مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 7

1443 هـ - 2022 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. ناصر سعد الدين	رئيس هيئة التحرير
أ. د. هايل الطالب	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث

بشرى مصطفى

د. محمد هلال	عضو هيئة التحرير
د. فهد شريباتي	عضو هيئة التحرير
د. معن سلامة	عضو هيئة التحرير
د. جمال العلي	عضو هيئة التحرير
د. عباد كاسوحة	عضو هيئة التحرير
د. محمود عامر	عضو هيئة التحرير
د. أحمد الحسن	عضو هيئة التحرير
د. سونيا عطية	عضو هيئة التحرير
د. ريم ديب	عضو هيئة التحرير
د. حسن مشرقي	عضو هيئة التحرير
د. هيثم حسن	عضو هيئة التحرير
د. نزار عبشي	عضو هيئة التحرير

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية ـ حمص ـ جامعة البعث ـ الإدارة المركزية ـ ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.albaath-univ.edu.sy

. البريد الالكتروني : magazine@ albaath-univ.edu.sy
ISSN: 1022-467X

قيمة العدد الواحد : 100 ل.س داخل القطر العربي السوري

25 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

قيمة الاشتراك السنوي : 1000 ل.س للعموم

500 ل.س لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب

250 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

توجه الطلبات الخاصة بالاشتراك في المجلة إلى العنوان المبين أعلاه.

يرسل المبلغ المطلوب من خارج القطر بالدولارات الأمريكية بموجب شيكات باسم جامعة البعث.

تضاف نسبة 50% إذا كان الاشتراك أكثر من نسخة.

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- **اذا كان الباحث طالب دراسات عليا:**

يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقته على النشر في المجلة.

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:**

يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :**

يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.

- **اذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :**

يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث , وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):**

عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1- مقدمة

2- هدف البحث

3- مواد وطرق البحث

4- النتائج ومناقشتها .

5- الاستنتاجات والتوصيات .

6- المراجع.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب – الاقتصاد– التربية – الحقوق – السياحة – التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):**
- عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1. مقدمة.
2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
3. أهداف البحث و أسئلته.
4. فرضيات البحث و حدوده.
5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
7. منهج البحث و إجراءاته.
8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
9. نتائج البحث.
10. مقترحات البحث إن وجدت.
11. قائمة المصادر والمراجع.

7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:

أ- قياس الورق 17.5×25 B5.

ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 – يمين 2.5- يسار 2.5 سم

ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8

ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20

. كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.

ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.

8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.

9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر, وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.

10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة (–) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة.

وفيما يلي مثال على ذلك:

–MAVRODEANUS, R1986– **Flame Spectroscopy**. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة, اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابة مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة.

مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases **Clinical Psychiatry News** , Vol. 4. 20 – 60

ج. إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. **دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.**
2. **دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون الف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .**
3. **دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .**
4. **دفع مبلغ (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.**

المحتوى

اسم البحث	اسم الباحث	الصفحة
دور نشاط المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري (دراسة ميدانيَّة على نشاط مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس)	د. مراد اسماعيل بثينة ابراهيم	56-11
أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة باستخدام نموذج *CAMEL*	زينة خيزران	86- 53
المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية	د. فداء الشيخ حسن رباب ماردين	122-87

دور نشاط المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري (دراسة ميدانيَّة على نشاط مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس)

طالب الدراسات العليا: بثينة ابراهيم كلية: السياحة – جامعة: البعث

الدكتور المشرف: مراد اسماعيل

الملخص:

هدف البحث إلى دراسة تأثير نشاط مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري في المدينة، حيث قامت الباحثة بتوزيع استبانة على مفردات عينة الدراسة من العاملين في مديريَّة سياحة طرطوس وبلغت 100 استبانة تمَّ استرداد 95 استبانة، وكان صالحاً منها للتحليل الإحصائي 94 استبانة، ولاختبار صدق الاستبانة قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

توصل البحث إلى وجود تأثير ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي وجود تأثير لنشاط مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري بالمدينة. كما خَلُصَت الدراسة إلى وجود مجموعة من التوصيات والتي من أهمها ضرورة قيام المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة بالمزيد من المشاركات الثقافيَّة مع الدول المتقدِّمة سياحيَّاً بما يسهم بتعزيز الصورة السياحيَّة الإيجابيَّة لبلدنا الحبيب، إضافةً إلى إعداد المزيد من المقاطع التثقيفيَّة السياحيَّة على مواقعها الإلكترونية حول أهم المواقع السياحيَّة بما يسهم بتعزيز الصورة الايجابيَّة وبالتالي تنمية التبادل الثقافي والفكري

الكلمات المفتاحيَّة: السياحة، النشاط السياحي، المؤسسات السياحيَّة، التنمية، التبادل الثقافي والفكري.

The role of the activity of government tourism institutions in the development of cultural and intellectual exchange (A field study on the activity of the Tourism Directorate in the city of Tartous)

Abstract:

The aim of the research is to study the effect of the activity of the Tartous Tourism Directorate on the development of cultural and intellectual exchange in the city, where the researcher distributed a questionnaire to the vocabulary of the study sample of employees in the Directorate of Tourism of Tartous, and it amounted to 100 questionnaires, 95 questionnaires were retrieved, and 94 of them were valid for statistical analysis, and to test the validity of The questionnaire was used by the researcher using the Pearson correlation coefficient.

The research concluded that there is a statistically significant effect between the independent variable and the dependent variable, that is, the presence of an impact on the activity of the Tartous Tourism Directorate in the development of cultural and intellectual exchange in the city.

The study also concluded that there are a set of recommendations, the most important of which is the need for government tourism institutions to carry out more cultural partnerships with the tourist developed countries in order to contribute to enhancing the positive tourist image of our beloved country, in addition to preparing more tourist educational videos on their websites about the most important tourist sites, which contributes to enhancing the positive image and thus developing cultural and intellectual exchanges.

Keywords: tourism, tourist activity, tourist establishments, development, cultural and intellectual exchange.

1- مقدمة البحث:

تُعَد صناعة السياحة والسفر الصناعة الأكثر تنوُّعاً وديناميكيَّةً في العالم، حيث أنَّها أحد الأنشطة الاقتصاديَّة التي تتمتَّع بأهميَّة كبيرة وتقوم عليها اقتصاديَّات كثير من الدول التي تنطلق من المكانة التي وصلت إليها كصناعة قائمة بحد ذاتها لها مدخلاتها ومخرجاتها، وللمؤسسات السياحيَّة في يومنا هذا دوراً هاماً في تنشيط الطلب وزيادة الحركة السياحيَّة في منطقة القصد السياحي بما تقوم به من تنظيم للرحلات السياحيَّة الداخليَّة والخارجيَّة وتأمين كافَّة الخدمات والحاجات المطلوبة خلالها، ومن هنا يمكننا القول بأنَّ السياحة أداة مهمَّة في زيادة درجة الإنسجام والتفاهم ودرجة التقارب الفكري والحضاري بين الأفراد والشعوب والحضارات المختلفة من خلال التعرُّف على عاداتهم، تقاليدهم، معتقداتهم، تاريخهم والظروف التي يعيشونها، بمعنى آخر معرفة جماهير مختلفة من السُيَّاح وبالتالي تشجيع حركة التعارف الدولي والتبادل الثقافي والفكري بين الشعوب، وانطلاقاً من أهميَّة هذا الجانب سيتم التركيز في هذا البحث على موضوع تنمية التبادل الثقافي والفكري الذي تقوم به مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس، لمعرفة الدور الذي تقوم به هذه المديريَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري في المدينة من خلال الأنشطة التي تقوم بها.

2- مشكلة البحث:

تُعتَبَر السياحة أداة فعَّالة ومؤثِّرة على النظام العام من خلال مساهمتها في خلق التكامل الاجتماعي والحضاري على المستويين الدولي والعالمي، فمدينة طرطوس هي إحدى مدن الجمهوريَّة العربيَّة السوريَّة التي تمتاز بمقوِّمات سياحيَّة ثريَّة ومتنوعة يمكن الإعتماد عليها كمصدر أساسي في تنمية الطلب وزيادة الحركة السياحيَّة وبالتالي تنمية التبادل الثقافي والفكري بالمدينة وفتح جسور مباشرة للتواصل والتعرُّف بين المجتمعات المختلفة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها وإمكاناتها السياحيَّة المتاحة، ولكن خلال الزيارات المَيدانيَّة الاستطلاعيَّة التي قامت بها الباحثة لمديريَّة سياحة طرطوس ومن خلال القيام ببعض المقابلات الأوليَّة لعدد من العاملين على مختلف المستويات الإداريَّة وبالاطلاع على المراجع والمصادر الموثَّقة ذات الصلة لُوحِظَ ضعف مساهمتها في تنمية التبادل الثقافي والفكري في المدينة، وانطلاقاً مما سبق فقد تمكنا من حصر مشكلة البحث بالتساؤل التالي:

هل يوجد تأثير لنشاط مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري في المدينة؟

3- أهميَّة البحث:

الأهميَّة العلميَّة: يستمد البحث أهميته العلميَّة من الإضاءة على المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالسياحة، المؤسسات السياحيَّة، التبادل الثقافي والفكري ودور السياحة في تنمية

التبادل الثقافي والفكري لإفادة الباحثين والمهتمين ورفد المكتبات العربيَّة والسوريَّة بمعلومات عن هذه المفاهيم خاصةً وأنَّ الأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع متواضعة جداً فيها.

الأهميَّة العمليَّة: تناول البحث وجهه نظر جديدة تتمثل بدراسة دور المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري، إذ أنَّ الدراسات السابقة لم تتطرق لدراسة دور التابع المستقل (دور نشاط المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة) في تنمية التبادل الثقافي والفكري على الإطلاق.

4- أهداف البحث: انطلاقاً من مشكلة وأهمية هذا البحث فقد جاء ليحقق الأهداف التالية:

1. ابراز الدور الهام للنشاط الذي تقوم به مديرية سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري.
2. التعرُّف على جوانب القصور في الأنشطة التي تقوم بها مديرية السياحة في مدينة طرطوس.
3. الخروج بنتائج مفيدة من أجل تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها وتطبيقها على أرض الواقع.

5- متغيرات البحث:

المتغير المستقل: نشاط مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس.

المتغيرات التابعة: تنمية التبادل الثقافي والفكري.

6- فرضيَّة البحث:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائيَّة لنشاط مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري.

7- منهجية البحث:

الجانب النظري: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي من خلال مراجعة الادبيَّات المتاحة من الكتب والمجلات والدراسات السابقة سواءً العربيَّة منها أو الاجنبيَّة المتعلقة بموضوع الدراسة. الجانب العملي: اشتمل هذا الجانب على الدراسة الميدانيَّة من خلال تجميع البيانات من واقع مجتمع البحث حيث تم الاعتماد على اسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استبانة مناسبة لهذا الغرض تتألف من قسمين يتضمَّن كل منهما مجموعة من الاسئلة الخاصة للاختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب والبرامج الاحصائيَّة المناسبة.

8- مجتمع وعينة البحث:

- **مجتمع البحث:** يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالمؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في مدينة طرطوس.
- **عينة البحث ومفرداتها:** وتتمثَّل بعينة غير احتماليَّة من العاملين على مختلف المستويات الإدارية بمديريَّة سياحة طرطوس حيث تمَّ توزيع 100 استبانة على العاملين فيها واسترداد 95 استبانة منها 94 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

9- حدود البحث:

الحدود الزمانيَّة: عام 2021م.

الحدود المكانيَّة: مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس.

الحدود البشريَّة: العاملين بمديريَّة السياحة في مدينة طرطوس.

10- محددات البحث: لقد واجهنا أثناء إعداد هذا البحث عدداً من المصاعب وتتمثّل أهمَّها فيما يلي:

- قلة المراجع ذات الصلة بموضوع البحث وخاصّةً المتعلقة بالتبادل الثقافي والفكري.
- صعوبة الإلمام بالسياحة وتنمية التبادل الثقافي والفكري نظرا لتشعُبِهِمَا وتشابُكِهِمَا مع العديد من المجالات.

11- الدراسات السابقة:

1- (Tamião, 2010) study, Academic Research, "O Intercambio Cultural Estudantil: Uma discussão sobre o diferencial trazido na "bagagem" do estudante":[(1)]

- **وجاءت بعنوان:** التبادل الثقافي الطلابي (مناقشة حول الفروق التي جُلِبَت في "أمتعة" الطالب).

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة الدافع المتزايد للأشخاص للقيام برحلة تبادل ثقافي وذلك بهدف تحسين اللغة والتجربة الدوليَّة واكتشاف ثقافة جديدة، وبالتالي تقديم تحليلات أوليَّة

[(1)] Tamião, Talita Segato, O Intercambio Cultural Estudantil: Uma discussão sobre o diferencial trazido na "bagagem" do estudante, VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo20 e 21 de setembro de 2010, Universidade Anhembi Morumbi – UAM, São Paulo, Brazil, 2010.

حول التبادل الثقافي للطلاب، ومناقشة الاختلاف الذي يجلبه طالب التبادل الثقافي عند عودته، حيث تمَّ في هذه الدراسة إجراء بحث نوعي منظَّم للإجابات المفتوحة مع الطلاب الذين أجروا جزءاً من دراساتهم في بلد آخر وعادوا إلى البرازيل، وبالتالي التحقق من الفروق المضافة أو غير المضافة إلى منهج هذا الطالب.

2- (Marujo, 2015) study, Academic Research, "EVENTOS CULTURALES Y MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS (La Fiesta de Fin de Año en Isla de Madeira – Portugal): [1]

- **وجاءت بعنوان:** الأحداث الثقافية ودوافع السياح (حفلة رأس السنة الجديدة في جزيرة ماديرا – البرتغال).

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدافع الرئيسي للسائحين للمشاركة في حفلة ليلة رأس السنة الجديدة في جزيرة ماديرا في البرتغال، وأظهرت النتائج أن الدافع الرئيسي للسياح لزيارة الحدث لأول مرة يرتبط بالمعرفة والتجريب لثقافة الحفل (تجربة ثقافة مختلفة)، وعليه فإنَّ الدوافع للمشاركة في حدث ما تختلف حسب الوجهات، نوع المهرجان، نوع السُيَّاح، والمتغيِّرات الاجتماعيَّة والديموغرافيَّة والثقافيَّة وفقد أثبتت هذه الدراسة أنَّ الفعاليَّات الثقافيَّة تعزِّز الحوار وتخلق المشاعر وتميِّز الهوية.

([1]) Marujo, Noémi, Eventos Culturales Y Motivaciones De Los Turissta - La Fiesta de Fin de Año en Isla De Madeira - Portugal, Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 24, núm 1, Universidad de Évora, Portugal, 2015.

3- **(Kahlenbach, 2013), Magisterarbeit, Interkulturelle Begegnungen im Tourismus als Impuls für ein verbessertes interkulturelles Verständnis – Untersuchung unter besonderer Hervorhebung der Rolle der ReiseleiterInnen und der Theorie des Narrativen:**[(1)]

- **وجاءت بعنوان:** لقاءات بين الثقافات في السياحة كحافز لتحسين التفاهم بين الثقافات –التحقيق مع التركيز بشكل خاص على دور المرشدين السياحيين ونظرية السرد.

هدفت هذه الدراسة إلى وضع إستراتيجيَّة توضِّح كيفيَّة تأمين تجارب المرشدين السياحيين النمساويين بشكل منهجي ونقلها إلى السكان على أساس قصص التجربة، ووصف كيف يمكن أن تكون وظيفة المرشدين السياحيين مفيدة من حيث نقل الثقافة والمعرفة، كما هدفت إلى فهم الأهمية الكبرى للقاءات بين الثقافات في المجتمع النمساوي وخاصَّةً من خلال السياحة نظراً لزيادة عدد السياح من الثقافات غير الأوروبيَّة بشكل كبير، فضلاً عن افتقار النمساويين للمعلومات والخبرة في التعامل مع هؤلاء الضيوف، وقد أثبتت هذه الدراسة أن السياحة واللقاءات بين الثقافات المرتبطة بها يمكن أن يكون لها آثار اجتماعيَّة وثقافيَّة إيجابيَّة على مجتمع البلد الذي تمَّت زيارته.

(1) Kahlenbach, Christina, Interkulturelle Begegnungen im Tourismus als Impuls für ein verbessertes interkulturelles Verständnis Untersuchung unter besonderer Hervorhebung der Rolle der ReiseleiterInnen, Magisterarbeit, Fachhochschule Kufstein Tirol Bildungs GmbH, Österreich, 26 April, 2013.

4- (Charai, 2014), Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la Communication, Les effets du tourisme sur l'identité culturelle: Le cas de la médina de Fès:[1]

وجاءت بعنوان: آثار السياحة على الهوية الثقافية – حالة مدينة فاس.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور السياحة والعلاقات بين الثقافات التي تسببها في تخفيف أو تعزيز الهوية الثقافيَّة المحليَّة في مدينة فاس إلى جانب دراسة تأثير السياحة على الهويَّة الثقافيَّة للفاسي مع مراعاة المعايير المتعلقة بالتراث.

12- اختلاف الدراسة الحاليَّة عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحاليَّة عن الدراسات السابقة بكون الدراسات السَّابقة تناولت مواضيع التبادل الثقافي الطلابي ومناقشة الاختلاف الذي يجلبه طالب التبادل الثقافي عند عودته، وتناولت أيضاً تحديد الدوافع الرئيسيَّة للسائحين للمشاركة بالأحداث الثقافيَّة كـ (الحفلات – المهرجانات) وكيف يمكن أن تساهم مثل هذه الأحداث بتعزيز الحوار، كما تناولت دور السياحة في تحسين التفاهم من خلال اللقاء بين الثقافات المختلفة ودور المرشد السياحي في هذه اللقاءات من حيث نقل الثقافة والمعرفة، وتناولت أيضاً دور السياحة والعلاقات التي تحققها في تخفيف أو تعزيز الهويَّة الثقافيَّة المحليَّة.

---

[1] charaï, zineb, les effets du tourisme sur l'identité culturelle: le cas de la médina de fès, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, universite nice sophia antipolis, département des sciences de l'information et de la communication, france, 2014.

أمَّا بالنسبة لدراستنا هذه فإنَّها تتمحور حول المواضيع الآتية وهي:

- التركيز على أهميَّة الدور الذي تقوم به مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري بالمدينة من خلال الأنشطة التي تقوم بها وهذا ما يتفرد به بحثنا.
- كيفيَّة معالجة جوانب القصور في الأنشطة التي تقوم بها المديريَّة لتنمية التبادل الثقافي والفكري بالمدينة.
- كما أن دراستنا تمتاز عن كل الدراسات السابقة في اختيار المكان والزمان وطريقة اختيار العينة وحجمها.

الإطار النظري للبحث:

المبحث الأوَّل: السياحة والمؤسسات السياحيَّة.

1. تعريف السياحة:

- **المفهوم الإصطلاحي للسياحة:** لقد عرَّفها عدد كبير من الخبراء والباحثين والمهتمين بالسياحة، فتعددت هذه التعاريف وتناولت مفهوم السياحة تِبعاً لاختلاف وجهات النظر ونذكر منها:

1- تعريف المفكرين الغرب: لقد كانت أولى المحاولات لتعريف السياحة على يد الألماني جوير فرولر(Guyer Freuler) عام 1905م معتبراً بأنَّ السياحة هي: " ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة للرَّاحة والى تغيير الهواء والإحساس بجمال الطبيعة، والى الشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لها

طبيعتها الخاصة، وإلى نمو الاتصالات على الأخص بين شعوب مختلفة من الجماعات الإنسانية وهي الاتصالات التي كانت ثمرة لاتساع نطاق التجارة والصناعة وثمرة تقدم وسائل النقل". [1]

- بينما ماكنتوش (Mcintosh) يرى بأنَّ السياحة:" نظام يضم مجموعة الظواهر والعلاقات المكانيَّة، الناجمة عن عمليَّات التفاعل بين السيَّاح وعناصر الجذب والدول والمجتمعات المضيفة، وذلك بهدف استقطاب السيأَّح". [2]

وبناءاً على ما تقدَّم نلاحظ أنَّ Guyer Freuler ركَّز في تعريفه للسياحة على الجانب النفسي والمعنوي، وأمَّا Mcintosh فقد اعتبر السياحة كنظام فقام بتحديد المكوِّنات الرئيسيَّة للنظام السياحي الهادفة لاستقطاب السُيَّاح.

2- السياحة عند المفكرين العرب:

من العلماء العرب يعرفها الاقتصادي السياحي حسين كفافي بأنَّها: "حركة يؤديها الفرد أو مجموعة من الأفراد، بغرض الانتقال من مكان إلى آخر، لأسباب اجتماعية أو للترفيه أو لقضاء الإجازات أو لحضور المؤتمرات أو المهرجانات، أو للعلاج والاستشفاء، وليس بغرض العمل والإقامة الدائمة." [3]

---

[1] مربعي، وهيبة، واقع العرض والطلب السياحي لولاية باتنة، دراسة تحليلية، الملتقى وطني حول فرص ومخاطر السياحة الداخليّة في الجزائر جامعة الحاج خضر بباتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 19-20 نوفمبر، الجزائر، 2012، ص ص 1-2.

