المجلد:4
العـدد:2

مجلة جامعة حماة

ISSN Online(2706-9214)

2021 ميلادي / 1442 هجري

المجلد: الرابع

العدد: الثاني

مجلة جامعة حماة

2021/ ميلادي
1442 / هجري

مجلة جامعة حماة

هي مجلة علمية محكمة دورية سنوية متخصصة تصدر عن جامعة حماة

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

رئيس هيئة التحرير: الأستاذ الدكتور عبد الكريم الخالد.

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

أعضاء هيئة التحرير:

أ. د. حسان الحلبية.
د. رامز الخطيب.
أ. د. عبد الرزاق سالم.
د. إيهاب الضمان.
أ. د. محمد زهير الأحمد.
د. عبد الحميد الملقي.
أ.م. د. أيام ياسين.
د. نورا حاكمة.
أ.م. د. رود خباز.

الهيئة الاستشارية:

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

الإشراف اللغوي:

أ.د. وليد سراقبي.
أ.م.د. مها السلوم.

مجلة جامعة حماة

أهداف المجلة:

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

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

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

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

رسالة المجلة:

- تشجيع الأكاديميين والباحثين السوريين والعرب على إنجاز بحوثهم المبتكرة.
- ضبط آلية البحث 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 297×210 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 ،3.2.....) في الجداول وفي متن النص أينما وردت.

ثالثاً – الأشكال والرسوم والمصورات:

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

رابعاً – المراجع:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

قواعد إعداد مخطوطة البحث للنشر في أبحاث العلوم الإنسانية والآداب:

- أن يتسم البحث بالأصالة والجدة والقيمة العلمية والمعرفية الكبيرة وبسلامة اللغة ودقة التوثيق.
- ألا يكون منشوراً أو مقبولاً للنشر في أية وسيلة نشر.
- أن يقدم الباحث إقراراً خطياً بألا يكون البحث منشوراً أو معروضاً للنشر.

- أن يكون البحث مكتوباً باللغة العربية أو بإحدى اللغات المعتمدة في المجلة.
- أن يرفق بالبحث ملخصان أحدهما بالعربية، والآخر بالإنكليزية أو الفرنسية، بحدود 250 كلمةً.
- ترسل أربع نسخ من البحث مطبوعة على وجه واحد من الورق بقياس (A4) مع نسخة إلكترونية (CD) وفق الشروط الفنية الآتية:

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

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

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

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

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

ب- اسم الكتاب، رقم الجزء، الصفحة.

- يُتَجَنَّب الاختزال ما لم يُشَرْ إلى ذلك.
- يقدم كل شكل أو صورة أو خريطة في البحث على ورقة صقيلة مستقلة واضحة.
- أن يتضمن البحث المُعادِلات الأجنبية للمصطلحات العربية المستعملة في البحث.

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

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

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

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

- تنشر المجلة البحوث المترجمة إلى العربية، على أن يرفق النص الأجنبي بنص الترجمة، ويخضع البحث المترجم لتدقيق الترجمة فقط وبالتالي لا يخضع لشروط النشر الواردة سابقاً. أما إذا لم يكن البحث محكماً فتسرى عليه شروط النشر المعمول بها.
- تنشر المجلة تقارير عن المؤتمرات والندوات العلمية، ومراجعات الكتب والدوريات العربية والأجنبية المهمة، على أن لا يزيد عدد الصفحات على عشر.

عدد صفحات مخطوطة البحث:

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

مراجعة البحوث وتعديلها:

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

ملاحظات مهمة:

- البحوث المنشورة في المجلة تعبر عن وجهة نظر صاحبها ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر هيئة تحرير المجلة.
- يخضع ترتيب البحوث في المجلة وأعدادها المتتالية لأسس علمية وفنية خاصة بالمجلة.
- لا تعاد البحوث التي لا تقبل للنشر في المجلة إلى أصحابها.
- تدفع المجلة مكافآت رمزية للمحكمين وقدرها، 2000 ل.س.
- تمنح مكافآت النشر والتحكيم عند صدور المقالات العلمية في المجلة.
- لا تمنح البحوث المستلة من مشاريع التخرج، ورسائل الماجستير والدكتوراه أية مكافأة مالية، ويكتفى بمنح الباحث الموافقة على النشر.
- في حال ثبوت وجود بحث منشور في مجلة أخرى، يحق لمجلة جامعة حماة اتخاذ الإجراءات القانونية الخاصة بالحماية الفكرية، ومعاقبة المخالف بحسب القوانين الناظمة.

الاشتراك في المجلة:

يمكن الاشتراك في المجلة للأفراد والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة.

عنوان المجلة:

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

****

فهرس محتويات

عنوان البحث	اسم الباحث	رقم الصفحة
أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في سورية للفترة (2010-2018)	مؤمنه عدنان فاعور د. عثمان نقار د. أسمهان خلف	1
تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي "دراسة ميدانيَّة في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة"	د. سعيد عزيز إسبر أ.م.د. آيام ياسين	20
قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل (دراسة تطبيقية على المصارف الخاصة في سورية)	علاء محمد أ.د. كنجو كنجو	38
أمثَلة محافظ (المتوسط-التباين) بين معايير "السلامة أولاً" ومقاييس "الخطر السلبي"	ورد كوجك أ. د. هزاع مفلح	53
دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل تفشي فيروس كورونا (دراسة ميدانية على مشفى النور التخصصي في مدينة جبلة)	د. لينا حسن فياض	72
دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي (دراسة ميدانية على فرعي المصرف التجاري السوري رقم (1) و(6) في اللاذقية)	حسن عبُّود معروف د. رامي محمد محمد د. لينا حسن فياض د. سامر قاسم	87
المحددات الاقتصادية الكلية للمخاطر الائتمانية في المصارف التقليدية الخاصة السورية -دراسة قياسية-	منى بيطار نشوه حمود	102
العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين في سورية " دراسة حالة "	بانا قطماوي د.نور الحميدي د. حسن حزوري	116
العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية	جود الحلبي أ . د . كنجو كنجو	131
الإستثمار الفعال في إدارة الجودة الشاملة ضرورة استراتيجية لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية /دراسة ميدانية في جامعتي تشرين وحماة/	أ.د. بسام حسن زاهر د. ايام ياسين	147

أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في سورية للفترة (2010-2018)

د. أسمهان خلف* د. عثمان نقار** مؤمنه عدنان فاعور***

(الإيداع: 31 آب 2020 ، القبول: 17 تشرين الثاني 2020)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية الخاصة في سورية، والتي تم قياسها بنسبة العائد على الأصول ونسبة العائد على حقوق الملكية للفترة 2010- 2018، اعتماداً على القوائم المالية السنوية للمصارف الإسلامية المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي واستخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بالبيانات الزمنية المقطعية وتقدير نموذج الانحدار التجميعي للمصارف الإسلامية المدروسة باستخدام برنامجي EXCEL وSPSS. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتضخم في ربحية هذه المصارف الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: التضخم، الربحية، المصارف الإسلامية في سورية.

---

* أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد في جامعة حماه – اختصاص سياسات مالية ونقدية

** أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد في جامعة حماه – اختصاص المعالجة الآلية للمعلومات

***طالبة دكتوراه في قسم الاقتصاد في جامعة حماه – اختصاص: تمويل ومصارف(مصارف إسلامية)

The Effect of Inflation on the Profitability of Islamic Banks An Applied Study on Islamic Banks in Syria for the Period (2010-2018)

D. Asmahan Khalaf* D. Othman Naqar** Moamena Adnan Faour***

(Received: 31 August 2020, Accepted: 17 November 2020)

Abstract:

This study aimed to identify the impact of inflation on the profitability of private Islamic banks in Syria, which was measured by the rate of return on assets and the rate of return on property rights for the period 2010-2018, based on the annual financial statements of Islamic banks published in the Damascus Stock Exchange. On the descriptive approach, the use of statistical methods related to temporal cross-sectional data, and the estimation of the cumulative regression model for the studied Islamic banks using EXCEL and SPSS programs. The study found a positive, statistically significant impact of inflation on the profitability of these Islamic banks.

Key words: inflation, profitability, Islamic banking in Syria.

* Assistant Professor in the Department of Economics at the University of Hama - Specialization in Financial and Monetary Policies.

** Assistant Professor in the Department of Economics at the University of Hama - Specialization in Automated Information Processing.

*** PhD Student in Economics Department at the University of Hama - Specialization: Finance and Banking (Islamic Banks)

1-المقدمة:

تؤدي المصارف الإسلامية دوراً مهماً في تشغيل الاقتصاد نظراً لأنّها الوسيط المالي الذي يوجه الأموال من المدخرين إلى المستثمرين للاستثمار وتمويل المشاريع في جميع القطاعات الاقتصادية باستخدام صيغ الاستثمارات الإسلامية (المرابحة، المشاركة، المضاربة، الاستصناع ...) إلى غير ذلك من أنواع صيغ الاستثمار التي تصلح للاستخدام في كافة الأنشطة وهذا يُسهم في النمو الاقتصادي للبلد. فعند قيام المصارف الإسلامية بممارسة أعمالها فإنها تتعرض لمشكلات متعلقة بالمخاطر الداخلية تؤثر في أرباحها، وهذه المخاطر تتباين في أشكالها، وأسبابها، وترتبط معظمها ببنود الميزانية ويستطيع المصرف السيطرة عليها، إلا أنّ هناك مخاطر أخرى خارج بنود الميزانية لا يستطيع المصرف السيطرة عليها وهي التغيرات التي تحدث في الاقتصاد الكلي ومنها التضخم، فالتضخم هو إحدى المشكلات الاقتصادية التي تعاني منها الاقتصاديات المتقدمة والنامية، وتتجسد هذه المشكلات نتيجة لأسباب عديدة كزيادة النقد المتداول والزيادة في الدخل، وبما أن الربحية تعد الهدف الرئيس الذي تعتمد عليه كل مؤسسة مالية بُغية تحقيق البقاء والاستمرارية، إلا أنّ هذه التغيرات ستؤثر حتماً على ربحيتها، فالربحية مفهوم واسع وقياسها يعتبر مسألة دقيقة نظراً لدورها في تقييم أداء المصارف، وتأثرها بمعدلات التضخم، لأنّ ارتفاع معدلات التضخم وانخفاضها يؤثر في عمليات الاستثمار، لذلك فقد حظيت هذه الظاهرة بأهمية كبيرة وأصبحت من أكثر المشاكل التي تتعرض للبحث والتحليل نظراً لما تُخلِفُهُ من آثار على مختلف المستويات الاقتصادية والاجتماعية، وأصبح لِزاماً على إدارات المصارف اعتماد أساليب علمية حول كيفية إدارة هذه التغيرات وابتكار طرق تعمل على الوصول إلى تحقيق الأهداف.

2-مشكلة البحث:

مما سبق ذكره عن مشكلة التضخم التي تتعرض لها اقتصاديات الدول، ولما تفرزه هذه المشكلات من آثار في المصارف العاملة في هذه الدول، يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال صياغة السؤال الآتي:

- ما هو أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

1. ما مدى تأثير التضخم مقاساً بمؤشر لاسبير في معدل العائد على الأصول في المصارف الإسلامية؟
2. ما مدى تأثير التضخم مقاساً بمؤشر لاسبير في معدل العائد على حقوق الملكية في المصارف الإسلامية؟

3-أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد أثر التضخم في معدل العائد على الأصول في المصارف الإسلامية.
2. تحديد أثر التضخم في معدل العائد على حقوق الملكية في المصارف الإسلامية.

4-أهمية البحث:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الجانبين الآتيين:

الجانب العلمي:

تأتي الأهمية العلمية لهذه الدراسة لمعرفة أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية، حيث أنّ زيادة مستويات التضخم نتيجة لارتفاع أسعار السلع الغذائية ومنتجات الوقود وتكاليف النقل، ولّد تأثيرات كثيرة في النشاط الاقتصادي، وهذا سينعكس على ربحية المصارف، لذلك كان من الضروري دراسة أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية بهدف تسليط الضوء على هذه التأثيرات التي يولدها التضخم على ربحية المصارف وتقديم المعلومات لإدارات المصارف لما تحدثه هذه الظاهرة الاقتصادية من تغيرات جوهرية على القوائم المالية.

الجانب العملي:

تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال تحليل البيانات المالية للمصارف الإسلامية لتحديد أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية في سورية وذلك باستخدام بيانات السلاسل الزمنية المقطعية panel Data للوصول إلى نتائج يمكن أن تفيد هذه المصارف لاتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة الآثار السلبية إن وجدت.

5-فرضيات البحث:

بهدف الإجابة عن سؤال البحث وفي سبيل تحقيق أهدافه تم وضع الفرضيتين الآتيتين:

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتضخم مقاساً بمؤشر لاسبير في معدل العائد على الأصول في المصارف الإسلامية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتضخم مقاساً بمؤشر لاسبير في معدل العائد على حقوق الملكية في المصارف الإسلامية.

6-منهجية البحث:

تحقيقاً لأهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، القائم على جمع المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث من مصادرها المختلفة كالكتب والتقارير الصادرة عن الجهات المعنية والأبحاث المنشورة في المجلات المتخصصة والمؤتمرات، إضافة إلى الاعتماد على الأساليب الإحصائية الخاصة بالبيانات الزمنية المقطعية panel Data حيث تم تقدير نموذج الانحدار التجميعي للمصارف الإسلامية المدروسة باستخدام برنامجي EXCEL و SPSS وتفسير النتائج.

7-متغيرات البحث:

- **<u>المتغيرات المستقلة وتمثلت بـ:</u>**
  - معدل التضخم
- **<u>المتغيرات التابعة وهي نسب الربحية وتمثلت بـ:</u>**
  - معدل العائد على الأصول
  - معدل العائد على حقوق الملكية

8- مجتمع وحدود البحث:

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من المصارف الإسلامية في سورية وعددها ثلاثة(بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك الشام، بنك البركة).

الحدود المكانية: اقتصر البحث على دراسة المصارف الإسلامية في سورية.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة التطبيقية لهذا البحث ضمن الفترة من عام 2010 وحتى عام 2018.

9-الدراسات السّابقة:

من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالبحث الحالي:

1. دراسة Hong، Abdul Razak، Siew Chun، Shaikh Hamzah، لعام (2015)، Journal of Islamic Economics، بعنوان" **The Impact Of Nominal GDP And Inflation On The Financial Performance Of Islamic Banks In Malaysia", Malaysia.**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الناتج المحلي الإجمالي الإسمي والتضخم في متغيرات الربحية والسيولة ومخاطر الائتمان والأداء التمويلي المتعثر خلال الفترة الممتدة من عام 2007 إلى عام 2011. وظهرت نتيجة الانحدار أن القيمة الاسمية للناتج المحلي الإجمالي لها تأثير كبير على متغيرات الاقتصاد الكلي مثل العائد على الأصول ونسبة السيولة وحقوق الملكية

إلى صافي التمويل. أما بالنسبة للانحدار اللوغاريتمي الخطي بين الناتج المحلي الإجمالي ومعدل التضخم كمتغيرات تابعة، فقد أظهرت النتائج أن الناتج المحلي الإجمالي له تأثير إيجابي على العائد على الأصول (ROA) ونسبة السيولة وEQL (حقوق الملكية إلى إجمالي السيولة). وبالنسبة لمعدل التضخم فقد أظهرت النتائج أن معدل التضخم له علاقة سلبية مع نسبة الربحية (ROE و ROA) ولا يوجد تأثير بينهما. وتم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام تحليل الانحدار الخطي.

2. دراسة Wasiuzzaman، Ayu Bt Ahmad Tarmizi، Shaista، Hanimas، لعام (2010)، Journal of Islamic Economics، بعنوان" **Profitability of Islamic Banks in Malaysia: An Empirical Analysis.**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الخصائص المصرفية ومحددات الاقتصاد الكلي في ربحية المصارف الإسلامية في ماليزيا. حيث تم استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من 16 مصرف إسلامي من أجل فهم محددات ربحية البنوك الإسلامية في ماليزيا. حيث تراجعت المحددات الخاصة بالمصرف مثل الرسملة وجودة الأصول والسيولة والكفاءة التشغيلية مقابل الربحية. بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين متغيرات الاقتصاد الكلي مثل الناتج المحلي الإجمالي والتضخم في التحليل. وظهرت نتائج هذه الدراسة أن جودة رأس المال والأصول لها علاقة عكسية مع ربحية المصرف بينما السيولة والكفاءة التشغيلية لها تأثير إيجابي، وتُظهر متغيرات الاقتصاد الكلي أن كلاً من التضخم ونمو الناتج المحلي كان لهما أثر إيجابي على ربحية المصرف.

*تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في حدود ومجتمع البحث فقد اعتمدت الدراسة السابقة على 16 مصرف اسلامي في ماليزيا بينما في هذه الدراسة تم الاعتماد على المصارف الإسلامية في سورية وعددها ثلاثة من عام 2010 إلى عام 2018، واعتمدت دراسة أخرى على دراسة تأثير الناتج المحلي الإجمالي الإسمي والتضخم في متغيرات الربحية والسيولة، كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى في الأساليب والبرامج الإحصائية الذي تم استخدامها في هذا البحث لاختبار الفرضيات وتفسير التغيرات التي يتعرض لها المصرف نتيجة لهذا التأثير.

10-الإطار النظري للبحث:

10-1 مفهوم التضخم:

يُعد التضخم من الظواهر الاقتصادية الكلية التي شغلت الاقتصاديين لفترة طويلة من الزمن، وذلك للآثار التي تخلفها هذه الظاهرة في الاقتصاد بشكل عام، ولا يزال هدف محاربة التضخم والمحافظة على استقرار الأسعار من الأهداف الأساسية التي تسعى الحكومات إلى تحقيقها والتي تعد مؤشراً على فشل الحكومات أو نجاحها، فالتضخم يتحقق عندما تُصبح الزيادة في كمية السلع والخدمات غير متناسبة مع حجم الزيادة في أدوات الدفع.

أولا: تعريف التضخم:

التضخم هو من الظواهر التي لم توصف بتعريف واحد محدد من قبل الباحثين والمفكرين إلا أنّ البعض عرفه بأنّه: الإرتفاع المستمر للمستوى العام للأسعار أو بتعبير آخر الانخفاض المستمر في القوة الشرائية للوحدة النقدية[1].

ويُعرف التضخم بأنه: ناتج عن كل زيادة في كمية النقد المتداول تؤدي إلى حدوث انخفاض في قيمتها، وينعكس هذا في صورة ارتفاع مستويات الأسعار[2].

---

[1] بوادقجي والحريري، عبد الرحيم ومحمد خالد،(2006)، **الاقتصاد الكلي**، جامعة دمشق، ص 39.

[2] العصار، رشاد، الحلبي، رياض (2010)، **النقود والبنوك**، عمان، الطبعة الاولى، دار ضياء للنشر والتوزيع، ص 163

كما يعرف التضخم بأنه: الارتفاع في المستوى العام للأسعار الذي ينتج عن وجود فجوة بين حجم الدخول المتاحة للإنفاق، وحجم السلع والخدمات المتاحة في الأسواق[1].

ومن خلال هذه التعاريف تميل الباحثة إلى تعريف التضخم بأنّه: الارتفاع المستمر للمستوى العام للأسعار الذي يصاحبه انخفاض في قيمة العملة.

10-2 أنواع التضخم وأسبابه وطرق قياسه:

10-2-1 أنواع التضخم: هناك مجموعة كبيرة من الأنواع التي يتمثل فيها التضخم، ويمكن التمييز بين هذه الأنواع ومنها:

1. التضخم الظاهر (المكشوف): هو ارتفاع مستويات الأسعار بصورة مستمرة دون قيام الدولة بأي اجراءات لاعتراضها والحد منها ووفقاً لهذا النوع ترتفع الأسعار استجابة لفائض الطلب، أي أنّ ارتفاع الأسعار يتم بصورة تلقائية[2].
2. التضخم الزاحف: يتسم هذا النوع من أنواع التضخم بارتفاع بطيء في الأسعار، وهذا النوع من التضخم يحصل عندما يزداد الطلب بينما العرض أو الإنتاج ثابت (مستقر) فيؤدي إلى ارتفاع في الأسعار، ومستوى الأسعار قد يرتفع بشكل طبيعي إلى10%[3].
3. التضخم المكبوت: وهي حالة يتم خلالها منع الأسعار من الارتفاع من خلال سياسات تتمثل بوضع ضوابط وقيود وإشراف الدولة على جهاز الأثمان وتدخلها في الحياة الاقتصادية والتي من شأنها تتحكم في الأسعار وتمنع ارتفاعها وتعمل على تخفيضها لتحقيق أهداف اجتماعية[4].
4. التضخم الجامح (المفرط): تتمثل في زيادة الأسعار زيادة كبيرة ستتبعها زيادة مماثلة في الأجور مما يؤدي إلى زيادة نفقات الإنتاج وخفض معدل الربح الأمر الذي يحتم زيادة الأسعار والأجور من جديد وفي حال استمرار التضخم على هذا النحو فإنه قد يؤدي إلى انهيار النظام النقدي وتنهار معه قيمة الوحدة النقدية كما حدث لكثير من الدول بعد الحرب العالمية الثانية، حيث لم يكن هناك استقرار اقتصادي وتواجه الدول صعوبات كثيرة من أجل السيطرة على هذا النوع لأنه يؤدي إلى ضعف الحكومات وعجزها عن الوقوف في مواجهته، ولذلك تنعدم الثقة في النقود.[5]

10-2-2 أسباب التضخم:

يُعد التضخم هو انعكاس لاختلال في توازن القوى الاقتصادية، ينتج عن تفاعل عدة عوامل لابد من تحديدها، ومعرفة طبيعة العلاقة بينها، لذلك تنشأ ظاهرة التضخم بفعل عوامل اقتصادية مختلفة منها:

- تضخم ناشئ عن ممارسة الحصار الاقتصادي من قبل دول أخرى: تُمارس من قبل قوى خارجية، ولذلك ينعدم الاستيراد والتصدير في حالة الحصار الكلي مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات التضخم وبالتالي انخفاض قيمة العملة الوطنية وارتفاع الأسعار بمعدلات غير معقولة[6].
- العامل النقدي: إنّ زيادة كمية النقود وسرعة تداولها يعد من أبرز الأسباب التي تؤدي إلى التضخم، ويؤكد الاقتصاديون التقليديون هذه النظرية بأنّه من الممكن تحقيق الاستقرار في مستوى الأسعار عن طريق زيادة كمية النقود بنفس معدل

---

[1] ملوخية، أحمد(2005)، **الاقتصاد الجزئي**، الطبعة الأولى، مكتبة بستان المعرفة، جامعة الاسكندرية، ص 308.

[2] قناوي، عزت(2005)، **أساسيات في النقود والبنوك**، القاهرة، دار العلم والتوزيع، ص 63

[3] الزرقان، صالح طاهر(2010)، **العوامل المالية والاقتصادية المؤثرة في عوائد الأسهم**، عمان، دار جليس الزمان، ص49.

[4] بكر، نجلاء(2000)، **اقتصاديات النقود والبنوك**، السعودية، أكاديمية طيبة، وزارة التعليم العالي، ص 119.

[5] الوادي، سمحان، سمحان، محمود حسين، حسين محمد، سهيل أحمد،(2009)، **النقود والمصارف**، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 79.

[6] عبدربه، رائد محمد(2013)، **الاقتصاد السياسي**، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص 176.

نمو الناتج القومي داخل النظام الاقتصادي فإذا حدث وزادت كمية النقود بمعدل أسرع من معدل نمو الناتج القومي فإن المستوى العام للأسعار يرتفع ويحدث التضخم[1].

- تضخم ناشئ عن الطلب: ينشأ هذا التضخم نتيجة لزيادة حجم النقود لدى الأفراد مع ثبات حجم السلع والخدمات، إذ أن ارتفاع الطلب الكلي لا تقابله زيادة في الإنتاج، وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع الأسعار بشكل مستمر و متزايد.[2]
- زيادة التكاليف: ينشأ هذا النوع من التضخم بسبب ارتفاع التكاليف التشغيلية، كمساهمة إدارات الشركات في رفع رواتب وأجور منتسبيها من العاملين ولا سيما الذين يعملون في المواقع الإنتاجية والذي يأتي بسبب مطالبة العاملين برفع الأجور[3] .

10-2-3 طرق قياس التضخم:

توصل جميع الخبراء بعدم وجود مقياس دقيق للتضخم، فهناك عدة طرق مختلفة لقياسه وهي:

1. طريقة الأرقام القياسية
2. طريقة الفجوات التضخمية

وسيتم التعرض لشرح طريقة الأرقام القياسية نظراً لاستخدامها في الدراسة.

* تقاس ظاهرة التضخم من خلال الاعتماد على الأرقام القياسية ومن ثم مقارنتها مع سنوات سابقة ويدعى ذلك بالتضخم السعري، حيث تنقسم الأرقام القياسية الخاصة بحساب تغيرات الأسعار إلى أنواع ومن أهمها ما يلي:

- الرقم القياسي البسيط للأسعار[4]: وهو عبارة عن مجموع أسعار السلع سنة المقارنة مقسوماً على مجموع أسعار السلع في سنة الأساس ويشار إليه بالصيغة:

الرقم القياسي= مج أسعار السلع في سنة المقارنة/ مج أسعار السلع في سنة الاساس*100

- الرقم القياسي المرجح: من عيوب الرقم القياسي البسيط أنّ السلعة مرتفعة الثمن يكون أثرها كبيراً، إذ لا يأخذ هذا الرقم بالأهمية الحقيقية للسلعة، ولتلافي هذا النقص يتم ترجيح الأسعار بكميات كل سلعة ويكون هذا الترجيح إما بكميات سنة الأساس فيتم الحصول على الرقم القياسي(لاسبير) وإما الترجيح بكميات سنة المقارنة فنحصل على الرقم القياسي (باش) وذلك وفق ما يلي[5]:

الرقم القياسي باش= مج (السعر في سنة المقارنة × الكمية في المقارنة) / مج (السعر في سنة الأساس× الكمية في المقارنة)*100

ومنه فإن الرقم القياسي باش يعبر عن أثر تغير السعر كما لو أنّ الكميات في سنة المقارنة قد اشتريت في سنة الأساس. أما بالنسبة للرقم القياسي لاسبير فيتم حسابه وفقاً للمعادلة التالية[6]:

---

[1] قحف، منذر(2013)، **قضايا معاصرة في النقود والبنوك والمساهمة في الشركات**، البنك الإسلامي للتنمية، السعودية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ص 35.

[2] عبد الباقي، اسماعيل ابراهيم(2016)، **إدارة البنوك التجارية**، عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع، ص 54.

[3] مرجع سبق ذكره، **الاقتصاد السياسي**، ص 176.

[4] عبد اللاوي، عقبة (2020)، **تطبيقات التحليل الاقتصادي الكلي**، الجزائر، مطبعة الرمال، ص52.

5 العامري، سعود جايد مشكور(2014)، **محاسبة التضخم بين النظرية والتطبيق**، عمان، الطبعة الثانية، ص42.

6 مرجع سبق ذكره، **تطبيقات التحليل الاقتصادي الكلي**، ص 53.

الرقم القياسي لاسبير= مج (السعر في سنة المقارنة × الكمية في الأساس) / مج (السعر في سنة الأساس× الكمية في الأساس)*100

يعبر رقم لاسبير عن أثر تغير السعر، كما لو بقيت الكميات في فترة الأساس هي نفسها في فترة المقارنة.

10-3 الربحية والعوامل المؤثرة فيها:

10-3-1 مفهوم الربح والربحية: إنّ مفهوم الربح يختلف عن الربحية حيث إنّ لكلِ واحدٍ منهما تعريف وغرض خاص يسعى إلى تحقيقه، لذا ستستعرض الباحثة أبرز التعاريف لتوضيح كلا المفهومين في المصارف.

1) مفهوم الربح[1]: هو الزيادة الحاصلة في صافي الملكية خلال فترة زمنية محددة، أو هو النمو الحاصل في القيمة، أي أنّه محاولة لكسب المال بشراء السلع بسعر منخفض وبيعها بسعر عالي. فالربح هو الفارق بين إجمالي الإيرادات المتحققة مطروحاً منها إجمالي التكاليف.
2) مفهوم الربحية: تعد الربحية مؤشراً رئيسياً لتقييم أداء المصرف وتعزيز ثقة المتعاملين معه بقدرته على استخدام موارده بكفاءة عالية لذا فإنّ من أبرز التعاريف الخاصة بالربحية هي كالآتي:

تُعرف الربحية بأنّها[2]: العلاقة بين الأرباح التي يحققها المصرف والاستثمارات التي أسهمت في تحقيقها، وتعد الربحية هدفاً ومقياساً للحكم على كفاءة إدارة المصرف في استخدام الموارد على مستوى الوحدة الكلية والجزئية.

10-3-2 العوامل المؤثرة في الربحية: يوجد العديد من العوامل التي تواجهها المصارف سواء كانت هذه العوامل خارجية أو داخلية وستستعرض الباحثة شرحاً موجزاً لبعض من هذه العوامل كالآتي:

1-العوامل الخارجية: هناك مجموعة من العوامل الخارجية التي تؤثر في فعالية المصرف ومنها:

- التضخم[3]: يعد التضخم عاملاً مهماً من عوامل ربحية المصرف، وتأثير التضخم على نمو ايرادات المصرف أو على أرباحه يعتمد على كون المصرف يعمل على إدارة تكاليفه المتزايدة بشكل أعلى من معدل ارتفاع التضخم، ويرتبط التضخم عادةً بالربحية العالية، حيث يؤدي إلى ارتفاع تكلفة العمليات التجارية وتكلفة التشغيل، وفي ذات الوقت ازدياد الربحية، ويظهر هذا الارتباط في ارتفاع العوائد التي يحققها المصرف عند حدوث التضخم أكثر من ارتفاع تكاليفه، وذلك نتيجة الارتباط بين ارتفاع معدلات التضخم مع ارتفاع أسعار الفائدة على الائتمان وارتفاع العائد على الاستثمار، ولكن ذلك يعتمد أساساً على صلابة الاقتصاد، والتي تسمح للتنبؤ الدقيق بالتضخم وضبط سعر الفائدة وفق ذلك ومن ثم بتحقيق الأرباح.
- عوامل قانونية[4] ك(التشريعات القانونية وقرارات المصرف المركزي والضوابط المصرفية): حيث تُؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء المصارف بشكل عام، فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية تهدف

---

1 قنطقجي، سامر(2010)، **صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية**، دار أبي الفداء العالمية للنشر، الطبعة الأولى، ص 100.

[2] عقل، مفلح(1989)، **مقدمة في الإدارة المالية**، عمان، معهد الدراسات المصرفية، الطبعة الأولى، ص 42.

[3] Tariq, Waqas, Usman. Muhammad, Aman. Inam (2014), **Determinants of Commercial Banks Profitability: Empirical Evidence from Pakistan,** International Journal of Accounting and Financial Reporting, Vol. 4, No. 2,Pp10-22.

[4] مرهج، منذر، حمودة، عبد الواحد، مزريق، رامي(2014)، **تحديد العوامل المؤثرة في ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 36، العدد 2، ص 334.

إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين الأمر الذي قد يترتب عليه التزامات إضافية على بعض المصارف.

- المنافسة: تؤثر المنافسة بين المصارف على ربحيتها وذلك بسبب محدودية مواردها المتاحة، واضطرارها نتيجة لذلك إلى دفع معدلات ربح عالية للحصول على هذه الموارد الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض هامش العوائد، وبالتالي التأثير سلباً على معدلات الربحية[1].

2-العوامل الداخلية: من أهم العوامل الداخلية المؤثرة في الربحية والتي تستطيع إدارة المصرف السيطرة عليها:

- عمر المصرف: المصارف التي أُنشِئَت حديثاً ليست رابحة بما فيه الكفاية، ولا سيما في السنوات الأولى من التشغيل، فهي تركز على زيادة حصتها السوقية، بدلاً من التركيز على تحسين الربحية، وكلما كان عمر المصرف أطول كان معروفاً من قبل العملاء أكثر من غيره، مما يؤثر على ثقة هؤلاء العملاء به والقائمين عليه، وبالتالي يؤثر على ربحية المصرف إيجاباً[2].
- حجم المصرف وإدارته[3]: يقاس حجم المصرف بمقدار ما يملكه من موجودات أو من حقوق الملكية، فكبر حجم المصرف يؤدي إلى انخفاض معدل العائد على الأصول، فهذا المعدل يكون كبيراً في المصارف الصغيرة وذلك بالمقارنة مع المصارف الكبيرة، لذا فإنّ حجم الودائع في المصارف الكبيرة يكون أكبر من المصارف الصغيرة الأمر الذي يزيد من معدل العائد على حقوق الملكية، وتزيد من ثقة الجمهور المتعاملين معها مما قد ينعكس على حجم ودائع العملاء.

واستناداً إلى العوامل التي تتأثر بها المصارف عامةً؛ إلا أنّ المصارف الإسلامية بشكل خاص تتأثر بالإضافة لهذه العوامل بعوامل أخرى، ومن أهمها ما يلي[4]:

- مدى استقرار الظروف الاقتصادية في الدولة والدول المجاورة، حيث تتأثر ربحية المصارف بشكل كبير بمدى استقرار الظروف الاقتصادية في الدولة، فكلما اتجهت هذه الظروف نحو الاستقرار ازداد احتمال تحقيق الربحية، فبينما تتجاوز المصارف التقليدية هذه الظروف بفرضها مزيداً من الفوائد؛ فإنّ المصارف الإسلامية تسعى جاهدة لتحقيق الاستقرار للمحافظة على ربحيتها. ففي حالات الرواج الاقتصادي يتوسع النشاط الاقتصادي ويزداد حجم المبيعات، ويرافق ذلك زيادة الطلب على الخدمات المصرفية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إيرادات المصرف من العمولات، وبالتالي زيادة الربحية، بينما تتأثر ربحية المصرف عكساً في حالات الكساد الاقتصادي[5].
- مخاطر سعر الفائدة: تتعرض المصارف الإسلامية لمخاطر سعر الفائدة ولكن بطريقة مختلفة، حيث أنها تعتمد في تقدير هامش الربح في المرابحات. ونظراً لعدم جواز تغيير هامش الربح؛ فإن المصارف الإسلامية ستتعرض للمخاطر

---

[1] محمد، علي محمود(2014)، **سعر الفائدة في ربحية المصارف التجارية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، ص 543.

2Aburime, UHOMOIBHI, (2014), DETERMINANTS OF BANK PROFITABILITY: COMPANY-LEVEL EVIDENCE FROM NIGERIA, University of Nigeria, Nigeria, P.10.

[3] حزوري، حسن(2015)، **العوامل المؤثرة في ربحية المصارف (دراسة تحليلية على عينة من المصارف الخاصة في سورية)**، مجلة جامعة الفرات، المجلد 10، العدد 40، ص80.

[4] العبيد، ميمون علي(2015)، **أثر السيولة في ربحية المصارف الإسلامية**، مجلة جامعة البعث، المجلد 73، العدد 9، ص 131.

5 Adeusi S, and et al, (2014), DETERMINANTS OF commercial bank's PROFITABILITY, international journal of Economics, commence and management, u.k, vol.2, Issue.12, P.4.

الناشئة عن تغير سعر الفائدة في السوق المصرفية خلال فترة الأجل، وهذه التغيرات قد تؤثر في إيراداتها بصورة غير مباشرة، من خلال انتقال العملاء غير المهتمين بالحكم الشرعي لهذه الفائدة[1].

10-3-3 النسب المالية للربحية:

تُعبّر نسب الربحية في المصارف على قدرتها على توليد الأرباح، فهي مؤشراً هاماً لتقييم الكفاءة الإدارية ومدى نجاح نشاط المصرف في ظل الظروف الاقتصادية، وتشمل هذه النسب ما يلي:

1. **العائد على الأصول Return on Assets (ROA):** ويقصد به نسبة ربح العمليات إلى الأصول. تُستخدم هذه النسبة لقياس مدى كفاءة المصرف في استخدام الأصول الاستخدام الأمثل في توليد الأرباح من خلال الاستثمار في الأصول المختلفة[2]. وتعتبر هذه النسبة من أكثر النسب شيوعاً لقياس الأداء المالي في الصناعة المصرفية، يتم حساب هذه النسبة من خلال الصيغة التالية[3]:

معدل العائد على الأصول(ROA) = صافي الربح بعد الضرائب ÷ إجمالي الأصول × 100

كلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على ارتفاع كفاءة المصرف في استخدام أصوله والعكس صحيح.

2. **العائد على حقوق الملكية Return on Equity (ROE):** تتمثل حقوق الملكية في رأس المال والاحتياطيات والأرباح المحتجزة، ويقيس العائد على حقوق الملكية ما يحصل عليه الملاك من وراء استثمارهم لأموالهم في المصرف[4]. ويتم حساب هذه النسبة من خلال الصيغة التالية[5]:

العائد على حقوق الملكية (ROE) = صافي الربح بعد الضرائب ÷ حقوق الملكية × 100

فكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على ارتفاع كفاءة المصرف بضمان تحقيق ربح أكبر[6].

11-الدراسة التطبيقية:

11 -1 لمحة عن المصارف الإسلامية في سورية:

يُعد عام 2005م الانطلاقة الرسمية للمصارف الإسلاميّة في سورية من خلال المرسوم التشريعي رقم 35 تاريخ 2005/5/4م، لكي تساهم المصارف الإسلامية مع المصارف الأخرى المرخصة في دعم البيئة الاستثمارية في سورية وبموجب هذا المرسوم تم تأسيس ثلاثة مصارف إسلامية هي:

---

[1] محمد، فضل عبد الكريم(2010)، **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**، البحرين، ص 32.

[2] الشيخ، فهمي،(2008)، **التحليل المالي**، فلسطين، رام الله، الطبعة الأولى، ص 44.

[3] النعيمي، التميمي، عدنان تايه، أرشد فؤاد(2008)، **التحليل والتخطيط المالي**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر، ص 102.

[4] كنجو، كنجو، خلف، أسمهان، (2014)، **إدارة المؤسسات المالية**، منشورات جامعة البعث، كلية الاقتصاد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، ص 123.

[5] عبد الهادي، محمد سعيد(1999)، **الإدارة المالية الاستثمار والتمويل – التحليل المالي**، عمان، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع ص 200.

[6] Badreldin, Ahmed Mohamed(2009), **Measuring the Performance of Islamic Banks by Adapting Conventional Ratios**, Faculty of Management Technology, Working Paper No. 16 October,p.5.

	مصرف الشام الإسلامي	مصرف سورية الدولي الإسلامي	مصرف البركة
الترخيص	يعد مصرف الشام أول مصرف اسلامي في سوريّة وقد بدأ عمله بتاريخ 27 / 8 /2007م.	تم الترخيص لمصرف سورية الدولي الإسلامي بتاريخ 2006/9/7م.	تم الترخيص لمصرف البركة بتاريخ 2010/6/1م.
حجم رأس المال	تأسّس المصرف برأس مال مقداره 5000000000 ليرة سورية موزّع على 5000000 سهم بقيمة إسمية 100 ليرة سوريّة للسهم الواحد.	تأسّس المصرف برأس مال 5000000000 ليرة سورية مُوزّعاً على 10000000 سهم بقيمة اسميّة 500 ليرة سورية للسهم الواحد.	تأسّس المصرف برأس مال المكتتب به 5000000000 ليرة سورية مُوزّعاً على 10000000 سهم بقيمة اسميّة 500 ليرة سورية للسهم الواحد.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم المالية المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية.

11-2عرض المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة للمصارف الإسلامية:

الجدول رقم (1): المتغيرات المستقلة والتابعة للمصارف المدروسة

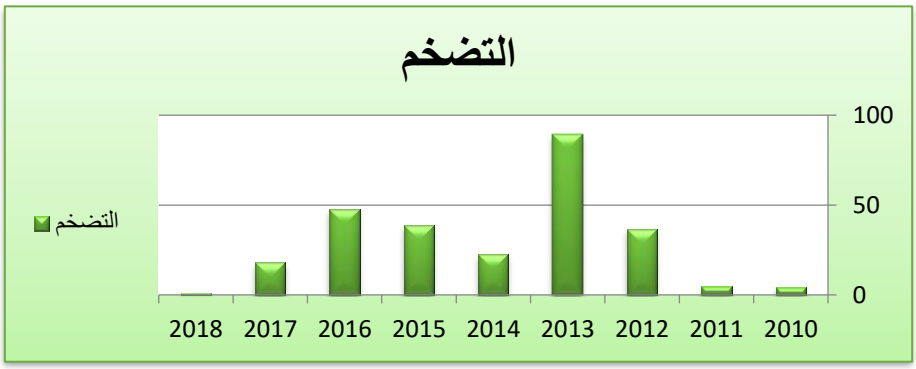
المتغير المستقل	المتغيرين التابعين للمصارف الإسلامية					
السنة		مصرف البركة		مصرف شام	مصرف سورية الدولي الإسلامي	
	نسبة التضخم %	نسبة العائد على الأصول % ROA	نسبة العائد على حقوق الملكية % ROE	نسبة العائد على الأصول % ROA	نسبة العائد على حقوق الملكية % ROE	نسبة العائد على الأصول % ROA	نسبة العائد على حقوق الملكية % ROE
2010	4.40	4.53-	10.26-	0.64	2.43	0.96	12.5
2011	4.75	0.69	4.81	2.93	7.9	1.38	9.86
2012	36.7	1.46	12.21	1.33	6.68	0.62	5.73
2013	89.62	4.33	34.19	4.15	31.23	0.21	2.02
2014	22.73	2.82	24.01	3.06	21.38	-0.23	-2.25
2015	38.46	4.48	40.98	5.46	35.8	4.46	38.44
2016	47.70	4.34	37.66	4.55	35.21	5.74	43.19
2017	18.08	0.08	1.0	-1.88	-10.87	-0.6	-6.91
2018	0.94	1.10	13.62	0.55	3.45	0.65	8.59

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم المالية المنشورة في سوق دمشق وعلى المكتب المركزي للإحصاء.

يظهر الجدول السابق النسب المالية المستخدمة في حساب معدلات الربحية في المصارف الإسلامية بالاعتماد على القوائم المالية والتقارير السنوية المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية واستخدام برنامج Excel لحسابها.

وتم حساب معدل التضخم بالاعتماد على الرقم القياسي لمؤشر لاسبير في مصرف سورية المركزي والمكتب المركزي للإحصاء وهو عبارة عن التغير في الرقم القياسي لأسعار المستهلك في السنة (التي يراد قياسها) وتسمى سنة المقارنة إلى الأسعار في السنة السابقة لها وتسمى بسنة الأساس. وفيما يلي شكل يوضح تطور التضخم وحركة العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية للمصارف الإسلامية خلال الفترة من عام 2010 حتى عام 2018.

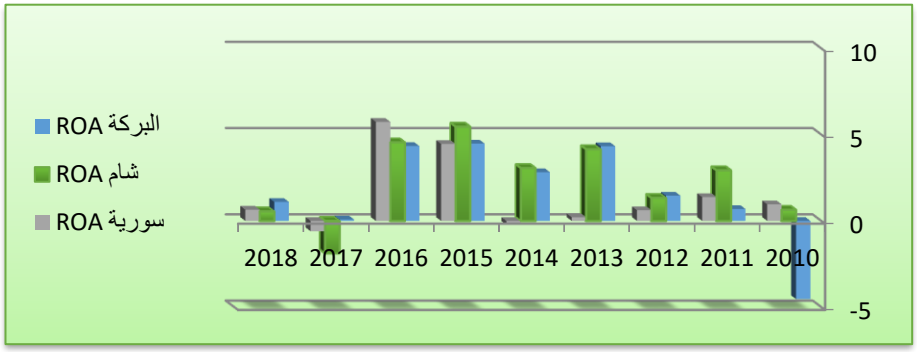
- **معدل التضخم:**



الشكل رقم (1): تطور معدل التضخم خلال الفترة (2010-2018)

من خلال الشكل واعتماداً على البيانات المنشورة في مصرف سورية المركزي والمكتب المركزي للإحصاء تبين للباحثة أن معدل التضخم حقق أعلى نسبة في عام 2013، وتعود هذه الزيادة بشكل رئيس إلى ارتفاع مساهمة مكونات الأغذية، تليها مساهمة مكون السكن والكهرباء والوقود، وعلى الرغم من استقرار سعر الصرف نتيجة عمليات التدخل في السوق التي قام بها مصرف سورية المركزي، إلا أن أسعار النفط كانت مرتفعة في هذا العام، ويعود سبب ارتفاعها إلى الاضطرابات الحاصلة في الدول العربية؛ وفي عام 2018 بلغ التضخم أدنى نسبة، ويعود هذا الانخفاض بصورة أساسية إلى انخفاض المساهمات بمجملها حيث انخفضت مساهمة مكون النقل والأغذية، ومساهمة مكون التعليم والترويج، بينما سجلت المكونات الباقية مستويات سالبة وهي التجهيزات لأعمال الصيانة ومكونات الملابس والسكن والمياه والكهرباء والوقود، كما أن هذا الانخفاض يعزى إلى استقرار سعر الصرف لليرة السورية وهذا الاستقرار يعود نتيجة اتخاذ مصرف سورية المركزي لمجموعة من الاجراءات المتعلقة بضبط التعامل بالقطع الأجنبي-تنظيم الحوالات وتمويل عمليات الاستيراد- والسماح للمصارف العاملة بشراء القطع الأجنبي من المواطنين مباشرة الأمر الذي أسهم في ارتفاع العرض من القطع الأجنبي والحد من عمليات المضاربة وبالإضافة لذلك استقرار للأوضاع والظروف الحالية ساعد في الحفاظ على قوة الليرة السورية وانخفاض التضخم.

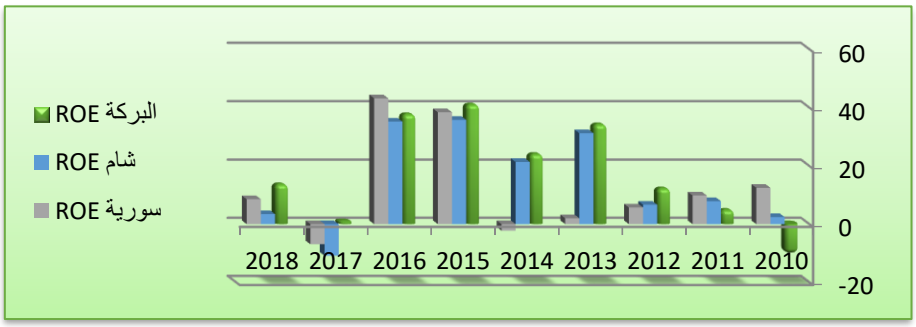
- **العائد على الأصول:**



الشكل رقم (2): تطور العائد على الأصول خلال الفترة (2010-2018)

يبيّن الجدول تفاوت المصارف في نسبة معدّل العائد على الأصول وهذه النسبة قد تأثّرت بفترة الحرب، لذا ترى الباحثة أنّ مصرف البركة قد تكيّف مع الأزمة _ نظراً لدخوله السوق المصرفية السورية تزامناً مع الأزمة_ رغم أن نسبته كانت متقلّبة إلا أنّ هذا التقلّب كان أقلّ من المصرفين الآخرين، وهذا يعكس كفاءة الإدارة في تشغيل الأصول، وتحقيق العائد مقابل استثمار الأموال قياساً بالمصارف الأخرى.

- **العائد على حقوق الملكية:**



الشكل رقم (3): تطور العائد على حقوق الملكية خلال الفترة (2010-2018)

لاحظت الباحثة من خلال الشكل وحسب البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية تفاوت المصارف في نسبة معدل العائد على حقوق الملكيّة، وتأثّر هذه النسبة بفترة ما قبل الأزمة وفترة الأزمة، حيث استطاع مصرف البركة أن يحقّق الارتفاع من خلال عمليّات الاستثمار والقدرة على تكيّفه مع الأزمة لأنه لا يملك تمويلات كبيرة ومتعثرة.

11-2- 1 أثر التضخم في ربحية المصارف الإسلامية:

يعد التضخم من متغيرات الاقتصاد الكلي المؤثرة في ربحية المصارف الإسلامية، لأنّ ارتفاع معدلات التضخم نتيجة زيادة النشاط الاقتصادي والإنفاق الاستثماري، عادةً ما يؤدي إلى ارتفاع معدلات التمويل، الأمر الذي ينعكس ايجابياً على ربحية المصارف الإسلامية، ففي حال كانت المصاريف التشغيلية أكبر من معدلات التضخم، ولم تستطع المصارف الإسلامية نقل هذه التكاليف إلى العملاء فمن المتوقع أن يؤثر التضخم سلبياً في ربحية المصارف، أما تأثيره الإيجابي يشير إلى أن المصارف تميل إلى جنى الأرباح في بيئة تضخمية من خلال زيادة هامش الربحية، والمواظبة على ممارسته للخدمات المصرفية الإسلامية في ظل ارتفاع معدلات التضخم[1].

11-3المناقشة والنتائج:

قامت الباحثة باستخدام نموذج الانحدار المجمّع Pooled Models وهو أحد نماذج التحليل الإحصائي Panel Data Analysis وذلك للحصول على نموذج مقدّر مع مراعاة الشروط الخاصة بتطبيق طريقة المربّعات الصغرى، وقدّرت المعادلة الأساسية للنموذج كالآتي:

$$Y_{it}=\alpha+\beta x_{it}+v_{it} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad (1\text{-}3)$$

حيث:

i: تمثل المصارف.

t: تمثل الزمن.

α: ثابت المعادلة.

β: معامل الانحدار.

Vit: حد الخطأ العشوائيّ، ويفترض أن يحقّق الشروط الثلاثة لتطبيق طريقة المربّعات الصغرى.

[1] Cupain Amzal(2016), **The Impact of Macroeconomic Variables on Indonesia Islamic Banks Profitability**, journal of Economics, vol2, No1, p81.

تبحث نماذج الـ Panel Data Analysis في ايجاد طريقة جديدة يمكن من خلالها استخدام البيانات المقطعية مع بيانات السلاسل الزمنيّة، وذلك بغرض إيجاد العلاقات المتداخلة بينهما في فترات زمنية مختلفة، وتأتي نماذج البيانات الطوليّة في نماذج عدة، كـ (نموذج الانحدار المجمّع، ونموذج الآثار الثابتة، ونموذج الآثار العشوائية).

ولاختيار النموذج المناسب لا بدّ بدايةً من إجراء اختبار فيشر، فإذا كانت قيمة هذا الاختبار أصغر من القيمة الجدوليّة يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على قبول النموذج التجميعي عندئذ، ورفض الفرضية البديلة التي تشير إلى أن الاختيار الأنسب سيتجه نحو نماذج متعددة.

ولذلك فإنّ اختبار فيشر يتم حسابه وفقاً للقانون التالي:

$$F = \frac{(scrc, 1 - sscr)/(N - 1)(K + 1)}{sscr/(N * T - N(K + 1))}$$

حيث:

$scr_{c,1}$: مجموع مربّعات الأخطاء للنموذج المقترح، بدرجة حرية (N*T- (K+1)).

Sscr: مجموع مربّعات الأخطاء لكل نموذج من ال N نموذج المتعلق بكل مفردة i.

يتم المقارنة الإحصائيّة لـ F المحسوبة مع F_{tab} الجدوليّة بنفس درجات الحرية.

- فإذا كانت $F < F_{tab}$ يتم قبول فرضيّة العدم عند مستوى معنويّة 0.05 %، وعليه فالنموذج هو نموذج تجميعي متجانس.
- أما إذا كانت $F > F_{tab}$ يتم رفض فرضيّة العدم عند مستوى معنويّة 0.05%، ويتبيّن أن النموذج ليس نموذجاً تجميعياً متجانساً.

وعند تطبيق اختبار فيشر لنسبة التضخم مع ROA ظهرت النتائج كالتّالي:

- F المحسوبة تساوي (0.66) وكانت F_{tab} تساوي (2.84) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يتمّ قبول فرضيّة العدم، ومن ثم فالنموذج هو نموذج انحدار تجميعيّ متجانس.

وعند تطبيق اختبار فيشر لنسبة التضخم مع ROE ظهرت النتائج كالتالي:

- F المحسوبة تساوي (0.63) وكانت F_{tab} تساوي (2.84) عند مستوى معنويّة 0.05 وعليه يتمّ قبول فرضيّة العدم، ومن ثم فالنموذج هو نموذج انحدار تجميعيّ متجانس.

وبعد تقدير النموذج تم التحقق من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد التجميعي بإجراء الاختبارات التالية على بواقي النموذج كما يلي:

الجدول رقم (2): التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج انحدار العائد على الأصول على التضخم

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.111	27	.200*	.955	27	.285

يوضح الجدول (2) التوزيع الطبيعي لبواقي المتغيرات حيث ظهرت قيمة الـ sig= 0.285 وهي أكبر من 0.05 فالبواقي تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (3): التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج انحدار العائد على حقوق الملكية على التضخم

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.067	27	.200*	.978	27	.812

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يوضح الجدول (3) التوزيع الطبيعي لبواقي المتغيرات حيث ظهرت قيمة الـ sig= 0.812 وهي أكبر من 0.05 فالبواقي تخضع للتوزيع الطبيعي.

من أجل اختبار الارتباط الذاتي: يظهر الجدول (4) قيمة احصائية Durbin–Watson = 1.459 أما القيم الجدولية كانتd_l =1.07، du= 1.22 وبنتيجة المقارنة نقبل فرضية العدم أي أنه لا يوجد ارتباط ذاتي متسلسل.

يظهر الجدول (6) قيمة احصائية Durbin–Watson = 1.545 أما القيم الجدوليةd_l =1.07، du= 1.22 وبنتيجة المقارنة نقبل فرضية العدم أي أنه لا يوجد ارتباط ذاتي متسلسل.

اختبار الفرضيات:

لقياس التأثير بين المتغيّر المستقل المتمثّل بـ التضخم والمتغيّر التابع المتمثّل بـ الربحيّة تمّ استخدام معادلة الانحدار المجمع، وبالاعتماد على بيانات المصارف الإسلامية تم حساب النسب المطلوبة وباستخدام برنامج ال SPSS تم اختبار فرضيات البحث.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة التضخم في العائد على الأصول في المصارف الإسلاميّة:

الجدول رقم (4): معاملات الارتباط والتحديد للمتغيرين لنسبة التضخم والعائد على الأصول

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.490[a]	.240	.210	2.13952	1.459

a. Predictors: (Constant), inflution

b. Dependent Variable: ROA

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.527	.614		.859	.398
	inflution	.044	.016	.490	2.809	.010

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يوضح الجدول (4) علاقة الارتباط بين نسبة التضخم والعائد على الأصول، حيث ظهرت قيمة معامل الارتباط R=0.490 وهي تدل على أنّ العلاقة طردية بين المتغيرين، وتبين قيمة معامل التحديد على أن (24%) من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول تتعلق بنسبة التضخم، أي أنّه كلما ارتفعت نسبة التضخم أدى ذلك إلى ارتفاع معدل العائد على الأصول، وترى الباحثة أن سبب ذلك يعود إلى الفروقات التي تحدثها إعادة تقييم مركز القطع البنيوي.

الجدول رقم (5): اختبار معنوية النموذج للمتغيرين لنسبة التضخم والعائد على الأصول

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.122	1	36.122	7.891	.010[a]
	Residual	114.439	25	4.578		
	Total	150.561	26			

المصدر: مخرجات برنامج (Spss)

يوضح الجدول رقم (5) اختبار معنوية النموذج حيث بلغت القيمة الاحتمالية (Sig=0.01) وهي أقل (0.05) وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة التضخم في العائد على الأصول.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة التضخم في العائد على حقوق الملكية في المصارف الإسلاميّة:

الجدول رقم (6): يبين معاملات الارتباط والتحديد للمتغيرين لنسبة التضخم والعائد على حقوق الملكية

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.508[a]	.259	.229	14.67425	1.545

a. Predictors: (Constant), inflution

b. Dependent Variable: ROE

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.697	4.209		1.353	.188
	inflution	.315	.107	.508	2.953	.007

a. Dependent Variable: ROE

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يوضح الجدول (6) علاقة الارتباط بين نسبة التضخم والعائد على حقوق الملكية، حيث ظهرت قيمة معامل الارتباط = R 0.508 وهي تدل على أن العلاقة طردية بين نسبة التضخم والعائد على حقوق الملكية، وتبين قيمة معامل التحديد على أن (25.9%) من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية تتعلق بنسبة التضخم، أي أنه كلما ارتفعت نسبة التضخم أدى ذلك إلى ارتفاع معدل العائد على حقوق الملكية، وتفسر الباحثة ذلك اعتماداً على مدخلات البيانات المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية ومخرجات برنامج spss حيث كانت صافي الأرباح بعد الضريبة مرتفعة، ويشير ذلك إلى استمرار قيام المصارف الإسلامية بأعمالها على الرغم من وجود هذه الظاهرة.

الجدول رقم (7): اختبار معنوية النموذج للمتغيرين لنسبة التضخم والعائد على حقوق الملكية

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1877.298	1	1877.298	8.718	.007[a]
	Residual	5383.342	25	215.334		
	Total	7260.640	26			

a. Predictors: (Constant), inflution

b. Dependent Variable: ROE

المصدر: مخرجات برنامج(spss)

يوضح الجدول رقم (7) اختبار معنوية النموذج حيث بلغت القيمة الاحتمالية (Sig=0.007) وهي أقل من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة التضخم في العائد على حقوق الملكية.

12-النتائج:

في ضوء ما تقدم يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- وجود أثر لنسبة التضخم في العائد على الأصول في المصارف الإسلامية، والعلاقة طردية بينهما، وظهر ذلك جلياً في البيانات المالية لهذه المصارف، كما أنّ أرباحها غير ناجمة بمُجملها عن عملياتها التشغيلية التي تتعلق بالنشاط الأساسي للمصرف فحسب، وإنما ناجمة عن إعادة تقييم مركز القطع البنيوي.
- وجود أثر لنسبة التضخم في العائد على حقوق الملكية في المصارف الإسلامية، والعلاقة طردية بينهما. ويمكن تفسير ذلك من خلال البيانات المالية حيث كانت صافي الأرباح بعد الضريبة مرتفعة على الرغم من احتفاظ المصرف بنسبة من الاحتياطي الخاص إلا أن المصارف استطاعت أن تحقق الأرباح من خلال عملياتها.
- إنّ قيام المصارف باتباع استراتيجيات هجومية وانكماشية تهدف إلى زيادة ايراداتها وترشيد نفقاتها في ظل الظروف الراهنة ولا سيما اضطراب الأوضاع الاقتصادية في سورية والتخوف من الاستثمار في مثل هذه الظروف وتزايد مخاطر عدم السداد الناجمة عن توقف عدد من العملاء عن سداد التزاماتهم وتعثر عدد آخر منهم. وظهر ذلك جلياً من خلال قائمة الدخل حيث كانت ايرادات المصارف عاماً تلو الآخر أكبر من التكاليف في ظل فترات ارتفاع معدلات التضخم، مما أثر ذلك بشكل ايجابي على المصارف. مع ضرورة الانتباه إلى أن جزء من هذه الإيرادات ليس ناجماً فقط عن عمليات المصرف التشغيلية وإنما جاء نتيجةً لإعادة تقييم مركز القطع البنيوي.

13-التوصيات:

في ضوء النتائج والتحليلات السابقة والتي تعكس أثر التضخم في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للمصارف الإسلامية، توصي الباحثة بما يلي:

- على المصارف أن تقوم بمراقبة معدلات التضخم لمعرفة حجم التأثير في الربحية وهذا مؤداه القيام بإدارة المخاطر المحتملة التي من الممكن التعرض لها. ويتم ذلك من خلال المواظبة على قياس أثر التضخم في سيولتها لمعرفة التأثير الذي يولده التضخم عليها، ومعرفة انعكاساته على ربحيتها، وتقديم الحلول لمعالجة ذلك.
- قيام المصارف باستثمار الفائض النقدي لها وعدم الاحتفاظ به لتجنب انخفاض القيمة الشرائية للنقود في حالة التضخم.

