN, A.; AMIROSADT, S. N, (2013). Evaluating The Effectiveness of TV Advertisement and Analyzing its Influence on Attraction of Saving Deposit Accounts of Ansar Bank in The City of Isfahan. Journal of Business Administration and Management Sciences Research, 2: (2) 53-58.
9. Zikmund, W, And Babin, B, (2012). Essentials of Marketing Research. United States of America: Cengage Learning, pp: 357.

أثر مؤشرات الأداء المالي في القيمة السوقية للأسهم
(دراسة حالة)

جود الحلبي * أ . د . كنجو كنجو **

(الإيداع: 17 آيار 2020 ، القبول: 12 آب 2020)

الملخص:

هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الأداء المالي في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي خلال الفترة الزمنية الممتدة من عام 2010 وحتى عام 2018 ، تمت دراسة الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الإسلامي بدلالة المؤشرات المالية التالية (مؤشرات الربحية بدلالة العائد على الموجودات ROA، العائد على حقوق الملكية ROE، مؤشر كفاية رأس المال، معدل المديونية ، ونسبة السيولة)، ودراسة أثر هذه المؤشرات في القيمة السوقية للأسهم وذلك باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في الأداء المالي، في المتغير التابع المتمثل في القيمة السوقية للأسهم بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر لمؤشرات الأداء المالي بدلالة كل من (معدل العائد على الموجودات – معدل العائد على حقوق الملكية – معدل كفاية رأس المال) في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي، بينما كان لكل من معدل المديونية ونسبة السيولة أثر ذو دلالة إحصائية

الكلمات المفتاحية : الأداء المالي، القيمة الســـوقية للأســـهم ، ROA، ROE، معدل كفاية رأس المال ، معدل المديونية ، نسبة السيولة .

* طالبة دراسات عليا (دكتوراة) – كلية الاقتصاد – جامعة حماة – اختصاص : تمويل ومصارف .

** أستاذ في قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة حماة – اختصاص : التمويل والرقابة المالية .

The Impact of Financial Performance Indicators on the Market Value of Stocks (Case Study)

Prof. Dr. Kanjo Kanjo** **Joud AL-Halabi ***

(Received: 17 May 2020 , Accepted: 12 August 2020)

Abstract

This research aimed to identify the impact of financial performance on the market value of the stocks of Syria International Islamic Bank during the period from 2010 to 2018, the financial performance of Syria International Islamic Bank which was studied by the following financial indicators: (profitability indicators:(by the return on assets (ROA), and the return on equity (ROE)) , capital adequacy ratio, debt ratio, and liquidity ratio), and studying the effect of these indicators on the market value of stocks using the simple regression analysis to study the effect of independent variables represented by financial performance, In the dependent variable represented by the market value of the stocks by SPSS program , the results of the hypotheses test concluded that there is no statistically significant effect between the financial performance indicators by (the return on assets – the rate of return on equity – the rate of capital adequacy) and the market value of stocks of Syria International Islamic Bank, while both the debt ratio and the liquidity ratio had a statistically significant effect on the market value of stocks of Syria International Islamic Bank.

Keywords : Financial performance, stock market value, ROA, ROE, capital adequacy ratio, debt ratio, liquidity ratio.

* Graduate student (PhD) – Faculty of Economics – Hama University – specialization: finance and banking

** Professor at Business Administration Department – Faculty of Economics – Hama University – specialization: Finance and Financial Control

1- المقدمة :

تعد القيمة السوقية للأسهم من الأمور الهامة التي يتطلع إليها المتعاملون بالأوراق المالية ومدراء المحافظ الاستثمارية، لأنها تشمل جزءاً مهماً من العائد الذي يحصل عليه المتعامل على شكل أرباح رأسمالية والتي قد تأخذ اهتمام أكبر من التوزيعات الدورية للأسهم بسبب قيمتها التي تتجاوز في كثير من الأحيان قيم الأرباح الموزعة، لذلك فإن القيمة السوقية كانت دوماً موضع اهتمام من قبل الأكاديميين بسبب تأثرها بعوامل كثيرة سواء اقتصادية عامة، أو نابعة من داخل الشركة، أو من السوق المالي، بحيث أن هذه العوامل تؤدي دوراً كبيراً في التأثير في القيمة السوقية للأسهم ، وعلى اعتبار أن القيمة السوقية للأسهم تعكس قدرة إدارة المصرف وكفاءته الإدارية والتشغيلية والمالية ، فإن تعظيم هذه القيمة هو هدف تسعى إلى تحقيقة كل الإدارات الرشيدة ، فارتفاع القيمة السوقية للأسهم يعد مؤشراً إيجابياً لنجاح المصارف وتحقيقها الأرباح وتوسعها مستقبلاً وبالتالي يتجه المتعاملون إلى أسهم تلك المصارف لثقتهم فيها ، وإن ارتفاع القيمة السوقية للأسهم تقف وراءه العديد من العوامل والأسباب، ومن بين هذه العوامل يأتي الأداء المالي للمصرف .

2- مشكلة البحث :

تظهر مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي :

- **ما أثر الأداء المالي في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي ؟**

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر لمؤشر العائد على الموجودات (ROA) في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي؟
- هل يوجد أثر لمؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE) في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي؟
- هل يوجد أثر لمعدل كفاية رأس المال في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي ؟
- هل يوجد أثر لنسبة السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي ؟
- هل يوجد أثر لمعدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي؟

3- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي :

التعرف على أثر الربحية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي لإسلامي.

التعرف على أثر معدل كفاية رأس المال في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

التعرف على أثر السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

التعرف على أثر معدل المديونية كأحد مؤشرات الأداء المالي في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

4- أهمية البحث :

يكتسب هذا البحث أهميته العلمية كونه يقدم إطار معرفي نظري وتطبيقي يمكن الاستفادة منه لإجراء دراسات أوسع في مجال البحث عن المؤشرات المؤثرة في تقلبات القيمة السوقية للأسهم في السوق المالي، ومن الناحية العملية تظهر أهمية البحث من أهمية النتائج التي سيكشف عنها والتي ستخدم جميع الأطراف والمتعاملين في أسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي من : المساهمين الحاليين والمرتقبين والوسطاء والمحليين الماليين، كونه يقدم محاولة فهم واستكشاف لتأثير مؤشرات الأداء المالي ومدى انعكاسها سلباً أو إيجاباً في التغيرات في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي، حيث إن قيمة وسعر السهم يمكن اعتباره معيار نجاح أو فشل للمصرف وذلك بسبب كونه يعكس الأداء العام أو الكلي.

5- فرضيات البحث :

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل العائد على الموجودات في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل العائد على حقوق الملكية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي

الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل كفاية رأس المال في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الخامسة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

6- منهجية البحث :

تحقيقاً لأهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على تجميع المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث من مصادرها المختلفة كالكتب والتقارير الصادرة عن الجهات المعنية والأبحاث المنشورة في المجلات المتخصصة، كما تم الاعتماد على بيانات رقمية من التقارير السنوية والبيانات المنشورة عن نتائج أعمال مصرف سورية الدولي الإسلامي وذلك لحساب المؤشرات المالية اللازمة، تم الحصول على البيانات من موقع سوق دمشق للأوراق المالية لحساب القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي ، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS .

7- حدود البحث :

الحدود المكانية للبحث : مصرف سورية الدولي الإسلامي (حيث تم اختيار مصرف سورية الدولي الإسلامي كونه يعد أول مصرف إسلامي تم إدراج أسهمه في سوق دمشق للأوراق المالية في منتصف عام 2009، فيما تم إدراج أسهم المصارف الإسلامية الأخرى (مصرف البركة – مصرف الشام) في عام 2014)

الحدود الزمانية للبحث : الفترة الممتدة من 2010 وحتى 2018 (حيث تم إدراج أسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي في تاريخ 4-6-2009)

8- متغيرات البحث :

- **المتغير المستقل:** الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية التالية كدلالة على الأداء المالي:
  - مؤشرات الربحية : بدلالة كل من العائد على الموجودات (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) .
  - مؤشر كفاية رأس المال
  - نسبة السيولة
  - معدل المديونية

حيث تم احتساب النسب المالية للأعوام (2010 وحتى عام 2018) وذلك على أساس البيانات السنوية الموجودة في القوائم المالية لمصرف سورية الدولي الإسلامي .

- المتغير التابع : يتمثل في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي "متوسط سعر الإغلاق"، حيث تم قياسه بالاعتماد على متوسط سعر الإغلاق للأسهم بالاعتماد على مشاهدات سنوية لأسعار الأسهم من عام 2010 وحتى عام 2018 .

9- الدراسات السابقة :

- دراسة (**العجلوني ، 2011**) : بعنوان : "**أثر الربحية في القيمة السوقية للأسهم دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية**" : هدفت الدراسة إلى التعرف على ما إذا كان هناك علاقة بين ربحية البنوك التجارية الأردنية والقيمة السوقية لأسهمها المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة ما بين عامين (2000-2007)، وذلك من

خلال نسب الربحية الرئيسية (معدل العائد على الاستثمار ، معدل العائد على حقوق الملكية ، ومعدل القيمة السوقية إلى العائد)، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أسعار الأسهم في بورصة عمان لا تعكس الأداء الربحي للبنوك وميل المستثمرين في أسهم البنوك التجارية في بورصة عمان إلى السلوك المضارب في الاستثمار .

- دراسة (**الذنيبات ، 2014**) : بعنوان : "**محددات القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة من (2005 – 2012)** " : هدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات المالية والمحاسبية في القيمة السوقية لأسهم البنوك الأردنية المدرجة والمتداولة أسهمها في بورصة عمان خلال الفترة من 2005 – 2012، وتشمل هذه المتغيرات على: العائد على الاستثمار، والعائد على حقوق الملكية، ونسبة المديونية، والقيمة الدفترية للسهم، والتوزيعات النقدية للسهم، وربحية السهم الواحد، ونسبة توزيع الأرباح، وريع السهم، والقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، ومضاعف الربحية، وقد شمل مجتمع الدراسة جميع البنوك التجارية الأردنية المدرجة والمتداولة أسهمها خلال فترة الدراسة والبالغ عددها (13) بنك، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعوامل التالية : (القيمة الدفترية ، والتوزيعات النقدية للسهم، وربحية السهم الواحد ، والقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) في القيمة السوقية لأسهم البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان، وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين العوامل التالية: العائد على الاستثمارات والعائد على حقوق المساهمين ونسبة المديونية ونسبة توزيع الأرباح ونسبة ريع السهم ونسبة مضاعف الربحية في القيمة السوقية لأسهم البنوك الأردنية المدرجة.
- **دراسة(Kabajeh and other, 2012)** بعنوان :

"**The Relationship between the ROA, ROE and ROI Ratios with Jordania Insurance Public Companies Market Share Prices**"

"العلاقة بين معدل العائد على الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، والعائد على الاستثمار(ROA,ROE,ROI) مع أسعار أسهم الشركات الأردنية العامة للتأمين" : هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين مؤشرات الأداء المتمثله في ROI (ROE, ROA,) كمتغيرات مستقلة بالقيمة السوقية للأسهم (MV) ، حيث طبقت الدراسة على 23 شركة مدرجة في سوق عمان المالي ، للفترة (2002-2007)، وذلك باستخدام تحليل الارتباط والانحدار المتعدد بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Eviews، وأظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية لكل من المؤشرات المدروسة مع القيمة السوقية للأسهم ، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين مؤشر (ROE) والقيمة السوقية للأسهم.

- **دراسة (Qaisi,etal, 2016) بعنوان:**

" **Factors Affecting the Market Stock Prices – The Case of the Insurance Companies Listed in Amman Stock Exchange**"

العوامل المؤثرة على أسعار الأسهم – حالة شركات التأمين المدرجة في بورصة عمان : هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير بعض العوامل في سعر السهم في السوق مثل العائد على الأصول (ROA) ، والعائد على حقوق المساهمين (ROE) ، ونسبة الديون، وعمر الشركة، وحجم الشركة ، ولتحقيق الهدف ، استخدمت الدراسة عشرين شركة تأمين مدرجة في بورصة عمان خلال الفترة من 2011 إلى 2015 ، وتم تحليل البيانات باستخدام الانحدار البسيط ومتعدد الخطوات، وقد وجدت النتائج أن هناك علاقة بين (ROA ، نسبة الديون، العمر) من الشركة ، وحجم الشركة وسعر سهم السوق في شركات التأمين المدرجة في بورصة عمان وعلاوة على ذلك، وجدت النتائج أنه لا يوجد أي علاقة بين سعر التجزئة وأسعار الأسهم في شركات التأمين هذه.

ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها هو اختلاف عينة الدراسة عن الدراسات السابقة ، حيث أن الدراسة الحالية هي دراسة حالة مصرف سورية الدولي الإسلامي والذي تم اختياره على اعتبار أنه أول مصرف إسلامي تم إدراج أسهمه في سوق دمشق

للأوراق المالية، كما تطرقت الدراسة لمؤشرات الأداء المالي بدلالة عدد من المؤشرات ومن ضمنهم مؤشري: (السيولة – مؤشر كفاية رأس المال) والذي لم تتعرض لهم الدراسات السابقة في تفسير تغيرات القيمة السوقية للأسهم، بالإضافة إلى معالجة هذه المتغيرات خلال الفترة زمنية (2010 – 2018) والتي شهدت العديد من التغيرات والتقلبات نظراً للظروف الاستثنائية التي مرت فيها سورية خلال هذه الفترة .

10 - الإطار النظري للبحث :

10-1- مفهوم الأداء المالي للمصارف :

يعتمد الأداء المالي كمفهوم على عملية التحليل المالي، والتي تعرف بأنها سلسلة من الأساليب المالية التي يمكن استخدامها لتحديد قوة المنشأة وضعفها، وتستخدم النسب المالية بصورة رئيسية في هذا التحليل من أجل مقارنة الأداء الماضي بالأداء الحالي والمتوقع ومعرفة نواحي الاختلاف (عبد الخالق ، 2001) .