[2] بظاظو، ابراهيم، السياحة البيئية وأسس استدامتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص 41.

[3] كفافي، حسين، رؤية عصرية للتنمية السياحية في تنمية الأقاليم في الدول النامية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، القاهرة، 1991، ص 15.

بينما يعرفها صلاح عبد الوهاب بأنَّها: "مجموعة العلاقات والخدمات المرتبطة بعمليَّة تغيير المكان تغييراً مؤقتاً وتلقائيَّاً وليس لأسباب تجاريَّة أو حرفيَّة". [1]

وبناءاً على ما تقدَّم نلاحظ بأنَّ حسين كفافي قد ركَّز في تعريفه للسياحة على أسباب التنقُّل السياحي، بينما صلاح عبد الوهاب فقد ركَّز في تعريفه على التفاعل الحاصل على مستوى الأنشطة السياحيَّة وقد استبعد الجانب الربحي والمادي.

2. **تعريف المؤسسات السياحيَّة:**

- المؤسسات السياحية:" هي تلك المؤسسات الاقتصادية المساعدة لحاجات أو لحاجة الأطراف المشتركة في الرحلة السياحية ". [2]

كما تعرَّف أيضاً بأنَّها: تنظيم رحلات سياحيَّة جماعيَّة أو فرديَّة داخل أو خارج البلد وفقاً لبرامج معيَّنة، وتنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة وما يلحق بها من خدمات. [3]

وبناءاً على ما تقدَّم نلاحظ بأنَّ التعريف الأوَّل اعتبر المؤسسات السياحيَّة بأنها مؤسسة اقتصاديَّة تساعد في تلبية حاجات السُيَّاح، بينما التعريف الثاني فقد أعتبر بأن المؤسسات السياحيَّة هي مؤسسة تنظيم للرحلات السياحيَّة وتلبية جميع الخدمات من نقل وإقامة وخدمات ملحقة.

---

[1] مربعي، وهيبة، واقع العرض والطلب السياحي لولاية باتنة –دراسة تحليلية، مرجع سابق، ص2.

[2] الفاعوري، أسامة صبحي، الارشاد السياحي في ما بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص13.

[3] دويدار، هاني حامد، التشريعات السياحية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص24.

3. **أهمية المؤسسات السياحية:** وتتمثَّل أهميَّتها بما يلي:

- تطوير السياحة الداخليَّة والمحافظة على المقومات السياحيَّة.
- تكوين كوادر مؤهَّلة وقادرة على إدارة قطَّاع حسَّاس (القطَّاع السياحي).
- تنشيط قطَّاع السياحة من خلال توفير البنى التحتيَّة الخاصَّة.
- تقديم الخدمات للزبائن الذين ينتقلون طلباً للراحة، الترفيه والاستجمام مقابل الحصول على الايرادات بالعملة الصعبة وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.
- توفير فرص العمل (الدائمة والمؤقَّتة) حيث تساهم المؤسسات السياحيَّة بشكل فعَّال في التقليل من حدة البطالة والتخفيض من سلبيتها.
- تنمية المناطق الجغرافيَّة التي تتواجد فيها المؤسسات السياحية.
- تزويد السياح بكافة المعلومات عن تاريخ البلد المضيف وحضارته وطبيعته عن طريق اللغة الأم للسياح. [1]

4. خصائص المؤسسات السياحيَّة:

تتميز المؤسسات السياحية بعدَّة خصائص تنبثق من خصائص المنتج السياحي بحدِّ ذاته وهذا يؤهِّلَها للقيام بعدة وظائف متمثِّلةً بـ:

[1] عبوي، زيد منير، إدارة الفنادق والقرى السياحيَّة، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 13.

الخدمات السياحيَّة هي مزيج من الخدمات الملموسة والغير ملموسة حيث تشمل هذه الخدمات عناصر ملموسة مثل الطعام والشراب واخرى غير ملموسة مثل الترفيه والثقافة التي تخلق صورة ذهنية لدى السائح، وهذه الخدمات إمَّا أساسيَّة او تكميليَّة. [1]

- تأثير النشاط السياحي بأذواق المستهلكين حيث يعتبر السائح نقطة حساسة بالنسبة للنشاط السياحي حيث ينبغي على المؤسسات أخذها بعين الاعتبار عند تقديم خدماتها. [2]
- صناعة السياحة اداة فعالة ومؤثرة على النظام العام من حيث مساهمتها في خلق التكامل الاجتماعي والحضاري على المستوى الدولي والعالمي.
- موسميَّة النشاط السياحي للتخزين ونقل الملكيَّة حيث يتم استهلاك الخدمات السياحيَّة في مكان انتاجها من طرف السائح لذلك لا تتحمَّل الدولة المضيفة نفقات النقل خارج الحدود كما أنَّ المؤسَّسة السياحيَّة تكون مرتبطة بحضور الزبون وطلبه لخدمتها. [3]

---

[1] الملكاوي، عمر جوابرة، مبادئ التسويق السياحي والفندقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص18.

[2] مسدوري، دليلة، دور المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في ترقية القطاع السياحي – دراسة حالة ولاية بومرداس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصاديَّة والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2006، ص ص 66-67.

[3] Bréchignac– Roubaud, le Marketing des services, Edition d'organisation, 4eme tirage, paris, 2000, P72.

وهنا يمكننا القول بأنَّ المؤسسات السياحيَّة تلعب دوراً هاماً في زيادة الطلب وتنشيط الحركة السياحيَّة في منطقة القصد وذلك ينبثق من قدرتها على تكوين عناصر كفوءة، مدرَّبة وواعية سياحيَّاً، إضافةً لتوفر البنية التحتيَّة اللازمة لهذا النشاط وتقديم جميع الخدمات والتسهيلات التي يحتاجها السُيَّاح في رحلاتهم.

المبحث الثاني: التبادل الثقافي الفكري ودور السياحة في تنميته.

1- مفهوم التبادل الثقافي والفكري: يمكننا القول بأنَّ التبادل الثقافي والفكري هو:" القدرة على التعامل مع بيئة ثقافيَّة أكثر انفتاحًا وتعقيدًا وبالتالي التعايش والتعرُّف على الهويات والمعتقدات الثقافيَّة المتعدِّدَة والديناميكيَّة في المجتمع واحترام الاختلافات الثقافية والتأكيد على مساهمة جميع الثقافات في إغناء التراث". [1]

- كما يمكن القول بأنَّ فالتبادل الثقافي هو:" نشاط إنساني بالدَّرجة الأولى يهدف إلى اكتساب معارف وأنماط جديدة في السلوك والفكر". [2]

---

[1] Gamillscheg, Benedikt, Kultur und Entwicklung Als Thema IN Institutionen Der Eza, Unesco, Weltbank und Oeza, Wissenschaftliche Vorlesung, University of VIENNA, P6.

(2) الحجيلان، ناصر، التبادل الثقافي والفهم المغلوط، جريدة الرياض، الخميس 22 يونيو، العدد 14612، 2008، ص1.

وهنا نلاحظ بأنَّ التعريف الأوَّل أعتبر التبادل الثقافي والفكري التعامل مع بيئة ثقافيَّة منفتحة ومعقَّدة بينما ينظر التعريف الثاني على أنَّه نشاط إنساني يكتسب معارف ومهارات جديدة في السلوك والفكر.

2- الأهميَّة التي ينبثق منها التبادل الثقافي والفكري: يُعتبر التواصل والتبادل الثقافي والفكري بين الأفراد عمليَّة أساسيَّة في المجتمع، إذ يساهم في نقل وتبادل الخبرات، المعلومات، المعارف والافكار، بل الأكثر من ذلك فهو بمثابة الآليَّة التي من خلالها يتم نقل التراث الثقافي والفكري، كما يساهم بطريقة مباشرة في إدراكنا لبيئتنا الإجتماعيَّة، وإذا اعتبرنا أنَّ التواصل الإيجابي في شكله المحسوس بين الشعوب وفي شكله المجرَّد بين الأفكار هو نتيجة للتبادل الثقافي فإنَّ النتيجة هي بروز درجة عالية من الإحترام الذاتي للتاريخ والحضارة، ذلك لأنَّ التواصل يفتح جسوراً مباشرة للتعرُّف على الآخر بما لديه من نظرة مختلفة لهذا العالم وهذه المعرفة تساعد على تقييم الذات مقارنة بالآخرين فيتعرَّف الإنسان على موقعه الثقافي وفق معطيات العصر الحديث الفاعلة بين الشعوب وبين الثقافات المختلفة. [1]

3- دور السياحة في تنمية التبادل الثقافي والفكري: يؤكد في هذه الفقرة الأستاذ الجامعي لوسيان توغوس (Lucjan Turos) على أنَّ عملية التواصل الثقافي

[1] charaï, zineb, les effets du tourisme sur l'identité culturelle: le cas de la médina de fès, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, universite nice sophia antipolis, département des sciences de l'information et de la communication, france, 2014, p51.

والفكري تستند على إقامة التواصل بين الأمم والمجتمعات، الدول والشعوب وبالتي تقييم ودمج الأفكار والأنماط، فالتجارب السياحيَّة تعتبر واحدة من أهم أسس تغيير النظرة إلى العالم لأنَّها تساهم في التحرر الفردي وتحقيق التراث الثقافي، فالرحلات السياحيَّة الخارجيَّة تُعتَبَر عامل أساسي في عملية التبادل الثقافي والفكري بين الدول لأنَّها تقوم على ممارسة تجارب غير عاديَّة من خلال إقامة اللقاءات والمحادثات مع أشخاص جدد ومثيرين للاهتمام، أي خلق علاقات لطيفة، عفوية وأصيلة معهم وبالتالي التعرُّف على مواقفهم ومشاكلهم وكيفيَّة تفكيرهم وتعلُّم التسامح، أي اتصال مع العمارة والأعمال الفنية للشعوب الأخرى بغض النظر عن الجنسية أو العرق أو المذهب. [1]

- وقد صرَّح عالم الاجتماع الثقافي الألماني فرانكو ريست (Franco Rest) بقوله:" لا يمكن للهويَّة الثقافيَّة أن تتطوَّر إلا من خلال المواجهة مع الأنظمة الاجتماعية والثقافية الأخرى ويمكن أن يؤدي الاتصال بين الثقافات إلى الثقة بالنفس والوعي الذاتي بالخلفية الثقافية للفرد إي معرفة جماهير مختلفة من السُيَّاح وبالتالي التمكُّن من تحديد الجمهور المستهدف. [2]

---

[1] Turos, Lucjan, Tourismus als Faktor der Kulturvermittlung, Książka elektroniczna, War schau, Polen, p71.

[2] Kahlenbach, Christina, Interkulturelle Begegnungen im Tourismus als Impuls für ein verbessertes interkulturelles Verständnis Untersuchung unter besonderer

- كما تُمكِّن السياحة الأفراد من العمل كأعضاء ذوي فعاليَّة في المجتمع الذي يعيشون فيه وبالتالي زيادة درجة الترابط الإجتماعي والثقافي بين السكَّان وزيادة المعرفة فيتعرَّف أبناء المجتمعات المضيفة(السكان المحليون) على عادات وسلوك السُيَّاح فتتقارب المسافات الإجتماعيَّة بينهم، ويتم تدعيم التراث الإنساني واتساع الحلقة الحضاريَّة على مستوى العالم، وبالتالي تحقيق النهوض الثقافي من خلال نشر كل الأعمال الثقافيَّة والفنيَّة (كالمهرجانات الثقافيَّة والكرنفالات، وإقامة العروض التقليديَّة) بهدف المحافظة على التراث التقليدي وهذا ما يساعد على تكوين الشخصيَّة الثقافيَّة وتحديد هويتها. [1]

4- أهم العوامل التي تساهم في نجاح التبادل الثقافي والفكري:

- تصميم برنامج الرحلات السياحيَّة الخارجيَّة.
- إعداد أشخاص ذوي كفاءة وخبرة في عمليَّة تصميم الرحلات السياحيَّة.
- ديمقراطية الحركة السياحية والتعاون الدولي في المجال السياحي.
- اعداد سكان البلد المراد زيارتها (بمعنى تهيئتهم وتثقيفهم سياحيَّاً، وتدريبهم حول كيفيَّة التعامل مع السائح).

Hervorhebung der Rolle der ReiseleiterInnen, Magisterarbeit, Fachhochschule Kufstein Tirol Bildungs GmbH, Österreich, 26 April, 2013, p26.

[1] UNESCO – Weltbericht in kulturelle Vielfalt und interkulturellen Dialog investieren, DUK, 2009, p17.

- إدراج الثقافة السياحيَّة ضمن المنهاج المدرسي وبالتالي إعداد جيل واعٍ ومثقَّف سياحيَّاً.
- برمجة الاهداف وطرق الرحلات السياحيَّة الخارجية. [1]

وهنا نستنتج بأنَّ للسياحة دور هام في تنمية التبادل الثقافي والفكري كونها تمكِّن الأفراد من الإحتكاك بالثقافات الأخرى سواء كان ذلك من خلال (السياحة، السفر، إقامة المعارض، المهرجانات وغيرها....) مِمَّا يسهّل عمليَّة التبادل الثقافي والفكري بينهم وبالتالي الإستفادة من تجارب المجتمعات الأخرى واكتساب مهارات وقدرات جديدة في شتَّى الميادين.

خاتمة الإطار النظري:

تُعتبَر السياحة في يومنا هذا أداة فعَّالة في تنمية التبادل الثقافي والفكري من خلال زيادة درجة الانسجام والتفاهم بين الشعوب المختلفة، وتلعب المؤسسات السياحيَّة في هذا المجال دواً بارزاً في تنشيط الحركة السياحيَّة بما تقوم به من تنظيم للرحلات السياحيَّة الداخليَّة والخارجيَّة، إقامة المعارض والمهرجانات وتأمين كافَّة الخدمات والحاجات المطلوبة خلالها مما يساهم بتشجيع حركة التعارف الدولي وتسهيل التبادل الثقافي والفكري بين الشعوب وبالتالي الإستفادة من تجارب المجتمعات الأخرى والتعرُّف على عاداتهم، تقاليدهم، معتقداتهم، تاريخهم والظروف التي يعيشونها.

---

[1] Turos, Lucjan, Tourismus als Faktor der Kulturvermittlung, Książka elektroniczna, Previous reference, P72.

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث:

1. مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالمؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في مدينة طرطوس. وتتمثَّل عينة البحث بعينة غير احتماليَّة من العاملين على مختلف المستويات الإدارية بمديريَّة سياحة طرطوس وتم توزيع 100 استبيان على العاملين فيها واسترداد 95 استبيان منها 94 استبيان صالح للدراسة بنسبة استرداد 94%.

2. اختبار الصدق: 1) الصدق الظاهري (صدق المحتوى):

تمَّ عرض الاستبيان على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البعث، وتم تعديل عباراته بناءاً على ما قدموه من مقترحات سواء فيما يتعلق بحذف بعض عباراته أو تعديل بعضها الآخر.

2) صدق التوافق: قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارة كل محور والدرجة الكلية له من خلال تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية من (30) عامل في مديرية سياحة طرطوس وكانت النتائج كما يلي:

2-1) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير المستقل (نشاط مديرية سياحة طرطوس):

الجدول رقم (1) الذي يوضح معاملات الارتباط بين المتغير المستقل والدرجة الكلية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	sig	النتيجة
1	مهتمون بتوسيع نطاق خدماتكم وأنشطتكم الحالية	0.887	0.000	دال إحصائياً
2	تسعون إلى التبادل الفكري والثقافي مع البلدان الرائدة في العمل السياحي	0.688	0.000	دال إحصائياً
3	لديكم سياسة واضحة في مجال التعامل مع الجهات السياحية الداخلية والخارجية	0.420	0.000	دال إحصائياً
4	لديكم زيادة مستمرة في إقامة المعارض الحرفية والمهرجانات السياحية	0.697	0.000	دال إحصائياً
5	ساهمتم بمشاركات ثقافية مع الدول السياحية المتقدمة	0.432	0.000	دال إحصائياً
6	تنظمون بعثات سياحية لكوادركم تنمي المستوى الثقافي والفكري لديهم.	0.692	0.000	دال إحصائياً
7	حققتم قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي الفكري	0.448	0.000	دال إحصائياً

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير المستقل (نشاط مديرية سياحة طرطوس) والدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.420 – 0.887) وكانت دالَّة إحصائيًّاً عند مستوى دلالة أصغر من 0.05 ومنه تُعتَبَر فقرات نشاط مديريَّة سياحة طرطوس صادقة ومتَّسِقة داخليًّاً لما وُضِعَت لقياسه.

2-2) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير التابع (تنمية التبادل الثقافي والفكري):

الجدول رقم (2) الذي يوضح معاملات الارتباط بين المتغير التابع والدرجة الكلية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	sig	النتيجة
1	تعزز مديريتكم التبادل الفكري والثقافي بإقامة معارض حرفية تواكب متطلبات العصر.	0.887	0.000	دال إحصائياً
2	تعرض مديريتكم معارض تثقيفيَّة داخليَّة وخارجيَّة بطريقة عصريَّة	0.688	0.000	دال إحصائياً
3	تقيم مديريتكم المهرجانات الثقافيَّة والعروض المسرحيَّة بمشاركات محليَّة، عربيَّة وخارجيَّة.	0.420	0.000	دال إحصائياً
4	تُقيم مديريتكم حفلات موسيقيَّة وأمسيات شعرية وجزَليَّة لخلق ثقافة مُشبَعَة تسهم بتعزيز التبادل الثقافي والفكري.	0.697	0.000	دال إحصائياً
5	تهتم مديريتكم بإعداد ونشر مقاطع تثقيفيَّة على صفحاتها الإلكترونيَّة عن أهم المعالم السياحية في المدينة.	0.432	0.000	دال إحصائياً
6	تُقيم مديريتكم عروض تثقيفيَّة هادفة إلى توطيد القيم، تعزيز التبادل الثقافي والفكري.	0.692	0.000	دال إحصائياً
7	تهتم مديريتكم بتنظيم بعثات سياحية لكوادرها تسهم بتنمية المستوى الثقافي والفكري لديهم.	0.448	0.000	دال إحصائياً

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير التابع (تنمية التبادل الثقافي والفكري) والدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.280 – 0.614) وكانت دالَّة إحصائيَّاً عند مستوى دلالة أصغر من 0.05 ومنه تُعتَبَر فقرات تنمية التبادل الثقافي والفكري صادقة ومتَّسِقة داخليَّاً لما وُضِعَت لقياسه.

2-3) ثبات الاستبيان:

وفقاً لأسلوب التجزئة النصفيَّة يتم تقسيم كل محور من محاور الاستبيان إلى جزئين وإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين متوسط الأسئلة فرديَّة الرتبة ومتوسط الأسئلة زوجيَّة الرتبة لكلِّ محور حيث تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سيبرمان براون للتصحيح حسب المعادلة التَّالية:

معامل الثبات = $\frac{2R}{R+1}$ R= معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم (3) اختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية

المحور	عدد العبارات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
نشاط مديرية سياحة طرطوس	7	0.618	0.767
تنمية التبادل الثقافي والفكري	7	0.570	0.644
جميع العبارات	14	0.838	0.912

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط التصحيح سبيرمان براون لجميع فقرات الاستبيان بلغ 0.912 وبذلك يكون الاستبيان ثابتاً وصالحاً للتحليل والإجابة على فرضيَّات الدراسة

ثانياً: الإحصاءات الوصفيَّة (الوصف الاحصائي للبيانات الديموغرافيَّة) :

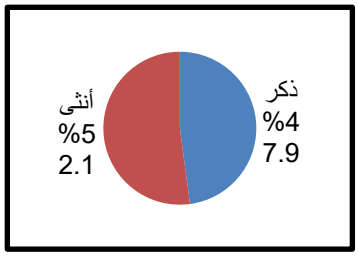
تتألف عيِّنة البحث من 94 موظفاً، وفيما يلي جداول التكرارات والنِسَب المئويَّة لهذه العيِّنة موزَّعةً كما يلي:

1. بحسب الجنس:

الجدول رقم (4) التكرار والنسب المئوية لعينة البحث بحسب الجنس

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	45	47.9
	أنثى	49	52.1
المجموع		94	100

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23



الشكل رقم (1) توزع أفراد عينة البحث بحسب الجنس

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

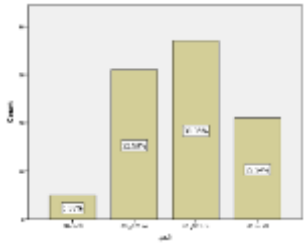
من الجدول رقم (4) والشكل رقم (1) تتوزع أفراد عينة البحث بنسبة 47.9 % ذكر و52.1% أنثى.