14-المراجع العلمية:

14-1 المراجع باللغة العربية:

1. بكر، نجلاء(2000)، **اقتصاديات النقود والبنوك**، وزارة التعليم العالي، ص 119.
2. بوادقجي والحريري، عبد الرحيم ومحمد خالد،(2006)، **الاقتصاد الكلي**، جامعة دمشق، ص 39.
3. حزوري، حسن(2015)، **العوامل المؤثرة في ربحية المصارف (دراسة تحليلية على عينة من المصارف الخاصة في سورية)**، مجلة جامعة الفرات، المجلد 10، العدد 40، ص80.
4. كنجو، كنجو، خلف، أسمهان (2014)، **إدارة المؤسسات المالية**، منشورات جامعة البعث، كلية الاقتصاد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، ص 123.
5. العصار، رشاد، الحلبي، رياض (2010)، **النقود والبنوك**، عمان، الطبعة الاولى، دار ضياء للنشر والتوزيع، ص 163
6. الزرقان، صالح طاهر(2010)، **العوامل المالية والاقتصادية المؤثرة في عوائد الأسهم**، دار جليس الزمان، ص49.
7. الشيخ، فهمي،(2008)، **التحليل المالي**، فلسطين، رام الله، الطبعة الأولى، ص 44.
8. العامري، سعود جايد مشكور(2014)، **محاسبة التضخم بين النظرية والتطبيق**، عمان، الطبعة الثانية، ص42.
9. عبد الباقي، اسماعيل ابراهيم(2016)، **إدارة البنوك التجارية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، ص: 54
10. عبد اللاوي، عقبة (2020)، **تطبيقات التحليل الاقتصادي الكلي**، الجزائر، مطبعة الرمال، ص52.
11. عبد الهادي، محمد سعيد(1999)، **الإدارة المالية الاستثمار والتمويل – التحليل المالي**، الطبعة الأولى، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع ص 200.
12. عبدربه، رائد محمد(2013)، **الاقتصاد السياسي**، الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص 176.
13. العبيد، ميمون علي(2015)، **أثر السيولة في ربحية المصارف الإسلامية**، مجلة جامعة البعث، المجلد 73، العدد 9، ص 131.
14. عقل، مفلح(1989)، **مقدمة في الإدارة المالية**، عمان: معهد الدراسات المصرفية، الطبعة الأولى، ص 42.
15. محمد، فضل عبد الكريم(2010)، **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**، البحرين، ص 32.
16. قحف، منذر(2013)، **قضايا معاصرة في النقود والبنوك والمساهمة في الشركات**، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ص 35.
17. قناوي، عزت(2005)، **أساسيات في النقود والبنوك**، دار العلم والتوزيع، ص 63
18. قنطقجي، سامر(2010)، **صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية**، دار أبي الفداء العالمية للنشر، الطبعة الأولى، ص 100.
19. محمد، علي محمود(2014)، **سعر الفائدة في ربحية المصارف التجارية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، ص 544.
20. مرهج، منذر، حمودة، عبد الواحد، مزريق، رامي(2014)، **تحديد العوامل المؤثرة في ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات** دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 36، العدد 2، ص336.
21. ملوخية، أحمد(2005)، **الاقتصاد الجزئي**، الطبعة الأولى، مكتبة بستان المعرفة، جامعة الاسكندرية، ص 308.

22. النعيمي، التميمي، عدنان تايه، أرشد فؤاد(2008)، **التحليل والتخطيط المالي اتجاهات معاصرة**، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 102.
23. النعيمي، التميمي، عدنان تايه، أرشد فؤاد(2009)، **الإدارة المالية المتقدمة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص 349.
24. الوادي، سمحان، سمحان، محمود حسين، حسين محمد، سهيل أحمد،(2009)، **النقود والمصارف**، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 79.

14-2 المراجع باللغة الأجنبية:

1. Aburime, UHOMOIBHI, (2014), **Determinants Of Bank Profitability: Company-Level Evidence From Nigeria,** University of Nigeria, Nigeria, P.10.
2. Adeusi S, and et al, (2014), **Determinants Of commercial bank's Profitability, International Journal of Economics**, Commence and Management, u.k, vol.2, Issue.12, P.4.
3. Badreldin, Ahmed Mohamed(2009)، **Measuring the Performance of Islamic Banks by Adapting Conventional Ratios**, Faculty of Management Technology, Working Paper No. 16 October,p.5.
4. Cupain Amzal(2016), **The Impact of Macroeconomic Variables on Indonesia Islamic Banks Profitability**, journal of Economics, vol2, No1, p81.
5. Hong ،Abdul Razak ،Siew Chun ،Shaikh Hamzah(2015) ، **The Impact Of Nominal GDP And Inflation On The Financial Performance Of Islamic Banks In Malaysia**".
6. Tariq, Waqas, Usman. Muhammad, Aman. Inam (2014), **Determinants of Commercial Banks Profitability: Empirical Evidence from Pakistan,** International Journal of Accounting and Financial Reporting, Vol. 4, No. 2,Pp10-22.

15-3المواقع الالكترونية:

1. http://www.dse.sy التقرير السنوي لسوق دمشق للأوراق المالية.

تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي "دراسة ميدانيَّة في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة"

أ.م.د. آيام ياسين* د. سعيد عزيز إسبر**

(الإيداع: 24 آيلول 2020 ، القبول: 19 تشرين الثاني 2020)

المُلخَّص:

يهدف هذا البحث لقياس تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظام المعلومات، فعاليَّة استخدام نظام المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات، والمنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي، وذلك في عيِّنة من المصارف الخاصَّة السُّوريَّة. قام الباحثان بتوزيع (100) استبانة على المديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإداريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات المعتمد في اتِّخاذها على المعلومات المحاسبيَّة في المصارف محلِّ الدِّراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردَّة والصَّالحة للتَّحليل والَّتي تمَّ تفريغها (82) استبانة. حلَّل الباحثان البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 25).

وفي نهاية هذا البحث توصَّل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمّها: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظام المعلومات، فعاليَّة استخدام نظام المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات، والمنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

الكلمات مفتاحيَّة: نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة ، مخاطر الائتمان المصرفي، المصارف الخاصَّة.

* أستاذ مساعد في قسم المحاسبة، كليَّة الاقتصاد، جامعة حماة، حماة، سوريَّة.

** أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كليَّة الاقتصاد، جامعة تشرين، اللَّاذقيَّة، سوريَّة.

The Effect of Using Electronic Accounting Information Systems in Managing Credit Risk A Field Study in Private Banks Operating in Syria

Dr. Ayam Yassien* **Dr. Said Aziz Esber****

(Received: 24 September 2020, Accepted: 19 November 2020)

Abstract:

This research aims to determine the effect of the use of electronic accounting information systems (information system quality, information quality, information system services quality, information system use, information system user satisfaction, and the ultimate benefits of the information system) in managing bank credit risk, in a sample of Syrian private banks. The researchers distributed (100) questionnaires to managers, heads of departments, observers, and members of the administrative cadres responsible for taking different forms and types of decisions based on accounting information in the banks under study. The number of valid questionnaires that were discharged was (82). The researchers analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 25).

At the end of this research, the researchers reached a number of conclusions, the most important of which are: There is a significant effect of the use of electronic accounting information systems (information system quality, information quality, information system services quality, information system use, information system user satisfaction, and the ultimate benefits of the information system) in managing bank credit risk in the banks under study.

Keywords: Electronic Accounting Information Systems, Credit Risk, Private Banks.

* Associate Professor in Accounting Department, Faculty of Economics, Hama University, Hama, Syria.

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

مُقدِّمة:

تعدَّدت الوسائل المتاحة لجمع البيانات ومعالجتها بصيغ مختلفة للحصول منها على المعلومات الَّتي ساعدت الإنسان في التَّصدِّي لمشكلاته المختلفة، وتقدُّمه في شتَّى المجالات، وأسهم التَّطوُّر الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات والحاسوب في توفيرها بمواصفات جيِّدة تلبّي احتياجات الإدارة في المنظَّمات المختلفة لأداء مهامها ووظائفها، وأصبح لها نظامها وفلسفاتها ونظريَّاتها المتخصِّصة، الأمر الذي دفع إلى تنامي الإدراك بأهميَّة ودور نظم المعلومات في توفير المعلومات اللَّازمة لترشيد المهام الإداريَّة المختلفة، وصنع القرارات الرَّشيدة لمواجهة شتَّى المشكلات. وقد أسهمت الاختراعات والاكتشافات المختلفة في بناء تكنولوجيَّات متعدِّدة، وظهور علوم حديثة منها علوم وتكنولوجيا نظم المعلومات الإداريَّة، حيث تركِّز هذه النُّظم على توفير الدَّعم المناسب لتحسين جودة القرارات وإدارة الأزمات، وتعمل على تحقيق هذا المطلب عن طريق دمج البيانات والنَّماذج والبرمجيَّات في نظام فعَّال لاتِّخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة.

تعدُّ نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونية جزءًا من إجمالي نظام المعلومات في المنظَّمات، حيث تلعب هذه النظم دوراً رئيساً في توفير بيانات جاهزة وحقيقيَّة في الوقت المناسب لمساعدة المستويات المختلفة من الإدارة في اتِّخاذ قراراتها، الأمر الذي يجعلها مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالعمليَّات الإداريَّة المختلفة، ممَّا يجعل العمليَّة الإداريَّة أكثر فعاليَّة وهو ما يؤَّدي بدوره إلى تحسين مستوى الأداء.

كما وتعدُّ نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة أحد الضوابط المهمة في مجال تقديم المعلومات المفيدة عند قياس مخاطر الائتمان في المصارف، لما تتمتَّع به من خصائص تتَّصف بالسُّرعة الفائقة في أداء العمليَّات الحسابيَّة وتقديم المعلومات اللَّازمة وإجراء العديد من الاختبارات الرَّقابيَّة. ومن هنا جاءت فكرة البحث في دراسة تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي، وذلك في عيِّنة من المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة

مشكلة البحث:

بناءً على الدراسات السَّابقة التي اطَّلع عليها الباحثان وعلى الدِّراسة الميدانيَّة التي قاما بها في المصارف الخاصة التجارية الآتية العاملة في سورية: بنك قطر الوطني، بنك بيمو السُّعودي الفرنسي، بنك عودة، وبنك سوريَّة والمهجر، البنك العربي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك سورية والخليج، وبنك الشرق: يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التَّساؤل الرَّئيس الآتي:

ما مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في إدارة مخاطر الائتمان في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة؟

ومنه تتفرَّع التَّساؤلات الفرعيَّة الآتية:

1- ما مدى تأثير **جودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة؟

2- ما مدى تأثير **جودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة؟

3- ما مدى تأثير **جودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في محلِّ الدِّراسة؟

4- ما مدى تأثير **فعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة؟

5- ما مدى تأثير **رضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة؟

6- ما مدى تأثير **المنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة؟

أهمّيَّة البحث:

الأهمّيَّة العلميَّة: نظراً لأهميَّة نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة ودورها الفعَّال في عمليَّة إدارة الائتمان المصرفي، فإنَّه من الأهمّيَّة البالغة بمكان دراسة واقع استخدام هذه النُّظم في المنظَّمات السُّوريَّة عموماً وفي المصارف الخاصَّة على وجه التَّحديد، وبالتَّالي قد تسهم الدِّراسة الحاليَّة في تقديم إطار نظري مبسَّط وتوضيحيّ لمتغيِّرات البحث (استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي)، الأمر الَّذي يؤهِّلها لتكون مرجعاً نظريَّاً يمكن الاستفادة منه في إثراء المكتبة العربيَّة والمحليَّة ومراكز البحث العلمي من جهة، وتشجيع الباحثين لإجراء العديد من الدِّراسات والأبحاث في هذا المجال من جهةٍ ثانية.

الأهمّيَّة العمليَّة: تستمدُّ هذه الدِّراسة أهمّيَّتها العمليَّة من أهمّيَّة نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة ذاتها من جهة، ومن أهميَّة المصارف الخاصَّة من جهةٍ ثانية، وذلك نظراً لأهمّيَّتها الكبيرة ومساهمتها الفعَّالة في دعم عمليَّة التَّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة، ولبنيتها التَّنظيميَّة الَّتي تسمح باستخدام هذه النُّظم في عمليَّة اتِّخاذ القرارات وإدارة الائتمان. بالإضافة إلى ذلك، قد تساعد نتائج هذه الدِّراسة في إيجاد مؤشِّرات موضوعيَّة يُعتمد عليها في بناء برامج لتدريب المديرين والعاملين على استخدام تقنيات نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في المؤسَّسات الاقتصاديَّة في سوريَّة. كما قد تسهم التَّوصيات الَّتي تمَّ اقتراحها في إلقاء الضَّوء على بعض الإجراءات والممارسات الإداريَّة الَّتي يمكن أن تقوم بها الإدارة من أجل تدعيم دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في عملية اتِّخاذ القرارات الإداريَّة وإدارة مختلف أنواع الأزمات التي تواجه المصارف في ظل البيئة الحاليَّة التي تتَّسم بشدة التَّغيُّر والتبدُّل.

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث بالآتي:

تحديد مدى تأثير استخدم نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة التجارية العاملة في سوريَّة.

وتنبثق منه الأهداف الفرعيَّة الآتية:

1- تحديد مدى تأثير **جودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

2- تحديد مدى تأثير **جودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

3- تحديد مدى تأثير **جودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

4- تحديد مدى تأثير **فعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

5- تحديد مدى تأثير **رضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة

6- تحديد مدى تأثير **المنافع النهائية لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

فرضيَّات البحث:

تتمثَّل الفرضيَّة الرَّئيسة للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونيَّة في إدارة الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة التجارية العاملة في سوريَّة؟

ومن هذه الفرضيَّة الرَّئيسة تنبثق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- لا يوجد تأثير معنوي **لجودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

2- لا يوجد تأثير معنوي **لجودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

3- لا يوجد تأثير معنوي **لجودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

4- لا يوجد تأثير معنوي **لفعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.
5- لا يوجد تأثير معنوي **لرضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.
6- لا يوجد تأثير معنوي **للمنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

منهجيَّة البحث:

تمَّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصـــفي، حيث تمَّ جمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربيَّة والأجنبيَّة والمقالات والدَّوريَّات الصادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة واقع استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة وبيان أهميَّتها في تحسين جودة القرارات الإداريَّة المتعلِّقة بإدارة الائتمان المصـرفي. أمَّا البيانات الأوَّليَّة فقد تمَّ جمعها عن طريق قيام الباحثان بإجراء العديد من المقابلات الشَّخصيَّة مع القائمين على إدارة الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، فضلاً عن قيامهما بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. ومن ثمَّ تمَّ استخدام الأســاليب الإحصـــائيَّة المناســبة اعتماداً على البرنامج الإحصـــائي (SPSS 25) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيَّات البحث.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بجميع المديرين والعاملين وأفراد الكوادر البشريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإداريَّة في جميع المصارف الخاصَّة التجارية العاملة في سوريَّة والبالغ عددهم (100) فرد. أمَّا عيِّنة البحث فتمثَّلت بعيِّنة قصديَّة من المديرين والعاملين والكوادر البشريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإداريَّة المتعلِّقة بإدارة الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة الآتية في سوريَّة: بنك قطر الوطني، بنك بيمو السُّعودي الفرنسي، بنك عودة، وبنك سوريَّة والمهجر، البنك العربي، المصرف الدَّولي للتجارة والتمويل، بنك سوريَّة والخليج، وبنك الشرق.

الدِّراسات السَّابقة:

1- دراسة **(Akesinro and Adetoso, 2016)** بعنوان: **جودة التَّقارير الماليَّة في إدارة مخاطر نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في المصارف التجاريَّة الأردنيَّة [2]:** هدفت هذه الدِّراسة إلى التَّعرُّف على أثر مخاطر نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة على جودة التَّقارير الماليَّة في المصارف التِّجاريَّة الأردنيَّة. تمَّ توزيع استبانة على عيِّنة من موظفي إدارة المخاطر في المصارف محلِّ الدِّراسة، استجاب لها حوالي (95) منهم. تمَّ استخدام تحليل الانحدار المتعدِّد. توصَّلت الدِّراسة إلى العديد من النَّتائج، وأهمها: يوجد دور ذو دلالة إحصائيَّة لمخاطر نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة (مخاطر إدخال البيانات، مخاطر إدارة البيانات، مخاطر مخرجات البيانات، مخاطر البيئة الدَّاخليَّة والخارجيَّة) على جودة إعداد التَّقارير الماليَّة في المصارف التِّجاريَّة الأردنيَّة. وقد تمَّ تقديم عدد من التوصيات بما في ذلك: التركيز على حاجة المصارف التجاريَّة الأردنيَّة إلى الاهتمام بإدارة مخاطر المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة المتعلِّقة بتداخل التواريخ، وإدارة البيانات، ومخاطر مخرجات البيانات، ومخاطر البيئة الدَّاخليَّة والخارجيَّة، لأنَّ هذه المخاطر تؤثِّر على جودة التَّقارير الماليَّة.

2- دراسة **(Taha, 2017)** بعنوان: **العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة ودرجة مخاطر الائتمان المصرفي – دراسة ميدانيَّة في المصارف السُّودانيَّة المتخصِّصة [3]:** هدفت هذه الدِّراسة إلى التَّعرُّف على خصائص نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة من حيث السُّرعة في تقديم المعلومة ومن حيث دقَّة المعلومات وانعكاس ذلك على قياس مخاطر الائتمان لدى المصارف، صياغة الجوانب النَّظريَّة لنظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة والاستفادة منها في تحسين عمليَّة قياس مخاطر الائتمان. اعتمدت الدِّراسة على المنهج الاستنباطي والاستقرائي والمنهج التاريخي الوصفي. أشارت نتائج الدِّراسة إلى أنَّ نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة تؤثِّر في مخاطر الائتمان المصرفي، كما

أكَّدت على وجود علاقة ذات دلالة معنويَّة بين تأهيل العاملين بنظم المعلومات المحاسبيَّة وتقليل مخاطر الائتمان المصرفي، وأشارت أيضاً إلى أنَّ نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة تزيد من مصداقية المعلومات المحاسبيَّة.

3- **دراسة (Al-Bashabsheh, 2018)** بعنوان: **تقييم نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة لتقليل المخاطر في قطاع المصارف في الأردن [4]:** هدفت هذه الدِّراسة إلى تقييم نظم المعلومات المحاسبيَّة في تقليل المخاطر (الائتمان، السُّوق، الماليَّة وغير الماليَّة، العمليَّات) في القطاع المصرفي الأردني. تحتوي هذه الدِّراسة على عدَّة أهداف لتحديد العوامل المهمَّة المسؤولة عن إنشاء نظام محاسبي فعَّال. طُبِّقت الدِّراسة على جميع المصارف الأردنيَّة، ولتحقيق هدفها، ووفقًا لمتطلَّبات البحث، استُخدِمت أفضل الأدوات الإحصائيَّة. خلُصت الدِّراسة إلى أنَّ استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة في القطاع المصرفي الأردني خفَّض المخاطر المصرفيَّة بنسبة (21.4%)، وقد أظهرت أيضاً أنَّ زيادة خدمة نظم المعلومات المحاسبيَّة، جودة المعلومات، جودة النِّظام، ومنافع النِّظام في نظم المعلومات المحاسبيَّة بمقدار وحدة واحدة سيخفِّض المخاطر المصرفيَّة بمقدار (0.181، 0.586، 0.442، 0.025) وحدة على التوالي. وانتهت إلى أنَّ نظام المعلومات سيعتمد على الحفاظ على الهيكل التَّنظيمي المستقر للمصارف الأردنيَّة.

القسم النَّظري:

أولاً: مفهوم نظم المعلومات المحاسبيَّة، خصائصها، ومكوِّناتها:

تعرف نُظم المعلومات المحاسبيَّة (**Accounting Information Systems**)، ويرمز لها اختصاراً بالأحرف (**AIS**)، بأنَّها النُّظم التي تتحمَّل مسؤوليَّة توفير تقارير إحصائيَّة وماليَّة تساعد في عمليَّة اتِّخاذ القرارات ذات الطبيعة الإداريَّة، سواءً داخل المنشـــأة أو مع المكوِّنات الخارجيَّة التي تتعامل معها، مثل المُســـتثمرين والدَّائنين (Chaohu and Hairong, 2019, P. 5). كما تُعرَّف نُظم المعلومات المحاسبيَّة بأنَّها النُّظم التي تعالج البيانات الخاصَّة بالمُعاملات الماليَّة بهدف توفير المعلومات إلى الأقســام المعنيَّة بها، وتَختلف أنواع هذه النُّظم نتيجةً للعديد من العوامل، مثل حجم الأعمال، وطبيعة النَّشاط التِّجاريّ، وكميَّة البيانات، وغيرها من العوامل الأُخرى (Dalci and Tanys, 2009, P. 1).

تتميَّز نظم المعلومات المحاسبيَّة بالخصائص الآتية: (Kenneth, 2001, P. 35)

- الاهتمام بتحقيق السُّرعة والدقَّة العالية جدًّا أثناء تنفيذ المعالجة الخاصَّة بالبيانات الماليَّة.
- تزويد الإدارة بالمعلومات الضـروريَّة في الوقت المناسـب، وذلك من أجل اتِّخاذ القرارات المتعلِّقة بالاختيار بين مجموعة من البدائل المتوافرة.
- توفير المعلومات المناسبة للإدارة من أجل تنفيذ الرَّقابة والتَّقييم على كافة النَّشاطات الاقتصاديَّة الخاصَّة بالمنشأة.
- تقديم المسـاعدة للإدارة أثناء تنفيذها وظيفة تخطيط الأعمال المسـتقبليَّة للمنشـأة، سـواءً أكانت طويلة، أم مُتوسِّـطة، أم قصيرة الأجل.
- التميُّز بالحركة المستمرَّة بهدف إنجاز المهام وتحقيق الأهداف.
- توفير درجة كافية من المرونة في هذه النظم، ممَّا يُساهم بتطويرها والتَّعديل عليها لتُواكب الحاجات والتغيُّرات المتتالية.
- يعتمد تصـميم هذه النُّظم على تقديم خَدمات للحاجات والمهام الإداريَّة المُتنوِّعة، وتظهر أهميَّة هذا الشَّـيء في الوظائف الإداريَّة، مثل: اتِّخاذ القرارات، والرَّقابة، والتَّخطيط، والتَّنسيق بين الأقسام التنظيميَّة، بهدف الوصـول إلى أكبر كميَّةٍ من النَّفع.

تتضمَّن **مكوِّنات نظم المعلومات المحاسبيَّة** مجموعةً من الإجراءات والفعاليات والأنشطة لكي يتمُّ الحصول على المعلومات الملاءمة من خلال مراحل معالجة البيانات، وهي كالآتي (ميدة، 2015، ص 537):

1- **المدخلات (Input):** تشكِّل البيانات مدخلات النِّظام، ولأنَّها متعلِّقة بعمليَّات الوحدة الاقتصاديَّة فيجب أن تُجمع وتدخل إلى النِّظام من أجل عمليَّات المعالجة اللَّاحقة، فالمستندات والوثائق التي تصوِّر العمليَّات الماليَّة بين الوحدات الاقتصاديَّة والبيئة المحيطة تشكِّل مدخلات النِّظام المحاسبي. فالمدخلات هي إذاً مجموعة من الحقائق التي تمَّت ملاحظتها، وهي المادَّة الخام التي نحصل منها على المعلومات.

2- **المعالجة (Processing):** وهي تمثِّل الجانب الفنِّي من النِّظام، وهي مجموعة من العمليَّات المحاسبيَّة وعمليَّات المقارنة والتَّصنيف والفرز التي تجري على البيانات المُدخلة بهدف تحويلها إلى معلومات مفيدة.

3- **المخرجات (Output):** يتمُّ إيصال المعلومات للمستفيدين وفق أشكال متعدِّدة كالتَّقارير والجداول والقوائم والأشكال البيانيَّة، وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات، حيث أنَّ الهدف الرَّئيس لأيَّ نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة لمتَّخذ القرار. فالمعلومات هي البيانات ذات المعنى والقيمة التي تحقق هدفاً محدَّداً، وهي مجموعة من الحقائق والبيانات المحدَّدة المسجَّلة حيث يمكن اتِّخاذ القرار بناءً عليها، ويمكن أن تكون هذه المعلومات كميَّة أو غير كميَّة.

4- **التَّدقيق والرَّقابة (Audit & Control):** إنَّ المدخلات والمعالجة والمخرجات خاضعة في النِّظام لعمليَّة التَّدقيق والرَّقابة الدَّاخليَّة (أجهزة الوحدة المحاسبيَّة المختصَّة)، وكذلك إلى عمليَّة التَّدقيق والرَّقابة الخارجيَّة (مراقب الحسابات أو أيَّة جهة أخرى).

5- **التَّغذيَّة العكسيَّة (Feedback):** هي عمليَّة قياس رد فعل المستفيدين على عمل النِّظام، وتعتبر هي المخرجات التي تُرسل إلى النِّظام ثانيةً كمصادر للمعلومات، وتُستخدم للبدء أو تغيير العمليَّات، وبالتَّالي فهي "نظام تحكُّم"، أي أنَّه ينظِّم معدَّل إدخال المدخلات إلى النِّظام ومعدَّل إخراج المخرجات من النِّظام، وكذلك معدَّل إجراء العمليَّات داخل النِّظام، حيث تستخدم المدخلات بعض أو كل المخرجات القادمة عبر جهاز التَّحكم، ويسمَّى الجزء العائد من المخرجات إلى المدخلات بطريقة التَّغذية العكسيَّة.

ثانياً: أهداف نظم المعلومات المحاسبيَّة، والعوامل المؤثِّرة عليها:

تسعى نظم المعلومات المحاسبيَّة إلى تنفيذ الأهدافِ العامَّة الآتية: (السالم، 2014، ص 437).

1- **تشغيل البيانات:** هي المُساهمة في تسجيل العمليَّات المُطابقة للمستندات، والمُعتمدة على أفراد متخصِّصين، وذلك من خلال رَبطها مع أوقاتٍ مُحدَّدة بشكلٍ دوريّ، والحرصُ على تَوفير المُستندات المُناسبة للمُساعدة في نجاحِ عمليَّة المُراجعة.

2-**توصيل المعلومات:** هي إرسالُ المعلومات للأطراف والأقسام الخاصَّة بها في الوقت المناسب.

3-**توفير الثِّقة بالبيانات:** هي التأكُّد من تَسجيل كافَّة العمليّات خلال فترات دوريَّة وترحيلها، ومن ثمَّ التحقُّق من أنَّ الأرصِدة صَحيحة.

4-**حماية الأصول:** هي تَوفير الحِماية لكافَّة الأصول عند حيازتها أو انتقالها، والحرص على الفصل بين وظيفتي حيازة الأصول.

وتصنَّف العَوامل المؤثِّرة على فاعليَّة وكفاءة نُظم المعلومات المحاسبيَّة إلى: (Hous, 2013, P. 11)

1- **العوامل الداخليَّة:** هي كافَّة الموارد البشريَّة، والماديَّة، والبرمجيَّة التي تتوافر في نُظم المعلومات المحاسبيَّة، بمشاركة البيانات المُتاحة والنَّشاطات المُستخدمة في تشغيل هذه النُّظم.

2-العوامل الخارجيَّة: هي كافَّة الأمور المَوجودة خارج نطاق المنشأة، وتتمثَّل بحاجات النَّشاطات التشغيليَّة من المَعلومات الخاصَّة بالتطوُّرات التكنولوجيَّة، والسُّوق، والمنافسة، مع دور نُظم المعلومات المحاسبيَّة بتوفير المَعلومات للمستثمرين، والمؤسَّسات الحكوميَّة عند حاجتهم لها.

ثالثاً: مفهوم نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة، شروطها، وخصائصها:

ظهرت أهمِّيَّة مراجعة نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة كنتيجة طبيعيَّة لعالم تسوده التَّكتُّلات الاقتصاديَّة، وتعاظم حجم التِّجارة العالميَّة، وضخامة الاستثمارات، والتَّقدُّم المذهل في تكنولوجيا المعلومات المبنيَّة على استخدام الحاسبات الإلكترونيَّة ونظم الاتِّصالات. وعليه يمكن تعريف نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة على أنَّها نظام آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التَّخطيط والرَّقابة والأنشطة التي تمارسها الوحدة الاقتصاديَّة (عبد الناصر، 2003، ص 158). كما وعُرِّفت بأنَّها مدى اعتماد نظم المعلومات المحاسبيَّة على أجهزة الحاسوب والبرمجيَّات لتتبع العمليَّات التِّجاريَّة وتسجيل البيانات المحاسبيَّة، ومن المهم معرفة المفاهيم الأساسيَّة للحاسوب في ظل استخدام نظم المعلومات (Sajady, *et. al*., 2009, P. 10). والبعض نظر إلى هذه النظم على أنَّها استخدام الحاسبات الإلكترونيَّة في نظم المعلومات المحاسبيَّة والتي قد حلَّت العديد من المشاكل من جرَّاء استخدام النِّظام اليدوي، وهي تقلل من الوقت والجهد، وهي ضروريَّة لعمليَّات التَّشغيل واسترجاع البيانات، بالإضافة إلى خلق نوع من الرَّقابة الذَّاتيَّة على عمليَّات الإدخال (Ali, 2011, P. 26).

<u>تتمثَّل الشُّروط الواجب توافرها في نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة، بالآتي</u>: (وليد، 2012، ص 80):

1- أن يرتبط بالهيكل التَّنظيمي للمنظَّمة، حتَّى يوفِّر المعلومات اللَّازمة لتحقيق أهداف الإدارة.

2- أن يكون مصدراً لتزويد الإدارة العليا بمعلومات وافية عن نتائج تنفيذ الخطط.

3- أن يسمح بتحقيق التَّوازن بين درجة الدِّقَّة والتَّفصيل، والفترات الزَّمنيَّة لإعداد التَّقارير المحاسبيَّة، وبين تكلفة النِّظام وبما يحافظ على اقتصاديَّات تشغيله.

4- أن يُوصِل المعلومات المحاسبيَّة إلى الإدارة أو متَّخذي القرار في الوقت المناسب، وأن يقوم بتخزين تلك المعلومات واسترجاعها بشكلٍ سريع ومنتظم عند الحاجة.

5- تكامل المعلومات وخصوصاً المعلومات الخارجيَّة المفيدة، مثل الظُّروف الاقتصاديَّة السَّائدة في السُّوق.

6- أن يستخدم المعلومات النَّاتجة عن أنظمة المعلومات الفرعيَّة، لخدمة إدارات مختلفة داخل المنظَّمة مثل إدارة الإنتاج، التَّسويق، التَّمويل، التَّكاليف والتَّدقيق، دون تكرار لجميع هذه البيانات وتشغيلها مرَّة أخرى.

7- أن يساعد في دعم النُّظم الفرعيَّة الخاصَّة بالموازنات التَّخطيطيَّة أو الأساليب الإحصائية.

8- أن يوفِّر قنوات الاتِّصال لتدفُّق المعلومات إلى داخل وخارج المنظَّمة.

9- أن يستجيب النِّظام لطلب المعلومات بصفة مستمرَّة.

<u>يتمتَّع نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني بالمواصفات الآتية</u>: (Heidmann, 2008, P. 249)

1- يُنتج نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني معلومات موجَّهة نحو إجراءات محدَّدة، ومعلومات متعلِّقة بالمستقبل وليس فقط بالماضي.

2- يسجِّل الإحداث الاقتصاديَّة فور حدوثها وينتج معلومات محاسبيَّة حديثة، تعكس الواقع الاقتصادي للمصرف لحظة إصدارها، كما ينتج المعلومات الدَّوريَّة.

3- إمكانيَّة الدَّمج **Integration** بين نظام المعلومات المحاسبيَّة وبقيَّة أجزاء نظام المعلومات الإداري، لأنَّ اتِّخاذ القرارات لا يتمُّ بالاعتماد على نظام المعلومات المحاسبي وحده، ولأنَّ قسماً كبيراً من البيانات المحاسبيَّة ينتج ضمن بقيَّة أنظمة المعلومات الموجودة في إطار المنظَّمة.

4- البرامج المستخدمة سهلة، إذ يمكن استخدامها من قِبل أقسام الحسابات والماليَّة والمراجعين وبقيَّة الإدارات، وليس حصراً على المبرمجين والمختصِّين بعلم الحاسوب والذين عادةً ما تكون معرفتهم المحاسبيَّة قليلة.

5- يضمن الحاسوب تسجيلاً وتخزيناً صحيحاً للبيانات المحاسبيَّة، بما يتَّفق مع المبادئ والقواعد المحاسبيَّة، ويمنع إلى حدٍّ ما حالات الغش والتَّلاعب والخطأ المقصود وغير المقصود.

6- إمكانيَّة تصنيف المعلومة المخزَّنة داخل النِّظام المحاسبي، حسب وجهات نظر متعدِّدة من أجل أن تكون صالحة في عمليَّة اتِّخاذ القرار.

7- تعدُّد البرامج ممَّا يتيح فرصة الاختيار والمفاضلة بينها حسب الحاجة.

رابعاً: مخاطر الائتمان وإدارة مخاطر الائتمان:

المخاطرة هي احتمال اختلاف العائد الفعلي للاستثمار عن العائد المتوقَّع. ويمكن تعريف **المخاطرة** أيضاً على أنَّها إمكانيَّة واقعيَّة لفقدان رأس المال المستثمر ومقدار الفوائد المستحقَّة عليه، إمَّا جزئيَّاً أو كليَّاً. أمَّا **مخاطر الائتمان** فهي مخاطر تخلُّف المقترض عن السَّداد وعدم الوفاء بالتزامه بخدمة الدَّين، وهو أمرٌ يحدث عندما يكون المقترض غير قادر على دفع ديونه كما هو متَّفق عليه أو يفشل في تسديد خدمة دينه في الوقت المناسب. قد يؤَّدي تخلُّف عدد قليل من العملاء إلى خسائر كبيرة للغاية للمصرف (Badua and Watkins, 2013, P. 83).

تتعرض المؤسَّسات الماليَّة لأنواعٍ مختلفة من المخاطر، بما في ذلك مخاطر السُّوق ومخاطر الائتمان والمخاطر التَّشغيليَّة (Chang *et. al*., 2012, P. 9)، ممَّا يعني أنَّ المشاركة في ممارسات إدارة المخاطر أمرٌ لا مفرَّ منه، وتعدُّ **إدارة مخاطر الائتمان** أحد أهمِّ أشكال هذه الممارسات، خاصَّةً بالنِّسبة للمصارف والشَّركات الأخرى في صناعة الخدمات الماليَّة.

تعدُّ الرَّقابة على مخاطر الائتمان من الأمور الهامَّة في الحفاظ على الأداء المالي للمؤسَّسات المالية والمصرفيَّة ، ويعود ذلك إلى **إدارة التحليل الائتماني**، وما تتطلَّبه من دراسات تتعلَّق بوضع المصرف، ونسبة كفاية رأس ماله، والعائد المالي على أصوله، وكذلك معرفة نسبة القروض المتعثِّرة، وكيفيَّة إدارتها ومعالجتها، وأخذ العِبر والدُّروس منها (Choe, 1998, P. 187)

تمَّ تحديد مخاطر الائتمان من قبل لجنة بازل كمصدرٍ رئيسٍ للمخاطر في المرحلة المبكرة من اتفاقيَّة بازل. تربط **الإدارة الفعَّالة للائتمان** المخاطر بشكلٍ وثيقٍ بتطوير التُّكنولوجيا المصرفيَّة التي تتيح اتِّخاذ قرارات قروض عالية السُّرعة، وتقلِّل في الوقت نفسه من تكلفة الرَّقابة على مخاطر الائتمان. وهذا يتطلَّب قاعدة كاملة من الشُّركاء والموردين (Al-Amro, 2017, P. 7).

إنَّ مخاطر الائتمان واحدة من أهمِّ وأكبر المخاطر التي تتعرَّض لها المصارف حسب طبيعة أنشطتها، إذ يرى (Ige, 2018, P. 114) أنَّ **الإدارة الفعَّالة لمخاطر الائتمان** تمثِّل عنصراً حيوياً في تحقيق الأرباح التي تعزِّز استدامة المصرف في المدى الطويل، ويتحقَّق هذا الهدف من خلال المتابعة الدَّائمة للمخاطر الائتمانيَّة التي تساعد في الكشف المبكر عن أيِّ تعثُّر للقروض، ومن ثمَّ كيفيَّة علاجها قبل استفحالها، وبالتَّالي تجنُّب أيَّة أخطار تؤَّثر على ربحيَّة المصرف، أو أهدافه في المدى الطويل. كما يعتقد (Yan, 2019, P. 1754) أنَّه، ومن خلال الإدارة الفعَّالة لمخاطر الائتمان، لا تدعم المصارف أعمالها الخاصَّة وربحيتها فحسب، بل تساهم أيضاً في الاستقرار والتَّخصيص الفعَّال لرأس المال في الاقتصاد. وعلى هذا الأساس تعدُّ إدارة مخاطر الائتمان في الوقت الحاضر مكوِّناً حاسماً في النَّهج الشَّامل لإدارة المخاطر في القطاع المصرفي (Jiasheng, 2019, P. 1019).

خامساً: معايير تقدير مخاطر الائتمان:

إن مخاطر الائتمان هي مخاطر التخلُّف المحتمل للمقترضين في سداد الدين كأصل وفائدة. وهذه تعدُّ مخاطرة قويَّة للغاية، لأنها يمكن أن ينتج عنها تأثيرات وخسائر سلبيَّة قد تؤَّدي إلى تخفيضات في قيم الأصول وشطب في محافظ القروض، وبالتالي في مستوى رأس المال. وبشكلٍ عام تتطلَّب الإدارة الفعَّالة لمخاطر الائتمان إجراء تقدير مخاطر الائتمان من خلال تحليل المعايير الآتية (Widjajanto, 2001, P. 199):

1- احتماليَّة التخلُّف عن السَّداد (PD – Probability of Default): ويتمُّ التعبير عنه بنسبة مئويَّة، حيث يمثِّل احتمال إفلاس العميل في غضون عام، ويتراوح بين الصفر والواحد.

2- الخسارة بسبب التخلُّف عن السَّداد (LGD – Loss Given Default): ويتمُّ التعبير عنه بنسبة مئويَّة، ويحدِّد الخسارة التي قد تحدث في حالة إعسار العميل.

3- التعرُّض عند التخلُّف عن السَّداد (EAD – Exposure At Default): هذا ويتمُّ قياس مستوى التعرُّض في وقت تخلُّف العميل عن السَّداد.

4- الاستحقاق (M – Maturity): ويتعلَّق باستحقاق القروض الممنوحة للعملاء

عند أخذ هذه المعايير المختلفة بعين الاعتبار، فإنَّه يمكن للمصرف صياغة تقييمات مخاطر الائتمان بدِّقة في محفظة قروض العملاء. تشكل (PD)، مع (LGD) و (EAD) تقييمًا لمخاطر الائتمان. لذلك، يصاحب ارتفاع مخاطر الائتمان زيادة في معدَّل الائتمان المطبَّق.

قد تؤَّدي مخاطر الائتمان إلى الخسارة المتوقعة (EL – Expected Loss) التي لا تخلق أيَّة مشاكل للمصرف، حيث يتمُّ دائماً عمل مخصَّصات محاسبيَّة مناسبة. لذلك لا يتعرَّض المصرف لأيِّ تأثيرٍ سلبي من شأنه أن يؤَّثر على الأرباح المستقبليَّة. بينما في المقابل، إذا كانت مخاطر الائتمان غير متوقَّعة، فقد يتسبَّب ذلك في حدوث خسارة غير متوقع (UL –Unexpected Loss) الأمر الذي من شأنه أن يسبِّب مشاكل للمصرف. إنَّ التَّمييز بين الخسارة المتوقَّعة والخسارة غير المتوقَّعة أمرٌ مهمٌ بالنَّظر إلى خيارات الإدارة فيما يتعلَّق بالآتي:

(Widjajanto, 2001, P. 201)):

1- المبالغ التي تنطوي عليها تعديلات القيمة المباشرة والمخصَّصات اللَّازمة لضمان تغطية الخسائر المتوقَّعة.

2- مستوى رأس المال لتغطية الخسائر غير المتوقَّعة.

3- أسعار الفائدة التي تتماشى مع تعديلات القيمة والمخصَّصات المصمَّمة لتغطية التوقُّعات، الخسائر وتكلفة رأس المال للخسائر غير المتوقَّعة.

النَّتائج والمناقشة:

1- أداة الدراسة:

بعد اطِّلاع الباحثان على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة التي تناولت واقع استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في عمليَّة إدارة مخاطر الائتمان، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة التي قاما بها للمصارف محلِّ الدِّراسة، قام الباحثان بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث.

قام الباحثان بتوزيع (100) استبانة على المديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإداريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات المعتمد في اتِّخاذها على المعلومات المحاسبيَّة في المصارف محلِّ الدِّراسة، تمَّ استرداد (89) استبانة، واستبعاد (7) استبانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تمَّ تفريغها (82) استبانة. قام الباحثان بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 25).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ التأكُّد من صدق الاستبانة بأن قام الباحثان بعرضها على (4) من المحكِّمين المتخصِّصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات التي قدَّمها المحكِّمون قام الباحثان بإجراء التَّعديلات التي تركَّزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

تمَّ التأكُّد من "ثبات الاستبانة" بأن قام الباحثان بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهةٍ ثانية. يتمُّ حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS)، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، وكانت النَّتائج كما هي مبيَّنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ
1	جودة نظام المعلومات.	0.835
2	جودة المعلومات.	0.862
3	جودة خدمات النظام.	0.908
4	استخدام نظام المعلومات.	0.931
5	رضا مستخدم نظام المعلومات	0.857
6	المنافع النِّهائية لنظام المعلومات	0.864
7	إدارة الأزمات المصرفيَّة.	0.829
	جميع المحاور السَّابقة معاً	0.876

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يظهر من الجدول رقم (1) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.829) و (0.931)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.867).

وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتَّع بدرجة جيِّدة جدَّاً من الصِّدق والثَّبات، ممَّا يعني أنَّها قابلة للتَّوزيع على أفراد العيِّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

لاختبار فرضيَّات البحث تمَّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 25)، حيث تمَّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحثان (P = Sig.) مع مستوى الدّلالة (α = 0.01)، وتمَّ تقرير النَّتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) أكبر من مستوى الدّلالة (α = 0.01)، بينما يتم رفض الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدّلالة (α = 0.01).

1/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لجودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **جودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير جودة نظام المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.869	.755	.753	.532	.755	124.458	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (2) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.869)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين **جودة نظام المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.755)، مِمَّا يعني أنَّ **جودة نظام المعلومات** تؤثّر تقريباً بنسبة (76%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (124.458) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى**.

2/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لجودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **جودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير جودة المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.789	.622	.620	.516	.622	102.863	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (3) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.789)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين **جودة المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.622)، مِمَّا يعني أنَّ **جودة المعلومات** تؤثّر تقريباً بنسبة (62%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (102.863) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية**.

3/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لجودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **جودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير جودة خدمات نظام المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.911	.829	.827	.832	.829	157.346	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.911)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين **جودة خدمات نظام المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.829)، مِمَّا يعني أنَّ **جودة خدمات نظام المعلومات** تؤثِّر تقريباً بنسبة (83%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (157.346) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة**.

4/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لفعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **فعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير فعاليَّة استخدام نظام المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.935	.874	.872	.981	.874	192.355	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (5) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.935)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين **فعاليَّة استخدام نظام المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.874)، مِمَّا يعني أنَّ **فعاليَّة استخدام نظام المعلومات** تؤثِّر تقريباً بنسبة (88%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (192.355) عند القيمة

الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة**.

5/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لرضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **رضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (6): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير رضا مستخدم نظام المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.887	.787	.785	.473	.787	99.872	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (6) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.887)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين **رضا مستخدم نظام المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.787)، مِمَّا يعني أنَّ **رضا مستخدم نظام المعلومات** تؤثِّر تقريباً بنسبة (79%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (99.872) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة**.

6/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة السَّادسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للمنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف الخاصَّة العاملة في سوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير **المنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المنافع النِّهائيَّة لنظام المعلومات في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.946	.895	.893	.979	.895	198.786	1	80	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.946)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين **المنافع النّهائيَّة لنظام المعلومات** وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.895)، مِمَّا يعني أنَّ **المنافع النّهائيَّة لنظام المعلومات** تؤثِّر تقريباً بنسبة (90%) في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة. كما يبيّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (198.786) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.01)، وهو ما يعني أنَّ الارتباط معنوي، وبالتَّالي تمَّ **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة السَّادسة**.

الاستنتاجات والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التوصُّل إلى الاستنتاجات الآتية:

1- يوجد تأثير معنوي **لجودة نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

2- يوجد تأثير معنوي **لجودة المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

3- يوجد تأثير معنوي **لجودة خدمات نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

4- يوجد تأثير معنوي **لفعاليَّة استخدام نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

5- يوجد تأثير معنوي **لرضا مستخدم نظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

6- يوجد تأثير معنوي **للمنافع النّهائيَّة لنظام المعلومات** في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة.

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، وتأكيداً على أهمِّيَّة استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الإلكترونيَّة في عمليَّة إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في المصارف محلِّ الدِّراسة، اقترح الباحثان التَّوصيات الآتية:

1- ضرورة تنمية الوعي بأهمية ومزايا استخدام نظم المعلومات المحاسبية في المصارف السورية عموماً، والمصارف الخاصة محلِّ الدِّراسة على وجه التحديد، وذلك عن طريق عقد النَّدوات واللقاءات والمحاضرات المفتوحة بين الأكاديميين ومتَّخذي القرارات في المؤسَّسات السُّورية، إذ يمكن في مثل هذه اللقاءات نشر الحالات العمليَّة الَّتي توضح كيفية ومزايا استخدام نظم المعلومات المحاسبية.

2- الاهتمام بتدريب متَّخذي القرارات على استخدام أحدث ما توصَّل إليه العلم في مجال نظم المعلومات الإداريَّة وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة.

3- العمل على زيادة أعداد المتَّخصصين بنظم المعلومات المحاسبية في المصارف محلِّ الدِّراسة وإحداث أقسام أو وحدات إداريَّة خاصَّة بهذه النظم للعمل كمجموعات تخطيطيَّة ورقابيَّة.

4- تطوير الأساليب الإداريَّة والمالية في المصارف محلِّ الدِّراسة والمتعلِّقة بتخفيض درجة مركزيَّة وروتينيَّة القرارات وتنظيم قنوات الاتصال من أجل توفير نظام متكامل للمعلومات يكون قادراً على تزويد متَّخذي القرارات بالمعلومات والبيانات الدقيقة واللَّازمة لاتِّخاذ القرارات في الوقت المناسب.

5- تنمية وعي إدارة المصارف محلِّ الدِّراسة ببيئتها الخارجيَّة المحيطة بها، وذلك لضمان قدرتها على التكيُّف والاستمرار، وخاصَّةً في ظلِّ الأزمة الحاليَّة الَّتي تمرُّ بها سوريَّة، ولا شكَّ أنَّ تحقيق ذلك يتطلب زيادة الوعي الإداري وتطوير الأساليب والإجراءات بشكل يزيد من سرعة وسهولة ودقة القرارات المتَّخذة.

قائمة المراجع:

1- السَّالم، مؤيَّد؛ ملكاوي، ناظم (2014). **أثر الخصائص الهيكليَّة في فاعليَّة نظم المعلومات دراسة ميدانيَّة في الشَّركات الصِّناعيَّة المساهمة الأردنيَّة.** المجلَّة الأردنيَّة للعلوم التَّطبيقيَّة، المجلَّد 7، العدد 1، 433-447.

2- عبد الناصر، عبد الله (2003). **تحليل العوامل المؤثِّرة على كفاءة وفاعليَّة نظم المعلومات المحاسبيَّة في البنوك التِّجارية الأردنيَّة.** كليَّة الاقتصاد والعلوم الإداريَّة، جامعة آل البيت، الأردن، 456.

3- ميده، إبراهيم (2015). **العوامل المؤثِّرة في نظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتِّخاذ القرارات الاستراتيجيَّة، دراسة ميدانيَّة في الشَّركات الصِّناعيَّة الأردنيَّة.** مجلة جامعة دمشق للبحوث والدِّراسات العلميَّة، سلسلة العلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة، المجلَّد 25، العدد 1، 525-552.

4- وليد، زكريَّا (2012). **كفاءة نظم المعلومات في القطاع المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات.** مجلَّة البنوك في الأردن، المجلَّد ، العدد 9، 70-92..

1- AKESINRO, S. A., ADETOSO, J. A. (2016). **The Effects of Computerized Accounting System on the Performance of Banks in Nigeria**. Journal of Economics and Sustainable Development, 7(14), 76-82.

2- AL-AMRO, S. A., ALNAWAISEH, M. B., BADER, A. A., ALNAWAISEH, M. A. I. (2017).**The Quality of Financial Reports in the Risks of Electronic Accounting Information Systems in The Jordanian Commercial Banks**. International Journal of Economic Research, 14(10), 1-16.

3- ALBASHABSHEH, A. A. N. (2018). **An Appraisal of Accounting Information Systems in Minimizing Risk in Banking Sector of Jordan**. Unpublished PhD. Thesis, Aligarh Muslim University, India.

4- ALI, H. (2011). **The Effect of Accounting Information Quality Over Decision Making in Economic Institution in Algeria: Case Study of Awras Batna Mills Institution, Aures Commercial, Production Unit**. Unpublished Master Research, University of Mohamed Khider Biskra, Algeria.

5- BADUA, F.A., WATKINS, A. L. (2013). **Too young to have a history? using data analysis techniques to reveal trends and shifts in the brief history of accounting information systems**. Accounting Historians Journal, 38(2), 75-103.

6- CHANG, C. S., CHEN, S. Y., LAN, Y. T. **(2012). Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence based practice**. BMC Medical Informatics and Decision Making, 12(135), 1-12.

7- CHAOHU, W., HAIRONG, J. (2019). **Impact of New Accounting Standards on Private Enterprises-Taking aac Ruisheng as an Example [J]**. Fortune Today, No. 9, 108-109.

8- CHOE, J. M. (1998). **The Effects of User Participation on design of Accounting Information System. Information and Management.** No. 34, 185-198

9- DALCI, I., TANÝS, V. (2009). **Benefits of Computerized Accounting Information Systems on the JIT Production Systems.** Review of Social Economic & Business Studies, 2 (4), 45-64.

10- Gel, E. (2015). **The effectiveness of accounting information systems in the Iraqi civil commercial banks from the viewpoint of management.** Unpublished Master Thesis, University of the Middle East.

11- HEIDMANN, M., SCHÄFFER, U., STRAHRINGER, S. **(2008). Exploring the role of management accounting systems in strategic sense making.** Information Systems Management,, 25(3), 244–257.

12- HOUS, C. (2013). **How have computerized accounting systems such as QuickBooks changed the way accounting is done?** ehow.com, Demand Media, Inc, Web., 18 March.

13- IGE, M. S. (2018). **The Impact of Computerized Accounting Information System on The Performance of The Banking Industry in Nigeria.** Unpublished Master Research, University of Lagos, Akoka, Yaba, Lagos, Nigeria.

14- International Financial Reporting Standards IFRS, IFRS Foundation Publication Department, UK, 2012.

15- ISKANDAR, D. (2015). **Analysis of Factors Affecting the Success of the Application of Accounting Information System.** International Journal of Scientific & Technology Research, Vol. 4, No. 2, 384-404.

16- JIASHENG, W. (2019). **Research on the Influence of Enterprise Accounting Standards on Accounting Information Quality Based on Professional Competence.** 2nd International Workshop on Advances in Social Sciences (IWASS 2019), 1016-1022.

17- KENNETH, W. (2001). E-Commerce. by Eyewire.

18- PAUL, S. REYNOLDS. (1992). **Information systems for managers.** West Publishing Company.

19- SAJADY, H., DASTGIR, M., HASHEMNEJAD. (2008). **Evaluation of the effectiveness of accounting information systems.** International Journal of Information Science & Technology , 6(2).

20- STAIR, R. M., REYNOLDS, G. W. (2010). **Principles of information systems** (9th ed.), Boston, M. A: Course Technology.

21- TAHA, M. (2017). **The Relationship Between Electronic Accounting Information Systems and the Degree of Bank Credit Risk -Field Study on Specialized Sudanese Banks**. The Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, The Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 1(2), pp. 104-124.

22- WIDJAJANTO, N. (2001). **Accounting Information Systems**. Jakarta: Erlangga.

23- WIXOM, B. H., TODD, P. A. (2005). **A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance**. Information Systems Research, 16(1), pp.85-102

24- YAN, Z. (2019). **Analysis on the Quality Characteristics of Accounting Information under the Internet Background**. 2019 7th International Education, Economics, Social Science, Arts, Sports and Management Engineering Conference (IEESASM 2019), pp.1752-1756.

قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل
(دراسة تطبيقية على المصارف الخاصة في سورية)

أ.د. كنجو كنجو* علاء محمد**

(الإيداع: 22 آيلول 2020 ، القبول : 22 تشرين الثاني 2020)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل في المصارف الخاصة في سورية، بالإضافة إلى قياس مستوى كلّ من جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل في القطاع المصرفي الخاص، وسعياً لتحقيق أهداف البحث تمَّ تصميم استبانة تتضمن محوراً يغطي بنود قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى محور خاص بقياس ثقة العميل. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي إذ تمَّ وضع الفرضيات واختبارها بمجموعة من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS.20.

وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في ثقة العميل إيجاباً، وأن جودة خدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة في سورية ذات مستوى متوسط، أما ثقة العميل بالمصارف الخاصة فتقع ضمن المستوى المرتفع.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ثقة العميل.

* أستاذ في قسم التمويل والمصارف في كلية الاقتصاد بجامعة حماة.

** طالب دكتوراه في قسم التمويل والمصارف في كلية الاقتصاد بجامعة حماة.

Measuring The Impact of Electronic Banking Service Quality on Customer Trust: An Applied Study on Private Banks in Syria

Prof. Kanjo Kanjo* **Alaa Mohammed ****

(Received: 22 September 2020, Accepted: 22 November 2020)

Abstract:

This study aimed at identifying the impact of electronic banking service quality on customer Trust within private banks in Syria, it also aimed to assess both of electronic banking service quality and customer trust in the private banking sector. In order to achieve the research objectives, a questionnaire was designed consisting of field covering dimensions of an electronic banking service quality scale developed by this study, in addition to a field specific to customer trust.

The study also adopts the descriptive method, where few hypotheses are developed and tested using statistical tests in the SPSS 20 package.

The study results show that electronic banking service quality positively affects customer Trust in private banks. Furthermore, electronic banking service quality seems to be moderate, in the private banks, in addition, the customer trust is strong.

Key words: Banking Service Quality, Electronic Banking Service Quality, Customer Trust.

*Professor at Department of Finance and Banking in Faculty of Economics at Hama University

**Phd Student at Department of Finance and Banking in Faculty of Economics at Hama University

1. المقدمة:

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and Communication Technologies) في العقود الأخيرة تتطوراً متسارعاً، سعت مختلف قطاعات الأعمال في سورية إلى الاستفادة منه في تحسين قدرتها التنافسية، ومن بينها القطاع المصرفي الخاص، فقد عملت المصارف الخاصة في سورية على تطوير بعض من خدماتها الإلكترونية كالصيرفة عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking)، والصيرفة عبر الإنترنت (Online Banking)، وخدمات الصراف الآلي (Automated teller machine (ATM) Services) وذلك في إطار سعيها لتلبية احتياجات العملاء وتحسين قدراتها التنافسية، إذا تتميز الخدمات الإلكترونية عادةً بالسرعة والتكلفة المقبولة، ومن أنها تتيح للعملاء الحصول على بعض الخدمات المصرفية ذاتياً وبأقل جهد، وخارج أوقات الدوام الرسمي للمصرف، لكن من ناحية أخرى فإن مخاطر الصيرفة الإلكترونية أعلى من مخاطر الصيرفة التقليدية التي يتم فيها تقديم الخدمات عن طريق موظفي المصرف، الأمر الذي قد يؤثر في ثقة العميل بالمصرف، لذلك تعمل المصارف على تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية وذلك لتبديد مخاوف العميل وكسب ثقته، فحسب الدراسات كلما زادت جودة الخدمات المصرفية زادت معها ثقة العميل، الأمر الذي قد يسهم في كسب ولاء العميل وبالتالي تحسين الأداء المالي للمصرف، والأمر معكوس في حال انخفاض جودة هذه الخدمات، ومن هنا كان لابدَّ من قياس ثقة العميل وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة في سورية، والتعرف على أثر جودة هذه الخدمات في ثقة العميل ضمن القطاع المصرفي الخاص في سورية.

2. مشكلة البحث: تحاول هذه الدراسة الكشف عن مدى قدرة المصارف الخاصة في سورية على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية، وقياس مدى ثقة العميل بها، بالإضافة إلى تحديد أثر جودة هذه الخدمات في ثقة العميل.

وبناء على ذلك فإن مشكلة البحث تتضمن التساؤلات الآتية:

- ما مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة؟
- ما مستوى ثقة العميل في المصارف الخاصة؟
- ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل في المصارف الخاصة؟

3. أهداف البحث: تتلخص أهداف البحث في القضايا الآتية:

- قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة العاملة في سورية.
- قياس مستوى ثقة العميل بالمصارف الخاصة في سورية.
- قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل.

4. أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة في الجانبين الآتيين:

- **الأهمية النظرية:** تتركز الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تصميم مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يتلاءم مع طبيعة البيئة المصرفية السورية، بالإضافة إلى فهم طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل، وتقديم دليل حولها من البيئة المصرفية السورية، وعليه فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في إغناء الأدبيات المعنية بهذا الموضوع وخاصة أن متغير ثقة العميل لم يحظ بنفس الاهتمام الذي حظيت به متغيرات أخرى مثل رضا العميل وولائه في الدراسات السابقة.
- **الأهمية العملية:** يتوقع أن تتوصل هذه الدراسة إلى الكشف عن مواطن الضعف والقوة في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى قياس مستوى ثقة العميل بالمصارف الخاصة، وعليه يمكن أن تمهد هذه الدراسة لمزيد من البحوث في سورية حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة العلاقة مع العميل الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المصرف وعملائه.

5. فرضيات البحث:

H1: لا يوجد ارتباط بين أبعاد الجودة وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

H2: لا يوجد ارتباط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل.

H3: لا تؤثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل.

6. المراجعة الأدبية:

1.6. الصيرفة الإلكترونية: تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها: "الخدمة التي تقدم بشكل إلكتروني للعملاء" (Buckley, 2003) أما الصيرفة الإلكترونية فيمكن تعريفها بأنها: العمليات التي يتمّ عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية" (عبد الله، 2008)، ويمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها "الخدمات التي تقدمها المصارف للعملاء عبر وسائط مختلفة من مثل: الحاسب الشخصي، والحاسب المكتبي، والهاتف المحمول، والهاتف الأرضي، والتلفاز الرقمي. الصيرفة الإلكترونية بأشكالها المختلفة (الصراف الآلي– نقاط البيع الإلكترونية – الصيرفة عبر الهاتف المحمول – البنك الناطق – الصيرفة عبر الإنترنت...) (Daniel,1999)، وتتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها تمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات المصرفية دون الرجوع للمصرف كسحب النقود والتحويل وتفقد حساباته، وذلك ممكن حتى خارج أوقات الدوام الرسميّ، بالإضافة إلى تكلفتها المقبولة، وتوفيرها لوقت العميل (Ali & Omar; 2016).

