

# مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد ٤٥ . العدد ٧

1444 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس هيئة التحرير	أ. د. محمود حديد
رئيس التحرير	أ. د. هائل الطالب

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث  
بشرى مصطفى

عضو هيئة التحرير	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

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية - حمص - جامعة البعث - الإدارة المركزية - ص . ب (٧٧)

. هاتف / فاكس : ٢١٣٨٠٧١ ٣١ ٩٦٣ ++

. موقع الإنترنت : [www.albaath-univ.edu.sy](http://www.albaath-univ.edu.sy)

البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

**ISSN: 1022-467X**

## شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- ٢ نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:  
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
- إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:  
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
- إذا 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.
- إذا 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).
  - ١- مقدمة
  - ٢- هدف البحث
  - ٣- مواد وطرق البحث
  - ٤- النتائج ومناقشتها .
  - ٥- الاستنتاجات والتوصيات .

٦- 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).

١. مقدمة.

٢. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.

٣. أهداف البحث و أسئلته.

٤. فرضيات البحث و حدوده.

٥. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.

٦. الإطار النظري و الدراسات السابقة.

٧. منهج البحث و إجراءاته.

٨. عرض البحث و المناقشة والتحليل

٩. نتائج البحث.

١٠. مقترحات البحث إن وجدت.

١١. قائمة المصادر والمراجع.

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

أ- قياس الورق ١٧,٥×٢٥ B5.

ب- هوامش الصفحة: أعلى ٢,٥٤- أسفل ٢,٥٤ - يمين ٢,٥- يسار ٢,٥ سم

ت- رأس الصفحة ١,٦ / تذييل الصفحة ١,٨

ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس ٢٠

. كتابة النص Simplified Arabic قياس ١٣ عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس ١٣ عريض.

ج. يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى ١٢سم.

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

٩- 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.

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

١١ - تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [١] 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 ( كتابية 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

١. دفع رسم نشر (٢٠٠٠٠) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
٢. دفع رسم نشر (٥٠٠٠٠) ل.س خمسون ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
٣. دفع رسم نشر (٢٠٠) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
٤. دفع مبلغ (٣٠٠٠) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

## المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
٤٠-١١	ايفا شموط د. أيمن العشعوش	قياس أثر مؤسسات التمويل الصغير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة خلال فترة الحرب على سورية
62-٤١	د. ربي مزيد	المشكلات الاقتصادية والصحية للمسنين في دور الرعاية بعد الحرب في سورية دراسة ميدانية في محافظة دمشق
٩٠-٦٣	رشا عباس	أثر العلامة التجارية على رضا العملاء "دراسة ميدانية على عينة من عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس"
١١٨-٩١	ريمون زياده	"أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية" دراسة على القطاع المصرفي
١٤٦-١١٩	يمن منصور	تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية







## قياس أثر مؤسسات التمويل الصغير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة خلال فترة الحرب على سورية

الدكتور أيمن العشعوش\* ايفا شموط\*\*

### □ الملخص □

يهدف البحث الى دراسة اهمية التمويل الصغير ودوره في التنمية المستدامة، ودراسة واقع مؤسسات التمويل الصغير في سورية، وقياس أثر التمويل الصغير في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، للتعرف على مشكلة البحث وبالإضافة الى تحديد الفرضيات لاختبار مدى صحة الفرضيات.

ومن اهم النتائج التي توصل اليها البحث أن المشاريع الصغيرة تلعب دورا مهما في التنمية الاقتصادية والمستدامة من الناحية النظرية، وأن هناك تأثير طردي للمسؤولية الاقتصادية والاجتماعية لمؤسسة التمويل الصغير في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وهناك تأثير طردي ضعيف للمسؤولية البيئية لمؤسسة التمويل الصغير في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، الى جانب ان هناك تأثير طردي للأداء المالي لمؤسسة التمويل الصغير في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وكانت المسؤولية البيئية للمصرف هي أضعف المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة، بينما كان اقوى المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة هو التزام المؤسسة بالمسؤولية الاقتصادية تجاه المجتمع والفرد على حد سواء.

**الكلمات المفتاحية:** المشاريع الصغيرة، التنمية المستدامة، مؤسسات التمويل الصغير.

\* استاذ- قسم الإحصاء والبرمجة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

\*\* طالب دراسات عليا (ماجستير)- قسم الإحصاء والبرمجة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين-

اللاذقية- سورية

## Measuring the impact of microfinance institutions on achieving the sustainable development goals during the time of war on Syria

### □ Abstract □

The research aims to examine the importance of microfinance and its role in sustainable development, study the reality of microfinance institutions (MFIs) in Syria, and measure the impact of microfinance on achieving sustainable development goals (SDGs). The researcher used the analytical descriptive approach to analyze the data, to identify the research problem and identify the hypotheses, and test the validity of the hypotheses. The most important findings showed that, theoretically, small enterprises play a crucial role in both economic and sustainable development. There is a positive impact of the microfinance institution's economic and social responsibility on achieving the sustainable development goals. There is a weak positive impact of the microfinance institution's environmental responsibility on achieving the sustainable development goals. In addition, there is a positive impact of the microfinance institution's financial performance on achieving the Sustainable Development Goals. The microfinance institution's environmental responsibility was the weakest of the indicators affecting sustainable development goals. While the most influential indicator in the sustainable development goals was the microfinance institution's commitment to economic responsibility towards both society and the individual.

**Key Words:** Small enterprises, Sustainable development goals SDGs, Microfinance institutions MFIs.

## • مقدمة

تعد المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر العمود الفقري والقوة المحركة للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة وخاصة في الدول النامية، كما أنها تعد مصدراً هاماً وأساسياً لتأمين فرص العمل والحد من البطالة. إلا أن هذه المشروعات تلقى تهميشاً لا يليق بدورها الرائد خاصة وأنها على صغرها وبساطتها تشكل نواة للمشروعات الكبيرة والشركات الضخمة التي عادة ما تحظى بالاهتمام والتركيز. وعليه فإنه وعلى الرغم من أهمية المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر إلا أنها تعاني من نقص التمويل مما يحد من نموها وتطورها، حيث لا تتمتع بالدعم الكافي لتمكينها وتفعيل دورها الاقتصادي والاجتماعي. الأمر الذي يدعو إلى ملاحظة أن نظام التمويل في مختلف اقتصاديات العالم والمتمثل عادة بالمصارف التجارية غالباً ما يخدم شريحة معينة تضم رجال الأعمال والمؤسسات والشركات الضخمة مع إغفال واضح للمشروعات الصغيرة التي تشكل النسبة الأكبر من النشاط الاقتصادي في العالم، مما يسلب الضوء على عدم عدالة هذا النظام كونه يتلقى الإبداعات من مختلف شرائح المجتمع في حين ان منحها للقروض والتسهيلات يقتصر على شريحة معينة.

ومن هذا المنطلق فإنّ هذا البحث يركز على موضوع واقع مؤسسات التمويل الصغير ومدى تأثيرها في تحقيق اهداف التنمية المستدامة في سورية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهمية تمويل المشاريع الصغيرة ودورها في التنمية المستدامة في ظل التغييرات والتطورات الحاصلة في الواقع الاقتصادي السوري وأثار الحرب.

• الدراسات السابقة

1. رسالة دكتوراه (علوش، 2018) بعنوان: التخطيط الاستراتيجي للمشروعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المشكلات التي تعاني منها المشروعات الصغيرة، مع تقديم الحلول لهذه المشكلات من وجهة نظر أصحابها، والتعرف على دورها في تحسين الواقع الاقتصادي، وتحديد ما إذا كان هناك دور للتمويل الحكومي في تنميتها وتطويرها، كما تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج رياضي للتنبؤ بتصنيف المشروعات الصغيرة إلى مشروعات (خاسرة، متعثرة، ناجحة) وذلك باعتماد التحليل التمييزي كأسلوب إحصائي حيث تم التوصل إلى ثلاث دوال تصنيفية.

2. رسالة ماجستير (صلى، 2017) بعنوان: دراسة تحليلية لأثر التمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة في تنمية الفرد و المجتمع، كلية الزراعة ، جامعة المنصورة ، مصر .

تهدف الدراسة إلى إجراء تحليل وصفي لكل من التمويل الأصغر والمشروعات الصغيرة بأبعادهم المختلفة ومشكلاتهم وكيفية مواجهتها والتعرف على أثر التمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة في تنمية الفرد والمجتمع. وكانت أهم نتائج الدراسة الميدانية التعرف على بعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والاقتصادية للمبشرين، وخصائص المشروعات الصغيرة بمجتمع الدراسة، كما تم الوصول إلى أهم المشكلات التي تعوق عمل تنفيذ برامج مؤسسات التمويل الأصغر للمنشآت والصناعات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والحرفية في المجتمع وذلك من وجهة نظر المبحوثين أفراد العينة وتحديد أهم الحلول المقترحة للتغلب على هذه المشكلات وإعطاء بعض الاقتراحات والتوصيات لتنمية هذا القطاع الكبير من المشروعات الصغيرة تحديد الأسلوب الأمثل للتنمية الشاملة المتكاملة ومحاربة الفقر والبطالة بالنسبة للفرد والمجتمع والتعرف على أهم الملامح الرئيسية المميزة لواقع مقومات التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية

### 3- (Adrisa, 2017) Microfinance for Poverty Alleviation: Do Transnational Initiatives Overlook Fundamental Questions of Competition and Intermediation?, University of Nottingham.

"التمويل الصغير للتخفيف من الفقر: هل تتجاهل المبادرات الدولية الأسئلة الأساسية المتعلقة بالمنافسة والوساطة".

يركز البحث على انه بالرغم من ان هدف العديد من مبادرات التمويل البالغ الصغر حول العالم التخفيف من حدة الفقر في البلدان النامية، لا زال هناك نقاش حول فعاليتها واستدامتها مما يشكل مصدر قلق للمنظمات الدولية ومجتمع الأعمال، وبناء على تجميع النتائج سنتين من البحث في إندونيسيا حول التمويل المتناهي الصغر منخفض الفائدة وإجراء المقابلات مع المعنيين بهذا النوع من التمويل.

أهم ما توصلت اليه الدراسة أن إدارة الموارد البشرية الضعيفة والوساطة غير الرسمية ساهما بالقضاء على فعالية التمويل الصغير بإطاره الرسمي، وأن المستدينين الأكثر فقرا هم الأقل استفادة من التمويل الصغير الرسمي. كما بينت الدراسة أن الإجراءات المتبعة في مؤسسات الإقراض تضعف رغبة المتعاملين لما تحمله من بيروقراطية مما يجعلهم يلجؤون للاستدانة من اشخاص او عن طريق وسطاء بشكل غير رسمي لتيسير أعمالهم. شجعت الدراسة على الوساطة الرسمية بحيث تتم استدانة مبالغ صغيرة من قبل الوسيط ليقوم بتوزيعها على مستدينين آخرين بدوره.

### 4- (Al-Shami, 2013), Conceptual Framework: The Role of Microfinance on the Wellbeing of Poor People Cases Studies from Malaysia and Yemen, Faculty of Technology Management & Technopreneurship, Malaysia,2013

"الإطار المفاهيمي: دور التمويل الصغير في تحسين معيشة الفقراء"

تركز الدراسة على دور مؤسسات التمويل الصغير في الحد من الفقر وتحسين رفاهية الشعوب من خلال لفت انتباه واضعي السياسات في البلدان النامية، وعلى وجه الخصوص ماليزيا واليمن. تؤكد الدراسة انه من خلال توفير التمويل المتناهي الصغر فإن الفئة المستهدفة ستكون قادرة على المشاركة في السوق الاقتصادية من خلال تنفيذ أعمالهم التجارية الصغيرة وبالتالي فإنها سوف تكون قادرة على توليد الدخل وتحسين

المعيشة، واحترام الذات. كما تؤكد بأنه وعلى الرغم من شعبية التمويل المتناهي الصغر والنجاح الظاهر له، فإنه ليس هناك من دليل واضح يؤكد الأثر الطردي لنظام التمويل البالغ الصغر.

• مشكلة البحث:

ان ارتفاع معدلات الفقر والبطالة في ظل الأزمة السورية ومع تركيز الاهتمام على رؤوس الأموال الكبيرة وإهمال الأفراد ذوي الدخل المنخفض وحرمانهم من الخدمات المالية التي قد تسهم بتطوير الاقتصاد والمساهمة بالتنمية المستدامة اقتصادياً واجتماعياً، ومع غياب الدور الفاعل للتمويل الصغير القادر على إحداث تغيير كبير وإيجابي والقدرة المحدودة للمشروعات الصغيرة في الحصول على التمويل المطلوب بسبب صعوبة تأمين الضمانات وعدم وجود إعفاءات ضريبية تمنح لهذا النوع من الاستثمار، وقلة الأبحاث التي تتناول أهداف التنمية المستدامة والعمل بموجبها لمواجهة التحديات، يأتي هذا البحث للإضاءة على هذا الدور وتفعيله من خلال دراسة حالة مصرف الإبداع- سورية الذي جاء تلبية للحاجة الملحة للتمويل الصغير والأصغر في ذروة الأزمة وتبعاتها من تدهور اقتصادي واجتماعي، حيث ان التجارب السابقة لهذا النوع من التمويل أثبتت نجاحاً ملحوظاً حيث كان سندا للحكومات في تقليص التحديات وتحقيق أهداف إيجابية بعيدة المدى تسرع عجلة الخروج من دوامة تبعات الأزمة.

- ومنه تتمثل مشكلة البحث في سؤال رئيسي هو: هل لتمويل المشروعات الصغيرة

ومتناهي الصغر أثر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

• أهمية وأهداف البحث:

تأتي أهمية البحث من خلال توصيف وتقييم أثر مؤسسات التمويل الصغير والمشروعات الصغيرة في تنمية الاقتصاد الوطني كآلية أساسية في دفع عملية إعادة الإعمار والتنمية المستدامة في سورية، وأثرها في تقليص تبعات الأزمة وتحسين المعيشة من خلال تقديمها للخدمات المالية للفقراء القادرين على إنشاء مشاريع صغيرة مولدة للدخل وتمتلك كفاءة



باستخدام رأس المال واستثمار المدخرات والمهارات بما يتناسب مع ظروف واحتياجات الفئة المستهدفة، ومن ذلك تتحدد أهداف البحث بما يلي:

- 1) دراسة أهمية التمويل الصغير ودوره في التنمية المستدامة.
- 2) دراسة واقع مؤسسات التمويل الصغير في سورية.
- 3) قياس اثر التمويل الصغير في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.

• **منهجية البحث:**

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، للتعرف على مشكلة البحث وتحديد الفرضيات، واختبار مدى صحة الفرضيات، وتم الاعتماد على الاستبيانات، وسيتم استخدام أساليب الانحدار المتعدد ودراسة الفروق وسيتم الاعتماد على برامج SPSS25 لاستخراج النتائج.

• **فرضية البحث:**

يمكننا وضع الفرضيات الرئيسية الآتية: لا تسهم مؤسسات التمويل الصغير

(مصرف الإبداع- حالة الدراسة) في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في

سورية وفق آراء الموظفين، ويتفرع عنها:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية الاقتصادية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية الاجتماعية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية البيئية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى الأداء المالي للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

• متغيرات البحث:

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة: القطاعات الاقتصادية
○ أهداف التنمية المستدامة.	○ المسؤولية الاقتصادية للمصرف. ○ المسؤولية الاجتماعية للمصرف. ○ المسؤولية البيئية للمصرف. ○ الأداء المالي للمصرف.

• مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع العاملين في مصرف الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر حيث سيتم اعتماد واقع عمله إضافة إلى سياساته وإجراءاته، مع استبيان عينة من الإداريين والعاملين.

• الاطار النظري للبحث:

أولاً- أهمية تمويل المشاريع الصغيرة في التنمية المستدامة:

يحتل الشمول المالي مكانة بارزة باعتباره أداة تمكينية للأهداف الإنمائية الأخرى في أهداف التنمية المستدامة لعام 2030، حيث تم إدراجه كتطلع وغاية في ثمانية من الأهداف السبعة عشر (زيدان، 2010):

- القضاء على الفقر
- القضاء على الجوع وتحقيق الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة المستدامة
- تحقيق الأرباح الصحية والرفاه
- تحقيق المساواة بين الجنسين والتمكين الاقتصادي للمرأة
- تعزيز النمو الاقتصادي وفرص العمل
- دعم الصناعة والابتكار والبنية التحتية
- الحد من عدم المساواة

## - تعزيز وسائل التنفيذ

لذا فهناك دور ضمنى لأهداف التنمية المستدامة يعزز الشمول المالي من خلال زيادة تعبئة المدخرات من أجل الاستثمار وتحقيق النمو. وعليه فإن نموذج التمويل الصغير كأحد نماذج الشمول المالي له دور في دعم النمو الاقتصادي الشامل وتحقيق الأهداف الإنمائية. فالشمول المالي من منظور التمويل الصغير يسعى لخلق نظم مالية واقتصادات أكثر استقراراً ويعمل على حشد الموارد المحلية من خلال المدخرات ويساعد على زيادة الإيرادات من خلال دعم المشاريع الصغيرة بما يتيح المنتجات المالية المناسبة (الادخار والائتمان والتأمين والمدفوعات والتحويلات) للأفراد المستبعدين وغير المشمولين بالمصارف بتكلفة معقولة وعلى أساس مستدام (https://www.unctf.org، 2020).

تتزايد أهمية المشروعات الصغيرة في الدول النامية والمتقدمة لما أثبتته من معدلات نمو مرتفعة حالية ومحتملة وقدرتها الفائقة على علاج ثلاث قضايا هامة مؤثرة بقوة في مستقبل أي دولة نامية وتلك القضايا هي البطالة والفقر وتحقيق التنمية، حيث أصبح قطاع المشروعات الصغيرة محلاً للاهتمام والدعم من قبل الأطراف الحكومية والمؤسسات المالية والاقتصادية والمصارف والهيئات والمنظمات الإقليمية والدولية بهدف دعمه وتعزيز مقوماته وقدراته، مما يؤكد بالنتيجة أهمية مؤسسات التمويل الصغير والدور الهام الذي يمكن ان تؤديه في عملية التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وكذلك توليد فرص عمل جديدة وتنشيط دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني وتشجيع رواد الأعمال على المبادرة والابتكار، وبالتالي نمو الاقتصاد بشكل عام (الراوي، 2009).

مع مرور الاقتصاد العالمي بالعديد من الأزمات الاقتصادية التي تمثلت في الركود والكساد العالمي والتضخم وارتفاع معدلات البطالة في معظم الدول النامية والمتقدمة على حد سواء اتجه العالم إلى الاهتمام بالمشروعات الصغيرة التي أثبتت قدرتها وكفاءتها يوماً بعد يوم كوسيلة فعالة لمعالجة المشكلات التي تواجه الاقتصاديات العالمية المختلفة وتتمثل أهمية المشروعات الصغيرة بثلاث نواحي (السيد، 2005):

## 1- الأهمية الاقتصادية:

- خلق فرص عمل: مما لا شك فيه أن المشروعات الصغيرة يمكنها أن تساهم بدور فعال في التغلب على مشكلة البطالة فهي مشروعات كثيفة العمالة بسبب صغر رأس المال المتاح.
- تكوين قاعدة عريضة من قوه العمل الماهرة: تعد قوة العمل الماهرة من أهم مقومات التنمية، حيث يمكن تأهيل عدد كبير من الأفراد للعمل في مشاريع مختلفة عن طريق التدريب واستثمار المهارات.
- تنمية القدرات الإدارية والتنظيمية لمديري المشروعات: غالباً ما تكون الكفاءة الإدارية والتنظيمية لأصحاب المشاريع الصغيرة محدودة لصغر حجم الإنتاج، ومع مرور الوقت وكبر نشاط المشروع الصغير تنمو الكفاءة الإدارية والتنظيمية بما يشكل قاعده أساسية لحمل أعباء التنمية خلال مراحلها المتقدمة سواء كان ذلك من خلال تطوير المشاريع الصغيرة أو إقامة المشاريع الكبيرة.
- تعظيم الناتج الإجمالي: حيث تحدد مقدرة المشروعات بكفاءة راس المال المستخدم في هذه المشروعات والتي تقاس بإنتاجية وحدة راس المال (القيمة المضافة/ رأس المال المستثمر).
- دعم المشروعات الكبيرة: تقوم المشروعات الصغيرة بدور أساسي في دعم ورفع الكفاءة الإنتاجية للمشروعات الكبيرة وذلك من خلال رفدها بالعمالة الماهرة وخفض تكاليف الإنتاج وزيادة القيمة المضافة.
- جذب المدخرات الصغيرة والتمويل الذاتي: تتميز المشروعات الصغيرة بأنها كثيفة العمل رغم رأس مالها الصغير وأنها الأقدر على جذب مدخرات الأفراد الصغيرة واستثمارها من التمويل الذاتي.
- تنمية المناطق الريفية: يمكن للمشروعات الصغيرة القيام بدور فعال في تنمية المناطق الريفية من خلال توظيف قوة العمل وبالتالي الحد من الهجرة إلى المناطق الحضرية وزيادة حقيقية في دخل الأسرة الريفية ورفع مستوى معيشتها مما يؤدي إلى تحديث المناطق الريفية بجهودها الذاتية.

• دعم الصادرات: تقوم المشروعات الصغيرة بدور في تنمية الصادرات وتخفيف العجز في ميزان المدفوعات وذلك من خلال قدرة المشروعات الصغيرة على غزو الأسواق الخارجية إذا ما اتخذت مقاييس لرفع مستوى جودة منتجاتها خاصة وأن المشروعات الصغيرة غالباً ما تعتمد في نشاطها على المواد الخام المحلية والكثافة العمالية مما يجعل اعتمادها على استيراد الآلات والمعدات والمواد الأولية محدوداً بشكل كبير.

ومن ذلك يمكن القول ان المشروعات الصغيرة تساهم في تحسين الحالة الاقتصادية وفق الافتراض النظري ولكن قد يكون هناك عوامل كثيرة تؤثر على تحقيق المشاريع الصغيرة لاهدافها الاقتصادية مثل معدلات التضخم والاستقرار الاقتصادي بشكل عام، وهذا ما شهدته سورية خلال فترة الحرب، وبذلك يضعف احتمال نجاح المشاريع الصغيرة، ومن هنا ان فكرة استمرارية المشروع اهم من فكرة تزويده بالمال لانطلاقه.

## 2- الأهمية الاجتماعية:

- خلق مجتمع منتج من الشباب يثق في قدراته ومؤمن بالعمل الحر.
  - تحقيق العدالة في التنمية الاجتماعية المتوازنة بين مختلف فئات المجتمع.
  - تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين الفئات المهمشة من المجتمع (سلمان، 2009).
- ان وجود فرص عمل حقيقية من خلال المشاريع الصغيرة يساهم في خفض حدة التفاوت الطبقي بين افراد المجتمع وقد تساهم هذه المشاريع من ناحية تمكين المرأة في بعض مجالات العمل التي تبرع بها، وبذلك يمكننا القول بان المشاريع الصغيرة قد تسهم في تحسن الحالة الاجتماعية لكل من الافراد والمجتمع.

## 3- الأهمية البيئية:

تعمل المشروعات الصغيرة على استغلال المخلفات الزراعية والتي تؤدي في حال عدم استغلالها إلى تلوث البيئة مثل المشروعات التي تستخدم قش الأرز في الإنتاج، صناعه الأسمدة العضوية أو الأعلاف الحيوانية غير التقليدية مما يؤدي إلى

رفع القيمة الاقتصادية للموارد الطبيعية المتوفرة وحل مشكلة التلوث البيئي. (gadwahub.com، 2020).

### ثانياً- واقع مؤسسات التمويل الصغير في سورية:

يطغى نمط المشروعات الصغيرة على المشروعات العاملة في الاقتصاد السوري، ولعل أكبر مشكلة تواجه استمرارية هذه المشاريع وتطورها، أو افتتاح مشاريع صغيرة جديدة، هي مشكلة التمويل، وبخاصة في ضوء إحجام قطاع المصارف السورية عن تمويل هذا النوع من المشاريع.

مفهوم التمويل الصغير لا يزال جديد على الساحة السورية، كما أن صناعته ما زالت في بداياتها في سورية، وقد بدأ التوجه الحكومي نحو تفعيل هذا القطاع في العام 2007 حيث صدر المرسوم التشريعي رقم 15/ للعام 2007 الذي أمن إطاراً قانونياً لهذا النوع من التمويل، حيث يعد هذا المرسوم أول تشريع مخصص للتمويل الصغير، وقد أعطى هذا التشريع مجلس النقد والتسليف صلاحية الترخيص لما سماه "المؤسسات المصرفية المالية الاجتماعية"، مع حد أدنى من رأس المال يبلغ 250 مليون ليرة سورية (أي حوالي 5 مليون دولار حينها)، كما سمح لهذه المؤسسات بتقديم خدمات مالية مختلفة، بما في ذلك الإقراض الصغير، قبول الودائع، والتأمين الصغير (القاضي، 2005).

يتميز قطاع التمويل الصغير في سورية بوجود إمكانات كبيرة كامنة فيه ووجود طلب كبير على خدماته ومنتجاته إلا أن إشباعه يتطلب دخول مؤسسات أكثر تلبي هذا النوع من الخدمات والمنتجات، بالإضافة إلى وجود محافظ كبيرة للإقراض.

أهم الجهات الفاعلة في هذا المجال في سورية هي الحكومة، متمثلة بهيئة مكافحة البطالة التي كانت تعتبر أهم مزود من ناحية عدد المشاريع التي مولتها، إلا أنها توقفت عن توفير القروض بعد تحويلها بموجب القانون رقم 39 للعام 2006 إلى الهيئة العامة

للتشغيل وتنمية المشروعات حيث أصبحت مهمتها الحالية الرئيسة هي توفير التدريب على المهارات وتوفير فرص العمل بموجب قانون تأسيسها المشار إليه.

أما المنظمات والمؤسسات غير الحكومية المزودة لخدمات التمويل الصغير في سورية (لوكريز، 2008):

- شبكة الأغا خان للتنمية.
- خطوط تمويل صغير محدودة تابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP).
- منظمة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الأونروا).
- وصندوق التنمية الريفية المتكاملة في سورية الذي يحصل على 60% من تمويله من الاتحاد الأوروبي والأمم المتحدة، أما الباقي فيأتي من المؤسسات المحلية.

كما تم في بدايات عام 2010 منح ترخيصين جديدين لمصرف إبداع ومؤسسة باب رزق جميل مما سمح لهما ببدء مزاولة نشاطهما بشكل رسمي في سورية، مؤسسة باب رزق جميل (يملك نصف أسهمها شركة عبد اللطيف جميل السعودية) حصلت على الترخيص من مجلس النقد والتسليف في ضوء المرسوم التشريعي رقم /15/ لعام 2007 المذكور سلفاً، بينما مصرف إبداع يُعد جزء من مبادرة "بنوك الفقراء" التي ينفذها برنامج الخليج العربي لدعم برامج منظمات الأمم المتحدة الإنمائية (أجفند)، وقد حُدد رأس المال المدفوع للمشروع بـ 7 مليون دولار، وقد تم الترخيص له بموجب مرسوم رئاسي خاص صدر في شباط 2010 ولم يتم الترخيص له بموجب المرسوم رقم /15/، وهذا يعني أنه لن يكون "شركة" كغيره من المؤسسات المرخصة وفق المرسوم المذكور، ومن ثم لن يخضع لقانون الشركات.

وكذلك المؤسسة الوطنية للتمويل الصغير التي أحدثت في 2011 من خلال شراكة بين الأمانة السورية للتنمية مع الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية والهيئة العامة للتشغيل

وتتمية المشروعات المؤسسة المالية غير الربحية الوحيدة المسجلة بموجب قوانين وتشريعات التمويل الصغير في سورية (هيئة الاستثمار السورية، 2014).

### ثالثاً- نشأة وتأسيس مصرف الإبداع- سورية:

تم إقرار تأسيس مصرف الإبداع سورية بموجب القانون رقم 9 لعام 2010 على انه شركة مساهمة سورية تعنى بالتمويل الصغير والمتناهي الصغر تابعة للهيئة العامة للتشغيل وتتمية المشروعات وخاضعة لرقابة مجلس النقد والتسليف وذلك بموجب اتفاقية التأسيس الموقعة مع برنامج الخليج العربي لدعم منظمات الأمم المتحدة الإنمائية (الأجفند).

تم تأسيس المصرف على شكل شركة غير ربحية لجهة المساهمين ولا يتم توزيع أرباح عليهم بحيث يتم رسملة هذه الأرباح سنوياً ويعد رأس المال معدلاً حكماً بإضافة الأرباح المرسملة وذلك لتعزيز الأهداف التي تسعى الشركة إلى تحقيقها حيث تمت المباشرة برأسمال قدره 366,000,000 ل.س ثلاثمائة وستة وستون مليون ليرة سورية موزعة على 732000 سهماً اسماً قيمة السهم 500 ل.س خمسمائة ليرة سورية تدفع نقداً ودفعة واحدة في صندوق مصرف سورية المركزي خلال فترة التأسيس، على ان لا تقل مساهمة الشريكين الاستراتيجيين (الأجفند والهيئة) اللذين يتمتعان بالخبرة في مجال التمويل الصغير عن 20% من رأس المال عند التأسيس، و بموجب قانون التأسيس لا يجوز تخفيض رأس المال في أي حال من الأحوال ويجوز بموافقة الهيئة العامة التأسيسية غير العادية زيادة رأس المال.

#### ✓ طرق زيادة رأس المال:

أ - إدخال شركاء جدد ويعد رأس المال معدلاً حكماً بإضافة مساهمة هؤلاء الشركاء لرأس المال .

ب- إصدار أسهم جديدة يتم الاكتتاب بها من قبل المساهمين كل بنسبة مساهمته وفي حال عدم اكتتاب أحد المساهمين بما يعادل نسبة مساهمته كلها أو جزء منها توزع هذه النسبة على المساهمين الآخرين بنسبة مساهمة كل منهم.



ج- إضافة جزء من الاحتياطات إلى رأس المال بقرار من الهيئة العامة وبموافقة مجلس النقد والتسليف.