2. بحسب العمر:

الجدول رقم (5) التكرار والنسب المئوية لعينة البحث بحسب العمر

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 20	5	5.3
	من 21 إلى 30	31	33
	من 31 إلى 40	37	39.4
	أكثر من 40	21	22.3
المجموع		94	100

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23



الشكل رقم (2) توزع أفراد عينة البحث بحسب العمر

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

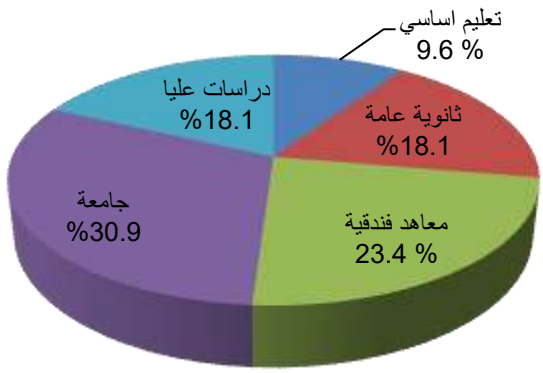
من الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) تتوزع أفراد العينة حسب العمر بنسبة 5.3% لمجموعة الأفراد أقل من 20 سنة، و33% لمجموعة الأفراد من 10 سنة إلى 30 سنة و39.4% لمجموعة الأفراد من 31 سنة إلى 40 سنة، و22.3% لمجموعة الأفراد أكبر من 40 سنة

3. بحسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (6) التكرار والنسب المئوية لعينة البحث بحسب المؤهل العلمي

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	تعليم أساسي	9	9.6
	ثانوية عامة	17	18.1
	معاهد فندقية	22	23.4
	جامعية	29	30.9
	دراسات عليا	17	18.1
		94	100

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23



الشكل رقم (3) توزع أفراد عينة البحث بحسب المؤهل العلمي
المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول رقم (6) والشكل رقم (3) تتوزع أفراد عينة البحث بحسب المؤهل العلمي بنسبة 9.6% لمجموعة الأفراد الحاصلين على التعليم الأساسي، و18.1 % لمجموعة الأفراد الحاصلين على الثانوية العامة، و23.4 % لمجموعة الأفراد حاملي شهادة المعاهد الفندقية، و30.9% لمجموعة أفراد الشهادات الجامعية، و18.1 % لمجموعة الأفراد الحاصلين على الدراسات العليا.

في الفقرات التالية سنتناول دراسة اتجاهات وآراء عينة البحث نحو عبارات الاستبيان، حيث تم توزيع الدرجات على أسئلة الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي يُعَبِّر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم عن كل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي:

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	1	2	3	4	5

ولتحديد مستوى الموافقة تم استخدام الأدوات التالية:

- **المتوسط الحسابي:** بغية الوقوف على متوسط إجابات المستجيبين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- **الانحراف المعياري:** والذي يُعَبِّر عن التشتُّت في إجابات أفراد العيِّنة، بحيث تدل القيمة القريبة من الصفر على تركُّز الإجابات حول المتوسط وعدم تَشتُتَها.
- **المدى لتحديد طول الفئة:** وذلك للوقوف على اتجاهات المستجيبين نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان، وهل هم موافقون بدرجة عالية جداً أم بدرجة عالية أو محايدون أو موافقون بدرجة منخفضة أو منخفضة جداً.

طول الفئة = (رتبة أعلى درجة – رتبة أدنى درجة) / عدد المستويات

أي طول الفئة = (5 – 1) / 5 = 0.8 وبذلك نحصل على المجالات التالية:

الجدول رقم (7) يبين نتائج وتحليل إجابات أفراد عينة البحث فيما يتعلق بنشاط مديرية سياحة طرطوس

مجال المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 1 حتى 1.79 درجة	غير موافق بشدة	منخفضة جداً	أقل من 36 %
من 1.8 حتى 2.59 درجة	غير موافق	منخفضة	من 36% إلى 52%
من 2.6 حتى 3.39 درجة	محايد	متوسطة	من 52.1% إلى 68%
من 3.4 حتى 4.19 درجة	موافق	عالية	من 68.1% إلى 84%
من 4.2 حتى 5 درجة	موافق بشدة	عالية جداً	من 84.1% إلى 100%

- ❖ اختبار ستيودنت One sample t test لمعرفة فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للعبارات تختلف عن درجة الحياد 3 وتحديد اتجاهها.
- ❖ اختبار الانحدار البسيط لمعرفة فيما إذا كان للمتغير المستقل أثر معنوي على المتغير التابع.

ثانياً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة محل البحث على العبارات المتعلقة بنشاط مديرية سياحة طرطوس:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	مهتمون بتوسيع نطاق خدماتكم وأنشطتكم الحالية	3.65	0.651	73
2	تسعون إلى التبادل الفكري والثقافي مع البلدان الرائدة في العمل السياحي	3.67	0.694	73.4
3	لديكم سياسة واضحة في مجال التعامل مع الجهات السياحية الداخلية والخارجية	3.28	0.612	65.6
4	لديكم زيادة مستمرة في إقامة المعارض الحرفية والمهرجانات السياحية	3.59	0.612	71.8
5	ساهمتم بمشاركات ثقافية مع الدول السياحية المتقدمة	2.99	0.647	59.8
6	تنظمون بعثات سياحية لكوادركم تنمي المستوى الثقافي والفكري لديهم.	3.65	0.599	73
7	حققتم قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي الفكري	3.84	0.627	76.8
الدرجة الكلية		3.52	0.388	70.4
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23				

تمَّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين فيما يتعلق بنشاط مديريَّة سياحة طرطوس وكانت النتائج كما يلي:

- إن العبارة رقم 7 (حققتم قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي الفكري) قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي 76.4% (بدرجة عالية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.84 وبانحراف معياري 0.627.

– إن العبارة رقم 5 (ساهمتم بمشاركات ثقافية مع الدول السياحية المتقدمة) قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 59.8 % (بدرجة متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.99 وبانحراف معياري 0.647.

ومن هنا نجد أنَّ قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على فقرات محور نشاط مديريَّة سياحة طرطوس بلغ 3.52 وبانحراف معياري 0.388 وكان الوزن النسبي الإجمالي 70.4% (بدرجة عالية).

وهذا يعني أن أفراد العينة محل البحث يرون أن مديريَّة سياحة طرطوس تهتم بتوسيع نطاق خدماتها وأنشطتها الفكرية والثقافية مع البلدان الرائدة من خلال إقامة المعارض الحرفيَّة والمهرجانات السياحيَّة بمشاركات داخليَّة وخارجيَّة، إضافةً إلى نشاطها في تنظيم البعثات السياحيَّة لكوادرها، بما يسهم في النهاية في تحقيق قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي والفكري.

وللتأكد فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور تختلف عن درجة الحياد 3 بشكل جوهري تم إجراء اختبار ستيودنت عند مستوى دلالة 0.05 وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (8) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور (نشاط مديرية سياحة طرطوس)

	Test Value = 3		
نشاط مديرية سياحة طرطوس	T	Df	Sig.(2-tailed)
	13.072	93	0.000

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق نجد أن قيمة مؤشر الاختبار 13.072 باحتمال معنوية = Sig 0.000 وهو أصغر من 0.05= α، وبالتالي نرفض عدم وجود فرق جوهري بين المتوسط الحيادي (3) ومتوسط إجابات أفراد العينة ونقبل بوجود فرق جوهري بينهما، **أي أن قيمة المتوسط الحسابي 3.52 أكبر من درجة الحياد (3) بشكل جوهري وهي تقابل المجال "موافق" على مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على الموافقة بشكل عام على العبارات المتعلقة بنشاط مديرية سياحة طرطوس.**

ثالثاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة محل البحث على العبارات المتعلقة بتنمية التبادل الثقافي والفكري:

تمَّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين فيما يتعلق بتنمية التبادل الثقافي والفكري وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (9) يبين نتائج وتحليل إجابات أفراد عينة البحث فيما يتعلق بتنمية التبادل الثقافي والفكري

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	تعزز مديريتكم التبادل الفكري والثقافي بإقامة معارض حرفية تواكب متطلبات العصر.	3.39	0.707	67.8
2	تهتم مديريتكم بإعداد ونشر مقاطع تثقيفيَّة على صفحاتها الإلكترونيَّة عن أهم المعالم السياحية في المدينة.	3.17	0.666	63.4
3	تقيم مديريتكم المهرجانات الثقافيَّة والعروض المسرحيَّة بمشاركات محليَّة، عربيَّة وخارجيَّة.	3.33	0.678	66.6
4	تُقيم مديريتكم حفلات موسيقيَّة وأمسيات شعرية وجزَليَّة لخلق ثقافة مُشبَعَة تسهم بتعزيز التبادل الثقافي والفكري.	3.41	0.594	68.2

5	تعرض مديريتكم معارض تثقيفيَّة داخليَّة وخارجيَّة بطريقة عصريَّة	3.54	0.634	70.8
6	تُقيم مديريتكم عروض تثقيفيَّة هادفة إلى توطيد القيم، تعزيز التبادل الثقافي والفكري.	3.56	0.560	71.2
7	تهتم مديريتكم بتنظيم بعثات سياحية لكوادرها تسهم بتنمية المستوى الثقافي والفكري لديهم.	3.63	0.548	72.6
	الدرجة الكلية	3.43	0.285	68.6
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23				

– إن العبارة رقم 7 (تهتم مديريتكم بتنظيم بعثات سياحية لكوادرها تسهم بتنمية المستوى الثقافي والفكري لديهم) قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي 72.6% (بدرجة عالية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.63 وبانحراف معياري 0.548.

– إن العبارة رقم 2 (تهتم مديريتكم بإعداد ونشر مقاطع تثقيفيَّة على صفحاتها الإلكترونيَّة عن أهم المعالم السياحية في المدينة) قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 63.4 % (بدرجة متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.17 وبانحراف معياري 0.666.

ونجد أن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على فقرات محور تنمية التبادل الثقافي والفكري بلغ 3.43 وبانحراف معياري 0.285 وكان الوزن النسبي الإجمالي 68.6% (بدرجة عالية).

وهذا يعني أن أفراد العينة محل البحث يرون أن هنالك تعزيز للتبادل الثقافي والفكري من خلال إقامة المعارض الحرفيَّة ونشر المقاطع التثقيفيَّة وغيرها من المهرجانات الثقافيَّة والعروض المسرحيَّة والمعارض التثقيفيَّة، بالإضافة إلى إقامة الأمسيات الشعريَّة والحفلات الموسيقيَّة وتنظيم البعثات السياحيَّة.

وللتأكُّد فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور تختلف عن درجة الحياد 3 بشكل جوهري تم إجراء اختبار ستيودنت عند مستوى دلالة 0.05 وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (10) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور تنمية التبادل الثقافي والفكري

	Test Value = 3		
تنمية التبادل الثقافي والفكري	T	Df	Sig.(2-tailed)
	14.793	93	0.000

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

ومن الجدول السابق نجد أن قيمة مؤشر الاختبار 14.793 باحتمال معنوية = Sig 0.000 وهو أصغر من 0.05= α، وبالتالي نرفض عدم وجود فرق جوهري بين المتوسط الحيادي (3) ومتوسط إجابات أفراد العينة، ونقبل بوجود فرق جوهري بينهما. **أي أن قيمة المتوسط الحسابي 3.43 أكبر من درجة الحياد (3) بشكل جوهري وهي تقابل المجال "موافق" على مقياس ليكرت الخماسي مما يدل على الموافقة بشكل عام على العبارات المتعلِّقة بتحقيق تنمية التبادل الثقافي والفكري.**

رابعاً: اختبار الفرضية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائيَّة لنشاط مديريَّة سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري.

من أجل اختبار هذه الفرضية تمَّ اختبار مدى صحة النموذج وقدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط والتحديد لنموذج تأثير نشاط مديرية سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري، ثم إجراء تحليل الانحدار البسيط لمعرفة هل لنشاط مديرية سياحة طرطوس (كمتغير مستقل) تأثير معنوي حقيقي في تنمية التبادل الثقافي والفكري (كمتغير تابع) وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11) اختبار فرضية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنشاط مديرية طرطوس في تحقيق تنمية التبادل الثقافي والفكري

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	درجات الحرية	Sig
المتغير المستقل	0.726	0.527	102.441	1	0.000

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول رقم (11) نجد:

- ان معامل الارتباط بين نشاط مديرية سياحة طرطوس (كمتغير مستقل) و تحقيق تنمية التبادل الثقافي و الفكري (كمتغير تابع) بلغ R= 0.726 وهي علاقة طردية قوية حيث بلغت قيمة F= 102.441 بمستوى معنوية Sig= 0.000 < 0.05.

إذاً نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود تأثير ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

– قيمة معامل التحديد R^2= 0.527 وهذا يعني أن نشاط مديرية سياحة طرطوس يفسر ويساهم بـ 52.7 % من التغيرات التي تساهم بتنمية التبادل الثقافي والفكري، والنسبة المتبقية 47.3% ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة.

جدول رقم (12) معاملات الانحدار لتأثير نشاط مديرية سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري

النموذج Model	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
	معاملات B	Std. Error	بيتا Beta			
الثابت	1.556	0.187		8.333	0.000	دال
نشاط مديرية سياحة طرطوس (X)	0.533	0.053	0.726	10.121	0.000	دال

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن قيمة الميل لمعادلة الانحدار بلغت 0.533 **وتدل على تأثير موجب وطردي لنشاط مديرية سياحة طرطوس في تنمية التبادل الثقافي والفكري** باحتمال دلالة Sig = 0.000 < 0.05 وبالتالي فإن النموذج المقدر يأخذ الشكل التالي:

نشاط مديرية سياحة طرطوس 0.533 + 1.556 = تنمية التبادل الثقافي والفكري

نتائج البحث:

1- أوضح البحث وجود تأثير لنشاط مديرية السياحة في تنمية التبادل الثقافي والفكري من حيث اهتمامها الواسع بنطاق خدماتها وانشطتها وتنظيم بعثات سياحية لكوادرها لكن لا يوجد الاهتمام البالغ بالمشاركات الثقافية مع الدول المتقدمة سياحيًّا.

2- بيَّنَ البحث أنَّ أفراد العينة يرون بأن المديريَّة قد حققت قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي والفكري إضافةً إلى الإهتمام بتنظيم المعارض الحرفيَّة والمهرجانات السياحيَّة الداخليَّة والخارجيَّة فضلاً عن التعامل مع البلدان الرائدة في المجال السياحي.

3- دلَّ البحث على وجود تأثير لنشاط مديرية السياحة في تنمية التبادل الثقافي والفكري عن طريق إقامة الأمسيات الشعرية والحفلات الموسيقية التي توطد القيم وتعزز التبادل الثقافي والفكري.

4- كما أوضح البحث أيضا أنَّ مديريَّة السياحة لا تعوِّل النشاط الكافي لنشر المقاطع التثقيفية على صفحاتها الإلكترونية.

مقترحات البحث:

من خلال جميع المعلومات والبيانات التي قمنا باستعراضها والنتائج التي تمَّ تحليلها والتوصُّل إليها فقد خَلُصنا إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساهم في زيادة

الاهتمام بتنمية التبادل الثقافي والفكري في المنطقة الساحليَّة والتي بدورها تنعكِس إيجاباً وتسهم في زيادة الحركة السياحيَّة الداخليَّة والخارجيَّة فيها ونذكر منها ما يلي:

1. ضرورة قيام المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة بالعمل على تشكيل وارسال المزيد من البعثات التثقيفية السياحية لكوادرها للنهوض بالمستوى الثقافي المهني والسياحي لديها بما ينعكس على تحسين الصورة الايجابية لديها وتعزيز الثقة لدى العاملين بأهمية العمل السياحي.
2. من الضروري أن تقوم المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة بالمزيد من المشاركات الثقافيَّة مع الدول المتقدِّمة سياحيَّاً بما يسهم بتعزيز الصورة السياحيَّة الإيجابيَّة لبلدنا.
3. التركيز على ضرورة إقامة المزيد من المهرجانات الثقافيَّة، التراثيَّة، الشعبيَّة والعروض المسرحيَّة بمشاركات محليَّه، عربيَّه وخارجيَّه الأمر الذي يسهم بزيادة التبادل الثقافي والفكري الداخلي والخارجي.
4. أن تهتم وزارة السياحة بالتعاون مع مديرية السياحة بالصناعات التقليديَّة والأعمال الحرفيَّة اليدويَّة في المنطقة الساحليَّة، وذلك بإقامة المزيد من المعارض الحرفيَّة ونشرها وعرضها بطريقة عصريَّة الأمر الذي يسهم بتعزيز هويتنا الحضارية ونقل الصور الإيجابيَّة عن وطننا الحبيب وبالتالي تنمي التبادل الثقافي والفكري الداخلي والخارجي وتبادل الخبرات.

5. أن تهتم مديريَّة السياحة بإعداد المزيد من المقاطع التثقيفيَّة السياحيَّة على مواقعها الإلكترونية حول أهم المواقع السياحيَّة بالمدينة بما يسهم بتعزيز الصورة الايجابيَّة للمدينة وبالتالي تنمية التبادل الثقافي والفكري.

خاتمة الإطار العملي:

تلعب المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة بما فيها مديريَّة سياحة طرطوس دوراً هاماً في تنمية التبادل الثقافي والفكري من خلال الأنشطة التي تقوم بها من إرسال للبعثات التثقيفيَّة، تنظيم الرحلات السياحيَّة الداخليَّة والخارجيَّة، إقامة المهرجانات الثقافيَّة، المعارض الحرفيَّة والعروض المسرحيَّة بمشاركات محليَّة، عربيَّة وخارجيَّة الأمر الذي يسهم بتشجيع حركة التعارف الدولي والإستفادة من تجارب المجتمعات الأخرى.

المراجع العربية

1. مربعي، وهيبة، واقع العرض والطلب السياحي لولاية باتنة، دراسة تحليلية، الملتقى وطني حول فرص ومخاطر السياحة الداخليّة في الجزائر جامعة الحاج خضر بباتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 19–20 نوفمبر، الجزائر، 2012.
2. بظاظو، ابراهيم، السياحة البيئية وأسس استدامتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010.
3. كفافي، حسين، رؤية عصرية للتنمية السياحية في تنمية الأقاليم في الدول النامية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، القاهرة، 1991.
4. الفاعوري، أسامة صبحي، الارشاد السياحي ما بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006
5. دويدار، هاني حامد، التشريعات السياحية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
6. الملكاوي، عمر جوابرة، مبادئ التسويق السياحي والفندقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
7. مسدوري، دليلة، دور المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في ترقية القطاع السياحي – دراسة حالة ولاية بومرداس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصاديَّة والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2006.
8. عبوي، زيد منير، إدارة الفنادق والقرى السياحيَّة، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
9. الحجيلان، ناصر، التبادل الثقافي والفهم المغلوط، جريدة الرياض، الخميس 22 يونيو، العدد 14612، 2008.

المراجع الأجنبية:

1. Bréchignac- Roubaud, le Marketing des services, Edition d'organisation, 4eme tirage, paris, 2000
2. charaï, zineb, les effets du tourisme sur l'identité culturelle, département des sciences de l'information et de la communication, france, 2014.
3. Gamillscheg, Benedikt, Kultur und Entwicklung Als Thema IN Institutionen Der Eza, Unesco, Weltbank und Oeza, Wissenschaftliche Vorlesung, University of VIENNA.
4. Jean-louis Barma, Marketing du Tourisme et de l`hotellerie, Troisieme edition, edition d`Organisation, Paris,2004 .
5. Kahlenbach, Christina, Interkulturelle Begegnungen im Tourismus als Impuls für ein verbessertes interkulturelles Verständnis Untersuchung unter besonderer Hervorhebung der Rolle der ReiseleiterInnen, Magisterarbeit, Fachhochschule Kufstein Tirol Bildungs GmbH, Österreich, 26 April, 2013.
6. Marujo, Noémi, Eventos Culturales Y Motivaciones De Los Turissta - La Fiesta de Fin de Año en Isla De Madeira - Portugal, Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 24, núm 1, Universidad de Évora, Portugal, 2015.

7. Tamião, Talita Segato, O Intercambio Cultural Estudantil: Uma discussão sobre o diferencial trazido na “bagagem” do estudante, VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo20 e 21 de setembro de 2010, Universidade Anhembi Morumbi – UAM, São Paulo, Brazil, 2010.
8. Turos, Lucjan, Tourismus als Faktor der Kulturvermittlung, Książka elektroniczna, War schau, Polen.
9. UNESCO – Weltbericht in kulturelle Vielfalt und interkulturellen Dialog investieren, DUK, 2009.

دور المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري (دراسة ميدانيَّة على نشاط مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس)

السيدة الكريمة ... السيد الكريم

تحية طيبة وبعد...

نضع بين أيديكم استبيان لدراسة " **دور المؤسسات السياحيَّة الحكوميَّة في تنمية التبادل الثقافي والفكري (دراسة ميدانيَّة على نشاط مديريَّة السياحة في مدينة طرطوس)**"

القسم الأوَّل: معلومات عامَّة.