2.6. جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (مفهومها – طرق قياسها):

تعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها هي التقييم العام لمدى امتياز الخدمة الإلكترونية المقدمة في السوق الافتراضي (Santos, 2003)، أما جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيمكن تعريفها بأنها "التقييم العام للعملاء لمدى امتياز الخدمة المصرفية المقدمة عبر القنوات الإلكترونية من مثل الإنترنت، وجهاز الصراف الآلي، والبنك الناطق" (Al-Hawari & Ward, 2006).

ونظراً لأهمية دراسة جودة الخدمة وتحسينها في تعزيز القدرة التنافسية تمَّ إجراء عدد من الدراسات الأكاديمية التي تناولت جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية خلال العقدين الأخيرين، وهذه الدراسات يمكن إرجاعها إلى الأعمال المبكرة في هذا المجال من مثل (Jun & Cai, 2001).

وعند مراجعة المقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لاحظ الباحث أنه يمكن تصنيفها بشكل عام إلى النوعين الآتيين:

- مقاييس شاملة: تقيس جودة الخدمات المقدمة عبر مختلف القنوات الإلكترونية المصرفية مثل مقياس (Al-Hawari & Ward, 2006)، ومقياس (Sangeetha, 2012).
- مقاييس متخصصة: تختص بقياس جودة الخدمات المقدمة عبر قناة إلكترونية واحدة من مثل مقياس E.SERVQUAL لجودة الخدمات عبر الإنترنت، ومقياس ATMqual لقياس جودة خدمات الصراف الآلي.

3.6. ثقة العميل وعلاقته بجودة الخدمة:

تعدُّ ثقة العميل موضوعاً مهماً في التسويق الحديث، وذلك لدورها المهم في بناء علاقة طويلة الأجل مع العميل والحفاظ عليه (Singh & Sirdeshmukh, 2000)، إذ إن نجاح مقدم الخدمة يعتمد على تكوين علاقة قوية مع عملائه (Kheng et al., 2010)، وعليه يمكن القول إن كسب ثقة العميل هو هدف حيوي للمؤسسات الخدمية، كما أن قياس ثقة العميل باستمرار وانتظام أمر ضروري للغاية، وذلك لضمان كسب ولاء العميل وتحسين الأداء المالي.

وتُعَّرف الثقة بأنها: "رغبة طرف أن يكون عُرضةً لأفعال طرف آخر، وذلك لتوقعه أن الطرف الآخر سوف يؤدي عملاً مهماً له، بغض النظر عن إمكانية ممارسة الرقابة والسيطرة عليه" (Mayer et al., 1995)، كما يمكن تعريفها بأنها:

"الرغبة في الاعتماد على شـــريك يمكن الوثوق به" (Ribbink et al., 2004)، وعليه يمكن تعريف ثقة العميل بأنها: "رغبة العميل في التعامل مع شريك نزيه يمكن الاعتماد عليه والوثوق به بغض النظر عن إمكانية الرقابة عليه".

فيما يخص العلاقة بين جودة الخدمة وثقة العميل يؤكد باحثون على وجود علاقة إيجابية مباشـــرة بينهما (Hamazh et al., 2017)، وبخصوص اتجاه العلاقة السببية فإن جودة الخدمة تؤثر طرداً في ثقة العميل (Chu et al., 2012)، فكلما ارتفعت جودة الخدمة المدركة ارتفعت ثقة العميل، وكلما انخفضت جودة الخدمة المدركة انخفضت معها ثقة العميل.

4.6. الدراسات السابقة: فيما يأتي نعرض لبعض الدراسات التي تطرقت لجودة الخدمة وثقة العميل:

- **دراسة (Sayuti & Setiawan, 2017) بعنوان:**

Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia.

(أثر جودة الخدمة، ثقة العميل، وصورة الشركة في رضا العميل وولائه: تقييم عميل وكالات السفر في جنوب سومطرة إندونيسيا).

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر مجموعة من العوامل (جودة الخدمة، وثقة العميل، وصورة الشركة) في رضا وولاء عميل وكالات السفر في جنوب سومطرة (إندونسيا).

واعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات وذلك بالاعتماد على استبانة مصممة لتقيس متغيرات الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، إذا تمَّ توزيع الاستبانة بطريقة العينة الهادفة على (200) شخص من عملاء وكالات السفر في جنوب سومطرة.

واعتمدت الدراســـة في تحليل البيانات على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة، وتحليل الارتباط (Correlation Analysis)، وتحليل الانحدار (Regression Analysis).

من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: تؤثر كل من جودة الخدمة وثقة العميل وصورة المصرف إيجاباً في رضا العميل، بالإضافة إلى أن جودة الخدمة وثقة العميل وصورة المصرف تؤثر إيجاباً في ولاء العميل.

- **دراسة (Minh & Huu, 2016) بعنوان:**

The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector.

(العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل وولائه: دراسة في القطاع المصرفي الفيتنامي).

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر جودة الخدمة المصرفية في رضا العميل وولائه، وذلك ضمن البيئة المصرفية الفيتنامية.

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبانة تمَّ تصميمها وفق مقياس ليكرت السباعي، وتألفت من قسمين: القسم الأول مخصص للمعلومات الديموغرافية، أما القسم الثاني فيضم (4) عبارات لقياس الجودة الكلية للخدمة، و(3) عبارات لقياس رضا العميل، و(3) عبارات لقياس ولاء العميل. وتمَّ توزيع 850 استبانة عن طريق البريد الإلكتروني، استرجع منها 273 استبانة، كانت منها 261 استبانة صالحة للاختبار الإحصائي.

ولتحليل البيانات استخدمت الدراسة أساليب الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، النسب المئوية)، واستخدمت أيضًا التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) و معامل ألفا كرونباخ(Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة، بالإضافة إلى تحليل الانحدار (Regression Analysis).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جودة الخدمة المصرفية تؤثر إيجاباً في كل من رضا العميل وولائه، بالإضافة إلى أن رضا العميل يؤثر إيجاباً في ولاء العميل.

- **دراسة (نور الله، 2013) بعنوان:**

تقييم جودة الخدمات المصرفية في المصارف السورية (دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والخاص).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية التقليدية في المصارف السورية، وذلك بالاعتماد على مقياس صممته الدراسة لقياس جودة الخدمة المصرفية التقليدية في البيئة المصرفية السورية.

واعتمدت الدراسة في جمع المعلومات على الاستبانة والمقابلات، وتكون مجتمع البحث من المصارف العاملة في سورية وقد بلغ عددها (20) مصرفاً، تتوزع كالتالي: (6 مصارف عامة، 14 مصرفاً خاصاً)، أما عينة البحث فقد اشتملت على المحافظات التالية وهي: (اللاذقية، وطرطوس، ودمشق)، وبلغ حجم العينة التي وزعت الاستبانة عليها 125، استرد منها 96 استبانة صالحة للاختبار الإحصائي، وبنسبة استرداد مقدارها 76.8%.

تمَّ إعداد الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وشمل أبعاد مقياس جودة الخدمة المصرفية الذي صممه الباحث (التجسيد المادي، واحترافية الأداء وجودة التفاعل لدى الموظفين، والقيم الاجتماعية)، وتمَّ الاعتماد على برنامج SPSS في تحليل البيانات وتمَّ استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحليل التباين لأجل الوقوف على الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد المقياس، واعتمد أيضاً على الانحدار المتعدد، وقد تمت دراسة أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية التقليدية وفق المقياس الذي صممه الباحث في جودة الخدمة المصرفية التقليدية (المتغير التابع).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن العملاء المصرفيين في سورية يقيمون جودة الخدمة المصرفية التقليدية التي تقدمها مصارف القطاعين العام والخاص بمستوى متوسط على حد سواء.

- **دراسة (Zavareh, 2012) بعنوان:**

E-service Quality Dimensions and their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services.

(أبعاد جودة الخدمة عبر الإنترنت وآثارها في رضا العميل الإلكتروني عن الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت).

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم مقياس E-SERVQUAL الخاص بجودة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وتعديله ليصبح صالحاً لقياس جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إيران، كذلك هدفت إلى دراسة العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي تقدمها المصارف الإيرانية ورضا العميل، واستخدمت الدراسة مجموعة من الاختبارات الإحصائية نذكر منها: مقياس The Kaiser Meyer-Olkin (KMO) لكفاية العينة، وتحليل الانحدار المتعدد، وألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الأبعاد الستة (الخدمات الموثوقة والكفء، الملاءمة، الأمن، جمالية الموقع الإلكتروني، الاستجابة، سهولة الاستخدام) هي الأبعاد المؤلفة لجودة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في الصيرفة الإيرانية عبر الإنترنت، وأن هنالك علاقة إيجابية ضعيفة بين الأبعاد المدروسة لجودة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت ورضا العميل.

مما سبق يمكن القول بأن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة في كونها تدرس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في متغير ثقة العميل، وذلك ضمن المصارف الخاصة العاملة في سورية، وباستخدام مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مصمم بما يتناسب مع البيئة المصرفية السورية وخصوصياتها.

7. منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وقد تمَّ وضع الفرضيات بناءً على الإطار النظري وأهداف البحث، وتمّ تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS.20 الإحصائي.

1.7. تصميم مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية الشاملة:

وبعد مراجعة للمقاييس المستخدمة لقياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية توصل الباحث إلى أن هذه المقاييس لا يمكن اعتمادها كما هي من أجل قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة المصرفية السورية، ومن هنا كانت هنالك حاجة لتصميم مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يتلاءم مع البيئة المصرفية في سورية عموماً، وقد تمَّ اتباع الخطوات المذكورة أدناه، وهي خطوات مشابهة للخطوات المتبعة في تصميم أداة القياس في مجموعة من الدراسات السابقة مثل دراسة (Sangeetha, 2012) ودراسة (نور الله، 2013). وفيما يأتي نذكر هذه الخطوات:

- **الخطوة الأولى:** زيارة بعض فروع المصارف الخاصة في سورية ومقابلة بعض الموظفين المختصين بالخدمات الإلكترونية.
- **الخطوة الثانية:** مقابلة العملاء المصرفيين وفهم احتياجاتهم المصرفية وخاصة فيما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية مع المصرف.
- **الخطوة الثالثة:** تحديد أبعاد قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما ينسجم مع البنود التي ركز عليها العملاء، وبعد إجراء تقاطعات مع مجموعة من الدراسات السابقة، وقد توصل الباحث إلى أربعة أبعاد للقياس هي الآتية: (الملاءمة الإلكترونية – الأمان والسرية – الاستجابة – الاعتمادية).

2.7. تحديد مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع عملاء المصارف الخاصة في سورية، والذين يتعاملون بالخدمات المصرفية الإلكترونية. ولأخذ العينة تمَّ الاعتماد على أسلوب العينة المقصودة أو الهادفة (Purposive Sampling) وذلك لاختيار الأفراد أو الحالات التي تمثل مجتمع البحث وتخدم أهداف البحث وتوفر أجوبة عن أسئلة البحث (Cooper & Schindler, 2013).

وفيما يخص عملية جمع البيانات من عينة الدراسة فتمت عبر استبانة إلكترونية مصممة على منصة (Google Forms)، وبلغ حجم العينة التي أجابت عن الاستبانة 152 عميلاً، وقد كانت جميع الاستبانات صالحة للاختبار الإحصائي.

3.7. أدوات جمع البيانات:

فيما يخص جمع البيانات فقد تمَّ الاعتماد على أسلوبين، الأسلوب الأول كان أسلوب المقابلات المعمقة وذلك للوصول إلى أكبر فهم ممكن لطبيعة احتياجات العملاء بخصوص الخدمات المصرفية الإلكترونية، أما الأسلوب الثاني فكان بتصميم استبانة مبنية على مقياس الجودة المصمم الذي تمَّ الوصول إليه من خلال الدراسة الاستكشافية، وكان الغرض من فقرات هذه الاستبانة قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقياس مدى ثقة العميل، ولأجل تصميم الاستبانة تمَّ الاعتماد على طريقة الأسئلة المغلقة، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي وذلك بتحديد خمسة مستويات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وتمَّ اختيار مقياس ليكرت (Likert Scale) لأنه أكثر مقاييس الاتجاهات شيوعاً (سيكاران ،1998)، وتكوّنت الاستبانة من قسمين، تضمن القسم الأول المعلومات الديموغرافية للمشاركين في العينة، أمّا القسم الثاني فقد تضمن محوراً يتضمن (17) بنداً تمثل أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، تمَّ أخذها من المقياس

الذي صممته الدراسة، وتضمن محوراً آخر مكوناً من (4) بنود حول ثقة العميل تمَّ أخذها من دراسة (Al-Hawari, 2011)، ولمزيد من التفاصيل عن البنود التي استخدمت في الاستبانة يمكن النظر إلى الملحق رقم (1).

وقد تمَّ تقسيم المقياس الخماسي إلى ثلاثة مستويات (وذلك وفقاً لمستوى الموافقة، الجودة، الثقة) بالاعتماد على قانون الأهمية النسبية، وذلك للضرورة التي يقتضيها تحليل بيانات البحث:

الأهمية النسبية= (الحد الأعلى للبديل- الحد الأدنى للبديل) ÷ عدد المستويات

الأهمية النسبية= (5-1) ÷ 3= 1.33

وبناء على ذلك كانت مجالات المستويات كما تبدو في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): توزع مستويات الجودة والثقة

المجال	مستوى الجودة	مستوى الثقة
[من1 حتى 2.33]	منخفض	منخفض
[من 2.34 حتى 3.66]	متوسط	متوسط
[من 3.67 حتى 5]	مرتفع	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث

4.7. اختبار ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات من وجهة نظر الاتساق الداخلي (Internal consistency) الحصول على النتائج نفسها عند إعادة تطبيق مقياس أو اختبار مرتين أو أكثر في ظروف مماثلة، ومن أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تمَّ استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وذلك لأنه أكثر الطرق استخداماً في اختبار الاتساق الداخلي (Saunders *et al* ;2009)، إذ تمَّ العمل على حساب معامل الثبات لكل من محور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومحور ثقة العميل، وبعد ذلك تمَّ حساب معامل الثبات لبنود الاستبانة ككل (أي بنود مقياس الجودة وبنود مقياس ثقة العميل).

الجدول رقم (2): قيمة ألفا كرونباخ لكل محور من بنود الاستبانة

المحور	عدد البنود لكل محور	قيمة ألفا
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	17	0.915
ثقة العميل	4	0.882
الدرجة الكلية للبنود	21	0.931

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معاملات ألفا كرونباخ لمحوري جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل أعلى من القيمة المقبولة 0.7 وفق (Cronk, 2006)، وأما الدرجة الكلية البنود فقد بلغت 0.935 الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي مرتفع بالنسبة لأداة القياس يجعلها صالحة لجمع البيانات وذلك يعطي مصداقية عالية للنتائج*.

* فيما يتعلق بالصلاحية الظاهرية (Face Validity) لأداة القياس فقد تمَّ التأكد منها وذلك عن طريق عرض الاستبانة على أساتذة مختصين وخبراء بالجودة، وآخرين مختصين وخبراء بالإحصاء، حتى تمَّ التوصل إلى قناعة بأن الاستبانة لديها قدرة جيدة على قياس الظاهرة موضوع الدراسة.

8. النتائج والمناقشة:

1.8. الوصف الإحصائي لعينة البحث:

عند النظر إلى الشرائح العمرية لعملاء الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة في سورية، يلاحظ أن نحو 9.9% من عينة البحث هم من الشريحة العمرية 55 سنة فأكثر، وأن 19.7% هم من الشريحة العمرية من 40 إلى أقل من 55 سنة، و70.4% من العينة ينتمون إلى الشريحة العمرية من 18 إلى أقل من40 سنة، وعليه يمكن القول إن شريحة الشباب في سورية يميلون إلى التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها المصارف الخاصة. وفيما يخص المستوى التعليمي لعينة البحث، يلاحظ أن نحو 52% من العملاء في العينة هم من حملة الإجازة الجامعية، و36.8% منهم من حملة شهادة الدراسات العليا، الأمر الذي يظهر ميل العملاء ذوي المستوى التعليمي المرتفع إلى التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية. وفيما يتعلق بجهة العمل لأفراد العينة، فإن معظم المتعاملين مع المصارف الخاصة هم ممن يعملون في القطاع الخاص إذ بلغت نسبتهم 54.6%، و19.1% من أفراد العينة يعملون في القطاع العام، أما باقي أفراد العينة فهم ممن يعملون في الأعمال الحرة أو القطاع المشترك.

2.8. اختبار الفرضيات:

تمّ تطبيق اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. وأظهرت النتائج أنّ البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي، وعليه فإن الاختبارات الإحصائية المستخدمة ستتبع للاختبارات المعلمية.

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد ارتباط بين أبعاد الجودة وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. لاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الجودة الأربعة (الاستجابة، والاعتمادية، والأمن والسرية، والملاءمة الإلكترونية) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفيما يأتي نتائج الاختبار:

الجدول رقم (3): معامل الارتباط بين أبعاد الجودة وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

Correlations[a]

		الاستجابة	الاعتمادية	الأمن والسرية	الملاءمة الإلكترونية	جودة الخدمة الإلكترونية
الاستجابة	Pearson Correlation	1	.667**	.590**	.610**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152
الاعتمادية	Pearson Correlation	.667**	1	.624**	.703**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152
الأمن والسرية	Pearson Correlation	.590**	.624**	1	.641**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	152	152	152	152	152
الملاءمة الإلكترونية	Pearson Correlation	.610**	.703**	.641**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	152	152	152	152	152
جودة الخدمة الإلكترونية	Pearson Correlation	.820**	.870**	.830**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	152	152	152	152	152

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

a. خاص = المصرف نوع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

بالنظر إلى الجدول السابق نلاحظ وجود ارتباطات طردية معنوية عند مستوى دلالة 0.01 بين كل بُعد من أبعاد الجودة الأربعة (الاستجابة، والاعتمادية، والأمن والسرية، والملاءمة الإلكترونية)، وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذه الارتباطات قوية جداً ذلك لأن معاملات الارتباط كانت أكبر من 0.8 وفق (EVANS, 1996)، **عليه نقبل الفرضية القائلة بوجود ارتباط بين أبعاد الجودة الأربعة (الاستجابة، والاعتمادية، والأمن والسرية، والملاءمة الإلكترونية) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.**

اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد ارتباط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل.

لاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل، وفيما يأتي نتائج الاختبار:

الجدول رقم (4): معامل الارتباط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل

Correlations[a]

		العميل ثقة	الإلكترونية الخدمة جودة
ثقة العميل	Pearson Correlation	1	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	152	152
جودة الخدمة الإلكترونية	Pearson Correlation	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	152	152

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

a. خاص مصرف = المصرف نوع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل تبلغ 0.697، ومن ثمَّ فهنالك علاقة ارتباط قوية وفق (EVANS, 1996)، إذ إن معامل الارتباط كان ضمن المجال من [0.6,079]، وبما أن معامل الارتباط موجب فهذا يعني أن العلاقة طردية، بينما تدل النجمتان على أن قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى الدلالة 0.01، أي أنه يعبر تعبيراً حقيقياً عن العلاقة بين المتغيرين، **وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود ارتباط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل.**

اختبار الفرضية الثالثة: لا تؤثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل.

لاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression Test) للتأكد من وجود أثر لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثقة العميل من عدمه، وفيما يأتي نعرض لنتائج اختبار الانحدار:

الجدول رقم (5): ملخص نموذج الانحدار البسيط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل

Model Summary[a,c]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697[b]	.485	.482	1.99755

a. خاص = المصرف نوع

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمة الإلكترونية

c. Dependent Variable: ثقة العميل

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

بالنظر إلى قيمة R Square في الجدول السابق نجد أن 48.5% من التغير الحاصل في المتغير التابع (ثقة العميل) يمكن تفسيره بالتغير في المتغير المستقل (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية).

الجدول رقم (6): تحليل ANOVA لاختبار الانحدار البسيط بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل

ANOVA[a,b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.461	1	203.461	58.187	.000[c]
	Residual	227.285	65	3.497		
	Total	430.746	66			

a. خاص مصرف = المصرف نوع

b. Dependent Variable: العميل ثقة

c. Predictors: (Constant), الإلكترونية الخدمة جودة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتبين أن مستوى دلالة الاختبار أصغر من 0.05، وبناء على ذلك فإنه يوجد انحدار معنوي بين المتغير المستقل والمتغير التابع، **وبناء عليه نقبل الفرضية القائلة بأن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في ثقة العميل.**

الجدول رقم (7): تحليل الانحدار بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل

Coefficients[a,b]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.649	.909		5.116	.000
	جودة الخدمة الإلكترونية	.186	.016	.697	11.892	.000

يتبين من خلال الجدول السابق أن التغير في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة سيعمل على زيادة ثقة العميل بمقدار 0.186، كما يلاحظ من الجدول السابق معنوية أثر المتغير المستقل (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية)، إذ بلغت P-Value=0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية α=0.05، وعليه ومما سبق فإن المتغير المستقل (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) يؤثر في ثقة العميل.

9. الاستنتاجات:

- يمكن قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة المصرفية السورية وفق أربعة أبعاد هي الآتية: (الملاءمة الإلكترونية – الأمان والسرية – الاستجابة – الاعتمادية).
- يقيّم العملاء المصرفيون في سورية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة بمستوى متوسط، إذ بلغ متوسط جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية 3.3.
- يقدر مستوى ثقة العميل بالمصارف الخاصة في سورية بمستوى مرتفع، إذ بلغ متوسط ثقة العميل 3.82.

- توجد علاقة طردية معنوية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وثقة العميل في المصارف الخاصة العاملة في سورية، فكلما ارتفعت جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ارتفعت معها ثقة العميل، وبالعكس في حال انخفاضها.
- تميل الشريحة العمرية الشابة في سورية إلى التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أن معظم مستخدمي هذا النوع من الخدمات هم من الشريحة الاجتماعية التي تتميز بالتحصيل العلمي المرتفع.
- يتأثر العميل المصرفي في سورية بالقطاع الذي يعمل به، إذ يُلاحظ أن غالبية عملاء المصارف الخاصة هم ممن يعملون في القطاع الخاص، ويمكن إرجاع ذلك إلى ظاهرة توطين الراتب في سورية إذ يعمل القطاع الخاص على توطين الراتب في مصارف القطاع الخاص، مما يؤدي إلى تعامل الموظف مع مصرف خاص، الأمر الذي يدفعه إلى التوجه لهذا المصرف عند رغبته في الحصول على خدمات مصرفية بما فيها الخدمات المصرفية الإلكترونية.

10. التوصيات والاقتراحات:

- نوصي المصارف الخاصة بتدعيم القنوات الإلكترونية للخدمة المصرفية (كقناة الصراف الآلي، وقناة الهاتف المحمول، والإنترنت وغيرها) ومواكبة تطوراتها التكنولوجية الحديثة، ورفع القدرة التنافسية.
- ضرورة قيام المصارف الخاصة بتحسين وتطوير علاقتها مع العملاء، بما يحقق مستويات أعلى من الرضا والثقة لديهم، وذلك بتحسين جودة الخدمات المصرفية وخاصة الإلكترونية منها.
- من المهم العمل على تصميم مقاييس لقياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية سواء التقليدية منها أو الإلكترونية في السنوات القادمة، وذلك لمتابعة ما يمكن أن يطرأ من تغيرات على الخدمات المصرفية.
- ضرورة قيام المصارف الخاصة بنشر الوعي بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والعمل على تفعيل مزايا هذه الخدمات وفي مقدمتها السرعة في إنجاز المعاملات.

11. المراجع العلمية:

المراجع باللغة العربية:

1. سيكاران، أوما، 1998 .**طرق البحث في الإدارة: مدخل بناء المهارات البحثية**. (ترجمة إسماعيل بسيوني وعبد الله العزاز). مطابع جامعة الملك سعود،المملكة العربية السعودية.600 صفحة.

2. عبدالله ، خبابة، 2008. الإقتصاد المصرفي. **البنوك الإلكترونية**. مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، طبعة 2008.

3. نور الله، مصطفى، 2013. **تقييم جودة الخدمات المصرفية في المصارف السورية (دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والخاص)**، رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة تشرين، سورية.

4. AL-HAWARI, M, 2011. The Role of Bank Automated Services in Gaining Customers' Trust: A practical study in UAE. **Jurnal Pengurusan**, Vol 33, 45-52.

5. AL-HAWARI, M; WARD, T ,2006. The Effect of Automated Service Quality on customer Satisfaction. **Marketing Intelligence and Planning**. Vol 24, 2, 127-147.

6. ALI, B; OMAR, A, 2016. Role, Challenges and Benefits of Electronic Banking Service in Jordan. **American Based Research Journal**. Vol.5, Issue.12, 43-46

7. BUCKLY. J 2003. E-service and The Public Sector. **Managing Service Quality**, 13(6), 453- 462.

8. CHU, P; Lee; G; Chao, Y, 2012. Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Loyalty in An E-Banking Context. **Social Behavior and Personality**. 40 (8), 1271-1284.

9. COOPER,D; SCHINDLER,P, 2013 **Business Research Method**, 11th Edition, McGraw-Hill/Irwin,USA,761p.

10. CRONK, B, 2006 .**How to use SPSS**, 4th Edition. Pyrczak Publishing, USA, 122p.

11. Daniel, E, 1999. Provision of electronic banking in the UK and the republic of Ireland . **International Journal of Bank Marketing**. Vol.17,No.2, 72-82.

12. EVANS, J, 1996. **Straightforward Statistics for the Behavioral Sciences**. Brooks/Cole Publishing, Calif. 600 p.

13. HAMAZH, Z; LEE, S; MOGHAVVEMI, SM 2017. Elucidating Perceived Overall Service Quality in Retail Banking. **International Journal of Bank Marketing**, Vol.35, Issue 5. 781-804.

14. JUN, M. and CAI, S. 2001, The Key Determinants of Internet Banking Service Quality: A Content Analysis. **International Journal of Bank Marketing**, Vol. 19, No.7, 276-91.

15. KHENG, L; MAHAMAD, O; RAMAYAH, T, 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Bank in Penang, Malaysia. **International Journal of Marketing Studies**. Vol.2, No.2, 57-66.

16. MAYER, R; DAVIS, J; SCHOORMAN,F 1995. An Integrative Model of Organization Trust. **Academy of Management Review**. 20 (March). 709-734.

17. MINH, N; HUU, N ,2016.The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. **Journal of Competitiveness**. Vol.8, Issue2. 103-116.

18. RIBBINK, D; RIEL, A; LILJANDER, V; STREUKENS, S 2004. Comfort your Online Customer: Quality, Trust, and Loyalty on the Internet. **Managing Service Quality**. 14 (6), 446-456.

19. SANGEETHA. J, 2012. Development of a Service Quality Scale for Multiple Technology Interfaces in Commercial Banking. **Journal of Internet Banking and Commerce**. Vol 17, 3, 1-13.

20. SANTOS, J, 2003. E-service Quality: a Model of Virtual Service Quality Dimensions. **Managing Service Quality**, 13(3), 233-246.

21. SAUNDERS, M; LEWIS, P; THORNHILL, A, 2009. **Research Methods for Business Students**, 5th Edition. Pearson Education Limited, England, 614p.

22. SAYUTI, J; SETIAWAN, H, 2017.Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. **Journal of Business and Management**. Vol.19 Issue(5), 31-40.

23. SINGH, J; SIRDESHUMKH, D, 2000. Agency and Trust Mechanisms in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgments. **Journal of the Academy of Marketing Science**.28. P 150-167.

24. ZAVAREH, F; ARFIF, M; JUSOH, A; ZAKUAN, N; BAHARI, A, 2012. E-service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Vol.4, 441-445.

الملحق رقم (1): البنود المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة

البُعد أو المحور	بنود قياس البُعد أو المحور
الملاءمة الإلكترونية (E-Convenience)	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف تلبي احتياجات العميل.
	استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية سهل وواضح للعميل.
	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالسرعة.
	أماكن وجود أجهزة الصراف الآلي ملائمة للعميل.
	أسعار الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة للعميل.
الأمان والسرية (Security)	شعور العميل بالأمان عند استخدامه للخدمات المصرفية الإلكترونية.
	كون الخدمات المصرفية الإلكترونية موثوقة من قبل العميل.
	شعور العمل بالأمان عند سحبه النقود من الصراف الآلي.
	عدم تسرب بيانات العميل أثناء أدائه للمعاملات المصرفية الإلكترونية.
الاستجابة (Responsivenes s)	المصرف يقدم تعويضاً للعميل في حال وجود أخطاء في المعاملات المصرفية الإلكترونية.
	يتيح المصرف للعميل إمكانية الاتصال به بطرق متعددة (هاتف أرضي، بريد إلكتروني....الخ).
	يتم تسوية الشكاوى المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في وقت مقبول.
	المشاكل المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية يتم إصلاحها بسرعة.
الاعتمادية (Reliability)	الخدمات المصرفية الإلكترونية متوفرة في كل الأوقات.
	الخدمات المصرفية الإلكترونية تنفذ بدقة.
	تأكيد المصرف إنجاز المعاملة المصرفية الإلكترونية بتقديم إيصال يثبت ذلك.
	يوفر المصرف عدداً كافياً من أجهزة الصراف الآلي.
ثقة العميل (C.Trust)	ثقة العميل بالمصرف الذي يتعامل معه
	شعور العميل بأن المصرف يمكن الاعتماد عليه في أداء المعاملات المصرفية
	إيفاء المصرف بتعهداته نحو العميل
	مدى التزام المصرف بالنزاهة والضوابط الأخلاقية

أمثَلة محافظ (المتوسط–التباين) بين معايير "السلامة أولاً" ومقاييس "الخطر السلبي"

أ. د. هزاع مفلح* ورد كوجك**

(الإيداع: 20 آيلول 2020 ، القبول: 23 تشرين الثاني 2020)

الملخص:

هدف البحث إلى تقييم مدى فعالية الاعتماد على نموذج (المتوسط–التباين) في تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية وفقاً لمواقف المستثمرين تجاه المخاطرة، وذلك اعتماداً على البيانات التاريخية المتمثلة في سلسلة أسعار الإغلاق اليومية لأسهم جميع الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من 2019/1/1 حتى 2020/7/31. توصل البحث إلى إن استخدام نموذج (المتوسط–التباين) قد أنتج محافظ استثمارية تُلائم مواقف المستثمرين تجاه عنصر المخاطرة كما توافقت نتائج تطبيق (المتوسط–التباين) مع المعايير المستخدمة في تحديد درجة أمان المحافظ الاستثمارية، وتبين من خلال استخدام شبه التباين كمقياس للمخاطرة انخفاض قيمها بالمقارنة مع قيم التباين، مما دلّ على أن معظم التقلبات في عوائد أسهم ومحافظ الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية هي بالاتجاه الإيجابي، أي أنها ناتجة عن ارتفاع أسعار إغلاق الأسهم من فترة زمنية إلى أخرى. ولدى مقارنة نتائج التطبيق مع نموذج (المتوسط–التباين) لوحظ التقارب بينهما. كما اتضح لدى مراجعة القيم الشرطية المعرضة للخطر سواء بالنسبة للأسهم أو المحافظ الاستثمارية أنها منخفضة نسبياً مما يدل على أن قيم الخسارة المتوقعة باحتمال تحقق (5%) قليلة وينسجم ذلك مع مستوى العوائد المحققة لجميع الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية، أما فيما يتعلق بالمحافظ الاستثمارية فكانت النتائج متوافقة مع مقياس شبه التباين وكذلك معايير السلامة، ومن ثم يمكن اعتبار محفظة المستثمر المتجنب للمخاطرة هي الأمثل بين مجموعة المحافظ والأكثر ملاءمةً للتطبيق في سوق دمشق للأوراق المالية.

الكلمات المفتاحية: (المتوسط–التباين) – معايير السلامة أولاً – مقاييس الخطر السلبي – شبه التباين – القيمة الشرطية المعرضة للخطر.

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

**طالب دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة حماه.

Mean-Variance Portfolios' Optimization between "Safety-First" Criterions and "Downside Risk" Measures

Prof. Hazaa' Moufleh* **Ward Kojak****

(Received:29 September 2020 , Accepted: 23 November 2020)

Abstract:

This study aimed to evaluate the effectiveness of relying on the (Mean-Variance) model to construct portfolios according to the investors' attitudes towards risk, depending on the historical data represented in the daily closing price series of shares for all companies listed on the Damascus Stock Exchange during the period from 1/1/2019 to 7/31/2019 2020. The research concluded that using the (M-V) model produced portfolios fit the investor's risk tolerance. The results of applying the (M-V) were close to the safety-first criterions application results, as indicated by the use of semi-variance as a measure of risk, its low values compared to the variance values, which indicated that most of the volatilities in the returns of shares and portfolios of listed companies In the DSE, is in a positive direction, that is, it is the result of the increase in stock closing prices from one period to the next. When comparing the application results with the (M-V) model, the convergence between them was observed. It also became clear when reviewing the CVaR, whether for stocks or portfolios, that they are relatively low, indicating that the expected loss values with a (5%) probability were low, and this is consistent with the level of returns achieved for all stocks in DSE, as for the portfolios. The results were consistent with the semi-variance as well as safety-first criterions, hence the investor's portfolio of risk aversion can be considered the optimum among the group of portfolios and the most suitable for application in DSE.

Key words: (Mean-Variance) - Safety-First Criterion - Downside Risk Measures- (Semi-Variance) - Conditional Value at Risk.

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

**Doctorate student, faculty of economics, HAMA University.

1-مقدمة:

تتنوع مواقف المستثمرين تجاه المخاطرة، ويتأتى ذلك من الخصائص النفسية لكل منهم، إذ إن لكل مستثمر منحنى منفعة معين يتحدد نتيجةً للعلاقة التبادلية بين العائد على الاستثمار والمخاطرة المصاحبة له، يوضح ميله تجاه عائد الاستثمار وتفضيلاته وسلوكه تجاه عنصر المخاطرة، يتم التمييز عادةً بين ثلاثة أنماط رئيسة، المستثمر المحب للمخاطرة، المستثمر الحيادي تجاه المخاطرة، والمستثمر المتجنّب للمخاطرة. تُمثل الفئة الأخيرة النمط الأكثر شيوعاً، ويتماشى ذلك مع مبدأ مبادلة العائد بالمخاطرة. فانطلاقاً من مفهوم تجنُّب المخاطرة، ومع الزيادة في تجنُّب المخاطرة، يزداد العائد المطلوب من قبل المستثمر عند كل وحدة إضافية من وحدات المخاطرة، إذ يطلب المستثمر المتجنب للمخاطرة عائداً أعلى ليحافظ على المستوى نفسه من المنفعة، لأنه بالمحصلة مستثمر عقلاني يسعى إلى تعظيم منفعته.

لقد أثبت نموذج Markowitz (1952) المعني بأمثلة المحافظ الاستثمارية المالية، باعتماد العائد والمخاطرة كمعايير رئيسة، فعاليته نتيجةً لانتشاره الواسع، وتعدُّد الأدبيات التي اتخذت منه موضوعاً محورياً. يكمن جوهر نموذج Markowitz في تطوير حدود فعّالة للمحافظ الاستثمارية عند حدٍ أدنى من التباين في العائد متوافق مع مستوى محدد لمتوسط عوائد المحفظة، مما يسهم في اختيار محافظ كفؤة تعظّم دالة المنفعة.

على النحو المقابل، اقترح Roy (1952) اعتماد معيار انخفاض عائد المحفظة عن الحد الأدنى للعائد المطلوب أساساً لأمثلة المحفظة الاستثمارية، نتج عن ذلك تسمية المعيار بـ (السلامة أولاً) أو (Safety-First Criterion) كان قد قدم حلاً هندسياً بسيطاً قائماً على الحدود الفعالة للمحافظ غير المسيطرة، لمشكلة أمثلة المحفظة. على الرغم من أن هذا العمل لم يكن شائعاً في حينها، إلاّ أن أفكاره استمرت في التطور، أبرزها النماذج والمقاربات ذات الصلة بـ (الخطر السلبي) أو (Downside Risk)، أي؛ احتمالية انخفاض عائد المحفظة عن الحد الأدنى المحدد سابقاً، والتأثيرات الناتجة عن ذلك.

2- مشكلة البحث:

بعد قيام المستثمرين ومدراء المحافظ باختيار الأسهم المرشحة للدخول في المحفظة الاستثمارية، يواجهون قراراً رئيسياً يتمثل في تحديد أوزان الأسهم ضمن المحفظة، ولما كان رأس المال محدوداً والهدف هو تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الأسهم التي تمت حيازتها، يتطلب الأمر التوجه نحو طرق الأمثلة لتحسين الأوزان كما العوائد والمخاطر قدر الإمكان. تتعدد النماذج المستخدمة بغرض أمثلة المحافظ الاستثمارية، ويترافق ذلك مع تنوع وزيادة حدة المخاطر المرافقة لأدوات الاستثمار المالي، بحيث يفرض على المستثمرين كما مدراء المحافظ، اعتماد أساليب ومناهج مختلفة في تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية ويتطلب من الباحثين دراسة فعالية هذه النماذج والمقارنة بينها، بناءً عليه يتم صياغة مشكلة البحث من خلال الأسئلة الآتية:

1- ما مدى فعالية الاعتماد على نموذج (المتوسط – التباين) في تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية وفقاً لمواقف المستثمرين تجاه المخاطرة؟

2- هل يمكن الاعتماد على معايير السلامة أولاً في تحديد أكثر محافظ (المتوسط – التباين) أماناً عند الحد الأدنى من معدل العائد المطلوب من قبل المستثمر؟

3- هل يؤدي استخدام مقاييس الخطر السلبي المستندة إلى شبه التباين والقيمة الشرطية المعرضة للخطر إلى محافظ أقل مخاطرةً من نموذج (المتوسط–التباين) ؟

3- أهداف البحث وأهميته:

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

- تقييم مدى فعالية الاعتماد على نموذج (المتوسط–التباين) في تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية وفقاً لمواقف المستثمرين تجاه المخاطرة.

- تحديد المحفظة الأكثر أماناً من بين مجموعة المحافظ الناتجة عن تطبيق نموذج (المتوسط – التباين) باعتماد معايير السلامة أولاً عند الحد الأدنى من معدل العائد المطلوب من قبل المستثمر.
- معرفة فيما إذا كان استخدام مقاييس الخطر السلبي المستندة إلى شبه التباين والقيمة الشرطية المعرضة للخطر يُفضي إلى محافظ أقل مخاطرةً من نموذج (المتوسط–التباين).

3-2- أهمية البحث:

تأتي الأهمية العمليّة للبحث من حقيقة أن المستثمر لا يكره التقلب في العائد بشكل مطلق، بل يخشى التقلبات السالبة تحديداً في العائد، ذلك أن تقدير المخاطرة على أسس منطقية وموضوعية باستخدام مقاييس مخصصة لهذا الغرض، يُفضي إلى نتائج أكثر دقّة من الناحية العملية، مما ينعكس على اختيار أفضل المحافظ التي تلائم تفضيلات المستثمر في سوق دمشق للأوراق المالية من حيث المخاطرة والعائد، ويرشّد القرارات الاستثمارية، أما الأهمية العلمية، فتكمن في آلية تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية باعتماد نماذج ومعايير ومقاييس مخاطرة مختلفة، مما يفسح المجال للمقارنة بينها، في إطار محاولة لتحقيق إضافة علمية في مجال الدراسات التطبيقية التي تناولت موضوعة المحافظ الاستثمارية.

4- فرضيات البحث

تحقيقاً لأهداف البحث وبناءً على التساؤلات الخاصة بالمشكلة البحثية فإنه يمكن صياغة الفرضية الرئيسة الآتية: **اعتماداً على مستويات عوائد ودرجات مخاطر المحافظ الاستثمارية المكّونة باستخدام نموذج (المتوسط–التباين) لا تؤدي معايير السلامة أو مقاييس الخطر السلبي إلى محافظ أكثر ملاءمةً لرغبات المستثمرين.**

5- حدود البحث ومصادر جمع البيانات:

يمكن تقسيم حدود البحث إلى: الحدود المكانية والحدود الزمانية، وفيما يلي توضيح لذلك:

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة العملية على أسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
- الحدود الزمانية: تم الاعتماد على البيانات التاريخية المتمثلة في سلسلة أسعار الإغلاق اليومية للأسهم جميع الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك للفترة الممتدة من 2019/1/1 وحتى 2020/7/31.

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

6- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع اختيار وأمثلة المحفظة باستخدام نموذج (المتوسط–التباين) واعتمدت معايير السلامة أولاً ومقاييس الخطر السلبي محاولةً تخفيض مخاطر المحافظ إلى أدنى حدٍ ممكن، وقد تم تناول عدد من هذه الدراسات نذكر منها ما يلي:

- **دراسة (عبد علي، علي جيران، 2016) بعنوان: "تأثير استخدام أنموذج الجانب السالب من المخاطرة على معدل العائد المطلوب دراسة تطبيقية مقارنة في سوق العراق للأوراق المالية".**

هدفت الدراسة إلى قياس المخاطرة التي يرغب المستثمر بتجنبها باستخدام شبه التباين أو بيتا الجانب السالب ومن ثم استخدامها كمقياس مخاطرة لتقدير معدل العائد المطلوب المكافئ لتلك المخاطرة كبديل عن معدل العائد المطلوب المكافئ للبيتا 'أشارت الفرضيات الى أن استخدام مقاييس المخاطرة المستندة على شبه التباين تؤدي الى تخفيض حجم المخاطرة وبالتالي معدل العائد المطلوب بالمقارنة مع مقاييس المخاطرة الكلية، غير أن اختبار الفرضيات في سوق العراق للأوراق المالية باستخدام عينة من (48) مشاهدة شهرية للفترة الممتدة من شهر كانون الثاني 2008 ولغاية كانون الأول 2015 أظهرت رفضاً لفرضيات العدم مما يعني أن استخدم شبه التباين يؤدي إلى تخفيض المخاطرة، ومن ثم العائد الذي يطلبه المستثمر عن تحمل تلك المخاطرة.

- دراسة **Norkin, V. I., & Boyko, S. V. (2012)** بعنوان "**Safety–first portfolio selection**"

هدفت الدراسة إلى الاستفادة من التطبيقات المختلفة لمعيار السلامة أولاً في محاولة تطويره من خلال استخدامه في إطار برنامج رياضي يمكّن من اختيار المحفظة الاستثمارية الأكثر ملاءمةً للمستثمر من بين مجموعة من البدائل، من خلال العمل على تحسين تقدير مخاطر العوائد السلبية للمحفظة باستخدام مقاييس الحد الأدنى للمخاطر. كما تم تقدير الحدود الفعالة من خلال استخدام البرمجة الرياضية مع وضع قيود تتوافق مع معيار السلامة أولاً، استخدمت 18 سيناريو للعائد لتسعة أوراق مالية، وتوصلت الدراسة إلى أن مقاربات Markowitz & Roy لأمثلة المحفظة المالية متقاربة إلى حد ما وتختلف فقط في طريقة اختيار نقطة على نفس الحدود الفعالة في مستوى المخاطرة والعائد (تباين العائد).

- دراسة **Hammoudeh, S., Santos, P. A., & Al–Hassan, A. (2013)** بعنوان "**Downside risk management and VaR–based optimal portfolios for precious metals, oil and stocks**"

استخدمت الدراسة القيمة المعرضة للمخاطر (VaR) لتحليل مخاطر السوق السلبية المرتبطة بالاستثمارات في ستة أصول فردية رئيسية بما في ذلك أربعة معادن ثمينة، والنفط، ومؤشر S&P 500. باعتماد مجموعات من هذه الأصول، تم إنشاء ثلاث محافظ مثلى، كما قام الباحثون بتحليل العائدات والمخاطر السلبية لهذه المحافظ. وقد تم حساب تنبؤات القيمة المعرضة للمخاطر ليوم واحد مسبقاً باستخدام مجموعة من النماذج المخصصة لهذا الغرض، وتوصلت الدراسة إلى فاعلية استخدام القيمة المعرضة للخطر كمقياس لمخاطر لمحفظة، وأن المحفظة المكونة من المعادن الثمينة هي الأكثر كفاءة بالمقارنة مع نظيراتها.

- دراسة **Ballestero, E. (2005)** بعنوان "**Mean-Semivariance Efficient Frontier: A Downside Risk Model for Portfolio Selection**"

ركزت الدراسة على شبه التباين بوصفه مقياساً للمخاطرة، حاول الباحث اختبار صحة فرضية التفوق العملي لشبه التباين على نظيره التباين، ، ومقارنة النتائج مع نموذج (المتوسط–التباين)، كما عمل على استخدام مقاربة جديدة لأمثلة المحفظة تمثلت في نموذج (المتوسط–شبه التباين)، واشتملت عينة الدراسة على عشرة أسهم جمعت مشاهداتها لمدة خمس سنوات في سوق نيويورك. توصلت إلى عدة نتائج منها؛ تماثل بنية ومراحل أمثلة المحفظة باستخدام شبه التباين بدلاً عن التباين، وعند المقارنة بين الطريقتين، وفي حالة سبعة سيناريوهات مختلفة للعائد المتوقع تماثلت النتائج في أربعة منها بينما أظهر شبه التباين تفوقه على التباين في الثلاثة الباقية، إذ نتج عنها محافظ استثمارية أقل مخاطرة.

بناءً على ما تم ذكره من دراسات سابقة، تختلف الدراسة الحالية عن سابقتها من ناحية مجتمع البحث، ومن ناحية الأسلوب المطبق، فهي تجمع بين نموذج (المتوسط–التباين)، ومعايير السلامة بأنماطها الثلاث، إضافةً إلى مقاييس الخطر السلبي، متمثلة بشبه التباين والقيمة الشرطية المعرضة للخطر، والمقارنة بينها، وهذا ما لم تذهب إليه الدراسات السابقة، حيث اقتصرت على نموذج واحد، أو المقارنة مع نموذج المحفظة التقليدي، وذلك في حدود ما تم الاطلاع عليه. كما أن الدراسة الحالية تركز بشكل أساسي على مواءمة تفضيلات المستثمرين ضمن النموذج، إذ يتم أخذها بالحسبان عند تحديد الأوزان المثلى لمكونات المحفظة.

7- الإطار النظري للبحث:

7-1- نموذج (المتوسط – التباين) (Mean-Variance) model

قدم Harry Markowitz (1952) في مقالته "Portfolio selection" نموذج (المتوسط – التباين) في إطار نظرية المحفظة الاستثمارية الحديثة[1]، اختصاراً (M-V)، الذي شكل قاعدة للعديد من الدراسات المتمحورة حول أمثلة المحافظ الاستثمارية. يتركز هدف النموذج الرئيسي على تعظيم العائد المتوقع (المتوسط الحسابي لعوائد مكونات المحفظة)، مقابل تخفيض المخاطرة (الانحراف المعياري للعوائد) تماشياً مع رغبات المستثمرين. نتيجةً للعلاقة التبادلية بين العائد والمخاطرة؛ يتوجب على المستثمر عند اختيار المحفظة إما التخلي عن جزء معين من العائد المتوقع في مقابل تخفيض المخاطرة، أو تحمل مخاطرة إضافية في سبيل الحصول على عائد أعلى من المتوسط المقبول لدى أغلبية المستثمرين، ومن خلال قياس درجة ارتباط عوائد الأصول بعضها ببعض، اعتمد التنويع كوسيلة لتخفيض المخاطرة، وأمثَلة مكونات المحفظة.

أكد Markowitz على ضعف إمكانية تخفيض التباين إلى درجة العدم من خلال التنويع، لأن عوائد الأوراق المالية مرتبطة إلى حدٍ كبير ببعضها البعض، منوّهاً إلى ضرورة أخذ تفضيلات المستثمرين بعين الاعتبار عند تكوين وإدارة المحافظ الاستثمارية، وأثبت داعماً بالعديد من النقاشات والبراهين العملية عدم كفاية حيازة عدد كبير من الأوراق المالية في المحفظة كوسيلة لتخفيض المخاطرة، بل يجب أن يكون التنويع مدروساً بشكل عملي، من خلال قياس التباين المشترك لعوائد الأصول المالية، وتأثيره في فعالية استراتيجية تخفيض المخاطرة، فالغالبية العظمى من المستثمرين لا يرغب بتحملها[2].

بنى Markowitz نموذجه الخاص باختيار وأمثلة المحفظة على مجموعة من الافتراضات التي تؤثر وبشكل جوهري في نتائج تطبيق النموذج، ومن أبرز هذه الافتراضات؛ قيام المستثمرين ببناء محافظهم الاستثمارية لغاية تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تعظيم المنفعة المتوقعة ومن ثمَّ تعظيم الثروة؛ إن دالة المنفعة هي دالة متزايدة في الثروة[3]، وهم في معظمهم –أي المستثمرين– متجنّبون للمخاطرة (Risk-Averse)؛ يتخذ المستثمرون قراراتهم بناءً على أول عزمين (First two moments) من التوزيع العشوائي لدالة الثروة وهما؛ التوقعات بخصوص العائد أي "المتوسط" والتباين؛ إن المنفعة المتوقعة من الثروة بالنسبة إلى المستثمر هي دالة في المتوسط الحسابي والتباين في عوائد المحفظة. وأخيراً؛ تعتبر المحافظ التي تعظّم منفعة المستثمر "محافظ كفؤة"[4].

إضافةً لما سبق، يقتضي فرض عقلانية المستثمر؛ عدم قيامه بالاستثمار في محفظة ما، إذا وجدت محفظة أخرى، لها معدل عائد أعلى من السابقة عند المستوى ذاته من المخاطرة، أو لها مخاطرة أقل عند المستوى ذاته من العائد. وفي هذا الصدد، وضّح Markowitz كيفية حساب عائد ومخاطرة المحفظة كما يلي[5]:

- عائد المحفظة: هو المتوسط المرجّح بأوزان عوائد الأصول الداخلة في تكوينها.
- مخاطرة المحفظة: هي دالة في كل من مخاطر الأصول منفردة ونسب الاستثمار بكل منها إلى جانب معامل الارتباط لكل زوجين من الأصول الداخلة في تكوين المحفظة.

---

[1] مفلح، هزاع، خلف، أسمهان (2020) **الأسواق المالية**، منشورات جامعة حماه، سورية، ص:430.

[2] Markowitz, H. M. (1952) ***"Portfolio Selection"***, the Journal of Finance, Volume 7, p. 82.

[3] مفلح، هزاع، كنجو، كنجو (2019) **إدارة الاستثمار والمحافظ الاستثمارية**، منشورات جامعة حماه، سورية، ص: 468.

[4] Amenc, N., Le Sourd, V. (2003) **Portfolio Theory and Performance Analysis**, John Wiley & Sons, Chichester, England P. 80.

[5] Markowitz, M. H., (1959), **Portfolio Selection: Efficient Diversification of Investments**, John Wiley & Sons, New York, p. 172.

ووفقاً لنموذج المتوسط–التباين فإن التعبير الرياضي عن عائد ومخاطرة المحفظة يأخذ الشكل[1]:

$$E\ (x) = \ x_1\mu_1 + \cdots + x_n\mu_n = \ \mu^T x \qquad (1)$$

$$\sigma\ (x) = \ \sum_{i,j} p_{ij}\sigma_i\sigma_j x_i x_j = \ x^T \Sigma x \qquad (2)$$

حيث يشكل p_{ij} معامل الارتباط، ويعبر μ عن العوائد المتوقّعة للأصول $(\mu = \ (\mu_1, \mu_2, \dots, \mu_n)$، ويمثل x الأوزان النّسبيّة لمكوّنات المحفظة $(x = (x_1, x_2, \dots, x_n)$، وتمثل Σ مصفوفة التباين والتباين المشترك للعوائد المتوقعة للأصول.

تُصنّف مشكلة أمثلة المحفظة على أنها مشكلة تعظيم منفعة من النمط المقيّد، وتتكون الصيغ الشائعة لحساب منفعة المحفظة بشكل رئيسي من العائد المتوقع للمحفظة (صافي تكاليف المعاملات والتمويل) مطروحاً منه تكلفة المخاطرة[2]، أما المكّون الأخير يتم حسابه بأخذ جداء مخاطرة المحفظة بمعامل تجنُّب المخاطرة (سعر وحدة المخاطرة). إن الصيغة الموصَّفة سابقاً تُعدُّ بمثابة الخط الرئيسي في الطريق نحو أمثلة المحفظة، والخطوات السابقة لازمة بالضرورة، ويمكن إضافة قيود أخرى لتحسين التنويع والحد من المخاطرة، من مثل القيود على وزن الأصول في المحفظة، أو القطاع. يمكن صياغة نموذج (المتوسط–التباين) بأكثر من طريقة رياضية، وتجمع الصيغة الوارد ذكرها بين العائد المتوقع للمحفظة والأوزان المرجحة بالمخاطرة، بحيث تظهر جميعها في دالة الهدف، وتتوضح من خلال الآتي[3]:

$$Max\ \ (\mu^T x - \ \lambda\, x^T \Sigma x) \qquad (3)$$

$$s.t.$$

$$\sum_{i=1}^{n} x_i = 1$$

$$x^T \Sigma x \ \geq 0 \quad \forall x$$

وبما أن التباين لا يكون سالباً، فإن:

7–2– معايير السلامة أولاً Safety-First Criterions

انطلق Roy (1952) من وجود اعتراض رئيس على النظرية الاقتصادية برمتها، إذ إنها –برأيه– دوماً ما تفترض السلامة والسهولة، وناقش ضرورة الإشارة إلى احتمالية وقوع كارثة في أيّ موقف اقتصادي، وتحديداً الاختيار في ظروف عدم التأكد، وما ينتج عنه من احتياطيات يتوجب أخذها بالحسبان لتفادي وقوع كارثة[4]. على مستوى المحفظة الاستثمارية، كانت هذه الدراسة في ظل نموذج Markowitz لفترة طويلة، وعلى الرغم من تقديم البحثين بشكل متزامن، يَعتبر المنظرون هذا العمل بمثابة تعديل على النموذج التقليدي. يعتمد نموذج (المتوسط–التباين) على دالة المنفعة والتفضيلات في اختيار أمثل الاستثمارات، وهذا مبرر بسبب أهمية الاختلاف بين الأفراد فيما يتعلق بالعائد المرغوب ودرجة تحمّل المخاطرة، بينما يبتعد معيار السلامة أولاً عن إطار المنفعة، ويقترب من مقياس أكثر موضوعية، إذ يُعنى فقط بخطر الفشل في تحقيق حد أدنى معين من العائد أو تأمين هوامش سلامة معينة، رياضياً:

$$Minimize\ \ Prob\ (r_p < r_l) \qquad (4)$$

---

[1] Cornuejols, G., Tutuncu, R. (2006) **Optimization Methods in Finance**, Cambridge University Press, UK, p. 16.

[2] Goldsmith, D. (1976) "**Transactions Costs and the Theory of Portfolio Selection**", journal of finance, Vol. 31, No. 4. P. 1129.

[3] Rachev, S.T., Stoyanov, S.V., and Fabozzi, F.J., (2008) **Advanced Stochastic Models, Risk Assessment, and Portfolio Optimization**, John Wiley & Sons, p. 255.

[4] Roy, A. D. (1952) **Safety first and the holding of assets**. Econometrica: Journal of the econometric society, 431-449.

حيث أن r_p: عائد المحفظة، و r_l: الحد الأدنى من العائد، الذي لا يرغب المستثمر بالهبوط دونه.

ينص المعيار على وجوب قيام المستثمر باختيار المحفظة التي تقلل من احتمالية انخفاض العائد عن المستوى الأدنى، وتم تسميته "Floor Return"، ومن ثم فإن الهدف هو محاولة التحكم بدرجة المخاطرة، عند مستوى ثابت للعائد. يمكن للمستثمر المقارنة بين المحافظ الممكنة –إذا توزعت العوائد طبيعياً– استنادًا إلى نسبة السلامة، المحسوبة من خلال الصيغة:[1]

$$SF\ ratio = \frac{r_p - r_l}{\sigma_p} \qquad (5)$$

قدم Telser (1955) معياراً آخر للسلامة[2]، يفترض وفقاً له أن المستثمرين يسعون نحو تعظيم القيمة المتوقعة للعائد، مع مراعاة القيد القائل بأن احتمالية مساواة أو انخفاض العائد عن الحد الأدنى (مستوى الكارثة) لا تتجاوز مستوى معين، رياضياً:

$$Maximize\ E(r_p) \qquad (6)$$
$$s.t.\ \ Prob\ (r_p \le r_l) \le \alpha$$

حيث يشير r_l إلى الحد الأدنى للكارثة (أدنى مستوى مقبول للعائد)، أما α تمثل احتمالية الخسارة. وبافتراض طبيعيّة توزيع العوائد، وأن α = 5% عندئذٍ:[3]

$$E(r_p) \ge r_l + 1.645\ \sigma_p \qquad (7)$$

قد تحقق مجموعة من المحافظ الشروط السابقة، ولكن المحفظة المثلى هي التي تحقق أعلى عائد متوقع بالضرورة. يمكن التوفيق بين المعيار ونموذج (المتوسط–التباين) في حالة التوزيع الطبيعي، وعدم وجود أصل خالٍ من المخاطرة، ومن ثم فإن المحفظة المثلى وفقاً للمعيار تتموضع على منحنى الحد الفعال.

طوّر Kataoka (1963) معياراً للسلامة يختار ضمنه المستثمرين محافظهم بعائد مؤمَّن عليه أو"Insured Return" ويتميز بكونه أقصى ما يمكن تحقيقه، مع اشتراط عدم تجاوز احتمالية ارتفاع عائد المحفظة عن العائد المؤمَّن لمستوى معين محدد مسبقاً. يصاغ المعيار على نمط برنامج رياضي كالآتي[4]:

$$Maximize\ r_l \qquad (8)$$
$$s.t.\ \ Prob\ (r_p < r_l) \le \alpha$$

كما أن:

$$r_l = E(r_p) + (-1.645)\sigma_p \qquad (9)$$

يتم استخدام المعايير المذكورة في تحديد المحافظ التي يرغبها المستثمر بشكل أكبر من نظيراتها عند المقارنة بين مجموعة من المحافظ البديلة. استمرت فكرة السلامة أولاً بالتطور، نتج عن ذلك نماذج ومقاربات عدّة ذات الصلة بـ (الخطر السلبي).

---

[1] مفلح، هزاع، كنجو، كنجو (2019) **مرجع سبق ذكره** ص: 574.

[2] Telser, L. G. (1955). **Safety first and hedging**. The Review of Economic Studies, 23(1), P. 1-16.

[3] Francis, J. C., & Kim, D. (2013). **Modern Portfolio Theory,+ Website: Foundations, Analysis, and New Developments** (Vol. 795). John Wiley & Sons. P.225.

[4] Kataoka, S. (1963). **A stochastic programming model**. Econometrica: Journal of the Econometric Society, 181-196.

7-3- مقاييس الخطر السلبي Downside Risk Measures

7-3-1- شبه التباين Semi-variance

أدرك Markowitz (1959-1968) عيوب التباين بوصفه مقياساً للمخاطرة، إذ اعترف بعدم نجاعته في جميع الظروف، واقترح شبه التباين بدلاً عنه، كما أثبت أن المقياسين يقدمان النتائج ذاتها في حال كان التوزيع طبيعياً فقط. عدا عن ذلك، فإن شبه التباين هو أكثر قدرة على تقديم نتائج أدق، وحلول أفضل لمشكلة أمثلة المحفظة[1].