عند انتهاء مدة الشركة والبالغة تسعة وتسعون عاماً أو حلها أو تصفيتها تؤول جميع الأموال الناجمة عن التصفية إلى برامج ومشاريع غير حكومية وغير ربحية تهدف إلى الحد من ظاهرتي البطالة والفقر بعد موافقة الجهات الحكومية المختصة وكذلك لا يجوز للمساهمين التنازل عن ملكية أسهمهم إلا بقيمتها الاسمية وبعد موافقة مجلس النقد والتسليف والهيئة، كما ويجوز حجز ورهن ونزع ملكية موجودات الشركة بالنسبة لديونها تجاه الغير.

حيث تتخذ قرارات مجلس الإدارة بحضور ممثل الهيئة ويتم تسمية المدير العام التنفيذي للشركة من مجلس الإدارة كما ويجوز توقيع عقد مساعدة إدارية مع الأجدند لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد ويخضع لدى كل تجديد أو تعديل لموافقة مجلس النقد والتسليف يتضمن جميع المزايا المالية وغير المالية التي ستمنح للأجدند لقاء هذه المساعدة علماً أنه لا يجوز منح رئيس وأعضاء مجلس الإدارة أي تعويضات أو مزايا نقدية أو عينية كما ويعفى مصرف الإبداع وعملاؤه من جميع الضرائب والرسوم تحت أي تسمية كانت على أي عقود أو عملية تجريها بما فيها رسوم الرهن ورسم الطابع وكذلك تعفى من ضرائب الأرباح على الدخل بكافة أنواعها كما ويلتزم مصرف الإبداع بإعداد بياناته وفقاً لمعايير التقارير والمحاسبية الدولية وتخضع للتدقيق من قبل مصرف سورية المركزي. (<http://www.parliament.gov.sy>، 2010).

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول ان سورية تشهد تطور ملحوظ من ناحية تمكين مؤسسات التمويل الصغير في الفترة الأخيرة، وذلك بهدف إحياء مشاريع قادرة ان تشكل قوة إنتاجية مشتركة في تحقيق متطلبات السوق السوري وعلى امل ان يتطور عمل هذه المشاريع لتصل إلى مرحلة التصدير.

### • النتائج والمناقشة:

يقوم هذا البحث على الدراسة الإحصائية لمتغيرات الدراسة عن طريق ( المتوسط، القيم الكبرى والصغرى، الانحراف المعياري، الانحدار البسيط)، من خلال دراسة متوسط كل محور والتي ستوصلنا إلى بعض من نتائج الدراسة، وقد قامت الباحثة بإعداد استبيان موجه إلى موظفي مصرف الإبداع، ويهدف إلى قياس أثر مصرف الإبداع في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك من نواح عدة أهمها المسؤولية الاقتصادية تجاه الأفراد، المسؤولية الاجتماعية للمصرف، المسؤولية البيئية للمصرف، والأداء المالي للمصرف بشكل عام، وقد تم اخذ عينة عشوائية من الموظفين وقد بلغ عددهم عند توزيع الاستبيان ما يقارب 65 موظف، وتم إجراء دراسة مسحية من خلال توزيع الاستبيان عبر الوسائط الإلكترونية وتم الحصول على 56 استبيان قابلة للتحليل اي بنسبة استجابة 86%، وسيتم الاعتماد على برنامج SPSS2525 لاستخراج نتائج الاستبيان، وقبل الشروع في قياس الاثر نقوم باختبار جودة الاستبيان: ولاختبار جودة الاستبيان نعلم على اختبار معامل الفا كرونباخ، ومعامل الثبات بأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكون هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للواحد، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد كان الثبات مرتفعاً.

جدول (1) نتيجة اختبار الفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	33

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS2525

نلاحظ من الجدول أن قيمة الاختبار مرتفعة البالغة 0.959 وهذا دليل على ثبات الاستبيان و جودة نتائجه.

## 1- اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية الاقتصادية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لمعرفة قيمة تأثير المسؤولية الاقتصادية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة نقوم ببناء نموذج الانحدار الخطي البسيط للمتغيرين المسؤولية الاقتصادية للمصرف (متوسط الإجابات عن المحور - متغير مستقل) ومستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة (متوسط الإجابات عن المحور - متغير تابع)، ومرآتها على الشكل الآتي:

- قيمة معامل التحديد: ان معامل التحديد يعطي القوة التفسيرية (قوة التأثير) للمتغير المستقل على المتغير التابع، ويظهر لنا الجدول الآتي قيمة معامل التحديد للمتغيرين المدروسين.

جدول (2) قيمة معامل الارتباط والتحديد بين المتغيرين (المسؤولية الاقتصادية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 <sup>a</sup>	.968	.967	.12628

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS25

يظهر من الجدول (2) ان قيمة معامل التحديد تبلغ 0.968 أي حوالي 96.8% من تقلبات مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة هو بسبب مستوى المسؤولية الاقتصادية للمصرف الملتزم بها.

- معنوية النموذج (نموذج الانحدار): ولدراسة المعنوية الإحصائية للنموذج نقوم باختبار فيشر (تحليل التباين) ، وهو موضح بالجدول الآتي:

جدول (3) تحليل التباين للمتغيرين (المسؤولية الاقتصادية للمصرف ، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25.967	1	25.967	1628.410	.000 <sup>b</sup>
Residual	.861	54	.016		
Total	26.828	55			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS25

نستنتج من الجدول السابق بأن النموذج ذو دلالة إحصائية وذلك بعد مقارنة قيمة sig مع قيمة مستوى الدلالة 0.05 ، حيث ان قيمة sig اصغر من قيمة مستوى الدلالة، المحدد ب 5%.

- بناء نموذج الانحدار الخطي البسيط: يزودنا الجدول الآتي بقيمة الثابت المستقل وقيمة الثابت لمتغير (المسؤولية الاقتصادية للمصرف) والدلالة الإحصائية لكل منهما:

جدول (4) قيمة الثوابت ودلالاتها في نموذج الانحدار للمتغيرين (المسؤولية الاقتصادية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.313	.089		3.519	.001
المسؤولية الاقتصادية للمصرف	.910	.023	.984	40.354	.000

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

من الجدول السابق نستنتج بأن كلا المعلمتين ذي دلالة إحصائية وبآلاتي يمكن إدراجهم في النموذج، وبذلك يمكننا استخراج نموذج الانحدار البسيط وهو على الشكل الآتي:

$$\hat{Y} = 0.313 + 0.910 X$$

ومن معادلتنا الأخيرة نستنتج أن المتغير المستقل (المسؤولية الاقتصادية للمصرف) له تأثير طردي على المتغير التابع (تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

وبناء على هذه النتيجة يمكننا القول بان هناك تأثير طردي للمسؤولية الاقتصادية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك بسبب تقديم المصرف الدعم الحقيقي للمشاريع ومساعدتها على تحقيق مستوى جيد من الأرباح والنجاح مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية للتنمية المستدامة مثل تخفيض حدة الفقر ورفع معدلات الإنتاج.

## 2- اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية الاجتماعية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لمعرفة قيمة تأثير المسؤولية الاجتماعية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة نقوم ببناء نموذج الانحدار الخطي البسيط للمتغيرين المسؤولية الاجتماعية للمصرف (متغير مستقل) ومستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة (متغير تابع)، ومراحلها على الشكل الآتي:

- قيمة معامل التحديد: ان معامل التحديد يعطي القوة التفسيرية (قوة التأثير) للمتغير المستقل على المتغير التابع، ويظهر لنا الجدول الآتي قيمة معامل التحديد للمتغيرين المدروسين.

جدول (5) قيمة معامل الارتباط والتحديد بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 <sup>a</sup>	.600	.593	.44574

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

ظهر من الجدول (5) ان قيمة معامل التحديد تبلغ 0.600 أي حوالي 60.0% من تقلبات مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة هو بسبب مستوى المسؤولية الاجتماعية للمصرف الملتزم بها.

- معنوية النموذج (نموذج الانحدار): ولدراسة المعنوية الإحصائية للنموذج نقوم باختبار فيشر (تحليل التباين) ، وهو موضح بالجدول الآتي:

جدول (6) تحليل التباين للمتغيرين (المسؤولية الاجتماعية للمصرف ، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.099	1	16.099	81.029	.000 <sup>b</sup>
Residual	10.729	54	.199		
Total	26.828	55			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

نستنتج من الجدول السابق بأن النموذج ذو دلالة إحصائية وذلك بعد مقارنة قيمة sig مع قيمة مستوى الدلالة 0.05 ، حيث ان قيمة sig اصغر من قيمة مستوى الدلالة.

- بناء نموذج الانحدار الخطي البسيط: يزودنا الجدول الآتي بقيمة الثابت المستقل وقيمة الثابت لمتغير (المسؤولية الاجتماعية للمصرف) والدلالة الإحصائية لكل منهما:

جدول (7) قيمة الثوابت ودلالاتها في نموذج الانحدار للمتغيرين (المسؤولية الاجتماعية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.804-	.630		-2.864-	.006
المسؤولية الاجتماعية للمصرف	1.480	.164	.775	9.002	.000

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

من الجدول السابق نستنتج بأن كلا المعلمتين ذي دلالة إحصائية وبالتالي يمكن إدراجهم في النموذج، وبذلك يمكننا استخراج نموذج الانحدار البسيط وهو على الشكل الآتي:

$$\hat{Y} = -1.804 + 1.480 X$$

ومن معادلتنا الأخيرة نستنتج أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية للمصرف) له تأثير طردي على المتغير التابع (تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

وبناء على هذه النتيجة يمكننا القول بان هناك تأثير طردي للمسؤولية الاجتماعية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك بسبب تقديم المصرف الدعم الاجتماعي والعمل على رفع المستوى الاجتماعي للمتعاملين ومساعدتهم على تحقيق مستوى جيد مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية للتنمية المستدامة مثل تحقيق العدالة الاجتماعية.

**3- اختبار الفرضية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى المسؤولية البيئية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.**

لمعرفة قيمة تأثير المسؤولية البيئية للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة نقوم ببناء نموذج الانحدار الخطي البسيط للمتغيرين المسؤولية البيئية للمصرف (متغير مستقل) ومستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة (متغير تابع)، ومراحلها على الشكل الآتي:

- قيمة معامل التحديد: ان معامل التحديد يعطي القوة التفسيرية (قوة التأثير) للمتغير المستقل على المتغير التابع، ويظهر لنا الجدول الآتي قيمة معامل التحديد للمتغيرين المدروسين.

جدول (8) قيمة معامل الارتباط والتحديد بين المتغيرين (المسؤولية البيئية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.263	.59942

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

يظهر من الجدول (8) ان قيمة معامل التحديد تبلغ 0.277 أي حوالي 27.7% من تقلبات مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة هو بسبب مستوى المسؤولية البيئية للمصرف الملتزم بها.

- معنوية النموذج (نموذج الانحدار): ولدراسة المعنوية الإحصائية للنموذج نقوم باختبار فيشر (تحليل التباين) ، وهو موضح بالجدول الآتي:

جدول (9) تحليل التباين للمتغيرين (المسؤولية البيئية للمصرف ، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.425	1	7.425	20.666	.000 <sup>b</sup>
Residual	19.402	54	.359		
Total	26.828	55			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

نستنتج من الجدول السابق بأن النموذج ذو دلالة إحصائية وذلك بعد مقارنة قيمة sig مع قيمة مستوى الدلالة 0.05 ، حيث ان قيمة sig اصغر من قيمة مستوى الدلالة.

- بناء نموذج الانحدار الخطي البسيط: يزودنا الجدول الآتي بقيمة الثابت المستقل وقيمة الثابت لمتغير (المسؤولية البيئية للمصرف) والدلالة الإحصائية لكل منهما:



جدول (10) قيمة الثوابت ودلالاتها في نموذج الانحدار (المسؤولية البيئية للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.314-	1.137		-1.156-	.253
1 المسؤولية البيئية للمصرف	1.294	.285	.526	4.546	.000

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS25

من الجدول السابق نستنتج بأن معلمة الثابت غير معنوية بينما معلمة المتغير ذات دلالة إحصائية وبالتالي لا يمكن بناء النموذج، وبناء على هذه النتيجة يمكننا القول بان هناك تأثير طردي ضعيف للمسؤولية البيئية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك بسبب اعتماد المصرف على تمويل المشاريع الخضراء والالتزام بكافة مبادئ الحفاظ على البيئة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف البيئية للتنمية المستدامة مثل تحقيق مستوى بيئي جيد في سورية وتخفيض نسبة الهدر من الموارد البيئية والطاقة.

4- اختبار الفرضية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى الأداء المالي للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لمعرفة قيمة تأثير الأداء المالي للمصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة نقوم ببناء نموذج الانحدار الخطي البسيط للمتغيرين الأداء المالي للمصرف (متغير مستقل) ومستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة (متغير تابع)، ومراحلها على الشكل الآتي:

- قيمة معامل التحديد: ان معامل التحديد يعطي القوة التفسيرية (قوة التأثير) للمتغير المستقل على المتغير التابع، ويظهر لنا الجدول الآتي قيمة معامل التحديد للمتغيرين المدروسين.

جدول (11) قيمة معامل الارتباط والتحديد (الأداء المالي للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 <sup>a</sup>	.883	.880	.24161

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

يظهر من الجدول (11) ان قيمة معامل التحديد تبلغ 0.883 أي حوالي 88.3% من ارتفاع مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة هو بسبب مستوى الأداء المالي للمصرف الملتزم بها.

- معنوية النموذج (نموذج الانحدار): ولدراسة المعنوية الإحصائية للنموذج نقوم باختبار فيشر (تحليل التباين) ، وهو موضح بالجدول الآتي:

جدول (12) تحليل التباين للمتغيرين (الأداء المالي للمصرف ، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23.676	1	23.676	405.577	.000 <sup>b</sup>
Residual	3.152	54	.058		
Total	26.828	55			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS25

نستنتج من الجدول السابق بأن النموذج ذو دلالة إحصائية وذلك بعد مقارنة قيمة sig مع قيمة مستوى الدلالة 0.05 ، حيث ان قيمة sig اصغر من قيمة مستوى الدلالة.

- بناء نموذج الانحدار الخطي البسيط: يزودنا الجدول الآتي بقيمة الثابت المستقل وقيمة الثابت لمتغير (الأداء المالي للمصرف) والدلالة الإحصائية لكل منهما:

جدول (13) قيمة الثوابت ودلالاتها في نموذج الانحدار للمتغيرين (الأداء المالي للمصرف، تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.425	.173		2.462	.017
1 الأداء المالي للمصرف	.888	.044	.939	20.139	.000

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS25

من الجدول السابق نستنتج بأن كلا المعلمتين ذي دلالة إحصائية وبالتالي يمكن إدراجهم في النموذج، وبذلك يمكننا استخراج نموذج الانحدار البسيط وهو على الشكل الآتي:

$$\hat{Y} = 0.425 + 0.888 X$$

ومن معادلتنا الأخيرة نستنتج أن المتغير المستقل (الأداء المالي للمصرف) له تأثير طردي على المتغير التابع (تحقيق أهداف التنمية المستدامة).