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامَّة بوضع إشارة ✖ في المربع:

1. الجنس:

☐ ذكر ، ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 20 سنة، ☐ من 21 إلى 30 سنة، ☐ من 31 إلى 40سنة،

☐ أكثر من 40 سنة

3. المؤهل العلمي:

☐ تعليم أساسي، ☐ ثانوية عامَّة، ☐ معاهد فندقية، ☐ جامعة، دراسات عليا

القسم الثاني: العبارات الخاصة بموضوع الدراسة:

وفيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بنشاط المؤسسات السياحية في تنمية التبادل الثقافي والفكري، يرجى التكرم باختيار الإجابة المطابقة من وجهة نظركم:

نشاط المؤسسات السياحية						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	مهتمون بتوسيع نطاق خدماتكم وانشطتكم الحالية					
2	تسعون الى التبادل الفكري والثقافي مع البلدان الرائدة في العمل السياحي					
3	لديكم سياسة واضحة في مجال التعامل مع الجهات السياحية الداخلية والخارجية					
4	لديكم زيادة مستمرة في اقامة المعارض الحرفية والمهرجانات السياحية					
5	ساهمتم بمشاركات ثقافية مع الدول السياحية المتقدمة					
6	تنظمون بعثات سياحية لكوادركم تنمي المستوى الثقافي					

	والفكري لديهم.					
7	حققتم قيمة مضافة في مجال التبادل الثقافي الفكري					
تنمية التبادل الثقافي والفكري						
1	تعزز مديريتكم التبادل الفكري والثقافي بإقامة معارض حرفية تواكب متطلبات العصر.					
2	تعرض مديريتكم معارض تثقيفيَّة داخليَّة وخارجيَّة بطريقة عصريَّة					
3	تقيم مديريتكم المهرجانات الثقافيَّة والعروض المسرحيَّة بمشاركات محليَّة، عربيَّة وخارجيَّة.					
4	تُقيم مديريتكم حفلات موسيقيَّة وأمسيات شعرية وجزَليَّة لخلق ثقافة مُشبَعَة تسهم بتعزيز التبادل الثقافي والفكري.					
5	تهتم مديريتكم بإعداد ونشر مقاطع تثقيفيَّة على صفحاتها الإلكترونيَّة عن أهم المعالم السياحية في المدينة.					
6	تُقيم مديريتكم عروض تثقيفيَّة هادفة إلى توطيد القيم، تعزيز التبادل الثقافي والفكري.					
7	تهتم مديريتكم بتنظيم بعثات سياحية لكوادرها تسهم بتنمية المستوى الثقافي والفكري لديهم.					

أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة باستخدام نموذج CAMEL

(دراسة مسحية على عينة من المصارف الخاصّة المسجّلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية)

الباحثة: **زينة خيزران

□ ملخص □

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم أداء المصارف السورية الخاصّة للحكم على تأثير الأزمة السورية في أداء القطاع المصرفي في سورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL.

اعتمدت الدراسة أسلوب المسح، وتألّف مجتمع البحث من المصارف السورية الخاصّة، وعددها 11 مصرفاً، وتضمنت عينة البحث 6 مصارف خاصة، وتمّ توظيف مؤشرات نموذج CAMEL ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد.

نتج عن الدراسة أن السيولة، وحجم المصرف يؤثران بشكل طردي في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، أمّا جودة الأصول، وجودة الإدارة، والقدرة على الربح، والأزمة يؤثرون بشكل عكسي في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية. كما أظهرت النتائج أن كفاية رأس المال تؤثر بشكل طردي في العائد على الأصول، بينماتؤثر بشكل عكسي في العائد على حقوق الملكية، وبما أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية تأثّرا بشكل عكسي بمؤشرات نموذج CAMEL التي استخدمت كمتغيرات مستقلة لتوضيح أثر الأزمة في الأداء المصرفي، فإن الأزمة السورية أثّرت بشكل سلبي في أداء المصارف السورية الخاصة.

الكلمات المفتاحية: الأزمة السورية، الأداء المصرفي، العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، نموذج CAMEL.

** ماجستير – قسم المحاسبة– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

The Impact of the Syrian Crisis on the Performance of the Private Syrian Banks Using CAMEL Model (A Survey Study on a Sample of The Private Banks Registered in the Syrian Commission on Financial Markets and Securities)

□ ABSTRACT □

This study aimed to analyze and evaluate the performance of the private Syrian banks, to find out the impact of the Syrian Crisis on the performance of the banking sector in Syria through CAMEL model indicators.

A survey methodology was conducted; the research community was consisted of 11 private banks. The research sample included 6 private syrian banks. CAMEL model indicators were inserted in a multiple linearity regression model.

The results of the study revealed that liquidity, and the bank size positively affect on the Return on Assets (ROA) and the Return on Equity (ROE), while the quality of assets, quality of management, ability to profit, and the crisis negatively affect the Return on Assets (ROA) and the Return on Equity (ROE). The results also showed that capital adequacy affects positively the Return on Assets (ROA), while negatively affects the return on equity (ROE). So, as Return on Assets and Return on Equity were negatively affected by the CAMEL indicators which were used as independent variables to explain the crisis influence on Banks performance, Consequently, the Syrian Crisis negatively affected the performance of private Syrian banks.

Keywords: Syrian Crisis, Banks performance, ROA, ROE, CAMEL model.

مقدّمة

تعرّضت العديد من الدّول خلال الأزمات لآثار سلبية من زيادة البطالة والفقر، وتباطؤ النمو والانكماش الاقتصادي، بالإضافة إلى انخفاض التحويلات المالية إلى الدول النامية، وتقليل منح التسهيلات الائتمانية، وانخفاض ثقة الجمهور في المؤسسات المالية. أثّرت هذه العوامل في مقاييس الكفاءة المصرفية الكلية، من خلال زيادة عدد حالات التخلّف عن سداد القروض وفشل المصارف.

يؤدي القطاع المالي دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية وازدهارها، وتُشكّل الصناعة المصرفية العمود الفقري للقطاع المالي، الذي يراكم المدخرات من فائض الوحدات الاقتصادية على شكل ودائع، كما تُعدّ الصناعة المصرفية الداعم الأكبر للاقتصاد بشكل عام، والصناعات بشكل خاصّ في فترات الركود والأزمات الاقتصادية (Getahun، 2015).

في ظلّ ما تشهده سورية منذ عام 2011، والذي يُعدّ واحداً من أخطر التحديات التي تواجهها في تاريخها الحديث. يتمثّل هذا التحدي بأزمة عميقة أثّرت في جميع القطاعات الاقتصادية، حيث أدت إلى هروب رؤوس الأموال إلى الخارج، وانخفاضاً في الناتج المحلي الإجمالي، وازدياد الطلب على العملة الأجنبية، فضلاً عن ارتفاع معدّلات التضخم (نصر وآخرون، 2013).

نظراً للأهمية الكبيرة للقطاع المصرفي، ودوره في التنمية الاقتصادية، والذي يتميّز بشدة حساسيته للاستقرار السياسي والأمني، تمّت دراسة أثر الأزمة السورية على الأداء المصرفي لستة مصارف سورية خاصّة، خلال الأعوام من 2007 إلى 2014، وذلك باستخدام نموذج CAMEL، وتوظيفه ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد.

مشكلة البحث

تتعلق مشكلة البحث بدراسة أثر الأزمة السورية على أداء المصارف السورية الخاصة، حيث تمّ استخدام مؤشرات نموذج CAMEL كمتغيرات مستقلة، وذلك بهدف توضيح أثر الأزمة السورية بشقّها المالي على أداء المصارف، ممثلاً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية كمتغيرات تابعة لأنها تُعدّ أكثر المؤشرات شيوعاً واستخداماً لقياس

الأداء المصرفي بشكل عام، كما أنها تقيس الربحية المصرفية، وتعكس بدورها الأداء التشغيلي، والقدرة على تحقيق الأرباح، وبالإضافة إلى امكانية ربطها مع نموذج CAMEL، وتم إضافة متغير وهمي خاص بالأزمة إلى هذا النموذج؛ اقتداءاً بالعديد من الدراسات السابقة التي قامت بقياس أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي (Shalchi، 2015؛ Gulzar et al، 2019)، وبناء على ما سبق يمكن طرح الأسئلة البحثية الآتية:

1. ما هو تأثير الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصة، ممثلاً بالعائد على الأصول؟
2. ما هو تأثير الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصة، ممثلاً بالعائد على حقوق الملكية؟

فرضيات البحث

H_0 لا تؤثّر الأزمة السورية تأثيراً جوهرياً من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصّة، ممثلاً بالعائد على الأصول.

H_1 لا تؤثّر الأزمة السورية تأثيراً جوهرياً من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على حقوق الملكية.

أهمية البحث

تتركّز أهمية البحث في تقديم أدلّة تجريبية جديدة ضمن سياق البيئة السورية لتوضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف التجارية السورية الخاصة. بهدف الوصول إلى نتائج يمكن أن تكون مفيدة لكثير من الأطراف، مثل الإدارة والمنظّمين والأكاديميين، ويمكن أن توفّر معلومات قيّمة للأطراف ذات الصلة، مثل عملاء وإدارة المصارف.

أهداف البحث

يهدف البحث بشكل رئيس إلى استخدام مؤشرات نموذج CAMEL لتوضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصّة ممثلاً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

منهجية البحث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام عينة من المصارف السورية الخاصّة، للإجابة على الأسئلة البحثية، وتضمّنت عينة الدراسة ستة مصارف خاصة (البنك الدولي للتجارة والتمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك بيبلوس سورية، بنك عودة، البنك العربي) حيث تمّ استبعاد خمسة مصارف خاصة لعدم توافر بياناتها التي تغطي فترة الدراسة، وجُمعت البيانات الثانوية من خلال التقارير والقوائم المالية (قائمة الدخل السنوي والميزانية العمومية) المنشورة على موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية.

نوع الدراسة "دراسة طولانية" وهي تغطي الفترة الممتدة منذ عام 2007 وحتى عام 2014، إذ تم تقسيم الفترة الزمنية للبيانات إلى: أربعة أعوام قبل الأزمة في سورية (2007 إلى 2010)، وأربعة أعوام بعد الأزمة (2011 إلى 2014).

استخدمت الدراسة مؤشرات نموذج CAMEL لتوضيح أثر الأزمة، وأضافت عليه متغيرين آخرين، هما: حجم المصرف لما له من أهمية وتأثير على الأداء المصرفي، وتمّ اختبار أثره على الأداء المصرفي خلال فترتين زمنيتين قبل وخلال الأزمة السورية، ومتغير وهمي خاصّ بالأزمة السورية، يأخذ القيمة صفر في سنوات ما قبل الأزمة والقيمة واحد خلال سنوات الأزمة، وتوظيفهم ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد، بما يتوافق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ودراسة .Gulzar et al (2019) في الباكستان.

يتألف نموذج CAMEL من خمسة عناصر (Shalchi، 2015):

1. كفاية رأس المال capital Adequacy Ratio(CAR).
2. جودة الأصول Assets Quality (AQ).
3. جودة الإدارة Management Quality (MQ).
4. القدرة على الربح Earning Ability (EA).
5. السيولة Liquidity (LQD).

المتغيرات الإضافية لنموذج CAMEL (.Gulzar et al، 2019؛ Shalchi، 2015):

1. حجم المصرف (LSIZE).

2. المتغير الوهمي (Dummy).

نموذج تقدير العائد على الأصول Return on Asset (ROA):

$$\mathbf{ROA = a_0 + \beta_1\ (CAR) + \beta_2\ (AQ) + \beta_3\ (MQ) + \beta_4\ (EA) + \beta_5\ (LQD) + \beta_6\ (LSIZE) + \beta_7\ (DUMMY)}$$

نموذج تقدير العائد على حقوق الملكية Return on Equity (ROE):

$$\mathbf{ROE = a_1 + \beta_1\ (CAR) + \beta_2\ (AQ) + \beta_3\ (MQ) + \beta_4\ (EA) + \beta_5\ (LQD) + \beta_6\ (LSIZE) + \beta_7\ (DUMMY)}$$

β_K (K = 1-7): معاملات نموذج الانحدار.

a_0 و a_1: ثوابت المعادلة.

مجتمع البحث

يتألّف مجتمع البحث من المصارف الخاصّة المسجّلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية، والبالغ عددها (11) مصرفاً.

عينة البحث

تتألّف البيانات المشمولة في التحليل التقارير والقوائم المالية (بيان الدخل السنوي والميزانية العمومية) للمصارف الخاصّة المنشورة على موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية منذ عام 2007 حتى عام 2014، حيث تم اجراء الحصر الشامل ضمن هذه المدة الزمنية وذلك من أجل تضمين أكبر عدد ممكن من المصارف الخاصة في عينة الدراسة حيث بلغ عدد المصارف التي استوفت هذا الشرط ستة مصارف خاصّة مسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية كما هو موضّح في الجدول(1)، وتمّ تقسيم الفترة الزمنية للبيانات إلى أربعة أعوام قبل الأزمة في سورية (2007 إلى 2010)، وأربعة أعوام خلال الأزمة (2011 إلى 2014).

الجدول (1): قائمة بأسماء مصارف عينة الدراسة، تاريخ تأسيسها، وتاريخ مزاولتها للعمل

اسم المصرف	سنة التأسيس	تاريخ مزاولة العمل
البنك الدولي للتجارة	14/12/2003	6/6/2004

والتمويل		
بنك بيمو السعودي الفرنسي	29/12/2003	4/1/2004
بنك سورية والمهجر	29/12/2003	2/1/2004
البنك العربي– سورية	24/3/2005	2/1/2006
بنك عودة– سورية	30/8/2005	28/9/2005
بنك بيبلوس – سورية	20/10/2005	5/12/2005

المصدر: هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية (31-12-2021)

الدراسات السابقة

1. دراسة العقاد (2014)

هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب الأزمة المالية العالمية، وكيفية تطورها، والمراحل التي مرت بها، وما تأثيرها على السيولة في المصرف التجاري السوري، نظراً لأهمية السيولة في المحافظة على سلامة العمل المصرفي.

استخدمت الدراسة التحليل المالي، والإحصائي للقوائم المالية المصرف التجاري السوري، وتحليل المؤشرات، والنسب المالية ذات الصلة وهي السيولة، والودائع، والأرباح للفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2007 وحتى عام 2012، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي الإحصائيات المباشرة Stats Direct لاختبار الفرضيات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات (نسب السيولة، والقروض) في المصرف التجاري السوري قبل وبعد الأزمة المالية العالمية، كما بيّنت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات (الودائع، والأرباح) في المصرف التجاري السوري قبل وبعد الأزمة المالية العالمية.

2. دراسة بصّول وعبد الغني (2019)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الأزمة المالية العالمية على أداء المصارف الإسلامية العاملة في الأردن مقارنةً بتأثيرها على أداء المصارف التّقليدية.

تألّفت عينة الدراسة من مصرفين إسلاميّين، وهما: البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي، ومصرفين تقليديّين، وهما: البنك الأردني الكويتي، وبنك الاتحاد. استخدمت الدراسة مجموعة من المؤشّرات لتقييم الأداء المالي للمصارف عيّنة الدراسة، كما تمّ استخدام الوسط الحسابي، واختبار t-test، وبرنامجين إحصائيين (SPSS و Excel)، لمعرفة الفروق بين الأداء المالي للمصارف الإسلامية والمصارف التّقليدية قبل الأزمة المالية العالمية وخلالها، للفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2000 ولغاية عام 2014.

أظهرت النتائج أن الأداء المالي للمصارف الإسلامية أفضل منه للمصارف التّقليدية قبل الأزمة؛ من حيث نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع التجارة العامة، ونسبة ودائع المصرف إلى إجمالي ودائع القطاع المصرفي، أما في ظل الأزمة المالية فإن الأداء المالي للمصارف الإسلامية كان أفضل من أداء المصارف التقليدية بمجموعة من النسب منها: نسبة العاملين في المصرف إلى إجمالي العاملين في القطاع المصرفي، والتسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع التجارة العامة، ونسبة ودائع المصرف إلى إجمالي ودائع القطاع المصرفي. أما المصارف التقليدية فقد كان أداؤها أفضل في التسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع الزراعة والصناعة قبل وخلال الأزمة المالية العالمية.

3. دراسة Shalchi (2015)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الأزمة المالية العالمية على النظام المصرفي الكندي، وكذلك العثور على نقاط القوة ونقاط الضعف في النظام المصرفي.

تألّف مجتمع البحث من المصارف التجارية الكندية، وتضمّنت العينة ثمانية مصارف تجارية كندية كبرى، كما تمّ جمع البيانات المالية (بيان الدخل السنوي والميزانية العمومية) للمصارف الكندية من المكتب المشرف على المؤسسة المالية الكندية The Office Supervising of The Financial Institution (OSFI) خلال الفترة من عام 2006 إلى 2013، باستخدام تحليل نموذج انحدار قاعدة البيانات Panel Data Regression Model وكذلك نموذج CAMEL.

أظهرت النتائج تأثّر أداء المصارف الكندية بالأزمة المالية خلال عامي 2008 و 2009، بالإضافة إلى ذلك فإن تحليل أداء المصارف خلال سنوات الدراسة يشير إلى أن

المصارف الكندية تتمتع برأس مال جيد، وتعمل بكفاءة بهدف تحقيق الربحية، وبيّنت أنه يمكن تخفيض مستوى مخاطر المصارف في كندا من خلال حجز مقبول للسيولة، وفيما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية، فإن معدل الفائدة هو المؤشّر الوحيد الذي له تأثير على عوامل الربحية، كما وجدت الدراسة أن هناك انخفاضاً في الأداء الكلّي خلال الأزمة المالية العالمية، ولم تتمكن الإدارات من تغطية نفقات التشغيل من خلال دخل حقوق الملكية، وهذا أدى إلى عدم جدوى أداء النظام المالي الكندي خلال سنوات الأزمة.

4. دراسة Sakinc (2018)

هدفت الدراسة إلى البحث في تأثير الأزمة المالية في الصناعة المصرفية في اليونان وتركيا، وذلك من خلال مقارنة الأداء المالي للمصارف المدرجة في بورصات اليونان وتركيا.

تألّف مجتمع البحث من المصارف المدرجة في بورصات اليونان وتركيا، وجمعت البيانات من القوائم المالية لهذه المصارف، واستخدمت الدراسة اثنتي عشرة نسبة مالية، وتم تحليل البيانات التي تمّ الحصول عليها باستخدام اختبار t للعينة المستقلة The independent sample t test في برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن المصارف في تركيا، باستثناء مخصّصات القروض المتعثرة، كانت أفضل من تلك الموجودة في اليونان فيما يتعلق بنسبة العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على الأسهم، والعائد على الودائع، بالإضافة إلى القروض على الودائع، والقروض على الأصول، وإجمالي المطلوبات إلى حقوق الملكية، والكفاءة والقروض للأصول، كما تمّ دعم نتائج التحليل من خلال وضع الأسواق المالية التي تملكها الدولتان خلال فترة الدراسة.

5. دراسة Toit and Cuba (2018)

هدفت الدراسة إلى البحث في التغيرات في التكلفة، وفعالية الأرباح في الفترة التي سبقت الأزمة المالية وما بعدها، من عام (2004 إلى 2013) للمصارف المدرجة في بورصة جوهانسبرغ Johannesburg Stock Exchange (JSE) في جنوب إفريقيا.

تم الحصول على معلومات المصارف المدرجة في بورصة جوهانسبرغ (JSE) في جنوب أفريقيا وعددها ستة مصارف، وتم استبعاد جميع المصارف غير المدرجة بسبب محدودية المعلومات المتاحة، واستخدمت الدراسة النسب المالية والتحليلات الإحصائية لإيجاد الإحصاءات الوصفية، وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة عن طريق معامل التحديد (R^2)، ثمّ تمّ استخدام تحليل كروسكال–واليس Kruskal-Wallis للاختلاف، وتحليل أنوفا (ANOVA) لتحديد ما إذا كانت الأرباح والتكاليف المصرفية قد تغيرت بشكل كبير مع مرور الوقت.

بيّنت النتائج أنه لم يحدث أيّ تغيير في كفاءة المصارف خلال الفترة السابقة، وأثناء وبعد الأزمة المالية في عام 2009، وأظهرت النتائج أن كفاءة الأرباح كانت مختلفة بشكل كبير بين الفترة السابقة للأزمة المالية وخلالها وبعدها، كما أثبتت الدراسة أن المصارف الصغيرة والمتوسطة كانت أكثر ربحاً وفعالية من حيث التكلفة من المصارف الكبرى، كذلك فقد وجدت أن المصرف الأكثر فعالية من حيث التكلفة كان أيضاً الأكثر كفاءة في الربح.

استناداً إلى الدراسات السابقة، وجدت الباحثة أن أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي اختلف باختلاف البيئة المدروسة، كما تم قياس هذا الأثر باستخدام العديد من الأساليب والمؤشرات التي اختلفت باختلاف البيئات المدروسة، وبناءً عليه قامت الباحثة بدراسة أثر الأزمة السورية من الناحية المالية على أداء المصارف التجارية السورية الخاصة بالاعتماد على مؤشرات نموذج CAMEL، وإعادة اختبار تأثير مؤشراته في أداء المصارف الخاصة، في بيئة الجمهورية العربية السورية، وذلك نظراً لشموليته وقبوله الواسع، واعتماده في العديد من الدراسات السابقة التي هدفت إلى قياس أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي.