يُعرّف شبه التباين بأنه أحد المقاييس الخاصة بالخطر السلبي، ويُحسب من خلال المجموع المرجّح للانحرافات المربعة عن حد معين (Benchmark Return)، بأخذ القيم التي تقع أقل من المتوسط الحسابي للعائد المتوقع فقط[2]. أي[3]:

$$SV = \frac{1}{T}\sum_{t=1}^{T}(r_{it} - b)^2 \qquad (10)$$

$$= \frac{1}{T}\sum_{t=1}^{T}\{\min[(r_{it} - b), 0]\}^2$$

$$r_{it} = \begin{cases} r_{it} & \text{if } r_{it} < b \\ b & \text{if } r_{it} \geq b \end{cases}$$

حيث:

تشمل القيم المحتملة لـ b؛ العائد الخالي من المخاطرة، العائد المتوقع، أو الصفر، ومن ثم فإن شبه التباين يقيس الحد الأدنى المقبول من العائد بالنسبة للأصل الخطر، أو العوائد دون المتوقع، بمعنى آخر العوائد السلبية. اعتُمد نموذج (المتوسط-شبه التباين) وتم تطبيقه على نحوٍ واسعٍ بعد شرح وتبرير Hogan & Warren (1972) معظم الخصائص الرياضية له، إذ أثبتا قابليته للتفاضل، ومن ثم فإن مساهمتهم تُعزز الصلاحية النظرية والتطبيقية للنموذج[4].

7-3-2- القيمة الشرطية المعرضة للخطر Conditional Value at Risk

نتيجةً لوجود بعض القيود على حدود الخسارة المقبولة من قبل المستثمرين، وزيادة التركيز على خطر هبوط العائد (الخطر السلبي) في الأدبيات المالية، تم تقديم مفهوم القيمة المعرضة للخطر أو (Value at Risk)، وتوظيفه في تحليل وتكوين وأمثلة المحفظة الاستثمارية، إذ تقيس VaR الحد الأقصى المتوقع للخسارة استناداً إلى احتمال معين، نتيجةً للظروف العادية للسوق المالي، وهي مقياس إحصائي أساساً[5]. على سبيل المثال VaR-95% هو تقدير الحد الأعلى للخسارة التي تم تجاوزها باحتمالية قدرها 5%.

ضمّت الأبحاث المعنية بإدارة المخاطر العديد من مقاييس المخاطرة السلبية، التي تعدُّ VaR أبرزها، وعلى الرغم من انتشارها الواسع، إلاّ أنها تنطوي على بعض الخصائص والسمات الرياضية غير المرغوبة، أبرزها افتقارها لخاصية التحدب

---

[1] Markovitz, H. M. (1959). **Op. Cit.** Pp 188-201.

[2] Ballestero, E. (2005) **Mean-Semivariance Efficient Frontier: A Downside Risk Model for Portfolio Selection**, Applied Mathematical Finance, 12 (1), pp. 1-15

[3] Kim, W. C., Kim, J. H., & Fabozzi, F. J. (2016) **Robust Equity Portfolio Management**,+ Website: Formulations, Implementations, and Properties using MATLAB. John Wiley & Sons, P:33.

[4] Hogan, W.W. & Warren, J.M. (1972). **Computation of the Efficient Boundary in the ES Portfolio Selection Model,** The Journal of Financial and Quantitative Analysis, 7 (4), pp. 1881-1896.

[5] Penza, P., Bansal, V. K., Bansal, V. K., & Bansal, V. K. (2001). Measuring market risk with value at risk (Vol. 17). John Wiley & Sons. P.62.

(Convexity)، والتراكمية (Subadditivity)، أي؛ إن المجموع المرجح لمخاطر المحفظة –في أسوأ الأحوال– يجب أن يساوي مجموع المخاطر الفردية للأصول المكوِّنة للمحفظة، ومن ثم فإن القيمة المعرّضة للخطر لا تحقق شرط التنويع[1]، بحيث من الممكن أن تكون قيمتها لمَحفَظَة ما، أكبر من مجموع القيم المعرّضة للخطر لكل أصل منفرد، إضافةً لما سبق، أثبتت دراسة لاحقة أن أمثلة المحفظة باستخدام (Mean–VaR) لا تعطي نتائج أفضل من (المتوسط–التباين)، وفي بعض الأحيان ينتج عنها محافظ أكثر تقلباً، ومن ثم أعلى مخاطرةً[2]، وعليه لا يمكن اعتبار VaR مقياساً متماسكاً للمخاطر.

نتيجةً لما سبق قدّم كلّ من Rockafellar & Uryasev مفهوم القيمة الشرطية المعرضة للخطر (Conditional VaR)، وعُرِّفت بأنها الخسارة المتوقعة المشروطة بأن لا تتجاوز القيمة المعرضة للخطر[3]. تحاول CVaR معالجة أوجه القصور التي تعاني منها VaR، وفي حين أن الأخيرة تمثل أسوأ حالة خسارة مرتبطة باحتمالية وأفق زمني، فإن CVaR هي الخسارة المتوقعة إذا تم تجاوز عتبة الحالة الأسوأ.

بمجرد حساب القيمة المعرضة للخطر يصبح حساب CVaR ممكناً من خلال[4]:

$$\mathrm{CVaR} = \frac{1}{1-\varepsilon}\int_{-1}^{\mathrm{VaR}} \mathrm{xp(x)dx} \qquad (11)$$

حيث:

$\mathrm{p(x)dx}$: الكثافة الاحتمالية للحصول على عائد مقداره x.

ε: النقطة الفاصلة على التوزيع الاحتمالي المحددة على أساس نقطة توقف أو عتبة VaR.

يمكن أمثلة المحفظة الاستثمارية باستخدام القيمة الشرطية من خلال البرنامج الرياضي[5]:

$$\text{minimize} \quad (\gamma + \frac{1}{q(1-\alpha)}\sum_{k=1}^{q} u_k) \qquad (12)$$

في ظل القيود[6]:

$$u_k \geq 0$$
$$\mu(x) \leq -R$$
$$w^T x_k + \alpha + u_k \geq 0$$

حيث:

γ: القيمة المعرضة للخطر للمتغير x أي؛ $\gamma = \mathrm{VaR}_\alpha(x)$

---

[1] Rockafellar, R. T., & Uryasev, S. (2000). **Optimization of conditional value–at–risk**. Journal of risk, 2, 21–42. P,22.

[2] Alexander, G. and A.M. Baptista (2002) **Economic Implications of Using a Mean–VaR Model for Portfolio Selection: A Comparison with Mean–Variance Analysis,** Journal of Economic Dynamics & Control, 26, pp. 1159–1193.

[3] Rockafellar, R. T., & Uryasev, S. (2000) ***Op. Cit.***, p.22.

[4] Krokhmal, P., Palmquist, J., & Uryasev, S. (2002). **Portfolio optimization with conditional value–at–risk objective and constraints**. Journal of risk, 4, 43–68. P. 49.

5 Uryasev, S., & Rockafellar, R. T. (2001). **Conditional value–at–risk: optimization approach. In Stochastic optimization: algorithms and applications** (pp. 411–435). Springer, Boston, MA. Pp. 420–422.

[6] Rockafellar, R. T., & Uryasev, S. (2000) ***Op. Cit.***, p.28.

α: مستوى المعنوية.

q: عدد مرات محاكاة مكونات المحفظة.

u_k: متغيرات وهمية تساعد في صياغة البرنامج خطياً.

$\mu(x)$: المتوسط الحسابي للعوائد.

R : الحد الأدنى المتوقع للعائد.

$w^T x_k$: دالة الخسارة الخطية، التي يتم تطبيقها على عوائد وأوزان المحفظة.

8- الدراسة التطبيقية:

8-1- حساب عوائد الأسهم الداخلة في تكوين المحافظ:

بهدف تكوين المحافظ الاستثمارية المكونة من أسهم الشركات عينة البحث، تم حساب العوائد اليومية التاريخية باستخدام الصيغة الآتية[1]:

$$R = \frac{P_{t+1} - P_t}{P_t} \qquad (13)$$

وذلك بعد الحصول على أسعار الإغلاق اليومية لها بالاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية، علماً أنه لم يتم إجراء أي توزيعات للأرباح أو تجزئة للاسهم خلال فترة الدراسة. في الخطوة اللاحقة تم حساب متوسط العوائد، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (1): متوسط عوائد الأسهم عينة الدراسة

السهم	العائد	السهم	العائد
MTN	22.9717%	UIC	-0.0256%
SYTEL	22.5313%	BBSY	0.1138%
JSC	4.1484%	CHB	0.1717%
AVOC	-0.0396%	FSBS	0.0722%
NAMA	0.0000%	SHRQ	0.0598%
UG	0.0000%	SGB	0.1465%
AHT	0.0246%	BOJS	-0.0048%
SKIC	-0.0001%	QNBS	0.1683%
SAIC	0.0030%	BBS	0.0502%
ATI	0.0793%	SIIB	0.0197%
NIC	-0.0292%	IBTF	0.1134%
AROP	-0.0261%	BSO	-0.1089%
ARBS	0.0175%		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

[1] Fabozzi, F. J., & Markowitz, H. M. (2002) **The theory and practice of investment management**, John Wiley & Sons. P.44.

يُلاحظ من الجدول السابق سلبيّة بعض عوائد أسهم الشركات، مما يستوجب استبعادها من المحافظ المكوّنة، كون المستثمر الرشيد والعقلاني، لا يُفضّل حيازة أسهم خاسرة في محفظته، بناءً عليه تم تحديد الأسهم ذات العوائد الموجبة وعددها (16)، ويوضح الجدول (2) عوائد الأسهم والانحراف المعياري لها.

الجدول رقم (2): عوائد ومخاطر الأسهم الدخلة في تكوين المحافظ

السهم	متوسط العائد	المخاطرة
ARBS	0.0175%	0.5949%
IBTF	0.1134%	1.3958%
SIIB	0.0197%	1.9894%
BBS	0.0502%	0.7287%
QNBS	0.1683%	1.8314%
BBSY	0.1138%	3.2545%
CHB	0.1717%	1.9867%
FSBS	0.0722%	1.3691%
SHRQ	0.0598%	1.1732%
SGB	0.1465%	1.8995%
SAIC	0.0030%	0.2979%
ATI	0.0793%	1.8798%
AHT	0.0246%	0.6804%
MTN	22.9717%	415.6246%
SYTEL	22.5313%	425.3236%
JSC	4.7758%	59.6192%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

في المرحلة التالية، وبهدف قياس مخاطرة المحافظ لمراد تكوينها، تم حساب مصفوفة (التباين–التباين المشترك) لعوائد الأسهم المتضمنة (288) عنصراً. يمثل قطرها الرئيسي تباينات عوائد الأسهم المبينة في الجدول (2).

8-2- تحديد أوزان الأسهم وتكوين المحافظ الاستثمارية:

بالاعتماد على ما سبق، أمكن تكوين محفظة استثمارية (A) تشمل على 16 سهماً بأوزان متساوية من أسهم الشركات عينة البحث، وباعتماد نموذج (المتوسط–التباين) المرتكز على البرمجة التربيعية الموضح في الصيغة (3)، تم تحديد أوزان الاستثمار المثلى لكلٍ من المحفظتين (B) و(C). تُمثل المحفظة (B) حالة المستثمر المتجنّب للمخاطرة، ومن أجل ذلك تم تحديد قيمة معامل تجنب المخاطرة لتساوي (1)، وفيما يتعلق بالمحفظة (C) فهي تعبر عن موقف المستثمر المحب للمخاطرة، ومن ثم فإن قيمة معامل تجنب المخاطرة هي أقل ما يمكن عند (0.1). عرضت النتائج في الجدول (3).

الجدول رقم (3): عائد ومخاطرة المحافظ الاستثمارية

السهم	المحفظة (A) الأوزان المتساوية	المحفظة (B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	المحفظة (C) المستثمر المحب للمخاطرة
ARBS	6.25%	3.77%	1.00%
IBTF	6.25%	7.33%	2.17%
SIIB	6.25%	0.00%	5.12%
BBS	6.25%	15.70%	7.14%
QNBS	6.25%	3.39%	6.19%
BBSY	6.25%	0.00%	3.17%
CHB	6.25%	3.49%	6.19%
FSBS	6.25%	0.00%	13.15%
SHRQ	6.25%	3.02%	6.15%
SGB	6.25%	6.31%	5.73%
SAIC	6.25%	44.74%	9.12%
ATI	6.25%	0.88%	1.15%
AHT	6.25%	11.28%	8.13%
MTN	6.25%	0.01%	10.48%
SYTEL	6.25%	0.01%	12.32%
JSC	6.25%	0.08%	2.79%
عائد المحفظة	3.21%	0.05%	5.37%
مخاطرة المحفظة	40.84%	0.30%	69.75%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

يُلاحظ من الجدول السابق أن عائد المحفظة (C) الذي بلغ (5.37%) هو الأعلى بين المحافظ الثلاث، يليه محفظة الأوزان المتساوية عند (3.21%)، أما عائد المحفظة (B) فهو الأقل عند مستوى (0.05%) مترافق مع درجة المخاطرة الأدنى (0.30%) إذ يُعد ملائماً لموقف المستثمر المتجنب للمخاطرة بينما كانت مخاطرة المستثمر المحب للمخاطرة هي الأعلى حيث بلغت (69.75%) كونها تحوي نسبة عالية تراوحت بين (10%) و(12%) من أسهم شركتي MTN & Syriatel التي تُعدُّ الأعلى عائداً ومخاطرةً بين جميع الأسهم المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وعلى النقيض من ذلك احتوت محفظة المستثمر المتجنب للمخاطرة على نسب منخفضة جداً من "الأسهم الخطرة".

8-3- تحديد المحفظة الاستثمارية الأكثر أماناً باستخدام معايير السلامة أولاً:

8-3-1- معيار Roy:

باستخدام الصيغة (5) تم حساب نسب السلامة للمحافظ الثلاث، وذلك بتحديد الحد الأدنى من العائد المطلوب عند أدنى مستوى بين الأسهم الداخلة في تكوين المحافظ، وهو عائد سهم سولدارتي للتأمين (SAIC) وتبين أن المحفظة (B) كانت الأعلى بالمقارنة مع بقية المحافظ، مما يجعلها أكثر أماناً للمستثمر، ويتوافق ذلك مع نتائج تطبيق نموذج (المتوسط-التباين)، كونها المحفظة الممثلة لحالة تجنُّب المخاطرة، جاءت بعدها المحفظة (A)، وأخيراً المحفظة (C) من حيث درجة الأمان، ويوضح ذلك النتائج المعروضة في الجدول (4).

الجدول رقم (4): نسب السلامة أولاً حسب Roy

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
الحد الأدنى للعائد	0.0030%	0.0030%	0.0030%
نسبة السلامة	7.85%	16.54%	7.70%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

8-3-2- معيار Telser:

باتباع الصيغة (7) تم حساب معدل العائد المتوقع لجميع المحافظ عند الحد الأدنى للعائد المطلوب ذاته المستخدم في حساب معيار السلامة اولاً، واحتمالية خسارة α5% = كما يلي:

الجدول رقم (5): العائد المتوقع حسب معيار Telser عند α5% =

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
الحد الأدنى للعائد	0.0030%	0.0030%	0.0030%
قيمة Z عند α5% =	1.64	1.64	1.64
العائد المتوقع Telser	66.99%	0.49%	114.39%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

يُلاحظ من خلال الجدول السابق وبالمقارنة مع الجدول (3) أن العوائد المتوقعة للمحافظ الثلاث بحسب معيار Telser هي أعلى من العوائد الفعلية، ومن ثم فإن جميع المحافظ لا تحقق الشرط المطلوب للعائد ولا يمكن تفضيل إحداها على الأخرى عند احتمالية خسارة 5%، لذلك قام الباحث بإعادة حساب العائد المتوقع عند احتمالية خسارة α10% = كما هو موضح في الجدول (6) وتوصل إلى ذات النتيجة، ومن ثم لا يمكن اعتماد معيار Telser في تحديد المحفظة الأكثر أماناً.

الجدول رقم (6): العائد المتوقع حسب معيار Telser عند α10% =

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
الحد الأدنى للعائد	0.0030%	0.0030%	0.0030%
قيمة Z عند α = 10%	1.28	1.28	1.28
العائد المتوقع Telser	52.28%	0.38%	89.28%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

8-3-3- معيار Kataoka:

على العكس من المعيار السابق، تم تحديد معدل العائد للمحافظ عينة الدراسة والمحسوب وفق نموذج (المتوسط–التباين) بغرض حساب الحد الأدنى للعائد المقبول من قبل المستثمر (العائد المؤمن) عند كل محفظة من المحافظ وفقاً للصيغة (9)، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): الحد الأدنى لمعدل العائد حسب معيار Kataoka

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
العائد المتوقع	3.21%	0.05%	5.37%
قيمة Z عند α=5%	1.64	1.64	1.64
الحد الأدنى للعائد	-63.9822%	-0.4378%	-109.3624%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

استناداً إلى معطيات الجدول السابق، يتم اختيار المحفظة (B) بين مجموعة المحافظ كونها الأكثر أماناً، ويفسر ذلك بأن احتمال تحقيق المحفظة (B) لعائد قدره (0.4378%-) هو (5%) وهو الأقل بالمقارنة مع نظيراتها، ويتفق ذلك مع نتائج تطبيق معيار Roy.

8-4- تحديد درجة مخاطر المحافظ الاستثمارية باستخدام مقاييس الخطر السلبي:

8-4-1- شبه التباين:

من أجل تحديد طبيعة التقلب في عوائد أسهم الشركات عينة الدراسة والداخلة في تكوين المحافظ الاستثمارية، تم حساب شبه التباين باستخدام الصيغة الأساسية (10) لكلٍ من الأسهم والمحافظ، ويلاحظ اختلاف القيم عن تلك المحسوبة باستخدام التباين، فيما يخص الأسهم تتوضح النتائج في الجدول أدناه:

الجدول (8): قيم شبه التباين لعوائد الأسهم

السهم	شبه التباين
ARBS	0.2743%
IBTF	0.6523%
SIIB	0.8648%
BBS	0.2858%
QNBS	0.8137%
BBSY	3.4877%
CHB	1.1113%
FSBS	0.6594%
SHRQ	0.5023%
SGB	0.8393%
SAIC	0.1445%
ATI	1.4654%
AHT	0.4272%
MTN	0.2813%
SYTEL	1.0513%
JSC	1.2625%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيم شبه التباين منخفضة نسبياً، وذلك بالمقارنة مع التباين الموضحة في الجدول (2)، ويتضح ذلك تحديداً عند أسهم شركتي MTN & Syriatel إذا بلغت قيم التباين (425.3236%) و(415.6246%) على التوالي أما قيم شبه التباين فحققت مقدار قدره (1.0513%) و(0.2813%) على التوالي.

أما بخصوص المحافظ الاستثمارية فقد عرضت النتائج في الجدول (9)، وتبين من خلال مقارنتها مع قيم التباين أنها أدنى وبشكل ملحوظ، جديرٌ ذكره أن شبه التباين للمحفظة (A) كان أعلى من شبه التباين للمحفظة (C) مما يعني أن نموذج (المتوسط–شبه التباين) أعطى درجة مخاطرة أقل من (المتوسط–التباين) حتى في حالة المستثمر المحب للمخاطرة.

الجدول رقم (9): قيم شبه التباين لعوائد المحافظ الاستثمارية

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
عائد المحفظة	3.21%	0.05%	5.37%
شبه التباين	0.88%	0.36%	0.74%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

8-4-2- القيمة الشرطية المعرضة للخطر:

باتباع النهج السابق تم حساب القيمة الشرطية المعرضة للخطر لأسهم ومحافظ الدراسة عند مستوى 5% وفقاً للصيغتين (11) و(12)، إذ كانت قيمتها صفراً بالنسبة لأسهم شركات (الأهلية للنقل، وMTN) مما يدل على أنها الأقل مخاطرةً بالمقارنة مع بقية الأسهم عينة الدراسة، ذلك ان القيمة المتوقعة لتراجع العائد منعدمة.

الجدول رقم (10): القيمة الشرطية المعرضة للخطر للأسهم

السهم	شبه التباين
ARBS	0.2743%
IBTF	0.6523%
SIIB	0.8648%
BBS	0.2858%
QNBS	0.8137%
BBSY	3.4877%
CHB	1.1113%
FSBS	0.6594%
SHRQ	0.5023%
SGB	0.8393%
SAIC	0.1445%
ATI	1.4654%
AHT	0.4272%
MTN	0.2813%
SYTEL	1.0513%
JSC	1.2625%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

فيما يتعلق بالمحافظ الاستثمارية، كانت القيمة الشرطية المعرضة للخطر في أدنى الحدود بالنسبة لمحفظة الأوزان المتساوية، وأعلى عند محفظة المستثمر المتجنب للمخاطرة، ويجدر التنويه هنا إلى أن تفسير هذه القيم يكون معاكساً للحالة الطبيعيّة، ففي حالة تجنب المخاطرة هنالك احتمالية (5%) لهبوط عائد المحفظة بمقدار (0.24%-)، أما في حالة الأوزان المتساوية وعند مستوى الاحتمالية ذاته فمن المقدر أن يهبط عائد المحفظة بمقدار (0.49%-)، وبالنسبة للمحفظة (C) فإن مقدار هبوط العائد يساوي (0.32%-).

الجدول رقم (11): القيمة الشرطية المعرضة للخطر لعوائد المحافظ الاستثمارية

المحفظة	(A) الأوزان المتساوية	(B) المستثمر المتجنّب للمخاطرة	(C) المستثمر المحب للمخاطرة
عائد المحفظة	3.21%	0.05%	5.37%
CVaR	-0.49%	-0.24%	-0.32%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (MS-Excel)

بناءً على ما سبق، يمكن القول ان استخدام مقاييس الخطر السلبي المتمثلة بشبه التباين والقيمة الشرطية المعرضة للخطر يفضي إلى قيم أقل لدرجة مخاطرة المحافظ الاستثمارية.

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

-إن استخدام نموذج (المتوسط-التباين) أنتج محافظاً استثمارية تلائم مواقف المستثمر تجاه عنصر المخاطرة، ويشترط لتحقيق ذلك تضمين معامل تجنب المخاطرة في التطبيق العملي للنموذج، وعليه يكون المستثمر المحب للمخاطرة مستعد لقبول مخاطرة إضافية في سبيل تحقيق عائد أعلى من المتوسط، أما في حالة المستثمر المتجنب للمخاطرة سوف يكون عائد المحفظة أقل بالضرورة من متوسط العوائد وكذلك هو الحال بالنسبة لمخاطرها.

-توافقت نتائج تطبيق (المتوسط-التباين) مع المعايير المستخدمة في تحديد درجة أمان المحافظ الاستثمارية، إذ كانت محفظة المستثمر المتجنب للمخاطرة هي الأكثر أماناً وفقاً لمعيار Roy أما في حالة معيار Kataoka كان احتمال تحقيقها لعائد سلبي هو الأدنى أيضاً تليها محفظة الأوزان المتساوية، والعكس في حالة المستثمر المحب للمخاطرة، مما يُعزز من صلاحية تطبيق نموذج (المتوسط-التباين).

-تبين من خلال استخدام شبه التباين كمقياس للمخاطرة انخفاض قيمها بالمقارنة مع قيم التباين، مما يعني أن معظم التقلبات في عوائد أسهم ومحافظ الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية هي بالاتجاه الإيجابي، أي أنها ناتجة عن ارتفاع أسعار إغلاق الأسهم من فترة زمنية إلى أخرى. ولدى مقارنة نتائج التطبيق مع نموذج (المتوسط-التباين) لوحظ التقارب بينهما.

-يتوضح لدى مراجعة القيم الشرطية المعرضة للخطر سواء بالنسبة للأسهم أو المحافظ الاستثمارية أنها منخفضة نسبياً مما يدل على أن قيم الخسارة المتوقعة باحتمال تحقق (5%) قليلة وينسجم ذلك مع مستوى العوائد المحققة لجميع الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية، أما فيما يتعلق بالمحافظ الاستثمارية فكانت النتائج متوافقة مع مقياس شبه التباين وكذلك معايير السلامة، ومن ثم يمكن اعتبار محفظة المستثمر المتجنب للمخاطرة هي الأمثل بين مجموعة المحافظ والأكثر ملاءمةً للتطبيق في سوق دمشق للأوراق المالية.

10-التوصيات:

-على المستثمر أن يحدد موقفه تجاه عنصر المخاطرة قبل اختيار المحفظة الاستثمارية، إضافةً إلى تحديد مستوى العائد المرغوب، بما يعزز فعالية الاستثمار في سوق الأسهم، ويقلل من القرارات الاستثمارية العشوائية والمتضاربة.

-ينصح المستثمرون في سوق دمشق للأوراق المالية بتجنب الاستثمار في المحافظ الخطرة، ذلك أن حالة تجنب المخاطرة هي الموقف الأمثل في السوق المعني.

-ضرورة زيادة عدد الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية مما يسهل على المستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات تكوين وتنويع المحافظ الاستثمارية على مستوى القطاعات المختلفة، وإحداث قطاعات جديدة.

-اعتماد شبه التباين أو القيمة الشرطية المعرضة للخطر في قياس مخاطر الأسهم والأدوات الاستثمارية في سوق دمشق للأوراق المالية تحديداً، لكون التقلبات في العائد أغلبها إيجابي.

-قيام الباحثين والمستثمرين والمهتمين بتطبيق أساليب أخرى وأنماط أخرى في تكوين وأمثلة المحافظ الاستثمارية كما في قياس درجة مخاطرتها.

11- المراجع:

1- عبد علي، علي جيران (2016) "تأثير استخدام أنموذج الجانب السالب من المخاطرة (Downside Risk) على معدل العائد المطلوب دراسة تطبيقية مقارنة في سوق العراق للأوراق المالية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والمالية، المجلد 9 العدد 1.

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

3- مفلح، هزاع، كنجو، كنجو (2019) إدارة الاستثمار والمحافظ الاستثمارية، منشورات جامعة حماه، سورية.

4- Alexander, G. and A.M. Baptista (2002) **Economic Implications of Using a Mean-VaR Model for Portfolio Selection: A Comparison with Mean-Variance Analysis,** Journal of Economic Dynamics & Control, 26, pp. 1159-1193.

5- Amenc, N., Le Sourd, V. (2003) **Portfolio Theory and Performance Analysis**, John Wiley & Sons, Chichester, England.

6- Ballestero, E. (2005) **Mean-Semivariance Efficient Frontier: A Downside Risk Model for Portfolio Selection**, Applied Mathematical Finance, 12 (1), pp. 1-15.

7- Cornuejols, G., Tutuncu, R. (2006) **Optimization Methods in Finance**, Cambridge University Press, UK.

8- Fabozzi, F. J., & Markowitz, H. M. (2002) **The theory and practice of investment management**, John Wiley & Sons.

9- Francis, J. C., & Kim, D. (2013). **Modern Portfolio Theory,+ Website: Foundations, Analysis, and New Developments** (Vol. 795). John Wiley & Sons.

10- Goldsmith, D. (1976) "**Transactions Costs and the Theory of Portfolio Selection**", journal of finance, Vol. 31, No. 4, pp. 1127-1139.

11- Hammoudeh, S., Santos, P. A., & Al-Hassan, A. (2013). **Downside risk management and VaR-based optimal portfolios for precious metals, oil and stocks**. The North American Journal of Economics and Finance, 25, pp. 318-334.

12- Hogan, W.W. & Warren, J.M. (1972). **Computation of the Efficient Boundary in the ES Portfolio Selection Model,** The Journal of Financial and Quantitative Analysis, 7 (4), pp. 1881-1896.

13- Kataoka, S. (1963). **A stochastic programming model**. Econometrica: Journal of the Econometric Society, pp. 181-196.

14- Kim, W. C., Kim, J. H., & Fabozzi, F. J. (2016) **Robust Equity Portfolio Management**,+ Website: Formulations, Implementations, and Properties using MATLAB. John Wiley & Sons.

15- Krokhmal, P., Palmquist, J., & Uryasev, S. (2002). **Portfolio optimization with conditional value-at-risk objective and constraints**. Journal of risk, 4, pp. 43-86.

16- Markowitz, M. H (1952) "**Portfolio Selection**", the Journal of Finance, Volume 7, pp. 77-91.

17- Markowitz, M. H., (1959) **Portfolio Selection: Efficient Diversification of Investments**, John Wiley & Sons, New York.

18- Norkin, V. I., & Boyko, S. V. (2012). **Safety-first portfolio selection**. Cybernetics and Systems Analysis, 48(2), pp. 180-191.

19- Penza, P., Bansal, V. K., Bansal, V. K., & Bansal, V. K. (2001). **Measuring market risk with value at risk** (Vol. 17). John Wiley & Sons.

20- Rachev, S.T., Stoyanov, S.V., and Fabozzi, F.J., (2008) **Advanced Stochastic Models, Risk Assessment, and Portfolio Optimization**, John Wiley & Sons.

21- Roy, A. D. (1952) **Safety first and the holding of assets**. Econometrica: Journal of the econometric society, pp. 431-449.

22- Rockafellar, R. T., & Uryasev, S. (2000). **Optimization of conditional value-at-risk**. Journal of risk, 2, 21-42.

23- Telser, L. G. (1955). **Safety first and hedging**. The Review of Economic Studies, 23(1), pp. 1-16.

24- Uryasev, S., & Rockafellar, R. T. (2001). **Conditional value-at-risk: optimization approach. In Stochastic optimization: algorithms and application**. Springer, Boston, MA.

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

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل تفشي فيروس كورونا

(دراسة ميدانية على مشفى النور التخصصي في مدينة جبلة)

د. لينا حسن فياض*

(الإيداع: 14 آيلول 2020 ، القبول: 6 كانون الأول 2020)

الملخَص:

هدفت هذه الدِّراسة إلى تحديد دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني) في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي.

اعتمدت الباحثة على المقاربة الاستنباطيَّة، واعتمدت على المنهج الوصفي لتوصيف متغيِّرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تمَّ جمعها، قامت الباحثة بدراسةٍ ميدانيةٍ على مشفى النور التَّخصصي لجمع البيانات الأَوليَّة اللاَّزمة، كما تمَّ قياس المتغيِّرات على كافة البيانات الأَوليَّة الَّتي تمَّ جمعها من خلال استبانة تَّم تصميمها من خلال اطِّلاع الباحثة على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أجل اختبار الفرضيَّات فرغت الباحثة البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات ثم حللتها باستخدام برنامج SPSS إصدار /20/.

وقد خلصت الدِّراسة إلى وجود ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ولم ينجح المستشفى في الحفاظ على مستوى الجودة وفي التدابير المتخذة للتصدي لفيروس كورونا، وذلك لعدم قدرته على النجاح في اتباع أساليب الوقاية والاحتراز من وجهة نظر أفراد العينة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني، جودة الخدمة الصحية.

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

The Role of Social Responsibility In Improving The Quality of Health Services In Light of The Spread of Corona Virus

(Field study on Al – Noor specialist Hospital in Jableh)

Dr. Lina H Fayyad*

(Received:14 September 2020,Accepted:6 December 2020)

Abstract:

This study aimed to define the role of social responsibility in its dimensions (economic dimension, ethical dimension, human dimension) in improving the quality of health services in Al Noor Specialist Hospital.

The researcher relied on the deductive approach, and relied on the descriptive approach to characterizing the research variables and analyzing them based on the initial data that was collected, where she conducted a field study on Al Noor Specialized Hospital to collect the necessary preliminary data, and the variables were measured on all the primary data collected through the following. Designed by informing the researcher of previous studies and literature, and in order to test the hypotheses, the researcher dumped the primary data in a database that was analyzed using SPSS version / 20 /.

The study concluded that there is an association between social responsibility in its various dimensions and the improvement of the quality of the health service in the organization under study, and the hospital did not succeed in maintaining the level of quality and the measures taken to address the Corona virus, due to its inability to succeed in adopting methods of prevention and precaution from the point of view of the sample members .

Keywords: Social responsibility, The economic dimension, Moral dimension, The human dimension, quality of health services.

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

1ـ المقدمة:Introduction

إن تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية يساعدها على تحسين جودة الخدمة المقدمة للمجتمع ويحسن من صورتها، ويرسخ من مظهرها الإيجابي أمام العملاء المتعاملين معها ويجذب عملاء جدد، ويحسن مناخ العمل، ويخلق جو من التعاون والتآلف بين مختلف الأطراف في المنظمة، وبالتالي ينعكس إيجابا على الأداء فتزداد مبيعاتها وأرباحها على الأمد الطويل، بالإضافة إلى ذلك فإن تبني المنظمة لهذا المفهوم يجذب المستثمرين الذين ينظرون إلى الاستثمارات في المنظمة على أنها استثمارات طويلة الأمد.

ويمكن النظر إلى مفهوم الرعاية الصحية من وجهات نظر مختلفة؛ فالمريض ينظر للرعاية الصحية على أنها الخدمات التي توفرها المستشفيات للمرضى وتتسم بالعطف والاحترام، أما الطبيب فينظر إليها على أنها وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدماً والمهارات الطبية في خدمة المريض، أما بالنسبة لإدارة المشفى فهي عبارة عن تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمة الطبية.

غايتنا من الدِّراسة الحاليَّة هو بيان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية، على اعتبار أن المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية بالغة، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشَّركات والمنشآت الخدميَّة، مما أتاح المجال أمام الباحثة للبحث عن هذا الموضوع، نتيجةَ وجود قصورٍ في الدِّراسات في القطاع الصحي في سوريَّة، الأمر الَّذي دفع الباحثة للاهتمام بدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني)، والاهتمام بالعملاء، وبين جودة الخدمة الصحية؛ التي يمكن أن تساعد المشفى على تحقيق أهدافه.

ولم تتناول الباحثة البعد الرابع الذي تحدده معظم الدراسات والأبحاث وهو البعد القانوني وستكتفي بدراسة الأبعاد الثلاثة المذكورة أعلاه.

2ـ مشكلة البحث Research Problem:

تعدُ المنظمات الصحية من المنظمات التي تلعب دوراً رئيساً وهاماً في الاقتصاد الوطني، كونها تقدم الخدمة التي تضمن بقاء أهم عنصر من عناصر المجتمع وهو الإنسان، كما أنها تساعد استمرار الاقتصاد والعمل والحياة بشكل عام، وتسهم في تقدم المجتمع والنهوض به.

وبناءً على المراجعة الأدبية للدراسات السابقة وعلى دراسة استطلاعية أولية على عينة مكونة من 10 أفراد (مجتمع البحث في مشفى النور التخصصي)، تمكنت الباحثة من تحديد مشكلة هذه الدراسة المتمثلة ببيان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية، وللوقوف على أسباب المشكلة توجهت الباحثة بمجموعة من الأسئلة البحثية؛ تمثلت بالآتي:

- هل تقوم إدارة المشفى بقياس رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة بشكل دائم؟
- هل يساعد النظام الصحي المتبع على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمرضى؟
- هل يساعد النظام الصحي المتبع على إيجاد أنظمة أكثر فعالية في توزيع وتقديم الخدمات للمرضى بشكل مرضي؟
- هل يساعد النظام الصحي المتبع على إيجاد نظام تسعيري تنافسي مناسب؟
- هل تركز إعلانات المشفى على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

وبناءً على ما سبق توصَّلت الباحثة إلى مؤشرات المشكلة المتمثلة بالآتي:

- إن إدارة المشفى لا تقوم بسؤال المتعاملين عن مدى رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة، كما أنها لا تقوم بتوزيع استبانة للتعرف على انطباعاتهم عنها.
- إن أسعار الخدمة المقدمة مرتفعة وغالباً لا تدرك إدارة المشفى فيما إذا كانت تتناسب وتطلعات العملاء.
- إن تقديم الخدمة يتم عن طريق المشفى فقط حيث لا يوجد للمشفى فروع أخرى ضمن المدينة أو عيادات تابعة له.

ومن الإجابات عن الأسئلة خلال الدراسة الاستطلاعية، وملاحظة الباحثة والدِّراسات السَّابقة، قامت الباحثة بصياغة مشكلة الدِّراسة بالتَّساؤل الرَّئيس الآتي:

ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي؟

وعن هذا التَّساؤل تتفرع مجموعة من التَّساؤلات الفرعيَّة:

- هل للبعد الاقتصادي دور في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي؟
- هل للبعد الأخلاقي دور في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي؟
- هل للبعد الإنساني دور في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي؟

3ـ أهداف البحث Research Objectives:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

3ـ1 الهدف الرئيس: تحديد دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، والبعد الإنساني) في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي.

3ـ2 الأهداف الفرعية ـ:

1ـ بيان دور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي.

2ـ بيان دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي.

3ـ بيان دور البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي.

4ـ أَهميَّة البحث :The importance of research

تكمن أَهميَّة البحث من خلال:

4ـ1 الأَهميَّة النظريَّة: تأتي أَهميَّة هذا البحث من وجهة نظر الباحثة من خلال الرَّبط بينَ متغيري المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة الصحية، ومحاولة الباحثة الجادَّة والحثيثة في هذا البحث بيان كيفية تحقيق دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية.

4ـ2 الأهمية العمليَّة: قدَّمت الدِّراسة معلومات ونتائجَ مهمَّة يمكن أن تكون ذات فائدة لأصحاب القرار والمعنيين؛ فيما يتعلق بضرورة إعطاء الأهمية للمسؤولية الاجتماعية، وذلك من أَجل التأثير في جودة الخدمة الصحية العمل بمؤشِّراته المتعدِّدة في المنظمة محل الدِّراسة.

5ـ الدِّراسات السّابقة Literature Review وفيها تعرض الباحثة موجز عن الدِّراسات السَّابقة الَّتي تناولت هذه العلاقة.

5ـ1 الدّراسات العربيَّة:

1ـ دراسة (عباز، 2019)

"إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الوظيفية في المؤسسة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية "

هدفت الدّراسة إلى بيان واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية ضمن الوظائف التقليدية للمؤسسات الجزائرية، وبيان مدى إدراك مديري الوظائف للمفهوم والعراقيل التي يواجهونها في ممارسته في البيئة الجزائرية، وبيان الظروف والأسباب التي تعيق إدماج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجية المؤسسات الجزائرية.

من نتائج الدّراسة: غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى المدراء انطلاقاً من أن التجربة توقفت لدى مؤسسة CTTP بمجرد تغيير المدراء، وغياب التفكير الاستراتيجي لدى المدراء على مستوى الوظائف، وصعوبة تقييم تكلفة تبني نهج المسؤولية الاجتماعية من الناحية المالية والوقت أو رأس المال البشري..

2ـ دراسة (شقير *وآخرون*، 2020) وهي بعنوان: تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة: دراسة تطبيقية على المصارف بالرياض).

هدفت الدراسة: إلى بيان دور القيام بممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية في التأثير على سمعة المنظمة من وجهة نظر العميل.

من نتائج الدّراسة: كان من أهم نتائج الدراسة وجود دور مباشر تتمثل بتأثير أبعاد أنشطة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة على إدراك المسؤولية الاجتماعية.

ووجود دور مباشر لإدراك المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة على سمعة المصرف.

كما أن هناك وجود دور غير مباشر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على سمعة المصرف.

2ـ5 الدّراسات الأجنبيَّة:

- **دراسة (Delautre & Abriata, 2018)**

"**Corporate Social Responsibility: Exploring determinants and complementarities**"

المسؤولية الاجتماعية للشركات: استكشاف المحددات وأوجه التكامل"

هدفت الدّراسة إلى تحقيق هدفين وهما: استكمال الأدبيات حول المحددات الاقتصادية والمؤسسية للشركات بشأن الالتزام بهذه المسألة، وبيان تنوع سياسات الشركات من خلال التكامل والاستبدال المحتمل بين الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية.

من نتائج الدّراسة: كان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي وشامل لحوكمة الشركات في الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ووجود تأثير لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في الأداء الاقتصادي للشركة وفي أداء الموظفين الداخليين.

الوقوف على الدراسات السابقة: تشابهت الدِّراسة الحاليَّة مع الدِّراسات السَّابقة من حيث المتغيِّر المستقل؛ وكان الاختلاف الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، في المتغير التابع وفي بيئة التطبيق، وقد اختارت الباحثة المسؤولية الاجتماعية نظراً لدورها في التَّأثير في جودة الخدمة الصحية وتحسينها، حيثُ أَنَّ دراسة هذه المتغيرات (المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة الصحية) معاً لم ترد في أَي من الدِّراسات السَّابقة.

6ـ فرضيَّات البحث Research Hypotheses:

ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة. **ويمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:**

1ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة.

2ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة.

3ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة.

7ـ منهجيَّة البحث Research Methodology:

اعتمدت الباحثة على المقاربة الاستنباطيَّة، واعتمدت على المنهج الوصفي لتوصيف متغيِّرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأَولية الَّتي تمَّ جمعها، حيث قامت الباحثة بدراسةٍ ميدانيةٍ على مشفى النور التَّخصصي لجمع البيانات الأَوليَّة

اللاَّزمة، من خلال استبانة تَّم تصميمها بناءً على اطِّلاع الباحثة على الدِّراسات والأَدبيَّات السَّابقة، ومن أجل اختبار الفرضيَّات قامت الباحثة بتفريغ البيانات الأَوليَّة في قاعدة بيانات تمَّ تحليلَها باستخدام برنامج SPSS إصدار /20/.

8ـ حدود البحث Research limits:

ـ زمانيَّة: فترة توزيع الاستبانة في شهر حزيران 2020.

ـ مكانيَّة: الحدود الإداريَّة لمشفى النور التَّخصصي في مدينة جبلة.

ـ بشرية: العاملون في مشفى النور التَّخصصي في مدينة جبلة.

9ـ الإطار النظري للبحث:

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية معروفاً ومتداولاً حتى بداية القرن العشرين، حيث جرى استخدام هذا المصطلح لأول مرة عام 1993 من قبل الباحث شلدون الذي أوضح بأن مسؤولية أي منظمة هي مسؤولية اجتماعية بالدرجة الأولى. واعتبر بأن بقاء المنظمة واستمرارها مرهون بوفائها بالواجبات المنوطة بها تجاه المجتمع. ثم أخذ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستحوذ على اهتمام العديد من الباحثين الذين أدركوا أهميتها في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك المحافظة على حقوق أصحاب المصالح، وسنتناول فيما يلي شيء من الشرح المبسط دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية:

9ـ1 مفهوم المسؤولية الاجتماعيةThe concept of Corporate Social Responsibility :

نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية الاهتمام من قبل الباحثين والدارسين الاقتصاديين والإداريين والتسويقيين، وذلك نظراً للدور الذي تلعبه في تحسين وتخطيط مسار التنمية المستدامة، وعلى مدى نصف القرن الماضي، تم طرح العديد من التعاريف المختلفة لهذا المفهوم، فبحسب الحكومة الكندية تُعرَّف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "طريقة تدمج بها المؤسسة انشغالات اجتماعية واقتصادية وبيئية في قيمها، ثقافتها، اتخاذ قراراتها، استراتيجيتها وفي أنشطتها بطريقة شفافة ومسؤولة أي بطريقة تأسس من خلالها تطبيقات مثالية لخلق الثروة وتحسين المجتمع (عباز، 2019، ص34). وبعرف Kotler 1991 المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها: " التزام لتحسين رفاه المجتمع من خلال الممارسات التجارية التقديرية والمساهمات من موارد المنظمة، وقد استخدم Kotler مصطلح المبادرات الاجتماعية للشركات لوصف جهود كبيرة تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية واصفاً لها بأنها: الأنشطة الرئيسية للشركة لدعم القضايا الاجتماعية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد عرفهاDrucker على أنها: التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم (Carrol &Shabana,2010,p: l89)

ترى الباحثة أن المسؤولية الاجتماعية كل ما تقوم به المنظمة تجاه المجتمع والأفراد، فالمنظمة الرائدة هي المنظمة التي تتبنى في أعمالها القيم والنشاطات التي من شأنها أن تسهم في تطور المجتمع وتحسين مستوى الحياة فيه، كما تسهم في تحقيق التنمية المستدامة والتحسين المستمر.

9ـ2 ابعاد المسؤولية الاجتماعية:

استخدمت الكثير من الدراسات أبعاد هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة بما يلي:

1- البعد الاقتصادي: يجب على المنظمات أن تدرك وتهتم بالعمل على إنتاج السلع والخدمات التي يرغب بها المجتمع، وأن يبيعها بربح، ويجب على من يعتمد هذا المبدأ من الشركات أن يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي دون أن يلحق الضرر بالشركة أو المجتمع.

2- البعد القانوني: هو عبارة عن التزام واعٍ وطوعي من قبل الشركات والمؤسسات بجملة القواعد والقوانين الحاكمة للمجتمع، سواءً اتصل هذا بالاستثمار، أو بالأجور، أو العمل، أو البيئة المنافسة.. إلخ.

3–البعد الأخلاقي: وهو ذاك البعد الذي ترعى منظمة الأعمال، من خلاله، شتى الجوانب والمعايير الأخلاقية في قراراتها ومساراتها الصناعية المختلفة؛ تجنبًا للمساس بالمنظومة الأخلاقية والقيمية للمجتمع الذي تعمل فيه.

4– البعد الإنساني (الخيري): ويشمل كل النفقات والهبات التي تمنحها المؤسسة طواعية، وبدون رغبة في الربح لخدمة المجتمع، أو لخدمة قضية خيرية معين (الغالبي، العامري، 2008، ص:83).

9–3 معايير المسؤولية الاجتماعية:

يرتبط نجاح المنظمة على أداء المسؤولية الاجتماعية من خلال التزامها بمعيارين هما حسب (وهيبة، 2014، ص180).

الاحترام والمسؤولية: ونعني بالاحترام والمسؤولية احترام المنظمة للبيئة الداخلية لها والمتمثلة بالعاملين من خلال تهيئة كافة الظروف الملائمة لتعميق حالة الانتماء والولاء للمنظمة التي يعمل بها، وللبيئة الخارجية والمتمثلة بالمجتمع من خلال الإسهامات التي تقدمها للمجتمع كالتبرعات ومشاريع التوعية الاجتماعية والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والمساعدة على تنفيذ برامج الإسكان.

حماية البيئة: وتتجسد حماية البيئة سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج التي تقدمه مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.

ترى الباحثة بأَن معايير المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بالزمان والمكان للفرد، والمنتج الذي يتم تقديمه إضافة إلى القيمة الَّتي من الممكن أَن يقدِّمها وفائدته؛ فمعايير المسؤولية الاجتماعية إذا ما تم تبنيها فإنها كفيلة بتوفير بيئة اجتماعية وحياتية أفضل.

9ـ4 مفهوم جودة الخدمات الصحية:The concept of quality health service

بحسب (الطائي، 2009، ص243) إن تحديد مفهوم جودة الخدمة يتضمن النقاط التالية:

1ـ معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

2ـ الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

3ـ يحكم المستفيدين على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلاً مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها.

4ـ إذا كانت الجودة المدركة (التي تمَ الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فأن المستفيدين سيكونون غير راضيين عن الخدمة.

كما تعرف " الهيئة المشتركة لاعتماد المنظمات لجودة الخدمات الصحية: "إنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة، ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو أي مشكلة طبية" (السعيد، 1994، ص12). **ترى الباحثة بأن مفهوم الجودة مهم وضروري يجب على المنظمات باختلاف أنواعها العناية به، لأنها السبيل إلى كسب ثقة العميل وولائه وترسيخ تعامله مع المنظمة، ولكن لا يمكن من خلال السياق السابق أن نقدم تعريفاً واضحاً ودقيقاً لجودة الخدمة وخاصة الصحية وذلك بسبب الأبعاد المتعددة المرتبطة بهذا المفهوم.**

9ـ5 أهم مقاييس جودة الخدمات الطبية Measures of the quality of medical services:

ـ مقياس الأداء الفعلي:Service performance Measure بحسب (معلا، 1998، ص362) تعني أداء الخدمة، وهي كلمة مكونة من العبارتين service الخدمة وperformance الأداء، ويعرف هذا النموذج باسم Servperf ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل Taylor et Cronin ، وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه: "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة".

ـ مقياس الرضا Satisfaction Measure :بحسب (علوان، 2005، ص125) هو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات ورضى المستفيدين أو العاملين في المنشأة نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم أو تقديمهم هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن والعاملين في المنشأة، نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضى نحو ما يقدمه لهم من خدمات.

ـ مقياس عدد الشكاوى: بحسب (الفراج، 2008، ص62) تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خلال خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يحبون الوصول إليه وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنها. **من وجهة نظرها ترى الباحثة بأن مفهوم الجودة المرتبط بالخدمة يصعب قياسه وتحديده، لأنه لا يوجد مقياس دقيق يمكنه أن يقدم لنا درجة وثوقية وموضوعية تلك الجودة، وهذا يعود لخصائص الخدمة، والظروف المرتبطة بمقدم ومتلقي الخدمة، ومقدار المنفعة التي من الممكن أن نحصل عليها منها، وعليه يجب وضع معايير ومقاييس أكثر موضوعية وأكثر دقة تفيد وتخدم موضوع الجودة.**

النتائج والمناقشة:

ـ مجتمع وعينة البحث Research community And Sample:

يتمثل مجتمع البحث بجميع العاملين في دوائر مشفى النور التخصصي في مدينة جبلة، حيت تمَّ سحب عينة بالاعتماد على القانون الاحتمالي في تحديد حجم العينة،

$$n = p.\ (1-p)/\ p.\ [(1-p) \div N)] + [(E2 \div S.D2)]$$

n : حجم عينة البحث.

N : حجم مجتمع البحث.

P: نسبة مئوية تتراوح بين الصفر والواحد، وتم اعتماد.$P = 0.5$

E: نسبة الخطأ المسموح به وهو غالباً يساوي.$E = 0.05$

S.D: الدرجة المعيارية /1.96/ عند معامل ثقة 95:%

$$n = 0.5 \times (1-0.5) / 0.5 \times [(1-0.5) \div 50)] + [(0.052 \div 1.962)] = 41$$ موظف

حيث بلغ حجم العينة 41 =n، حيث تمثل هذه القيمة الحد الأدنى لعيّنة البحث الّتي يمكن اعتبارها ممثّلة للمجتمع الإحصائي، وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على (50) موظفاً من مجتمع البحث، استردّت منها (48) استبانة، كان من بينها (1) استبانة غير صالحة للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هو (47) استبانة.

ـ أداة الدراسة: لتحقيق أغراض دراستها قامت الباحثة باستخدام أدوات منهجية بغية الحصول على البيانات اللَّازمة لإتمام بحثها؛ فقد اعتمدت على الملاحظة وقوائم الاستقصاء والمقابلات الشَّخصيَّة، واستخدمت الاستبانات الإلكترونيَّة والورقيَّة مع عدد من أفراد عيّنة البحث، وقد قامت الباحثة بتقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول: هدفت الباحثة منه الحصول على بيانات عن الخصائص الدِّيموغرافيَّة لأفراد العيِّنة لم تقم بإيرادها ضمن البحث لأنها لم تؤثر على نتائج الدراسة.

أمَّا القسم الثاني: اعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي في محاولة منها للحصول على بيانات تتعلَّق بتأثير المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية من خلال 18 عبارة، والجدول التالي يبين درجات المقياس:

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

إن الوسط الحسابي لمقياس لكرت = 1+2+3+4+5 /5 =5/15 = 3 وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال أو بعد من الأبعاد.

ـ **اختبار ثبات وصدق المقياس:** استخدمت الباحثة 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 (1)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة.

الجدول رقم (1): عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناةCase Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	47	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ويُظهر الجدول (2) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية يساوي 0.76 (معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.76	18

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: قامت الباحثة بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	.642	4
البعد الأخلاقي	.711	4
البعد الإنساني	.920	4
جودة الخدمة الصحية	.656	6

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجدت الباحثة من خلال الجدول (3) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة أن 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 قامت الباحثة بدراسة علاقة أطراف 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 = 0.000 < α =0.01، وبذلك تكون الباحثة قد تأكّدت من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

ـ اختبار الفرضيّات:

قامت الباحثة بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبيّن من خلال الجدول (4) أنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.38 والمتعلق بقياس البعد الاقتصادي وهو أقل من متوسّط الحياد 3، والذي يبين أنّ المشفى لا يقدم خدمات ذات تكلفة تلبي رغبات العملاء، وأقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.15 المتعلق بجودة الخدمات الصحية وهو أقل من متوسط الحياد 3، والذي يبين أن المشفى لا تطبق أساليب التباعد المكاني أثناء تقديم الخدمة حفاظاً على سلامة المرضى والعاملين وأقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.23 المتعلق بجودة الخدمات الصحية وهو أقل من متوسط الحياد 3، و يبين أنه لم ينجح المشفى في الحفاظ على مستوى الجودة وفي التدابير المتخذة للتصدي لفيروس كورونا وفق إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (4): الإحصائيات الوصفية الخاصّة ببنود الاستبيان

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
البعد الاقتصادي	يقدم المشفى خدمات ذات تكلفة تلبي رغبات العملاء	47	2	4	2.38	.739	.000
	يسعى المشفى إلى تأمين العمل المناسب للعاملين ضمن بيئة عمل ملائمة	47	2	5	4.32	.958	.000
	تعمل المشفى جاهداً على توفير الأمان لكافة العاملين والعملاء	47	2	4	3.74	.607	.000
	يعمل المشفى على توفير فرص التدريب وتعظيم عوائد الاستثمار للمساهمين	47	2	5	3.85	1.179	.000
البعد الأخلاقي	يلتزم المشفى بقواعد السلوك الأخلاقي في تعامله مع العاملين	47	2	4	3.45	.802	.000
	يلتزم المشفى بقواعد السلوك الأخلاقي في تعامله مع العملاء	47	2	4	3.19	.711	.000
	يحترم المشفى عادات وتقاليد المجتمع	47	2	4	3.09	.620	.000
	يسعى المشفى إلى القيام بالإسهامات والأنشطة دون أن تفرض عليه بالقانون	47	2	5	3.68	.837	.000
البعد الإنساني	يقوم المشفى بعمله بشكل طوعي لتحسين نوعية حياة الأفراد	47	2	5	3.81	1.302	.000
	يقوم المشفى بعمله بشكل طوعي لتحسين نوعية حياة الأفراد والسير نحو تنمية وتطوير المجتمع	47	2	5	3.66	.867	.000
	يعمل المشفى على معالجة المشكلات الأساسية كالفقر والبطالة ودعم البرامج الثقافية والتعليمية	47	3	5	3.79	.495	.000
	يعمل المشفى على تقوية العلاقة مع المجتمع وتحسين صورته وسمعته أمام المجتمع ككل	47	2	4	3.12	.880	.000
جودة الخدمات الصحية	أشعر بالرضا تجاه ما يقدمه المشفى من إجراءات احترازية تجاه فايروس كورونا	47	2	4	3.40	.925	.000
	يقدم الزبائن شكاوى خلال فترات محددة من اليوم تجاه الخدمة التي يحصلون عليها والتدابير الوقائية المتبعة من قبل المشفى للتصدي لفيروس كورونا	47	2	5	4.66	.700	.000
	استخدم كافة أساليب الوقاية من كمامات ومعقمات وسترات أثناء التعامل مع العملاء طالبي الخدمة	47	2	5	4.34	1.069	.000
	تقوم المشفى بنشر تعليمات وقائية وعقد اجتماعات دورية لمتابعة تطورات فيروس كورونا	47	2	4	3.37	1.063	.000
	تطبق المشفى أساليب التباعد المكاني أثناء تقديم الخدمة حفاظاً على سلامة المرضى والعاملين	47	2	3	2.15	1.228	.000
	نجح المشفى في الحفاظ على مستوى الجودة وفي التدابير المتخذة للتصدي لفيروس كورونا	47	1	5	2.23	1.684	.000
من فضلك ضع أية ملاحظات أو معلومات تريد أن تدلي بها في هذا الحقل:							

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قامت الباحثة باختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المتفرّعة عنها:

اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية للبحث:

1. **نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:**

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الانحدار الخطي، حيث أظهر الجدول رقم (5) ما يلي:

الجدول رقم (5): اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.724[a]	.524	.515	2.44970	.524	56.159	2	45	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.724، وهذا يدل على وجود ارتباط بين البعد الاقتصادي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي، وهذا الارتباط جيد، كما بلغ معامل التحديد 0.524، وهو يدل على أن 52.4% من تغيرات جودة الخدمة الصحية تتبع لتغيرات البعد الاقتصادي أحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، مما يعني أن هناك تأثيراً معنوياً للبعد الاقتصادي أحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة الصحية، وبما أن Sig= 0.000 < a=0.05، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، **وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

2. **نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الانحدار الخطي، حيث أظهر الجدول رقم (6) ما يلي:

الجدول رقم (6): اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.634[a]	.402	.395	.47472	.402	53.235	2	45	.001

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.634، وهذا يدل على وجود ارتباط مقبول بين البعد الأخلاقي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، كما بلغ معامل التحديد 0.402، وهو يدل على أن 40.2% من تغيرات جودة الخدمة الصحية تتبع لتغيرات البعد الأخلاقي أحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، مما يعني أنه يوجد للبعد الأخلاقي تأثيراً معنوياً في جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدراسة، وبما أن Sig = 0.001 < a=0.05، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، **وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات**

دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.

3. **نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، حيث أظهر الجدول رقم (7) ما يلي:

الجدول رقم (7): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.807[a]	.651	.644	.36404	.651	97.581	2	45	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.807، وهذا يدل على وجود ارتباط بين البعد الإنساني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، وهذا الارتباط قوي، كما بلغ معامل التحديد 0.651، وهو يدل على أن 65.1% من تغيرات جودة الخدمة الصحية تتبع لتغيرات البعد الإنساني أحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المنظمة محل الدراسة، مما يعني أنه يوجد تأثيراً معنوياً للبعد الإنساني على جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدراسة، وبما أن Sig= P= 0.000 < a=0.05، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، **وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

4. **نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، فبعد أن قامت الباحثة باختبار الفرضيات الثلاث الفرعية، قامت باختبار الفرضية الرئيسة، حيث أظهر الجدول رقم (8) ما يلي:

الجدول رقم (8): اختبار الفرضية الرئيسة.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.944[a]	.891	.891	.52871	.891	1292.778	2	45	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.944، وهذا يدل على وجود ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، وهذا الارتباط قوي جداً، كما بلغ معامل التحديد 0.891، وهو يدل على أن 89.1% من تغيرات جودة الخدمة الصحية تتبع لتغيرات المسؤولية الاجتماعية، مما يعني أنه يوجد تأثيراً معنوياً للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة الصحية، وبما أن Sig = 0.000 < a=0.05، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، **وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدِّراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

وكما هو واضح من الجدول (9)، فقد بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة لمتغيّر البعد الأخلاقي 3.353، وهو يدلّ على أن المشفى يلتزم بقواعد السلوك الأخلاقي في تعامله مع العاملين، ويلتزم بقواعد السلوك الأخلاقي في تعامله مع العملاء، ويدل على أن المشفى يحترم عادات وتقاليد المجتمع، ويسعى إلى القيام بالإسهامات والأنشطة دون أن تفرض عليه بالقانون.

الجدول رقم (9): متوسط إجابات أفراد العينة على كل بعد

البعد	Mean
البعد الاقتصادي	3.573
البعد الأخلاقي	3.353
البعد الإنساني	3.595
جودة الخدمة الصحية	3.358

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وقامت الباحثة 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؛ بينما تنصّ الفرضيّة البديلة على وجود فروق معنويّة، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول (10) الآتي:

الجدول رقم (10): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكلّ متغيّر.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	722.742	1	361.371	1292.778	.000[b]
Within Groups	88.891	45	.280		
Total	811.632	46			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (10) وجدت الباحثة أنّ $Sig = 0.000 < \alpha = 0.05$، مما يعني رفض فرضيّة العدم، وهذا يؤكّد وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغير من متغيرات الدّراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسّطات لكل متغيّر بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة به.