وبناء على هذه النتيجة يمكننا القول بان هناك تأثير طردي للأداء المالي للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك بسبب نجاح أعمال المصرف وتحقيق مستوى تطور جيد مما يؤدي إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة من ناحية تواجد مؤسسات ناجحة وقادرة على خلق قيمة مضافة للمجتمع والاقتصاد ككل.

ومن خلال ما سبق من دراسة حجم الأثر يمكننا تقييم اثر مصرف الإبداع واثره في التنمية المستدامة وفقا لدرجة مسؤوليته وأداءه المالي وفقا لآراء الموظفين، ومن خلال قيمة معامل التحديد يمكننا توصيف المؤشر الأضعف تأثيرا في تحقيق أهداف التنمية واي من هذه المؤشرات هو الأفضل، ويظهر لنا الجدول الآتي قيمة معامل التحديد لكل مؤشر وهو على الشكل الآتي:

الجدول (14) قيم معامل التحديد لأثر المؤشرات في أهداف التنمية المستدامة

	R	R <sup>2</sup>
المسؤولية الاقتصادية للمصرف	.984 <sup>a</sup>	.968
المسؤولية الاجتماعية للمصرف	.775 <sup>a</sup>	.600
المسؤولية البيئية للمصرف	.526 <sup>a</sup>	.277
الأداء المالي للمصرف	.939 <sup>a</sup>	.883

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج

SPSS25

نلاحظ من الجدول السابق بان المسؤولية البيئية للمصرف هو اضعف المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة وبالتالي فان الظروف البيئية من الصعب التحكم بها عن طريق ضبط المشاريع الممولة وبحاجة إلى وجود مؤشرات أخرى تساهم في تحقيق أهداف التنمية البيئية المستدامة، بينما كان اقوى المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة هو التزام المصرف بالمسؤولية الاقتصادية تجاه المجتمع والفرد على حد سواء وهذا ما يستدعي تكثيف جهود المصرف في هذا المجال لتحقيق قيمة اقتصادية مضافة، وتدرج المؤشرات الأخرى كما يلي : الأداء المالي للمصرف، المسؤولية الاجتماعية للمصرف، ولكن من الملاحظ بان هذه المؤشرات هم من المستوى المقبول وما فوق ما عدا المسؤولية البيئية فهو ضعيف.

• الاستنتاجات والتوصيات:

❖ الاستنتاجات:

1. تلعب المشاريع الصغيرة دورا مهما في التنمية الاقتصادية والمستدامة من الناحية النظرية.
2. هناك تأثير طردي للمسؤولية الاقتصادية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
3. هناك تأثير طردي للمسؤولية الاجتماعية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
4. هناك تأثير طردي ضعيف للمسؤولية البيئية للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
5. هناك تأثير طردي للأداء المالي للمصرف في مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
6. المسؤولية البيئية للمصرف هو اضعف المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة، بينما كان اقوى المؤشرات تأثيرا في أهداف التنمية المستدامة هو التزام المصرف بالمسؤولية الاقتصادية تجاه المجتمع والفرد على حد سواء.

❖ التوصيات :

1. تحقيق الأهداف الاقتصادية للتنمية المستدامة مثل تخفيض حدة الفقر ورفع معدلات الإنتاج، من خلال تقديم تمويل كاف لانشاء مشاريع صغيرة لاصحاب الكفاءات وعلى ان يكون هذا التمويل مقرون بدرجة تنبؤ مرتفعة لنجاح واستمرارية المشروع الممول.
2. تحقيق الأهداف الاجتماعية للتنمية المستدامة مثل تحقيق العدالة الاجتماعية وتحقيق مستوى اجتماعي لائق للأفراد، من خلال ردم الفجوة ما بين الطبقات

الاجتماعية ودعم الطبقات التي بحاجة الى تمويل لتحسين مستوى معيشتها عن طريق رفع السوية العلمية لها او اي وسيلة اخرى تساهم في دعم التنمية الاجتماعية.

3. الالتزام بكافة مبادئ الحفاظ على البيئة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف البيئية للتنمية المستدامة مثل تحقيق مستوى بيئي جيد في سورية وتخفيض نسبة الهدر من الموارد البيئية والطاقة.

4. تحقيق أهداف التنمية المستدامة من ناحية تواجد مؤسسات ناجحة وقادرة على خلق قيمة مضافة للمجتمع والاقتصاد ككل.

## ❖ المراجع:

1. الراوي، خالد (2009). *نظرية التمويل*. الأردن: دار المناهج.
2. السيد، عبده (2005). *المشاريع الصغيرة وتنمية اقتصاديات الدول النامية*. الاسكندرية.
3. القاضي، أسامة (2005). *دراسة حول أداء المشروعات الصغيرة الممولة بقروض من هيئة مكافحة البطالة*. حلب: جامعة حلب.
4. زيدان، رامي (2010). *المشروعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية*. سورية: الهيئة العامة السورية للكتاب.
5. سلمان، ميساء (2009). *الأثر التنموي للمشروعات الصغيرة*. الاكاديمية اعربية المفتوحة في الدنمارك.
6. صلي، شادي (2017). *دراسة تحليلية لأثر التمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة في تنمية الفرد والمجتمع*. مصر: جامعة المنصورة.
7. علوش، ياسر (2018). *التخطيط الاستراتيجي للمشروعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية*. سورية: جامعة تشرين.
8. لوكريز، سمية (2008). *أساليب تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. دمشق: جامعة دمشق.
9. هيئة الاستثمار السورية. (2014). *تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة في سورية*. سورية: مجلة هيئة الاستثمار السورية.

10. Alvin Adrisa .(2017) .*Microfinance for Poverty Alleviation: Do Transnational Initiatives Overlook Fundamental Questions of Competition and Intermediation* University of Nottingham.
11. Sayedi Al-Shami .(2013) .*Conceptual Framework: The Role of Microfinance on the Wellbeing of Poor People Cases Studies from Malaysia and Yemen* .Malaysia: Faculty of Technology Management & Technopreneurship.

#### المواقع الالكترونية:

1. <http://www.parliament.gov.sy> . (23 شباط، 2010) . تاريخ الاسترداد 1 كانون الأول، 2020، من الجمهورية العربية السورية مجلس الشعب: <http://www.parliament.gov.sy/arabic/index.php?node=5596&cat=4609&>
2. <https://gadwahub.com/> gadwahub.com . تاريخ 25 November, 2020 ، الاسترداد
3. <https://www.unCDF.org> . November, 2020) . تاريخ الاسترداد 25 November, 2020 من UNCDF Unlocking public and private finance for the poor: <https://www.unCDF.org/financial-inclusion-and-the-sdgs>



# المشكلات الاقتصادية والصحية للمسنين في دور الرعاية بعد الحرب في سورية دراسة ميدانية في محافظة دمشق

الدكتورة: ربي أحمد مزيد  
كلية: التربية - جامعة: دمشق

## الملخص

يسلط البحث الضوء على واقع شريحة عمرية مهمة هي "المسنون" للتعرف على مشكلاتهم في دور الرعاية الحكومية والخاصة والأهلية، سواء أكانت مشكلات اقتصادية أو خدمية؛ بغية التعرف عليها ومحاوّل الحد منها أو حلها من أجل تحسين واقع هذه الدور وبالتالي واقع المسنين في مرحلة ما بعد الحرب. مستخدماً في التحقّق من ذلك المنهج الوصفي التحليلي الذي وجه هذا البحث ومن خلال طريقة المقابلة واستخدام أداة الاستمارة. وتوصل البحث إلى النتائج الآتية: - زادت الحرب في سورية من مشكلات المسنين داخل دور المسنين وكانت الدار طوق النجاة للبقاء. - تعمل أغلب الدور خلال مدة لتوفير جميع الخدمات الاقتصادية والصحية ..... قدر الإمكان. - تشكل المشكلات الاقتصادية عائقاً لتلبية احتياجات المسن المادية خاصة مع انخفاض الراتب التقاعدي أو انعدامه. - تشكل المشكلات الصحية للمسن في دور المسنين عائقاً في حياة المسنين نظراً لنقص الكوادر الطبية وغلاء الأدوية وفقدانها أحياناً.

الكلمات المفتاحية: المسن، الحرب، مشكلات اقتصادية، مشكلات خدمية.

عانى المسنونون في سورية بشكل عام خلال الحرب وبعد الحرب على سورية من تفكك أسري وفقدان للأبناء والأحفاد بسبب الطغيان والإرهاب الذي تعرض له الشعب السوري بكل فئاته العمرية، فكان مستوى الفئة الهشة العاطفية التي لم تتوقع أن تقضي ما تبقى من العمر بهذا الاغتراب النفسي والاجتماعي وفقدان الأحبة، وخيار ذهاب المسن إلى دور الرعاية إن كان باختيار منهم أو بشكل قسري بسبب ظروفه أو قرار أسرته لم يكن البلمس الشافي ولم تسطع الدور بكل ما تملكه من خدمات أن تحل محل الأسرة والحي والجيران والأصدقاء والحياء ما قبل الدار .

من جهة أخرى كانت الخيار الأفضل والاستمرار الوحيد لبعض الحالات من الأرملة والمطلقين والغير متزوجين أو حتى من يملكون أسر في بلدهم ولا يوجد مكان لهم في أسرهم، فقد استطاعت هذه الدور أن تؤمن لهم السكن والمأكل والملبس والحياء الأفضل لظروفهم الخاصة.

إن واقع المسنين في دور الرعاية له وجهان بحسب الدار والإدارة والكوادر الموجودة في كل دار وشخصية المسن نفسه وتقبله لواقعه الجديد وتجاوزه المحن التي مرت عليه بسبب كبر السن والحرب على سورية.

## أولاً- مشكلة البحث

إنّ دراسة واقع المسنين في دور المسنين الحكومية والخاصة والأهلية خلال مرحلة ما بعد الحرب؛ أصبحت مطلوبة على اعتبار أن واقع المسنين واحتياجاتهم في الأسرة مختلف عن واقع كبار السن ومشكلاتهم في دور الرعاية. فالمسنون في دور الرعاية هم الفئة الخاصة من المسنون والتي اختصرت بالايوائية على هذه الدار.

وتعددت أسباب لجوء المسنين إلى دور الرعاية الحكومية أو الخاصة أو الأهلية؛ ولكن من أبرزها الحرب التي تسببت في تهجير الأسر وإرغام بعض كبار السن لتغيير المسكن، أو العبء الاقتصادي للأسرة دفها إلى وضع المسن في دار رعاية أو الحالة الصحية للمسنين يقف وراء استقراره في إحدى دور الرعاية. وهو ما أشارت إليه دراسة كلا من (السعدي 2017، وقصاب 2010)، ومهما كانت الأسباب وراء ذلك؛ فإن إقامة كبار السن في هذه الدور قد تكون أضافت مشكلة جديدة للمسن في الدور، وماذا تستطيع أن تقدم هذه الدور للمسن من خدمات اقتصادية وخدمات صحية؟ وإلى أي درجة سيستطيع المسن التأقلم مع دار المسنين ويكون كائن اجتماعي وطبيعي وفَعّال؟

تكمن مشكلة البحث في واقع المسن في دور المسنين خاصة بعد الحرب وتراجع الإمكانيات والخدمات وأحياناً تراجع دور الأسرة في دعم كبار السن وقرار إيداع المسن في الدار إن كان برغبته أو رغماً عنه أو بسبب الظروف وإلى أي درجة تستطيع الأسر دعم المسن وتمكينه وتوفير الخدمات المطلوبة وتلبية احتياجات المسن.

سؤال البحث: ما هو الواقع الاقتصادي-الصحي لكبار السن في دور المسنين في سورية الحكومية بعد الحرب؟

1- ماهي مشكلات المسنين الاقتصادية في دور الرعاية في سورية بعد الحرب؟

2- ماهي مشكلات المسنين الصحية في دور الرعاية في سورية بعد الحرب؟

ثانياً- أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- تأتي أهمية البحث من أهمية كبار السن في دور رعاية المسنين والواقع الذي يعيشونه في هذا الدار بعد الحرب في سورية.
- وكذلك من أهمية هذه الدور التي تشكل بديل عن الأسرة والمكان الأصلي لإقامة المسن.
- البحث الواقعي في دار المسنين وتكيفهم الاقتصادي والصحي وحل هذه المشكلات من قبل الدار.
- الدراسات في هذا الموضوع قليلة إلى حد ما خاصة بعد الحرب.

ثالثاً- أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى:

- تسليط الضوء على كبار السن المقيمين في دور المسنين الحكومية منها والخاصة والأهلية.
- التعرف إلى مشكلاتهم الاقتصادية والصحية في مرحلة ما بعد الحرب على سورية.

- اقتراح حلول جديدة تتناسب مع الظروف ما بعد الحرب.

#### رابعاً-الدراسات السابقة

- ❖ أوضاع المسنين واحتياجاتهم في دور الرعاية الاجتماعية للمسنين الهيئة السورية لشؤون الأسرة (2010) دمشق، وهي دراسة قام بها الدكتور يوسف بريك هدفت لإلقاء الضوء على أوضاع المسنين واحتياجاتهم داخل دور المسنين في معظم المحافظات السورية وطبيعة الخدمات المقدمة لهم وأوضاع العاملين.
- ❖ واقع المسنين الصحي والنفسي والاجتماعي (1997) دمشق، قام الدكتور محمد بشير قصاص بدراسة ميدانية حول الواقع الذي يعيشه المسنون ومعرفة أسلوب حياتهم والأشخاص الذين يقومون برعايتهم ومدى قدرة المسن على الاعتماد على نفسه.
- ❖ تقييم تجربة الرعاية الإيوائية للمسنين في سورية دمشق (2001)، دمشق وريفها للتعرف على مشكلات المسنين في الدور واحتياجاتهم.
- ❖ واقع المسنين واحتياجاتهم وآلية الارتقاء بأوضاعهم دمشق (2010)، قامت الدكتورة نجوى قصاب حسن بدراسة ميدانية وتحليلية لأوضاع ثلاثة آلاف مسن ومسننة في المجتمع السوري.
- ❖ ريماء، السعدي، 2017، مستوى الشعور بالوحدة لدى المسنين المقيمين في دور الرعاية الاجتماعية في مدينتي طرطوس واللاذقية، مجلد 39، العدد 2، اللاذقية،

سورية، مجلة جامعة تشرين. هدف الدراسة لمعرفة مستوى الشعور بالوحدة لدى

المسنين والتعرف على الفروق تبعاً لمتغير العمر والنوع والحالة الاجتماعية.

❖ مزيد ، ربي ، تقييم تجربة الرعاية الايوائية للمسنين في سورية " دراسة ميدانية

في دور المسنين في دمشق"، دمشق ، ٢٠٠٧

❖ مزيد ، ربي ، تمكين المسنين في سورية "دراسة ميدانية في مدينة دمشق نموذجاً"

، دمشق ، ٢٠١٢

#### خامساً- المفاهيم الإجرائية للبحث:

- المسن: هو كل فرد تجاوز 60 عاماً في سورية.
- دور المسنين: هي المكان الذي يقيم به المسن بعيداً عن أسرته وفيها تجمع لكبار السن وقد تكون الدور خاصة أو حكومية.
- أسرة المسن: هي عائلة المسن ومكان سكنه قبل الوصول إلى الدار.
- المشكلات الاقتصادية للمسن: هي المشكلات المادية التي تقف حاجزاً لتلبية حاجات المسن الاقتصادية في المعيشة وتوفير الدخل.
- المشكلات الصحية للمسن: هي الأمراض الناتجة عن التقدم بالسن والالتزام بالأدوية والفحوصات وأحياناً العمليات.
- الدار الحكومية: هي الدار التابعة لمؤسسات الدولة.
- الدار الأهلية: هي الدار التابعة لجمعيات خيرية مرخصة رسمياً.