تعريف الأزمات المالية وأنواعها

يمكن تعريف الأزمة المالية (Financial Crisis) أنها التذبذبات التي تؤثّر كلياً أو جزئياً على مجمل المتغيرات المالية المتمثلة بحجم الإصدار، وأسعار الأسهم والسندات، وكذلك اعتمادات الودائع المصرفية وسعر الصرف (Mishkan، 2000).

صُنّفت الأزمات المالية إلى أربعة أصناف (Reinhart and Rogoff، 2009؛ Laeven and Valencia، 2010):

1. أزمة سعر الصرف أو أزمة العملة

هي أزمة تتمثل باتباع الحكومة لنظام سعر صرف ثابت، مع قيامها بالتوسع في الإنفاق العام بصورة غير طبيعية مما يترتب عليه حدوث عجز كبير في الموازنة العامة، ويمكن لهذا العجز أن يستمر إذا لم تقم الحكومة باتباع سياسات نقدية توسّعية تتمثل بإصدار النقد لتمويله، أو اللجوء إلى رفع أسعار الفائدة. هذا يؤدي إلى تصاعد معدلات التضخم، ومن ثم ارتفاع سعر الصرف الحقيقي، وبالتالي تزايد عجز الميزان التجاري وميزان المدفوعات. ينتج عن استمرار الأزمة لفترة زمنية طويلة استنفاذ الاحتياطات الدولية، وعدم استقرار سعر صرف العملة المحلية، مما يؤدّي بالنهاية إلى انهيار سعر الصرف الثابت، كما حدث في جنوب شرق آسيا والمكسيك (Dornbusch et al.، 1995).

2. الأزمة المصرفية

كانت الأزمات المصرفية ظاهرة شائعة عبر التاريخ، فقد قام Reinhart and Rogoff (2009) بإحصاء 268 أزمة مصرفية خلال الفترة الممتدة من عام 1800 حتى عام 2008، في حين أظهر Bordo et al (2001) أن تواتر الأزمات المصرفية قد ازداد في العقود الأخيرة بعد التحرير المالي Financial Liberalization[1] في الثمانينيات. عرّف (Laeven and Valencia، 2008؛ Reinhart and Rogoff، 2009) الأزمات المصرفية على أنها حالات تمّ فيها "استنفاذ جزء كبير من رأس مال النظام المصرفي".

يعد التدخل الحكومي في تخصيص أو تسعير الائتمان، والتحرير المالي السريع، وضعف سياسات الإشراف أو التنظيم، من الأسباب الرئيسة للأزمات المصرفية (Caprio and Honohan، 2010؛ Rochet، 2008). وقد شهدت فترة ما بعد السبعينات تواتراً غير

[1] التحرير المالي: وسيلة فعّالة لتسريع وتيرة النمو الاقتصادي في الدول النامية من خلال إزالة القيود المفروضة على أسعار الفائدة والائتمان المصرفي وتخفيف الرقابة والإشراف الحكومي على الجهاز المصرفي (Alejandro، 1983).

مسبوقاً وشديداً في الأزمات المصرفية نتيجة قيام العديد من الدول بتحرير أسواقها المالية ورأسمالها (Laeven and Valencia، 2010).

3. أزمة المدفوعات أو أزمة المديونية

هي الأزمة التي تحدث نتيجة عجز إحدى الدول عن سداد ديونها، أو الوفاء بخدمة تلك الديون سواء للدول الأخرى أو ضمن الدولة نفسها، مما يدفع المقرضين إلى الامتناع عن منح قروض جديدة، والعمل على تصفية القروض القائمة. كما أنّ احتمالية حدوث أزمة ميزان المدفوعات في الدول النامية هي أعلى بكثير من الدول المتقدمة. ومن أبرز أزمات المديونية الأزمة التي أصابت دول أمريكا اللاتينية في الفترة الممتدة بين عامي 1993-1994. إن أهمّ ما يميّز الأزمات المالية أنها تحدث بصفة مفاجئة وغير متوقعة نظراً للثقة المفرطة بالمؤسسات المصرفية، وسببها الرئيس التدفّق الضّخم لرؤوس الأموال إلى الداخل، ويرافقها توسّع مفرط وسريع في منح الائتمان، مما يؤدي إلى تدهور قيمة العملة (Chernyak et al.، 2013).

4. أزمة سوق الأوراق المالية

يواجه سوق الأوراق المالية الكثير من التحديات تتمثل في وقوع مثل هذه الأسواق في أزمة، فرغم الدور الكبير الذي يمكن أن يؤديه سوق الأوراق المالية في الاقتصاد إلا أنه في حالة ما إذا أصيب بأزمة فإنه سوف يقضي على اقتصاد البلد بأكمله Mishkan, (2000).

أدى انهيار الأسواق المالية في عام 2007 وأزمة الديون التي تلت ذلك في الاتحاد الأوروبي إلى انعدام ثقة كبير في المنتجات المالية والنظام النقدي .كما أدى ظهور نظام الظل المصرفي إلى تغيير الأنماط السلوكية للإدارة بحيث سيطرت مصلحتها الذاتية على مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين .أدت هذه الحوافز الزائفة إلى عمليات الاندماج في النظام المالي مما أدى إلى هياكل السوق التي أصبحت فيها المؤسسات الفردية كبيرة جدًا أو متصلة جدًا بالفشل(Mishkan, 2000).

بناءً على ما سبق ترى الباحثة أنّه على الرغم من اختلاف الأزمات بطبيعتها، فهي تتشارك في العديد من الخصائص، كالتعقيد والتداخل في عناصرها وأسبابها، واستحواذها على الاهتمام، وباعتبار أن الأزمات تواجه كافة القطاعات الاقتصادية، بالتالي فإن الاضطرابات المختلفة جعلت من الأزمة السورية أزمة مالية معقّدة أثّرت على التوازن الاقتصادي، لذلك سيتم عرض أثر الأزمات على الدول النامية وخصوصاً الأزمة السورية.

تعريف الأداء المصرفي

يعرّف الأداء المصرفي بأنه انعكاس للطريقة التي يتم بها استخدام موارد المصرف بالشكل الذي يمكّنه من تحقيق أهدافه، بالإضافة إلى ذلك يشير مصطلح أداء المصرف إلى اعتماد مجموعة من المؤشرات المالية التي تدل على الوضع الحالي للمصرف، ومدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوّة [2].

أثر الأزمات على الأداء المصرفي

حلّل peters et al. (2004) أداء المصارف في لبنان ما بعد الحرب في الفترة الزمنية الممتدة بين عامي 1993–2000. وذلك بالاعتماد على مؤشّر العائد على الأصول (ROA). وأشارت النتائج إلى تحسّن الأداء المصرفي بالإضافة إلى انخفاض المخاطر، وهذا يعود إلى ثلاثة عوامل خارجية: سياسية (وقف الحرب)، واقتصادية (انخفاض معدل التضخم)، وتنظيمية (متطلبات كفاية رأس المال). وأوصت هذه الدراسة بضرورة زيادة الإقراض المقدّم من قبل المصارف الخاصة، وتحرير معدلات الفائدة. كما قيّم Varias and Sofianopoulow (2012) ربحيّة المصارف التجارية الكبرى العاملة في اليونان أثناء الأزمة. وأشارت النتائج إلى وجود 6 مصارف رابحة فقط من مجمل المصارف التي بلغ عددها 19 مصرف، وأنه ينبغي بذل جهود كبيرة من قبل المصارف غير الرابحة من أجل زيادة ربحيّتها. كما ناقش Popescu et al. (2016) أداء المصارف في رومانيا بالاعتماد على مؤشّر العائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية

[2] http:// Borneo Post Online.com /The need to evaluate bank performance/

(ROA) للفترة الزمنية الممتدة بين عامي 2007–2013. وتوصّلت النتائج إلى أن المصارف التي كان أداؤها جيد خلال سنوات الأزمة المالية وفترة ما بعد الأزمة قد بلغ 6 مصارف من بين 18 مصرفاً عاملاً في السوق المصرفية في رومانيا، مما يشير إلى أن الأزمة قلّصت من ثقة العملاء بالمؤسسات المصرفية، بالتالي فإن استعادة المصداقية هي التحدي الرئيس الذي يواجهه الجهاز المصرفي.

بينما حاول Al-Muharrami (2015) الإجابة على السؤال التالي: هل يمكن لإحصائيات المصارف ومؤشرات الأداء والكفاءة أن توفر دلالات حول أسباب الأزمات العربية؟، واستخدمت هذه الدراسة مجموعة مؤلفة من 74 مصرفاً في الدول التي حدثت فيها أزمات وهي مصر وليبيا وسورية وتونس واليمن مقابل 241 مصرفاً في 15 دولة عربية أخرى، واعتمد هذا البحث على تحليل بيانات الميزانية العمومية وقائمة الدخل، بالإضافة إلى الاتجاهات الحديثة متمثلة بإجمالي الأصول، والودائع، وحقوق المساهمين، ونمو صافي الدخل. إضافةً إلى دراسة تطور 315 مصرفاً عربياً من خلال إجراء دراسة مسحية منذ عام 1997 وحتى عام 2010، وتم استخدام العديد من النسب بما في ذلك جودة الأصول، ورأس مال المصرف، والعمليات التشغيلية، والسيولة، والسلامة المالية. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن أداء غالبية المصارف في الدول الخمس موضع الدراسة كان أقلّ من المتوسط، وكان ترتيبها إقليمياً وعالمياً ضعيفاً من حيث الحجم والأداء والكفاءة.

نموذج CAMEL

يُعدّ نموذج CAMEL أحد أكثر النماذج المستخدمة لتقييم الأداء المصرفي وسلامته (Roma and Sargu، 2013)، وهو نموذج تم إنشاؤه من قبل الجهات الرقابية المصرفية الفيدرالية عام 1980 لتقييم الأداء العام للمصارف، وتمّ استخدامه لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، كما يعد مؤشراً سريعاً للإلمام بحقيقة الوضع المالي لأي مصرف، ومعرفة درجة تصنيفه، وأحد الوسائل الرقابية المباشرة التي تتمّ عن طريق الرقابة الميدانية للمصرف. حيث عملت السلطات الرقابية في أميركا على الأخذ بنتائج هذا

النموذج كمعيار، والاعتماد عليها في القرارات الرقابية لأنها تعكس الواقع الحقيقي للمصرف (Gikas، 2015).

في الآتي توضيح لعناصر نموذج CAMEL، حيث يتألّف من خمسة عناصر، وهي:

1- كفاية رأس المال

يُعدّ مقياس لحجم رأس مال المصرف الذي يتحقق عنده التوازن بين حجم رأس المال والمخاطر التي يتوقعها المصرف، لذلك يعبّر عنه كنسبة مئوية من الأصول المرجحة بالمخاطر مثل: مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، والمخاطر التشغيلية (Chatzi et al.، 2015).

قُسّم مفهوم رأس المال كما حدّدته لجنة بازل إلى نوعين؛ بهدف وضع حدود واضحة للتكوين النسبي لمجموع رأس المال وهما:

1-رأس المال الأساسي (الشريحة الأولى) CAR Capital يتكون من: الأسهم العادية والممتازة والسندات القابلة للتحويل لأسهم، وحقوق الأقلية للشركات التابعة للمصرف.

2-رأس المال التكميلي (المساند) (الشريحة الثانية) Supplementary Capital يتكون من:

- الاحتياطيات غير المعلنة التي تسمح بها السلطات النقدية.

-احتياطيات إعادة تقويم الموجودات في المصرف سداداً لديونه، والفروقات الناتجة عن الزيادة في الأسهم والأدوات المالية طويلة الأجل.

-المخصّصات العامة: يتم إنشاؤها لمواجهة الخسائر المتوقعة في المستقبل، ولا تشمل تلك المخصصات الموجهة لديون محددة.

- أدوات رأس المال الهجينة: تشمل أدوات الدَّين التقليدي غير المضمونة من الدرجة الثانية. حسب مقررات بازل فقد حُدّد معدّل كفاية رأس المال (Chatzi et al.، 2015) كما يلي:

$$\frac{\text{الشريحة الأولى + الشريحة الثانية}}{\text{إجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر}}$$

(يجب أن تكون هذه النسبة ≤ 8% كحد أدنى ويمكن أن تصل إلى 12% حسب بازل 2)

2- جودة الأصول

تُعدّ جودة الأصول ذات أهمية خاصّة في نظام التقييم لأنها جزء أساسي في نشاط المصرف في سعيه لتحقيق الإيرادات، حيث أنّ حيازة المصرف على أصول جيدة يُعدّ مؤشراً جيداً على زيادة الدخل، وتقييم أفضل لكل من السيولة والإدارة، ورأس المال (Ebrahimi et al.، 2017).

3- جودة الإدارة

تشير جودة الإدارة إلى قدرة مجلس الإدارة، على تحديد وقياس ومراقبة مخاطر أنشطة المصرف، وضمان التشغيل الآمن والسليم والفعال في الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، ويُعدّ الأداء الإداري مكوناً أساسياً للحكم على مدى نجاح المصرف في تحقيق أهدافه، من خلال تفاعل العديد من العوامل المرتبطة بمهام ومسؤوليات الإدارة، والقدرة على التعامل مع التطورات والمتغيرات البيئية والمصرفية، وتحقيق الرقابة اللازمة بهذا الخصوص (Alemu and Aweke، 2017).

4- الربحية

تُعدّ إدارة المصرف الأرباح أحد العناصر المهمّة لضمان استمرارية أداء المصرف، فهي تتأثر بشكل مباشر بمدى جودة الأصول، ويتم قياس فعاليتها من خلال تحديد نسبة العائد إلى متوسط الأصول كنقطة البداية لتقييم الأرباح (Chatzi et al.، 2015).

5- درجة السيولة

تشير السيولة إلى قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين، ويمكن للمصرف أن يحتفظ بمركز سيولة كافٍ إما عن طريق زيادة المطاليب المتداولة، أو عن طريق تحويل موجوداته إلى نقد سريع (Aspal and Dhawan، 2016)، كما يوجد تأثير سلبي لزيادة السيولة على المصارف؛ إذ أن ازدياد الأصول السائلة يعزّز القدرة على جمع النقود خلال فترة قصيرة، ولكنه يقلّل أيضاً من قدرة الإدارة على الالتزام بمصداقية استراتيجية الاستثمار التي تحمي المستثمرين (Myers and Rajan، 1998).

قامت الباحثة باختيار نسب محددة لقياس عناصر نموذج CAMEL بما يتفق مع العديد من الدراسات التي قامت بدراسة أثر الأزمات في الأداء المصرفي (Shalchi, 2015; Gulzar et al., 2019)، حيث سيتم توظيف عناصره كمتغيرات مستقلة ضمن نموذج انحدار خطي متعدد بهدف توضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصّة.

النتائج والمناقشة

متغيرات البحث

المتغير المستقل في الدراسة الحالية هو الأزمة السورية، أما المتغير التابع فهو الأداء المصرفي للمصارف السورية الخاصة ممثلاً بالعائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية (ROE). حيث تمّت دراسة أثر الأزمة السورية من الناحية المالية، من خلال مؤشرات نموذج CAMEL. بناءً على ما سبق يمكن عرض متغيرات الدراسة الحالية على النحو الآتي:

المتغيرات التابعة لتحليل الانحدار

1. العائد على الأصول (ROA) = $\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي الأصول}}$

2.العائد على حقوق الملكية (ROE) = $\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$

المتغيرات المستقلة لتحليل الانحدار

المتغيرات المستقلة التي استخدمت في نموذج الانحدار هي مؤشرات نموذج CAMEL، وهي كما يلي:

1. كفاية رأس المال (CAR) = $\frac{\text{إجمالي حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول}}$
2. جودة الأصول (AQ)= $\frac{\text{مخصص خسائر القروض}}{\text{إجمالي القروض}}$
3. جودة الإدارة (MQ) = $\frac{\text{الفوائد الدائنة}}{\text{الفوائد المدينة}}$

4. القدرة على الربح (EA) = $\frac{\text{التكاليف التشغيلية}}{\text{الإيرادات التشغيلية}}$

5. السيولة (LQD) = $\frac{\text{الأصول السائلة}}{\text{إجمالي الأصول}}$

6. حجم المصرف (LSIZE) = إجمالي الأصول

7. المتغير الوهمي (Dummy): متغير وهمي خاصّ بالأزمة السورية، إذ يأخذ هذا المتغير القيمة (1) في أعوام الأزمة والقيمة (0) في الأعوام قبل الأزمة.

طريقة تقدير النموذج

استخدمت الدراسة معادلة انحدار بما يتوافق مع الدراسات Simai (2013)، Shalchi (2015)، Muhmad and Hashim (2015)، Getahun (2015).

نموذج تقدير العائد على الأصول (ROA):

$$\mathbf{ROA = a_0 + \beta_1\ (CAR) + \beta_2\ (AQ) + \beta_3\ (MQ) + \beta_4\ (EA) + \beta_5\ (LQD) + \beta_6\ (LSIZE) + \beta_7\ (DUMMY)}$$

نموذج تقدير العائد على حقوق الملكية (ROE):

$$\mathbf{ROE = a_1 + \beta_1\ (CAR) + \beta_2\ (AQ) + \beta_3\ (MQ) + \beta_4\ (EA) + \beta_5\ (LQD) + \beta_6\ (LSIZE) + \beta_7\ (DUMMY)}$$

β_K (K = 1-7): معاملات نموذج الانحدار.

a_0 و a_1: ثوابت المعادلة.

الإحصاءات الوصفية

نظراً لكون حجم العينة أقلّ من 50 وحدة مشاهدة تمّ استخدم اختبار Shapiro-Wilk test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزع الطبيعي من عدمه، ويبين الجدول (2) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع المتغيرات كانت أكبر من مستوى الدلالة a = 0.05 وعليه تُقبل فرضية العدم القائلة بعدم وجود فرق بين توزيع البيانات والتوزيع الطبيعي، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المتغيرات يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه تمّ استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول (2): نتائج اختبار التوزع الطبيعي

المتغيرات	مستوى الدلالة

	الإحصائية Sig
كفاية رأس المال	0.093
جودة الأصول	0.083
جودة الإدارة	0.262
القدرة على الربح	0.186
السيولة	0.140
حجم المصرف	0.277
العائد على الأصول	0.061

اختبار الفرضيات

يبين هذا الجزء من الدراسة بمساعدة نتائج تحليل الانحدار تأثير المتغيرات المستقلة على أداء المصارف السورية الخاصة، متمثلاً بالعائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية (ROE). ويُلاحظ من الجدول (3) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة a = 0.05، هذا يشير إلى وجود علاقة خطيّة ذات دلالة إحصائية، كما بلغت قيمة R Square = 0.571، ما يعني أنّ 57% من التباين في العائد على الأصول ينسب إلى المتغيرات المستقلة، وهذا ما تؤكّد عليه قيمة اختبار Durbin-Watson (1.891) وهي قريبة من (2)، ومن ثم عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

يمكن أن يساعد اختبار Durbin-Watson في معرفة وجود مشكلة بين البيانات. تتراوح نتائج Durbin-Watson بين (0 إلى 4)، وتُحدد القيمة القريبة من (2) عدم الارتباط الذاتي، بينما تُظهر القيمة القريبة من (0) الارتباط الذاتي الإيجابي، والقيمة القريبة من (4) الارتباط الذاتي السلبي.

الجدول (3): معامل الارتباط للعائد على الأصول

Correlations					Model
Durbin-Watson	Sig. (1-tailed)	Std. Error of the Estimate	R Square	R	
1.891	0.004	0.378	0.571	−0.786	العائد على الأصول

يُلاحَظ من الجدول (4) جدول تحليل التباين ANOVA أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = a، بالتالي يمكن اعتماد النموذج، ولذا نقول أنه يوجد للمتغيرات المستقلة تأثير على العائد على الأصول، وبناءً عليه تقبل الفرضية البديلة (تؤثّر الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على الأصول).

الجدول (4): تحليل التباين ANOVA للعائد على الأصول

ANOVA					
Sig.	**F**	**Mean Square**	**Df**	**Sum of Squares**	**Model**
0.00	5.096	0.00	7	0.001	**Regression**
–	–	0.00	40	0.002	**Residual**
–	–	–	47	0.003	**Total**

يبين الجدول (5) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة a = 0.05 لجميع المتغيرات المستقلة، وبالتالي يوجد أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على العائد على الأصول. كما يبيّن هذا الجدول التقديرات لقيم معاملات نموذج الانحدار؛ إذ أن المتغير الثابت له القيمة (0.107)، أما لمعاملات الانحدار لكفاية رأس المال والسيولة وحجم المصرف قيم موجبة، لذا فهي تؤثر إيجاباً على الأداء، بينما لمعاملات الانحدار لجودة الأصول وجودة الإدارة والقدرة على الربح والأزمة قيم سالبة، بالتالي تؤثر سلباً على الأداء، كما يُلاحظ من الجدول (4) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = a بالنسبة للعائد على الأصول، ومن ثم فإنّ الأزمة السورية أثّرت في أداء المصارف السورية الخاصة بشكل عكسي.