إن الأداء المالي ما هو إلا انعكاس للمركز المالي المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلاً عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال المصرف لفترة زمنية معينة، وإن الأداء المالي في المؤسسة يشمل الأنشطة التي تستخدم المؤشرات المالية كنمو المبيعات، ونمو الربحية، التي تعبر عن تحقيق الأهداف الاقتصادية والمالية للمصرف وإذا توفرت البيانات المالية الدقيقة في الوقت المناسب وتحققت الكفاءة في الإنتاجية ، تتحقق الميزة التنافسية وتتحقق أهدافها (الطويل ، 2018)

حيث أن الأداء المالي في المصارف هو (جمعة ، 2002) :

- أداة للتعرف على الوضع المالي القائم للمصرف في لحظه معينة لكل أو لجانب معين من أداء المصرف أو أداء أسهمه في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة.
- أداة لتحفيز العاملين والإدارة في المصرف لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها.
- أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها نحو المصارف الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المصارف التي تنشر معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها.

10-2- أهمية الأداء المالي للمصارف :

تنبع أهمية تحليل ودراسة الأداء المالي للمصارف من مدى أهمية متابعة أعمال ونشاطات المصرف وتقييمها وذلك لإعطاء صورة متكاملة تعكس الوضع المالي من كافة الجوانب ويمكن إظهار أهمية الأداء المالي للمصارف من خلال النقاط التالية (بشناق ، 2011):

- يساعد الأداء المالي في الكشف عن التطور والتغير الذي يحققه المصرف في مسيرته وذلك من خلال متابعة النتائج الفعلية زمنيًا من فترة إلى أخرى، وبالمقارنة أيضاً مع أداء المصارف الأخرى.
- يوفر الأداء المالي وتقييمه مقياساً هاماً لنجاح المصرف من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه، وتوفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في المصرف لأغراض التخطيط والرقابة والقدرة على اتخاذ القرار المستند إلى الحقائق العلمية فضلاً عن أهميته في تقديم المعلومات عن الأداء للجهات المهتمة خارج المصرف (العموش ، 2011).
- أيضاً فإن أهمية دراسة الأداء المالي للمصارف تبرز من خلال اهتمام الفئات المستفيدة من مثل هذه الدراسة، ومحاولة الحصول على معلومات تختلف من فئة إلى أخرى، وذلك لاختلاف الغاية من تلك المعلومات لدى كل منهم (عقل ، 2000) .

10-3- مؤشرات الأداء المالي في المصارف :

إن قياس مؤشرات الأداء المالي للمصارف يعد أحد أهم المؤشرات التي يهتم بها الاقتصاديون والمستثمرون المهتمون في القطاع المصرفي بكافة أشكاله، ومما لا شك فيه أن استخدام النسب المالية لأغراض تقييم أداء المصرف أو تحليل مركزه الائتماني قد أصبح من الأمور المألوفة والواسعة الانتشار إلى درجة يمكن معها القول بأنه لا يتم تحليل أي بيانات عن المراكز المالية للمصارف بدون استخدام النسب المالية بصورة أو بأخرى (رمضان 1997) .

حيث إن "النسب المالية" أو "المعدلات المالية" أو "المؤشرات المالية" كلها تعطى المعنى نفسه، والتي تقوم على فكرة إيجاد علاقة كمية بين بنود بيانات الميزانية بعضها بالبعض الآخر، أو بيانات قائمة الدخل، أو بيانات الميزانية وقائمة الدخل معاً، وذلك في تاريخ محدد بقصد الوقوف على نقاط القوة والضعف في أداء الوحدة الاقتصادية ، وكذلك الاتجاهات التي اتخذتها هذه العلاقة عبر الزمن (عقل ، 2006) .

إن أسهل طريقه وأسرعها لاختبار الأداء المالي للمصارف تكون من خلال النسب المالية تمّكن هذه النسب من مقارنة أداء المصرف مع أداء المصارف الأخرى في القطاع المصرفي، وكذلك تشخيص أي مشاكل مالية يمكن أن تحصل للمصرف، وهذه النسب المالية تساعد في الحكم على المجالات الآتية (الحسيني ، 2000) :

- فيما إذا كان المصرف لديه سيولة كافية لمقابلة التزاماته اتجاه عملائها.
- فيما إذا كان مقدار المصروفات مقارنةً بالإيرادات معقول.
- فيما إذا كان المصرف يحقق أرباحاً منخفضة، أو متوسطه أو عالية.
- فيما إذا كان بالإمكان استخدام الموجودات بشكل كفوء .
- فيما إذا كان النمو في حق الملكية يزداد بشكل مرضي.

والمجالات السابقة تحتاج للتقييم بشكل منظم لكي يتم تحديد مناطق الضعف المحتملة ويتم تعديلها، ومناطق القوة المحتملة لكي يتم تعزيزها ، والإدارة الناجحة للمصرف هي التي تقوم بالاختبارات المنظمة لهذه المجالات لتكون دليلاً على الأداء الناجح للمصرف.

10-4- القيمة السوقية للسهم :

وهي القيمة التي يتم التداول بموجبها على السهم في السوق الثانوية، وبهذا المعنى فإنها تعبر عن ثروة حامل السهم في السوق الثانوية (نصار ، 2010) ، وإن القيمة السوقية للسهم لن تبقى ثابتة على الدوام، حيث مع كل معلومة تصل إلى السوق بشأن المنشأة المصدرة لذلك السهم، يتوقع أن ترتفع أو تنخفض قيمته السوقية وذلك اعتماداً على ما إذا كانت تلك المعلومات تحمل في طياتها أخباراً سارة أو غير سارة عن مستقبل تلك المنشأة، كالمعلومات ذات التأثير المباشر مثل الإعلان عن زيادة التوزيعات أو في الأرباح المتولدة ، أو المعلومات ذات التأثير غير المباشر مثل الإعلان عن احتمال فرض رسوم جمركية على الواردات من المنتجات المنافسة، أو المعلومات عن اضطرابات عمالية لدى مورد محلي تعتمد عليه المنشأة في تزويدها باحتياجاتها من المواد الخام (هندي ، 1993) .

10- 5- أثر مؤشرات الأداء المالي في القيمة السوقية للسهم :

إن المعلومات المحاسبية والمؤشرات المستخلصة من التقارير المالية خاصة ما يتعلق منها بالأرباح، تحمل في ثناياها معلومات تنعكس على أسعار الأسهم وبأن هذه الأسعار تستجيب وبشكل عاجل لدى الإعلان عن تلك الأرباح، وبأن التغيرات التي تحدث في تلك الأسعار سلباً أو إيجاباً تكون في نفس الاتجاه الحادث في التغير في الأرباح، كما أن المعلومات المستخلصة من الأرقام المحاسبية تخدم كثيراً المتعاملين في أسواق المال في مجال توقع المخاطر المنتظمة التي يمكن حدوثها في تلك الأسواق (الزبيدي ، 2010)، حيث إن ارتفاع القيمة السوقية للأسهم تقف وراءه العديد من الأسباب والعوامل المالية تنعكس في التقارير المالية الربعية ونصف السنوية والسنوية والتي تكون محل اهتمام المحللين الماليين والذين يعملون على تقييم سعر السهم الحقيقي

وفقاً للمعلومات المالية المتوفرة في التقارير المالية ، مما يعني أن السعر السوقي أو القيمة السوقية هو في الحقيقة انعكاس للمعلومات المالية المتوفرة في التقارير المالية . (الذنيبات ، 2015) .