- بدائل الرعاية للمسنين: أسلوب جديد لرعاية المسنين ويتمثل في عدم اللجوء إلى إيداعهم في مؤسسات إيوائية بل تعزيز مكانتهم ضمن أسرهم ودعم التماسك الأسري ولهذا الأسلوب أشكال جديدة أهمها الرعاية المنزلية المتنقلة.

#### سادساً - منهجية البحث

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع كبار السن في دور المسنين وهي الحالة الخاصة لكبار السن ويساعد المنهج الوصفي التحليلي على فهم مشكلاتهم الاقتصادية والصحية في الدار بعد الحرب في سورية. واستخدمت طريقة المعاملة حيث سحبت العينة بطريقة عشوائية من العملاء من كبار السن في دار الكرامة وتحضير أسئلة مسبقة هدفها الاجتماع بالمسن والوقوف على مشكلاتهم التي تسببت بها الحرب ومدى قدرة المسن على التكيف والاندماج في الدار والخدمات المقدمة له.

#### سابعاً - حدود البحث:

البشري: هو المسن الذي تجاوز عمره (60) في سورية وهو ساكن في إحدى دور المسنين.

المكان: دمشق وريف دمشق (دار الكرامة ودار السعادة ودار الحنان ودار صيدنايا).

الزمان: عام 2022.

## ثامناً - الجانب النظري للبحث:

1- **لمحة عامة عن المسنين:** لا يمكن معاملة المسنين في هذه المرحلة العمرية بطريقة متشابهة حيث للفروق الفردية والشخصية والبيئة والظروف الاقتصادية والصحية والاجتماعية والنفسية دور كبير في واقع كل مسن، حيث هناك عدة مقاييس لتحديد هذه المرحلة منها:

- **العمر الزمني:** هو مقياس يتفاضل به مع عدد السنين.
- **العمر البيولوجي:** هو مقياس يتناول الجوانب العضوية.
- **العمر النفسي:** وهو مقياس الخصائص النفسية والتغيرات في سلوك الفرد وعلاقته وحاجاته ودوافعه.<sup>(1)</sup>

حيث إن الموقف من العمر أهم من العمر نفسه، فنحن مسنون بالقوة وليس بالاختيار والفعل.

وفي سياق متصل "اتفق علماء الشيخوخة في الأمم المتحدة والمنظمات الدولية على أن سن (60) هو العمر الفاصل بين كبر السن والكهولة بينما تعد إدارة الإحصاءات التابعة للاتحاد الأوروبي أن كبار السن هم الذين بلغوا (65) سنة فأكثر، فبعض المصادر تحدد عمر 60 ومصادر أخرى تحدد 65 وما فوق حيث ثمة أشخاص أعملوا خير عطاءاتهم في سنين متأخرة."<sup>(2)</sup>

2- **لمحة عامة عن المسنين في سورية:** يعتمد التعريف العمري للمسنين في سورية هو الشخص الذي يبلغ 60 سنة من العمر. حيث "حجم المسنين في سورية يُقدَّر بحوالي (669000) مسن عام (2000)، ونسبة المسنين لعدد السكان (4,78%)، وعدد الذكور (380000) مسن، وعدد الإناث (398000) مسنة، أمّا عدد المسنين من (75) سنة (وفوق) هو (158000) مسن."<sup>(3)</sup>

(1) إسماعيل، عزت سيد، الشيخوخة أسبابها ومضاعفاتها، الكويت، وكالة المطبوعات، 1983، ص17.

(2) عاقل، فاخر، علماء نفس أثروا في التربية، سورية، شعاع للنشر والعلوم، 2004، ص8.

(3) العبيدي، إبراهيم محمد، علم الشيخوخة الاجتماعي، الرياض، دار الزهراء للنشر، 2003، ص105.



كما أن عدد المسنين في المجموعة الإحصائية السورية لعام 2005 تشير إلى أن 5% من عدد سكان سورية (18) مليون نسمة ويشكل من عمر 65 سنة وفوق (3,6%) من إجمالي السكان.<sup>(4)</sup>

مما سبق نجد أن هذه النسبة تشكل تحول ديمغرافي نسبي وأن تطور الأوضاع الصحية والوعي الصحي ساهم بارتفاع العمر المتوقع في سورية وهو من مؤشرات التطور الاجتماعي وهذا يدل على أهمية التحديات التي تطرحها زيادة أعداد المسنين وبروز المشكلات النوعية والفردية والمجتمعية لفئتهم العمرية.

**3- المسنين في سورية:** لم تشكل مشكلات المسنين في سورية قبل الحرب، هاجس الباحثين وأولويات الخطط التنموية ربما لن مشكلة المسنين لم تشكل الخطورة الكبيرة نسبة للمشكلات الأخرى في سورية، لكن هذا لا يعني أننا أمام تحدي حقيقي في رعاية المسنين وتأمين الخدمات للمسنين ودعم أسرة المسن وتمكين المسن في المجتمع والاستفادة منهم. حيث ما زالت العادات والتقاليد والأخلاقيات التي تدعو إلى احترام المسن وحسن معاملته في المجتمع السوري هي السائدة والأسرة هي الحاضن الأول للمسن ومكان الرعاية الأولي وهي متفاوتة بحسب المستوى التعليمي والاقتصادي والثقافي والصحي والتنشئة للأسرة والمسن.

كما يوجد بديل رعايي وحيد عن الأسرة في المجتمع السوري وهو دور المسنين وتنقسم إلى دور حكومية ودور خاصة مرخصة تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، لم تستطع هذه الدور أن تحل مكان الأسرة، كما أنها أخذت الطابع الإيوائي أكثر من رعاية المسن مما خلق مشكلات نفسية واجتماعية وصحية بسبب سوء بعض الخدمات في بعض هذه الدور أو حالات المسنين نفسها أو إهمال أسرة المسن وعدم السؤال عنه في الدور.

**4- واقع الرعاية المؤسسية للمسنين في سورية قبل الحرب:** تعد الرعاية الإيوائية

الكاملة في دور المسنين في سورية لمن لا يوجد من يرعاه ويقدم هذا النوع من الرعاية في

(4) المجموعة الإحصائية السورية عام 2005.

المؤسسات الايوائية وهي دور الرعاية الاجتماعية الحكومية أو الخاصة لمن لا عائل لهم ولا يوجد من أبنائهم وأقاربهم من يقوم برعايتهم، حيث فكرة إرسال المسن إلى دار المسنين في الأوساط التقليدية في المجتمع السوري هي غير مستحبة وأحياناً غير مقبولة ويرى الكثيرون فيها أنها من أشكال العقوق وقد يقبل المسن الذهاب إلى دار المسنين في سورية عندما لا يكون خيار آخر وقد تكون المكان الأفضل لبعض الحالات.

شهدت سورية تأسيس عدد من دور رعاية المسنين من قبل الهيئات والجمعيات الخيرية منذ عام 1879 أسست أول دار للمسنين من قبل جمعية القديس وتلاها دور أخرى عام 1912 ثم تتالت الدور من قبل الجمعيات الخيرية في النصف الثاني من القرن الماضي.<sup>5</sup> وكان غالبية المسنين يتمنون أن ينعم بشيخوخة جيدة في منزله وأسرته مع الرعاية والاهتمام إلا أن هناك أسباباً تدفع المسن للإقامة في دور الرعاية وقد تكون بالاتفاق ورغبة المسن وأحياناً دون رغبته. ففي دراسة استطلاعية عام 2009 في سورية عن رأي كبار السن حول هذه الأوضاع تبين أن 11% بلغت نسبة من رأى أن وجود دور الرعاية للمسنين أمر ضروري و 66.7% لم يرو من وجودها ضرورة، كما توزعت أسباب الموافقة إلى وجود الدور إلى نسبة 5% للحالات الخاصة، ونسبة 2.8% من المسنين و 14% مسنات رأوا أن وجودها ضروري في حال عدم وجود معيل، كما أن نسبة 2.7%

---

<sup>5</sup> بريك، يوسف، أوضاع المسنين واحتياجاتهم، دراسة سابقة لدور المسنين في سورية، 2006، الهيئة السورية لشؤون الأسرة ص 51.

فقط من المسنين والمسنات لهم الرغبة في العيش في الدور و 6.3% وافقت على العيش بشكل مؤقت، بالمقابل رفضت نسبة 91.14% فكرة العيش في دور المسنين.<sup>6</sup>

**5- تداعيات الحرب على أوضاع المسنين:** أن الحرب في سورية كانت حرب طاحنة وانعكاساتها مباشرة وسريعة على المجتمع السوري بأكمله وفعالياته جميعا والأسرة هي أول من دفع ثمن هذه الحرب حيث تراجعت الأوضاع المعيشية والاقتصادية والصحية للأسرة وبشكل عام والذي تعد المسن أحد أضرارها وكان الأثر كبير على المسن ممن لم يستطع الضيقة والنزوح مع ازدياد أمراض الشيخوخة وكبر السن وازدياد الأمراض النفسية وغلب التشاؤم على معظم المسنين في سورية بسبب الفقد وابتعاد الأبناء وتشتت الأسرة والحرب والمستقبل المجهول.

واستقبلت مراكز الايواء في حقبة زمنية من الحرب النساء والاطفال وكبار السن لعدة سنوات وكانت تستقبل أعداد من المهجرين سنويا ونسبة المسنين كبيرة في المجموع العام. وبالرغم من كل الجهود الحكومية والانسانية والجمعيات الخيرية لتوفير حاجات الأسر وكبار السن إلا أن الامكانيات أقل من الحاجات المطلوبة وخاصة بعد الضغوطات الاقتصادية وحجب السلع وبعض الادوية والأدوات التي يحتاجها المسنون في سورية

<sup>6</sup> - قصاب، حسن، نجوى، واقع المسنين، واحتياجاتهم، دراسة ميدانية استقصت ثلاثة آلاف مسن، دمشق، سورية

وارتفاع الأسعار والأجهزة والأدوات التي يحتاجها المسن من كراسي متحركة، سماعات؛  
فباتت مشكلات المسنين اكثر صعوبة وتعقيد<sup>7</sup>.

مما سبق تبين أن غالبية المسنين والمسنات في سورية يفضلون العيش في بيوتهم والرعاية  
الأسرية وأن دور المسنين هو أمر غير جاذب لهم وعلى العكس قد يكون موحش وكئيب.

**6- المسنون في ظل التشريعات والقوانين السورية:** أعطت سورية موضوع المسنين  
اهتماما لا يقل عن اهتمامها بالعينات الأخرى وتجلى هذا الاهتمام في قانون التأمينات  
الاجتماعية والمعاشات في دستور الدولة رقم (46). كما اعطى الدستور السوري إجراء  
خدمي مرتبط بدور المسنين وهو القانون رقم (20) عام 1984 وأقره مجلس الشعب  
والذي نص على احداث مركز لرعاية العجزة والمسنين بقرار من وزير الشؤون الاجتماعية  
والعمل ومن مواده:

- تخضع المراكز المحدثه لإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- يقوم المركز بالمهام التالية قبول العجزة والمسنين وايوائهم والعناية بأوضاعهم  
الاجتماعية والصحية وتقديم الطعام والكساء لهم
- وترتبط هذه الدور إداريا وماليا بالمكتب التنفيذي لمجلس المحافظة ووزارة الادارة  
المحلية

<sup>7</sup> الهيئة السورية لشؤون الأسرة والسكان، تقييم احتياجات الحماية للمسنين، دمشق، 2019، ص34.

كما اقر النظام الداخلي لدور المسنين القرار (357) من الفقرة (ج) المادة / 5 / في قانون رقم / 20 / 1981 عن تفاصيل النظام الداخلي لمراكز رعاية المسنين والتي يجب توفرها في كل دار.

ومما سبق نستنتج أن القوانين السورية التي تحدثت عن حقوق المسنين في الدور يجب أن تركز على الرعاية وليس على الايواء فقط ، كما ان النص فيها بحاجة إلى تفعيل وتصوير وتعديل بالإضافة الى الوقاية والمتابعة لتقوم بواجبها وتنفيذ المطلوب بالشكل اللائق والذي يضمن رعاية مناسبة للمسنين في هذه الدور. وبين الدكتور فاخر عاقل أنه بمجرد عقد اجتماع للمسنين في الدار التي يقيمون أمورهم وأمر أسرهم يزيد من صحتهم وسعادتهم وتحسين ذاكرة 40% منهم.<sup>8</sup>

قد يعطي القانون المسن جزء من حقوقه لكن للمجتمع والأسرة والقائمين على رعاية المسن والدور الاكبر في تنفيذ مهمة رعاية المسن ودعمه.

مما سبق نجد أن دور الرعاية تحمل مسؤولية كبرى في الخدمات للمسنين تحت رعاية جهة حكومية او خاصة أو خيرية والحاجة إلى توفير الأمن الاقتصادي والصحي لكبار السن.

<sup>8</sup> - عاقل، فاخر، علماء نفس أثارو في التربية، سورية، شعاع للنشر والعلوم، 2004، ص22

## تاسعاً الجانب الميداني للبحث:

### - مجالات البحث وعينته

المجال المكاني: اختيار 4 دور للمسنين في مدينة دمشق من أصل 6 دور وهي دار الكرامة وهي الدار الحكومية الوحيدة ودار السعادة للمسنين وهي دار خاصة ودار الحنان وهي دار خاصة ودار صيدنايا للمسنين وهي أهلية حيث قسمت نموذج البحث الى أربعة مناطق

المجال البشري: وهم المسنون النزلاء المقيمون في دور الرعاية للمسنين

المجال الزمني: شهر آب 2022

تم سحب العينة بشكل عشوائي من دور المسنين الأربعة ليشمل جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية والنفسية ... الخ

كما تم مقابلة المسنين بشكل فردي وجماعي في زمان محدد من دورة المسنين واقامة جلسات الحوار وطرح المشكلات للمسنين في داخل دور المسنين لاستنتاج مشكلاتهم ومعاناتهم بعد الحرب في سورية وخصوصية هذه المشكلات داخل دور المسنين وتلخيص معاناتهم مشكلاتهم الجديدة في الدور بعد الحرب في سورية وتم تنفيذ حوالي 7 جلسات حوارية بالتساوي وبلغ عدد المشاركين الاجمالي ( 70 \_ 80 مشارك ) .