الجدول (5): معاملات نموذج انحدار العائد على الأصول

Coefficients					
Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**
		Beta	**Std. Error**	**B**	
0.047	0.714		0.010	0.107	**(Constant)**
0.011	1.591	0.405	0.052	0.084	كفاية رأس المال
0.012	– 1.576	−0.197	0.002	−0.003	جودة الأصول
0.045	– 0.538	−0.077	0.003	−0.014	جودة الإدارة
0.007	– 3.819	−0.566	0.004	−0.016	القدرة على الربح
0.024	1.289	0.178	0.014	0.018	السيولة
0.022	1.219	0.236	6.15	7.506	حجم المصرف
0.040	0.126	0.0277	0.003	−0.027	الأزمة

2. نتائج تحليل انحدار العائد على حقوق الملكية

يُلاحظ من الجدول رقم (6) أنّ القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة 0.05 = a هذا يشير إلى وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، كما أنّ قيمة R Square = 0.597 مما يعني أن 60% من التباين في العائد على حقوق الملكية

ينسب إلى المتغيرات المستقلة، وهذا ما تؤكد عليه قيمة اختبار Durbin-Watson (1.920) وهي قريبة من (2) ومن ثم عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

الجدول (6): معامل الارتباط للعائد على حقوق الملكية

Correlations					Model
Durbin-Watson	**Sig. (1-tailed)**	Std. Error of the Estimate	R Square	R	
1.920	0.03	0.527	0.597	−0.773	العائد على حقوق الملكية

يُلاحظ من الجدول رقم (7) جدول تحليل التباين ANOVA أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة a = 0.05، بالتالي يمكن اعتماد النموذج، ولذا نقول إنه يوجد للمتغيرات المستقلة تأثير على العائد على حقوق الملكية، لذلك نقبل الفرضية البديلة (تؤثّر الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على حقوق الملكية).

جدول (7): تحليل التباين ANOVA للعائد على حقوق الملكية

ANOVA					
Sig.	**F**	**Mean Square**	**Df**	**Sum of Squares**	**Model**
0.00	8.490	0.018	7	0.128	**Regression**
–	–	0.002	40	0.086	**Residual**
–	–	–	47	0.214	**Total**

يبين الجدول رقم (8) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة a = 0.05 لجميع المتغيرات المستقلة، بالتالي يوجد أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على العائد على حقوق الملكية، كما يبيّن هذا الجدول التقديرات لقيم معاملات نموذج الانحدار؛ إذ نلاحظ أنّ المتغير الثابت له قيمة (0.204)، أما لمعاملات الانحدار لكفاية رأس المال وجودة الأصول وجودة الإدارة والقدرة على الربح والأزمة قيم سالبة لذا فهي تؤثر سلباً على الأداء، بينما لمعاملات الانحدار للسيولة وحجم المصرف قيم موجبة بالتالي لها تأثير إيجابي على الأداء ، كما يُلاحظ من الجدول (7) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أصغر من مستوى الدلالة a = 0.05 بالنسبة للعائد على حقوق الملكية، ومن ثم فإنّ الأزمة السورية أثّرت في أداء المصارف السورية الخاصة بشكل عكسي.

الجدول (8): معاملات نموذج انحدار العائد على حقوق الملكية

Coefficients					
Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**
		Beta	**Std. Error**	**B**	
0.009	2.726		0.074	0.204	**(Constant)**
0.019	−1.332	−0.298	0.379	−0.504	كفاية رأس المال
0.035	−0.528	−0.051	0.017	−0.009	جودة الأصول
0.050	−0.676	−0.085	0.024	−0.016	جودة الإدارة
0.001	−	−0.449	0.031	−0.107	القدرة على

الربح			3.476		
السيولة	0.011	0.101	0.014	0.116	0.007
حجم المصرف	6.938	4.427	0.264	1.572	0.039
الأزمة	−0.247	0.025	0.004	0.026	0.004

الاستنتاجات والتوصيات

1-كفاية رأس المال

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول يرتبط مع كفاية رأس المال بعلاقة طردية، وتشير هذه النتيجة إلى أنّ الزيادة في صافي الدخل الذي يحقّقه المصرف خلال الأزمة يعود إلى الزيادة في حقوق الملكية، وهذا يتفق مع دراسة .Gulzar et al (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا. كما يمكن تفسيرها بأن أصول المصارف زادت زيادةً قسرية، لأنها أُجبرت على الاكتتاب بالدَّين الحكومي أو زيادة الاحتياطيات النقدية.

لكن أظهرت النتائج أنّ العائد على حقوق الملكية يرتبط مع كفاية رأس المال بعلاقة عكسية، تشير هذه النتيجة إلى ارتفاع نسبة الأصول المرجحة بالمخاطر خلال الأزمة مثل مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، وهذا يختلف مع دراسة .Gulzar et al (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا، كما يمكن تفسيرها بأنّ معظم المصارف السورية الخاصة برزت لديها خلال سنوات الأزمة مشكلة عدم كفاية رأس المال، والمصرف الوحيد الذي كان بمنأى عن هذه الأزمة هو البنك القطري الذي ضاعف رأس ماله خلال تلك السنوات، ولكن لم تتمكن الباحثة من إدراجه ضمن عينة الدراسة وذلك لأنه التحق متأخراً بالسوق المصرفية السورية منذ عام 2009، في حين أن العينة المدروسة تبدأ جميعها منذ عام 2007.

2-جودة الأصول

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع جودة الأصول بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى عدم سلامة المبالغ المحجوزة لتقليل مخاطر القروض المتعثرة خلال الأزمة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة .Gulzar et al (2019)، ودراسة Shalchi (2015) من حيث تأثيرها في العائد على الأصول، ولكن يختلف معها من حيث تأثيرها في العائد على حقوق الملكية.

3-جودة الادارة

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع جودة الإدارة بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى عدم كفاءة الإدارة في تقليل المخاطر التشغيلية خلال الأزمة، وهذا يتّفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا.

4-القدرة على الربح

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع القدرة على الربح بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية للمصرف في إدارة إيراداته التشغيلية لتحقيق الأرباح وبالتالي انخفاض أرباحه، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ولكن المصارف تعلن عن أرباح وهمية طيلة فترة سنوات الأزمة تعود إلى فروق تقييم القطع الأجنبي كنتيجة للارتفاع المستمر في أسعار الصرف.

كما يمكن تفسير العلاقة العكسية بين العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية من جهة، وكل من المتغيرات المستقلة الثلاثة (جودة الأصول، جودة الإدارة، القدرة على الربح) من الجهة المقابلة، أنه شهدت معدلات المتغيرات المستقلة الثلاث تطوراً سالباً خلال سنوات الأزمة نتيجة الإجراءات الانكماشية التي مارستها السلطات النقدية، وعلى رأسها المصرف المركزي خلال هذه السنوات من تقليل منح القروض، ورفع لمعدلات الضمانات والشروط الخاصة بها، وكذلك رفع لمعدلات الفائدة ليصل بعضها إلى 30%، الأمر الذي أدى إلى انخفاض القروض وإيراداتها من الفوائد الدائنة إلى مستويات دنيا. يحدث هذا في الوقت الذي كان كل من العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية يتطوران بشكل إيجابي، ليس نتيجة كفاءة المصارف في إدارة أصولها، وإنما نتيجة تحقيق

هذه المصارف لأرباح آتية من الإجراءات الجديدة التي أُجبرت فيها السلطات النقدية هذه المصارف على اتباع المعيار المحاسبي الدولي 21، والذي طبّق بشكل معدّل عن النسخة الأصلية الواردة في المعيار الدولي، الأمر الذي مكّن هذه المصارف من دمج الأرباح الناتجة عن مراكز القطع الأجنبي كنتيجة للارتفاع المستمر في أسعار الصرف مع أرباحها التشغيلية، وهي أرباح غير محققة، لتَظهر تلك المصارف أخيراً على أنها رابحة، ولكنها في حقيقة الأمر كانت تتكبّد خسائر طيلة سنوات الأزمة حيث يتوجّب التّحذير من أنّ الاستمرار في هذا التطبيق للمعيار على الشكل المعدّل المعمول فيه، من شأنه المساس بالقيمة الحقيقية لرأس مال المصارف، لأن الأرباح التي ظهرت هي أرباح صورية وليست حقيقية، وستخضع للتوزيع وكذلك للضريبة.

5-السيولة

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع السيولة بعلاقة إيجابية، وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع سيولة المصرف خلال الأزمة، وتمويل القروض الممنوحة من الودائع مع الاحتفاظ باحتياطيات جيدة، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ويختلف مع دراسة .Gulzar et al (2019) في باكستان.

6-حجم المصرف

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع حجم المصرف بعلاقة إيجابية، وتشير هذه النتيجة إلى أن المصارف الخاصّة الكبرى العاملة في سورية في ظلّ الأزمة تعمل بكفاءة مما ينعكس بشكل إيجابي على أرباحها، وهذا يتّفق مع دراسة .Gulzar et al (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا.

7-الأزمة

وأخيراً أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية تأثّرا بشكل سلبي بالأزمة، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ويختلف مع دراسة Toit and Cuba (2018) في جنوب إفريقيا حيث وجدت أن الأزمة لا تؤثر على الأداء.

تعد النتائج خاصة ببيئة البحث، لذلك يمكن استخدامها من قبل أصحاب المصلحة المعنيين ببيئة البحث على اختلافهم، وذلك من خلال العمل على تحسين كفاية رأس المال لما لها من أثر إيجابي في تحسين ربحيّة المصارف، ممّا يمكّنها من تحمل الخسائر غير المتوقعة التي قد تنشأ خلال الأزمة، ويحافظ على الرافعة المالية عن طريق منح ائتمان إضافي. بالإضافة إلى إمكانية حجز مخصّصات كافية لمواجهة الزيادة في القروض المتعثّرة خلال الأزمة، وخاصّةً في المصارف التي تتمتع بجودة أصول منخفضة، والعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة للمصارف الخاصة.

كما يُنصح أن تتمّ زيادة عمليات المصارف، بالإضافة إلى العمل على حجز مقبول للسيولة لخفض مستوى المخاطر التي قد تتعرّض لها المصارف بهدف التقليل من الآثار السلبية للأزمة. إضافة لذلك يمكن التوسع بإجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة على مستوى القطاعات الأخرى؛ إذ أن اختلاف القطاعات قد يظهر نتائج مختلفة.

References:

- ALEJANDRO, C. *good-bay financial repression, hello financial crash*. Journal of Development Economics, Vol. 19, 1983, 1-24.
- Alakad, N. *The global financial crisis and its impact on liquidity in banks- an applied study on the commercial bank of Syria*. 2014, master thesis- Syria. مرجع عربي
- Basool, M; ABD AL GANY,y. *the financial performance of banks in light of the global economic crisis- a comparative study between Islamic banks and Jordanian conventional banks*. 2019, the Arab journal of science and research publishing, 15(2), 1-25. مرجع عربي
- ALEMU, M; AWEKE, M. *Financial Performance of Private Commercial Banks in Ethiopia: A CAMEL Approach*. International Journal of Scientific and Research Publications, vol. 7, No.10, 2017, 2250-3153.
- AL-MUHARRAMI, S. *Arab Banks during Tranquil and Turbulent Times: A Reflection of Arab Economies,* Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 6, No.4, 2015, 2039- 2117.
- ASPAL, P; DHAWAN, S. *Camels Rating Model For Evaluating Financial Performance of Banking Sector: A Theoretical Perspective*. International Journal of System Modeling and Simulation, Vol. 1, No. 3, 2016, 10-16.
- BORDO, M; EICHENGREEN, B; KLINGEBIEL D; MARTINEZ-PERIA, MS. *Is the crisis problem growing more severe?*. Econ. Policy, Vol. 16, 2001, 51–82.

- CAPORALE, G; LODH, S; NANDY, M. *The performance of banks in the MENA region during the global financial crisis*. Research in International Business and Finance. 2017, 1-26.
- CAPRIO, G; HONOHAN, P. *Banking crises*. In The Oxford Handbook of Banking, ed. AN Berger, P Molyneux, JOS Wilson, Vol. 26, 2010, 673–92.
- CHATZI, G. DIAKOMIHALIS, N AND CHYTIS, T**.** Performance of the Greek banking sector pre and throughout the financial crisis**.** Journal of Risk & Control, Vol. 2, No. 1, 2015, 45-69.
- CHERNYAKA, O; KHOMIAKA, V; CHERNYAKB,Y. *The Main Triggers of the Balance of Payment Crisis in the Eastern Europe*. Procedia Technology, Vol. 8, 2013, 47 – 50.
- DORNBUSCH, R; GOLDFAJN, I; VALDEZ, R. *Currency Crises and Collapses. Brookings Papers on Economic Activity*, Vol. 2, 1995, 219-293.
- EBRAHIMI, S; BAHRAMINASAB, A; SEYEDI, F. *The Impact of CAMEL Indexes on Profit Management in Banks Listed on Tehran Stock Exchange*. International Review of Management and Marketing, Vol. 7, No. 2, 2017, 421-429.
- GETAHUN, M. *Analyzing Financial Performance of Commercial Banks in Ethiopia: CAMEL Approach***.** Unpublished Master's thesis. Accounting and Finance. Addis Ababa University, Addis Ababa: Ethiopia. Vol. 6, No. 4, 2015, 1-66.
- GIKAS, G. *CAMELS and Greek Banking Sector Performance during the crisis - an analysis and review of the evidence.* 2015, 1-13.
- GULZAR,S; JAN, S ; AFZAL, B. *Global Financial Crisis and its Implications on the Performance of Financial Sector of Pakistan*. City University Research Journal, Vol. 9, No. 2, 2019, 374-386.
- LAEVEN, L; VALENCIA, F. Systemic banking crises: a new database. Int. Monet. Fund Work. Pap, Vol. 08, No. 224, 2008.
- MISHKAN, F. *Financial policies and prevention of Financial crisis in emerging market countries*. paper of nber conference , economics of financial crisis, No. 8087,2000,1-42.

- MYERS, S; RAJAN, R. *The Paradox of Liquidity*. The Quarterly Journal of Economics, Vol. 113, No.3, 1998, 733-771.
- NASR, R; MAHSHI, Z; ABU ISMAIL, K. *The Syrian Crisis, the Roots and the Economic and Social Impacts*. 2013, Syrian Center for Policy Research, 1-86. مرجع عربي
- PETERS, D; RAAD, E; JOSEPH; JR. *The Performance of Banks in Post-war Lebanon.* International Journal of Business, Vol. 9, No. 3, 2004, 261-286.
- POPESCU, J; MEIȚĂ, N; POPA, B. *A Comparative Analysis of Bank Performance in Romania in the Period before the Global Financial Crisis and Post-Crisis.* Finances – The challenges of the future, Vol. 18, No. 36, 2016, 36-44.
- REINHART, C; ROGOFF, K. *This Time Is Different: Eight Centuries of Financial Folly*. Princeton, NJ: Princet. Univ. Press. 2009, 496 pp.
- ROCHET, J-C. *Why Are There So Many Banking Crises? The Politics and Policy of Bank Regulation.* Princeton, NJ: Princet. Univ. Press. 2008, 336 pp.
- SHALCHI, S. *An Analysis of the Performance of the Canadian Banks during the Global Financial Crisis.* Unpublished Master's thesis. Banking and Finance. Cyprus, Eastern Mediterranean University, 2015.
- TOIT, E; CUBA, Y. *Cost and profit efficiency of listed South African banks pre and post the financial crisis.* Research in International Business and Finance, Vol. 45, 2018, 435-445.
- VARIAS, A AND SOFIANOPOULOU, S. *Efficiency evaluation of Greek commercial banks using data envelopment analysis.* Lectures Notes in Management Science, Vol. 4, 2012, 254-261.

المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية

((دراسة حالة: جامعة الشام الخاصة))

طالـب الدراسـات العليـا: رباب ماردين كلية: الاقتصاد – جامعة: تشرين

الدكتورة المشرفة: فداء الشيخ حسن

الملخص

يهدف هذا البحث إلى توضيح دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الإنساني) في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات الخاصة في الساحل السوري دراسة حالة (جامعة الشام الخاصة)، حيث تم الاعتماد على منهج المقارنة الاستنباطية والمنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري للبحث, أما في الجانب العملي اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم توزيعها على عينة من أفراد مجتمع البحث للإجابة عليها, حيث تم الاعتماد على عينة من 60 مشاهدة وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات منها:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".

مما يوجب على هذه الجامعة الاستمرار بتقديم ما يتوجب عليها من أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع ووضع هذه الأعمال بصورة واضحة أمام المتعاملين وأفراد المجتمع.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية, الميزة التنافسية, الصورة الذهنية.

A Role of Social Responsibility in Promoting Competitive Advantage

((Case Study: Al-Sham Private University))

Abstract

This research aims to clarify the role of social responsibility in its four dimensions (the economic dimension, the moral dimension, the legal dimension, the human dimension) in enhancing the competitive advantage of private universities in the Syrian coast, a case study (Al-Sham Private University), where the deductive comparison approach and the descriptive approach were relied on to cover The theoretical side of the research, while on the practical side, the researcher relied on the questionnaire as a tool for collecting primary data, and it was distributed to a sample of members of the research community to answer it. A sample of 60 views was relied upon and a set of conclusions and recommendations were reached, including:

- There is a significant relationship between social responsibility and competitive advantage in the university under study.

- There is a significant relationship between the economic dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the charitable dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the moral dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the legal dimension of social responsibility and competitive advantage in the university under study.

which requires these private universities to continue to provide the necessary corporate social responsibility work in the community and to put these works in a clear way in front of the dealers and members of the community, and this ensures an increase in the good mental image of the community.

Keywords: social responsibility, competitive advantage, Mental image.

المقدمة:

لا يستطيع أي مجتمع تحقيق أهداف التنمية الشاملة ومواجهة متطلبات المستقبل إلا بالمعرفة والثقافة وامتلاك قطاع تعليمي ومهني سليم يتفق ومتطلبات الواقع والمستقبل المنشود بالعلم والتعليم، مما لا شك فيه أن الجامعة هي من أهم المنظمات ودور صناعة العلم والتعليم في العالم، كونها منارات علمية تقوم أساساً للرقي بالمجتمعات فكرياً وأخلاقياً، من خلال تجهيز العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة وذلك من خلال تبني إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغيرات العلمية والتكنولوجية المعاصرة.

لذلك يدرس البحث المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة من خلال التركيز على الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الإنساني)، من خلال دراسة التزامات الجامعة وما تقوم به من تقديم للخدمات وتوفيرها بالشكل الذي يرضي المجتمع, وحماية المجتمع من خلال الالتزام بالقوانين والأنظمة, وكذلك احترام العادات والتقاليد والمساهمة في تنمية وتطوير المجتمع, وذلك لتحقيق ميزة تنافسية بحيث تتميز بها الجامعة وتتفوق على منافسيها.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في جامعة الشام، والمقابلات التي قامت بها مع بعض العاملين الإداريين في الإدارة العليا والوسطى فيها، حيث قامت بطرح مجموعة من التساؤلات ومن تلك التساؤلات:

- هل تسعى الجامعة لتحقيق لتحقيق البعد الاقتصادي من خلال التزامها بتقديم الخدمات وبسعر مرضي للمجتمع؟

- هل تلتزم الجامعة بالقوانين والأنظمة المعمول بها وبالتالي تحقق البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية؟

– هل تحترم الجامعة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وبالتالي تحقق البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية؟

هل تساهم الجامعة في التبرعات الخيرية لجهات معينة في المجتمع وبالتالي تحقق البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية؟

– هل يتوفر لدى الجامعة برامج أكاديمية نوعية تتميز عن المنافسين من الجامعات وتطوير لخططها لمواكبة حاجات المجتمع المتجددة وذلك لتحقيق الميزة التنافسية لها؟

ومن خلال الإجابة عن هذه التساؤلات لاحظت الباحثة وجود تفاوت في جودة الوسائل والتجهيزات المساعدة مثل: التجهيزات الطبية الحديثة التي يتم استخدامها، كما لاحظت وجود تفاوت في مستوى الجودة بين هذه الجامعات وفق المعايير الدولية والجودة المحلية، ومن خلال المراجعة الأدبية التي قامت بها الباحثة لمجموعة من أحدث الدراسات التي تناولت موضوع الميزة التنافسية، تبين أن معظم الدراسات تشير إلى أن التزام هذه الجامعة بالمسؤولية الاجتماعية، يقودها للحصول على ميزة تنافسية حيث أن مؤشر أداء المنظمات لم يعد مقتصراً على الأداء المالي والاقتصادي فحسب، وإنما أصبح للأداء الاجتماعي دور جوهري للموازنة بين أهداف الجامعات وأهداف المجتمع، والجامعات الناجحة هي الجامعات التي تركز في أعمالها التعليمية، وكذلك تسعى في توجهاتها نحو المسؤولية الاجتماعية من حيث المشاركة والمساهمة في تقديم الخدمات المختلفة لتدعيم مخرجاتها ورفع تنافسيتها، ومن هنا تجلت مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة؟ ويتفرع عنه ما يأتي:
- ما هو دور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟
- ما هو دور البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟

- ما هو دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟
- ما هو دور البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟

- **أهمية البحث وأهدافه:**

الأهميـة النظريـة: تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال توضيح المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية، بالإضافة إلى إبراز أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة من قبل الجامعة محل الدراسة لدورها في تحسين الصورة الذهنية والتنافسية لها، وذلك لكون الجامعات جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي نعمل به في ظل التغيرات المستمرة وزيادة عدد الطلبة فيها.