الاستنتاجات:

وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّنت الباحثة من الوصول لعدد من النتائج أهمّها:

وجود ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدّراسة، وهذا الارتباط قوي جداً(0.94)، كما بلغ معامل التحديد 0.891، وهو يدل على أن 89.1% من تغيرات جودة الخدمة الصحية تتبع لتغيرات المسؤولية الاجتماعية، مما يعني أنه يوجد تأثيرٌ معنويٌ للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة الصحية، وهذا ما أكدت عليه الفرضيات الثلاث الفرعية:

1. أثبتت نتائج الفرضية الأولى هناك تأثيرٌ معنويٌ للبعد الاقتصادي أحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة الصحية.
2. أثبتت نتائج الفرضية الثانية أنه يوجد للبعد الأخلاقي تأثيرٌ معنويٌ في جودة الخدمة الصحية في المنظمة محل الدراسة.
3. يوجد تأثيرٌ معنويٌ للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة الصحية.
4. لا يقدم المشفى خدمات ذات تكلفة تلبي رغبات العملاء؛ فهي ذات تكلفة أعلى من توقعات العملاء من وجهة نظر أفراد عينة البحث.
5. عدم تطبيق المشفى أساليب التباعد المكاني أثناء تقديم الخدمة حفاظاً على سلامة المرضى والعاملين، وهذا ما أكدت عليه إجابات أفراد العينة.

المقترحات:

توصي الباحثة بالآتي:

1. ضرورة قيام المشفى بإعداد أبحاث حول دور وأهمية المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية والأخلاقية والإنسانية)، التي من شأنها تحسينِ جودة الخدمات، ويمكنها بالتالي من تحقيق هدفها في الحفاظ على عملائها وعامليها.
2. يجب على المشفى الالتزام بتطبيق أساليب التباعد المكاني أثناء تقديم الخدمة حفاظاً على سلامة المرضى والعاملين واتخاذ التدابير الوقائية اللازمة للعاملين فيه من أطباء وممرضين وإداريين (كمامات، معقمات، نظارات واقية للأطباء، إلخ...)..
3. من الضروري أن يقوم المشفى ببذل كل ما لديه في سبيل تحسين الجودة التي يقدمها للعملاء، والعمل على إعادة الطمأنينة للعملاء جراء ما حصل لديه من إصابات بفيروس كورونا.
4. يجب النظر بجدية إلى الأساليب العلمية والوقائية التي تمكن المشفى من تحديث إمكاناته الطبية وخاصة الوقائية ليتمكن من التعايش مع جائحة كورونا ويتمكن من تحسين الجودة التي يقوم بتقديمها للعملاء.
5. ضرورة استمرار المشفى باتخاذ التدابير الوقائية والعلاجية للتصدي لفيروس كورونا.
6. ضرورة تعاون المشفى مع المشافي الحكومية والخاصة العاملة في سورية لتبادل الخبرات حول الآليات المناسبة الممكن اتخاذها لمواجهة وباء كورونا المستجد، خاصةً وأن الغموض ما يزال يكتنف مسبباته وطرق انتقاله وأعراضه وعلاجه...
7. القيام بنشر التوعية حول الوباء وطرق انتشاره وكيفية محاولة الحد من انتشاره وإلى ما هنالك من خلال إصدار نشرات أو كتيبات توزع على المرضى والعاملين.

المراجع:

1– أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي. *دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة: دراسة ميدانية مقارنة لبنوك القطاع العام والخاص العاملة بمحافظة أسيوط*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة أسيوط،2017، ص 59.

2– اسامة الفراج. *تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضى المرضى*. المعهد العالي للتنمية الإدارية، جامعة دمشق، دمشق2008، ص64.

3– باسم غدير،2012، التحليل المتقدم للبيانات باستخدام حزمة البيانات الإحصائية spss، إصدار 20، الطبعة الأولى، حلب، سورية، ص: 234– 246.

4– حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازور، عمان، 2009 ص. 243

5ـ خالد بن السعيد. 1994، *مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية"*. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 2، العدد 1، الكويت، ص 12.

6ـ شقير، جمال فيتوري؛ خليل، عصام عبد الهادي علي2020. *تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة: دراسة تطبيقية على المصارف بالرياض*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (36).

7ـ طاهر محسن منصور الغالبي؛ صالح محسن العامري. 2008، *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (العمال والمجتمع)*، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، ص:83.

8–عباز، زهية 2019. *إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الوظيفية في المؤسسة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية*. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة ـ1ـ الحاج لخضر، ص34.

9ـ قاسم، نايف علوان. 2005، *"إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو"*. دار الثقافة، ليبيا، ص 125.

10ـ مقدم، وهيبة. 2014، *تقييم مدى استجابة منظمات العمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية*. رسالة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص: 180.

10– ناجي معلا. 1998، *قياس جودة الخدمات المصرفية*. مجلة العلوم الإدارية المجلد 25، عدد 02، ص 362.

11– Delautre, G; Abriata, B, D (2018). "*Corporate Social Responsibility: Exploring determinants and complementarities*. Research Department Working Paper, No (38).

12– Carroll, A. B. &Shabana, K. M. (2010). *The business case for Corporate social responsibility:* A review of concepts, research And practice. International Journal of Management Reviews, 12(1), 85–105.

دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي

(دراسة ميدانية على فرعي المصرف التجاري السوري رقم (1) و(6) في اللاذقية)

د. سامر قاسم* د. لينا حسن فياض د. رامي محمد محمد** حسن عبُّود معروف*****

(الإيداع: 14 آيلول 2020 ، القبول: 6 كانون الأول 2020)

الملخَص:

هدفت هذه الدِّراسة إلى تحديد دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية في اللاذقيَّة، من خلال تحديد دور أبعاد أخلاقيات العمل (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية.

اتَّبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها وتوزيعها على (99) فرد من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و6)، استردوا منها (93)، وكانت (89) استبانة صالحة للتَّحليل.

كان من النتائج التي قدمتها الدراسة: تؤدي أخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) دوراً مهماً في تحسين الأداء المالي، وهذا ما أظهرته نتائج اختبار الفرضيات، وبلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغير الأمانة والاستقامة (4.167)، وهذا يعني موافقة أفراد العيّنة على تبني الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح، ولديهم القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار، وتوخي الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل؛ الأداء المالي؛ الأمانة والاستقامة؛ النزاهة والشفافية؛ الموضوعية.

*. مدرِّس– 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.

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

****طالب دراسات عليا (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين.

The role of work ethics in improving financial performance

(Field study on the branches of the Commercial Bank of Syria No. (1) and (6) in Lattakia)

Dr. Samer Qasem* Dr. Lina H Fayyad Dr. Rami Mohammed** Hasan A Maarouf*****

(Received: 14 September 2020, Accepted: 6 December 2020)

Abstract:

This study aimed to define the role of business ethics in improving the financial performance of commercial banks in Lattakia, by defining the role of business ethics dimensions (honesty and integrity, integrity and transparency, objectivity) in improving the financial performance of commercial banks.

The researchers followed the descriptive and analytical method in their study, and a set of methods, including relying on secondary and primary data through a questionnaire that was designed and distributed to (99) individuals staff working in the Commercial Bank branches No. (1 and 6), from which they recovered (93), and it was (93). 89) Questionnaire suitable for analysis.

Among the results presented by the study: Work ethics in its various dimensions (honesty and integrity, integrity, transparency, and objectivity) play an important role in improving financial performance, and this is what the results of hypothesis testing have shown, and the average responses of the sample members for the statements of the variable of honesty and integrity reached (4.167), and this It means the approval of the sample members to adopt honesty and integrity and take into account the balance of interests, and they have the professional ability to improve and perfect work and keep secrets, and to pursue honesty, integrity and bias in the interest of the bank.

Key Words: Work Ethics; Financial performance; Honesty and integrity; Integrity and transparency; objectivity.

*Assistant professor, Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Syria.

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

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

****Postgraduate student, Department of Business Administration, Faculty of economics, Tishreen university, Syria.

1ـ مقدمة Introduction:

وضعت العديد من الشركات سياسات داخلية تتعلق بالسلوك الأخلاقي للعاملين كجزء من برامج شاملة للالتزام والأخلاق، كان جزء من هذه السياسات مواعظ بسيطة، على شكل لغة عامة (تسمى بيان الأخلاق للشركات)، وبعضها كان على هيئة سياسات أكثر تفصيلاً، تحتوي على شروط محددة سلوكية (تسمى مدونات قواعد سلوك الشركات). وهم عموماً يهدفوا إلى تعريف توقعات الشركة من العمال، وتقديم المشورة بشأن معالجة بعض المشاكل الأخلاقية الأكثر شيوعاً التي قد تنشأ في سياق ممارسة الأعمال التجارية. ومن المؤمل أن وجود مثل هذه السياسة سوف يؤدي إلى مزيد من الوعي الأخلاقي، والاتساق في التطبيق، وتجنب الكوارث الأخلاقية.

أصبحت "أخلاقيات العمل" تشكل جزءاً رئيساً من صناعة النمو في الشركات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها الشركات على مستوى العالم وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رُقِياً، وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والعملاء والشركات والجمهور، فضلاً عن مراجعة المفاهيم الخاصة بأهداف الشركات، ويعكس النمو بأهمية أخلاقيات الأعمال تحولاً حاسماً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات والشركات؛ فقد كان من المتوقع أن تحقق الشركات أرباحًا للمساهمين من خلال إنتاج السلع والخدمات بأسعار تنافسية وفقًا للقوانين واللوائح السائدة في المجتمع التي تزاول فيه الشركات والمؤسسات أنشطتها. وحريٌ بالشركات في هذه الأيام أن تتولى المسئولية الأخلاقية عن العديد من القضايا، التي تشمل البيئة، والجنس، والعرق، والمنتجات، ومعايير السلامة والصحة في بيئة العمل.

إذ أدى فهم قيمة الأخلاقيات بالنسبة للعمل إلى عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الأخلاق ومدونات رسمية للوقوف على المتطلبات الأخلاقية، وتعيين مسؤولين إداريين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من أجل تحفيز المديرين والموظفين على التصرف وفقًا لما تقتضيه المعايير الأخلاقية. وعلى الرغم مما تقدم، فإن هناك تباين بين ما يكتب عن الأخلاق وما يجري تطبيقه، حيث غالبا ما يحدث تعارض بين العمل والجوانب الأخلاقية،. ولا ريب أن هناك مديرون أكثر وعياً ويحرصون على مزاولة أنشطتهم وفقاً للمعايير الأخلاقية باعتبار أن ذلك خيار استراتيجي، بينما يتخذ بعض المديرين القواعد الأخلاقية كستار لاتخاذ قراراتهم الانتهازية، وخاصة في المواقف التي لا يستطيع فيها العامة التفرقة بين السلوك الأخلاقي والسلوك الانتهازي.

الغاية من الدِّراسة الحاليَّة هو بيان تأثير أخلاقيات العمل أحد أبعاد التَّسويق الدَّاخلي، في الأداء المالي في قطاع المصارف، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشَّركات والمنشآت الخدميَّة، مما أتاح المجال أمام الباحثين للبحث عن هذا الموضوع، نتيجةَ وجود قصورٍ في الدِّراسات في قطاع الصرافة في سوريَّة، الأمر الَّذي تطلَّب دراسة هذه العلاقة في قطاع الصرافة في المصرف التجاري السوري فرع رقم (1) وفرع رقم (6) في اللَّاذقيَّة، من حيث اعتمادها على (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية)، والاهتمام بالأداء المالي؛ من أجل بناء والمحافظة على ميزة تنافسيَّة تجعلها تتفوَّق على شركات الصرافة الأخرى المحليَّة منها، والعالميَّة.

2ـ الدراسات السابقة Literature Review: فيها يعرض الباحثون مجموعة دراسات تناولت هذه العلاقة.

2ـ1 الدِّراسات العربيَّة Arabic Studies:

ـ دراسة (عبد الحميد وبودراع، 2016) وهي بعنوان: (دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية).

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدِّراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟، وعن هذا التساؤل تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية: ما مدى تبني أخلاقيات العمل من قبل المنظمات؟، ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية

الجزائرية بأخلاقيات العمل؟، هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات العمل وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية؟.

وهدفت الدّراسة إلى بيان واقع أخلاقيات العمل في المنظمات، وبيان أخلاقيات العمل ومتغيراته ومكوناته والعلاقات السببية بين تلك المكونات، بيان العلاقات بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

بعض نتائج الدّراسة: توصَّلت الدِّراسة إلى تفتقد البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها إلى سياسات أخلاقية، واستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات العمل، وغياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح.

ـ دراسة (سليمان وخير، 2018) وهي بعنوان: (أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية ـ بنك السودان المركزي، بنك الشمال الإسلامي نموذجاً: 2005ـ2014).

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدِّراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما هو أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء في المصارف السودانية؟.

وهدفت الدّراسة إلى بيان دور أخلاقيات العمل في تطوير الأداء، وبيان مدى إدراك العاملين في المصارف السودانية للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية، بيان أهمية أخلاقيات العمل في المصارف السودانية.

بعض نتائج الدّراسة: توصَّلت الدِّراسة إلى يؤثر إنصاف العاملين بالمصارف السودانية بأخلاقيات العمل على تطوير أداء المصارف كالتحلي بالأمان والصدق والتحلي بالصبر، وإن إنصاف العاملين في المصارف بالولاء يؤدي إلى تطوير الأداء، وإن اللوائح والقوانين الموضوعة لدى المصارف تساعد لاتصاف العاملين بالسلوك الحسن.

2ـ2 الدِّراسات الأجنبيَّة Foreign studies:

- **دراسة (khan and Lentner, 2020)**

Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Evidence from Pakistani Listed Banks.

المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: دليل من البنوك الباكستانية المدرجة

المشكلة والأهداف: تتَّضح مشكلة الدِّراسة من خلال الإجابة على التَّساؤل الآتي:

ما هو تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي؟.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في القطاع المصرفي الباكستاني، وممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الأداء المالي.

بعض نتائج الدّراسة: تشير نتائج الدراسة إلى زيادة في الإفصاح الشامل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل جميع البنوك في العينة وتشير أيضاً إلى مشاركة البنوك التجارية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد ساعد الإفصاح المناسب عنها في تحسين الأداء المالي القائم على المحاسبة من خلال العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA)، والمساهمة في فهم أفضل لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المالي لدولة ناشئة، التي تبذل جهدًا ديناميكيًا لتطوير ثقافتها المالية ويمكن أن تشجع التقارب مع القطاع المالي في باكستان.

المراجعة النَّقديَّة: تُشير معظم الدِّراسات السَّابقة إلى أَهميَّة أخلاقيات العمل في الشَّركات الخدميَّة والصِّناعيَّة، وخلصَت معظم الدِّراسات أَنَّ لأخلاقيات العمل تأثيراً مهماً في تحسين الأَداء الكلِّي للشَّركة، والدِّراسة الحاليَّة تركز على دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء المالي في المنظَّمات الخدميَّة وتحديداً خدمة المصارف، ومن هنا جاءت أَهميَّة هذه الدِّراسة. تشابهت الدِّراسة الحاليَّة مع الدِّراسات السَّابقة من حيث المتغيِّر المستقل؛ لكنَّ الباحثون درسوا أخلاقيات العمل بأَبعادها (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية)، بشكل مختلف عما درسه الباحثون السابقون. وكان الاختلاف

الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، في بيئة التطبيق وخصائص عينة الدراسة. وقد اختار الباحثون أخلاقيات العمل نظراً لدورها في التَّأثير في الأداء المالي وتحسينه، حيثُ إنَّ هذه الدِّراسة لم ترد في أَي من الدِّراسات السَّابقة التي عرضها الباحثون ضمن الدراسات السابقة.

3ـ مشكلة البحث Research Problem :

تشير معظم الأدبيات الصادرة عن "أخلاقيات العمل" إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة على الأجل القريب. وغالبًا ما يُقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح وتطور المؤسسات على الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق. ومن خلال اطلاع الباحثون على العديد من تلك الدِّراسات السَّابقة، ومن خلال الملاحظة والمقابلات الَّتي أَجروها مع العاملين، تمَّ صياغة مشكلة البحث بالتَّساؤل الرَّئيس الآتي:

هل لأخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

وعن هذا التساؤل تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ـ هل للأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

ـ هل للنزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

ـ هل للموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

4ـ أَهميَّة البحث وأَهدافه The importance of the research and its objectives:

تكمن أَهميَّة البحث من خلال:

4ـ1 أهمية البحث The importance of research:

4ـ1ـ1 الأهمية النَّظريَّة Theoretical significance:

ـ بالرغم من أَنَّ العديد من الدِّراسات السَّابقة تناولت أخلاقيات العمل، والعديد منها تناولت الأداء المالي بأَبعاده وعناصره المختلفة، إلاَّ أَنَّ الباحثون أرادوا أن ينطلقوا في دراستهم من حيث انتهت الدِّراسات الَّتي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين في البيئة السورية، إضافةً إلى استكمال الدِّراسات الَّتي تناولت دور هذه المتغيرات في التَّأثير على قطاع المصارف التجارية في سورية، وخاصةً في بيئة التَّطبيق الَّتي اعتمدها الباحثون.

4ـ1ـ2 الأهمية العملية Practical significance:

ـ دراسة موضوع تحتاج إليه المنظمات بشكل عام والمصارف بشكل خاص خلال المرحلة الحالية وهو أخلاقيات العمل من خلال أبعاده (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، والموضوعية)؛ ومن خلال دراسة دوره في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

ـ من المتوقَّع أَن تقدِّم الدِّراسة معلومات ونتائج مهمَّة لمتخذي القرار التَّسويقي والمالي، ومن المتوقَّع أَنْ تُسهم تلك النتائج في تحديد مواطن التَّحسين اللاَّزمة للأداء المالي للمصارف التجارية السُّوريَّة بمؤشراته المتعدِّدة، كما سيسهم في نشر ثقافة أخلاقيات العمل لارتباطها بتحسين الأَداء للعاملين، وبالتَّالي تحسين الأداء المالي للمصرف.

4ـ2 أهداف البحث Research Objectives: بشكل أساسي إلى:

ـ بيان دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

ـ بيان دور الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

ـ بيان دور للنزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

ـ بيان دور للموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

5ـ فرضيَّات البحث Research Hypotheses:

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.** حيث يمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

2ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

3ـ الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

6ـ منهجيَّة البحث Research Methodology :

اتَّبع الباحثون المنهج الوصفي في دراستهم، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها، وتمَّ توزيعها على (99) فرد من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و6)، استردوا منها (93)، وكانت (89) استبانة صالحة للتَّحليل، وتكوَّن مجتمع البحث من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و6) (مدير فرع، رؤساء أقسام، رؤساء شعب، وموظَّفين)، ثم تمَّ الاعتماد على برنامج الـ SPSS20 كأداة لتحليل البيانات المتوَّفرة التي قام الباحثون بجمعها في الاستبانة التي تمَّ توزيعها.

7ـ مجتمع وعينة البحث Research community And Sample:

شمل مجتمع البحث جميع العاملين في دوائر المصرف التجاري السوري الفرع الأول والفرع السادس في محافظة اللاذقية، حيث بلغ حجم عينة البحث (89) مفردة .

8ـ حدود البحث Research limits: زمانيَّة: فترة توزيع الاستبانة في شهر تموز 2020، **ومكانيَّة:** المصارف التجارية في فرع اللاَّذقيَّة.

9ـ الإطار النظري للبحث Theoretical framework for the research:

تتمثل أخلاقيات الوظيفة العامة بمدى التزام العامل بواجباته الوظيفية كما يحددها القانون، ويعد العامل مقيّداً بقواعد العمل وتعليماته، ولعل من أهم الصفات التي تمتاز بها الوظيفة العامة هي حرص العامل على المصلحة العامة والقبول بعد الخدمة العامة.

كما أن تنمية الالتزام بالمثل والقيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الإيجابية تعد من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الأول وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي توصل جميعها نحو تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاهية المجتمع.

9ـ1 مفهوم أخلاقيات العمل The concept of work ethics: ينطوي مفهوم "أخلاقيات العمل" على معانٍ متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الأعمال بسبب عدم التمييز أحياناً بين مفهوم أخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة، والسلوك الأخلاقي؛ فقد قامَ العديد من الباحثين والاختصاصيّين بالعمل على تحديد مفهوم واضح ومحدد لأخلاقيات العمل؛ فبحسب Buchholtz and Carllo (2012) تشير أخلاقيات العمل إلى الأخلاق والإنصاف في السلوك والإجراءات والممارسات التي تحدث في سياق الأعمال (Fettry, 2015, P: 4244)، وبحسب (نجم، 2006، ص18) بأنها عبارة عن عقد بين المؤسسة وأصحاب المصالح ليتسع مداه ليشمل الثقة والتعاون لتقليل الفرص الضائعة وتحقيق الميزة التنافسية،

لذا فإن أخلاقيات العمل تتعلق بسلوك الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة، وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم والزبائن وأي شخص آخر يتعامل مع المنظمة ويجد البعض صعوبة في تحديد أين تبدأ الأخلاق الشخصية وأخلاقيات العمل لأن الأخلاق الشخصية تؤثر في أخلاقيات العمل.

وأخلاقيات العمل والعاملين (Employee and work ethics) هي المبادئ والمعايير التي تعد أساس السلوك الذي يُفضَّل القيام به من أفراد العمل، ويتعهد أفراده بالالتزام به لاتخاذ قرارات صحيحة ومناسبة ومميزة. (Salahudin *et al*, 2016, p:466)

كما أن المختصين والدارسين في مجال علم الإدارة قدَّموا آرائهم بشأن مفهوم أخلاقيات العمل، فقد أشار (Mohanty & Rath, 2010, p: 168) إلى أن الأخلاق هي تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، متفقاً في ذلك مع (Van Ness et al, 2010, p: 23) الذي أشار إلى أن الأخلاق مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهي عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة، وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم.

وأخلاقيات العمل من وجهة نظر الباحثين عبارة عن معتقدات شخصية يعتقدها الفرد بشأن سلوكيات سوية أو شاذة، وهي إشارة إلى دوافع الفرد ونواياه الشخصية في النظر إلى ما هو صحيح أو خاطئ من السلوك

ومن هذه القيم ما يلي:

الأمانة، العدل، إطاعة النظم، الرحمة، احترام الآخرين، الولاء، المساعدة والتعاون، التحكم في النفس، الصدق، والشجاعة.

وحسب (Sunanda, 2018, p: 23) و(زروقي، 2017، ص 25–27) تأتي أهميّة الأخلاق بالنسبة للفرد في الآتي:

1- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.

2- المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهه.

3- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.

4- تؤدي دوراً رئيساً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

5- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات.

وأهميّة الأخلاق بالنسبة للمجتمع:

1- تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة.

2- تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.

2-9 عناصر الأخلاقيات Elements of Ethics:

اشار (السكارنة، 2012، ص 381–384) و (Mappanyukki et al, 2017, p: 1066) إلى أن عناصر الاخلاق تتمثل في الآتي:

- احترام الأنظمة والقوانين Respect the laws and regulations: يجب أن يلتزم عاملو الإدارة العامة بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، والحفاظ على طابع السيادة العامة مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير تماشياً مع متطلبات العمل وظروفه، ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات حتى تضمن تكاملها وتوافقها.

- احترام قيم وعادات المجتمع Respect the values and customs of society: إن الانسجام بين قيم العامل وقيم منظمته له علاقة مباشرة بالاتجاه النفسي الايجابي الذي يحمله تجاه العمل، وتوعية المراجعين بأهميّة دورهم في معالجة أي شكل من أشكال استخدام السلطة من قبل موظف الخدمة العامة، وبهذا نجد بأن عاداتنا وتقاليدنا وقيمنا قد لعبت دوراً أساسياً في تشكيل إدارتنا؛ لذا يجب أن نعيرها الاهتمام البالغ كونها الاعمال التي نمارسها يومياً.

ـ **العدالة وعدم التحيّز Fairness and impartiality:** إن المهنة العامة هي مهنة الذين يتحلون بصفات الامانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة، كما أنه لا يجوز التمييز بين المواطنين على أسس الدين، والمنطقة، والعرق، والانتماءات السياسية، فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المنظمة التي يعمل بها وينمي روح انتمائه لها.

ـ **احترام الوقت والتقيد بالدوام Respecting time and adherence to time:** يجب على الموظف أن يكرّس وقته لخدمة المنظمة التي يعمل به وألّا يضيّع وقتاً في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والالتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والمغادرة، وعدم تأخير أعمال المواطنين، كما أنه لا يجوز الانهماك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم؛ لأن ذلك قتل لوقت الإدارة واختلاس له.

ـ **الانتماء والولاء للمنظمة Belonging and loyalty to the organization:** على الموظف أن يعمل على رفع قيمة العمل الحكومي، وأن يكون مخلصاً ومنتمياً إلى العمل الذي يعمل به، وألّا يهاجم سياسة الدولة؛ لأنها وجدت لبناء الوطن وخدمته.

ومن المهم أيضاً أن يكون الموظف محباً لعمله غيوراً على مصلحة العمل؛ لأن ذلك يعد من مصلحته ومصدر رزقه، فالموظف الحكومي الجيد هو الموظف المعتد بنفسه وكرامته؛ لذا يجب أن تتركز جهودنا نحو خلق الكبرياء عنده والمحافظة عليها.

ـ **حب العمل work Love:** يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق، ويتمثل ذلك في العمل الدؤوب والجاد، وإصلاح شأن المتقاعسين والمتخالفين وتشجيع المتفوقين والمتميزين منهم، وعليه أن يجتهد مقدماً كل ما في وسعه لإنجاح عمله.

ـ **الأدب واللباقة Etiquette and tact:** يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة كالجد، والاجتهاد، والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباطية والصبر والاستجابة، وأن يعامل المواطنين معامل حسنة فلا يخرج عن طوره في حالات الغضب ولا ينفر بوجوه الآخرين أو يتبرم من العمل في وجوههم، ويتحلى بالصبر، والتعاون مع زملائه ورؤسائه والعمل بروح الفريق، واحترامه لدينه وتقاليد مجتمعه، والعمل على حل سوء التفاهم الذي قد ينجم بين أفراد الفريق.

ـ **السرعة والاتقان Speed and mastery:** لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الاجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعة، والتفكير في الانجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع لدعم الجهاز الإداري، وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

ـ **المحافظة على الممتلكات Preserve the property:** يجب على الموظف أن يكون حريصاً على الأموال العامة؛ لأنها مسؤولية خطيرة فيحسن التصرف بها مراعياً إمكانيات البلد المادية، وألا يتصرف إلا بحدود الميزانية المتاحة، وأن يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الاقتصادية والاجتماعية الضيقة.

ـ **الإنتاجية Productivity:** أن يكون هناك تنافساً بين القطاع العام بمختلف دوائره، ومنظمات القطاع الخاص سيعمل على إلهاب الحماسة بين الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعياً وراء تطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات.

من خلال السياق السابق يرى الباحثون بأن أخلاقيات العمل هي مجموعة السلوكيات الظاهرة والضمنية التي ينتهجها الفرد في أداء عمله، والتي يتطلع من خلالها إلى تطبيق الأهداف الأخلاقية، من خلال اتخاذ الاختيارات والقرارات الصحيحة من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية.

9ـ3 مفهوم الأداء المالي Concept of financial performance: أداء المنظمة هو قياس ما تم تحقيقه من قبل المنظمة والذي يظهر ظروفاً جيدة لفترة زمنية معينة، الغرض من قياس الانجاز والاداء المالي هو الحصول على معلومات مفيدة تتعلق بتدفق الاموال واستخدامها والفعالية والكفاءة، بالإضافة إلى انه يمكن أن تحفز المدراء على اتخاذ القرار الأفضل. (الفار، 2018، ص 13)

فقد كان ينظر إلى الأداء المالي فقط من خلال قدرته على جني الأرباح؛ لكن تغير هذا بمرور الوقت، وأصبح مفهوم الأداء اليوم له معاني مختلفة اعتماداً على منظور المستخدم للمعلومات المالية.

كما يمكن تصنيف أداء المنظمة على أنه أداء عالي إذا كان بإمكانها إرضاء مصالح جميع أصحاب المصلحة، حيث يهتم المدراء بالرفاهية والحصول على الربح؛ لأن عملهم يتم تقديره وفقاً لذلك، كما يرغب المالكون في زيادة ثرواتهم إلى الحد الأقصى من خلال زيادة القيمة السوقية لأسهم المنظمة (لا يمكن أن يعتمد هذا الهدف إلا على الربح)، كما ينظر المساهمون الحاليون والمحتملون إلى الأداء على أنه قدرة المنظمة على توزيع أرباح الأسهم للاستثمار الرأسمالي، بالنظر إلى المخاطر التي يتعرضون لها؛ يبحث الشركاء التجاريون عن الرافعة المالية واستقرار المنظمة، كما تريد مؤسسات الائتمان التأكد من أن المنظمة لديها القدرة اللازمة لسداد القروض في الوقت المحدد، ويريد الموظفون وظيفة مستقرة والحصول على مزايا مادية عالية، وتسعى الدولة إلى أن تكون منظماتها فعّالة، وأن تدفع ضرائبها، وتساعد في خلق وظائف جديدة. (Batcbimeg, 2017, p: 23)ومن أجل رفع الأداء المالي وما يتمخض عنها من رفع قيمة المنظمة السوقية، أو خفضها فإنه يتطلب الاستخدام الأمثل للموارد والقدرة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية التي تحيط بالمنظمة، مما سيؤدي بالتالي إلى رفع كفاءة الأداء المالي. **بينما يرى الباحثون بأَنَّ الأداء المالي هو مصدر الأموال الشركة بالأموال؛ فهو الدليل على نجاح الشركة من حيث قدرتها على تحقيق العوائد المالية، إذ بدون تلك العوائد لا يمكن للشركة أن تستمر ولا يمكن لها أن تحقق من أهدافها الأخرى؛ فهو صلة الوصل بين الشركة وبلوغها الأهداف.**

9ـ4 التعارض بين الأخلاقيات والأداء Conflict between ethics and performance: يُقال أن الأمانة هامة، ولكن الأمانة أمر ليس بيسير في العمل؛ فدائمًا ما يوجد نوع من التعارض بين الأمانة وبين المصلحة الشخصية. ومن وجهة نظر المؤيدين لمذهب المنفعية، لا يوجد شيء خاطئ في استخدام الأمانة كسياسة أو وسيلة لحفظ الذات، أو في كسب المال شريطة ألا يُلحق ذلك ضررًا بالآخرين؛ فبحسب (Fukuyama, 1995, PP: 193) تشير معظم الأدبيات الصادرة عن "أخلاقيات العمل" إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة على الأجل القريب. وغالبًا ما يُقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح وتطور المؤسسات على الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق. كما سوف تتزايد تكاليف المعاملات لاسيما التكاليف القانونية. وبصفة خاصة، تؤدي الثقة دوراً مهماً وحيوياً في العمل. فنظرًا لعدم إمكانية النص على جميع المواقف والأمور المستجدة أثناء تنفيذ العقود، يبرز دور الثقة على اعتبار أنها عنصر هام في علاقات العمل الفعالة والممارسات السليمة للشركة. وبالفعل، هناك آراء قوية تقول بأن الضعف النسبي للثقة خارج محيط الأسرة في بعض البلدان (وخاصة البلدان النامية) إنما يفسر انتشار المؤسسات العائلية وندرة المؤسسات الكبرى.

10ـ النتائج والمناقشة Results and discussion:

10ـ1 أداة الدراسة Study tool: إعتمد الباحثون على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامهم بالمقابلات الشخصية مع عدد من أفراد عيّنة البحث، حيث تناولت جمع بيانات حول دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي وهي تُمثل 16 عبارة، تقيس كل من أخلاقيات العمل والأداء المالي، وقد اعتمد الباحثون على مقياس ليكرت الخماسي.

10ـ2 اختبار ثبات وصدق المقياس Stability and validity test of scale: استخدم الباحثون 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 (1)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة.

الجدول رقم (1): عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناةCase Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	89	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ويُظهر الجدول (2) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية يساوي 0.712 (معامل ثبات جيد) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	16

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

10ـ3 معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة

The coefficient of stability of the study variables separately:

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

الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
الأمانة والاستقامة	.609	3
النزاهة والشفافية	.871	3
الموضوعية	.738	3
الأداء االمالي	.820	7

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحثون من خلال الجدول (3) 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.

10ـ4 مقياس الصّدق (الاتّساق الداخلي لفقرات الاستبانة) A measure of honesty: حيث قام الباحثون 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 $0.000 < \alpha = 0.01$، وبذلك يكون الباحثون قد تأكّدوا من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

10ـ 5 اختبار الفرضيّات Test hypotheses: قام الباحثون بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبيّن من خلال الجدول (4) أنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.97 والمتعلق بقياس الأداء المالي، وهو أقل من متوسّط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أنّ المصرف لا يستخدم الموجودات بشكل كفؤ وفق إجابات أفراد العينة، وإنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.28 والمتعلق بقياس

الأداء المالي، وهو أقل من متوسّط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أنّ إدارة المصرف لا تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة وفق إجابات أفراد العينة

الجدول رقم (4): الإحصائيات الوصفية الخاصّة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
الأمانة والاستقامة	الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح	89	2	4	3.79	.612	.000
	لدي القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار	89	4	5	4.11	.318	.000
	الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف	89	2	5	4.60	.926	.000
النزاهة والشفافية	التحلي بالنزاهة والعفة أثناء تأدية العمل	89	2	5	4.76	.501	.000
	التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال	89	2	5	3.97	.931	.000
	التحلي بالصدق في أداء الواجبات	89	1	5	3.85	1.235	.000
الموضوعية	أتجرد في التفكير وأتبنى الحيادية أثناء تأدية الأعمال وعدم التحيز	89	3	5	33.3	.670	.000
	مقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الأعمال	89	2	5	3.83	.674	.000
	أتجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقد الموضوعية والاستقلالية عند القيام بالأعمال	89	2	5	4.72	.674	.000
الأداء المالي	يؤكد مصرفكم على تحسين الأداء المالي باستمرار.	89	4	5	4.90	.303	.000
	يوفر مصرفكم ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي.	89	1	5	3.32	.553	.000
	يستخدم مصرفكم الموجودات بشكل كفؤ	89	2	4	2.97	.788	.000
	تلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة	89	2	5	2.28	..812	.000
	تتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها	89	1	5	3.91	1.058	.000
	تستلم إدارة المصرف شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية	89	2	5	3.48	.318	.000
	يسعى مصرفكم لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.	89	3	5	3.31	.650	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قام الباحثون باختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المتفرّعة عنها: **الفرضية الرئيسة للبحث: فرضية العدم Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي. الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.**

ويتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية:

ـ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

ـ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

ـ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

ولاختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المتعلّقة بها قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وبين تحسين الأداء المالي، ومعامل التحديد، حيث أظهر الجدول رقم (5):

الجدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء المالي

		الأمانة والاستقامة	النزاهة والشفافية	الاستقلالية والموضوعية	الأداء المالي
الأمانة والاستقامة	Pearson Correlation	1	.612**	.632**	**.684****
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89
النزاهة والشفافية	Pearson Correlation	.612**	1	.700**	**.818****
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89
الموضوعية	Pearson Correlation	.632**	.700**	1	**.695****
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89
الأداء المالي	Pearson Correlation	.684**	.818**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وتحسين الأداء المالي، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.684، 0.818، 0.695) وهو يدلّ على ارتباط مقبول وطردي بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء المالي، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.468، 0.669، 0.483)، وهو يدلّ على أنّ (46.8%، 66.9%، 48.3%) من تغيرات تحسين الأداء المالي تتبع لتغيرات (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) على التوالي؛ وبما أنّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$، **فإنّ الباحثون يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وتحسين الأداء المالي؛ ويقبل الباحثون الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية.**

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة:

الجدول رقم (6): معامل ارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل والأداء المالي

		أخلاقيات العمل	الأداء المالي
أخلاقيات العمل	Pearson Correlation	1	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	89	89
الأداء المالي	Pearson Correlation	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	89	89

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

اتضّح للباحثين من خلال الجدول (6) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.651 وهو يدلّ على ارتباط مقبول وطردي بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي، كما بلغ معامل التحديد 0.424، وهو يدلّ على أنّ 42.4% من تغيرات تحسين الأداء المالي تتبع لتغيرات أخلاقيات العمل، مما يعني أنّ هناك دور لأخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي؛ وبما أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000)، **فإنّ الباحثون يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والأداء المالي؛ ويقبل الباحثون الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.**

وكما هو واضح من الجدول (7)، فقد بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة لمتغيّر الأداء المالي 3.453، وهو يدلّ على رضا أفراد العيّنة عن العبارات التي وردت ضمن محور الأداء المالي، ما عدا عباراتي يستخدم مصرفكم الموجودات بشكل كفؤ، تلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة فقد أظهر الجدول رقم (4) عدم موافقة أفراد العينة على هاتين العبارتين.

الجدول رقم(7): متوسط إجابات أفراد العينة على كل محور

البعد	Mean
الأمانة والاستقامة	4.167
النزاهة والشفافية	4.193
الموضوعية	3.96
الأداء االمالي	3.453

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وقام الباحثون 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 (8) الآتي:

الجدول رقم (8): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكلّ متغيّر.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	63.305	1	63.305	38.010	.000[b]
Within Groups	144.898	87	1.665		
Total	208.202	88			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (8) وجد الباحثون أنّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.05$، أي أنَّ 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.

10-6 الاستنتاجات والتَّوصيات Conclusions and recommendations:

10-6-1 الاستنتاجات Conclusions: وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّن الباحثون من الوصول لعدد من النتائج، حيث وجدوا بأن أخلاقيات العمل تؤدي بأبعادها المختلفة (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) دوراً في تحسين الأداء المالي، وهذا ما أظهرته نتائج اختبار الفرضيات، ونورد ذلك كما يلي:

1- على الرغم من أن المصرف يؤكد على تحسين الأداء المالي باستمرار، توصل الباحث بناءً على توصيف إجابات أفراد عينة البحث أن المصرف لا يستخدم الموجودات بشكل كفؤ.

2- على الرغم من أن إدارة المصرف توفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، إلا أنها لا تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة.

3- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغير الأمانة والاستقامة (4.167)، وهذا يعني موافقة أفراد العيّنة على تبني الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح، ولديهم القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار، وتوخي الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف.

4- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر النزاهة والشفافية (4.193)، وهذا يعني التحلي بالنزاهة والعفة أثناء تأدية العمل، التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال، التحلي بالصدق في أداء الواجبات وفق إجابات أفراد العينة.

5- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر الموضوعية (3.96) وهو ما يدلّ على تجرد العاملين في التفكير وتبني الحيادية أثناء تأدية الأعمال وعدم التحيز، ومقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الأعمال، وتجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقد الموضوعية والاستقلالية عند القيام بالأعمال.

6- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر الأداء المالي (3.345)، مما يدل على أن المصرف يؤكد على تحسين الأداء المالي باستمرار، ويوفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي.، وتتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها، وتستلم إدارة المصرف شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية، وتدل على أن المصرف يسعى لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.

7- لا تستخدم المصارف موضوع الدراسة موجوداتها بشكل كفؤ، ولا تلتزم إدارة المصرف بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة.

8- 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.

10ـ6ـ2 التوصيات Recommendations: يوصي الباحثون بالآتي:

1ـ على المصرف أن يؤدي إلى تحقيق المواءمة في استخدام موجوداته بشكل كفؤ.

2ـ على إدارة المصرف أن تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، وذلك بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أدائه المالي.

3ـ ضرورة أن تزيد المصارف من اهتمامها بأخلاقيات العمل من خلال ترسيخ مبادئ الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية في العمل لأن ذلك سينعكس بشكل مباشر على أداء العاملين وأداء المصرف بشكل عام وخصوصاً أدائها المالي وبالتالي تحقيق الربحية، وتعزز ولاء عامليها لها.

4ـ ضرورة التزام إدارة المصرف بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة كون المصارف من المنظمات الخدمية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء وبالتالي تحسين الأداء المالي.

5ـ ضرورة أن توفر إدارة المصرف ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، وأن تستلم شكاوى الزبائن وتتعامل معها بجدية، وأن تعمل على تقديم خدمات مالية مبتكرة تسهم في تحسين الأداء المالي.

6ـ ضرورة استخدم المصارف موجوداتها بشكل كفؤ، والتزم إدارة المصرف بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، من خلال تبني الشفافية والموضوعية في تقديم الخدمات والالتزام بمعايير أخلاقيات العمل في تعاملها مع العملاء.

7ـ ضرورة الاستمرار بالقيام بأبحاث أخلاقيات العمل، والأبحاث التي تتعلق بالأداء المالي، والتعرف على أهم أبعاد أخلاقيات العمل التي من شأنها أن ترفع من سوية الأداء المالي وتحسن من مستواه، والاهتمام بتلك الأبعاد بالشكل الذي يسهم من نجاح المصرف، وتحسين أداؤه وتحقيق أهدافه المختلفة، مثل:

أ ـ دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المالي.

ب ـ تقييم واقع أخلاقيات العمل في المصارف العامة.

ج ـ دور الرضا الوظيفي في تحسين الأداء المالي.

10ـ7 المراجع References:

10ـ7ـ1 المراجع العربيَّة Arabic references:

1ـ سليمان، معتز سليمان محمد؛ خير؛ حاتم عثمان محمد (2018). *أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية ـ بنك السودان المركزي، بنك الشمال الإسلامي نموذجاً: 2005ـ2014*. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية، جامعة أفريقيا العالمية.

2ـ زروقي، يحيى. (2017). *أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام: دراسة الة مديرية الضرائب لولاية تلمسان*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد: الجزائر.

3ـ غدير، باسم غدير. *تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20*، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.

4ـ السكارنة، بلال خلف. (2012). *اخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال*. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (33)، ص 373-407.

5ـ عبد الحميد، بورحومة؛ بودراع، أمنية (2016). *دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية*. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد (10).

6ـ الفار، سما عفيف عاشور. (2018). *العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين باستخدام نموذج Tobin's q*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر: فلسطين.

7ـ نجم، نجم عبود. *أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال*. الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص18.

10ـ7ـ2 المراجع الأجنبية Foreign references:

8- Batcbimeg, Bayaraa. (2017). *Financial Performance Determinants of Organizations: The Case of Mongolian Companies.* Journal of Competitiveness, Vol 9, p: 22-33.

9- Fukuyama, F. (1995) *Trust: The Social Virtue and the Creation of Prosperity*. London: Penguin Books.

10- Mappanyukki, Ratna; Ghozali, Imam; Yuyetta, Etna Nur; Harto, Puji. (2017). *The Role of the Non Assurans Service in Mode Rating the Effect Proffessional Ethics, Materiality and Risk to Audit Quality Reduction*. International Journal of Civil Engineering and Technology, Vol 8 No (9), p: 1065-1073.

11- Mohanty, Jagannath; Rath, Bhabani P. (2010). *Examing the Sustainability of Ethics in Business: An Academic Perspective.* International Journal of Management, Vol 1 No (2), p: 164-173.

12- Salahudin, Shahrul Nizam; Alwi, Mohd Nur Ruzainy; Baharuddin, Siti Sarah; Halimat, Siti Syafina. (2016). *The Relationship between Work Ethics and Job Performance*. 3th International Conference on Business and Economics, 21-23 September. P 456-471.

13- Sunanda, K. (2018). *Impact of Work Place Ethics on Employee and Organization Productivity*. International Journal of Mangement (IJM), Vol 9, p: 22-28.

14- Van Ness, Raymound.K; Melinsky, Kimberly; Buff, Cheryl; Seifert, Charles,F (2010). *Work ethics: do new employee mean new work values*. Journal of Managerial Issues, Vol 22, No (1), p: 10-34.

المحددات الاقتصادية الكلية للمخاطر الائتمانية في المصارف التقليدية الخاصة السورية
–دراسة قياسية–

منى بيطار* نشوه حمود**

(الإيداع: 30 آيلول 2020 ، القبول: 15 كانون الأول 2020)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المحددات الاقتصادية الكلية المؤثرة في المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية في الفترة 2011–2019. تم اختبار كل من المتغيرات الكلية التالية: الناتج المحلي الإجمالي GDP، معدل التضخم، معدل البطالة، الانفاق الاستهلاكي النهائي، سعر الصرف الحقيقي الفعال. وباستخدام بيانات ربعية تم تطبيق منهجية ARDL لاختبار التكامل المشترك. وأظهرت النتائج أن هناك تأثير سلبي لـ GDP على المخاطر الائتمانية، بينما كان تأثير التضخم والإنفاق الاستهلاكي النهائي إيجابياً على المخاطر الائتمانية، في حين لم يلحظ أي تأثير لأي من معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال ومعدل البطالة على المخاطر الائتمانية خلال الفترة المدروسة. وكانت هذه النتائج متوافقة على الأجلين الطويل والقصير. يذكر أنه بسبب عدم كفاية البيانات الإحصائية لبعض المتغيرات الاقتصادية، لم تتمكن الدراسة من اختبار أثر كل المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في المخاطر الائتمانية، وهذ يعتبر أحد محدات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المخاطر الائتمانية، الإنفاق الاستهلاكي النهائي، محددات اقتصادية كلية، التضخم، منهجية ARDL.

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

**باحثة اقتصادية، ماجستير علوم مالية ومصرفية.

The Macroeconomic Determinants of Credit Risk in Syrian Private Traditional Banks

-Econometric Study-

Mona Bittar** **Nashwa Hammoud***

(Received: 30 September 2020, Accepted: 15 December 2020)

Abstract:

This study aims to identify the macroeconomic determinants that effects on the credit risk of the traditional private banks operating in Syria in the period between 2011-2019. Each of the following macro variables was tested: GDP, inflation rate, unemployment rate, final consumer spending, effective real exchange rate. Using quarterly data, the ARDL methodology was applied to test co-integration. The results showed that there is a negative impact of GDP on credit risk, while the effect of inflation and final consumer spending was positive on credit risk, however no effect of the effective real exchange rate and unemployment rate on credit risk was observed during the studied period. These results were consistent in the long and short term. It is mentioned that due to insufficient statistical data for some economic variables, the study was unable to test the effect of all variables that could affect credit risk, and this is one of the limits of the study.

Key words: Credit Risk, Final Consumer Spending, Macroeconomic Determinants, Inflation, ARDL Methodology.

*Economic Researcher, MA in Financial and Banking Sciences.

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

1-مقدمة:

يؤدي القطاع المصرفي دورًا رئيسيًا ومهماً في تنمية الاقتصاد. وبالتالي فإن استقراره يشكل ضرورة من ضرورات حدوث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتي تشكل الهدف الأساسي الذي تسعى إليه جميع الاقتصادات في الدول النامية. تتمثل الوظيفة الأساسية للمصرف في تعبئة الودائع من الوحدات الاقتصادية ذات الفائض ثم توجيهها إلى الوحدات الاقتصادية ذات العجز على شكل تسهيلات ائتمانية لمختلف القطاعات مثل الزراعة والصناعة وغيرها، كما أنها تقدم تسهيلاتها للحكومات ولقطاعي العائلات والأعمال، ولجميع الاحتياجات الاستهلاكية منها والاستثمارية. إن عملية تدفق الأموال هذه هي ركيزة العمل المصرفي وبالتالي فإن أي اختناق فيها قد ينجم عنه مشاكل تبدأ على مستوى المصرف وتنتهي على مستوى الاقتصاد. أي أن حدوث تأخير في استعادة الأموال الموظفة في التسهيلات الائتمانية أو الانتقاص من حجمها، من شأنه أن يؤثر سلباً على ربحية المصرف ويضعه في مواجهة متطلبات عملائه من المودعين عند استحقاق ودائعهم. إن الاحتمالات المتعلقة بهذه الأحداث يصطلح على تسميتها بالمخاطر الائتمانية. تعد المخاطر الائتمانية واحدة من المخاطر الرئيسية في المصارف التجارية، كما أن القدرة على إدارتها تؤثر بشكل ملموس على استقرار القطاع المصرفي، لذلك فإن دراستها ومحاولة فهم العوامل المؤثرة على حدوثها يعتبر أمراً ضرورياً.

تسعى بعض الدراسات التي تبحث في محددات المخاطر الائتمانية إلى النظر في عوامل الاقتصاد الكلي التي يمكن لها أن تحدث المخاطر الائتمانية (المخاطر الائتمانية النظامية) أما البعض الآخر فإنها تبحث في المحددات المتعلقة أو الخاصة بالمصرف (المخاطر الائتمانية غير النظامية). ومنها ما يستخدم مزيج من العوامل المؤثرة الكلية والجزئية لمحاولة التوصل إلى نظرة أكثر شمولية عن هذه المخاطر. تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية على المخاطر الائتمانية بالنسبة للمصارف الخاصة السورية.

مشكلة الدراسة:

يمكن حصر مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

ما هي المحددات الاقتصادية الكلية المؤثرة في المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة السورية؟ وكيف تؤثر هذه المحددات؟ وما هو مدى تأثيرها على المخاطر الائتمانية؟

أهداف الدراسة:

يتمحور الهدف الأساسي للدراسة في الكشف عن العوامل الاقتصادية الكلية المؤثرة في المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة السورية، وكيفية تأثيرها، ومدى هذا التأثير.

فرضيات الدراسة:

بناءً على مراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع، تم وضع الفرضيات التالية للمساعدة في الإجابة عن سؤال البحث؟

1. يوجد تأثير سلبي لكل من الناتج المحلي الإجمالي، معدل البطالة، الإنفاق الاستهلاكي النهائي، وسعر الصرف الحقيقي الفعال على المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة السورية.
2. يوجد تأثير إيجابي لمعدل التضخم على المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة السورية.

منهجية الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من المصارف التقليدية الخاصة العاملة قي سورية خلال الفترة 2011–2019 والبالغ عددها 11 مصرف تقليدي. سيتم في هذه الدراسة الاعتماد على البيانات الربعية، فيما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية فإنه سيتم تحويل بياناتها إلى ربعية وفق طريقة Cubic- Match Last، وفيما يلي الجدول (1) يوضح متغيرات الدراسة ومصادر بياناتها:

الجدول رقم (1): متغيرات الدراسة

المتغير	رمزه	مصدر البيانات
نسبة القروض غير العاملة/ إجمالي التسهيلات الائتمانية المباشرة	NPL	التقارير المالية الربعية للمصارف الخاصة المدروسة
الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة	GDP	موقع البنك الدولي
معدل التضخم	INF	المكتب المركزي السوري للإحصاء
معدل البطالة	UNMP	موقع البنك الدولي
الإنفاق الاستهلاكي النهائي بالأسعار الثابتة	CONS	موقع البنك الدولي
معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال	REER	موقع Bruegel Association

لقد تم استخدام طريقة الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزعة من خلال أسلوب اختبار الحدود (Autoregressive Distributed Lag (ARDL) Bounds Testing Approach)، حيث يعد هذا الاسلوب من الأساليب القياسية الحديثة نسبياً التي تم استخدامها من قبل (Pesaran et al., 2001) في مجال الاقتصاد القياسي. تمتاز منهجية ARDL بإمكانية تطبيقها حتى لوكان حجم العينة صغيراً حيث لا يؤثر ذلك على كفاءة النتائج (أمولاي وآخرون،2016)، كما أنه يمكن تطبيقها في حال رتبة تكامل المتغيرات المدروسة متماثلة أو غير متماثلة. ومن جهة أخرى فإن استخدامها يساعد على تقدير العلاقات بين المتغيرات الاقتصادية في الأجلين الطويل والقصير معاً (Narayan, 2005). تم اعتماد اللوغاريتم للمتغيرات (NPL,GDP,CONS,REER) من أجل محاولة ضبط تباين السلاسل الزمنية.

الدراسات السابقة:

عالجت العديد من الدراسات السابقة موضوع تأثير المتغيرات الاقتصادية الكلية على المخاطر الائتمانية متناولة متغيرات اقتصادية متعددة وبمعالجات احصائية وقياسية متعددة، نذكر منها:

دراسة (Lee& Rosenkranz, 2019) أجريت هذه الدراسة على 16 دولة آسيوية من عام 1995 إلى عام2014، وذلك بهدف تحديد العوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر على مخاطر الائتمان للقطاع المصرفي لكل من الدول المدروسة، وباستخدام نموذج GMM توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين مخاطر الائتمان وبين كل من المتغيرات التالية: نمو الناتج المحلي الإجماليGDP، معدل البطالة، معدل سعر الصرف، ومؤشر بورصة شيكاغو. كما تبين وجود علاقة إيجابية بين مخاطر الائتمان وكلاً من معدل التضخم والأزمة المالية في الدول المدروسة.

أما دراسة (Vaicondam et al, 2019) فقد طبقت على القطاع المصرفي الماليزي من عام 2009–2018 لتحديد أهم العوامل الاقتصادية الكلية المؤثرة والمحددة على المخاطر الائتمانية، استخدمت الدراسة نموذج الانحدار المتعدد بطريقة OLS وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين المخاطر الائتمانية وكلاً من معدل التضخم، معدل البطالة، وسعر الفائدة.

دراسة (Leka et al, 2019) هدفت إلى التعرف على أهم العوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر على مخاطر الائتمان للقطاع المصرفي الألباني وذلك خلال الفترة الممتدة من 2009–2017، وبواسطة تطبيق نموذج الانحدار المتعدد بطريقة OLS توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المخاطر الائتمانية وكلاً من عرض النقود، ومعدل الفائدة على الإقراض. كما وجدت علاقة سلبية بين المخاطر الائتمانية وكلاً من معدل التضخم، معدل البطالة، ومعدل سعر الصرف. تناولت دراسة (Kumar& Kishore, 2019) كذلك المحددات الاقتصادية الكلية للقطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث درست عينة من مؤلفة من 12 مصرف تقليدي من الفترة من 2008 إلى 2015، مستخدمةً نموذج التأثيرات العشوائية توصلت إلى عدم وجود أي تأثير ذات أهمية إحصائية لأي من نمو الناتج المحلي الإجمالي GDP، التضخم، معدل البطالة،

حجم الائتمان المحلي للقطاع الخاص، والمديونية العامة على المخاطر الائتمانية بالنسبة لمصارف الإمارات، بل عزت الدراسة إلى أن التأثير الأساسي يمكن أن يكون من داخل المصرف نفسه. أما دراسة (Kharabsheh, 2019) فقد تطرقت إلى موضوع محددات المخاطر الائتمانية في القطاع المصرفي الأردني من عام 2000– 2017، متناولةً مجموعة من المتغيرات الاقتصادية الكلية وهي: معدل البطالة، الناتج المحلي الإجمالي GDP، التضخم، الأزمة المالية. ومتغيرات اقتصادية جزئية تتعلق بكل مصرف على حدا مثل معدل العائد على الأصول، نسبة القروض إلى الودائع، حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول، حجم المصرف، الكفاءة التشغيلية، معدل نمو القروض في المصرف. طبقت الدراسة نموذج التأثيرات العشوائية، ووجدت بأن تأثير كلاً من معدل البطالة والأزمة المالية كان إيجابياً على المخاطر الائتمانية، بينما لم ترصد الدراسة أي تأثير لمعدل التضخم وGDP. ناقشت دراسة (Koju et al, 2018) العوامل الاقتصادية الكلية المؤثرة على المخاطرة الائتمانية للمصارف في 19 دولة آسيوية من عام 1998 إلى عام 2015 آخذة بالاعتبار مستوى الدخل القومي لهذه الدول، اختبرت بواسطة نموذج GMM مجموعة من المتغيرات الاقتصادية وتباينت النتائج كما يلي: وجدت الدراسة تأثير سلبي قوي للتضخم على المخاطرة الائتمانية في البلدان المرتفعة والمتوسطة الدخل، أما في البلدان المنخفضة الدخل فكان تأثير التضخم إيجابياً. أما فيما يتعلق بالتحويلات فإن تأثيرها كان إيجابياً في الدول المرتفعة الدخل وسلبياً في المنخفضة الدخل. وقد سجلت الدراسة تأثيراً إيجابياً لمعدل البطالة على المخاطرة الائتمانية في الدول المنخفضة الدخل، وتأثيراً سلبياً لنصيب الفرد من الناتج المحلي في جميع الدول. أجريت دراسة (السهلاوي، 2018) على خمسة بنوك سعودية من عام 2001–2016 بهدف التوصل إلى أهم العوامل الاقتصادية الكلية على المخاطر الائتمانية للبنوك السعودية، وباستخدام الانحدار الخطي المتعدد وجدت الدراسة أن هناك علاقة سلبية بين كل من نمو الناتج المحلي الإجمالي، أسعار الفائدة على القروض، عرض النقد M_2 وبين المخاطر الائتمانية. بينما العلاقة كانت إيجابية بين حجم الائتمان وبين المخاطرة الائتمانية، في حين لم توجد الدراسة أي تأثير لأي من التضخم، معدل البطالة، متوسط دخل الفرد، حجم القروض الاستهلاكية، والدين العام على المخاطر الائتمانية. وفي محاولة لاختبار أثر بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية على المخاطر الائتمانية في القطاع المصرفي في قيرغيزستان وجدت دراسة (Haji-Zada, 2017) أن تأثير كلاً من سعر الصرف، ومؤشر الفساد، أزمة عدم الاستقرار السياسي كان إيجابياً على مخاطر الائتمان بينما كان تأثير معدل نمو GDP تأثيراً سلبياً عليها، يذكر أن الدراسة استخدمت بيانات ربعية لجميع المصارف العاملة في قيرغيزستان من عام 2003– 2016 وطبقت نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

حددت دراسة (Makri et al, 2014) العوامل التي تؤثر على القروض المتعثرة في الأنظمة المصرفية لدول منطقة اليورو خلال فترة 2000–2008، تضمنت عينة الدراسة 14 دولة في منطقة اليورو. استخدمت نموذج GMM وتوصلت إلى أن تأثير معدل نمو للناتج المحلي الإجمالي الحقيقي كان سلبيًا على المخاطر الائتمانية، في حين كان للإقراض والبطالة ومعدل التضخم تأثير إيجابي كبير عليها. وفي إطار استخدام تحليل السلاسل الزمنية أجريت دراسة (Badar & Yasmin, 2013) على 36 مصرف في باكستان من2002– 2011 بهدف دراسة العلاقة طويلة وقصيرة الأجل بين بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية وبين المخاطر الائتمانية، حيث استخدمت الدراسة اختبار التكامل المشترك ل Johanson لاختبار العلاقة طويلة الأجل، واختبار سببية Granger لمعرفة اتجاه التأثير، ونموذج VECM لاختبار وجود علاقة قصيرة الأجل. وجدت الدراسة أن العلاقة بين كل من التضخم، وسعر الصرف كمتغيرات مستقلة وبين المخاطر الائتمانية كمتغير تابع هي علاقة قصيرة الأجل، أما العلاقة بين كل من معدل الفائدة وعرض النقود كمتغيرات مستقلة وبين المخاطر الائتمانية كمتغير تابع هي علاقة طويلة الأجل.