## مناقشة النتائج العامة للبحث

## المشكلات الاقتصادية للمسنين في الدور:

من خلال البحث الميداني لوحظ ان غالبية المسنون في الدار كانوا يعملون قل اقامتهم بالدار وكانوا يتقاضون رواتب تقاعدية جيدة قل الحرب ام البعض لا يتقاضون رواتب تقاعدية وليس لديهم فرص عمل ولا يملكون مصدر جديد لرزق منهم تحت رحمة الاخرين او يصرفون من المدخرات وهناك غياب الضمان الاجتماعي وعدم فعالية انظمة التعاقد في القطاع الخاص ويضطر المسن الاعتماد على مشاريعه الخاصة او وما علي أهل الخير والأبناء والاقارب وهذا بعيد عن نمط الدور الخاصة والأهلية والمأجورة، وتأمين الاشياء الاضافية من الادوية والاجهزة المساعدة للمسن او الغذاء الخاص او الثياب والكتب والمصاريف الخاصة وهي عبء بير من الوقت الحاضر خاصة بعد الحرب في سورة وكما ان الطاقة الاستيعابية لدور المسنين محدودة العدد وقد لا يتعطى كل كبار السن خاصة الدور الحكومية المجانية مما نجد اننا امام مشكلة هامة مراجعة امرين ام الرواتب التقاعدية والدخل المتوفر ولم يعد كافي لدفع ثمن الغرف في دار المسنين او الحاجات الاضافية من جهة اخرى لا يوجد فرص عمل للمسنين او صار رزق تناسب مع وجودهم بالدار او مع عمرهم مما زاد الدخل المادي والضغطات الاقتصادية

### المشكلات الصحية للمسنين في الدور:

من خلال البحث الميداني من الواقع الصحي المشكلات الصحية هي احد الامور المزعجة في الدار لمسنين نظرا لتواضع كوادرها الطبية وتجهيزاتها الطبية وخاصة بعد الحرب وعدم وجود بعض الاجهزة الصيانة والكوادر وان للشيخوخة امراضا خاصة بها لا يوجد طب شيخوخة في سورية او مختص. ويتمتع بعض المسنين في الدور بصحة جيدة مما يساعده ايجابا على تفاعله الاجتماعي واستقراره النفسي اما التدهور الصحي فقد ينعكس على المسن سلبا واكثر من بعض نصف المسنين صحتهم جيدا نسبيا والامراض الاكثر انتشارا هي ارتفاع الضغط والسكر والقلب وهشاشة العظام والمفاصل وبهذا بشكل نسبي حسب الرعاية والوعي الصحي.

وتقدم دور الرعاية لنزلائها خدمات صحية متواضعة رغم الجهود المبذولة من الدور لتوفير هذه الخدمات حيث انكر بعض المسنين وجود معاينة طبية واجاب اغلبية المسنين عن وجود اطباء وممرضين اما الدواء متوفر بحدود بسيطة ولانواع محددة وخاصة بعد ارتفاع اسعار الادوية وفقدان بعضها بعد الحرب واكد غالبية المسنين عدم وجود معالجة فيزيائية دورية الا بطلب خاص مقابل اجر مادي وهذا ينطبق على العمليات الجراحية والوسائل المساعدة ( نظارات + كرسي متحرك + سماعات اذن ) وقد يوفر بعض الدور هذه الامور مجانا او تدفع من قبل فاعلي الخير او احد الابناء او الاصدقاء حيث يصعب



توفر بعض الخدمات الصحية في الدور بسبب الغلاء وعدم توافر الأطباء في الدار وتناسب عددهم مه أعداد المسنين.

### النتائج والمقترحات :

1- زادت الحرب في سورية من مشكلات المسنين داخل دور المسنين وكانت الدار طوق النجاة للبقاء.

2- تعمل أغلب الدور خلال مدة لتوفير جميع الخدمات على الأصعدة والاقتصادية والصحية..... قدر الإمكان.

3- تشكل المشكلات الاقتصادية عائق لتلبية احتياجات المسن المادية خاصة مع انخفاض الراتب التقاعدي أو انعدامه.

4- تشكل المشكلات الصحية للمسن في دور المسنين عائق في حياة المسنين نظراً لنقص الكوادر الطبية وغلاء الأدوية وفقدانها أحياناً.

5- تعد دور المسنين الأهلية كبديل عن الأسرة باهظ الثمن بالنسبة للبعض وعدم قبول اجتماعي له إلا للحالات النادرة.

6- لا تستطيع دور المسنين الحكومية استيعاب كافة المسنين المقدمة لطلب الإقامة نظراً لعدم وجود الأمكنة والكوادر المناسبة.

7- عدم إيجاد فرص عمل للمسن في دور المسنين حتى الأصحاء منهم لزيادة الدخل.

8- تعاون معظم إدارة دور المسنين ومحاولة تقديم أفضل ما يمكن ضمن الظروف المتاحة بعد الحرب في سورية.

9- إعادة تأهيل بعض الكوادر والعاملين في دور المسنين لأن البعض كفاءتهم متواضعة.

10- وجود حالة يأس عند بعض المسنين المقيمين في الدور ويقابلها من جهة أخرى حالات تفاؤل واندماج.

11- حنين أغلب المسنين في دور الرعاية إلى حياتهم السابقة ولمة الأسرة والأبناء.

### 3-5- اقتراحات وتوصيات:

1- تشجيع الأبحاث والإحصائيات لدراسة واقع المسنين في دور المسنين التي تعتبر الحالة الخاصة لإقامة المسنين خارج الأسرة.

2- زيادة رواتب العمال والكوادر الخدمية في دور المسنين والرعاية التقاعدية للمسنين وحتى الموظفين من المسنين.

3- توظيف أخصائي نفسي واجتماعي في كل دار مسنين وتفعيل دورها واعطاءها راتب لائق.

4- تحديث وتطوير أداء دور المسنين بشكل عام ودعم الإدارة والكوادر فيها لتكون دور رعاية وليست ابواء.

- 5- تدريب كوادر خاصة تعتني بالمسنين وخدمتهم وطرق التعامل معهم طبياً ونفسياً واجتماعياً.
- 6- ان يتناسب عدد الأطباء والمرضى مع عدد المسنين في الدار.
- 7- تشجيع أسرة المسنين المقيمين في الدور والأبناء الأثرياء والأصدقاء على تبادل الزيارات والحديث والتواصل الاجتماعي.
- 8- التشجيع على الجانب الترفيهي وتسهيل الرحلات للمسنين بأسعار مخفضة وتوفير المواصلات المخصصة.
- 9- إقامة نوادي خاصة للمسنين تدار من قبل المسنين.
- 10- التأكيد على دور الإعلام والسوشال ميديا في طرح واقع المسن ومشكلاتهم الاقتصادية والصحية على أرض الواقع في دور المسنين وفي الأسرة.
- 11- إدارة دور المسنين من قبل مختصين وذو خبرة وكفاءة بعلم الشيخوخة وكبار السن.
- 12- إحداث طب شيخوخة في الجامعات السورية.
- 13- احاث بطاقة مسن تلبي احتياجات المسنين من حسومات للمواصلات والفواتير....الخ.

المراجع:

1. المجموعة الإحصائية السورية عام 2005.
2. إسماعيل، عزت سيد، الشيخوخة أسبابها ومضاعفاتها، الكويت، وكالة المطبوعات، 1983.
3. عاقل، فاخر، علماء نفس أثروا في التربية، سورية، شعاع للنشر والعلوم، 2004.
4. العبيدي، إبراهيم محمد، علم الشيخوخة الاجتماعي، الرياض، دار الزهراء للنشر، 2003.
5. الهيئة السورية لشؤون الأسرة والسكان، تقييم احتياجات الحماية للمسنين، دمشق، 2019، ص34.
6. ريماء، السعدي، ٢٠١٧، مستوى الشعور بالوحده لدى المسنين المقيمين في دور الرعاية الاجتماعي في مدنيي طرطوس والاذقية، مجاد ٣٩، عدد ٢، الاذقية السورية، مجلة جامعة تشرين
7. بريك، يوسف، أوضاع المسنين، واحتياجاتهم دراسة ميدانية لدور المسنين في سورية، ٢٠٠٦، الهيئة السورية لشؤون الأسرة.
8. قصاب، حسن، نجوى، واقع المسنين، واحتياجاتهم، دراسة ميدانية استقصت ثلاثة آلاف مسن، دمشق، سورية الهيئة السورية لشؤون الأسرة، ٢٠٠٩.
9. مزيد، ربي، تقييم تجربة الرعاية الايوائية للمسنين في سورية " دراسة ميدانية في دور المسنين في دمشق"، دمشق، ٢٠٠٧.
10. مزيد، ربي، تمكين المسنين في سورية "دراسة ميدانية في مدينة دمشق نموذجا" دمشق، ٢٠١٢.

11. مكتبة حقوق الأنسان، ١٩٩٥، جامعة منيسوتا، اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تعليق رقم ٦ الدورة الثالثة عشرة، ١٩٩٥
12. الامم المتحدة المؤتمر الدولي للسكان والتنمية موجز برنامج عمل المؤتمر الدولي، نيزيورك، ١٩٩٥
13. الاسكوا خطة العمل العربية للمسنين التي اعتمدها البلدان الاعضاء خلال الاجتماع العربي التحضري للجمعية العالمية الثانية للشيخوخة، بيروت، ٢٠٠٢
14. عاقل، فاخر، علماء نفس أثرو في التربية، سورية، شعاع للنشر والعلوم، ٢٠٠٤
15. الهيئة السورية لشؤون الاسرة وصندوق الامم المتحدة للسكان، دليل الاهتمام بالمسن ورعايتهم، دمشق، ٢٠١٢
16. الهيئة السورية لشؤون الاسرة وصندوق الامم المتحدة للسكان، تقييم احتياجات المسنين، دمشق، 2019
17. الأمم المتحدة الجمعية العالمية للشيخوخة، الإعلان السياسي وخطة العمل الدولية المتعلقة بالشيخوخة، نيويورك، 2003
18. خطة فيينا الدولية للشيخوخة، فيينا، 1982.



# أثر العلامة التجارية على رضا العملاء

## "دراسة ميدانية على عينة من عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس"

\* الباحثة: رشا أمين عباس

### المُلخَص

يناقش هذا البحث مدى تأثير أبعاد العلامة التجارية (الوعي بالعلامة التجارية، الصورة الذهنية للعلامة التجارية، الجودة المدركة للعلامة التجارية، الولاء للعلامة التجارية) على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. حيث قامت الباحثة بتوزيع (245) استبياناً على عينة من طلاب وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طرطوس، تم استرداد (211) من الاستبيانات التي تم توزيعها، في حين بلغت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (200) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25)، وفي نهاية هذا البحث توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها: يوجد تأثير معنوي لجميع أبعاد العلامة التجارية التي تناولها البحث على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس بنسب تراوحت بين (29%-54%). كما تقدمت الباحثة بمجموعة من التوصيات للشركة أهمها:

- 1- يتوجب على الشركات أصحاب العلامة التجارية (HP) أن تبحث عن عوامل إضافية في سبيل إرضاء عملائها مثل تأمين مراكز خدمة للعملاء فيما يخص الصيانة وخدمات العروض وخدمات ما بعد البيع.
- 2- قيام الشركة ذات العلامة التجارية (HP) بالإعلان والترويج عن كافة الأنشطة الاجتماعية التي تمارسها حتى يتثنى للعميل الاطلاع عليها وهذا بدوره سيزيد من ثقته بالعلامة التجارية ذاتها.

**كلمات مفتاحية:** العلامة التجارية، أبعاد العلامة التجارية، رضا العميل، HP.

حاصلة على درجة الماجستير - قسم إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد. جامعة طرطوس

## **The effect of branding on customer satisfaction A field study on a sample of (HP) brand customers at Tartous University**

**\*Rasha Amin Abbas**

### **Abstract**

The aim of this research is to determine the Impact of the dimensions of the Branding (brand Awareness, mental image of the Brand, perceived quality of the Brand, brand loyalty) on customer satisfaction HP for customers at Tartous University. The researcher distributed (245) questionnaires to a sample of students and faculty members at Tartous University, all the questionnaires that were distributed were retrieved, and (11) questionnaires, thus the number of questionnaires that were unloaded was (200) questionnaires. The researcher analyzed the data using the statistical analysis program (SPSS 25).

At the end of this research, the researcher reached a set of conclusions, the most important of which are: There is a significant effect of all dimensions of the Brand Which Was studies by the researcher on customer Satisfaction rates ranged between (29%-54%). And the researcher presented a set of recommendations for the company under study: The companies who own the Brand HP should look for additional factors such as securing service centers for customers in terms of maintenance, presentation services and after-sales services, the company advertising and promoting all its social activities and this in turn will increase his confidence in brand itself.

**Keywords:** Branding dimensions, customer satisfaction, HP.  
**Master of Business Administration. Faculty of Economics. Tartous University.**



**مُقدِّمة البحث:**

تُمثل العلامة التجارية أحد أهم جوانب استراتيجية العمل وأمراً أساسياً لخلق قيمة للعملاء وهي من أهم الأصول غير الملموسة وأداة رئيسة وفعالة لتحقيق تميز المنظمة عن منافسيها في السوق إذ يصعب تقليدها من قبل الآخرين ولذلك تسعى الشركات إلى بناء أنظمة مستمرة لتحسين أبعاد العلامة التجارية بما يتماشى مع تقييم العملاء لبناء علاقات متينة مع عملائها وتتسم بالثقة مما يُمكن الشركات من كسب وجذب العملاء على المدى الطويل وتحقيق مستوى عالي من الرضا عن العلامة التجارية وتعزيز السمعة الحسنة للشركة.

ونظراً لوجود الكثير من الوسطاء ما بين الشركات وعملائها الذين قد ينتشرون على مختلف البلدان والسبيل الأمثل لتتمكن من التواصل والتفاعل مع عملائها هي العلامة التجارية والتي ولا يمكن النظر إليها كاسم أو شكل مجرد فحسب، وإنما كمفهوم يتضمن عدة أبعاد مرتبطة بتجربة المستهلك مع المنتج وذات انعكاسات مهمة في عملية تقييم العميل لهذا المنتج لتحقيق مستوى عالٍ من إرضاء العميل والذي يبقى المقياس الأهم للنجاح والاستمرارية والهدف الأسمى لمنظمات الأعمال على اختلاف أنواعها، ولمعرفة مدى وكيفية تأثير العلامة التجارية بأبعادها المختلفة في رضا العملاء وبناءً على ما تقدم يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر العلامة التجارية (HP) بأبعادها على رضا العملاء، وذلك على عينة من عملاء هذه العلامة التجارية في جامعة طرطوس.

**مشكلة البحث:**

عندما ينظر المسوقون والاستراتيجيون للعلامة التجارية من زاوية واسعة مما يوفر لهما الفهم الأفضل للعلامة التجارية وبالتالي فهم المسؤوليات وعملاء العلامة فهي أسلوب استراتيجي لتحقيق رضا العميل الذي يُعدّ مؤشر رئيسي لنجاح الشركات في المستقبل فالعلامة التجارية تقوم على فهم واستيفاء معايير العميل ونظراته وتوقعاته لتُقدّم له جودة

أثر العلامة التّجاريّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيّة على عيّنة من عملاء العلامة التّجاريّة (HP)  
في جامعة طرطوس"

فعليه ترضي آماله وتحقق رضاه وبناءً على الدراسات السّابقة التي اطّلت عليها الباحثة وانطلاقاً مما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التّساؤل الرّئيسي الآتي:

ما تأثير أبعاد العلامة التّجاريّة (HP) على رضا العملاء في جامعة طرطوس؟  
وتتفرّع عنه التّساؤلات الفرعيّة الآتية:

1- ما هو تأثير الوعي بالعلامة التّجاريّة (HP) على رضا العملاء، وذلك في جامعة طرطوس؟

2- ما هو تأثير الصّورة الذهنيّة للعلامة التّجاريّة (HP) على رضا العملاء، وذلك في جامعة طرطوس؟

3- ما هو تأثير الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP) على رضا العملاء، وذلك في جامعة طرطوس؟

4- ما هو تأثير الولاء للعلامة التّجاريّة (HP) على رضا العملاء، وذلك في جامعة طرطوس؟

**أهميّة البحث:** تستمد الدراسة أهميتها العلمية والعملية بعدة نقاط تمثلت بالآتي:

1- تناول البحث لمفهوم العلامة التجارية التي تفيد العملاء عند اتخاذ قرار الشراء في تحديد المنتجات التي تقدم لهم الميزات والفوائد التي يحتاجونها حقاً من جهة، كما تؤمن الأرباح المستقبلية للشركة وتخلق قيمة للعمل من جهة ثانية.