الأهميـة العمليـة : تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تقدمها وبما يخدم الجامعة محل الدراسة.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة في اللاذقية وذلك من خلال:

- تحديد المفاهيم والعناصر المهمة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.
- تحديد دور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- تحديد دور البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- تحديد دور البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

- تحديد دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
-

منهجية البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث تم تقسيمه إلى جانبين:

1. القسم النظري: ستعتمد الباحثة على المقارنة الاستنباطية كمنهج عام للتفكير، وسيتم الاعتماد على المنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري للبحث، وذلك بالرجوع إلى العديد من الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، أما في الجانب العملي ستعتمد الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وسيتم توزيعها على عينة من أفراد مجتمع البحث للإجابة عليها، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحصص الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

2. القسم العملي : وفيها تم جمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث من خلال تصميم اسبيانات وتوزيعها على افراد عينة البحث، بغية اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة، وقامت الباحثة بتصميم الاستبيانات التي وزعت وفق أسلوب ليكرت، حيث تضمن كل سؤال خمسة احتمالات كانت كما يلي:

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

وتم تطوير استبيان مخصص لأهداف البحث بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بالموضوع من خلال الدراسة الاستطلاعية، ويتألف الاستبيان من متغيرات البحث والتي تقسم إلى محورين أساسيين، المحور الأول: يتضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية والذي قسم إلى أربعة محاور فرعية، كل منها يتناول واحداً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمحور الثاني يتضمن الميزة التنافسية.

- **مجتمع وعينة البحث:**

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

عينة البحث: تمّ توزيع 70 استبانة استرد منها 68 استبانة وتم استبعاد 8 استبانات غير صالحة بسبب نقص الإجابات والإجابات الخاطئة (تكرار اكثر من اجابة لنفس السؤال) للوصول الى حجم العينة المطلوب. وبالتالي بلغ حجم العينة المعتمدة 60 مشاهدة، ولاختبار صدق الاستبيانات تم حساب الاتساق الداخلي باستخدام مقياس معامل ألفاكرومباخ Cronbach"s Alpha وكانت قيمة ألفا (0,60)، وتعد درجة جيدة وهذا يعني أن الاستبانة مقبولة وتحقق أهداف الدراسة.

- **متغيرات البحث:**

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة: (البعد الاقتصادي, البعد القانوني, البعد الإنساني, البعد الأخلاقي).

وكانت محاور الاستبانة:

	الأسئلة
	البعد الاقتصادي
1	تمتلك الجامعة الموارد البشرية المؤهلة بالشكل الذي يمكنها من القيام بمسؤوليتها الاجتماعية بما يخدم قطاع التعليم والمجتمع ككل
2	هدف تحقيق الربح في الجامعة قائم على أسس شفافة وموضوعية وبما لا يتعارض مع مبادئ التعليم.
3	تحقق الجامعة ربح اقتصادي دون المساس بمستويات أجور العاملين فيها.
4	لا تلجأ الجامعة إلى رفع أجور أقساط التعليم والخدمات الأخرى بهدف تحقيق أرباح إضافية.
5	لا تقوم الجامعة بإضافة أعمال جديدة خارج نطاق اختصاصها بهدف تحقيق الأرباح.
6	تمتلك الجامعة معيار الشفافية في التصريح عن أرباحها الاقتصادية في تعاملها مع الجهات المسؤولة.

7	تتميز تكاليف التعليم بالجامعة بالتنافسية بالمقارنة مع مثيلاتها.
8	يتوفر نظام أجور عادل للعاملين في الجامعة.
	البعد القانوني
9	تلتزم الجامعة بجميع القوانين والأنظمة التي تنظم العملية التعليمية في القطاع الخاص.
10	تلتزم الجامعة بالقوانين والأنظمة المتعلقة بتطبيق السلامة للموظفين والطلاب من الحوادث الناتجة عن العمل في حرمها.
11	تمتلك الجامعة نظام رعاية صحية وتأمين للعاملين لديها.
12	تلتزم الجامعة بتوفير الخدمات المتعلقة بالنقل والمواصلات لموظفيها.
13	تحترم الجامعة قوانين العمل وتطبق جميع اتفاقيات التعاون العلمي والثقافي مع الجامعات والجهات الأخرى.
14	تلتزم الجامعة بتحمل المسؤولية الاجتماعية المناطة بها اتجاه المجتمع المحلي الموجودة فيه.
15	نظام العمل والقوانين الخاصة بالجامعة تتسم بالدقة والموضوعية والشمولية.
16	تطبق الجامعة عقوبات صارمة اتجاه السلوكيات غير القانونية مثل الفساد الإداري، الاختلاس، والرشوة وغيرها.
	البعد الأخلاقي
17	تتفق أهداف ورسالة الجامعة مع عادات وقيم المجتمع المحلي.
18	تتفق أهداف ورسالة الجامعة مع سلوكيات العمل المهني الخاص بالعاملين.
19	تساهم الجامعة في توفير مصادر الحياة الكريمة لموظفيها.
20	تلتزم الجامعة بأخلاقيات العمل عند التعامل مع الجامعات المنافسة.
21	يوجد اهتمام عالي من قبل الجامعة بالبيئة وعدم الإضرار بها.
22	تقوم الجامعة بالترويج لخدماتها وكافة الاختصاصات التعليمية لديها بشكل أخلاقي.
23	لا تلجأ الجامعة إلى طرق غير أخلاقية لتوظيف العمال لديها أو الكوادر التدريسية.

24	يتم التعامل مع الطلاب والمدرسين بنزاهة.
	البعد الإنساني
25	ساهمت الجامعة في توفير فرص عمل لشريحة واسعة من الاختصاصات العلمية والكفاءات المهنية.
26	يتسم نظام الاجور السائد في الجامعة بالعدالة والموضوعية.
27	يتوفر في الجامعة فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
28	تقوم الجامعة بتقديم الدعم للمؤسسات والمشاريع الوطنية.
29	تدعم الجامعة العاملين لديها في شؤونهم الخاصة مثل (المرض، الوفاة، الزواج).
30	تقدم الجامعة حسومات على الأقساط للعاملين فيها وأولادهم.
31	يوجد في الجامعة مركز لرعاية الأطفال من أجل تسهيل أوضاع الأمهات العاملات.
32	تقدم الجامعة حسومات على الأقساط والأجور لشريحة واسعة من الطلاب.
33	توفر الجامعة خدمات السكن الملائمة لموظفيها و لطلابها وضمن ظروف صحية مناسبة.

المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية. وكانت عبارات الاستبانة عن هذا المحور ما يلي:

	الاسئلة
	الميزة التنافسية
34	تقدم الجامعة خدماتها المتعلقة بمعاملات الطلاب والمدرسين بجودة عالية.
35	المنهاج التعليمي المطبق في الجامعة يتسم بالجودة العلمية العالية من ناحية مقارنته مع المناهج العلمية المطبقة في المنظمات المنافسة.
36	التجهيزات المادية والإلكترونية اللازمة للعملية التدريسية متطورة وسهلة الاستخدام من قبل المدرسين والطلاب.
37	تهتم الجامعة بتطبيق دورات تدريبية متخصصة لرفع المستوى العملي لموظفيها.

38	خفضت الجامعة من تكاليف خدماتها بفضل امتلاكها لكوادر بشرية كفوءة.
39	خفضت الجامعة من تكاليف خدماتها بفضل امتلاكها لمعدات وتجهيزات حديثة وملائمة لنظام عملها.
40	تقدم الجامعة خدماتها المتعلقة بمعاملات الطلاب والمدرسين بأقل تكلفة كجزء أساسي في مواجهة المنظمات المنافسة.
41	لا يؤثر مبدأ تخفيض التكاليف على جودة الخدمات المقدمة بأشكالها المختلفة في الجامعة.
42	يستجيب الموظفون في الجامعة لمشكلات الطلاب ويعملون على حلها بأسرع وقت وبأفضل طريقة.
43	الموقع الإلكتروني للجامعة حديث وسهل الاستخدام وقادر على تلبية حاجات مستخدميه بكفاءة عالية.
44	تطبق الجامعة قنوات تواصل فعالة مع الكوادر التدريسية لمعرفة حاجاتهم وملاحظاتهم والعمل على حلها.
45	تحفز الجامعة موظفيها بخصوص طرح أفكار جديدة لتطوير نظام العمل لديها.
46	تنتهج الجامعة سياسة الإبداع والابتكار في خدماتها وأساليب العمل كجزء أساسي في مواجهة المنظمات المنافسة.
47	تأخذ الجامعة طروحات وأفكار الطلاب على محمل الجد وتعمل على تطبيق المفيد منها بما يطور نظام عملها.
48	تهتم الجامعة بعمل محاضرات تقوية للطلاب المقصرين في بعض المقررات.
49	تسعى الجامعة إلى التميز من خلال إضافة اختصاصات جديدة غير موجودة لدى الجامعات المنافسة.

فرضيات البحث:

سيتم اعتماد الفرضيات الرئيسة الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة. ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

سيتم اعتماد الفرضيات الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

– لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

– لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

– لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

حدود البحث:

- الحدود الزمانية: تمتد الفترة الزمنية للبحث ما بين عام 2019 وعام 2020.
- الحدود المكانية: تشمل جامعة الشام الخاصة محل الدراسة في الساحل السوري.
- **الدراسات السابقة:**

الدراسات العربية:

الدراسات العربية:

1–دراسة (قاسم، 2016) بعنوان: مدى التزام المصارف التجارية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية_ دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية.

مشكلة الدراسة: وباعتبار المصارف واحدة من المنظمات الرائدة في السوق، جاءت هذه الدراسة للبحث في مدى التزام المصارف بأبعاد المسؤولية الاجتماعية لما لها من أهمية في تطوير وتحسين أدائها، وتكمن مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مدى التزام المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية: القانونية والاقتصادية والأخلاقية والإنسانية؟ وهل تختلف درجة الالتزام حسب نوع المصارف (عام أو خاص)؟

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تلتزم المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية: القانونية، الاقتصادية، الأخلاقية بدرجة عالية، وبأهمية نسبية بلغت (71.88%) للبعد القانوني و (77.68%) للبعد الاقتصادي، و (74.04%) للبعد الأخلاقي.
- تلتزم المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بالبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة، وبأهمية نسبية بلغت (57.92%).
- لا تختلف المصارف التجارية العامة والخاصة بدرجة التزامها بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

2- دراسة (كدالم، 2017) بعنوان: تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية باستخدام الآليات الداخلية للحوكمة _ دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة في مجالات (الإسمنت، البتروكيماويات، البناء، ومكاتب المراجعة).

مشكلة الدراسة: نظراً لتعدد الآليات الداخلية للحوكمة، وعدم وضوح دورها وأثرها في المسؤولية الاجتماعية لذلك فإن مشكلة البحث تظهر في التساؤلات البحثية الآتية:

- ماهي مشاكل الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية لمنظمات الأعمال السورية؟

- ما مدى أثر الآليات الداخلية للحوكمة في تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية؟

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

• إن ممارسات منظمات الأعمال تجاه المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تتأثر باختلاف طبيعة نشاط المنظمات، وما يحكمها من قوانين وأنظمة وتعليمات.

• إن الرقابة الداخلية على عملية الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية تعد من الأدوار الهامة التي تلعبها لجنة المراجعة، ومن أكثر آليات حوكمة الشركات أهمية في الإفصاح والتقرير هو مجلس الإدارة.

3- دراسة (دين، 2018) بعنوان: تحليل الميزة التنافسية في المصارف السورية باستخدام المؤشرات الذاتية_ دراسة مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر.

مشكلة الدراسة: يسعى هذا البحث إلى دراسة المؤشرات التنافسية التي تساعد المصارف في تقييم وضعها التنافسي الحالي والمستقبلي من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: هل تحقق المصارف السورية المدروسة مزايا تنافسية في مؤشرات التنافسية الذاتية؟ ويتفرع عنها ما يأتي:

1-هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر حوكمة الشركات والالتزام بالأنظمة المصرفية؟

2- هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر نوعية للموظفين؟

3- هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر نظام المعلومات والتكنولوجيا؟

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

• يحقق المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر مزايا تنافسية في المؤشرات الذاتية.

• يتفوق المصرف التجاري السوري على مصرف سورية والمهجر في الميزة التنافسية التي تتعلق بمعدل كفاية رأس المال، وهذا يعني أن ملاءته أكثر جودة من مصرف سورية والمهجر خلال فترة الأزمة، والميزة التنافسية التي تتعلق بنسبة السيولة المتوافرة والقدرة على الوفاء بالالتزامات، ومؤشر نوعية الموظفين.

• يتفوق مصرف سورية والمهجر على المصرف التجاري السوري في مؤشر نظم المعلومات والتكنولوجيا بدرجة 0.181.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Zameer and others, 2018)

Corporate social responsibility and financial performance: an empirical analysis of Indian banks

المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: تحليل تجريبي للبنوك الهندية.

مشكلة الدراسة وأهدافها: في ظل الكم الهائل من الأبحاث التي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي لازالت هذه المؤلفات غير وافية حيث سعى هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي في البنوك الهندية.

منهجية الدراسة: تم جمع البيانات الثانوية لـ 28 مصرف تجاري مسجل في بورصة بومباي خلال فترة عشر سنوات (2007–2016). حيث تم جمع البيانات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال تقارير سنوية للشركات.

نتائج الدراسة: تشير النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر تأثيراً إيجابياً على الأداء المالي للبنوك الهندية، كما أن نتائجها تقدم إيضاحات إدارية هامة لدمج المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الخطط الاستراتيجية للأعمال حيث تساعد هذه المصارف على تجديد فلسفة الأعمال لديها والانتقال من النهج التقليدي القائم على الربح إلى النهج المسؤول اجتماعياً.

2- دراسة (kagedom,2013)

Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial bank in Kenya.

المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية في البنوك التجارية في كينيا.

مشكلة الدراسة وأهدافها: تعمل المصارف التجارية في كينيا في بيئة ديناميكية تتميز بالتغيرات التكنولوجيا والمنافسة والمتطلبات التنظيمية والتغيرات الاقتصادية وبرامج المسؤولية الاجتماعية للشركات القابلة عملياً للتطبيق على جميع المنظمات والمصارف التي هي أكثر حساسية لهذه البرامج، لأن عليها أن تسعى لإرضاء العديد من حملة الأسهم.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن المسؤولية الاجتماعية للشركات زادت من وعي العملاء بالمهام الأساسية والمنتجات المقدمة، وحسنت من مستوى اخلاصهم ومن قابلية تسويق منتجات المصرف، وكذلك خفضت التكاليف

التسويقية والتكلفة التشغيلية بالإضافة إلى الترويج للمصرف، وأيضاً وجدت الدراسة أنه تم دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات مع بعض عناصر التسويق في المصارف، كما أوضحت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات عززت إدراك الموظفين تجاه المصارف، وزادت تفاعل المصارف مع حملة الأسهم، وكما عززت العلاقة بين البنك والمجتمع و أظهرت النتائج أيضاً أن وجود علاقة ارتباط إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وعمر المصرف وعنصر الملكية وعدد الموظفين وأوصت بضرورة استخدام المصارف للمسؤولية الاجتماعية من أجل تعزيز مستوى قدرتها التنافسية.

بناءً على المراجعة الأدبية للبحث تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة, حيث تم تناول متغيرات الدراسة في الدراسات السابقة في منظمات غير تعليمية مثل المصارف, أما الدراسة الحالية فيت تطبيقها في جامعة الشام الخاصة.

- القسم النظري:

لم تعد منظمات اليوم كيانات اقتصادية مستقلة عن المجتمع الذي تعمل فيه بل أصبحت تعمل في بيئة اقتصادية واجتماعية معقدة، تتعرض فيها للكثير من التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحديات والضغوط الداخلية والخارجية، الأمر الذي دفعها الى ضرورة التفكير الجدي، واتخاذ الإجراءات المناسبة لمواكبتها خاصة أن بقاء المنظمات لم يعد يتوقف على تقديمها لسلع وخدمات تلبي رغبات العملاء، وحتى قيمتها لم تعد تعتمد على مراكزها المالية فحسب، وانما على سعيها لتقليل الآثار السلبية لأنشطتها بشكل يحقق رضا أفراد المجتمع.

- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

ويعتبر مايكل بورتر Michel Porter أو من وضع نظرية الميزة التنافسية، فقد صمم لها نموذجاً لقياسها يستند إلى المتغيرات الجزئية للاقتصاد، معتبراً أن التنافس يتن بين المؤسسات نفسها، وانطلق بورتر في تأسيسه لمفهوم الميزة التنافسية من أنها تنشأ أساساً من

القيمة التي تستطيع المؤسسة أن تخلقها لزبائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل نسبةً لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة

لقد اختلف الكثير من الباحثين في وضع إطار مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية، حيث لم يتم تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بشكل ثابت ومحدد، ولا يزال يتطور هذا التعريف مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، ويصادف كل من يبحث في مجال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات العشرات من التعاريف الصادرة من توجهين في تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، فالتوجه الأول وهو ما تتفق حوله التعاريف الأكاديمية. أما التوجه الثاني وهو ما اجتمعت حوله التعاريف الصادرة من المنظمات و الهيئات المحلية والدولية، ويعتبر معظمها مختلف باختلاف وجهات نظر من قام بتقديمها.

- عناصر المسؤولية الاجتماعية: تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ومتكاملة ينمي كل واحد منها الآخر ويقويه وهذه العناصر تتمثل بالآتي(قاسم ، 2016، 20):

الاهتمام: ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستقرارها واستمرارها ووصولها إلى تحقيق أهدافها.

الفهم: ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تعمل به خدمة لأهدافها، وأيضاً استيعابه للأهداف التي جعلته يتبنى مواقفها، إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته، وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومراعاة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط، وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني كما يشمل التقارب الفكري وتحديد النقاط والأفكار الرئيسة التي يجب الاعتماد عليها للوصول إلى الغاية التي تخدم المصلحة العامة، فالتعامل بشكل عقلاني يجعل الأفراد يواجهون الأزمات بشكل مسؤول، وحين يكون استعدادهم لتحمل وتبني المسؤولية الاجتماعية معتمداً بالمرتبة الأولى على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطى ثماره الجيدة، والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها واتجاهاتها وأهدافها وقيمها.

المشاركة : وتعتبر اللبنة الأساسية لحياة اجتماعية مستقرة، وتظهر المشاركة بشكل كبير بناءاً على الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل المسؤولية بضمير وإرادة ثابتة، والمقصود هنا مشاركة الفرد في تحقيق الهدف الاجتماعي حين يكون مؤهلاً اجتماعياً لذلك. وتجدر الإشارة هنا الى الدور المهم الذي تلعبه الثقافة في مجال المشاركة الاجتماعية فهي كهمزة وصل بين الفرد والواقع الاجتماعي ومن خلالها نتعلم أصول العلاقات الإنسانية وتدلنا في ذات الوقت على سبل وطرق التعايش الإنساني والاجتماعي السليم والمستقر.

- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالآتي :

- البعد الاقتصادي:

ويتمثل في الالتزامات التي تقوم بها المنظمة ودورها الرئيسي في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع وتوفيرها بالسعر الذي يرضي المجتمع والمستثمر وتحقيق ربح مقبول من هذه العملية، ويهدف البعد الاقتصادي إلى توفير فرص عمل لأفراد المجتمع وتعظيم عوائد الاستثمار للمساهمين وتوليد النمو الاقتصادي من خلال تعظيم العوائد، وأن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصادياً وتسعى جاهدة إلى توفير الأمان للأخرين بما يحقق في ذات الوقت الاستمرارية للمنظمة فضلاً عن توفير أجواء العمل المناسبة وضمان حق العاملين في العمل, يمثل البعد الاقتصادي قاعدة هرم كارول الأساسية ويعمل على تحقيق نتائج مادية، إذ أن الدافع الأساسي لقيام الشركات هو إنتاج السلع والخدمات للمجتمع بتكلفة معقولة وتحقيق الربح, والأرباح الناتجة من بيع المنتجات تذهب إلى زيادة القيمة للمساهمين والمستثمرين للحفاظ على نمو الشركة وتقدمها.