11 – الدراسة العملية :

11 -1- لمحة عن مصرف سورية الدولي الإسلامي :

تأسس مصرف سورية الدولي الإسلامي على شكل شركة مساهمة سورية مغفلة برأسمال قدره خمسة مليارات ليرة سورية، بموجب القرار رقم 67/م بتاريخ 7/9/2006 إيذاناً بانطلاقة العمل المصرفي الإسلامي في سورية، وليمارس البنك أعماله المصرفية، وفق أحكام المرسوم التشريعي رقم 35 لعام 2005، الذي فتح الباب أمام إنشاء وتأسيس بنوك إسلامية في سورية، وقد تم إدراج أسهم المصرف في سوق دمشق للأوراق المالية بتاريخ 4-6-2009 .

11 – 2 – دراسة الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الإسلامي من خلال تطور مؤشرات النسب المالية :

بدايةً سيتم دراسة وتحليل الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الإسلامي خلال الفترة من عام 2010 و حتى عام 2018 وذلك من خلال تحليل النسب المالية خلال الفترة المدروسة ، حيث نستعرض في الجدول رقم (1) النسب المالية التي تم استخدامها في هذا البحث ودلالة كل منها وكيفية احتسابها :

الجدول رقم (1) : النسب المالية المستخدمة ودلالاتها

النسبة المالية		الدلالة	المعادلة المالية
مؤشرات الربحية	العائد على الموجودات (ROA)	تقيس مدى كفاءة الإدارة المصرفية في تحقيق الأرباح من خلال الاستثمار في الموجودات، وكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على كفاءة المصرف في استخدام موجوداته.	صافي الربح بعد الضريبة \ إجمالي الموجودات
	العائد على حقوق الملكية (ROE)	تقيس مقدار العائد الذي يحصل عليه الملاك نتيجة استثمار أموالهم في المصرف.	صافي الربح بعد الضريبة \ حقوق الملكية
نسبة كفاية رأس المال (CRAR)		وتقيس مدى إمكانية رأس المال من تغطية الموجودات التي تكون مخاطرتها مرتفعة.	رأس المال \ الموجودات المثقلة بالمخاطر
معدل المديونية (DR)		مدى اعتماد المصرف على التمويل الخارجي من الديون القصيرة والطويلة الأجل.	إجمالي المطلوبات \ إجمالي الموجودات
نسبة السيولة (LQ)		تعبر عن قدرة المصرف على مواجهة التزاماته في تواريخ استحقاقها بدون التعرض إلى خسارة .	النقد وما في حكمه \ إجمالي الودائع

المصدر : من إعداد الباحثة .

تم حساب النسب المالية والتي تمثل المتغيرات المستقلة للبحث بناءً على الميزانيات والتقارير المالية السنوية لمصرف سورية الدولي الإسلامي بالإضافة إلى حساب معدلات النمو لهذه النسب خلال الفترة المدروسة كما في الجدول رقم (2) :

الجدول رقم (2) : النسب المالية ومعدلات النمو خلال الفترة (2010 -2018)

النسب المالية (%)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
العائد على الموجودات	0.96	1.38	0.62	0.21	0.23-	4.46	5.74	0.60-	0.65
العائد على حقوق الملكية	12.56	9.89	5.75	2.02	2.25-	38.44	43.19	6.91-	8.59
معدل كفاية رأس المال	17.11	45.66	53.23	26.57	23.69	30.64	37.80	20.19	16.39
معدل المديونية	22.32	35.28	59.28	56.41	53.75	59.42	59.93	58.90	53.18
نسبة السيولة (مرة)	4.48	2.83	1.69	1.77	1.86	1.68	1.67	1.70	1.88
النسب المالية	**معدلات النمو**								
العائد على الموجودات	-	%44	%55-	%66-	%686-	%2039-	%29	%110-	%208-
العائد على حقوق الملكية	-	%21-	%42-	%65-	%211-	%1808-	%12	%116-	%2-
معدل كفاية رأس المال	-	%167	%17	%50-	%11-	%29	%23	%47-	%19-
معدل المديونية	-	%58	%68	%5-	%5-	%11	%1	%2-	%10-
نسبة السيولة	-	%37-	%40-	%5	%5	%10-	%1-	%2	%11

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات والتقارير المالية السنوية لبنك سورية الدولي الإسلامي .

نلاحظ من الجدول رقم (2) تأثر مصرف سورية الدولي الإسلامي بالأزمة والظروف الاستثنائية التي مرت فيها سورية والذي انعكس سلباً على مؤشرات الأداء المالي من خلال التراجع والانخفاض الواضح في النسب المالية ومعدلات النمو خلال الفترة المدروسة:

- **مؤشرات الربحية :** من الجدول رقم (2) نلاحظ انخفاض كبير في معدل العائد على الموجودات وخاصة في عام 2012 ، فقد شهدت الأعوام (من عام 2012 وحتى عام 2014) انخفاضاً كبيراً في هذا المعدل وسجلت معدلات نمو سالبة، وفي عامي 2015 و 2016 شهدت هذه النسبة تحسناً ملحوظاً حيث بلغت (4.46) في عام 2015 و (5.74) في عام 2016، ويرجع ذلك التحسن إلى تحقيق مصرف سورية الدولي الإسلامي نمواً في صافي الربح بعد الضريبة ، حيث بدأ المصرف في عام 2015 في التحسن على صعيد الأرباح المحققة فقد استطاع تحقيق صافي ربح بلغ حوالي 5.8 مليار ليرة سورية مقابل خسارة تقدر بحوالي 211 مليون ليرة سورية في نهاية عام 2014 ، أما في عام 2016 فقد سجلت صافي الأرباح المحققة نمواً قياسياً بحيث بلغت حوالي 11.6 مليار ليرة سورية نهاية العام، وترجع هذه الزيادة في الأرباح إلى قيام المصرف في التوظيف الأمثل للإيداعات عبر منح التمويلات الجديدة وفق شروط الجدوى الاقتصادية الآمنة والتي تضمن حقوق المصرف ، كما تم تمويل المشروعات المتنوعة وتلبية شرائح واسعة من العملاء ، حيث ساهمت هذه المشاريع في تحريك عجلة الاقتصاد وتوفير فرص العمل وانعكست نتائجها على الدخل التشغيلي بشكل ملحوظ حيث تضاعف صافي الأرباح مقارنة مع عام 2015 وبنسبة نمو قياسية بلغت حوالي 98% ، وفي عام 2017 تراجع معدل العائد على الموجودات ليبلغ (-0.60)، ليعاود في عام 2018 بالارتفاع حيث شهد هذا المعدل تحسناً في قيمته مقارنة مع عام 2017 ، ومن ملاحظة تطور معدل العائد على حقوق الملكية فقد شهد هذا المعدل تذبذباً واضحاً ارتفاعاً وانخفاضاً، إذ بلغ