2- تطبيق الدراسة على عينة من طلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية بحيث تؤثر جودة العلامة التجارية للحاسوب المحمول الذي يستخدمونه في أعمالهم التدريسية وأغراض البحث العلمي أيّ (نتاجهم العلمي والمهني).

3- استفادة الشركة محل الدراسة من النتائج والمقترحات البحثيّة في تحديد أهم أبعاد العلامة التجارية تأثيراً على ولاء العميل وتعزيز دورها بشكلٍ إيجابي لتساهم في تحسين مستوى ودرجة رضا عملاء العلامة التجارية محل البحث.

4- إضافة نظرية يُمكن الرجوع إليه والاستفادة منها وذلك فيما يخص موضوعات العلامة التجارية ورضا العملاء.

5- تعد العلامة التجارية مصدراً للاحتفاظ بالعملاء الحاليين وهذا ما يجب استغلاله فتكلفة كسب عميل جديد تعادل خمسة أضعاف كلفة الاحتفاظ بالعميل الحالي للعلامة التجارية.

### أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تحديد أثر الوعي بالعلامة التجارية (HP) على رضا العملاء في جامعة طرطوس.
- 2- تحديد أثر الصورة الذهنية للعلامة التجارية (HP) على رضا العملاء في جامعة طرطوس.
- 3- تحديد أثر الجودة المدركة للعلامة التجارية (HP) على رضا العملاء ضمن جامعة طرطوس.
- 4- تحديد أثر الولاء للعلامة التجارية (HP) على رضا العملاء ضمن جامعة طرطوس.

### فرضيات البحث:

تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد العلامة التجارية على رضا العملاء في جامعة طرطوس. وتتنبق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للوعي بالعلامة التجارية (HP) على رضا عملاء العلامة ضمن جامعة طرطوس.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للصورة الذهنية للعلامة التجارية (HP) على رضا عملاء العلامة ضمن جامعة طرطوس.
- 3- لا يوجد تأثير معنوي للجودة المدركة للعلامة التجارية (HP) على رضا عملاء العلامة في جامعة طرطوس.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء للعلامة التجاريّة (HP) على رضا العملاء في جامعة طرطوس.

#### حدود البحث:

الحدود المكانية: تمثّلت الحدود المكانية للبحث بجامعة طرطوس في محافظة طرطوس.  
الحدود الزمانيّة: تمثّلت الحدود الزمانيّة للبحث بالفترة الزمانيّة الممتدّة من 2022/3/22 وحتى 2022/9/1.

#### الدّراسات السّابقة:

1-دراسة (عبد الرشيد، عبد الرحيم، 2020) بعنوان: أثر العلامة التجاريّة على رضا الزبون- دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة: هدفت هذه الدّراسة إلى تحليل العلاقة الموجودة بين العلامة التجارية ورضا الزبون وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة. معتمدةً على المنهج الوصفي التحليلي ومن أهمّ النتائج التي تمّ التّوصّل إليها: أنّ رضا الزبون يتحدد بتفاعل مجموعة من المؤثرات الداخلية كالدوافع والإدراك ومع مجموعة من المؤثرات الخارجية كالجماعات المرجعية والطبقة الاجتماعية، كما وتساهم العوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية في التأثير على استجابة الزبون النهائية، كما تؤثر العلامة التجارية لمؤسسة مطاحن الحضنة بشكل إيجابي على قرار الشراء للمستهلك.

2- دراسة (الشيخ، 2017) بعنوان: أثر أبعاد العلامة التجارية على رضا الزبائن- دراسة تطبيقية على شركة سامسونغ للهاتف المحمول في مدينة الزرقاء-الأردن. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد العلامة التجارية على رضا زبائن شركة سامسونج للهاتف الخليوي المحمول من حيث أبعاد العلامة التجارية التي تمّ اختيارها كمتغير مستقل وهي (السعر المدرك، الجودة المدركة، ثقة الزبون، القيمة المدركة، شهرة العلامة التجارية). وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستدلالي في الدراسة، وتمّ توزيع الاستبانات على عينة قصديّة شملت (435) من الأفراد المستخدمين لهواتف سامسونج في الجامعات والأسواق وبعض المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة الزرقاء، وقد

أظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك أثر ذو دلالة احصائية الأبعاد العلامة التجارية على رضا الزبائن كل على حدا، ويعتبر عامل الشهرة المدركة الأكثر تفسيراً بين العوامل الأخرى بنسبة بلغت 42.8%، بينما كان عامل السعر المدرك الأقل تفسيراً بين المتغيرات بنسبة بلغت 27.4%.

### 3\_ دراسة (Kootenai, Kootenaie, 2021) بعنوان:

#### Investigating the Relationship between Brand and consumer "behavior"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل التي تؤثر على تكوين العلامة التجارية وتحديد العلاقة بين العلامة التجارية وسلوك المستهلك وذلك من خلال عشرة عوامل (الالتزام، الرضا، الثقة، الحب، الإعلان اللفظي، الولاء، القيمة الذاتية، الجنس والسمعة)، وأظهرت هذه الدراسة أنّ جميع العوامل السابقة تؤثر على تكوين العلامة التجارية، بشكل مباشر وغير مباشر، وتؤثر أيضاً على سلوك المستهلك وأوصت الدراسة بضرورة خلق تقارب بين العملاء وعلامتهم التجارية لخلق الرضا للعملاء الحاليين في جذب عملاء جدد تزدهر أيضاً.

### 4\_ دراسة (Ashraf et al, 2018) بعنوان:

#### Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan.

هدفت هذه الدراسة لاستكشاف الدور الوسيط لرضا العملاء بين جودة الخدمة والولاء للعلامة التجارية، وصورة الشركة والولاء للعلامة التجارية، والقيمة المتصورة والولاء للعلامة التجارية في قطاعات الخدمات الأربعة المتميزة في باكستان، أي المستشفيات والتعليم والبنوك والفنادق. تم جمع البيانات باستخدام أخذ العينات غير الاحتمالية وأخذ عينات كرة الثلج من الطلاب لتحديد نتائج القطاعات التعليمية وعملاء القطاعات الأخرى وفحص نتائجهم. وقد تم توزيع إجمالي 500 استبانة على المستجيبين بنسبة استجابة

أثر العلامة التَّجاريَّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيَّة على عَيِّنة من عملاء العلامة التَّجاريَّة (HP) في جامعة طرطوس"

88%، وأهم نتائج الدراسة كانت أنَّ جودة الخدمة وصورة الشركة والقيمة المتصورة هي الدوافع الرئيسيَّة لتعزيز ولاء العلامة التجارية، كما تُؤكِّد النتائج الدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة الخدمة والولاء للعلامة التجارية وصورة الشركة والولاء للعلامة التجارية والقيمة المتصورة والولاء للعلامة التجارية.

**اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:** تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي اطَّلعت عليها الباحثة في مناقشة أثر كل بُعد من أبعاد العلامة التجارية الرئيسيَّة (الوعي بالعلامة، الجودة المدركة، الصورة الذهنيَّة والولاء للعلامة التجارية) على مستوى رضا العملاء للعلامة التجارية HP والتي تمَّ تطبيقها في جامعة طرطوس.

**متغيرات البحث:**

**المتغيرات المستقلة:** أبعاد العلامة التجارية متمثلةً بالوعي بالعلامة التجارية، الصورة الذهنيَّة للعلامة التجاري، الجودة المدركة والولاء للعلامة التجارية.

**المتغير التابع:** رضا العميل.

**مصطلحات البحث:**

**العلامة التجارية:** العلامة التجارية بمثابة إدارة لصورة المنتج وهي علامة تبقى في أذهان وقلوب العملاء مما يخلق إحساساً بالمعنى والقيمة لديهم من خلال تتبع مجموعة متنوعة من استراتيجيات وطرق التواصل. p55 [16]

**رضا العملاء:** نوع من التقييم التفاضلي ينشأ من خلال مقارنة العميل بين القيمة المتوقعة قبل الشراء والجودة المدركة بعد الاستهلاك أو الاستيعاب لتحديد مستوى رضاه [13] p17 wiltom.1988

**الجانب النظري:**

**العلامة التَّجاريَّة:**

**1. مفهوم العلامة التَّجاريَّة:**

يتمثَّل مفهوم العلامة التجارية وفقاً للقانون السوري رقم 8 لعام 2007 بكل علامة فارقة أو إشارة تمكَّن من تمييز منتجات أو خدمات كل شخص طبيعي أو اعتباري، والتي قد تتضمن (اسم، رمز، ختم، لون، شكل)، كما عرِّفت الجمعية الأمريكية للتسويق A.M.A

العلامة التجارية بأنها أي اسم أو مصطلح، أو رمز، أو تصميم، أو مزيج منها، يهدف إلى تعريف الخدمات أو المنتجات التي تقدمها إحدى الشركات لتمييزها عن المنتجات والخدمات الأخرى، وبذلك فإن الاسم أو العلامة التجارية أحد أهم الأصول التسويقية غير الملموسة والتي تسعى المنظمات لجعلها محمية قانونياً ومحمية من الازدواجية كونها قيمة ونادرة وغير قابلة للاستبدال. [12] p15

كما عرّفها Kotler, بأنها طريقة فعالة ومقنعة لإيصال الفائدة للعميل وتتضمن صورة المنتج والوعد بتقديم مستوى جودة محدد، الجوهر أو الشعور حول مجمل التصورات عن كل ما يراه، يسمعه، يدركه، يشعر به، ويفكر فيه العميل بخصوص منتج أو خدمة معينة بناءً على الخبرات والارتباطات والتوقعات الماضية فهي مختصر للفوائد والسمات والمعتقدات والقيم التي تميز العلامة ونقل التعقيد وتسهل عملية اتخاذ القرار لدى العملاء. [9] p276

ولكي تتمكن منظمات الأعمال من استثمار العلامة التجارية بشكل فعال لتحقيق أهدافها الحالية والاستراتيجية لابد أن تحرص على توفر السمات التالية في علامتها التجارية وهي: [10] p221

- أن تكون العلامة التجارية وجهة نظر استراتيجية وليست مجرد مجموعة من الأنشطة المحددة.
- أن تكون قادرة على خلق قيمة حقيقية للعملاء وليست مجرد تصورات.
- أداة رئيسية لخلق الميزة التنافسية والمحافظة عليها.
- أن تكون مندمجة ومتناسقة مع المزيج التسويقي.

## 2. خصائص العلامة التجارية:

تطوّر العلامة التجارية من منظور المستهلكين ويدركون بأنّ هناك العديد من البدائل المتاحة أمامهم وبأنّ الاختلافات بين العلامات التجارية المتعددة قد تكون غير محسوسة ليصبح المستهلك مشوش الذهن بين عدة بدائل ولذلك فإنّ العلامة التجارية الجيدة لابد أن تتسم بالخصائص التالية وفقاً ل Kotler والتي تشكل أهم خصائص للعلامة التجارية الجيدة: [10] p250

- 1- أن تكون لا تنسى أي يمكن للمستهلكين تذكرها أو استحضارها بسهولة ولذلك يُفضل اعتماد الأسماء القصيرة وسهلة اللفظ.
  - 2- ذات مغزى وتتمتع بالمصادقية بحيث يمكن إبراز خصائص ومكون المنتج والفئة المقابلة لها ونوعية الأفراد التي قد تستهلك العلامة التجارية.
  - 3- أن تكون جذابة تلقي بعض الأضواء على السلعة نفسها بمعنى آخر عند رؤية العلامة التجارية أو اسمها من قبل المستهلك فإن صورة السلعة وخصائصها تبقى في ذهن المستهلك.
  - 4- أن تتمتع بالحماية القانونية، كونها تعد من الأصول المهمة للشركة والتي يجب حمايتها من المنافسين.
  - 5- أن تكون قابلة للتحويل بمعنى إمكانية تقديم العلامة التجارية لمنتجات جديدة في نفس الفئات أو في فئات مختلفة.
3. أبعاد العلامة التجارية:

**1.3. الوعي بالعلامة التجارية Brand Awareness:** يشير إلى قوة وجود العلامة التجارية في عقل أو ذهن المستهلك ويقاس نسبة إدراك السوق المستهدف باسم العلامة التجارية والتي يتم تعزيزها من خلال مختلف الأساليب التسويقية فمن الصعب إزاحة علامة تجارية لديها مستوى وعي مهيم، ويمكن قياس الوعي بالعلامة التجارية وفقاً للطرق المختلفة التي يتذكر بها العملاء العلامة التجارية والتي تفترض وجود شرطين أساسيين: معرفة العلامة التجارية، ومعرفة صنف المنتجات الذي تنتمي إليه. وبحسب (Aaker) يمكن ترتيب درجات الشهرة في أربعة مستويات:

- الاعتراف بالعلامة (Brand Recognition): ويشير لدرجة المعرفة العادية للمستهلك بوجود هذه العلامة في السوق، أي عندما يُسأل المستهلك عن معرفته بالعلامة (X)، يعترف بأنه شاهدها أو سمع بها من قبل فقط.
- استدعاء العلامة التجارية (Brand recall): وهي مؤشر لقدرة العميل على استرداد العلامة التجارية من الذاكرة بناءً على فئة المنتج والاحتياجات التي تليها عند إعطاء إشارة ترتبط بالعلامة التجارية.



▪ أفضل علامة تجارية (Top of mind Brand) وهي أول اسم يتبادر إلى الذهن عند التنبية ويذكرها العميل بعفوية في المرتبة الأولى والتي تشير لوجود علامة تجارية قوية.

▪ العلامة التجارية المهيمنة (Dominant Brand) والتي تقابل أعلى مستوى وعي بالعلامة التجارية حيث يمكن لمعظم العملاء استدعاء اسم علامة محددة فقط حيث يعرفون العلامة جيداً وأهم المنتجات التي توجد تحت اسم هذه العلامة مثل العلامة BIC (أقلام، أدوات الحلاقة، ... الخ). [11] p32

**2.3. الصورة الذهنية للعلامة التجارية:** تعرّف الصورة الذهنية بالنتيجة النهائية للانطباعات الذاتية التي تتكون في أذهان الأفراد تجاه علامة تجارية ما، وقد تتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة والتي ترتبط بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم بغض النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب [11] p33. يزداد مستوى الارتباط الذهني بالعلامة التجارية كلما كانت التجارب الإيجابية أكثر والتواصل أعلى وكلما تلقت العلامة التجارية الدعم من خلال الارتباطات الأخرى المرافقة لها والتي تتضمن الخصائص، المزايا والمواقف. [14] p53

### 3.3. الجودة المدركة للعلامة التجارية:

تتمثل الجودة المدركة للعلامة التجارية بالارتباط الذي يتطور ليصبح أصل العلامة التجارية لعدة أسباب حيث تقود الجودة المدركة الأداء المالي، وغالباً ما تمثل التوجه الاستراتيجي الرئيسي للمنتجات بالإضافة إلى ارتباطها بتقييم العملاء حول العلامة التجارية.