وفي باكستان أيضاً أجريت دراسة (Fawad& Taqadus, 2013) بحيث شملت القطاع المصرفي الباكستاني كاملاً من عام(1990–2011)، استخدمت الدراسة السلاسل الزمنية وطبقت نموذج الانحدار بطريقة OLS حيث وجدت أن أثر كل

من نمو GDP، سعر الفائدة على الإقراض، معدل التضخم، حجم الصادرات كان سلبياً على المخاطر الائتمانية. أما تأثير مؤشر أسعار المستهلك كان تأثيره إيجابياً عليها، في حين لم تسجل الدراسة أي تأثير لأي من معدل البطالة، معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال، حجم الإنتاج الصناعي، حجم الاستثمار الأجنبي المباشر على المخاطر الائتمانية. تحرت دراسة (Klein, 2013) عن المحددات الاقتصادية الكلية للمخاطر الائتمانية في دول أوروبا الوسطى والشرقية باستخدام بيانات الفترة من 1998 إلى 2011، لعشرة بنوك من كل دولة من الدول الستة عشر المدروسة. استخدمت الدراسة نموذج الآثار الثابتة، وتوصلت إلى أثر للتضخم كان إيجابياً، بينما معدل نمو القروض، ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي كان لها تأثير سلبي على المخاطر الائتمانية كما وجدت الدراسة أن معدل البطالة ليس له تأثير على المخاطر الائتمانية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة في تناولها لبيئات اقتصادية بشرائح دخلية مختلفة فمنها اقتصادات مرتفعة الدخل ومنها متوسطة ومنخفضة الدخل وذلك وفق تصنيفات البنك الدولي. ومن جهة أخرى تباينت الأساليب القياسية المستخدمة فمنها من استخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Vaicondam et al, 2019; Leka et al, 2019)، ومنها طبق نموذج VCEM (Badar & Yasmin, 2013)، نماذج بانل بطريقة GMM (Makri et al, 2014; Lee& Rosenkranz, 2019)، نماذج التأثيرات العشوائية (Kharabsheh, 2019; kumar& kishore, 2019)، أو الثابتة (Klein, 2013). وكذلك يمكن ملاحظة اختلاف تشكيلة المتغيرات الاقتصادية المحددة للمخاطر الائتمانية في كل منها، واختلاف النتائج حول تأثير المتغير الواحد على هذه المخاطر. فنجد على سبيل المثال أن تأثير معدل التضخم كان إيجابياً عند (Vaicondam et al, 2019; Lee& Rosenkranz, 2019) بينما كان تأثيره سلبياً عند (Koju et al, 2018; Fawad& Taqadus, 2013) في حين لم يكن له أي تأثير ذا معنى إحصائي عند (Kharabsheh, 2019; kumar& kishore, 2019). وكذلك بالنسبة لمعدل البطالة حيث وجد له تأثيراً إيجابياً عند (Kharabsheh, 2019; Vaicondam et al, 2019)، بينما لم يتضح له أي تأثير عند (Leka et al, 2019; Fawad& Taqadus, 2013;). إن هذا الاختلاف في النتائج يعطي دافعاً لاختبار تأثير بعض من هذه المتغيرات الاقتصادية على المخاطر الائتمانية بما يتوافق مع طبيعة الاقتصاد السوري، ونؤكد على فكرة طبيعة الاقتصاد المدروس حيث لا يوجد معنى من الناحية المنطقية مثلاً لدراسة تأثير سعر الفائدة على المخاطر الائتمانية في اقتصاد يتم التعامل فيه بمعدلات فائدة ثابتة على الإيداع والإقراض كما في الاقتصاد السوري. فحتى يكون هناك أثر لسعر الفائدة يجب أن يكون معوماً عندئذٍ يمكن تمييز أثر له على المخاطر الائتمانية لما لذلك من تأثير على قدرة المقترضين على الدفع. وفي هذا السياق يذكر أن بعض الدراسات مثل دراسة (Badar & Yasmin, 2013) لجأت إلى تفسير تأثير سعر الفائدة الثابتة على المخاطر الائتمانية من خلال التأثير على عملية تسعير القروض ابتداءً، أي عندما يتم تسعير القروض بسعر فائدة عال فهذا بالتالي سيأثر على قدرة العميل على السداد مما قد يؤدي إلى تعثره، وهذا من وجهة نظرنا ليس له علاقة بآثار سعر الفائدة على المخاطر الائتمانية وإنما له علاقة بجودة وكفاءة التحليل الائتماني الذي تقوم به إدارة المصرف، وكذلك قدرة الإدارة في تحقيق المبادلة الصحيحة بين العوائد المطلوبة والمخاطر المحتملة. وفي سياق آخر يمكن ملاحظة أن بعض الدراسات السابقة (Kharabsheh, 2019) درست تأثير متغيرات متعلقة بالمصرف على اعتبار أنها تؤثر على المخاطر الائتمانية، مثل ربحية المصرف، وكفاية رأس ماله، سيولته. تعقيباً على ذلك يمكن القول أن وجود نتائج مالية جيدة للمصرف تمكنه من تحمل ومواجهة آثار المخاطر الائتمانية إن حصلت، ولكنها لا تؤثر في حصولها على اعتبار أن المخاطر الائتمانية تتعلق بشكل أساسي بقدرة العميل ورغبته في التسديد، وينحصر دور المصرف فيها بمدى جودة التحليل الائتماني الذي يقوم به لعملائه. وهو ما يتفق مع دراسة (Salas& Saurina,2002) التي أشارت إلى أن المتغيرات الاقتصادية الجزئية المتعلقة بالمصرف يمكن أن تؤدي دور مؤشرات إنذار مبكر تساعد في الإشارة إلى وجود مشكلة في القروض الممنوحة ولكنها لا تساهم بهذه المشكلة.

في هذه الدراسة سيتم تناول المتغيرات الاقتصادية التالية: الناتج المحلي الإجمالي، التضخم، الإنفاق الاستهلاكي النهائي، معدل البطالة، معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال. وسيتم مناقشة التأثيرات المحتملة لهذه المتغيرات لاحقاً.

الإطار النظري للدراسة:

تعد مخاطر الائتمان واحدة من المخاطر الرئيسية في البنوك التجارية، كما أن القدرة على إدارتها تؤثر بشكل ملموس على استقرار المصرف. تعرف لجنة بازل المخاطر الائتمانية على أنها "احتمال فشل المقترض المصرفي أو الطرف المقابل في الوفاء بالتزاماته المالية وفقًا للشروط المتفق عليها"(Basel Committee, 2000). أي أن هذه المخاطر تنشأ بسبب عدم قدرة أو عدم رغبة العملاء المقترضون بالوفاء بالتزاماتهم المالية تجاه المصرف في الوقت المحدد. تلجأ الإدارات المصرفية إلى دراسة العوامل التي من شأنها التأثير في مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته، وذلك لتقدير حجم المخاطرة التي تنطوي عليها عملية منح الائتمان. تشمل هذه العوامل جميع الظروف الحالية والمتوقعة المتعلقة بنشاط العميل على المستويين الجزئي والكلي، فيما يتعلق بنشاط العميل (المستوى الجزئي) تدرس على سبيل المثال سياساته المالية والإدارية، تدفقاته النقدية وتواترها، رأسماله، هيكل الأصول والخصوم لديه وغيرها، أما على المستوى الكلي فيتم دراسة جميع العوامل الاقتصادية والسياسية للبلاد التي يمكن أن تنعكس أثارها سلباً أو إيجاباً على قدرة طالب الائتمان على السداد، مثل معدل النمو الاقتصادي، معدل التضخم، معدل البطالة، المعروض النقدي، معدل سعر الصرف، التحويلات الخارجية، وغيرها. في هذه الدراسة سيتم تناول مجموعة من هذه العوامل الكلية والتي توافر حولها بيانات كافية لإجراء الدراسة، وفيما يلي تفصيل حول تأثير العوامل الكلية المدروسة على المخاطر الائتمانية:

- **الناتج المحلي الإجمالي GDP:**

يعرف الناتج المحلي الإجمالي حسب دليل الحسابات القومية الصادر عن الأمم المتحدة: بأنه القيمة السوقية لجميع السلع والخدمات النهائية المنتجة في بلد ما خلال فترة زمنية محددة عادة ما تكون سنة واحدة مطروحاً منها قيمة السلع والخدمات التي استهلكت في عملية الانتاج. توصلت معظم الدراسات في هذا المجال إلى أن تأثير GDP سلبياً على المخاطر الائتمانية أي أنه بزيادة GDP تنخفض المخاطر الائتمانية، وذلك لأنه بزيادة ال GDP يؤدي إلى زيادة في الدخل الأفراد والشركات وبالتالي زيادة في قدرتهم على تسديد ديونهم. إلا أن دراسة (Fawad& Taqadus, 2013) أظهرت إمكانية وجود تأثيراً إيجابياً ل GDP على المخاطر الائتمانية من خلال أنه في حال الرواج فإن المصرف يزيد من منحه الائتمان بشكل كبير مما يزيد من احتمال الإقراض السيء وذلك مشروطاً بتهاون المصرف في شروط منح الائتمان.

- **التضخم Inlation:**

يعرف على أنه الزيادة المستمرة في المستوى العام لأسعار السلع والخدمات في الاقتصاد، أي عندما تشتري الوحدة من العملة عددًا أقل من السلع والخدمات[1]. هناك تأثير ملتبس للتضخم على المخاطر الائتمانية فبعض الدراسات رصدت له تأثيراً إيجابياً، بينما رصدت بعضها الآخر تأثيراً سلبياً له. يتوقف تأثير التضخم على ما إذا كان متوقعا أم لا (Babihuga, 2007)، ففي بعض الأحيان، يرتفع التضخم أكثر من التوقعات المعتبرة في الدراسة الائتمانية للعميل بشكل يترك سعر الفائدة الحقيقي في حالة سلبية. في هذه الحالة يكون للتضخم تأثيراً إيجابياً على القروض المتعثرة، أي تزداد بازدياده (Badar& Javid, 2013). كما أمكن تفسير هذا التأثير الايجابي بأنه عندما يرتفع المستوى العام للأسعار فإن الأموال

[1] https://www.economist.com/economics-a-to-z/i

المتبقية مع المقترضين بعد مقابلة احتياجاتهم تصبح أقل مما كانت عليه قبل ارتفاع المستوى العام للأسعار مما يجعل المقترضين غير قادرين على تسديد قروضهم. (Baboueek&Janear, 2005; Kalirina&Scheicher, 2002)، أي يؤدي ارتفاع التضخم إلى انخفاض القوة الشرائية للنقود والقيمة الحقيقية للدخل، مما يضعف خدمة الدين وبالتالي يزيد من مستوى القروض المتعثرة (Koju et al, 2018). كما أكدت دراسة (Skarica, 2014) أن التضخم يمارس تأثيره على المخاطر الائتمانية باعتبار واضح للزمن، فعلى المدى القصير عندما يرتفع معدل التضخم مع بقاء الأجور ثابتة فإن ذلك سوف يؤثر سلباً على الدخل الحقيقي للمقترضين، كما يؤدي إلى زيادة تكاليفهم وبالتالي يقلل مقدار الأموال المتاحة لسداد الديون. ثم عندما ترتفع الدخول على مدى أطول فإن نتيجة التضخم تكون في تقليل القيمة الحقيقية للديون وبالتالي يجعل خدمة الدين أسهل، عندها يظهر أثره السلبي على المخاطر الائتمانية.

- **البطالة Unemployment :**

تعرف البطالة حسب منظمة العمل الدولية:" عدم قدرة الفرد البالغ سن معينة على إيجاد العمل وهو قادر عليه وراغباً فيه عند مستوى الأجر السائد" (زكي،1997). أما عن التأثير المتوقع من معدل البطالة على المخاطر الائتمانية، فإنه كلما زاد معدل البطالة فإن المخاطر الائتمانية سوف تزداد، بسبب أن الأفراد سوف يفقدون مصادر دخولهم ويفقدون بالتالي القدرة على تسديد ديونهم. كما قد يؤثر ارتفاع معدل البطالة سلباً على الطلب الكلي الفعال، مما يؤدي إلى انخفاض إيرادات الشركات الأمر الذي يقلل من قدرتها على سداد ديونها(sheefeni, 2015).

- **الإنفاق الاستهلاكي النهائيFinal Consumption Expenditure:**

يعرف الإنفاق على الاستهلاك النهائي حسب دليل الحسابات القومية الصادر عن الأمم المتحدة بأنه الإنفاق الذي يتكبده المقيمون على السلع والخدمات النهائية (السلع والخدمات التي لا تستخدم لغرض الإنتاج). سيتم التعامل مع الإنفاق الاستهلاكي النهائي وفق الأسعار الثابتة، وذلك ليتم رصد أثر حجم الإنفاق الاستهلاكي النهائي الحقيقي على المخاطر الائتمانية. يعتمد الإنفاق الاستهلاكي بشكل أساسي على مستوى الدخل الدائم للفرد إلا أن هناك العديد من العوامل الإضافية التي من شأنها التأثير في الطلب الاستهلاكي والتي تتعلق بالتغير في أذواق المستهلكين، الإعلان والدعاية، جاذبية السلع الجديدة، النزعة الاستهلاكية، وغيرها؛ والتي تؤدي إلى انتقال دالة الاستهلاك وتسجل تأثيراً واضحاً في الميل للاستهلاك (كاظم وآخرون، 2006). يتوقع أن يكون هناك تأثيراً سلبياً للإنفاق على الاستهلاك النهائي على المخاطر الائتمانية، حيث كلما زاد حجم الاستهلاك النهائي كلما أدى ذلك إلى تقليل المبالغ المتبقية من الدخل والموجهة لخدمة الديون مما يؤدي إلى زيادة احتمال المخاطر الائتمانية.

- **معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال Effective Real Exchange Rate:**

سعر الصرف الحقيقي الفعال (REER) هو المتوسط المرجح لأسعار الصرف الحقيقية لعملة بلد ما مقابل سلة من العملات الرئيسية للشركاء التجاريين لهذا البلد. يتم ترجيح الأوزان على أساس حجم التبادل التجاري مع البلد الشريك (Erlandsson & Markowski, 2006). فيما يتعلق بتأثير REER على المخاطر الائتمانية سيتم اعتبار انخفاض قيمة العملة المحلية (أي ارتفاع سعر صرفها وفق آلية التسعير المباشرة) مما سيؤثر على المخاطر الائتمانية بالاتجاهين التاليين معاً وبآن واحد: فبالنسبة للشركات التي تصدر للخارج فإن انخفاض قيمة العملة المحلية سوف يؤدي إلى زيادة تنافسية الصادرات من الناحية السعرية، مما يؤدي إلى زيادة الطلب على السلع المحلية وبالتالي يؤدي ذلك إلى زيادة إيرادات هذه الشركات، مما يزيد من قدرتها على سداد التزاماتها(Fawad& Taqadus, 2013). أما بالنسبة للشركات التي تستورد من الخارج فإن انخفاض قيمة العملة سوف يؤدي إلى زيادة تكاليفها، حيث أن الواردات ستصبح أغلى نسبياً مما كانت عليه قبل ارتفاع سعر الصرف مما سيؤثر على إيراداتها بشكل سلبي ويضعف من قدرتها على سداد التزاماتها (Ngerebo, 2011). مع العلم أن هذه الآلية تبقى

رهن للقوة التجارية للبلد المدروس مع شركائه التجاريين من خلال حساسية صادراته وارداته للتغيرات السعرية النسبية (أبو ليلى& جديتاوي،2015).

الجانب التطبيقي للدراسة:

تتلخص المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة في اتباع الخطوات التالية:

1. اختبار سكون السلاسل الزمنية: من خلال اختبارات جذر الوحدة.
2. اختبار وجود التكامل المشترك باستخدام منهج Test of Bound.
3. تقدير معلمات نموذج الأجل الطويل باستخدام نموذج ARDL.
4. تقدير صيغة تصحيح الخطأ لنموذج ARDL (ARDL ECM) (معلمات الأجل القصير).
5. اختبار جودة واعتمادية النموذج، وذلك من خلال:

- ✓ اختبار Lagrange Multiplier Test of Residual (Brush- Godfrey BG) لفحص الارتباط التسلسلي للبواقي.
- ✓ اختبار عدم ثبات التباين المشروط بالانحدار الذاتي .Autoregressive Conditional Heteroscedasticity (ARCH)
- ✓ اختبار التوزيع الطبيعي لبواقي من خلال اختبار Jarque-Bera.

أولاً: اختبار سكون السلاسل الزمنية: تفترض الدراسات التطبيقية التي تعتمد على السلاسل الزمنية سكون هذه السلاسل، وذلك لأن غياب صفة السكون عن السلاسل الزمنية يؤدي في الغالب إلى انحدار زائف بينها(عطية، 2004). كما يعد سكون السلاسل الزمنية شرطاً أساسياً من شروط التكامل المشترك. ومن الطرق المستخدمة للتأكد من سكون السلاسل اختبارات جذر الوحدة، ومنها اختبار Augmented Dickey Fuller (ADF) واختبار Phillips-Perron (PP) اللذان يستخدمان على نطاق واسع في هذا السياق. يخضع هذين الاختبارين إلى التوزيع الاحتمالي نفسه، وتستخدم فيهما القيم الحرجة نفسها (شيخي محمد،2012)، وذلك لاختبار الفرضية العدمية بأن سلسلة المتغير المدروس تحتوي على جذر الوحدة أي أنها غير ساكنة، مقابل الفرضية البديلة بأن سلسلة المتغير المدروس لا تحتوي على جذر الوحدة أي أنها ساكنة. إذا تحقق سكون السلسلة عند قيمها الأصلية يطلق عليها أنها مستقرة عند المستوى أو متكاملة من الدرجة (0)، أما إذا تحقق سكونها عند أخذ الفرق الأول عندئذ تكون مستقرة عند الفرق الأول أو متكاملة من الدرجة (1) فيما يلي عرض لنتائج اختباري (ADF) و(PP):

الجدول رقم (2): اختبارات جذر الوحدة

	اختبار ADF		اختبار PP		درجة التكامل
Variables	At level	At first Difference	At level	At first Difference	
lnNPL	-1.622537	-4.190522**	-1.444317	-4.060676**	I(1)
lnGDP	6.526839	-2.377209**	5.435257	-2.207940**	I(1)
INF	-0.152282	-6.566270**	0.066141	-6.238322**	I(1)
UNMP	-2.0555**	-	-2.286493**	-	I(0)
lnCONS	1.699964	-5.903827**	-1.151901	-8.360343*	I(1)
lnREER	-3.5689**	-	-3.699964**	-	I(0)

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

-(*)،(**)،(***) معنوي عند مستوى 1%، 5%، 10% على التوالي، حسب قيم (adj.t-statistic) الجدولية لـ (Mackinnon,1996).

يلاحظ من الجدول السابق أن المتغيرات(lnNPL، lnGDP، INF، lnCONS) متكاملة من الدرجة (1)، وأن المتغيرات (UNMP،lnREER) متكاملة من الدرجة (0). وهذه حالة من الحالات التي يمكن فيها تطبيق نموذج ARDL.

ثانياً: اختبار وجود التكامل المشترك باستخدام منهج Test of Bound:

يقدم (pesaran et al., 2001) نموذج حديثاً لاختبار مدى تحقق العلاقة التوازنية بين المتغيرات في ظل نموذج تصحيح الخطأ غير المقيد، وتعرف هذه الطريقة بطريقة اختبار الحدود(Bounds .Testing Approach) يختبر منهج الحدود وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين متغيرات النموذج قبل تطبيقARDL، وإذا تأكدنا من وجود هذه العلاقة ننتقل بعدها إلى تقدير معلمات الأجل الطويل ومعلمات الأجل القصير للمتغيرات المستقلة. تقوم الفرضية العدم لهذا الاختبار على أنه لا يوجد علاقة توازنية طويلة الأجل (علاقة تكامل مشترك) بين المتغيرات المدروسة، بمقابل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تكامل بين المتغيرات.

الجدول (3): منهج اختبار الحدود

Test statistic	Value	Result
f-statictic	8.07865	وجود علاقة تكامل مشترك
Critical value Bound for F-Test When K=5		
Significance level	I0 Bound	I1 Bound
10%	2.2	3.78
5%	2.60	3.49
1%	3.16	4.58

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على E-views10.

بالنظر إلى قيمة F المحسوبة (8.07865) يلاحظ أنها أكبر من الحد الأعلى للقيم الجدولية I1 Bound الموضحة أعلاه، وذلك عند مستوى معنوية 1%، تؤكد هذه النتائج رفض الفرضية العدم ووجود علاقة توازنية طويلة الأجل.

ثالثاً: تقدير نموذج الأجل الطويل باستخدام نموذج ARDL.

وجود علاقة تكامل مشترك بين المخاطر الائتمانية والمتغيرات الاقتصادية المدروسة يسمح بتقدير معلمات النموذج في الأجل الطويل، مع العلم أنه تم استخدام فترة الإبطاء واحدة. والجدول التالي يوضح هذه التقديرات:

الجدول رقم (4): تقدير معلمات النموذج في الأجل الطويل

Variables	coefficient	t-statistic	Prob.
C	1.906758	6.8932	0.0004
lnGDP	-0.456322	-3.7429	0.0012
INF	0.664547	5.9054	0.0078
UNMP	0.898765	1.2158	0.1134
lnCONS	0.345531	4.68901	0.0363
lnREER	0.787952	1.98812	0.0878
R^2=0.45		F=5.582718 , prob (F-test) =0.0222	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على E-views10.

توضح النتائج أعلاه وجود أثر سلبي معنوي لـ GDP على المخاطر الائتمانية، وهو ما يمكن تفسيره بأن الزيادة في GDP يؤدي إلى زيادة دخل الأفراد والشركات وبالتالي زيادة في قدرتهم على تسديد قروضهم، مما يؤدي إلى انخفاض المخاطر الائتمانية. أما عن أثر التضخم على المخاطر الائتمانية فقد أوضحت النتائج وجود أثر معنوي إيجابي للتضخم، أي أن ارتفاع معدل التضخم يؤدي إلى زيادة المخاطر الائتمانية لأنه يضعف الدخل الحقيقي للمقترضين، عندما تكون الأجور غير مرنة وبالتالي يضعف قدرة المقترضين على السداد. تبين أيضاً وجود أثر إيجابي للإنفاق الاستهلاكي النهائي على المخاطر

الائتمانية، حيث بزيادة الاستهلاك تصبح قدرة المقترضين أضعف على تسديد القروض بسبب توجيه كمية أكبر من الأموال نحو الاستهلاك. كما يمكن ملاحظة عدم معنوية الأثر على المخاطر الائتمانية بالنسبة للبطالة وسعر الصرف الحقيقي الفعال في الأجل الطويل.

خامساً: تقدير صيغة تصحيح الخطأ لنموذج ARDL (ARDL ECM)

الجدول (4): تقدير معلمات النموذج في الأجل القصير (نموذج تصحيح الخطأ)

Variables	coefficient	t-statistic	Prob.
C	0.998761	7.70743	0.0121
D(lnNPL (-1))	0.912463	11.4539	0.0002
D(lnGDP(-1))	-0.674125	-8.97961	0.0256
D(INF(-1))	0.847126	8.97523	0.0376
D(UNMP(-1))	0.366413	1.98367	0.3322
D(lnCONS(-1))	0.786112	9.87138	0.0140
D(lnREER(-1))	0.675894	0.09081	0.1983
ECT(-1)	-0.285345	-5.89892	0.0066

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على E-views10.

إن معامل إبطاء حد تصحيح الخطأ ECT(-1) والذي يكشف عن سرعة عودة المتغيرات إلى حالة التوازن، يجب أن يكون معنوياً وسالب الإشارة، وتشير القيمة المطلقة لمعامل حد تصحيح الخطأ إلى سرعة استعادة حالة التوازن في الأجل الطويل. بالنظر إلى النتائج نلاحظ أن حد تصحيح الخطأ معنوي وسالب الإشارة، وتبلغ قيمته 28.53 وهو ما يعنى أن 28.53% من الانحرافات في المخاطر الائتمانية يتم تصحيحها بشكل ربع سنوي. كما يمكن ملاحظة أن هناك توافق في أثر المتغيرات الاقتصادية على المخاطر الائتمانية في الأجلين الطويل والقصير.

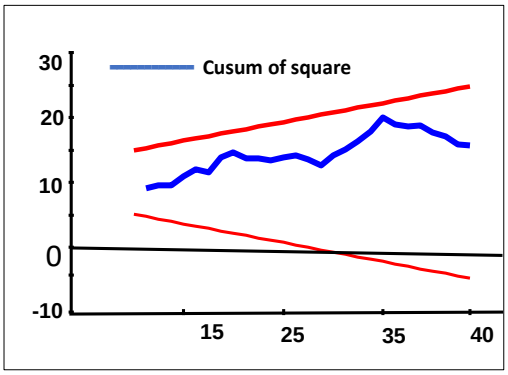
سادساً: اختبار جودة واعتمادية النموذج:

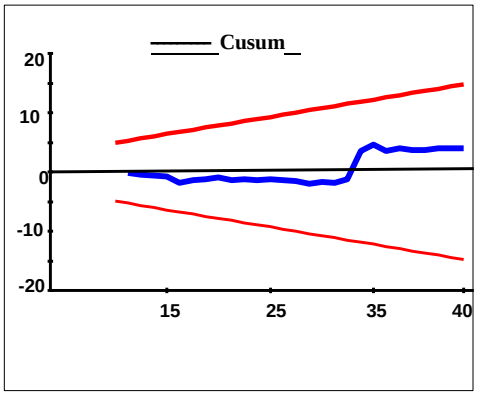
بعد تقدير معالم النموذج في الأجلين الطويل والقصير، لابد من التأكد من جودة النموذج المقدر قبل اعتماده لذلك سيتم إجراء مجموعة من الاختبارات اللازمة:

Brush- Godfrey BG	ARCH	JB
F= 1.267051 Prob: (0.4066)	F= 0.799811 Prob: (0.8012)	0.34103 Prob: (0.643)

تشير نتائج اختبار Brush- Godfrey (BG) لفحص الارتباط التسلسلي للبواقي أنه يمكن قبول الفرضية العدم القائلة بعدم وجود ارتباط تسلسلي بين البواقي. كما تدل نتائج اختبار ARCH لاختبار عدم ثبات التباين المشروط بالانحدار الذاتي أنه يمكن قبول الفرضية العدم القائلة بثبات تباين البواقي في النموذج المقدر. كما يوضح اختبار JB أن البواقي تتوزع طبيعياً، وذلك من خلال إمكانية قبول الفرضية العدمية لهذا الاختبار التي تفترض توزع البواقي بشكل طبيعي. ومن أجل التأكد من خلو البيانات المستخدمة من وجود أي تغيرات هيكلية فيها ومدى استقرار وانسجام تقدير المعلمات في الأجل الطويل مع تقدير المعلمات في الأجل القصير خلال فترة الدراسة، سيتم استخدام اختبار المجموع التراكمي للبواقي المعاودة

Cumulative Sum of Recursive Residual (CUSUM) واختبار المجموع التراكمي لمربعات البواقي المعاودة Cumulative Sum of Square Recursive Residual (CUSUM SQ). حيث يتحقق ذلك إذا تموضع الشكل البياني لهذين الاختبارين داخل الحدود الحرجة عند مستوى المعنوية 5%.





يتضح من الشكلين أن المعاملات المقدرة لنموذج ARDL المستخدم مستقرة هيكلياً عبر فترة الدراسة، مما يؤكد وجود انسجام في تقديرات النموذج في الأجلين الطويل والقصير.

الاستنتاج:

اعتمدت هذه الدراسة منهجية نموذج التكامل المشترك (ARDL) من أجل دراسة المحددات الاقتصادية الكلية للمخاطر الائتمانية في المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية. وذلك بعد أن بينت اختبارات السكون ADF وPP أن جميع المتغيرات ساكنة إما في المستوى أو عند الفرق الأول. وبتطبيق نموذج ARDL تبين أن المخاطر الائتمانية والمتغيرات الاقتصادية المختارة متكاملة تكاملاً مشتركاً وتربطها علاقة توازنية طويلة الأجل. وأظهرت النتائج أن هناك تأثير سلبي لـ GDP على المخاطر الائتمانية، بينما كان تأثير التضخم والإنفاق الاستهلاكي النهائي إيجابياً على المخاطر الائتمانية، في حين لم يلحظ أي تأثير لأي من معدل سعر الصرف الحقيقي الفعال ومعدل البطالة على المخاطر الائتمانية خلال الفترة المدروسة. وكانت هذه النتائج متوافقة على الأجلين الطويل والقصير..

تساعد هذه الدراسة في بناء تصور حول العوامل الاقتصادية الكلية المؤثرة في المخاطر الائتمانية للمصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية، الأمر الذي يساعد إدارة الائتمان في تلك المصارف على توجيه تركيزها إليها، وكذلك تساعد السلطات النقدية في فهم عوامل التعثر الائتماني ومسبباته، الأمر الذي يسمح بإدارته على المستويين الكلي والجزئي بشكل أفضل وأكثر فاعلية. يذكر أنه بسبب عدم كفاية البيانات الإحصائية لبعض المتغيرات الاقتصادية، لم تتمكن الدراسة من اختبار أثر كل المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في المخاطر الائتمانية، وهذا يعتبر أحد محددات الدراسة.

المراجع:

1. أبو ليلى، زياد؛ جديتاوي، قاسم (2015). *مرونات التجارة الأردنيّة البينيّة*. مجلة دراسات العلوم الإدارية. **مجلد42(2)**، 611-622.
2. أمولاي، هواري؛ تسابت، عبدالرحمن؛ عدوكة، لخضر (2016). دراسة قياسية لأثر الدعم الحكومي على نمو الإنتاج الفلاحي في الجزائر باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة المتباطئة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد(6)، 391-373.
3. الأمم المتحدة (2005) **دليل الحسابات القومية: مقدمة عملية**، السلسلة (و)، العدد (85)، نيويورك.

4. رمزي، زكي (1997). *الاقتصاد السياسي للبطالة*. مجلة عالم المعرفة. **العدد(2)**
5. السهلاوي، عبد العزيز (2018). *محددات مخاطر التعثر المالي للقروض والتسهيلات الائتمانية* دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السعودية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية. **مجلد55(2)**، 17-1.
6. شيخي، محمد (2012). **طرق الاقتصاد القياسي محاضرات وتطبيقات**. الأردن: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
7. عطية، عبد القادر (2004). **الحديث في الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق**.
8. كاظم، أموري؛ محمد علي، ليلى؛ جواد، سرمد؛ عبد المجيد، ليث (2006). تحليل دوال الاستهلاك: دراسة تطبيقية لنمط انفاق المستهلك في العراق. الدائرة الاقتصادية، وزارة المالية العراقية.
9. Badar, M., Javid, A., (2013). Impact of Macroeconomic Forces on Nonperforming Loans :An Empirical Study of Commercial Banks in Pakistan, WSEAS Transactions on Business And Economics. **Vol. 10(1)**, pp. 40-48.
10. Babihuga, R., (2007). Macroeconomic and financial soundness indicators: An empirical investigation, IMF Working paper, No. 07/115:Washinton.
11. Basel Committee, Principles for the Management of Credit Risk (September 2000).
12. Baboueek, I., Janear, M., (2005). Effect of Macroeconomic Shock to the Quality of the Aggregate Loan Portfolio, Czech National Bank Working Paper Series, No.1, pp. 1-62.
13. Erlandsson, E., Markowski, A., (2006). The Effective Exchange Rate Index KIX-Theory and Practice, The National Institute of Economic Research, No.95: Stockholm.
14. Fawad, A., Taqadus, B., (2013). Explanatory Power of Macroeconomic Variables as Determinants of Non-Performing Loans: Evidence from Pakistan, World Applied Sciences Journal. **Vol. 22(2)**, pp. 243-255.
15. Haji-Zada, V. (2017) **The Macroeconomic Determinants of Credit Risk in the Banking Sector of Kyrgyzstan**. Master's Thesis. Department of Banking and Finance, Institute of Graduate Studies and Research, Eastern Mediterranean University: Cyprus.
16. Koju, L., Abbas, GH., Wang, SH., (2018). Do Macroeconomic Determinants of Non-Performing Loans Vary with the Income Levels of Countries?, Journal of Systems Science and Information. **Vol. 6(6)**, pp. 512-531.
17. Klein, N., (2013). Non-Performing Loans in CESEE: Determinants and Impact on Macroeconomic Performance, IMF Working paper, No. 13/72:Washinton.
18. Kalirai, H., Sheicher, M., (2002). Macroeconomic Strees Testing: Preliminary Evidence For Ausrria, Austrian National Bank Financial Stability Report. **May**, No.3.
19. Kharabsheh, B., (2019). Determinants of Bank Credit Risk: Empirical Evidence From Jordanian Commercial Bank, Academy Of Accounting And Financial Studies Journal. **Vol. 23(3)**.

20. Kumar, V., Kishore, P., (2019). Macroeconomic and Bank Specific Determinants of Non-Performing Loans in UAE Conventional Bank, Journal of Banking and Finance Management, **Vol. 2(1)**, pp. 1-12.
21. Leka, B., Bajrami, E., Duci, E., (2019). Key Macroeconomic Drivers on Reducing Non Performing Loans in Albania, Academic Journal of Interdisciplinary Studies, **Vol. 8(2)**, pp. 88-95.
22. Lee, J., Rosenkranz, P., (2019). Nonperforming Loans in Asia: Determinants and Macrofinancial Linkages, ADB Economics Working Paper Series, No. 574.
23. Makri, V., Tsagkanos, A., Bellas, A., (2014). Determinants of Non-Performing Loans: The Case of Eurozone, Panoeconomicus, **Vol. 2**, pp.193-206.
24. Ngerebo, T., (2011). The impact of foreign exchange fluctuation on the intermediation of banks in Nigeria (1970-2004), African Journal of Business Management. **Vol. 6(11)**, pp. 3872-3879.
25. Narayan, P., Kishore, P., (2005). The Saving and Investment Nexus For China: Evidence From Cointegration Tests, Applied Economics, **Vol. 37**, pp. 1979-1990.
26. Pesaran, M., Shin, Y., Smith, R., (2001). Bounds Testing Approaches to the Analysis of level Relationships, Journal of Applied Econometrics, **Vol. 16(3)**, pp. 289-326.
27. Skarica, B., (2014). Determinants of non-performing loans in Central and Eastern European countries, financial theory and practice. **Vol. 38(1)**, pp. 37-59.
28. Salas, V., Saurina, J., (2002). Credit Risk in Two Institutional Regimes: Spanish Commercial & Savings Banks, Journal of Financial Services Research, **Vol. 22**, pp. 203-224.
29. Sheefeni, J., (2015). The Impact of Macroeconomic Determinants on Nonperforming Loans in Namibia, International Review of Research in Emerging Markets and the Global Economy, **Vol. 6(4)**, pp. 612-632.
30. Vaicondam, Y., Hishan, S., Shan, T., (2019). The Study on Factors That Influencing Banks' Non-Performing Loans in Malaysia, International Journal of Engineering and Advanced Technology, **Vol. 8(5)**, pp. 1289- 1297.

العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين في سورية " دراسة حالة "

بانا قطماوي* د.نور الحميدي** د. حسن حزوري***

(الإيداع: 29 تشرين الثاني 2020، القبول: 16 شباط 2021)

الملخص:

يهدف البحث إلى دراسة أهم العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين المتمثلة بالملاءة المالية، وحجم الأخطار في المحفظة التأمينية، ومعدل الاحتفاظ، وحجم الشركة، وربحية شركات التأمين المقاسة بمعدل العائد على الأصول، وكان ميدان ذلك الشركة الوطنية للتأمين NIC ولدراسة الأثر بين المتغيرات استُخدِمَ اختبار تحليل الانحدار المبسَّط ثم المتعدد، بالاعتماد على برنامج SPSS خلال المدة الزمنية من عام 2008 إلى 2019، وتم التوصل إلى وجود أثر إيجابي للملاءة المالية، إذ تزداد الملاءة المالية بزيادة صافي الأقساط التأمينية المكتتبة وهذا من ثَمَّ يؤدي إلى زيادة الربحية. وجود أثر إيجابي لحجم الأخطار فزيادة حجم الأخطار يؤدي إلى زيادة الطاقة الاستيعابية، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الربحية، إلا أن حجم الأخطار منخفض جداً أي أنها تعمل بطاقة استيعابية محدودة. وجود أثر إيجابي لمعدل الاحتفاظ في الربحية على نحوٍ قوي مما يساعد الشركة على التوسع في استثماراتها. وجود أثر سلبي لحجم الشركة في الربحية مما يعني أنه كلما امتلكت الشركة حجم أصول أكبر فإن ذلك يقود إلى عدم قدرتها على استغلال وتوظيفها أصولها على نحو جيد في توليد أرباح تعود عليها. وتبين أن العوامل المدروسة مجتمعة استطاعت أن تفسر 89.8% من التغيرات الحاصلة في ربحية الشركة الوطنية للتأمين.

الكلمات المفتاحية: ربحية شركات التأمين، الملاءة المالية، حجم الأخطار، معدل الاحتفاظ، حجم الشركة.

* طالبة دراسات عليا (دكتوراه)، قسم علوم مالية ومصرفية، كلية الاقتصاد جامعة حلب.

** أستاذ مساعد في قسم الإحصاء ونظم المعلومات، كلية الاقتصاد جامعة حلب.

*** الأستاذ في قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد جامعة حلب.

Factors affecting the profitability of insurance companies in Syria

" Case Study"

Bana Kattmawi* **Dr. Nour Al-Hamidi**** **Dr. Hassan Hazoury*****

(Received: 29 November 2020, Accepted: 16 February 2021)

Abstract:

The research aims to study the most important factors affecting the profitability of insurance companies represented by financial solvency, the size of risks in the insurance portfolio, the retention rate, the size of the company. The profitability of insurance companies measured by the rate of return on assets,This was studied in the National Insurance Company NIC and to study the impact between the variables we used a simple and then multiple regression analysis test, depending on the SPSS program, during the period from 2008 to 2019. It was found that there is a positive impact of financial solvency, as the solvency increases with the increase in the net written premiums, which in turn leads to an increase in profitability. The presence of a positive impact on the size of the risks, as an increase in the size of the risks leads to an increase in the absorptive capacity, which in turn leads to an increase in profitability. There is a strong positive impact of the retention rate on profitability, which helps the company to expand its investments. The existence of a negative impact of the size of the company on profitability, means that the more assets the company owns, the more that leads to its inability to exploit and employ its assets well in generating profits. It was found that all studied factors were able to explain 89.8% of the changes in the profitability of the National Insurance Company.

Key words: profitability of insurance companies, solvency, size of risk, retention rate, size of the company.

* PhD student, Banking and Financial Sciences, Faculty of Economics, University of Aleppo.

**Assistant Professor, Department of Statistics and Information, Faculty of Economics, University of Aleppo.

***Professor, Department of Banking and Financial Sciences, Faculty of Economics, University of Aleppo.

مقدمة:

يعد مجال التأمين في سورية أحد القطاعات الاستثمارية الواعدة خاصة بعد السماح للقطاع الخاص بالدخول والاستثمار في هذا المجال، تنطلق فكرة التأمين من وجود الخطر واحتمالية وقوعه، فالخطر حالة من عدم التأكد أو الشك، فقد يصيبه في نفسه وقد يصيبه في ممتلكاته، وعندما يتحقق الخطر ستؤدي إلى خسارة مالية، فيمكن أن يكون التأمين هو الحل لتعويضها، ومن هنا انطلقت فكرة التأمين وظهرت إلى حيز الوجود كحل لتغطية الخسارة الناجمة عن وقوع الأخطار. وتهدف شركات التأمين إلى الحفاظ على حصتها السوقية من خلال كسب ثقة المؤمَّن لهم، ويعد الوفاء بالالتزامات من أهم مميزات شركات التأمين كون تعويضات المؤمَّن لهم تمثل الحيز الأكبر للنشاط التأميني، كما تهدف إلى تحقيق أكبر ربحية ممكنة من خلال زيادة خدماتها، مثلها في ذلك مثل كافة شركات الأعمال، فالربحية تعد المعيار والمؤشر الرئيس لمدى نجاح الشركة، لكن تتأثر تلك الربحية بالعديد من العوامل ومن هنا ظهرت فكرة البحث لدراسة أثر أهم العوامل المؤثرة في ربحية تلك الشركات منها الملاءة المالية، وحجم الأخطار، ومعدل الاحتفاظ، وحجم الشركة.

1. مشكلة البحث:

تتركز مشكلة البحث في تحديد العلاقة بين الربحية والعوامل المؤثرة فيها في الشركة الوطنية للتأمين، يمكننا صياغة مشكلة البحث عن طريق السؤال الرئيسي التالي:

ماهي العوامل التي تؤثر في ربحية شركات التأمين؟

ويتفرع منه التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر للملاءة المالية في ربحية الشركة السورية الوطنية للتأمين NIC المقاسة بمعدل العائد على الأصول؟
- هل يوجد أثر لحجم الأخطار في ربحية الشركة السورية الوطنية للتأمين NIC المقاسة بمعدل العائد على الأصول؟
- هل يوجد أثر لمعدل الاحتفاظ في ربحية الشركة السورية الوطنية للتأمين NIC المقاسة بمعدل العائد على الأصول؟
- هل يوجد أثر لحجم الشركة في ربحية الشركة السورية الوطنية للتأمين NIC المقاسة بمعدل العائد على الأصول؟
- هل يوجد أثر للعوامل المدروسة مجتمعة في ربحية الشركة السورية الوطنية للتأمين NIC المقاسة بمعدل العائد على الأصول؟

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث من خلال التركيز على جانب الربحية الذي يعد عاملاً أساسياً من عوامل استمرارية ونجاح الشركات. يعتبر التعرف على العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين ركيزة أساسية لمعرفة نقاط القوة والضعف وقياس مدى متانة مركزها المالي، وذلك بهدف تحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً وتعزيزها ومعرفة العوامل التي تؤثر سلباً والحد من تأثيرها، وتأتي أهمية البحث العملية من كونه يوفر معلومات دقيقة ومهمة لواضعي السياسات في شركات التأمين، بحيث يجنبها الأداء السيئ وبالتالي الوقوع في المخاطر المالية ومخاطر الإفلاس، ويزودها بمقترحات جديدة تمكنها من تحقيق معدلات عالية من الأرباح وبالتالي جذب مزيد من المؤمن عليهم والزيادة في أصول الشركة وتحقيق مستويات عالية من السيولة وبالتالي تلبية متطلبات العملاء في حال وقوع الخطر المؤمن عليه.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

دراسة تأثير العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين ويتفرع منه الأهداف التالية:

- دراسة تأثير الملاءة المالية على الربحية في الشركة الوطنية للتأمين NIC.
- دراسة تأثير حجم الأخطار على الربحية في الشركة الوطنية للتأمين NIC.
- دراسة تأثير معدل الاحتفاظ على الربحية في الشركة الوطنية للتأمين NIC.
- دراسة تأثير حجم الشركة على الربحية في الشركة الوطنية للتأمين NIC.
- دراسة تأثير العوامل المدروسة مجتمعة على الربحية في الشركة الوطنية للتأمين NIC.

1. فرضيات البحث:

يمكن صياغة فرضية البحث إحصائياً كما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل المؤثرة في ربحية شركة التأمين المدروسة. وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة الملاءة المالية في ربحية شركة التأمين المدروسة.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الأخطار في ربحية شركة التأمين المدروسة.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل الاحتفاظ في ربحية شركة التأمين المدروسة.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة في ربحية شركة التأمين المدروسة.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل المدروسة مجتمعة في ربحية شركة التأمين المدروسة.

1. منهجية البحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي القائم على تجميع المادة العلمية التي يتطلبها موضوع البحث من مصادرها المختلفة كالكتب والدوريات والتقارير الصادرة عن الجهات المعنية والأبحاث المنشورة في المجلات المتخصصة والمؤتمرات والندوات المتعلقة بموضوع البحث. ولاختبار فرضيات البحث تم الاعتماد على البيانات المالية والنشرات والتقارير المالية السنوية والإحصائية الخاصة بالشركة الوطنية للتأمين خلال الفترة 2008–2019 ومن ثم تحليلها باستخدام أسلوب الانحدار البسيط والمتعدد للوصول إلى النتائج بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار25.

2. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: أثر الكفاءة الإدارية والملاءة المالية والسيولة على ربحية شركات التأمين المصرية دراسة تطبيقية،2020، رمضان، وفهمي.

هدفت الدراسة إلى تقييم الكفاءة الإدارية، الملاءة المالية، والسيولة لبعض شركات التأمين المصرية المتخذة كعينة للدراسة، وتحديد تأثير هذه المتغيرات على الربحية بتلك الشركات، مع تحديد أكثر المتغيرات تأثيراً، وذلك للفترة بين 2013–2018. وتم الاعتماد على الأسلوب التحليل الكمي لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك من خلال استخدام الانحدار البسيط والمتعدد، وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة ذات الأثر الأكبر على المتغير التابع. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الكفاءة الإدارية والربحية، في حين أن العلاقة سلبية الملاءة المالية والربحية، وكذلك الأمر بالنسبة للعلاقة بين السيولة والربحية.

الدراســـة الثانية: The Determinants of Profitability of Insurance Companies in Palestine, 2020 Abdeljawad, M. Dwaikat, A.I. Oweidat:

"محددات ربحية شركات التأمين في فلسطين".

هدفت إلى دراسة تأثير حجم الشركة وعمر الشركة والسيولة والرافعة المالية ونمو أقساط التأمين والنفقات والمطالبات في ربحية شركات التأمين في فلسطين. تم إجراء الدراسة على سبع شركات تأمين تعمل في فلسطين من عام 2006 إلى 2018 لتقدير نموذج خطي بين المحددات المتوقع نظرياً أن تؤثر على ربحية شـــركات التأمين، حيث كشـــفت النتائج أن الحجم والنمو والسيولة تؤثر بشكل إيجابي كبير على ربحية شركة التأمين، ومن ناحية أخرى، أن المطالبات لها تأثير سلبي كبير على ربحية شركة التأمين.

الدراســـة الثالثة: Determinants of Profitability of Insurance Firms in Ghana, 2013, Boadi, Antwi, Lartey:

"محددات الربحية شركات التأمين في غانا".

هدفت إلى معرفة محددات الربحية لدى شركات التأمين في غانا. فقد اقتصرت عينة الدراسة على 16 شركة تأمين عاملة في غانا تم إجراء الدراسة عليها نظراً لتوفر قوائمها المالية. جمعت البيانات الخاصة بالدراسة بالاعتماد على هيئة التأمينات الوطنية وذلك خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2005 حتى 2010. وذلك لدراســـة العلاقة بين العائد على الأصـــول في شركات التأمين الغانية وبين المحددات التالية: حجم الشركة، المخاطر، الرافعة المالية، جودة الخدمات والسيولة. أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين العائد على الأصول الذي يعبر عن الربحية لدى شركات التأمين والمحددات المتمثلة بالرافعة المالية، السيولة، حجم الشركة، المخاطر كانت علاقة إيجابية بينما العلاقة مع جودة الخدمات كانت علاقة سلبية.

الدراسة الرابعة: On the Determinants of Profitability of Indian Life Insurers–An Empirical Study, 2012, Charumathi

"محددات الربحية في شركات التأمين على الحياة الهندية دراسة تجريبية".

هدفت هذه الدراســـة إلى وضـــع نموذج للعوامل المحددة لربحية شـــركات التأمين العاملة في الهند، إذ اعتبرت العائد على الأصول متغير تابع. والعوامل المحددة هي الرافعة المالية، والحجم، ونمو الأقساط، والسيولة، ومخاطر الاكتتاب. وتضمنت الدراسة 23 شركة تأمين واحدة منها شركة عامة والبقية شركات خاصة واستخدمت بيانات لثلاث سنوات مالية 2009–2011 توصلت إلى أن ربحية شركات التأمين تتأثر طرداً مع الحجم والسيولة، بينما الرافعة المالية أثرت سلبياً على الربحية. لم تجد الدراسة أي تأثير لمخاطر السيولة على الربحية.

6–1: التعقيب على الدراسات السابقة:

يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة في مجتمع البحث، حيث تم التطبيق على الشركة الوطنية للتأمين NIC من عام 2008 إلى عام 2019، وأيضـــاً في متغيرات البحث المســتقلة والتابعة، وكذلك نلاحظ اختلافاً في النتائج التي تم التوصـــل إليها في الدراسات السابقة، ففي دراسة Charumathi توصلت إلى أن للرافعة المالية أثراً سلبياً على الربحية، أما في دراسة Boadi أظهرت أن هذا المؤشـــر له أثراً إيجابياً على الربحية. وإن هذا الاختلاف في النتائج شـــكل حافزاً لدراســـة العوامل المؤثرة في الربحية، إضافة إلى ندرة الدراسات العربية التي تناولت دراسة العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين.

3. الأسس النظرية للبحث:

7-1: العوامل المؤثرة على الربحية في شركات التأمين

تعد الربحية هدفاً أساسياً تسعى شركات التأمين لتحقيقه لزيادة قدرتها التنافسية، وجذب المستثمرين، وتحسين مستوى ملاءتها وبالتالي تعزيز ثقة العملاء بالشـــركة(Batrinca,2014,p6). وتعرّف الربحية على أنها العلاقة بين الأرباح التي تحققها المنشأة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، والربحية تشكل هدفاً للمنشأة ومقياساً على كفاءتها على مستوى الوحدة الكلية أو الوحدات الجزئية. تعمد شـركات التأمين إلى تعظيم ربحيتها من خلال حصـولها على أكبر قدر ممكن من أقساط التأمين بأقل تكلفة ممكنة، وتوظيف هذه الأموال في استثمارات تدر أكبر قدر من الأرباح ضمن درجة ملاءة مقبولة. (ضاهر، وسوف، 2016، ص532).

تعد نسب الربحية مؤشراً لكفاءة الشركة بشكل عام، وتستخدم كمقياس للأرباح التي تجنيها الشركة خلال فترة زمنية بالاستناد إلى مستوى مبيعاتها والأصول ورأس المال العامل وأرباح السهم الواحد. وتقيس نسب الربحية قدرة الشركة على تحقيق الربح كما أنها مؤشـر على نجاح الشـركة في إدارة أصـولها. فالدائنين يهتمون بنسـب الربحية، حيث أنها تشـير إلى قدرة الشـركة على الوفاء بالتزاماتها، وكذلك الأمر بالنسـبة إلى المسـاهمين إذْ يهتمون بنسـب الربحية لأنها تشـير إلى معدل العائد على استثماراتهم وعلى تقدم الشركة(Kabajeh,2012).

تقاس الربحية بمجموعة من النســب يطلق عليها نســب الربحية Profitability ratios، ومن أبرز هذه النســب وأكثرها اسـتخداماً معدل العائد على الأصـول Return on Assets التي تعكس قدرة إدارة الشـركة على توليد الربح من أصـولها، حيث كلما زادت هذه النسبة دّل ذلك على كفاءة الإدارة في استخدام الأصـول. وقد تم استخدام هذه النسبة لدورها في بيان مدى قدرة الشركات على توليد الأرباح من الأموال المتاحة. ويتم احتسابها كما يلي (جبرا، 2016، ص135).

$$\text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{إجمالي الأصول}} \times 100$$

تعتبر هذه النسبة مؤشراً على مدى ربحية الشركة بالنسبة لمجموع أصولها، وتقيس كفاءة الإدارة في استخدام الأصول لتوليد الأرباح. هناك مجموعة كبيرة من العوامل المؤثرة في ربحية شركات التأمين الاستثمار، الرفع المالي، إعادة التأمين، الملاءة المالية، وحجم الأخطار، ومعدل الاحتفاظ، وحجم الشـركة.(عز الدين، 2016، ص40) وتم عرض مجموعة من العوامل المؤثرة على ربحية شركات التأمين المتعلقة بالأقساط التأمينية المكتتبة وبإجمالي التعويضات وهي:

1) **الملاءة المالية:** يعبر عن قدرة الشـركة على الوفاء بالتزاماتها، وسـيتم اعتماد مؤشـر الملاءة المالية الخاص بصـافي الأقساط المكتتبة حسب القرار 210 لعام 2008 الصادر عن هيئة الإشراف على التأمين، وينبغي ألا تزيد هذه النسبة عن 250%وتحسب كما يلي(الشحادات،2013، ص116).

$$\text{الملاءة المالية} = \frac{\text{صافي الأقساط المكتتبة}}{\text{إجمالي حقوق المساهمين}} \times 100$$

2) **حجم الأخطار**: يعكس مدى قدرة الشركة على تحمل الخسائر الفجائية، والمدى المقبول لها أقل من 900%، فارتفاع هذا المعدل يعني تحمل الشركة لأخطار أكبر من طاقتها الاستيعابية وتحسب كما يلي(الحميدي، وحسين،2015، ص122)

$$\text{حجم الأخطار} = \frac{\text{إجمالي الأقساط المكتتبة}}{\text{إجمالي حقوق المساهمين}} \times 100$$

1) **معدل الاحتفاظ:** تشير هذه النسبة إلى مدى الاعتماد على إعادة التأمين ونسبة الأقساط التي احتفظت بها الشركة لنفسها، والمفروض أن ترسم الشركة سياسة الاحتفاظ والإعادة بما يتناسب مع ظروفها ووضعها المالي وبما يحقق أهدافها. والمعدل النمطي لهذا المؤشر هو أن يكون أكبر من 50%وتحسب كما يلي (الحميدي، وحسين،2015، ص122).

$$\text{معدل الاحتفاظ} = \frac{\text{صافي الأقساط المكتتبة}}{\text{إجمالي الأقساط المكتتبة}} \times 100$$

2) **حجم الشركة:** يُعبر عن حجم الشركة من خلال إجمالي الأصول التي تملكها، حيث إن زيادة حجم الأصول يزيد من قدرة الشركة على الاستثمار ويعزز ثقة المتعاملين معها، ويمكنها من الاستفادة من وفورات الحجم الكبير من خلال تقليص مصاريفها (ضاهر، وسوف،2016، ص534). يتم قياسها من خلال اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول(زرير، 2015)

$$\text{حجم الشركة} = \text{Ln (Total Assets)}$$

4. لمحة عن الشركة الوطنية للتأمين NIC:

الشركة الوطنية للتأمين هي شركة سورية مساهمة مغفلة تأسست بموجب القرار رقم(9) بتاريخ 2006/2/6، برأسمال مدفوع قدره 850 مليون ليرة سورية، استطاعت بعد تأسيسها أن تنطلق سريعاً نحو الريادة بزمن قياسي وخطوات راسخة ودراسة واعية الأمر الذي مكنها من الحصول على لقب الشركة الأولى حسب تصنيف هيئة الإشراف على التأمين، وذلك بالنسبة لحجم الإنتاج والحصة السوقية لعام 2007. وفي عام 2010 دخلت الشركة سوق الأوراق المالية، وذلك بعد أن استطاعت مضاعفة رأسمالها وتحقيق معدل أقساط ممتاز خلال السنوات السابقة، حيث أظهرها التقرير المالي السنوي لسوق دمشق للأوراق المالية لعام 2018 كأكثر الشركات النشطة في السوق، بلغت قيمة تداولات الشركة40 مليون ليرة سورية، وصنفت ضمن الشركات الخمس الأنشط من حيث حجم التداول والأكثر ارتفاعاً في أسعار أسهمها خلال عام 2018 (التقرير السنوي لقطاع التأمين السوري لعام 2018). ويمكن عرض المتغيرات المدروسة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): المتغيرات المدروسة في الشركة الوطنية للتأمين NIC خلال الفترة (2008–2019)

الأعوام	معدل العائد على الأصول%	الملاءة المالية%	حجم الأخطار%	معدل الاحتفاظ%	حجم الشركة%
2008	47.57	173.6	184	94	21.67
2009	48.00	86.9	95	91	21.70
2010	35.61	96.1	108	88	21.81
2011	37.47	94.2	102	93	21.84
2012	35.75	86.8	92	94	21.88
2013	37.48	83.6	89	95	21.98
2014	32.99	70.5	76	92	22.09
2015	31.83	56.8	65	88	22.28
2016	25.59	49.5	63	79	22.44
2017	2.07	64	77	84	22.42
2018	2.17	57	70	82	22.47
2019	7.79	55	65	86	22.48

الجدول: من إعداد الباحثين اعتماداً على التقارير المالية للشركات المدروسة خلال (2008–2019).

يلاحظ من الجدول السابق أن معدل العائد على الأصول يتدنى ليصل إلى 2.07 عام 2017. أما بالنسبة لحجم الشركة ينمو عما كان عليه في بداية سنوات التأسيس. يلاحظ أن جميع قيم الملاءة المالية للشركة الوطنية للتأمين NIC لا تزيد عن 250%، سجلت أعلى قيمة في عام 2008، وذلك بسبب الارتفاع في صافي الأقساط المكتتبة في فرع السيارات لعام 2008(البيانات المالية وتقرير مدقق الحسابات المستقل للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2008 للشركة السورية الوطنية للتأمين). ثم انخفضت قيمة المؤشر في عام 2009 بشكل كبير لتصل إلى 86.9%، وهذا عائد إلى انخفاض صافي الأقساط المكتتبة في عام 2009، عما كانت عليه في عام 2008. ثم أخذت القيم بالتذبذب بين الارتفاع والانخفاض. أما بالنسبة لمعدل الاحتفاظ نلاحظ أن جميع النسب مرتفعة جداً، أي أن الشركة الوطنية تحتفظ بمعظم الأقساط، وتعمل على التقليل من الاعتماد على عمليات إعادة التأمين. نجد أن حجم الأخطار كانت منخفضة جداً أعلى نسبة كانت 184% عام 2008، وهذا يدل على أن الشركة الوطنية للتأمين لم تصل إلى مرحلة الخطر، ما تزال تعمل بطاقة استيعابية محدودة ولم تعمل بطاقتها الاستيعابية الكاملة مقارنة بشركات التأمين في الدول المتقدمة.

5. اختبار الفرضيات:

تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على النسب المالية لمتغيرات البحث المحسوبة من خلال إجراء تحليل الانحدار البسيط لدراسة أثر كل متغير مستقل في المتغير التابع من خلال استخدام برنامج spss بعد إدخال بيانات المتغيرات المدروسة المتعلقة بالشركة الوطنية للتأمين خلال الفترة المدروسة.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة الملاءة المالية في ربحية شركة التأمين المدروسة.

بعد إدخال بيانات متغيري الملاءة المالية(X_1) والربحية (Y)في برنامج spss ظهرت الجداول الآتية:

الجدول رقم (2): العلاقة بين المتغيرين الملاءة المالية والربحية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
1	.633[a]	.400	.340	13.114

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المدروسين بلغت 0.633، مما يعني وجود ارتباط متوسط بين الملاءة المالية والربحية وتبين قيمة معامل التحديد أن الملاءة المالية استطاعت تفسير 40% من التغيرات الحاصلة في الربحية، و60% يعود لعوامل أخرى.

الجدول رقم (3): تحليل التباين بين الملاءة المالية والربحية.

النموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية Df	متوسط Mean Square	F	مستوى المعنوية Sig.
Regression الانحدار	1148.318	1	1148.318	6.677	.027[b]
Residual البواقي	1719.800	10	171.980		
Total الكلي	2868.117	11			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يلاحظ من الجدول رقم (3) أن قيمة احصـائية اختبار فيشـر تسـاوي 6.677عند مسـتوى معنوية 0.027، وهو أقل من مسـتوى الدلالة المقترح 5%، مما يعني رفض فرضـية العدم، وبالتالي قبول الفرضـية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الملاءة المالية والربحية وهذا يعني أن معادلة الانحدار الخطية معنوية.

الجدول رقم (4): معاملات معادلة انحدار الملاءة المالية على الربحية.

Model النموذج	معاملات نموذج الانحدار غير المعيارية Unstandardized Coefficients		معاملات نموذج الانحدار المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى المعنوية Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant) الثابت	3.874	10.324		.375	.715
المالية الملاءة	.306	.118	.633	2.58	.027

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يظهر الجدول رقم (4) جدول المعاملات، يلاحظ أن ثوابت المعادلة معنوية، ويلاحظ وجود علاقة طردية بين الملاءة المالية والربحية حيث أن الميل موجب. يعني كلما زادت الملاءة المالية أدى ذلك زيادة الربحية. مما يسـتلزم مراعاة الملاءة المالية لتعظيم الربحية. ويمكن كتابة معادلة الانحدار بين الملاءة المالية(X_1) والربحية (Y) كما يلي:

$$Y= 3.874+0.306\ X_1$$

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الأخطار في ربحية شركة التأمين المدروسة.