في عام 2010 (12.56) ثم انخفض في عام 2011 ليصبح (9.89) واستمر في الانخفاض حتى عام 2014 مع معدلات نمو سالبة، وفي عامي 2015 و 2016 تزايدت أرباح مصرف سورية الدولي الإسلامي ليعاود الارتفاع في عامي 2015 و 2016 ، ويعود ذلك إلى تزايد الأرباح خلال هذين العامين والذي انعكس بشكل إيجابي على معدل العائد على حقوق الملكية ، ثم تراجعت هذه النسبة في عام 2017 حيث بلغت (-6.91) ويرجع هذا الانخفاض إلى تحقيق خسارة في هذا العام وتراجع الأرباح المحققة وذلك بسبب زيادة إجمالي المصاريف والأعباء التشغيلية بالمقارنة مع إجمالي إيرادات المصرف بالإضافة إلى ارتفاع ضريبة الدخل، وفي عام 2018 شهدت هذه النسبة تحسن طفيف لتعاود الارتفاع مجدداً حيث بلغت (8.59) .

– **مؤشر كفاية رأس المال** : تعد كفاية رأس المال من المؤشرات التي تستخدم للتعرف على ملاءة المصرف وقدرته على تحمل الخسائر المحتملة أو الإعسار، فكلما انخفض احتمال إعسار المصرف ارتفعت تبعاً لذلك درجة ملاءته المالية ، والعكس صحيح (أحمد ، 2013) ، وبالتالي فإن مفهوم كفاية رأس المال هو مقدار رأس المال الذي يكون مناسباً بحيث يستطيع المصرف من خلاله أداء كافة وظائفه وأنشطته دون أن يتعرض للإعسار أو التصفية ، حيث تساعد كفاية رأس المال والوضع الائتماني للمصرف على تعزيز الاستقرار المالي وثقة المساهمين .

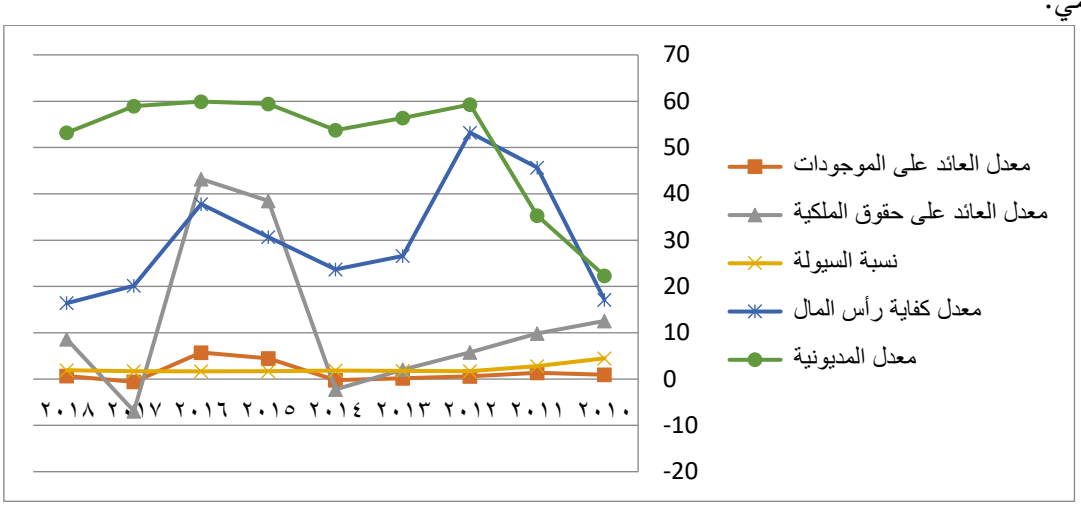
ويقيس هذا المؤشر مدى إمكانية رأس المال من تغطية الموجودات التي تكون مخاطرتها مرتفعة والتي تشمل الأوراق التجارية المخصومة والقروض والسلف، ويستثنى من هذه النسبة الموجودات عديمة الخطورة مثل النقدية في الصندوق ، وأذونات الخزينة والسندات التي تصدرها الدولة لأنها مضمونة السداد، كما تعبر هذه النسبة عن مدى الحماية التي تقدمها حقوق الملكية لمواجهة الخسائر الرأسمالية التي قد يتعرض لها المصرف إذا ما فشل في تحصيل أحد القروض التي سبق وأن منحها لأحد الزبائن ، أو في حال انخفاض القيمة السوقية للأوراق المالية التي يحتفظ بها (كنجو ، خلف ، 2014) .

أظهرت هذه النسبة تذبذباً واضحاً خلال الفترة المدروسة، إذ ارتفع هذا المؤشر في عام 2011 ليصل إلى 45.66 % مقارنة بنسبتها في عام 2010 البالغة 17.11% ويرجع ذلك إلى الانخفاض الكبير في الموجودات المثقلة في عام 2011 حيث بلغت (15438702612) بينما كانت قيمتها في عام 2010 (35587375316) ، واستمر بالارتفاع في عام 2012 وبمعدل نمو 17% ، في عامي 2013 و 2014 تراجع هذا المؤشر مع تحقيق معدلات نمو سالبة ، وشهد هذا المؤشر تحسناً طفيفاً في العامين التاليين ليصل في عام 2016 إلى 37.80 ، وليعاود الانخفاض في عامي 2017 و 2018.

– **معدل المديونية** : يشير هذا المعدل إلى حجم التمويل الخارجي من الديون القصيرة الأجل والطويلة الأجل ، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه يفضل أن يكون معدل المديونية منخفض وذلك لتخفيض المخاطر المالية الإضافية المتمثلة بسداد أصل المبلغ والفائدة (النعيمي، التميمي ، 2008) ، ومن تطور هذا المعدل خلال الفترة المدروسة نلاحظ أنه قد شهد تذبذباً حيث كانت أعلى قيمة له في عام 2016 بمعدل (59.93%) بينما كانت أدنى قيمة له في عام 2010 بمعدل (22.32%).

– **نسبة السيولة** : نلاحظ من الجدول السابق انخفاض في نسبة السيولة خلال الفترة المدروسة، حيث بلغت في عام 2010 (4.48) ثم تراجعت في عام 2011 لتصل إلى (2.83) وتعود أسباب هذا التراجع إلى الظروف الاستثنائية التي مرت بها سورية والتي كان لها تأثير كبير على كافة العمليات المصرفية ، وعلى الرغم من الخطوة التي قام بها مصرف سورية المركزي لرفع أسعار الفائدة، تهافت العملاء على سحب ودائعهم في المصارف في الأيام الأولى للأزمة لأسباب كثيرة (على سبيل المثال، الخوف من انخفاض قيمة العملة، والرغبة في نقل الأموال إلى الخارج، والخوف والجهل بشأن سلامة القطاع المصرفي، والحاجة إلى السحب من مدّخرات ذوي الدخل المحدود أو من لا دخل لهم)، الأمر الذي شكّل ضغطاً كبيراً على مستويات السيولة في المصارف، حيث استمرت نسبة السيولة بالانخفاض في عام 2012 ، لتشهد تحسناً طفيفاً في عامي 2013 و2014 مقارنةً مع عام 2012 وبمعدل نمو مقداره (5%) لتعاود الانخفاض في عام 2015 حيث بلغت (1.68)، لتشهد نوعاً من الثبات النسبي في الأعوام اللاحقة .