وتتأثر المسؤوليّة الاقتصاديّة بالطرق التي تتعامل بها الشركة مع أصحاب المصلحة، كالمساهمين والموظفين والموردين والمنافسين والمستهلكين والمجتمع المحلي، وجوهر المسؤوليّة الاقتصاديّة يكون بتعظيم مصالح جميع أصحاب المصلحة وليس فقط المساهمين وحماية حقوق المستهلكين.

البعد القانوني :

و يتمثل في التشريعات التي تلتزم بها المنظمة لحماية المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والأنظمة التي تسنها الدولة، وأن تكسب المنظمة ثقة الاخرين من خلال التقيد بتنفيذ هذه التشريعات، واحترام القوانين المحلية والامتثال للوائح الدولة والسلطات المحلية المختلفة، وأن تكون مخرجاتها غير ضارة للمجتمع، فضلاً عن الالتزام بالأوامر القانونية لتحقيق النجاح وتوفير الخدمات التي تلبي الحد الأدنى من المتطلبات القانونية و مراعاة قواعد المنافسة الشريفة, ويمثل هذا البعد الطبقة الثانية من هرم كارول وتحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن تتبعها الشركة وتحترمها ، ومن خلالها تفي الشركة بالعقد الاجتماعي بين الشركات والمجتمع، ويعكس المسؤولون قانونياً الأخلاق المدوّنة قانوناً للعملية التجارية, وتعتبر القوانين مهمة جداً وأساسية في العملية التجارية إلا أنها غالباً ما تكون غير كافية لجعل الشركة مسؤولة اجتماعيّاً وذلك للأسباب التالية: أولاً: القوانين لا يمكنها معالجة جميع القضايا التي تواجهها الشركة. ثانياً: قد لا تواكب القوانين المفاهيم الحديثة لما يعتبر سلوكاً سليماً. ثالثاً:قد تمّثل القوانين المصالح الشخصية والدوافع السياسية للمشرّعين .

- البعد الأخلاقي :

وهو أن تكون المنظمة مبنية على أسس أخلاقية مع احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع، والالتزام بالأعمال الصحيحة والامتناع عن إيذاء الآخرين، فضلاً عن مراعاة حقوق الإنسان من أجل تحقيق أهدافها. بمعنى أنّه يجب على المنظمة أن تمتثل للقوانين واللوائح وتعمل ضمن إطار المواطنة بحيث يكون أدائها متوافقاً مع عادات المجتمع ومعاييره الأخلاقية(frank,2015,p16), تتعلق المسؤولية الأخلاقية برعاية رفاهية الموظفين؛ من خلال ضمان ممارسات عمل عادلة للموظفين وكذلك لموظفي مورديهم.

ويعني ضمان ممارسات العمل العادلة للموظفين أنه لن يكون هناك تمييز على أساس الجنس أو العرق أو الدين بين الموظفين، وسيتم منح كل موظف أجرًا متساويًا مقابل العمل الذي يؤديه، علاوة على منحه تعويضات وخلافه حتى يكون دخله الإجمالي متناسبًا مع متطلبات المعيشة في المجتمع الذي يعمل فيه.

ويحدد الالتزام الأخلاقي _أحد أبرز تجليات أنواع المسؤولية الاجتماعية_ القيم الأساسية للعمل، والقواعد الحاكمة لسير الشركة، وسيكون، فضلًا عن ذلك، بمثابة إطار مرجعي لها في كل ما يعنّ لها أو تفكر فيه من خيارات؛ فكل الخيارات والأفكار والمبادرات ستتم محاكمتها، وقياسها على هذا الالتزام الأخلاقي.

- البعد الإنساني:

ينطلق البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية من فكرة أن تكون المنظمة صالحة، وأن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وتعمل على تحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين ضمن المنظمة. (قاسم، 2016، 20).

كما يشار إليه من ناحية أخرى بمسمى البعد الخيري، وهو من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث يقيس كم تكون المنظمة خيرية وذات أخلاق عالية في التعامل مع عمالها، وكيف تتخذ القرارات بشأن أنشطة معينة، أو التبرعات الخيرية التي تهدف إلى رد الجميل للمجتمع، حيث من الأنشطة التي يعنى بها هذا الجانب مثلاً: أنشطة التبرعات الخيرية للجهات التي تقوم بتنفيذ برامج التدريب، محاولة زيادة معدلات القراءة والثقافة ومحو الأمية، رفع سوية التعاملات الانسانية بين المواطنين، زرع ثقافة حب الغير والمساعدة، تحقيق جانب الولاء للمجتمع. (أبو هربيد، 2017، 34), تعني المسؤولية الخيرية _أحد أنواع المسؤولية الاجتماعية_ خدمة الإنسانية بشكل عام، كما تهتم برفاهية المحرومين أو المحتاجين الذين يحتاجون إلى الدعم ومد يد المعونة.

وتفي الشركات بمسؤوليتها الإنسانية؛ من خلال التبرع بوقتها أو أموالها أو مواردها للجمعيات الخيرية والمنظمات على المستويات الوطنية أو الدولية.

يتم تقديم هذه التبرعات بشكل أساسي لمجموعة متنوعة من القضايا الجديرة بالاهتمام، بما في ذلك حقوق الإنسان، والإغاثة الوطنية من الكوارث، والمياه النظيفة، وبرامج التعليم في البلدان المتخلفة.

والفرق بين البعدين الأخلاقي والإنساني: هو أن البعد الأخلاقي يقوم على احترام عادات وتقاليد الكجتمع والالتزام بأخلاقيات المجتمع.

أما البعد الإنساني فتحققة المنظمة من خلال مساهمتها في الأعمال الخيرية في المجتمع, والعمل على تنميته وتطويره.

- **مفهوم الميزة التنافسية:** من الصعب تتبع الأصول التاريخية لظهور مفهوم اقتصادي معين، خاصةً إذا كان يتمتع بالحداثة، ولا يخضع لنظريات عامة تفسره، هذا هو الحال بالنسبة لمفهوم الميزة التنافسية، ولقد ارتبط مفهوم الميزة التنافسية بأمرين هما: (ناصر الدين، 2018، ص 131).
- إن ظهور مفهوم الميزة التنافسية الدولية والاهتمام بها على المستوى القومي تصاحب مع تفجر قضية العجز الكبير في الميزان التجاري للولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة من 1981– 1987 وزيادة المديونية لها خاصةً مع اليابان.
- ظهر الاهتمام بمفهوم الميزة التنافسية مجدداً وبدرجة مكثفةٍ في بداية التسعينيات من القرن العشرين كإفراز طبيعي لما أطلق عليه بالنظام الاقتصادي العالمي الجديد، وظهور سمات وتداعيات عديدة له، والتي كان من أبرزها ظهور ما سمي بظاهرة العولمة والتأكيد مرةً أخرى على التوجه نحو الاعتماد على اقتصاديات وقوى السوق.

وعليه فقد اهتم الباحثون الاقتصاديون وكذلك المنظمات الدولية بتعريف الميزة التنافسية، ولذلك نجد أن هناك العديد من التعاريف التي تناولتها ونذكر أهمها:

عرفت الميزة التنافسية بأنها حالة تميز المنتج وقدرتها على فعل شيء أفضل من منافسيها، ويعطيها تفوق تنافسي عليهم في السوق، أي قدرة الشركة على انتاج وتقديم منتجات تتميز عن أقرانها بالسعر والجودة والأداء والتكلفة. (النابلسي وآخرون، 2018، ص 157).

ويعرفها الباحث بأنها المنهجية التي توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة بخصوص عملياتها وأنشطتها مقارنةً بمنافسيها، بحيث يكون بإمكان المؤسسة أن تجسد هذا الاكتشاف لخدمة مصالحها وتحقيق أهدافها.

- أهداف الميزة التنافسية: إن الميزة التنافسية نشير إلى قدرة المؤسسة في التفوق على منافسيها، فهي تشير إلى التفوق في الموارد والمهارات، وكذلك الأداء بكفاءة وفاعلية عالية،

ومنه تحقق المؤسسة أرباحاً أعلى وتصل إلى مرحلة الريادة في عالم الأعمال، وجوهرها هو الإبداع وإيجاد القيمة للزبون تفوق القيم التي يحققها المنافسون.

وعليه فإن أهداف الميزة التنافسية ترتبط بمبدأي الجودة والتميز، وهو ما يسمح بالمنافسة على الرغم من ارتفاع التكاليف، فالانفتاح على العالم وتحرير الأسواق وما نجم عنها تبدلات جوهرية في سوق العمل، أدى إلى التوجه في الاهتمام من قبل المؤسسات إلى الطريقة التي تحقق بها تميزاً على منافسيها. (أبو هربيد، 2018، ص 60).

كما تظهر أهداف الميزة التنافسية من كونها تعمل على توفير البيئة التنافسية لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها وتشجيع الإبداع والابتكار بما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها والارتقاء بمستوى الانتاج ورفع مستوى الأداء، ولقد أصبحت القدرة على النجاح في المنافسة من أهم عناصر نمو المؤسسات واستمراريتها، وذلك عن طريق خفض التكاليف والأسعار، ومنه فإن توفير البيئة التنافسية يعد وسيلة فعالة لضمان الكفاءة الاقتصادية وتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين مستويات المعيشة. (بوبعة، 2012، ص 72).

- خصائص الميزة التنافسية: تبنى الميزة التنافسية على الموارد والمهارات، بحيث كلما كانت هذه الموارد صعبة التقليد والتكرار، ونادرة وذات قيمة، وغير قابلة للتداول بسهولة، استمرت الميزة التنافسية لمدة أطول، وكلما اعتمدت المؤسسة على العديد من الموارد والقدرات جعل ذلك صعوبة في معرفة أسبابها وكيفية تقليدها. (الوشاح وآخرون، 2015، ص 86).
- مصادر الميزة التنافسية: إن تحقيق الميزة التنافسية يستوجب التعرف على المصادر التي تستمد منها، حيث يتيح ذلك تصويب الجهود نحو أهداف واضحة، مما يؤدي بدوره إلى تحقيق وفورات في الوقت والجهد والمال، وتنقسم مصادر الميزة التنافسية إلى مصدرين أساسيين هما: (بوسهوة، 2016، ص 81- 82).

1. مدخل الفرص والتهديدات: ويعنى هذا المدخل في توفير المعلومات عن البيئة الخارجية والتي تهدف إلى الكشف عن الفرص والتهديدات البيئية التي تعتبر مصدراً للميزة التنافسية، حيث تعكس المعلومات التي يتم جمعها فرصاً للمنظمة تنطوي هذا المعلومات على ما يمكن اغتنامه أو ما يجب تجنبه، وتشير الفرص إلى أوضاع أو أضرار محتملة للمنظمة قد تنشأ من تغيرات غير مواتية في الظروف البيئية، وبالتالي

يجب على المنظمة تفاديها، أو التعامل معها بأفضل صورة ممكنة، ومنه فإن على المنظمة تطبيق عدة طرق في سبيل اكتشاف الفرص والتهديدات بالاعتماد على استعراض المعلومات والبيانات.

2. مدخل الموارد والكفاءات: وهنا يجب تجسيد الاستراتيجية المتعلقة بالموارد الضرورية، ومن ثمة فإن الحيازة على الموارد والكفاءات بالجودة المطلوبة واستغلالها الجيد يؤمنان وبشكل كبير نجاح الاستراتيجية وحصول المنظمة على مزايا تنافسية باعتبار تحول المنافسة إلى منافسة معتمدة على الموارد والكفاءات.

- أبعاد الميزة التنافسية: يتمحور تطبيق الميزة التنافسية حول توفر مجموعة من الأبعاد التي يجب على المؤسسة أن تجسدها فعلياً في عملياتها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التنافسية، وعليه لابد من أن تمتلك المؤسسة واحداً أو أكثر من الأبعاد الخاصة بالميزة التنافسية وهي:

1. التكلفة:

ويشار إلى هذا البعد بأنه قدرة المؤسسة على توفير الخدمة أو المنتج بتكاليف منخفضة مقارنةً بالمنافسين، وحصول المؤسسة على حصة سوقية أكبر، وهذا لا يعني انتاج المنتجات أو الخدمات بأقل مستويات التكلفة، وإنما يرتبط بكلفة ذات علاقة بالنوعية، مما يجعل هذه الخدمات أو المنتجات ذات جاذبية في السوق وتحقق مردوداً مالياً مقبولاً يشجع على الاستثمار. (فضلية وآخرون، 2015، ص 103).

2. الجودة: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم المنتج أو الخدمة بخصائص تحقق رضا الزبون، وتلبي حاجته. (الوشاح، 2015، ص 86). وعليه فهي قدرة المؤسسة على تقديم نوعية المنتج والأداء الذي يخلق قيمة أعلى للعملاء، ومنه فإن المؤسسة تركز على جودة الخدمات أو المنتجات التي هي بدورها تحقق رضا العملاء وتلبي توقعاتهم

من خلال جودة تصميم المنتج أو الخدمة، بالإضافة إلى نوعية الخدمة نفسها. (Salazar, 2012, p 47).

3. الاستجابة للعميل: ويقصد بها البعد قدرة المؤسسة على توفير مجموعة متنوعة ومستويات مختلفة في السوق المستهدفة من خلال قدرتها على مواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا وتصميم المنتجات والخدمات وفقاً لتوقعات العملاء. (Diab, 2014, p 140).
4. الوقت: يقصد بهذا البعد قدرة المؤسسة على توفير الكميات المناسبة والنوعية المطلوبة من المنتج المطلوب في الوقت المناسب. (الوشاح، 2015، ص 86).
5. التطوير: ويعني قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للأفكار الجديدة أو إحداث التغيير في المنتج الذي يخلق أبعاداً جديدة تزيد من القيمة المقدمة للعملاء. (الوشاح، 2015، ص 86).

وهو من أهم أبعاد الميزة التنافسية، فهو المعبر الأقوى عن التفوق التنافسي، حيث أن استمرارية ونمو المؤسسة يتوقفان أساساً على الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة في ظل وجود عدد كبير من المنافسين في السوق، ويجب على هذه المؤسسات أن تعتمد على قوة إبداعية جديدة ومتجددة للتمكن من استغلال الفرص الإبداعية، ومن ثم تحسين المنتجات وبالتالي إشباع حاجات الزبائن.

- **الجانب العملي:**

-دراسة ثبات وصدق المقاييس:

الجدول(1): اختبارات الصدق والثبات لمحاور البحث

البعد	Reliability Statistics	KMO and Bartlett's Test
البعد الاقتصادي	0.697	0.656
البعد القانوني	0.781	0.744
البعد الأخلاقي	0.747	0.797
البعد الإنساني	0.698	0.772
الميزة التنافسية	0.811	0.683

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت أكبر من 0.60 لكل المحاور المدروسة ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدارسة. كما أن قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) أكبر من 0.5 لجميع المحاور المدروسة وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

- **اختبار الفرضيات:**

الفرضية الرئيسة الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة. لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الاتي:

الجدول (2): جدول اختبار الفرضية الرئيسية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973[a]	.947	.947	.20930
a. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.973 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.947 مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر 94.7% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (3) اختبار ANOVAa للفرضية الرئيسية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.352	1	41.352	944.799	.000[b]
	Residual	2.539	58	.044		
	Total	43.890	59			

a. Dependent Variable: التنافسية الميزة

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

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

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية "H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة. لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (4): جدول اختبار الفرضية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953[a]	.908	.906	.26450

a. Predictors: (Constant), البعد الاقتصادي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.953 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.906 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 90.6% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (5) اختبار ANOVAa للفرضية الفرعية الأولى

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.833	1	39.833	569.376	.000[b]
	Residual	4.058	58	.070		
	Total	43.890	59			
a. Dependent Variable: الميزة التنافسية						
b. Predictors: (Constant), البعد الاقتصادي						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

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

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية "H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

الجدول (6) جدول اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880[a]	.774	.770	.41377

a. Predictors: (Constant), القانوني البعد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.880 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.770 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 77.0% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (7) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.961	1	33.961	198.367	.000[b]
	Residual	9.930	58	.171		
	Total	43.890	59			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

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

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية "H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة ".

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة اسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (8) جدول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942[a]	.887	.885	.29227
a. Predictors: (Constant), البعد الأخلاقي				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.942 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.885 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 88.5% من تغيرات المتغير التابع. ولمعرفة فيما اذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (9) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.936	1	38.936	455.817	.000[b]
	Residual	4.954	58	.085		
	Total	43.890	59			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

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

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة." ونقبل الفرضية "H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة ".

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (10) جدول اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872[a]	.761	.757	.42547
a. Predictors: (Constant), البعد الخيري				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.872 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.757 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 75.7% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (11) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.391	1	33.391	184.453	.000[b]
	Residual	10.500	58	.181		
	Total	43.890	59			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

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

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية "H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة ".

- النتائج:

- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.947 مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر 94.7% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.906 مما يعني ان المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 90.6% من تغيرات المتغير التابع.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.770 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 77.0% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.885 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 88.5% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.757 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 75.7% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".

- التوصيات:

اعتماداً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن صياغة التوصيات الآتية:

- يجب أن تستمر هذه الجامعة بالقيام بمسؤوليتها الاجتماعية وتطوير المبادرات والبرامج التي تقوم بها ضمن هذه المسؤولية لتبقى عند حسن ظن المتعاملين والعاملين معها، ومن الممكن التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي لإعلام كافة المتعاملين معها من عاملين وطلاب بالبرامج التي تقدمها.

- على هذه الجامعة الخاصة الاستمرار بتقديم ما يتوجب عليها من أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع، ووضع هذه الأعمال بصورة واضحة أمام المتعاملين وأفراد المجتمع، وهذا يضمن زيادة الصورة الذهنية الجيدة لدى الأفراد، وزيادة ولاء المتعاملين معها وبدوره يساعدها في مواجهة المنظمات المنافسة.
- ينبغي على إدارة الجامعة الخاصة تكثيف الحملات الإشهارية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة، والتي تعتبر إحدى الاستراتيجيات المهمة والفعالة في اكتساب ميزة تنافسية، تمكن الجامعة من الحصول على مكانة مناسبة عن المنافسين الباقيين.
- ضرورة استمرار هذه الجامعة في إقامات شراكات مع الجهات الفاعلة في المجتمع مثل جمعيات حماية البيئة وغيرها وهذا بقصد تطبيق أكثر وتنويع أوسع للنشاطات والممارسات الاجتماعية التي تحقق رضا وولاء أصحاب المصالح سواء داخل أو خارج الجامعة، وفي ذات الوقت العمل على تحقيق نوع من التوازن بين نشاطات المسؤولية الاجتماعية الموجهة إليهم.
- ضرورة هيكلة إدارة مستقلة في الهيكل التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية ضمن هذه الجامعة من شأنها أن تهتم بتسيير الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها من خلال تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع مختلف الجهات ذات العلاقة.
- ضرورة إقامة الندوات التثقيفية لجميع العاملين ضمن هذه الجامعة لتوسيع مداركهم بالمواصفات العالمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وتوعيتهم بعناصرها الأساسية وكيفية تجسيدها على أرض الواقع بالشكل الأمثل الذي يساهم في التفوق على المنظمات المنافسة.

المراجع:

المراجع العربية:

- قاسم، سامر (2016). مدى التزام المصارف التجارية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين، العدد 1.

- كدالم، محمود مجحم (2017). تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية باستخدام الآليات الداخلية للحوكمة دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة في المجالات: الاسمنت، البتروكيماويات، البناء ومكاتب المراجعة الخارجية. مجلة جامعة البعث، العدد 10.
- ناصر الدين، زينة، (2018)، تحليل الميزة التنافسية باستخدام المؤشرات الذاتية – دراسة مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 40، العدد 5.
- أبو هربيد، ياسر سعيد (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، جامعة الأقصى.
- النابلسي، زينب، الهنيني، إيمان، الدبعي، ديالا،(2018)، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية السنوية على تحقيق الميزة التنافسية لدى المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 26، المجلد 3.
- الوشاح، رحمة، الحياري، خليل، أبو زيد، محمد، (2015)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية والاداء التنافسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة– دراسة ميدانية في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد8، العدد2.
- بوبعة، عبد الوهاب، (2012)، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر.
- بوسهوة، نذير،(2016)، رأس المال الفكري كأداة لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، العدد 28، المجلد 1.
- فضلية، عابد، آغا، عمار، جحجاح، محمد، (2015)، أثر تعليم الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع الصناعات الهندسية بريف دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 1.

المراجع الاجنبية:

- Chege, Erthre, Nymura, (2013). Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial banks in Kenya. University of Nairobi
- Kegendom, Cathrine (2013). Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial banks in Kenya. University of Nairobi
- Frank T. Rothaermel (2015) "Strategic management" 2-edition, prentice – Hall, New Jersey, U.S.A p16
- Salazar, R. M., (2012), The effect of supply chain management processes on competitive advantage and organizational performance: (master),Air Force Institute Of Technology, Ohio, U.S.A.
- Diab, S. M., (2014), Using the Competitive Dimensions to Achieve Competitive Advantage: A Study on Jordanian Private Hospitals, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 4(9)