بعد إدخال بيانات متغيري حجم الأخطار(X_2) والربحية (Y)في برنامج spss ظهرت الجداول الآتية:

الجدول رقم (5): العلاقة بين المتغيرين حجم الأخطار والربحية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
1	.586[a]	.344	.278	13.71911

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضـح الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المدروسـين بلغت 0.586، مما يعني وجود ارتباط متوسـط بين الملاءة المالية والربحية وتبين قيمة معامل التحديد أن الملاءة المالية اسـتطاعت أن تفسـير 34.4% من التغيرات الحاصلة في الربحية، و65.6% يعود لعوامل أخرى.

الجدول رقم (6): تحليل التباين بين حجم الأخطار والربحية.

النموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية Df	متوسط Mean Square	F	مستوى المعنوية Sig.
Regression الانحدار	985.977	1	985.977	5.239	.045[b]
Residual البواقي	1882.140	10	188.214		
Total الكلي	2868.117	11			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن قيمة احصـائية اختبار فيشـر تسـاوي 5.239عند مسـتوى معنوية 0.045، وهو أقل من مسـتوى الدلالة المقترح 5%، مما يعني رفض فرضـية العدم، وبالتالي قبول الفرضـية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين حجم الأخطار والربحية وهذا يعني أن معادلة الانحدار الخطية معنوية.

الجدول رقم (7): معاملات معادلة انحدار حجم الأخطار على الربحية.

النموذج	معاملات نموذج الانحدار غير المعيارية Unstandardized Coefficients		معاملات نموذج الانحدار المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى المعنوية Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الثابت(Constant)	2.833	11.973		.237	.818
حجم الاخطار x_2	.286	.125	.586	2.28	.045

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يظهر الجدول رقم (7) جدول المعاملات، يلاحظ أن ثوابت المعادلة معنوية، ويلاحظ وجود علاقة طردية بين حجم الأخطار والربحية حيث أن الميل موجب. يعني كلما زادت حجم الأخطار أدى ذلك على زيادة الربحية. ويمكن كتابة معادلة الانحدار بين حجم الأخطار X_2 والربحية Y كما يلي:

$$Y= 2.833+.286\ X_2$$

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعدل الاحتفاظ في ربحية شركة التأمين المدروسة.

بعد إدخال بيانات متغيري معدل الاحتفاظ(X_3) والربحية (Y)في برنامج spss ظهرت الجداول الآتية:

الجدول رقم (8): العلاقة بين المتغيرين معدل الاحتفاظ والربحية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
1	.724[a]	.525	.477	11.67713

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضـح الجدول رقم (8) أن قيمة معامل الارتباط بلغت بين المتغيرين المدروسـين 0.724، مما يعني وجود ارتباط قوي بين معدل الاحتفاظ وبين الربحية، وتبين قيمة معامل التحديد أن معدل الاحتفاظ اسـتطاعت تفسـير 52.5% من التغيرات الحاصلة في الربحية و47.5% يعود لعوامل أخرى.

الجدول رقم (9): تحليل التباين بين معدل الاحتفاظ والربحية.

النموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية Df	متوسط Mean Square	F	مستوى المعنوية Sig.
الانحدار Regression	1504.563	1	1504.563	11.034	.008[b]
البواقي Residual	1363.554	10	136.355		
الكلي Total	2868.117	11			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن قيمة احصائية اختبار فيشر تساوي 11.034 عند مستوى معنوية 0.008، وهو أقل من مستوى الدلالة المقترح 5% مما يعني رفض فرضية العدم، وبالتالي قبول الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين معدل الاحتفاظ والربحية، وهذا يعني أن معادلة الانحدار معنوية.

الجدول رقم (10): معاملات معادلة انحدار معدل الاحتفاظ على الربحية.

Model	معاملات نموذج الانحدار غير المعيارية Unstandardized Coefficients		معاملات نموذج الانحدار المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى المعنوية Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الثابت (Constant)	-170.357	60.018		-2.83	.018
معدل الاحتفاظ x_3	2.241	.675	.724	3.32	.008

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يظهر الجدول رقم (10) جدول المعاملات، يلاحظ أن ثوابت المعادلة معنوي، ويلاحظ وجود علاقة طردية بين معدل الاحتفاظ والربحية حيث الميل موجب. أي أنه كلما زاد معدل الاحتفاظ أدى ذلك إلى زيادة الربحية. ويمكن كتابة معادلة الانحدار بين معدل الاحتفاظ X_3 والربحية Y كما يلي:

$$Y= -170.357+2.241X_3$$

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة في ربحية شركة التأمين المدروسة.

بعد إدخال بيانات متغيري حجم الشركة(X_4) والربحية (Y)في برنامج spss ظهرت الجداول الآتية:

الجدول رقم (11): العلاقة بين المتغيرين حجم الشركة والربحية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
1	.886[a]	.785	.764	7.84395

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بلغت بين المتغيرين المدروسين0.886 ، مما يعني وجود ارتباط قوي بين حجم الشركة وبين الربحية. وتبين قيمة معامل التحديد أن حجم الشركة استطاعت تفسير 78.5% من التغيرات الحاصلة في الربحية و21.5% يعود لعوامل أخرى.

الجدول رقم (12): تحليل التباين بين حجم الشركة والربحية.

النموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية Df	متوسط Mean Square	F	مستوى المعنوية Sig.
الانحدار Regression	2252.842	1	2252.842	36.615	.000[b]
البواقي Residual	615.276	10	61.528		
الكلي Total	2868.117	11			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن قيمة احصائية اختبار فيشر تساوي 36.615 عند مستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المقترح 5% هذا يعني رفض فرضية العدم، وبالتالي قبول الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين حجم الشركة والربحية، وهذا يعني أن معادلة الانحدار معنوية.

الجدول رقم (13): معاملات معادلة انحدار حجم الشركة على الربحية.

Model	معاملات نموذج الانحدار غير المعيارية Unstandardized Coefficients		معاملات نموذج الانحدار المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى المعنوية Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الثابت (Constant)	1033.081	166.001		6.223	.000
حجم الشركة x_4	-45.471	7.515	-.886	-6.051	.000

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يظهر الجدول رقم (13) جدول المعاملات، يلاحظ أن ثوابت المعادلة معنوية، ويلاحظ وجود علاقة عكسية بين حجم الشركة والربحية حيث أن الميل سالب. أي أنه كلما ازداد حجم الشركة أدى ذلك انخفاض الربحية. وأيضاً في دراسة Mawangi, M., & Murgu [18] ودراسة Kazeem, [19]أظهرتا العلاقة السلبية بين حجم الشركة والربحية، حيث أكدا على أنه كلما أصبح حجم الشركات أكبر قد يعانون من عدم الكفاءة التي تؤدي إلى تدني الأداء المالي. وأوصيا على الشركات التركيز على الأداء بدلاً من التركيز على حجم الشركة. ويمكن كتابة معادلة الانحدار بين حجم الشركة X_4 والربحية Y كما يلي:

$$Y=1033.081-45.471\ X_4$$

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل المدروسة مجتمعة في ربحية الشركة المدروسة.

في هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر عدة متغيرات مستقلة في متغير تابع.

الجدول رقم (14): العلاقة بين المتغيرات المدروسة مجتمعة والربحية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
1	.948[a]	.898	.840	6.45784

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المدروسين بلغت 0.948 مما يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة مجتمعة وبين الربحية، يبين معامل التحديد أن المتغيرات المستقلة مجتمعة استطاعت تفسير 89.8% من التغيرات الحاصلة في الربحية، و10.2% يعود لعوامل أخرى.

الجدول رقم (15): تحليل التباين بين المتغيرات المدروسة مجتمعة والربحية.

النموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية Df	متوسط Mean Square	F	مستوى المعنوية Sig.
الانحدار Regression	2576.192	4	644.048	15.443	.001[b]
البواقي Residual	291.925	7	41.704		
الكلي Total	2868.117	11			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يوضـــح الجدول رقم (15) اختبار معنوية النموذج حيث Sig =0.001 وهي أقل من 0.05 وبالتالي فإننا نرفض فرضـــية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل المدروسة مجتمعة في الربحية.

النتائج:

1. تؤثر الملاءة المالية طرداً في الربحية. حيث تزداد الملاءة المالية بزيادة صـــافي الأقســـاط المكتتبة التي تحتفظ فيها الشركة وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الربحية.
2. يؤثر حجم الأخطار في الربحية طرداً، فزيادة حجم الأخطار يؤدي إلى زيادة الطاقة الاســتيعابية، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الربحية، إلا أن حجم الأخطار منخفضة جداً أي أنها تعمل بطاقة استيعابية محدودة.
3. يؤثر معدل الاحتفاظ في الربحية طرداً، وبشكل قوي مما يساعد الشركة على التوسع في استثماراتها.
4. يؤثر حجم الشركة في الربحية عكساً، مما يعني أنه كلما امتلكت الشركة حجم أصول أكبر فإن ذلك يقود إلى عدم قدرتها على استغلال وتوظيف أصولها بشكل جيد في توليد أرباح تعود عليها.
5. تؤثر العوامل المدروسة مجتمعة (الملاءة المالية وحجم الأخطار ومعدل الاحتفاظ وحجم الشركة) في الربحية المقاسة بمعدل العائد على الأصول.

التوصيات:

1- ضرورة الالتزام بمؤشر الملاءة المالية المتعلق بصافي الأقساط المكتتبة بما لا يزيد عن 250%، وذلك حسب القرار رقم 210 لعام 2008 الصـــادر عن هيئة الإشـــراف على التأمين. فيجب عند كل زيادة في حجم الأقســـاط التأمينية المكتتبة أن يتبعها زيادة في حجم الفائض (حقوق المســـاهمين) حتى يكون كافياً لتغطية المخاطر أولاً وضـــمان استمرارية أعمال الشركة وتحقيق الربحية ثانياً.

2- العمل على زيادة الأقساط التأمينية المكتتبة لزيادة الربحية بعدة وسائل كتنويع الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين بما يتلاءم مع احتياجات العملاء، نشر الوعي التأميني.

3- العمل على تعيين خبراء في مجال التأمين لتحديد حد الاحتفاظ في تلك الشركات والمبالغ الواجب إعادة تأمينها.

4- زيادة القدرة الاستيعابية من الأخطار باتباع سياسة اكتتابية صحيحة في إدارة المطالبات وتحديد المخاطر بالطرق الفنية الصحيحة وذلك من خلال الاعتماد على اكتواريين مرخصين ومستقلين.

5- استغلال وتوظيف أصول الشركة من خلال تنويع استثماراتها لتوليد أرباح تعود عليها.

المراجع باللغة العربية:

1. **جبرا**، كمال محمود، 2016، **التأمين وادارة الخطر النظرية والتطبيق**، الأكاديميون للنشر والتوزيع.
2. **الحميدي**، نور، **وحسين**، حساني(2015)، "**استخدام معدل الاحتفاظ ونسبة الطاقة الاستيعابية المستغلة في تحليل أخطار المحفظة التأمينية**"، مجلة الاقتصاد والمالية، :191-131.
3. **الشحادات**، باسل (2013)، "**مدى كفاية المعايير السورية في تقييم الملاءة المالية لشركات التأمين السورية دراسة تطبيقية**"، مجلة جامعة الفرات للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 5، :106-127
4. **زرير**، رانيا (2015)، "**تقييم أداء شركات التأمين السعودية باستخدام نظام الإنذار المبكر**"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد37، العدد5. :309-331.
5. **رمضان**، عبد الحكيم، **وفهمي**، إبراهيم (2020)، "**أثر الكفاءة الإدارية والملاءة المالية والسيولة على ربحية شركات التأمين المصرية "دراسة تطبيقية"**"، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد1، المجلد21، :514-558.

6. **ضاهر**، حنان، **وسوف**، أحمد (2016)، "**محددات الربحية في شركات التأمين دراسة تطبيقية على شركات التأمين العاملة في سورية**"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد3، المجلد38، :525-542.
7. **عز الدين**، كريمة (2016)، "**تأثير السيولة على ربحية شركات التأمين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SSA**"، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
8. التقرير السنوي لقطاع التأمين السوري لعام 2018، ص11.
9. البيانات المالية وتقرير مدقق الحسابات المستقل للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2008 للشركة السورية الوطنية للتأمين.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. **Abdeljawad**, Islam **M. Dwaikat**, Layth A.**I. Oweidat**, Ghassan, (2020), **The Determinants of Profitability of Insurance Companies in Palestine,** An-Najah University Journal for Research, 36(2).PP:1-19.
2. **Batrinca**, G; Burca, A.(2014), **The Determinants of Financial Performance in the Romanian Insurance Market**. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences. Vol. 4, N. 1,pp 299-308.
3. **Boadi**, Eric, **Antwi**, Samuel, **Lartey**, Victor, (2013), **Determinants of Profitability of Insurance Firms in Ghana,** International journal of business and social research, Vol 3,No3.pp:43-50.
4. **Charumathi**, (2012), B. **On the Determinants of Profitability of Indian Life Insurers–An Empirical Study**. Proceedings of the World Congress on Engineering. Vol I.
5. **Kabajeh**, M, AL Nuaimat, S, Dahmash, F.(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. Vol. 5, N. 9, 115-120.
6. **Kazeem,** H. (2015). **Firm Specific Characteristics and Financial Performance of Listed Insurance Firms in Nigeria**, Unpublish Master Thesis, Ahmadu Bello University, Zaria, Nigeria.
7. **Mawangi, M., &Murgu**, J. (2015). **The Determinants of Financial Performance in General Insurance Companies in Kenya, European Scientific Journal January,** Vol. 11, No. 1, P288-297.

المواقع الالكترونية:

1. موقع هيئة الإشراف على التأمين http://www.sisc.sy
2. موقع سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy
3. الموقع الرسمي للشركة الوطنية للتأمين http://www.natinsurance.com

الملحق رقم (1)

الأعوام	إجمالي الأقساط المكتتبة	صافي الأقساط المكتتبة	إجمالي الموجودات	إجمالي حقوق المساهمين
2008	1932684520	1828891601	2583435537	1052959497
2009	1087676231	991744448	2653734535	1140637286
2010	1298816808	1153358451	2951558708	1199835445
2011	1248638781	1158016520	3065611885	1228133145
2012	1145294267	1077420490	3172734668	1240196102
2013	1180202990	1112785038	3512334904	1330052114
2014	1225235877	1134802422	3934767536	1608589812
2015	1319722752	1162164792	4755070969	2043530986
2016	1541863897	1218425999	5591744127	2457491458
2017	1826969448	1537443779	5468176849	2378664622
2018	1719588757	1416596476	5744001323	2470866235
2019	1828263158	1571940094	5804932067	2855589694

العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

جود الحلبي * أ . د . كنجو كنجو **

(الإيداع: 26 تشرين الأول 2020 ، القبول: 24 شباط 2021)

الملخص:

هدف هذا البحث إلى تعُرف على العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم وذلك بالتطبيق على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والمكونة من ثلاثة مصارف (سورية الدولي الإسلامي – البركة – الشام) وذلك خلال المدة الزمنية الممتدة من عام 2015 وحتى عام 2019، وقد استخدِم الانحدار الخطي المبسَّط لعدد من المتغيرات المستقلة هي: (معدل العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، القيمة الدفترية للسهم، ربحية السهم الواحد، معدل دوران السهم، معدل المديونية)، فقد حسبت هذه المتغيرات بناءً على الميزانيات والتقارير المالية السنوية للمصارف الإسلامية، تم التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج spss وبناءً على أسلوب تحليل الانحدار البسيط، وقد تبين من نتائج التحليل الإحصائي لكل من مصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية في القيمة السوقية للأسهم للمتغيرات المستقلة الآتية: (ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم)، وبالنسبة إلى مصرف الشام تبين أن العوامل غير المؤثرة في القيمة السوقية لأسهمه هي (العائد على حقوق المساهمين، القيمة الدفترية للسهم، معدل دوران السهم)، ومن جانب آخر بينت نتائج الدراسة أن العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم التي لها القدرة في تفسير تغيرات القيمة للأسهم بالنسبة إلى مصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة هي: (العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، أما بالنسبة إلى مصرف الشام فإن العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهمه هي: (ربحية السهم ، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية).

الكلمات المفتاحية : العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم ، معدل العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، ربحية السهم الواحد، معدل دوران السهم، معدل المديونية.

* طالبة دراسات عليا (دكتوراة) - كلية الاقتصاد - جامعة حماة – اختصاص : تمويل ومصارف .

** أستاذ في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة حماة – اختصاص : التمويل والرقابة المالية .

Factors Affecting the market value of Stocks of Islamic Banks Listed on Damascus Stock Exchange

Prof. Dr. Kanjo Kanjo ** **Joud AL-Halabi** *

(Received: 26 October 2020,Accepted: 24 February 2021)

Abstract:

The aim of this research is to identify the factors affecting the market value of stocks by applying in the Islamic banks listed on the Damascus Stock Exchange, which consists of three banks (Syria International Islamic - Al-Baraka - Al-cham) during the period of time from 2015 until 2019, using the simple linear regression for a number of independent variables, namely: (return on equity, price book value , book value per share, earnings per share , turnover ratio , debt rate), and the results of the statistical analysis of each of Syria International Islamic and Bank Al- Barakah are the absence of a statistically significant effect between the market value of stocks and the following independent variables: (earnings per share, book value per share, debt ratio, turnover rate), and for Sham Bank it has been found that the factors that do not affect the market value of its stocks are (return on equity), On the other hand, the results of the study showed that the factors affecting the market value of stocks which have the ability to explain the changes in the value of stocks for the banks (Syria International Islamic and the Barakah) are: (return on equity price book value), As for the cham Bank, the factors affecting the market value its stocks are: (earnings per share, debt ratio, price book value).

Keywords: Factors Affecting the market value of Stocks , return on equity, price book value , book value per share, earnings per share , turnover ratio , debt rate

---

* 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 للسهم من المعايير والمؤشرات الأساسية التي يمكن استخدامها للتعبير عن قيمة المؤسسة، فهي عبارة عن انعكاس للأداء ومؤشر من وجهه نظر المالكين بالإضافة إلى أن قيمة المؤسسة يمكن أن تتحدد من خلال السعر السوقي لأسهمها، فضلاً عن أن المستثمر في السوق المالية ينظر إلى هذه القيمة على أنها مؤشر لنجاح أو فشل المؤسسة، حيث يستخدم المتعاملون بالأسهم المعلومات والبيانات المتوفرة التي لها ارتباط في تحليل وتقييم الأسهم المقرر التعامل بها بهدف التنبؤ بقيم تلك الأسهم وعوائدها المستقبلية، لذلك فإن القيمة السوقية للأسهم كانت دوماً موضع اهتمام من قبل الأكاديميين والمتعاملين بالأسهم بسبب تأثرها بعوامل كثيرة سواءً اقتصادية عامة، أو نابعة من داخل الشركة، أو من السوق المالي، حيث أن القيمة السوقية للأسهم لا تبقى ثابتة بل متغيرة تبعاً للمعلومات التي تصل إلى السوق وخاصة المتعلق منها بالمعلومات الواردة في القوائم المالية، حيث تعتبر معرفة العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأي سهم هدف يسعى لمعرفته أي مستثمر أو مضارب في سوق رأس المال حتى يتسنى له اتخاذ القرار السليم بالبيع أو الشراء، وبناءً على ذلك فقد احتل موضوع معرفة العوامل المؤثرة في تحديد القيمة السوقية للأسهم اهتماماً كبيراً لدى الباحثين ، حيث يوجد العديد من الإسهامات البحثية التي اهتمت بمجال البحث عن هذه العوامل المؤثرة وتحديد أهمها، وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي بحثت في هذا المجال إلا أنه لا يمكن الحديث عن نظرية اقتصادية نهائية وحاسمة تعالج مشكلات تقلبات أسعار الأسهم وتفسر تغيرات القيم السوقية في الأسهم فكل ما نشر من كتابات حول أسواق رأس المال لا يخرج عن نطاق الجدل بين الاقتصاديين حول تفسير حركة وتقلبات أسعار الأسهم والعوامل المؤثرة في ذلك، وفي هذا البحث سيتم دراسة مجموعة من العوامل المالية التي تعكس جوانب من أداء المصارف الإسلامية ودراسة مدى تأثيرها في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك كون أن القيمة السوقية للأسهم هي في الحقيقة من المفترض أن تمثل انعكاس للمعلومات المالية عن أداء المصارف الواردة في التقارير المالية.

1- مشكلة البحث :

تظهر مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي :

ما هي العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لمعدل العائد على حقوق المساهمين في القيمة السوقية للأسهم ؟
- هل يوجد أثر للقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية في القيمة السوقية للأسهم ؟
- هل يوجد أثر للقيمة الدفترية في القيمة السوقية للأسهم ؟
- هل يوجد أثر لمعدل المديونية في القيمة السوقية للأسهم ؟
- هل يوجد أثر لربحية السهم في القيمة السوقية للأسهم ؟
- هل بوجد أثر لمعدل دوران السهم في القيمة السوقية للأسهم ؟

2- أهداف البحث :

إن الهدف الرئيس للبحث يتمثل في التعرف على العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية واختبار مدى قدرتها في تفسير تغيرات القيمة السوقية للأسهم ويتفرع عن الهدف الرئيس ما يلي :

- التعرف على أثر معدل العائد على حقوق المساهمين في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية .
- التعرف على أثر القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية .

- التعرف على أثر القيمة الدفترية لأسهم المصارف الإسلامية .
- التعرف على أثر معدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية .
- التعرف على أثر ربحية السهم في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية .
- التعرف على أثر معدل دوران السهم في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية .

3- أهمية البحث :

يكتسب هذا البحث **أهميته العلمية** في استعرض المفاهيم والأدبيات عن القيمة السوقية للأسهم والعوامل المؤثرة في تحديد تقلباتها وإلقاء نظرة تحليلية على هذه العوامل، حيث يعتبر موضوع دراسة التقلبات في القيم السوقية للأسهم من المواضيع المتجددة والمتغيرة باستمرار والتي تحتاج إلى متابعة دائمة ودراسة مستمرة وخاصة في سوق دمشق للأوراق المالية على اعتبار أنه يعد سوقاً ناشئاً حيث أصبح من الضروري تناوله بالدراسة والتحليل ومعرفة المؤثرات في قيم الأسهم المدرجة فيه نظراً لأهمية إجراء بحوث ودراسات في مجال الأسواق المالية الناشئة ، أما من **الناحية العملية** تظهر أهمية البحث من أهمية النتائج التي سيكشف عنها والتي ستخدم جميع الأطراف والمتعاملين في أسهم المصارف الإسلامية من : المساهمين الحاليين والمرتقبين والوسطاء والمحليين الماليين.

4- فرضيات البحث :

يمكن صياغة الفرضية الرئيسة للبحث : (لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المدروسة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية ، ويتفرع منها الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعائد على حقوق المساهمين في القيمة السوقية للأسهم .

الفرضية الثانية : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية في القيمة السوقية للأسهم.

الفرضية الثالثة : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيمة الدفترية في القيمة السوقية للأسهم.

الفرضية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنسبة المديونية في القيمة السوقية للأسهم.

الفرضية الخامسة : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لربحية السهم في القيمة السوقية للأسهم.

الفرضية السادسة : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعدل دوران السهم في القيمة السوقية للأسهم.

5- 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، ولحساب المؤشرات اللازمة الخاصة بالمتغيرات المستقلة والمتغير التابع تم الاعتماد على بيانات كمية من التقارير السنوية والبيانات المنشورة عن نتائج أعمال المصارف الإسلامية ، كما تم الحصول على البيانات اللازمة لحساب القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية من موقع سوق دمشق للأوراق، بالإضافة إلى استخدام التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS عن طريق أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات البحث المتعلقة بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

6- حدود البحث :

- **الحدود المكانية :** المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
- **الحدود الزمانية :** الفترة الممتدة من 2015 وحتى عام 2019 .

7- متغيرات البحث :

المتغير المستقل : العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم والمتمثلة بالعوامل المالية التالية : (العائد على حقوق المساهمين، ربحية السهم، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، القيمة الدفترية للسهم، معدل دوران السهم) حيث تم احتساب العوامل السابقة للأعوام (2015 وحتى 2019) وذلك على أساس البيانات السنوية الموجودة في القوائم المالية للمصارف الإسلامية الثلاثة .

المتغير التابع : يتمثل في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية "متوسط سعر الإغلاق"، حيث تم قياسه بالاعتماد على متوسط سعر الإغلاق للأسهم بالاعتماد على مشاهدات سنوية لأسعار الأسهم من عام 2015 وحتى عام 2019.

8- الدراسات السابقة :

- دراسة **(العيسى وآخرون، 2017)** بعنوان :" **العوامل المؤثرة على القيمة السوقية للأسهم : دراسة تطبيقية مسحية على القطاعات المدرجة في بورصة عمان"**: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على القيمة السوقية للأسهم للقطاعات المدرجة في بورصة عمان للفترة ما بين 2005- 2015 وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد ، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل: معدل العائد على الأصول، وحجم التداول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، والتغيرات الهيكلية التي طرأت على بورصة عمان في القيمة السوقية للأسهم، علماً بأن حجم التداول هو العامل الأكثر تأثيراً، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير سعر الفائدة ومعدل التضخم في القيمة السوقية لنفس الفترة.
- دراسة **(الذنيبات ، 2014)** : بعنوان : "**محددات القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة من (2005 – 2012)** " : هدفت 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 : 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 (mishra, ghimire , 2018) بعنوان :**

"**Determinants of Stock Price in Nepalese Market**"

محددات سعر السهم في السوق النيبالي: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين سعر السهم والمتغيرات التالية : (القيمة الدفترية للسهم ، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، الأرباح الموزعة للسهم، ربحية السهم، مضاعف سعر السهم)، وتكونت عينة البحث من 11 شركة مدرجة في السوق النيبالي خلال الفترة الزمنية (2012 وحتى عام 2017)، باستخدام تحليل الانحدار البسيط والانحدار المتعدد والإحصاءات الوصفية، وقد توصلت النتائج إلى أن المتغيرات : (الأرباح الموزعة للسهم، القيمة الدفترية للسهم، القيمة السوقية إلى القيمة االدفترية ، مضاعف سعر السهم ، الأرباح الموزعة للسهم)،

لها تأثير إيجابي وقوي وهي من المحددات الهامة لأسعار الأسهم والتي تؤثر بشكل مباشر في سعر السهم في حين كان لمتغير ربحية السهم تأثير ضئيل في سعر السهم .

- **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.

- إن اختلاف هذا البحث عن الدراسات السابقة يتمثل في حدود ومجتمع البحث حيث تمت الدراسة بالتطبيق على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وخلال الفترة الممتدة من عام 2015 وحتى عام 2019 ، كما تطرقت الدراسة إلى تحليل مجموعة من العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم والمرتبطة في أداء المصارف من خلال الاستدلال بالمؤشرات المستخلصة من البيانات المالية للمصارف الإسلامية حيث تم التعرض إلى مجموعة من مؤشرات السوق (القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ، القيمة الدفترية ، معدل دوران السهم ، ربحية السهم) ومؤشر الربحية بدلالة (العائد على حقوق المساهمين) بالإضافة إلى معدل المديونية، حيث تمت دراسة درجة تأثير هذه العوامل في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية كون أن القيمة السوقية أو السعر السوقي هو يمثل في الحقيقة انعكاس للمعلومات المالية الواردة في التقارير المالية للمصارف.

10 – الإطار النظري للبحث :

10–1– القيمة السوقية للسهم :

تعني القيمة السوقية للسهم القيمة التوازنية بين العرض والطلب في السوق، من ثم فإنها تمثل إجماع السوق على قيمة السهم، وقد تكون هذه القيمة أكثر أو أقل من القيمة الدفترية حيث يرتفع سعر السهم في السوق فوق القيمة الدفترية حين تحقق الشركة أرباحاً عالية ، أما إذا كانت ربحية الشركة متدنية أو أنها تتكبد خسائر مستمرة فإن سعر السهم في السوق سينخفض تحت القيمة الدفترية، حيث تتمثل القيمة السوقية للسهم في القيمة التي يباع بها السهم في سوق رأس المال.

وعادة يتم عملية المقارنة ما بين القيمة الحقيقية المحسوبة للسهم وبين القيمة السوقية له ، فإذا كان سعر السوق أعلى من القيمة الحقيقية ، فإن ذلك يعني أن السهم مقيم بأكثر مما يجب Over–Valued ، ولا يصلح للاستثمار ويجب التخلص منه إذا كان للمستثمر مركز فيه Position ، أما إذا كان سعر السوق أقل من القيمة الحقيقية فإن ذلك يعني أن السهم مقيم بأقل مما يجب Under – Valued، وأنه يصلح للاستثمار، لأن سعر السوق يجب أن يرتفع مع الوقت ليصل إلى القيمة الحقيقية، مما يحقق ربحاً رأسمالياً للمستثمر، وعندما يكون سعر السوق مساوياً للقيمة الحقيقية فإن السهم يكون مقيماً كما يجب (مفلح، خلف، 2019).

ويمكن أن يرجع اختلاف سعر السوق عن القيمة الحقيقية للسهم إلى أسباب عدة أهمها (مفلح ، خلف ، 2019) :

- المضاربات والتلاعب في أسعار الأسهم في البورصة

- عدم توافر معلومات عن أداء الشركة
- الإفصاح غير الكافي عن المعلومات من قبل الشركة
- تحليل المعلومات بشكل خاطئ من قبل المستثمرين
- البطء في ردة فعل السوق من حيث تعديل سعر السهم وفقاً للمعلومات الواردة .

10-2- العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم :

من أهم العوامل التي من الممكن أن تؤثر في القيمة السوقية للأسهم نذكر ما يلي :

- **المعلومات المستخلصة من التقارير المالية:** حيث إن المعلومات المحاسبية والمؤشرات المستخلصة من التقارير المالية خاصة المعلومات المتعلقة بالأرباح ومؤشرات الربحية 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) .
- **مؤشرات السوق :** تربط هذه المؤشرات ما بين أسعار الأسهم والإيرادات ، وتعطي مؤشراً عن مدى تقييم المستثمر لنتيجة أداء البنوك وما يتوقعه منها في المستقبل ، فهي تساعد المستثمرين في السوق المالي في التعرف على تأثير أداء البنوك على اتجاهات أسعار الأسهم في السوق المالي، وغالباً ما يكون تقييم السوق قريباً من التقييم المالي، فمثلاً إذا دلت المؤشرات المحاسبية على ارتفاع مخاطر الشركة عن المعدل العادي للصناعة، أو انخفاض ربحيتها عن المعدل المتوقع ، فإن هذه المؤشرات ستنعكس على شكل سعر سوقي منخفض لسهم الشركة ومن هذه المؤشرات نذكر : (ربحية السهم – معدل دوران السهم – القيمة الدفترية للسهم – القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) (حردان ، 2009) .
- **مؤشرات الرفع المالي:** تعد مؤشرات الرافعة المالية والمديونية من المؤشرات المؤثرة في أسعار الأسهم، حيث أن المستثمرين يولون قيمة أكبر لتلك المؤسسات التي تستخدم ديونًا أقل نظرًا لأن زيادة الديون تقلل من أرباحهم ، وهكذا نجد أن نسبة الرفع المالي تعطي مؤشر يساعد في تحديد المسار المالي للمنشأة ، فهي تحدد ما إذا كانت المنشأة تسير في اتجاه الاعتماد على الدين في تمويل استثماراتها وبالتالي وفقاً لذلك يتم تقييم المخاطر المحيطة بها ومن ثم تأثير ذلك على القيمة السوقية لأسهم المنشأة (Taimur & other, 2015) .

وبالتالي سيتم التطرق في الدراسة العملية إلى أثر مجموعة من العوامل في القيمة السوقية للأسهم حيث تمثلت هذه العوامل المدروسة في مؤشر الربحية بدلالة (العائد على حقوق المساهمين)، ومن مؤشرات السوق تم دراسة أثر مجموعة من المؤشرات هي (ربحية السهم – معدل دوران السهم – القيمة الدفترية للسهم – القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) ومن مؤشرات الرفع المالي تم دراسة أثر معدل المديونية في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية عينة الدراسة .

11 – الدراسة العملية :

11 – 1 – لمحة عن المصارف الإسلامية العاملة في سورية :

بلغ عدد المصارف الإسلامية التي رُخصت في الجمهورية العربية السورية ثلاثة مصارف حيث اعتمدت هذه المصارف في عملها على تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية وتسعى إلى إقامة التوازن بين مصلحة الفرد ومصلحة المجتمع، ونلخص في الجدول التالي المعلومات الأساسية حول المصارف عينة الدراسة كما يلي :

الجدول رقم (1) : المعلومات الأساسية حول المصارف عينة الدراسة

المصرف	الرمز	تاريخ التأسيس	تاريخ المباشرة	رأس المال المصرح به (مليار ل.س)	عدد الفروع المنتشرة داخل سورية حتى نهاية 2019	تاريخ الإدراج في سوق دمشق
سورية الدولي الإسلامي	SIIB	2007	2007	15	25 فرع ومكتبين	2009\6\4
الشام	CHB	2006	2007	8	12 فرع	2014\5\25
البركة	BBSY	2009	2010	15	11 فرع ومكتبين	2014\11\3

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على المواقع الرسمية للمصارف المذكورة .

11– 2 – دراسة العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية :

الجدول التالي يوضح العوامل المالية التالية: (العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، ربحية السهم الواحد، القيمة الدفترية للسهم الواحد، معدل دوران السهم، معدل دوران السهم، معدل المديونية) حيث تم حساب هذه العوامل والتي تمثل المتغيرات المستقلة للبحث بناءً على الميزانيات والتقارير المالية السنوية للمصارف الإسلامية خلال الفترة (2015 وحتى عام 2019) كما في الجدول رقم (2) :

الجدول رقم (2) : العوامل المالية الممثلة للمتغيرات المستقلة للدراسة

السنة	2015	2016	2017	2018	2019
بنك سورية الدولي الإسلامي					
العائد على حقوق المساهمين	38.44%	43.19%	-6.91%	8.59%	17.04
القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية	0.55	0.64	5.37	4.51	2.23
ربحية السهم الواحد	68.78	135.99	18.88-	17.25	39.80
القيمة الدفترية للسهم الواحد	178.93	314.87	263.26	200.91	233.42
معدل دوران السهم	1.85%	5.45%	6.03%	11.64%	4.63%
معدل المديونية	59.42%	59.93%	58.90%	53.18%	71.65%
بنك البركة					
العائد على حقوق المساهمين	40.98%	37.66%	1.00%	13.62%	17.35%
القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية	0.38	0.50	2.84	2.22	2.19
ربحية السهم الواحد	147.26	214.44	5.59	86.99	65.67
القيمة الدفترية للسهم الواحد	366.66	580.01	567.97	638.93	378.41
معدل دوران السهم	2.39%	0.97%	2.08%	4.95%	2.68%
معدل المديونية	79.71%	79.52%	81.03%	78.29%	71.44
بنك الشام					
العائد على حقوق المساهمين	5.46%	4.55%	-1.88%	0.55%	10.7%
القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية	0.30	0.39	1.72	1.42	1.21
ربحية السهم الواحد	109.73	170.10	-51.07	16.35	51.3
القيمة الدفترية للسهم الواحد	306.51	483.05	470.02	473.40	476
معدل دوران السهم	0.79%	3.41%	4.98%	3.75%	5.8%
معدل المديونية	80.23%	83.68%	64.15%	59.22%	60.85%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات والتقارير المالية السنوية .

- **العائد على حقوق المساهمين** : يقيس هذا المؤشر مقدار العائد الذي يحصل عليه الملاك نتيجة استثمار أموالهم في المصرف، ومن ملاحظة تطور معدل العائد على حقوق المساهمين في المصارف الإسلامية، فقد شهد هذا المؤشر انخفاضاً حاداً في عام 2017، حيث حقق قيم سالبة في كل من مصرفي سورية الدولي الإسلامي والشام (-6.91%، -1.88%) ، كما بلغت قيمة هذا المؤشر في مصرف البركة (1.00%)، ويمكن إرجاع هذا الانخفاض الحاد في معدل العائد على حقوق المساهمين إلى تحقيق خسارة في هذا العام وتراجع الأرباح المحققة وذلك بسبب زيادة إجمالي المصاريف والأعباء التشغيلية بالمقارنة مع إجمالي الإيرادات بالإضافة إلى ارتفاع ضريبة الدخل.
- **القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية** : وتبرز أهمية هذه النسبة بسبب أن القيمة الدفترية في أساسها مبينة على أساس التكلفة التاريخية وسعر السهم هو مؤشر على القيمة الحالية وبالتالي فإن نسبة P/B تقيس كم تبلغ قيمة الملكية اليوم بالنسبة إلى تكلفتها، شهدت هذه النسبة ارتفاعاً في المصارف الإسلامية بدءاً من عام 2017 مقارنةً مع العامين السابقين، لتشهد نوعاً من الاستقرار في قيمتها في الأعوام اللاحقة .
- **ربحية السهم الواحد:** يقصد به نصيب السهم من الأرباح ويشير هذا المقياس إلى مقدار الأرباح التي حققها السهم الواحد كما أنه يشير إلى النمو المحتمل في حقوق الملكية، والذي ينعكس بدوره على القيمة السوقية للأسهم لتحقيق الأرباح الرأسمالية للمصرف، ومن ملاحظة تطور هذا المؤشر لأسهم المصارف الإسلامية فقد شهدت ربحية السهم ارتفاعاً في عام 2016 مقارنةً مع عام 2015، لتحقق تراجعاً في عام 2017 بشكل حاد محققةً نسبة سالبة في مصرفي سورية الدولي الإسلامي والشام بقيمة (-18.88، 51.07-) على التوالي وفي مصرف البركة بلغت ربحية السهم في هذا العام (5.59) بنسبة نمو سالبة عن العام السابق (-97.4%) ، لتعاود ربحية أسهم المصارف الإسلامية بالتحسن والارتفاع في عامي 2018 ، 2019.
- **القيمة الدفترية للسهم الواحد** : هي عبارة عن قيمة السهم في السجلات المحاسبية، وتعد القيمة الدفترية للسهم مقياساً لما أضافه المصرف من أموال على القيمة الاسمية للسهم الذي أصدر بها فكلما ارتفعت القيمة الدفترية للسهم يعتبر ذلك مشجعاً على الاستثمار في أسهم المصرف، حيث شهدت هذه النسبة أعلى قيمة لها في مصرف سورية الدولي الإسلامي في عام 2016 بقيمة (314.87) ، بينما في مصرف البركة فقد كان أعلى قيمة دفترية وصل لها السهم في عام 2018 حيث وصلت إلى (638.93) ، أما مصرف الشام فقد كانت أعلى قيمة دفترية لسهمه قد بلغت(483.05) وذلك في عام 2016.
- **معدل دوران السهم** : يقيس هذا المعدل مدى الإقبال على السهم من قبل المتعاملين من حيث عدد مرات تداول السهم الواحد في العام، ونلاحظ أن معدل دوران أسهم المصارف الإسلامية قد شهد تذبذباً ارتفاعاً وانخفاضاً خلال الفترة المدروسة (2015-2019)، بالنسبة لمصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة فقد شهد عام 2018 أعلى معدل دوران للأسهم، حيث بلغت قيمة هذا المعدل (11.64%, 4.95%) على التوالي، أما مصرف الشام فقد كان أعلى معدل دوران لأسهمه (4.98%) في عام 2017 .
- **معدل المديونية:** يشير هذا المعدل إلى مدى اعتماد المصرف على التمويل الخارجي من الديون القصيرة والطويلة الأجل، ومن ملاحظة تطور معدل المديونية نلاحظ أن مصرف سورية الدولي الإسلامي قد حقق أقل معدل مديونية بين المصارف الإسلامية عينة البحث خلال فترة الدراسة وهذا يعد نقطة إيجابية تُحسب لصالح مصرف سورية الدولي الإسلامي، حيث تجدر الإشارة هنا إلى أنه يُفضل أن يكون معدل المديونية منخفض وذلك لتخفيض المخاطر المالية الإضافية.

11-3- دراسة تطور القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية :

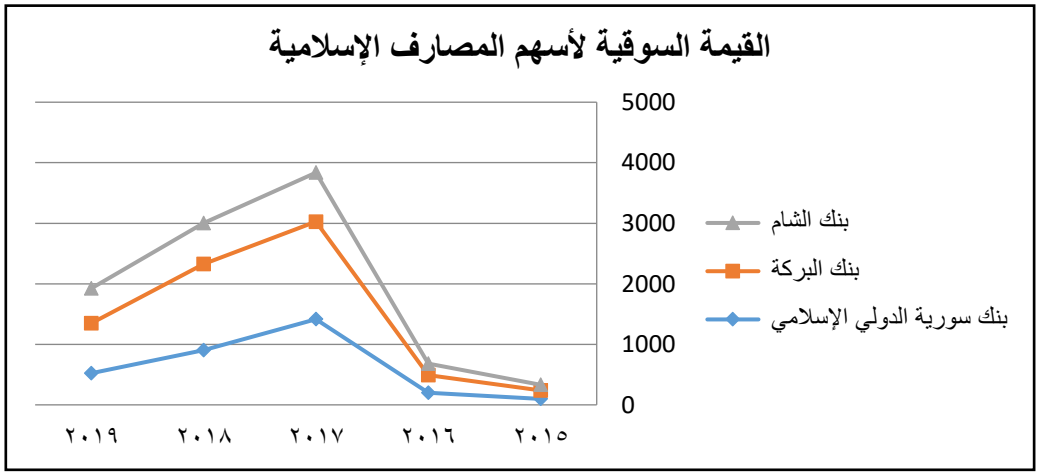
تم احتساب القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية بدلالة "متوسط سعر الإغلاق السنوي"، حيث تم الحصول على سعر إغلاق السهم لكل أيام السنة للسنوات من 2015 حتى 2019 من موقع سوق دمشق للأوراق المالية وباستخدام دالة Average من برنامج اكسل تم احتساب متوسط سعر إغلاق السنة لكل سنة من سنوات الدراسة وفقاً للجدول التالي :

الجدول رقم (3) : القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية خلال الفترة (2015-2019)

البنك	2015	2016	2017	2018	2019
بنك سورية الدولي الإسلامي	98.07	200.76	1414.32	905.5	521.43
بنك البركة	140.8	288.55	1612.49	1421.41	827.24
بنك الشام	92.74	189.79	809.39	674.00	576.69

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

نلاحظ من الجدول رقم (3) تطور متوسط أسعار الإغلاق للمصارف الإسلامية خلال الفترة الممتدة من (2015 وحتى 2019) حيث نلاحظ أن عام 2017 قد شهد تحسناً ملحوظاً في القيم السوقية لأسهم المصارف الإسلامية مقارنةً بالعامين السابقين، حيث يعود أسباب ذلك إلى تحسن التداول، بسبب التحسن في الأوضاع الاقتصادية والأمنية في البلاد، والاستقرار الحاصل في أسعار الصرف خلال هذا العام والذي ساهم في تأمين كتلة نقدية تم ضخها في السوق، الأمر الذي جعل السوق يعود من جديد ويستمر في النمو والارتفاع، ودفع المستثمرين من المضاربة على ارتفاع سعر الصرف إلى المتاجرة بالأسهم ودخول السوق من جديد وإعادة الاستثمار، حيث أنه مع تحسن الوضع الاقتصادي، ستميل الأسهم لأخذ قيمتها الطبيعية وبالتالي تحقيق مكاسب للمستثمرين من خلال الاستثمار في الأسهم، ويمكن عرض تطور القيم السوقية لأسهم المصارف الإسلامية بيانياً كما في الشكل التالي :



الشكل رقم (1) : تطور القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية خلال الأعوام (2015- 2019)

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد برنامج Microsoft office Excel 2010

اختبار فرضيات الدراسة :

سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال إجراء التحليل الإحصائي على بيانات المصارف الإسلامية عينة الدراسة وللسلسلة الزمنية الممتدة من عام 2015 وحتى عام 2019، حيث سيتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لكل مصرف على حدة، لتحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة اتجاه العلاقة ومتانتها، ومعامل التحديد لقياس فعالية المعادلة المقترحة في تمثيل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

أولاً : مصرف سورية الدولي الإسلامي :

بالاعتماد على بيانات التقارير المالية السنوية لمصرف سورية الدولي الإسلامي في حساب المتغيرات المستقلة والتابعة تم اختبار فرضيات الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي :

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							
ROE	Y	0.986-	0.937	1131.706	25.097-	44.728	0.007
نتائج اختبار الفرضية الثانية							
Price book value	Y	0.978	0.957	0.721-	239.751	67.098	0.004
نتائج اختبار الفرضية الثالثة							
Book value per share	Y	0.074	0.005	450.462	0.745	0.016	0.906
نتائج اختبار الفرضية الرابعة							
DR	Y	0.251-	0.063	1848.350	20.132-	0.202	0.684
نتائج اختبار الفرضية الخامسة							
ROS	Y	0,861-	0.741	1015.257	7.970 -	8.604	0.061
نتائج اختبار الفرضية السادسة							
Turnover Ratio	Y	0.539	0.290	145.804	81.455	1.277	0.349

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول السابق يتبين لنا أن المتغيرات التي لا تتمتع بدلالة إحصائية هي: (ربحية السهم ، القيمة الدفترية للسهم ، معدل المديونية ، معدل دوران السهم) ، أما المتغيرات التي تتمتع بدلالة إحصائية هي: (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، حيث نلاحظ من نتائج اختبار معنوية النموذج أن القيمة الاحتمالية للعوامل المتمثلة بـ (ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم) قد بلغت على التوالي (0.061، 0.906، 0.684، 0.349) وهذه القيم هي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم أي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من(ربحية السهم ، القيمة الدفترية للسهم ، معدل المديونية، معدل دوران السهم) في القيمة السوقية للأسهم، بينما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للعوامل المتمثلة بـ (العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى الدفترية) قد بلغت (0.007 ،

0.004) وهي أصغر من (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى الدفترية) في القيمة السوقية للأسهم .

ثانياً : مصرف البركة :

بالاعتماد على بيانات التقارير المالية والسنوية لمصرف البركة في حساب المتغيرات المستقلة والتابعة، تم اختبار فرضيات الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي :

الجدول رقم (5): 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							
ROE	Y	0.969-	0.939	1692.890	37.736-	46.124	0.007
نتائج اختبار الفرضية الثانية							
Price book value	Y	0.945	0.894	48.412-	557.509	25.293	0.015
نتائج اختبار الفرضية الثالثة							
Book value per share	Y	0.557	0.311	623.260-	2.925	1.352	0.392
نتائج اختبار الفرضية الرابعة							
DR	Y	0.056	0.003	99.845	9.721	0.009	0.929
نتائج اختبار الفرضية الخامسة							
ROS	Y	0.841-	0.708	1577.448	6.919-	7.273	0.074
نتائج اختبار الفرضية السادسة							
Turnover Ratio	Y	0.524	0.275	240.521	236.257	1.137	0.365

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول السابق يتبين لنا أن المتغيرات التي لا تتمتع بدلالة إحصائية هي: (ربحية السهم ، القيمة الدفترية للسهم ، معدل المديونية ، معدل دوران السهم)، أما المتغيرات التي تتمتع بدلالة إحصائية هي: (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، حيث نلاحظ من نتائج اختبار معنوية النموذج أن القيمة الاحتمالية لكل من :(ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم) قد بلغت على التوالي (0.074، 0.392، 0.929 ، 0.365) وهذه القيم هي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم أي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المتمثلة بـ (ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم) في القيمة السوقية للأسهم، بينما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لكل من (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى الدفترية) قد بلغت (0.007 ، 0.015) وهي أصغر من (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المتمثلة بـ (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة السوقية إلى الدفترية) في القيمة السوقية للأسهم.

من نتائج التحليل الإحصائي لمصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة لاحظنا اشتراكهم في العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم (معدل العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، ويعكس هذا مدى أهمية هذين المؤشرين،

حيث يساهم معدل العائد على حقوق المساهمين في تحليل ومعرفة أداء المصرف الكلي لأنه يقيس مقدار الربح الذي يحصل عليه ملاك المشروع بالمقارنة بالمخاطر التي سوف يتحملوها نتيجة الاستثمار في المصرف لذلك يتوقعون الحصول على معدل عائد عالي في سبيل تحمل تلك المخاطر مما يؤدي إلى إقبال المستثمرين على شراء أسهم المصرف وبالتالي يزداد الطلب على أسهمه مما يؤدي إلى ارتفاع أسعار أسهم، وبالنسبة لمؤشر القيمة السوقية إلى الدفترية فتتجسد مدى أهمية هذا المؤشر في كونه يمكن المستثمر من معرفة الفرصة الجيدة لشراء الأسهم.

ثالثاً: مصرف الشام :

بالاعتماد على بيانات التقارير المالية والسنوية لمصرف الشام في حساب المتغيرات المستقلة والتابعة تم اختبار فرضيات الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي :

الجدول (6): 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							
ROE	Y	0.446-	1.99	579.786	28.706-	0.743	0.452
نتائج اختبار الفرضية الثانية							
Price book value	Y	0.998	0.996	27.402-	491.988	741.064	0.000
نتائج اختبار الفرضية الثالثة							
Book value per share	Y	0.626	0.392	669.172-	2.575	1.931	0.259
نتائج اختبار الفرضية الرابعة							
DR	Y	0.899-	0.809	2172.710	24.476-	12.698	0.038
نتائج اختبار الفرضية الخامسة							
ROS	Y	0.916-	0.839	667.727	3.360-	16.650	0.029
نتائج اختبار الفرضية السادسة							
Turnover Ratio	Y	0.776	0.602	5.897-	126.647	4.531	0.123

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول السابق يتبين لنا أن المتغيرات التي لا تتمتع بدلالة إحصائية هي: (العائد على حقوق المساهمين ، القيمة الدفترية للسهم، معدل دوران السهم)، أما المتغيرات التي تتمتع بدلالة إحصائية هي: (ربحية السهم ، معدل المديونية ، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، حيث نلاحظ من نتائج اختبار معنوية النموذج أن القيمة الاحتمالية لكل من (العائد على حقوق المساهمين، القيمة الدفترية للسهم، معدل دوران السهم) قد بلغت على التوالي (0.452، 0.259 ، 0.123) وهذه القيم هي أكبر من (0.05) وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم أي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المتمثلة بـ (ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم) في القيمة السوقية للأسهم، بينما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لكل من (ربحية السهم ، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) قد بلغت (0.029 ، 0.038 ، 0.000) وهي أصغر من (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد

تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المتمثلة بـ (ربحية السهم، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) في القيمة السوقية للأسهم .

وبالتالي نجد وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي لمصرف الشام اشتراكه مع مصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة في تأثير مؤشر القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية في القيمة السوقية لأسهمه ، كما ساهم كل من مؤشر ربحية السهم ومعدل المديونية في التأثير في القيمة السوقية لأسهمه، حيث يعد مؤشر ربحية السهم أفضل مقياس للسعر الحقيقي للسهم، كما 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.

12- النتائج:

1- إن العوامل المؤثرة في القيمة السوقية للأسهم والتي لها القدرة في تفسير تغيرات تلك القيمة بالنسبة لمصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة هي: (العائد على حقوق المساهمين، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، أما بالنسبة لمصرف الشام فإن العوامل المؤثرة في القيمة السوقية لأسهمه هي: (ربحية السهم ، معدل المديونية، القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، وقد تفرع من هذه النتيجة ما يلي :

- درجة تأثير العوامل المدروسة في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية عينة البحث متفاوتة لحد كبير فمنها ما يؤثر بشكل كبير ومنها ما انعدم تأثيره حيث أن حركة أسعار الأسهم تحكمها العديد من العوامل الأخرى غير المتعلقة بالمؤشرات المالية وخاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الراهنة .
- اشتركت المصارف الإسلامية الثلاثة من ناحية العوامل المؤثرة في قيم أسهمها السوقية بمؤشر: (القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية)، حيث وجدنا من نتائج التحليل الإحصائي أن مؤشر (القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) له تأثير معنوي في القيمة السوقية للأسهم والعلاقة بينهما قوية وطردية ، ويعود السبب في هذه النتيجة إلى مدى أهمية هذا المؤشر في التعرف على تقييم المستثمرين لسهم المصرف، حيث أن ارتفاع القيمة السوقية (تقييم السوق للمصرف) بالمقارنة مع القيمة الدفترية (حجم الأموال التي تخص مساهمي المصرف) يعني أن المصرف خلق قيمة سوقية إضافية للمصرف، وأن السوق يقيم المصرف بأعلى من حجم الأموال المستثمرة به ، وبالتالي فإن هذا المؤشر يمكن الاسترشاد به كعامل له تأثير مباشر في القيم السوقية للأسهم .

2- من جانب آخر أظهرت نتائج اختبار فرضيات الدراسة عدم وجود تأثير لـ (ربحية السهم، القيمة الدفترية للسهم، معدل المديونية، معدل دوران السهم) في القيمة السوقية لأسهم مصرفي سورية الدولي الإسلامي والبركة، وبالنسبة لمصرف الشام نجد أن العوامل غير المؤثرة في القيمة السوقية لأسهمه هي (العائد على حقوق المساهمين، القيمة الدفترية للسهم، معدل دوران السهم)، ويرجع ذلك برأي الباحثة إلى يلي :

- عدم وجود تأثير لهذه العوامل في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية يعد من النتائج التي تدل على عدم وعي المستثمرين أو اهتمامهم بهذه المتغيرات عند اتخاذ قرارهم بالاستثمار بأسهم المصارف الإسلامية، الأمر الذي يدل على أن المعلومات عن البيانات المالية لهذه المصارف لا تؤثر في تحديد القيمة السوقية لأسهمها، ومن ثم يعد ذلك مؤشر على عدم كفاءة سوق دمشق للأوراق المالية، وأن المستثمرين في سوق دمشق للأوراق المالية يعتمدون على عوامل أخرى عند اتخاذ قرار الاستثمار في أسهم المصارف الإسلامية ، حيث من الممكن أن تكون هذه العوامل برأي الباحثة مرتبطة بالعوامل السلوكية والنفسية للمستثمرين، والذي يتطلب ضرورة دراسة نظريات التمويل السلوكي كونها تساعد في تقديم تفسير لسلوكيات المستثمرين خاصة في ظل الأسواق المالية

الناشئة مثل بورصة دمشق والتي لا تزال في مرحلة النمو والتطور، وسلوك المستثمرون لا يعتمد فقط على ما تفصح عنه المصارف المدرجة من معلومات، بل يعتمد على عوامل أخرى من الممكن تفسيرها وتحديد معالمها من خلال تطبيق نظرية التمويل السلوكي .

- إن جانب كبير من تقلبات أسعار الأسهم لا يستند إلى أسس منطقية، وذلك بسبب خضوعها لتأثير العديد من العوامل الأخرى وخصوصاً في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية التي شهدتها فترة الدراسة (2015 – 2019)، حيث شهدت أسعار الأسهم اضطرابات وتقلبات سعرية حادة تعود في معظمها إلى عوامل تتعلق بالظروف الاستثنائية في سورية.
- إن عدم انعكاس العوامل السابقة المدروسة في القيمة السوقية للأسهم هي نتيجة تُجسد عدم ثقة المستثمرين في البيانات المالية للمصارف وعدم قدرتها في تفسير التغيرات الحاصلة في القيمة السوقية للأسهم وذلك نتيجة كون هذه المؤشرات المدروسة قد لا تعكس الوضع الحقيقي للمصرف وبالتالي لا يمكن أخذها بعين الاعتبار، وذلك نظراً للظروف الاستثنائية التي تمر بها سورية والتي كان لها تأثير سلبي على أداء كافة القطاعات ومن ضمنها القطاع المصرفي .

13- التوصيات :

1- ضرورة الاهتمام بالعوامل التي تمتلك تأثيراً في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية، وعدم إغفال العوامل التي أظهرت نتائج الدراسة أنها لا تمتلك تأثير في القيمة السوقية لأسهم المصارف الإسلامية، والعمل على زيادة وعي المستثمرين بأهمية هذه العوامل، حيث أن عدم قدرتها في تفسير التغير الحاصل في القيمة السوقية للأسهم لا يلغي أهميتها .

2- ضرورة إجراء البحث في متغيرات الدراسة ذاتها ولنفس العينة لفترات زمنية أطول وفي ظل ظروف طبيعية وأكثر استقراراً ، بالإضافة إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية لعوامل أخرى من الممكن أن تفسر التغيرات في القيمة السوقية للأسهم من حيث دراسة طبيعة وسلوكيات المستثمرين في السوق أو المتغيرات الاقتصادية والسياسية المحلية والعالمية.

3- البحث عن العوامل الخارجية المؤثرة على التحيزات السلوكية ونفسية المستثمرين في سوق دمشق للأوراق المالية ، فهذه العوامل تختلف من بلد لآخر وذلك تبعاً لاختلاف طبيعة المستثمرين واختلاف الأوضاع الاقتصادية في كل بلد .

14- المراجع:

14-1- المراجع باللغة العربية :

1- حردان، عبد الله، (2009)، " نموذج مقترح لقياس وتحليل أثر طرق تقييم الأداء على القيمة السوقية للبنوك التجارية في الأردن "، أطروحة دكتوراة ، جامعة عمان ، الأردن ، ص 7.

2- الذنيبات، فراس، (2015)، " محددات القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة من 2012- 2015 "، **المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية سلسة العلوم الإنسانية** ، المجلد 17، العدد 1، ص ص 111-122، ص 113.

3- 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

4- العمري، حسن ، (2007)، "الاستثمار الأجنبي وأثره على تقييم الأداء في السوق المالي"، **مجلة دراسات شرق أوسطية** ، العدد 39، الأردن، ص 31.

5- العيسى، محمد، وآخرون، (2017) ،" العوامل المؤثرة على القيمة السوقية للأسهم : دراسة تطبيقية مسحية على القطاعات المدرجة في بورصة عمان" ، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 17، الجزائر، ص ص 216-228 .

6- مفلح، هزاع، خلف، أسمهان ، (2019) ، **الأسواق المالية** ، منشورات جامعة حماة ، ص 249- 2250

7- نصار ، أحمد ، (2010) ، **الاستثمار بالمشاركة في البنوك الإسلامية (الشركات، المضاربة، الأسهم، السندات والصكوك)** ، دار الكتب العلمية ، الطبعة الأولى ، بيروت ، ص 92 .

14-2- المراجع باللغة الأجنبية :

1- Mishra, R., Ghimire, D. (2018), Determinants of Stock Price in Nepalese Market, **The International Research Journal of Management Sceince**, Vol.3 No.1, PP 124-135 .

2- 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.

3- Taimur ,S., Harsh, P. , Rekha, P. (2015) , Analysis of Factors Affecting Share Prices: The Case of Bahrain Stock Exchange, **International Journal of Economics and Finance**, Published by Canadian Center of Science and Education , Vol. 7, No. 3 , pp (207-216). P 209 .