ويبين الشكل رقم (1) تطور النسب المالية المذكورة أعلاه خلال الأعوام (2010-2018) في مصرف سورية الدولي الإسلامي:



الشكل رقم (1): تطور النسب المالية محل الدراسة للفترة الممتدة من2010 وحتى 2018

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد برنامج Microsoft office Excel 2010 .

11 – 3 – دراسة تطور القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي:

تم احتساب القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي بدلالة "متوسط سعر الإغلاق السنوي"، حيث تم الحصول على سعر إغلاق السهم لكل أيام السنة للسنوات من 2010 حتى 2018 من موقع سوق دمشق للأوراق المالية وباستخدام دالة Average من برنامج اكسل تم احتساب متوسط سعر إغلاق السنة لكل سنة من سنوات الدراسة وفقاً للجدول التالي :

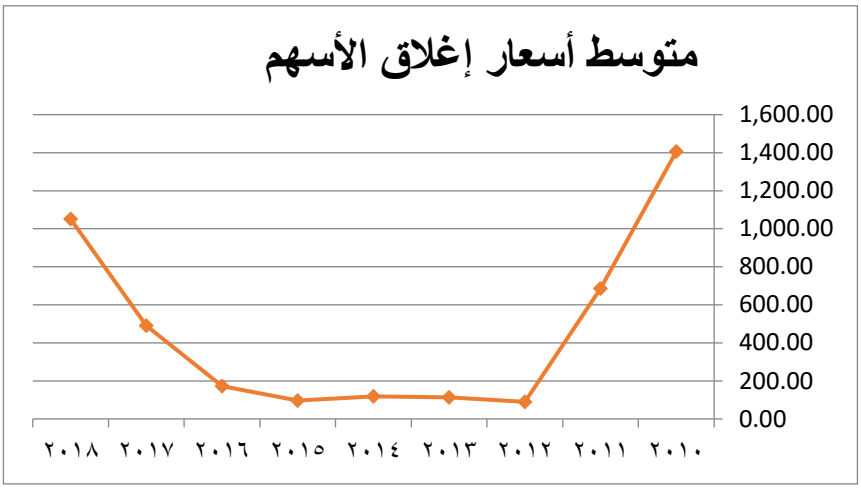
الجدول رقم (3) : متوسط أسعار إغلاق أسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي للأعوام (2010 – 2018)

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
متوسط أسعار الإغلاق	1406.08	685.79	89.85	114.17	119.14	96.22	171.70	491.20	1051.86
التغير (%)	-	%51-	%87-	%27	%4	%19-	%78	%186	%114

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

نلاحظ من الجدول رقم (3) تطور متوسط أسعار الإغلاق خلال الفترة الممتدة من (2010 وحتى 2018) حيث بلغت أعلى قيمة في عام 2010 (1406.08) وفي عام 2018 بقيمة (1051.86) وما بين هذين العامين شهدت القيمة السوقية تذبذباً واضحاً كان أدناها في عام 2012 بقيمة (89.85) ، حيث شهدت أسعار الأسهم في عام 2011 اضطرابات سعرية حادة تعود في معظمها إلى عوامل تتعلق بالظروف الاستثنائية التي شهدتها سورية.

ويمكن عرض هذا التطور بيانياً كما في الشكل التالي :



الشكل رقم (2): تطور القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي خلال الأعوام (2010 – 2018)

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد برنامج Microsoft office Excel 2010

12 – 4 – اختبار فرضيات البحث ومناقشتها :

يوضح الجدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي (للاطلاع على نتائج التحليل الإحصائي انظر الملحق) :

الجدول رقم (4) : تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغيرات		Model summary		الانحدار البسيط		معنوية النموذج	
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	B constant	B	F	Sig
نتائج اختبار الفرضية الأولى							
ROA	Y	0.242	0.059	549.124	-54.291	0.437	0.530
نتائج اختبار الفرضية الثانية							
ROE	Y	0.158	0.025	524.346	-4.431	0.178	0.685
نتائج اختبار الفرضية الثالثة							
CRAR	Y	0.492	0.242	1024.739	-18.419	2.236	0.178
نتائج اختبار الفرضية الرابعة							
DR	Y	0.793	0.630	1956.360	-29.187	11.895	0.011
نتائج اختبار الفرضية الخامسة							
LQ	**Y**	**0.793**	**0.629**	**-421.552**	**410.019**	**11.875**	**0.011**

المصدر : من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

نستعرض فيما يلي مناقشة لنتائج الجدول رقم (4) لاختبار فرضيات البحث :

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل العائد على الموجودات في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي

نلاحظ أن علاقة الارتباط بين معدل العائد على الموجودات (ROA) والقيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي (Y) قد بلغت R = 0.242 وهي تدل على أن العلاقة ضعيفة وطردية بين معدل العائد على الموجودات

والقيمة السوقية للأسهم، كما نلاحظ من قيمة معامل التحديد على أن 5.9 % فقط من التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم تتعلق بمعدل العائد على الموجودات، وبحسب نتائج اختبار معنوية النموذج بلغت القيمة الاحتمالية (Sig=0.530) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة ، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة العائد على الموجودات في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل العائد على حقوق الملكية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

نلاحظ أن علاقة الارتباط بين معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) والقيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي (Y) بلغت R = 0.158 وهي تدل على أن العلاقة ضعيفة وطردية بين معدل العائد على حقوق الملكية والقيمة السوقية للأسهم، كما نلاحظ من قيمة معامل التحديد أن 2.5 % من التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم تتعلق بمعدل العائد على حقوق الملكية، ومن نتائج اختبار معنوية النموذج بلغت القيمة الاحتمالية (Sig=0.685) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة ، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل العائد على حقوق الملكية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل كفاية رأس المال في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

إن علاقة الارتباط بين معدل كفاية رأس المال (CRAR) والقيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي (Y) قد بلغت R = 0.492 وهي تدل على أن العلاقة طردية بين كفاية رأس المال والقيمة السوقية للأسهم، كما تبين من قيمة معامل التحديد على أن 24 % من التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم تتعلق بمعدل كفاية رأس المال ، كما تبين من نتائج اختبار معنوية النموذج أن القيمة الاحتمالية قد بلغت (Sig=0.178) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة ، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل كفاية رأس المال في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

إن علاقة الارتباط بين معدل المديونية والقيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي بلغت R = 0.793 وهي تدل على أن العلاقة جيدة وعكسية بين معدل المديونية والقيمة السوقية للأسهم، وتبين من قيمة معامل التحديد على أن 63 % من التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم تتعلق بمعدل المديونية، ومن نتائج اختبار معنوية النموذج نلاحظ أن القيمة الاحتمالية قد بلغت (Sig=0.011) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة ، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية الخامسة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي.

إن علاقة الارتباط بين نسبة السيولة والقيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي بلغت R = 0.793 وهي تدل على أن العلاقة جيدة وطردية بين نسبة السيولة والقيمة السوقية للأسهم، كما تبين من قيمة معامل التحديد على أن 62.9% من التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم تتعلق بنسبة السيولة ، وتوضح نتائج اختبار معنوية النموذج أن القيمة الاحتمالية قد بلغت (Sig=0.011) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية

البديلة ، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي

12 – النتائج :

1- إن مؤشرات الأداء المالي بدلالة كل من (معدل العائد على الموجودات – معدل العائد على حقوق الملكية – معدل كفاية رأس المال) لم تثبت قدرتها في تفسير التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي خلال الأعوام من (2010 – 2018) وترجع الباحثة ذلك إلى:

- إن استجابة أسعار الأسهم لمؤشرات الأداء المالي ضعيفة وغير مؤثرة في القرار الاستثماري للمستثمرين في السوق وذلك بسبب ضعف كفاءة سوق دمشق للأوراق المالية على اعتباره سوق ناشيء، بالإضافة إلى ضعف الإفصاح المالي والذي يؤثر في وصول المعلومات .
- الأثر السلبي للظروف في سورية والعقوبات الاقتصادية التي انعكست بشكل واضح في مؤشرات الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الإسلامي حيث أدت إلى تراجع مستويات أدائه على كافة الأصعدة والذي أدى بدوره إلى انعدام الثقة بالنتائج المالية المحققة للمصرف وخاصة على صعيد العوائد والأرباح المحققة لكون معظمها هي أرباح غير حقيقة ناتجة عن إعادة تقييم مركز القطع البنيوي وليس نتيجة استثمار وعمليات تشغيلية يقوم بها المصرف فضلاً عن تحقيقه لخسائر في عامي 2014 و 2017، وبالتالي فإن عدم انعكاس مؤشرات الأداء المالي في التقلبات والتغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم هو نتيجة طبيعية تجسد عدم ثقة المستثمرين في البيانات المالية ومؤشرات الأداء وعدم قدرتها في تفسير التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية كونها لا تعكس الوضع الحقيقي للمصرف وبالتالي لا يمكن الأخذ بها وذلك نظراً للظروف الاستثنائية التي تمر بها سورية .

2- يعد كلاً من (معدل المديونية ونسبة السيولة) من المؤشرات المؤثرة في أسعار الأسهم، فقد دلت نتائج اختبار الفرضية الرابعة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي وفي ظل علاقة ارتباط جيدة وعكسية، أي أن زيادة معدل المديونية يؤدى إلى انخفاض في القيمة السوقية للأسهم ، لكون أن معدل المديونية يعطي مؤشر يساعد في تحديد المسار المالي للمصرف، فهو يحدد ما إذا كان المصرف يسير في اتجاه الاعتماد على الدين في تمويل الاستثمارات، وبالتالي وفقاً لذلك يتم تقييم المخاطر المحيطة به والذي سيؤثر بدوره في القيمة السوقية للأسهم، كما أظهرت نتائج الفرضية الخامسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة السيولة في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي والعلاقة بينهما جيدة وطردية ، حيث نلاحظ حفاظ مصرف سورية الدولي الإسلامي على نسب سيولة مقبولة خلال فترة الدراسة والذي يعد مؤشراً جيداً وينعكس بشكل إيجابي في القيمة السوقية للأسهم، إذ أنه كلما كانت درجة السيولة عالية كلما ارتفعت القيمة السوقية للسهم، والسبب في ذلك يعود إلى إمكانية الدخول في مجالات أو فرص استثمارية والذي سيؤدي إلى زيادة في الأرباح والتي ستنعكس بدورها بشكل ايجابي في القيمة السوقية للأسهم .

13 - التوصيات :

1- ضرورة الاهتمام بالمؤشرات المالية التي تمتلك تأثيراً في القيمة السوقية لأسهم مصرف سورية الدولي الإسلامي (مؤشر السيولة – معدل المديونية)، وعدم إغفال المؤشرات المالية التي أظهرت نتائج الدراسة أنها التي لا تمتلك تأثير في القيمة السوقية لأسهم المصرف، وإظهار هذه المؤشرات بشكل يعكس الوضع الحقيقي لأداء المصرف وخاصة على صعيد مؤشرات الربحية، حيث أن عدم قدرة هذه المؤشرات على تفسير التغير الحاصل في القيمة السوقية لا يلغي أهميتها .

2- ضرورة إجراء البحث في متغيرات الدراسة ذاتها ولنفس العينة في السنوات اللاحقة وفي ظل ظروف طبيعية وأكثر استقراراً .

3- تعميق الوعي الاستثماري بأهمية الأداء المالي و إجراء التحليلات المالية في ضوء مؤشرات الأداء المختلفة من خلال إتاحة المزيد من المعلومات والتي تعكس أداء المصرف بالشكل الحقيقي مما يجعل أسعار الأسهم تعكس بعمق واقع المصرف، والذي سينعكس بشكل إيجابي في رفع كفاءة سوق دمشق .

4- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية لعوامل أخرى من الممكن أن تفسر التغييرات في القيمة السوقية للأسهم من حيث دراسة طبيعة وسلوكيات المستثمرين في السوق أو المتغيرات الاقتصادية والسياسية المحلية والعالمية .

14 - المراجـع :

14- 1 - المراجع باللغة العربية :

1- أحمد، نضال، (2013)، دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي (دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين)، العراق، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد 36 ، ص ص 300-335، ص 308 .

2- بشناق، زاهر صبحي،(2011) ، "تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية دراسة مقارنة " ، رسالة ماجستير ، جامعة غزة، غزة، فلسطين ، ص 21.

3- جمعة، السعيد فرحان، (2002) ، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة**، دار المريخ للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية ، ص 37 .

4- الحسيني، فلاح الحسن، الدوري، مؤيد عبد الرحمن، (2000)، **إدارة البنوك : مدخل كمي واستراتيجي** ، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 236.

5- الذنيبات، فراس، (2015) ، محددات القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة من 2012- 2015، **المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية سلسة العلوم الانسانية**، المجلد 17، العدد 1، ص ص 111-122، ص 113 .

6- رمضان، زياد، (1997) ، **إدارة الأعمال المصرفية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 6، عمان، الأردن، ص 54

7- الزبيدي، فراس، (2010)، أثر المعلومات المحاسبية في قرارات الاستثمار في أسهم الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية** ، المجلد 12، العدد 3، ص ص 105 – 119 ، ص 105

8- الطويل ، أكرم ، (2018) ، **الشراء وفقا لـ SEVEN RIGHT والأداء الاستراتيجي**، دار اليازوري العلمية ، الطبعة الأولى، عمان ، ص 92 .

9- عبد الخالق، محمد، (2001)، **الإدارة المالية والمصرفية**، دار الإسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص 208 .