14-3- المواقع الإلكترونية :

1- https://www.siib.sy/ موقع مصرف سورية الدولي الإسلامي

2- https://www.albaraka.com.sy/ موقع مصرف البركة

3- https://chambank.sy/ar/ موقع مصرف الشام

4- http://www.scfms.sy/ هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية

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

الإستثمار الفعال في إدارة الجودة الشاملة ضرورة استراتيجية لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية /دراسة ميدانية في جامعتي تشرين وحماة/

*أ.د. بسام حسن زاهر **د. ايام ياسين

(الإيداع: 12 كانون الثاني 2021 ، القبول: 10 آذار 2021)

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على واقع تطبيق أساليب تحسين الجودة، وواقع البحوث العلمية، والإجراءات المطبقة السائدة حالياً في جامعتي تشرين وحماه، ومدى مساهمتها في تحسين ترتيبهما في التصنيف العالمي للجامعات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبيان على 116 عضو هيئة تدريسية في جامعتي تشرين وحماة ، وتمثلت أهم نتائج البحث بالآتي: انخفاض درجة توافر أساليب تحسين الجودة الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة، وانخفاض درجة توافر البحوث العلمية من منظور إدارة الجودة الشاملة ، وانخفاض درجة تطابق الإجراءات السائدة حالياً في الجامعتين محل الدراسة مع الإجراءات الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، التصنيف العالمي للجامعات، تحسين الجودة، البحوث العلمية.

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

**أستاذ مساعد في كلية الاقتصاد– جامعة حماة، حماة، سورية.

Effective Investment in Total Quality Management is a Strategic Necessity to Improve the Global Rankings of Syrian Universities.

/ Field Study on the Universities of Tishreen and Hama/

*Dr. Bassam Zaher **Dr.Ayam Yassin

(Received: 12 January 2021 , Accepted: 3 March 2021)

Abstract:

This research aimed to identify the reality of applying quality improvement methods, the reality of scientific research, and the procedures currently applied in the universities of Tishreen and Hama, and the extent of their contribution to improving their ranking in the global ranking of universities, and the descriptive analytical approach was used, and the questionnaires were distributed to 116 faculty members at my university. Tishreen and Hama, and the most important results of the survey were as follows: the low degree of availability of quality improvement methods that must be available from the perspective of total quality management, the low degree of availability of scientific research from the perspective of total quality management, and the low degree of conformity of the procedures currently prevailing in the two universities under study with the procedures that must be available from the perspective of Total Quality Management to improve the global rankings of Syrian universities.

Key words: Total Quality Management, World University Rankings, Quality Improvement, Scientific Research.

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

**Associate Professor in Faculty of Economics, Hama University. Hama, Syria.

1. مقدمة:

يعد الاهتمام بالتعليم العالي والاهتمام بمتطلباته وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية للقيام بمهامه، وإدارة مؤسساته بمداخل إدارية حديثة مثل مدخل إدارة الجودة الشاملة الذي يساعد على تحقيق تحسينات تدريجية تراكمية في العمليات بهدف الوصول إلى مستوى العيوب الصفرية، وبالتالي فإن هذا سيؤدي إلى تحسين أداء المؤسسات التعليمية ، الأمر الذي يسهم في تحسين الترتيب العالمي للجامعات السورية في التصنيفات العالمية للجامعات.

2. مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثان على بعض الكليات في جامعة تشرين وهي كلية الاقتصاد، وكلية التربية، وكلية العلوم، وكلية الهندسة المدنية تبين لهما الآتي:

1. انخفاض درجة الاهتمام بالتعرف على متطلبات الطلاب عند تصميم الخدمة التعليمية.
2. انخفاض درجة مشاركة الطلاب في تصميم الخدمة التعليمية.
3. التركيز في المناهج الدراسية على الجانب الكمي.
4. انخفاض درجة تطوير المناهج الدراسية.
5. عدم وجود ترابط بين مخرجات الجامعة ومتطلبات سوق العمل.
6. انخفاض درجة التعاون بين الكليات والمنظمات الإنتاجية والخدمية.
7. عدم وجود مساهمة فعالة من قبل الكليات محل الدراسة في حل مشكلات المجتمع.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية، وبالاستعانة بالدراسات السابقة، يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

1. هل تتوافر أساليب تحسين جودة فعالة في الجامعتين محل البحث تساعد على تحسين ترتيبهما في التصنيفات العالمية للجامعات؟
2. هل تتوافر بحوث علمية فعالة في الجامعتين محل البحث تساعد على تحسين ترتيبهما في التصنيفات العالمية للجامعات؟
3. هل تتوافر إجراءات فعالة تتوجه بالجودة الشاملة في الجامعتين محل البحث تساعد على تحسين ترتيبهما في التصنيفات العالمية للجامعات؟

3. أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث بالآتي:

– التعرف على واقع أساليب تحسين الجودة السائدة حالياً في الجامعتين محل البحث، ومدى مساهمتها في تحسين ترتيبهما في التصنيف العالمي للجامعات.

– التعرف على واقع البحوث العلمية السائدة حالياً في الجامعتين محل البحث، ومدى مساهمتها في تحسين ترتيبهما في التصنيف العالمي للجامعات.

– التعرف على الإجراءات المطبقة حالياً في الجامعتين محل البحث، ومدى مساهمتها في تحسين ترتيبهما في التصنيف العالمي للجامعات.

4. اهمية البحث:

تبدو اهمية البحث من خلال التاكيد على ضرورة تحسين تصنيف الجامعات السورية من خلال الاهتمام بالبحوث العلمية وتحسين الحودة وذلك للتوصل الى مجموعة من النتائج التي من المتوقع في حالة الأخذ بها ان تساعد على الاستثمار الفعال في إدارة الجودة الشاملةالامر الذي قد يساعد في تحسين ترتيب الجامعتين محل الدراسة في التصنيفات العالمية.

5. فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بالآتي:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين أساليب تحسين الجودة السائدة حالياً في الجامعتين محل البحث وبين أساليب تحسين الجودة الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً في الجامعتين محل البحث وبين البحوث العلمية الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً في الجامعتين محل البحث وبين الإجراءات الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

6. مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بأعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي تشرين وحماة، أما عينة البحث فتمثلت بعينة ميسرة من أعضاء الهيئة التدريسية بلغت 116 مفردة (62 مفردة في جامعة تشرين، 54 مفردة في جامعة حماة).

7. الدراسات السابقة:

– دراسة (زاهر، 2007) [1]

وهي بعنوان: اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة

هدف البحث إلى التعرف على واقع اعتمادية التعليم العالي في سورية، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أهم نتائج البحث بغياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة لتحسين الأداء الإداري والتعليمي، وبالتالي انخفاض درجة اعتمادية الجامعات محل البحث مقابل الجامعات العالمية المتميزة، وإلى عدم إعطاء الاستقلالية المالية والأكاديمية للجامعات محل البحث الأمر الذي أدى إلى عدم قدرتها على تحسين جودة الخدمات التعليمية، وفرض عليها العمل في إطار معين من القوانين والأنظمة.

ولقد قدم البحث مجموعة توصيات منها: إعطاء الجامعات الاستقلالية الأكاديمية والمالية، إحداث هيئة وطنية للاعتماد، إحداث معهد متخصص بالبحوث الجامعية، رسم سياسة واضحة لتحسين جودة خدمات التعليم العالي، فتح تخصصات جديدة مطلوبة لسوق العمل.

– دراسة (Paulo, 2009) [2]

وهي بعنوان: A proposed framework for combining ISO 9001 quality system and quality function deployment

إطار مقترح للجمع بين نظام الجودة أيزو 9001 ونشر وظيفة الجودة.

هدف البحث إلى الوصول إلى إطار مقترح يدمج متطلبات الأيزو 9001 مع متطلبات أسلوب نشر وظيفة الجودة (QFD). وقد تكوَّن الإطار المقترح من ثلاث دعائم أساسية هي: عناصر ضمان الجودة، ووظائف التشغيل الحرجة، ومتطلبات نظم إدارة الجودة وفقاً للأيزو 9001. وأشارت نتائج البحث إلى أن المدخل المقترح يساعد على بناء نظام ضمان جودة فعال، ويساعد على تحقيق المعرفة من خلال أسلوب نشر وظيفة الجودة.

– دراسة (Gonzalez, 2011) [3]

وهي بعنوان: International business curriculum design: Identifying the voice of the customer using QFD

تصميم مناهج الأعمال الدولية: التعرف على صوت العميل باستخدام نشر وظيفة الجودة

هدف البحث إلى تقديم مدخل مقترح لتصميم المناهج الدراسية لبرنامج الأعمال الدولية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة (QFD)، وقد اعتمد البحث على إجراء دراسة مسحية لآراء أرباب العمل. وقد أشارت النتائج إلى أن استخدام بيت الجودة House of Quality ساعد على إجراء المقارنة المرجعية Benchmarking مع البرامج الأخرى وأسهم في تطوير المناهج الدراسية لبرنامج الأعمال الدولية.

– دراسة(Sudha, 2013) [4]

وهي بعنوان:.Total Quality Management in Higher Education Institutions

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

هدف البحث إلى التعرف على أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتوضيح كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق البحث في عدد من الجامعات الهندية، وتمثلت أهم نتائج البحث بضرورة تحسين طرائق التعليم، وتطوير المناهج، وأن نجاح ممارسات إدارة الجودة الشاملة يتم تحديده بناءً على أداء الطلاب من خلال تقييم نتائج الاختبارات والامتحانات ومؤشرات النجاح والتميز.

– دراسة (زاهر، 2014) [5]

وهي بعنوان: متطلبات توافق نظم ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008 – دراسة ميدانية

هدف البحث إلى تقييم درجة تطابق نظام ضمان الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008. وقد ركز هذا البحث على أربعة محاور رئيسية هي مسؤولية الإدارة، وإدارة الموارد، وتحقيق الخدمة، والقياس والتحليل والتحسين. وقد أشارت نتائج البحث إلى انخفاض درجة توافق نظام ضمان الجودة مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 فيما يتعلق بمسؤولية الإدارة وإدارة الموارد وتحقيق الخدمة والقياس والتحليل والتحسين، وقد أشارت توصيات البحث إلى ضرورة قيام الكليات محل البحث ببناء نظام فعال لضمان الجودة يتوجه بالتحسين المستمر وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 ، وضرورة السعي للحصول على شهادة الأيزو 9001.

– دراسة (Abhijit and Faisal, 2019) [6]

وهي بعنوان: Total quality management implementation, and its barriers in Education system

إدارة الجودة الشاملة ومعوقاتها في نظام التعليم

هدف البحث إلى تحديد إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وقد أشارت نتائج البحث إلى أن قطاع التعليم يحتاج إلى تحسين، وإلى ضرورة اعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم لأنه سيحقق نتائج مميزة، وأن اعتماد مدخل إدارة

الجودة الشاملة في التعليم سيساعد على التغيير الفعال، وقد أشارت توصيات البحث إلى ضرورة التركيز على بيئة التغيير المؤسسي والنجاح المستدام والابتكار التي تعبر عن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق فعالية المؤسسات التعليمية.

- دراسة (زاهر، 2020) [7]

وهي بعنوان: تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة: دراسة ميدانية على الجامعات السورية

هدف البحث إلى قياس وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات السورية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة (QFD). وقد تم توزيع استبانة مُحكَّمة على 115 طالباً من طلاب الدراسات العليا في مرحلة الماجستير، وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة محاور هي: متطلبات الطلاب، المناهج الدراسية، دور الكليات محل الدراسة في خدمة المجتمع. أشارت نتائج البحث إلى انخفاض اهتمام الكليات محل البحث بالتعرف على متطلبات الطلاب فيما يتعلق بتحديد المحتوى العلمي للمقررات وأساليب التعلم والبحث العلمي، كما أشارت نتائج البحث إلى عدم ملاءمة المناهج الدراسية الحالية في الكليات محل البحث مع متطلبات سوق العمل، وإلى انخفاض فعالية الكليات محل البحث في ربط مخرجاتها مع متطلبات المنظمات الإنتاجية والخدمية، وأوصى البحث بضرورة أن تتعرف الكليات محل البحث على متطلبات طلاب الدراسات العليا بدقة من خلال المقابلات وإجراء جلسات العصف الذهني معهم.

- دراسة (زاهر؛ خوري، 2020) [8]

وهي بعنوان: نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السورية.

انطلق البحث من ضرورة تحسين واقع الجودة والأداء في مؤسسات التعليم العالي السورية، في ضوء التوجه العالمي الملحوظ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، والنتائج الإيجابية التي حققتها الجامعات التي طبقتها، وسعى هذا البحث لتطوير نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السورية، بالاعتماد على شرح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجانب النظري للبحث، واختبار درجة تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السورية وتحليل نقاط القوة والضعف فيها، ودراسة ارتباطها بواقع إدارة الجودة الشاملة، ودرجة تأثيرها على هذا الواقع في الجانب العملي للبحث، وتمكن البحث من تحليل واقع إدارة الجودة الشاملة، و تطوير نموذج مقترح لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي السورية، وحدد سماته ومستلزمات ومراحل تطبيقه، والصعوبات التي قد تواجه تطبيقه، وفوائد تطبيقه المتوقعة، وآلية تقييمه، كما قدم البحث مجموعة من التوصيات التي تدعم عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

8. الاطار النظري للبحث:

اولا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM) في التعليم العالي بأنها مدخل لإدارة مؤسسات التعليم العالي، يرتكز على الجودة، ويبنى على مشاركة جميع أعضاء مؤسسات التعليم العالي، ويستهدف النجاح طويل الأجل من خلال تحقيق رضا الموظفين في مؤسسات التعليم العالي، وتقديم خدمات تعليمية متميزة تقابل رضا المستفيدين من مخرجات التعليم العالي، ويركز مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM) في التعليم العالي على مجال تقويم المؤسسة التعليمية بقصد تطويره وتحسينه، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات التعليمية بشكل خاص. وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات؛ إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها ويرفع معنويات الموظفين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخاً منتجاً. [9]

ولقد أنشأت العديد من الدول هيئات للحفاظ على جودة التعليم العالي، سمي بعضها هيئة اعتماد Accreditation، وسمي البعض الآخر هيئة تقويم Evaluation. والاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation هو شهادة تمنح لمؤسسة تعليم تحقق معايير محددة لجودة التعليم العالي، وقد تختلف معايير الاعتماد من دولة إلى دولة أو من مؤسسة تعليم إلى مؤسسة تعليم أخرى، إلا أنها تتفق على أهداف الاعتماد الآتية: المساهمة في تحسين جودة التعليم العالي، ضمان حصول الطلاب على شهادات جامعية بموجب معايير أكاديمية تتصف بالجودة العالية بشكل مستمر، وضع معايير للتقويم الداخلي في المؤسسات التعليمية، ضمان اتخاذ إجراءات تحسينية فورية عند ظهور نقص في الالتزام بمعايير الجودة. [10]

وتتمثل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم بالآتي: المدرسون، الطلاب، الخطة الدراسية، المباني الجامعية، الإدارة الجامعية، الكتاب الجامعي، الإنفاق على التعليم، تقييم الأداء التعليمي. ولضمان تطبيق العناصر السابقة يجب توافر إدارات عليا ملتزمة بمدخل إدارة الجودة الشاملة، وأعضاء هيئة تدريسية وموظفين مدربين ومشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومناخ تنظيمي محفز وإيجابي، ونظام اتصال فعال، وتطبيق رشيد لمفهوم المساءلة، فضلاً عن الإلمام بطموحات المستفيدين من خدمات التعليم العالي. ولقد قدم كل من Bogue & Hall أنموذجاً للجودة في التعليم العالي قائما على أربعة عناصر هي: القبول، نهاية السنة الأولى، التخرج، وما بعد التخرج، بحيث يتم بناءً على العنصر الأول الاستعداد للدراسة في الكلية، ويتم بناءً على العنصر الثاني التأكد من المهارة والمعرفة، ويتم بناءً على العنصر الثالث استيعاب المفاهيم في مجال التخصص، ويتم بناءً على العنصر الرابع التأكد من رضا المستفيدين من خدمات التعليم العالي (الطلاب، سوق العمل، المجتمع). [11]

ثانياً: التصنيفات العالمية للجامعات:

تتمثل أهم التصنيفات العالمية للجامعات بالآتي:

1) تصنيف "كيو اس" "QS"
2) تصنيف شنغهاي Shanghai Global Ranking
3) تصنيف ويب ماتريكس الاسباني Ranking Web of Universities

1) تصنيف QS World University Ranking :

هو تصنيف سنوي تقوم به مؤسسة كواكوارلي سيموندز البريطانية Quacquarelli Symonds ، ويهدف إلى رفع مستوى المعايير العالمية للجامعات، حيث يركز على المستوى العلمي للجامعة و دورها في البحث العلمي و ثقة أصحاب العمل بخريجيها، وفي هذا التصنيف يتم ترتيب أفضل 500 جامعة على مستوى العالم وفقًا للمعايير الآتية:

- السمعة الأكاديمية للجامعة : تعني آراء الخبراء في الجامعات من مختلف أنحاء العالم حول تلك الجامعة و نسبته 40%.
- سمعة الجامعة لدى أرباب العمل : تعني ثقة أرباب العمل بخريجي هذه الجامعة و نسبته 10% .
- نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب و نسبته 20% .
- نسبة الاستشهاد العلمي بأبحاث صادرة عن الجامعة و نسبته 20% .
- نسبة أعضاء هيئة التدريس من الأجانب و نسبته 5% .
- نسبة الطلاب الأجانب في الجامعة و نسبته 5% .

ويوضح الجدول رقم (1) ترتيب الجامعات العشر الأولى على مستوى العالم حسب تصنيف QS لعام 2020. [12]

الجدول رقم (1): ترتيب الجامعات العشر الأولى على مستوى العالم حسب تصنيف QS لعام 2020

المرتبة	الجامعة	الدولة
1	Massachusetts Institute of Technology (MIT) معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا	United States
2	Stanford University جامعة ستانفورد	United States
3	Harvard University جامعة هارفارد	United States
4	University of Oxford جامعة أوكسفورد	United Kingdom
5	California Institute of Technology (Caltech) معهد كاليفورنيا للتكنولوجيا	United States
6	ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology المعهد السويسري الفدرالي للتكنولوجيا	Switzerland
7	University of Cambridge جامعة كامبردج	United Kingdom
8	UCL University College London كلية لندن الجامعية	United Kingdom
9	Imperial College London كلية لندن الإمبراطورية	United Kingdom
10	University of Chicago جامعة شيكاغو	United States

https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020

وتجدر الإشارة إلى عدم حصول أية جامعة سورية على ترتيب وفقاً لهذا التصنيف.

2) تصنيف شنغهاي Shanghai Global Ranking

تم إصدار هذا التصنيف في عام 2003 من قبل معهد التعليم العالي التابع لجامعة شنغهاي الصينية، ويعتمد هذا التصنيف على مجموعة من المعايير لترتيب أفضل الجامعات في العالم ، وتمثل الهدف الأساسي لهذا التصنيف بتحديد موقع الجامعات الصينية في مجال التعليم العالي ومحاولة تقليص الهوة بينها وبين أفضل الجامعات في العالم، وتتنافس الجامعات لاحتلال موقع متميز ضمن هذا التصنيف حتى تضمن سمعة علمية عالمية جيدة. [13]

يراعي هذا التصنيف كل جامعة لديها أي من الحائزين على جائزة نوبل ، أو ميداليات الحقول ، أو الباحثين ذوي الاستشهادات العالية ، أو الأبحاث المنشورة في مجلة العلوم والطبيعة. بالإضافة إلى ذلك ، يتم أيضاً تضمين الجامعات التي تحتوي على قدر كبير من الأوراق المفهرسة بواسطة فهرس الاستشهادات العلمية (SCIE) ومؤشر اقتباس العلوم الاجتماعية (SSCI).

يتم تصنيف الجامعات وفقاً لهذا التصنيف من خلال عدة مؤشرات للأداء الأكاديمي أو البحثي، بما في ذلك الخريجين والموظفين الحائزين على جوائز نوبل وميداليات الحقول، والباحثين المشهورين جداً، والأوراق العلمية المنشورة في مجلة العلوم والطبيعة Nature and Science ، والأوراق المفهرسة في مؤشرات الاقتباس الرئيسية، والأداء الأكاديمي للفرد في المؤسسة التعليمية.

ويوضح الجدول رقم (2) المعايير المعتمدة في هذا التصنيف:

الجدول رقم (2): المعايير المعتمدة لقياس كفاءة الجامعات وجودتها في تصنيف شنغهاي

المعايير	مؤشر	الوزن
جودة التعليم	مؤشر لخريجي المؤسسة الذين حصلوا على جوائز نوبل وأوسمة فيلدز في الرياضيات	% 10
جودة هيئة التدريس	مؤشر لأعضاء هيئة التدريس الذين حصلوا على جوائز نوبل وأوسمة فيلدز	% 20
	مؤشر للباحثين الأكثر استشهاداً بهم	% 20
مخرجات البحث	مؤشر للمقالات المنشورة في مجلة العلوم والطبيعة	% 20
	المقالات الواردة في دليل النشر العلمي الموسع ودليل النشر للعلوم الاجتماعية ودليل النشر للفنون والعلوم الإنسانية	% 20
الإنجاز الاكاديمي	نصيب الفرد من الأداء الأكاديمي للمؤسسة	% 10
	الإجمالي	% 100

ويوضح الجدول رقم (3) الجامعات العشر الأولى على مستوى العالم حسب تصنيف شنغهاي لعام2019. [14]

الجدول رقم (3): الجامعات العشر الأولى على مستوى العالم حسب تصنيف شنغهاي لعام 2019

المرتبة	الجامعة	الدولة
1	جامعة هارفاردHarvard University	الولايات المتحدة الأمريكية
2	جامعة ستانفوردStanford University	الولايات المتحدة الأمريكية
3	جامعة كامبردجUniversity of Cambridge	الولايات المتحدة الأمريكية
4	معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا(MIT) Massachusetts Institute of Technology	المملكة المتحدة
5	جامعة كاليفورنيا، بيركليUniversity of California, Berkeley	الولايات المتحدة الأمريكية
6	جامعة برينستونPrinceton University	سويسرا
7	جامعة أوكسفوردUniversity of Oxford	المملكة المتحدة
8	جامعة كولومبياColumbia University	المملكة المتحدة
9	معهد كاليفورنيا للتكنولوجياCalifornia Institute of Technology	المملكة المتحدة
10	جامعة شيكاغوUniversity of Chicago	الولايات المتحدة الأمريكية

وتجدر الإشارة إلى عدم حصول أي جامعة سورية على ترتيب وفقاً لتصنيف شنغهاي.

3) تصنيف ويب ماتريكس Webometrics

يركز تصنيف ويب ماتريكس الاسباني Webometrics على ترتيب الجامعات على مستوى العالم على الانترنت World University Ranking on the Web .

يتم نشر تصنيف Webometrics مرتين في العام، وقد تم نشر التصنيف لأول مرة في عام 2004، ويهدف هذا التصنيف إلى تحفيز المؤسسات والباحثين على حد سواء على نشر أنشطتهم وأبحاثهم على الانترنت، فإذا كان أداء إحدى المؤسسات التعليمية على الإنترنت أقل من المستوى المتوقع وفقاً لتفوقها الأكاديمي، فيجب على إدارة الجامعة أن تعيد النظر في موقعها على الإنترنت ، وسياسة الوصول والشفافية المتعلقة بموقعها، وتشجيع الزيادات الكبيرة في حجم منشوراتها الإلكترونية وجودتها. (webometrics, July, 2019)

ويوضح الجدول رقم(4) ترتيب المؤسسات التعليمية السورية الحاصلة على المراكز العشرة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس الصادر بتاريخ شهر كانون الثاني 2020. [15]

الجدول رقم(4): ترتيب المؤسسات التعليمية السورية الحاصلة على المراكز العشرة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس

الصادر بتاريخ شهر كانون الثاني 2020

اسم المؤسسة التعليمية	الترتيب على المستوى المحلي	الترتيب على المستوى العالمي	التواجد Presence Rank	الأثر Impact Rank	الانفتاح Openness Rank	التميز Excellence Rank
جامعة دمشق	1	3535	505	8832	3227	3566
جامعة حلب	2	4520	1415	14131	4131	3718
جامعة تشرين	3	4584	1097	12602	3328	4332
المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	4	5424	10383	7666	5287	5341
جامعة البعث	5	5742	4085	12880	3984	5022
الجامعة الافتراضية السورية	6	8591	344	11278	5958	6084
الجامعة السورية الخاصة	7	10290	2046	15388	4037	6084
المعهد الفرنسي للشرق الأدنى	8	10478	12969	8390	7356	6084
الجامعة العربية الدولية	9	10772	4605	14351	5031	6084
جامعة القلمون	10	11019	17747	14246	4352	6084

Source: www.webometrics.info.2020.

يتضح من الجدول السابق تأخر ترتيب الجامعات السورية في تصنيف ويب ماتريكس، ووجود تفاوت في الترتيب فيما بينها.

ويوضح الجدول رقم(5) ترتيب المؤسسات التعليمية السورية الحاصلة على المراكز العشرة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس الصادر بتاريخ شهر تموز 2020. [16]

جدول (5) ترتيب المؤسسات التعليمية السورية الحاصلة على المراكز العشرة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس

الصادر بتاريخ شهر تموز 2020

اسم المؤسسة التعليمية	الترتيب على المستوى المحلي	الترتيب على المستوى العالمي	التواجد Presence Rank	الأثر Impact Rank	الانفتاح Openness Rank	التميز Excellence Rank
جامعة دمشق	1	3578	869	8474	3057	3753
جامعة تشرين	2	4613	1169	12468	3069	4528
جامعة حلب	3	4877	4975	13852	3800	4284
جامعة البعث	4	6655	5263	12698	3525	5902
المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	5	6672	12822	7945	4967	6147
الجامعة الافتراضية السورية	6	9434	955	10943	5286	6626
الجامعة العربية الدولية	7	9692	5483	13778	3505	6626
الجامعة السورية الخاصة	8	10305	574	15386	3860	6626
المعهد الفرنسي للشرق الأدنى	9	10514	14631	8386	5819	6626
جامعة القلمون	10	11661	19110	14178	4233	6626

يتضح من الجدول السابق تراجع ترتيب الجامعات السورية في تصنيف ويب ماتريكس في شهر تموز 2020 مقارنة بشهر كانون الثاني 2020، فمثلاً تراجع ترتيب جامعة دمشق بمقدار 43 نقطة، وجامعة تشرين بمقدار 29 نقطة، وجامعة البعث بمقدار 913 نقطة، وجامعة حلب بمقدار 357 نقطة، والجامعة الافتراضية السورية بمقدار 843 نقطة.

ثالثاً: لمحة عن الجامعتين محل البحث:

تم إحداث جامعة تشرين عام 1971 وعرفت باسم جامعة اللاذقية وكانت تحتوي على ثلاثة كليات فقط: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية العلوم، وكلية الزراعة، وقد تم تغيير اسم الجامعة لاحقاً إلى جامعة تشرين عام 1975 . [17] وتضم الجامعة الكليات الآتية: الهندسة الزراعية، الهندسة المدنية، الهندسة الكهربائية والميكانيكية، الهندسة المعمارية، الهندسة المعلوماتية، الكلية التطبيقية، الطب البشري، طب الأسنان، كلية الصيدلة، كلية التمريض، كلية التربية الرياضية، كلية الاقتصاد، كلية العلوم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية التربية، كلية الحقوق، كلية الفنون الجميلة.

وتتمثل رؤية جامعة تشرين بالآتي:

تسعى جامعة تشرين لتكون بين مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، منارة إشعاع علمي ومعرفي على سواحل البحر المتوسط محلياً وإقليمياً وعالمياً كما تسعى معتمدة معايير الجودة الشاملة في برامجها التعليمية والبحثية والخدمية

كافة ويجيء سعيها هذا من أجل خلق أجيال من المبدعين المؤهلين مهنياً والملتزمين وطنياً، لتسهم في ارتقاء الإنسان والمجتمع وفي تحقيق التنمية المستدامة من ناحية أخرى.

وتتمثل رسالة جامعة تشرين بالآتي:

تقوم جامعة تشرين بمواكبة ونقل وتوطين العلوم والمعارف وإنتاجها ونشرها وتوظيفها في خدمة المجتمع والارتقاء به وتحقيق التنمية المستدامه، عبر استقطابها للأطر البشرية العلمية الكفوءة، وعبر تأمينها البنى التحتية والمستلزمات المادية . تقدم جامعة تشرين برامج تعليمية وبحثية وخدمية شاملة خلاقة وعالية الجودة وبيئة تعليمية داعمة تؤهل خريجين متميزين مبدعين في المجالات والتخصصات العلمية كافة قادرين على المنافسة في أسواق العمل في جميع مجالاته المهنية والتعليمية والإدارية والبحثية مما يسهم في دعم وتطوير وتنمية المجتمع ورفاهيته . تقوم الجامعة منطلقة من خصوصية موقعها الجغرافي وتراثه الحضاري المتميز بإرساء وتنمية علاقات التعاون المشترك مع المؤسسات العلمية والبحثية والخدمية داخل القطر وخارجه مستندة إلى الثوابت الوطنية والقومية ، وإلى القيم الإنسانية بغية تبادل الخبرات والمعرفة في جميع المجالات.

كما تم إحداث جامعة جماة عام 2014، وهي تضم كلية الطب البيطري، كلية الطب البشري، كلية طب الأسنان، كلية التمريض، كلية الصيدلة، كلية الهندسة المدنية، كلية الهندسة المعمارية، كلية الزراعة، الكلية التطبيقية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية التربية الرياضية، كلية التربية، كلية الاقتصاد، كلية العلوم، المعهد العالي للغات، المعهد التقاني للحاسوب، المعهد التقاني الزراعي، المعهد التقاني الطبي للخدمات الطارئة، المعهد التقاني لطب الأسنان، المعهد التقاني للطب البيطري. [18]

وتتمثل رؤية جامعة حماة بالآتي:

تسعى جامعة حماة للارتقاء بجودة التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع للإسهام في تقدم وازدهار المجتمعات الإنسانية ، مواكبة لتحديات المستقبل وفقاً للمعايير العالمية للاعتماد الأكاديمي .

كما تتمثل رسالة جامعة حماة بالآتي:

إعداد خريجين متميزين و مبدعين متلائمين مع الاحتياجات والتطورات المحلية والإقليمية والعالمية ، مزودين بقيم المجتمع الأصيلة من خلال التحسين المستمر لجودة منظومة التعليم والبحث العلمي ، و خدمة المجتمع وفقاً لرؤية الجامعة .

9. النتائج والمناقشة:

– صدق الاستبيان:

تم عرض الاستبيان بعد الانتهاء من إعداده المبدئي على خمسة من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد بجامعة تشرين، بهدف التعرف على آرائهم المتعلقة بملائمة الاستبيان من الناحية العلمية لتحقيق أهداف البحث، وكذلك التعرف على آرائهم المتعلقة بدرجة وضوح صياغة بنود الاستبيان، وعلى ضوء ملاحظات المحكمين تم إعادة بناء الاستبيان.

– ثبات الاستبيان:

يوضح الجدول رقم (6) نتائج تحليل الثبات:

الجدول رقم (6): تحليل الثبات

المقياس	عدد البنود	Cronbach's Alpha ألفا كرونباخ
أساليب تحسين الجودة	10	0.985
واقع البحوث العلمية	7	0.984
الإجراءات السائدة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات	8	0.986

تم إجراء اختبارات الثبات بعد إعادة بناء الاستبيان على عينة ميسرة مكونة من 30 عضو هيئة تدريسية، ويتضح من الجدول السابق أن جميع القيم الثلاث مرتفعة، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين البنود التي يتضمنها كل مقياس من المقاييس الثلاثة، حيث أن القيمة الدنيا (الأقل) المسموح بها لمقياس الفا كرونباخ تساوي 0.70 [19] ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاعتمادية في استخدام البنود التي تتضمنها المقاييس الثلاثة.

1. الاحصائيات الوصفية المتعلقة بمقياس أساليب تحسين الجودة:

يوضح الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس أساليب تحسين الجودة:

الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس بأساليب تحسين الجودة:

رقم البند	البند	عدد المفردات N	المتوسط MEAN	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean
1	تركز كليتكم عل الاستثمار في أنشطة الجودة الوقائية لتحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.3017	.88681	.08234
2	تقوم كليتكم بتطبيق دورة التحسين المستمر لتحسين جودة الخدمة التعليمية (التخطيط، التنفيذ، التقييم بناءً على المعايير، التحسين بناءً على نتائج التقويم)	116	2.2500	.85338	.07923
3	تأخذ كليتكم باقتراحات أعضاء الهيئة التدريسية لتحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.3276	.89225	.08284
4	تأخذ كليتكم باقتراحات سوق العمل لتحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.1897	.77923	.07235
5	تأخذ كليتكم باقتراحات الموظفين لتحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.2328	.81676	.07583
6	تأخذ كليتكم باقتراحات الطلاب لتحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.2500	.83275	.07732
7	تقوم كليتكم بإجراء المقارنة المرجعية بين المناهج الدراسية الحالية وبين المناهج الدراسية في الكليات المماثلة في الجامعات العالمية.	116	2.2672	.85829	.07969
8	تتوافر في كليتكم البنية التحتية المساعدة على تحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.3190	.89052	.08268
9	تتيح كليتكم فرصاً لكم لتطوير مهاراتكم التدريسية	116	2.2759	.82973	.07704
10	تتيح كليتكم فرصاً لكم لتطوير مهاراتكم البحثية	116	2.2931	.87494	.08124

يتضح من الجدول السابق انخفاض جميع متوسطات إجابات أفراد العينة عن متوسط المقياس المستخدم (3)، وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافر أساليب تحسين الجودة في الجامعتين محل البحث.

اختبار الفرضية الأولى:

لا توجد فروق جوهرية بين أساليب تحسين الجودة السائدة حالياً وبين أساليب تحسين الجودة الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

يوضح الجدول رقم (8) والجدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
h1	116	2.2707	.79891	.07418

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
h1	-9.832-	115	.000	-.72931-	-.8762-	-.5824-

يتضح من الجدولين السابقين أن متوسط إجابات أفراد العينة 2.27 وهي أقل من متوسط المقياس المستخدم (3)، كما يتضح أن احتمال الاختبار المحسوب يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05 ، وهذا يدل على أن الفروق معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة أي توجد فروق جوهرية بين أساليب تحسين الجودة السائدة حالياً وبين أساليب تحسين الجودة الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافر أساليب تحسين الجودة من وجهة نظر أفراد العينة في الجامعتين محل البحث.

2. الاحصائيات الوصفية المتعلقة بمقياس البحوث العلمية:

يوضح الجدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس البحوث العلمية:

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس البحوث العلمية

رقم البند	البند	عدد المفردات N	المتوسط MEAN	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean
11	يتفرغ أعضاء الهيئة التدريسية في كليتكم للبحث العلمي	116	2.2414	.79805	.07410
12	ترتبط البحوث العلمية المنجزة في كليتكم بمشكلات المجتمع وبمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية	116	2.2931	.87494	.08124
13	تجرى البحوث العلمية في كليتكم بناءً على المشكلات البحثية المطلوب معالجتها من قبل المنظمات الصناعية والخدمية	116	2.3190	.85057	.07897
14	تتصف البحوث العلمية المنجزة في كليتكم بالأصالة، ولها أهمية تطبيقية	116	2.3534	.94413	.08766
15	يتم إنجاز البحوث العلمية في كليتكم بشكل جماعي	116	2.1897	.77923	.07235
16	يتم إيفاد أعضاء الهيئة التدريسية بمهام بحث علمي بشكل دوري بمعدل مرة واحدة على الأقل لكل عضو هيئة تدريسية كل أربع سنوات	116	2.2672	.84810	.07874
17	تقوم كليتكم بتمويل تكاليف النشر الخارجي	116	2.3621	.92686	.08606

يتضح من الجدول السابق انخفاض جميع متوسطات إجابات أفراد العينة عن متوسط المقياس المستخدم (3)، وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافر البحوث العلمية في الجامعتين محل البحث.

اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً وبين البحوث العلمية الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

يوضح الجدول رقم (11) والجدول رقم (12) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
h2	116	2.2894	.82302	.07642

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
h2	-9.299-	115	.000	-.71059-	-.8620-	-.5592-

يتضح من الجدولين السابقين أن متوسط إجابات أفراد العينة 2.28 وهي أقل من متوسط المقياس المستخدم (3)، كما يتضح أن احتمال الاختبار المحسوب يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05 ، وهذا يدل على أن الفروق معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة أي توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً وبين البحوث العلمية الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية. وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافر البحوث العلمية من وجهة نظر أفراد العينة في الجامعتين محل البحث.

3. الاحصائيات الوصفية المتعلقة بمقياس إجراءات تحسين التصنيف العالمي للجامعات:

يوضح الجدول رقم (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس إجراءات تحسين التصنيف العالمي للجامعات:

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط المتعلقين ببنود مقياس إجراءات تحسين التصنيف العالمي للجامعات

رقم البند	البند	عدد المفردات N	المتوسط MEAN	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean
18	تبنى المناهج في كليتكم استناداً إلى منهج المعايير	116	2.3103	.80664	.07490
19	المناهج الدراسية في كليتكم ملائمة لمتطلبات سوق العمل	116	2.3017	.82588	.07668
20	تقوم كليتكم بإعداد برنامج عن الكلية وأسلوب الدراسة بها موجه للطلاب في مرحلة التعليم الثانوي من خلال وسائل الإعلام المختلفة	116	2.2586	.80348	.07460
21	تقوم كليتكم بتقييم أداء الخريجين في سوق العمل	116	2.2414	.79805	.07410
22	تقوم كليتكم بعقد ورش عمل تشارك بها المنظمات الإنتاجية والخدمية لمناقشة المشكلات البحثية	116	2.4052	.95988	.08912
23	يوجد نظام اتصال فعال لربط كليتكم بالجامعات الرائدة	116	2.2845	.82152	.07628
24	يوجد نظام اتصال فعال لربط كليتكم بالمنظمات الإنتاجية والخدمية	116	2.3879	.83167	.07722
25	تقوم جامعتكم بالإطلاع على تجارب الجامعات الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، للاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة التعليمية	116	2.3190	.84028	.07802

يتضح من الجدول السابق انخفاض جميع متوسطات إجابات أفراد العينة عن متوسط المقياس المستخدم (3)، وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافر الإجراءات المطلوبة لتحسين التصنيف العالمي في الجامعتين محل البحث.

اختبار الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً وبين الإجراءات الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

يوضح الجدول رقم (14) والجدول رقم (15) نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
h3	116	2.3136	.79801	.07409

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
h3	-9.264-	115	.000	-.68642-	-.8332-	-.5397-

يتضح من الجدولين السابقين أن متوسط إجابات أفراد العينة 2.31 وهي أقل من متوسط المقياس المستخدم (3)، كما يتضح أن احتمال الاختبار المحسوب يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05 ، وهذا يدل على أن الفروق معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة أي توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً وبين الإجراءات الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.

10.نتائج البحث:

تتمثل نتائج البحث بالآتي:

1. انخفاض درجة توافر أساليب تحسين الجودة الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعتين محل الدراسة.
2. انخفاض درجة توافر البحوث العلمية من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعتين محل الدراسة.
3. انخفاض درجة تطابق الإجراءات السائدة حالياً في الجامعتين محل الدراسة مع الإجراءات الواجب توافرها من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين التصنيف العالمي للجامعات السورية.
4. انخفاض ترتيب الجامعات السورية في التصنيفات العالمية للجامعات.

11.توصيات البحث: تتمثل توصيات البحث بالآتي:

1. العمل على تطبيق أساليب تحسين الجودة بشكل فعال وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، ويتم ذلك من خلال الآتي:

- التركيز على الاستثمار في أنشطة الجودة الوقائية لتحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال التركيز على تخطيط الجودة، حملات التوعية بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، التدريب، تنمية المهارات.
- استخدام الأدوات التخطيطية والإدارية السبع لتحسين الجودة.
- استخدام الأدوات الإحصائية السبع لتحسين الجودة.
- تطبيق دورة التحسين المستمر لتحسين جودة الخدمة التعليمية (التخطيط، التنفيذ، التقييم بناءً على المعايير، التحسين بناءً على نتائج التقييم)، مع الأخذ بعين الاعتبار مشاركة جميع الأطراف أصحاب المصلحة في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

2. العمل على تفعيل البحث العلمي من منظور إدارة الجودة الشاملة لتحسين ترتيب الجامعتين محل الدراسة في التصنيفات العالمية ، وذلك من خلال الآتي:

- ربط البحوث العلمية المنجزة بمشكلات المجتمع وبمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- تفريغ أعضاء الهيئة التدريسية للبحث العلمي، ودعمهم مادياً ومعنوياً.
- تشجيع البحوث الجماعية، والتركيز على جودة البحوث المنجزة.
- تشجيع النشر في الدوريات العالمية، وتقديم مكافآت مجزية للباحثين الذين قاموا بذلك.

3. تحسين كفاءة وفعالية الإجراءات الموجهة بمدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين ترتيب الجامعتين محل الدراسة في التصنيفات العالمية ويتم ذلك من خلال:

- التطبيق الفعلي للمعايير المرجعية الأكاديمية الوطنية NARS (**National Academic Reference Standards**) والانتقال إلى تطبيق المعايير المرجعية القياسية الأكاديمية ARS (Academic Reference Standards)
- ربط المناهج الدراسية بمتطلبات سوق العمل.
- تقييم أداء الخريجين في سوق العمل، والاستفادة من ذلك كتغذية عكسية تسهم في تطوير المناهج الدراسية.
- بناء نظام اتصالات يسهم في ربط الجامعتين محل الدراسة بالجامعات ومراكز البحوث الرائدة، وبالمنظمات الإنتاجية والخدمية.
- السعي للتوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو 21001 إصدار عام 2018 المتعلقة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use
- التحسين المستمر في نظام الجودة في الجامعتين، وتقييم مدى تقدمهما في الترتيب العالمي للجامعات، والسعي للدخول في تصنيف QS

4. تعميم نتائج وتوصيات البحث على جميع الجامعات السورية، لتشابه آليات العمل وخضوعها للأنظمة والقوانين نفسها.

5. البحوث العلمية المقترحة:

- تقويم مدى توافر متطلبات تطبيق مواصفة الأيزو 21001 إصدار عام 2018 في الجامعات السورية.
- دور البحوث العلمية في تحسين الترتيب العالمي للجامعات السورية.
- دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة وفعالية مؤسسات التعليم العالي.

12.المراجع:

[1] زاهر، بسام، (2007)، اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة، ***مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية***، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 2، 175-193.

[2] Paulo, A., Cauchick, M., and Jose, C. D, (2009), A proposed framework for combining ISO 9001 quality system and quality function deployment. ***The TQM Journal***. 21(6): 589-606 .

[3] Gonzalez, M. E., Gioconda Q., James M., and Rene D. M, (2011), International business curriculum design: Identifying the voice of the customer using QFD. ***Journal of International Education in Business***. 4(1): 6 - 29.

[4] Sudha, T., (2013), Total Quality Management in Higher Education Institution, **International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research**, IJSSIR, Vol. 2 (6), ISSN 2277 3630, pp23-35.

[5] زاهر، بسام، (2014)، متطلبات توافق نظم ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008 – دراسة ميدانية، ***مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية***، قبل للنشر بتاريخ 1 – 4 – 2014.

[6] Abhijit Mehta, Faisal Rafik Degi, **(2019), Total quality management implementation, and its barriers in Education system,** *International Scientific Journal*, **Vol 3, No 2**.

[7] زاهر، بسام حسن، (2020)، تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة: دراسة ميدانية على الجامعات السورية، **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، فرع العلوم الإنسانية والإدارية**، مجلد 21، عدد 2، 241-246.

[8] زاهر، بسام؛ خوري، سليم، (2020) نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السورية، **نشرة الجودة**، المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا، عدد 3.

[9] الموسوي، نعمان، (2003) *تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*، ***المجلة التربوية***، العدد 67، 92- 93.

[10] سركيس، فيروز فرح، (2004)، *هيئات الاعتماد في التعليم العالي*، ***ورشة عمل حول إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص***، وزارة التربية والتعليم العالي، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، 10-24 /2.

[11] بطاح، أحمد، (2006)، ***قضايا معاصرة في الإدارة التربوية***، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 125-126.

[12] https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020

[13] الناجي، مصطفى، (2018)، **الجامعات العراقية والعربية والعالمية**، دائرة البحوث.

[14] http://www.shanghairanking.com. 2019

[15] www.webometrics.info, January, 2020.

[16] www.webometrics.info, July, 2020.

[17] http://www.tishreen.edu.sy, 7-3-2021.

[18] https://hama-univ.edu.sy, 7-3-2021.

[19] Arawati Agus et al., (2000), The structural impact of total quality management on financial performance relative to competitors through customer satisfaction: a study of Malaysian manufacturing companies. ***Total Quality Management***, 11 (4/5 & 6). S811.

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. Abdul Karim Al-Khaled

Secretary of the Editorial Board (Director of the Journal): Wafaa AlFeel

Members of the Editorial Board:

- **Prof. Dr. Hassan Al Halabiah**
- **Prof. Dr. Abdul Razzaq Salem**
- **Prof. Dr. Muhammad Zuher Al Ahmad**
- **Asst. Prof. Dr. Ayam Yassin**
- **Asst. Prof. Rawad Khabbaz**
- **Dr. Ramez Al Khatib**
- **Dr.Eihab Al Damman**
- **Dr. Abdel Hamid Al Molki**
- **Dr. Noura Hakmi**

Advisory Body:

- **Prof. Dr. Hazza Moufleh**
- **Prof. Dr. Muhammad Fadel**
- **Prof. Dr. Rabab Al Sabbagh**
- **Prof. Dr. Abdul Fattah mohammad**
- **Asst. Prof. Dr. Muhammad Ayman Sabbagh**
- **Asst. Prof. Dr. Jamil Hazzouri**
- **Dr. Mauri Gadanfar**
- **Dr. Beshr Sultan**
- **Dr. Mohammad Merza**

Language Supervision:

- **Prof. Dr. Waleed Al Sarakibi**
- **Asst. Prof. Dr. Maha Al Saloom**

Journal of Hama University

Objectives of the Journal

Hama University Journal is a scientific, coherent, periodical journal issued annually by the University of Hama; aims at:

1- publishing the original scientific research in Arabic or English which has the advantages of human cultural knowledge and advanced applied sciences, and contributes to developing it, and achieves the highest quality, innovation and distinction in various fields of medicine, engineering, technology, veterinary medicine, sciences, economics, literature and humanities, after assessing them by academic specialists.
2- publishing the distinguished applied researches in the fields of the journal interests.
3- publishing the research notes, disease conditions reports and small articles in the fields of the journal interests.

Purpose of the Journal:

• Encouraging Syrian and Arab academic specialists and researchers to carry out their innovative researches.

• It controls the mechanism of scientific research, and distinguishes the originals from the plagiarized, by assessing the researches of the journal by specialists and experts.

• The journal seeks the enrichment of the scientific research and scientific methods, and the commitment to quality standards of original scientific research.

• Aiming to publish knowledge and popularize it in the fields of the journal interests and specialties, and to develop the service fields in society.

• Motivating researchers to provide research on the development and renewal of scientific research methods.

• It receives the suggestions of researchers and scientists about everything that helps in the advancement of academic research and in developing the journal.

• popularization of the aimed benefit through publishing its scientific contents and putting its editions in the hands of readers and researchers on the journal website and developing and updating the site.

Publishing Rules in Hama University Journal:

1. The material sent for publication have to be authentic, of original scientific and knowledge value, and should be characterized by language integrity and documentation accuracy

2. It should not be published or accepted for publication in other journals, or rejected by others. The researcher guarantees this by filling out a special entrusting form for the journal.

3- The research has to be evaluated by competent specialists before it is accepted for publication and becomes its property. The researcher will not be entitled to withdraw research in case of refusal to publish it.

4. The language of publication is either Arabic or English, and the administration of the journal is provided with a summary of the material submitted for publication in half a page (250 words) in a language other than the language in which the research has been written, and each summary should be appended with key words.

Deposit of scientific research for publication:

Firstly, the publication material should be submitted to the editor of the journal in four paper copies (one copy includes the name of the researcher or researchers, the addresses, telephone numbers. The names of the researchers or any reference to their identity should not be included in the other copies). Electronic copy should be submitted, printed in Simplified Arabic, 12 font on one side of paper measuring 297 x 210 mm (A4). A white space of 2.5 cm should be left from the four sides, but the number of search pages are not more than fifteen pages (pagination in the middle bottom of the page), and be compatible with (Microsoft Word 2007 systems) at least, and in single spaces including tables, figures and sources , saved on CD, or electronically sent to the e-mail of the journal.

Secondly, The publication material shall be accompanied by a written declaration confirming that the research has not been published before, published in another journal or rejected by another journal.

Thirdly, the editorial board of the journal has the right to return the research to improve the wording or make any changes, such as deletion or addition, in proportion to the scientific regulations and conditions of publication in the journal.

Fourthly, The journal shall notify the researcher of the receiving of his research no later than two weeks from the date of receipt. The journal shall also notify the researcher of the acceptance of the research for publication or refusal of it immediately upon completion of the assessment procedures.

Fifthly, the submitted research shall be sent confidentially to three referees specialized in its scientific content. The concerned parties shall be notified of the referee's observations and proposals to be undertaken by the candidate in accordance with the conditions of publication in the journal and in order to reach the required scientific level.

Sixthly. The research is considered acceptable for publication in the journal if the three referees (or at least two of them) accept it, after making the required amendments and acknowledging the referees.

- If the third referee refuses the research by giving rational scientific justifications which the editorial board found fundamental and substantial, the research will not be accepted for publication even if approved by the other two referees.

Rules for preparing research manuscript for publication in applied colleges researches:

First, The submitted research should be in the following order: Title, Abstract in Arabic and English, Introduction, Research Objective, Research Material and Methods, Results and Discussion, Conclusions and Recommendations, and finally Scientific References.

- **Title**:

It should be brief, clear and expressive of the content of the research. The title font in the publishing writing is bold, (font 14), under which, in a single – spaced line, the name of the researcher (s) is placed, (bold font 12), his address, his scientific status, the scientific institution in which he works, the email address of the first researcher, mobile number, (normal/ font 12). The title of the research should be repeated again in English on the page containing the Abstract. The font of secondary headings should be (bold/ font 12), and the style of text should be (normal/ font 12).

- **Abstract or Summary:**

The abstract should not exceed 250 words, be preceded by the title, placed on a separate page in Arabic, and written in a separate second page in English. It should include the objectives of the study, a brief description of the method of work, the results obtained, its importance from the researcher's point of view, and the conclusion reached by the researcher.

- **Introduction** :

It includes a summary of the reference study of the subject of the research, incorporating the latest information, and the purpose for which the research was conducted.

- **Materials and methods of research:**

Adequate information about work materials and methods is mentioned, adequate modern resources are included, metric and global measurement units are used in the research. The statistical program and the statistical method used in the analysis of the data are mentioned, as well as, the identification of symbols, abbreviations and statistical signs approved for comparison.

- **Results and discussion :**

They should be presented accurately, all results must be supported by numbers, and the figures, tables and graphs should give adequate information. The information should not be repeated in the research text. It should be numbered as it appears on the research text. The scientific importance of the results should be referred to, discussed and supported by up-to-date resources. The discussion includes the interpretation of the results obtained through the relevant facts and principles, and the degree of agreement or disagreement with the previous studies should be shown with the researchers' opinion and personal interpretation of the outcome.

- **Conclusions**:

The researcher mentions the conclusions he reached briefly at the end of the discussion, adding his recommendations and proposals when necessary.

- **Thanks and acknowledgement:**

The researcher can mention the support agencies that provided the financial and scientific assistance, and the persons who helped in the research but were not listed as researchers.

Second- Tables:

Each table, however small, is placed in its own place. The tables take serial numbers, each with its own title, written at the top of the table, the symbols *, ** and *** are used to denote the significance of statistical analysis at levels 0.05, 0.01, or 0.001 respectively, and do not use these symbols to refer to any footnote or note in any of the search margins. The journal recommends using Arabic numerals (1, 2, 3 .....) in the tables and in the body of the text wherever they appear.

Third- Figures, illustration and maps:

It is necessary to avoid the repetition of the figures derived from the data contained in the approved tables, either insert the numerical data in tables, or graphically, with emphasis on preparing the figures, graphs and pictures in their final shapes, and in appropriate scale and be scanned accurately at 300 pixels / inch. Figures or images must be black and white with enough color contrast, and the journal can publish color pictures if necessary, and give a special title for each shape or picture or figure at the bottom and they can take serial numbers.

- **Fourth- References:**

The journal follows the method of writing the name of the author - the researcher - and the year of publication, within the text from right to left, whatever the reference is, for example: Waged Nageh and Abdul Karim (1990), Basem and Samer (1998). Many studies indicate (Sing, 2008; Hunter and John, 2000; Sabaa et al., 2003). There is no need to give the references serial numbers. But, when writing the Arabic references, write the researcher's (surname), and then, the first name completely. If the reference is more than one researcher, the names of all researchers should be written in the above mentioned manner. If the reference is non-Arabic, first write the surname, then mention the first letter or the first letters of its name, followed by the year of publication in brackets, then the full title of the reference, the title of the journal (journal, author, publisher), the volume, number and page numbers (from - to), taking into account the provisions of the punctuation according to the following examples:

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

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

If the reference is a book: the surname of the author and then the first letters of his name, the year in brackets, the title of the book, the edition, the place of publication, the publisher and the number of pages shall be included as in the following example:

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

If the research or chapter of a specialized book (as well as the case of Proceedings), scientific seminars and conferences), the name of the researcher or author (researchers or authors) and the year in brackets, the title of the chapter, the title of the book, the name(s) of editor (s), publisher and place of publication and page number as follows:

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

If the reference is a master's dissertation or a doctoral thesis, it is written like the following example:

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

• The following points are noted:

- The Arabic and foreign references are listed separately according to the sequence of the alphabets (أ، ب، جـ) or (A, B, C).

- If more than one reference of one author is found, it is used in chronological order; the newest and then the earliest. If the name is repeated more than once in the same year, it is referred to after the year in letters a, b, c as (1998)[a] or (1998)[b]… etc.

- Full references must be made to all that is indicated in the text, and no reference should be mentioned in case it is not mentioned in the body of the text.

- Reliance, to a minimum extent, on references which are not well-known, or direct personal communication, or works that are unpublished in the text in brackets.

- The researcher must be committed to the ethics of academic publishing, and preserve the intellectual property rights of others.

Rules for the preparation of the research manuscript for publication in the researches of Arts and Humanities:

• The research should be original, novel, academic and has a cognitive value, has language integrity and accuracy of documentation.

• It should not be published, or accepted for publication in other publication media.

• The researcher must submit a written declaration that the research is not published or sent to another periodical for publication.

• The research should be written in Arabic or in one of the languages approved in the journal.

• Two abstracts, one in Arabic and the other in English or French, should be provided with no more than 250 words.

• Four copies of the research should be printed on one side of A4 paper with an electronic copy (CD) according to the following technical conditions:

The list (sources and references) shall be placed on separate pages and listed in accordance with the rules based on one of the following two methods:

(A) The surname of the author, his first name, the title of the book, the name of the editor (if any), the publisher, the place of publication, the edition number, the date of publication.

(B) The title of the book: the name of the author, the title of the editor (if any), the publisher, the place of publication, the edition number, the date of the edition.

• Footnotes are numbered at the bottom of each page according to one of the following documentation ways

A - Author's surname, his first name: book title, volume, page.

B - The title of the book, volume number, page.

• Avoid shorthand unless indicated.

• Each figure, picture or map in the research is presented on a clear independent sheet of paper.

• The research should include the foreign equivalents of the Arabic terms used in the research.

For postgraduate students (MA / PhD), the following conditions are required:

(A) Signing declaration that the research relates to his or her dissertation.

(B) The approval of the supervisor in accordance with the model adopted in the journal.

C – The Arabic abstract about the student's dissertation does not exceed one page.

• The journal publishes the researches translated into Arabic, provided that the foreign text is accompanied by the translation text. The translated research is subject to editing the translation only and thus is not subject to the publication conditions mentioned previously. If the research is not assessed, the publishing conditions shall be considered and applied on it.

• The journal publishes reports on academic conferences, seminars, and reviews of important Arab and foreign books and periodicals, provided that the number of pages does not exceed ten.

Number of pages of the manuscript Search:

The accepted research shall be published free of charge for educational board members at the University of Hama without the researcher having any expenses or fees if he complies with the publishing conditions related to the number of pages of research that should not exceed 15 pages of the aforementioned measures, including figures, tables, references and sources. The publication is free in the journal up to date.

Review and Amendment of researches:

The researcher is given a period of one month to reconsider what the referees referred to, or what the Editorial Office requires. If the manuscript does not return within this period or the researcher does not respond to the request, it will be disregarded and not accepted for publication, yet there is a possibility of its re-submission to the journal as a new research.

Important Notes:

- The research published in the journal expresses the opinion of the author and does not necessarily reflect the opinion of the editorial board of the journal.

- The research listing in the journal and its successive numbers are subject to the scientific and technical basis of the journal.

- A research that is not accepted for publication in the journal should not be returned to its owners.

- The journal pays nominal wages for the assessors, 2000 SP.

- Publishing and assessment wages are granted when the articles are published in the journal.

- The researches received from graduation projects, master's and doctoral dissertations do not grant any financial reward; they only grant the researcher the approval to publish.

- In case the research is published in another journal, the Journal of the University of Hama is entitled to take the legal procedures for intellectual property protection and to punish the violator according to regulating laws.

Subscription to the Journal:

Individuals, and public and private institutions can subscribe to the journal

Journal Address:

- The required copies of the scientific material can be delivered directly to the Editorial Department of the journal at the following address: Syria - Hama - Alamein Street - The Faculty of Veterinary Medicine - Editorial Department of the Journal.

Email: hama.journal@gmail.com

magazine@hama-univ.edu.sy

website: : www.hama-univ.edu.sy/newssites/magazine/

Tel: 00963 33 2245135

contents		
Title	**Resarcher Name**	**Page number**
The Effect of Inflation on the Profitability of Islamic Banks An Applied Study on Islamic Banks in Syria for the Period (2010-2018)	**Moamena Adnan Faour** **D. Othman Naqar** **D. Asmahan Khalaf**	**2**
The Effect of Using Electronic Accounting Information Systems in Managing Credit Risk A Field Study in Private Banks Operating in Syria	**Dr. Said Aziz Esber** **Dr. Ayam Yassien**	**21**
Measuring The Impact of Electronic Banking Service Quality on Customer Trust: An Applied Study on Private Banks in Syria	**Alaa Mohammed** **Prof. Kanjo Kanjo**	**39**
Mean-Variance Portfolios' Optimization between "Safety-First" Criterions and "Downside Risk" Measures	**Ward Kojak** **Prof. Hazaa' Moufleh**	**54**
The Role of Social Responsibility In Improving The Quality of Health Services In Light of The Spread of Corona Virus (Field study on Al – Noor specialist Hospital in Jableh)	**Dr. Lina H Fayyad**	**73**
The role of work ethics in improving financial performance (Field study on the branches of the Commercial Bank of Syria No. (1) and (6) in Lattakia)	**Hasan A Maarouf** **Dr. Rami Mohammed** **Dr. Lina H Fayyad** **Dr. Samer Qasem**	**88**
The Macroeconomic Determinants of Credit Risk in Syrian Private Traditional Banks -Econometric Study-	**Mona Bittar** **Nashwa Hammoud**	**103**
Factors affecting the profitability of insurance companies in Syria" Case Study"	**Bana Kattmawi** **Dr. Nour Al-Hamidi** **Dr. Hassan Hazoury**	**117**
Factors Affecting the market value of Stocks of Islamic Banks Listed on Damascus Stock Exchange	**Joud AL-Halabi** **Prof. Dr. Kanjo Kanjo**	**132**
Effective Investment in Total Quality Management is a Strategic Necessity to Improve the Global Rankings of Syrian Universities./ Field Study on the Universities of Tishreen and Hama/	**Dr. Bassam Zaher** **Dr.Ayam Yassin**	**148**

Volum :4
Number :2

Journal Of Hama University

ISSN Online (2706-9214)