10 – العموش، بشار حمد، (2011) ، **أثر مؤشرات الأداء المالي المتعدد المداخل على أسعار الأسهم**، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان ،الأردن، ص 17-18.

11 – عقل ، مفلح ، (2006) ، **مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي** ، دار أجنادين للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، الرياض ، السعودية ، ص 303.

12 – عقل، مفلح، (2000) ، **مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي** ، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص282

13 – كنجو ، كنجو ، خلف ، أسمهان ، (2014) ، **إدارة المؤسسات المالية** ، سورية ، منشورات جامعة البعث ، ص 64.

14 – نصار ، أحمد ، (2010) ، **الاستثمار بالمشاركة في البنوك الإسلامية (الشركات ، المضاربة ، الأسهم ، السندات والصكوك)** ، دار الكتب العلمية ، الطبعة الأولى ، بيروت ، ص 92 .

15 – النعيمي ، عدنان ، التميمي ، أرشد ،(2008) ، **التحليل والتخطيط المالي – اتجاهات معاصرة** ، الطبعة الأولى، دار البازوري للنشر ، عمان ، الأردن ، ص 75.

16 – هندي، منير، (1993)، **الأوراق المالية وأسواق رأس المال**، منشورات منشأة المعارف، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص 491.

14 – 2- المراجع باللغة الأجنبية :

1- Kabajeh & other, (2012), The Relationship between the ROA, ROE and ROI Ratios with Jordanian Insurance Public Companies Market Share Prices, **International Journal of Humanities and Social Science**, Amman University, Jordan, Vol. 2, No. 11, 115-120 .

2- Menike, P. D & Prabath, U. S. (2014). The Impact of Accounting Variables on Stock Price: Evidence from the Colombo Stock Exchange, Sri Lanka, **International Journal of Business and Management**, 9.(5).125-137.

3- Qaisi, F. Tahtamouni, A . Qudah, M. (2016) Factors Affecting the Market Stock Price – The Case of the Insurance Companies Listed in Amman Stock Exchange. **International Journal of Business and Social Science**. 7. (10). 81-90.

14- 3 – المواقع الإلكترونية :

1- https://www.siib.sy/ موقع بنك سورية الدولي الإسلامي

2- http://www.scfms.sy/ هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية

3- http://www.dse.gov.sy/ سوق دمشق للأوراق المالية

الملحق

جداول التحليل الإحصائي لمصرف سورية الدولي الإسلامي من مخرجات برنامج SPSS :

ROA : معدل العائد على الموجودات، ROE : معدل العائد على حقوق الملكية ، CRAR : نســـبة كفاية رأس المال، DR : معدل المديونية ، LQ : نسبة السيولة ، Y : القيمة السوقية للسهم .

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	549.124	206.481		2.659	.032
	ROA	-54.291-	82.098	-.242-	-.661-	.530

a. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.242[a]	.059	-.076-	503.40630

a. Predictors: (Constant), ROA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110821.940	1	110821.940	.437	.530[a]
	Residual	1773925.308	7	253417.901		
	Total	1884747.248	8			

a. Predictors: (Constant), ROA

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.158[a]	.025	-.114-	512.40186

a. Predictors: (Constant), ROE

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	524.346	214.460		2.445	.044
	ROE	-4.431-	10.489	-.158-	-.422-	.685

a. Dependent Variable: y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46857.572	1	46857.572	.178	.685[a]
	Residual	1837889.676	7	262555.668		
	Total	1884747.248	8			

a. Predictors: (Constant), ROE

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492[a]	.242	.134	451.72811

a. Predictors: (Constant), CRAR

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1024.739	400.626		2.558	.038
	CRAR	-18.419-	12.317	-.492-	-1.495-	.178

a. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456337.970	1	456337.970	2.236	.178[a]
	Residual	1428407.981	7	204058.283		
	Total	1884745.951	8			

a. Predictors: (Constant), CRAR

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793[a]	.630	.577	315.83257

a. Predictors: (Constant), DR

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1956.360	443.768		4.409	.003
	DR	-29.187-	8.463	-.793-	-3.449-	.011

a. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186494.466	1	1186494.466	11.895	.011[a]
	Residual	698251.484	7	99750.212		
	Total	1884745.951	8			

a. Predictors: (Constant), DR

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793[a]	.629	.576	315.99972

a. Predictors: (Constant), LQ

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-421.552-	279.225		-1.510-	.175
	LQ	410.019	118.985	.793	3.446	.011

a. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1185755.181	1	1185755.181	11.875	.011[a]
	Residual	698990.770	7	99855.824		
	Total	1884745.951	8			

a. Predictors: (Constant), LQ

b. Dependent Variable: Y

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**
- **Prof. Dr. Muhammad Zuher Alahmad**
- **Asst. Prof. Dr.Adel Alloush**
- **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**
Analytical Study of the Economic Reality of the Syrian family during the Crisis	**Prof. Mohammad Samir Darkazanli Prof. Amal Kabous Nour Sultan**	**2**
Factors Affecting The Outcome of The Insurance Activity an Applied Study on Takaful Insurance Companies Operating in Syria	**Rafah Hasan Dr. Mona Bittar**	**18**
An Analytical Study to Reveal the Possibility of the Contribution of Privat Commercial Banks in Syria in Financing Investment in the Reconstruction Phase, Using Financial Performance Evaluation Indicators	**Dr. Hanan Daher**	**35**
Measuring The Level Of Entrepreneurial Orientation Of Administrative Workers In Hotel Establishments "A Field Study On Four And Five Star Hotels In Latakia	**Dr. Mounzer Mourhij Basem Mohammad Hassan**	**54**
The impact of the career path in the intention of business turnover in public transportation companies (Field study at the General Port Company in Lattakia Governorate)	**Dr. Samer A Qasem Dr. Lina H Fayyad Hasan A Marouf**	**70**
The Effect of Banking Liquidity Risk in the Financial Performance of Private Commercial Banks in Syria	**Lana Zaher Dr. Asmahan Khalaf Dr. Osman Nakkar**	**86**
Evaluation of The Extent to Which The Strategy of Partial Internal Administrative Reform has Been Adopted in the Lattakia Education Directorate Vocational Education Department	**Prof. Basem Ghadeer Ghadeer Dr. Dania Zine El Abidine Shadi Nageeb jaraa**	**107**
The Effect of Consumer Satisfaction on Repurchase Intention "A Survey study"	**Kenan Saleh Dr. Basem Ghadeer Ghadeer**	**125**
Evaluating The Effectiveness Of Digital Advertising Campaigns Based On The User's Behavioral Response An Applied Study Of The Syrian User's Response To The Digital Ads Of The Syrian Ministries Of Health And Information On Corona Virus	**Ahmad S Mohammad Dr. Bassem G GHADEER Dr. Lama F Isber**	**142**
The Impact of Financial Performance Indicators on the Market Value of Stocks (Case Study)	**Joud AL-Halabi Prof. Dr. Kanjo Kanjo**	**175**

Volum :3
Number :7

Journal Of Hama University

ISSN Online (2706-9214)