يعتمد جزء من صورة العميل لجودة العلامة التجارية على التجارب والحقائق الفعلية والجزء الآخر يقوم على تصورات نشأت نتيجة سمعة المنتج، سعره، الحملات الإعلانية والتسويقية، صورة بلد المنشأ والعديد من مصادر المعلومات غير المباشرة، حيث يستطيع المسوقون خلق الجودة المدركة من خلال تحديد مفهوم ومعنى الجودة بالنسبة لشرائح العملاء وتأمين ثقافة الدعم وإجراء عملية تحسين الجودة مما يمكن

منظمات الأعمال من تقديم منتجات عالية الجودة. [12] p29

**4.3. الولاء للعلامة التجارية:** والذي يشير إلى مستوى الالتزام الذي يشعر به العملاء تجاه علامة تجارية محددة بحيث يدفعه للاستمرار في إعادة شراء العلامة والرغبة في التوصية لها للآخرين وعدم التحول لعلامة تجارية أخرى، والذي يتطلب من أصحاب العلامات التجارية إدارتها بشكل جيد والاستمرار في خدمة العميل بما يرضيه من خلال قيامها بالآتي: التنبؤ بقيمة المشتريات المستقبلية المتوقعة من العملاء، قياس ولاء العملاء الحاليين، تحديد نقاط الضعف في العلامة التجارية من خلال لقاء العملاء السابقين والذين تحولوا لعلامة تجارية أخرى، تحفيز الموظفين وتمكينهم ليصبحوا قادرين على تحقيق سعادة العميل بالدرجة الأولى، التواصل المستمر مع العملاء وأخذ تقييمهم كجزء أساسي لتطوير وتحسين العلامة. [16] p57

رضا العميل:

#### 1- مفهوم رضا العملاء:

عرّف (Kotler, 1997) رضا العميل بأنه شعور الفرد بالسعادة أو خيبة الأمل الناتج عن مقارنته الأداء المتوقع للمنتج أو الخدمة مع الأداء الفعلي له حيث يُقاس بنظرة العميل للنتائج والمخرجات الحقيقية للخدمة أو المنتج، ووفقاً ل (Zhong and Moon, 2020, P: 4) يُعرّف رضا العملاء على أنه تقييم شامل لمنتج (سلعة أو خدمة) بناءً على تجربة شرائها أو استهلاكها بمرور الوقت، في حين يعرفه (Howard & Sherh.1969) بالحالة النفسية للعميل من خلال تقييمهم للتكلفة المدفوعة مع المنافع المكتسبة نتيجة المنتج المستهلك أو الخدمة المقدمة بعد تجربة الاستهلاك.

ورغم اختلاف المفاهيم لرضا العميل ولكن هناك ثلاثة مكونات أساسية لمختلف المفاهيم وهي:

- رضا العميل يأتي كاستجابة عاطفية أو معرفية.
- ترتبط استجابة العميل بتوقعاته عن المنتج وتجربة الاستهلاك.
- تأتي الاستجابة بعد الاستهلاك وبعد الاختيار على أساس الخبرة المتراكمة.

[6] P23

## 2- خصائص رضا العميل:

يمكن ترجمة رضا العميل من خلال عدة سلوكيات ويتحدد من خلال ثلاث خصائص أساسية:

أ- **الذاتية:** يتعلق الرضا الذاتي بطبيعة أو شخصية العميل وكل ما يخص شعوره وبمستوى التوقعات الشخصية والوعي والادراك الذاتي بالخدمات المقدمة وفقاً لتوقعاته الذاتية للمنتج أو للخدمة، فنظرة العميل هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالعميل الذي يرى أن الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة، يراها عميل آخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق، ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة - المطابقة)، إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة - الرضا).

ب- **النسبية:** رضا العميل نسبي يتغير حسب مستويات الرغبات المختلفة للعملاء لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته الخاصة لمعايير السوق. وبالرغم من ذاتية الرضا إلا أنه قد يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة عميلان يتلقيان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما مختلفاً تماماً لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا بأن الخدمات الأفضل هي الأكثر توافقاً مع توقعات المستهلكين والذي يدفع المسوقون لتقسيم السوق ليس بهدف تحديد القطاعات السوقية وإنما لتحديد التوقعات المتجانسة لعملاء القطاعات السوقية وتقديم الخدمات التي تتوافق مع هذه التوقعات.

ت- **التطور:** يتطور رضا العملاء عبر الزمن تبعاً لتطور رغباتهم وتوقعاتهم من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة ثانية، حيث من الممكن مع مرور الوقت أن يتطور توقع العميل نتيجة لتطور خدمات جديدة وزيادة حدة المنافسة في تقديم خدمة أفضل للعملاء، وكذلك الأمر بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة الذي قد يتحسن من خلال تطوير عملية تقديم الخدمة. وبالتالي فإن قياس رضا

العميل أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة. p62 [14]

**3- محددات رضا العميل:** يُدرّس سلوك الرضا لدى العميل من خلال ثلاثة أبعاد أساسية تتضمن: التوقعات (القيمة المتوقعة) ، الأداء الفعلي (القيمة المدركة) ، المطابقة أو عدم المطابقة (التثبيت).

**التوقعات:** تعكس التوقعات الأداء الذي يُنتظر أو يتطلع العميل للحصول عليه من خلال خدمة معينة وكذلك فهي تُعبّر عن " صور محتملة " يقوم الفرد بتكوينها في ذهنه عن مواصفات أو منافع منتج معين، ويُعد تفهّم تكوين هذه التوقعات هو الخطوة المبدئية في فهم عمليتي الرضا أو عدمه على حد سواء، ويمكن أن تشمل التوقعات الجوانب الأساسية التالية: خصائص المنتج أو الخدمة والجودة المتوقعة، المنافع والتكاليف الاجتماعية بالإضافة إلى التوقعات عن تكاليف الخدمة. p492 [4]

**الأداء الفعلي (المدرّك):** ويُعبّر عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه العميل بشكلٍ فعلي نتيجة استهلاكه للمنتج أو للخدمة ليدرك درجة مطابقة الأداء لتصوراته المُسبقة، ويمكن القول أنّه بمثابة عملية تقييم يتبعها شعور بالرضا أو عدم الرضا.

**المطابقة وعدم المطابقة (التثبيت):** يتحقق شعور الرضا لدى العميل عندما تتطابق توقعاته مع الأداء الفعلي للعلامة التجارية أو في حالة تفوق الأداء الفعلي للعلامة التجارية عن توقعات العميل، في حين تنشأ مشاعر عدم الرضا إذا ما انخفض مستوى أداء المنتج أو الخدمة عن التوقعات المُسبقة للعميل.

ويضيف البعض معياراً آخر يطلق عليه " معيار العدالة" يوازن من خلاله العميل الفائدة التي تعود عليه من منتج أو خدمة ما بالتكلفة التي يتحملها لقاء ذلك. p17 [5]

ويمكن تحسين مستوى رضا العميل من خلال طريقتين، تشير الأولى إلى تحسين الخدمة أو الجودة المقدمة لزيادة توقعات العميل والطريقة الثانية هي محاولة إدارة توقعات العملاء من خلال تقليل المستوى الذي يطمح إليه العميل ويتصوره، وبغض النظر عن الأسلوب المتبع تبقى الشركات بحاجة دائمة إلى إجراء كل ما يلزم من تحسينات وابتكارات للحفاظ على عملائها وتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم. p6 [7]

**منهجية البحث:**

تمّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمعت البيانات الثانوية من خلال المراجع والكتب والمقالات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث ومتغيراته. أمّا البيانات الأولية فقد اعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة والتي شملت قسمين أساسيين تضمن القسم الأول أربع محاور تقيس أبعاد العلامة التجارية كمميزات مستقلة للبحث، في حين شمل القسم الثاني الأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع (رضا العميل) بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

**مجتمع وعينة البحث:** تمثّل مجتمع البحث بجميع عملاء العلامة التجارية (HP)، أمّا عينة البحث فقد تمثّلت بعينة عشوائية من عملاء العلامة التجارية (HP) من طلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طرطوس. ومن ثمّ تمّ استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS V25) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيات البحث.

**النتائج والمناقشة:****1- أداة الدراسة:**

بعد اطلاع الباحثة على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت دراسة أثر العلامة التجارية على رضا العملاء، وبناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لعينة من عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، صممت الباحثة استبانة تضمّنت مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومتغيراته. حيث وُزع (245) استبياناً على عينة من طلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طرطوس، تمّ استرداد (211) من الاستبيانات التي تمّ توزيعها، واستبعاد (11) استبيان منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تمّ تفرغها (200) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V25).

أثر العلامة التجاريّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيّة على عيّنة من عملاء العلامة التجاريّة (HP) في جامعة طرطوس"

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة: تمّ التأكّد من "ثبات الاستبانة" عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكلّ محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهة ثانية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

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

م	المحور	معامل ألفا
1	الوعي بالعلامة التجاريّة.	.791
2	الصورة الذهنية للعلامة التجاريّة.	.785
3	الجودة المدركة للعلامة التجاريّة.	.822
4	الولاء للعلامة التجاريّة.	.756
5	رضا العملاء.	.812
	جميع المحاور السابقة معاً	.795

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يظهر من الجدول رقم (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (.756) و (.822)، أمّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (.795)، وبذلك فإنّ الاستبانة تتمتع بدرجة جيّدة من الصدق والثبات، ممّا يعني أنّها قابلة للتوزيع على أفراد العيّنة وصالحة لغرض البحث العلمي.

3- اختبار فرضيّات البحث:

3-1- اختبار الفرضيّة الفرعيّة الأولى: لا يوجد تأثير معنوي لبعد "الوعي بالعلامة التجاريّة" على رضا عملاء العلامة التجاريّة (HP) في جامعة طرطوس، قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي الإجمالي لمتغيّر الوعي بالعلامة التجاريّة (HP)، وفق الآتي:

الجدول رقم (2): متوسط إجابات أفراد العيّنة على متغيّر الوعي بالعلامة التجاريّة (HP)

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الوعي بالعلامة التجاريّة (HP)	200	4.10	0.688	0.0492

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس متغير "الوعي بالعلامة التجارية (HP)" قد بلغت (4.10)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة تميل باتجاه "الموافقة" على العبارات التي تقيس متغير "الوعي بالعلامة التجارية (HP)".

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الوعي بالعلامة التجارية" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، وكانت النتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الوعي بالعلامة التجارية" على رضا

#### العملاء

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Chang	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
0.512	0.431	0.501	0.587	0.501	61.62	1	198	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول رقم (3) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = 0.512$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة طرديةً وجيدة بين الوعي بالعلامة التجارية ورضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول السابق أنّ قيمة معامل التحديد تبلغ (0.431)، ممّا يعني أنّ الوعي بالعلامة التجارية يؤثر تقريباً بنسبة (43%) على سلوك عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول أنّ قيمة معامل التباين بلغت (61.62) عند القيمة الاحتمالية ( $\text{Sig.} = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )، وهو ما يعني أنّ الارتباط معنوي، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل بوجود أثر للوعي بالعلامة التجارية HP على رضا العميل في الجامعة محل الدراسة.

3-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير معنوي لبعد "الصورة الذهنية للعلامة التجارية" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في

أثر العلامة التجاريّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيّة على عيّنة من عملاء العلامة التجاريّة (HP) في جامعة طرطوس"

جامعة طرطوس، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على جميع العبارات التي تقيس متغيّر "الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة (HP)"، وذلك كما هو وارد في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): متوسط إجابات أفراد العيّنة على عبارات المتغيّر: الصورة الذهنيّة لعلامة (HP)

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصورة الذهنيّة لعلامة HP	200	4.24	0.711	0.06323

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على جميع العبارات التي تقيس متغيّر "الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة (HP)" قد بلغت (4.24)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العيّنة تميل باتجاه "الموافقة بشدّة" على العبارات التي تقيس متغيّر "الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة (HP)"، لاختبار هذه الفرضيّة قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجاريّة (HP) في جامعة طرطوس، وكانت النتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة"

على رضا العملاء

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Chang	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
0.385	0.298	0.294	0.636	0.298	36.97	1	198	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول رقم (5) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R=0.385$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة طرديةً وجيدة بين الصورة الذهنيّة للعلامة التجاريّة ورضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول السابق أنّ قيمة



معامل التّحديد تبلغ (0.298)، ممّا يعني أنّ الصّورة الدّهنيّة للعلامة التّجاريّة تؤثّر تقريباً بنسبة (29%) على رضا عملاء العلامة التّجاريّة (HP) في جامعة طرطوس. كما بيّن الجدول أنّ قيمة معامل التّباین بلغت (36.97) عند القيمة الاحتماليّة ( $\text{Sig} = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )، وهو ما يعني أنّ الارتباط معنوي، وبالتالي تمّ رفض الفرضيّة الفرعيّة الثّانية.

**3-3- اختبار الفرضيّة الفرعيّة الثّالثة:** لا يوجد تأثير معنوي لبُعد "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة" على رضا العملاء، وذلك بالنّسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطّ الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على جميع العبارات التي تقيس متغيّر "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP)"، وذلك كما هو وارد في الجدول الآتي:

الجدول رقم (6): متوسط إجابات أفراد العيّنة على عبارات المتغيّر: الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP)

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP)	200	4.43	0.899	0.08122

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

بيّن الجدول السّابق أنّ قيمة المتوسطّ الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على جميع العبارات التي تقيس متغيّر "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP)" قد بلغت (4.43)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العيّنة تميل باتجاه "الموافقة بشدّة" على العبارات التي تقيس متغيّر "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة (HP)".

لاختبار هذه الفرضيّة قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة" على رضا العملاء، وذلك بالنّسبة لعملاء العلامة التّجاريّة (HP) في جامعة طرطوس، وكانت النّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

أثر العلامة التّجاريّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيّة على عيّنة من عملاء العلامة التّجاريّة (HP) في جامعة طرطوس"

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة" على رضا العملاء

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Chang	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
0.483	0.323	0.320	0.463	0.322	48.56	1	198	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يُتضح من الجدول رقم (7) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = 0.483$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة طرديةً وجيدة جداً بين الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة ورضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما بيّن الجدول السّابق أنّ قيمة معامل التّحديد تبلغ ( $0.322$ )، ممّا يعني أنّ الجودة المدركة للعلامة التّجاريّة تؤثر بنسبة ( $32\%$ ) على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما بيّن الجدول أنّ قيمة معامل التّباین بلغت ( $48.56$ ) عند القيمة الاحتماليّة ( $\text{Sig.} = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )، وهو ما يعني أنّ الارتباط معنوي، وبالتالي تمّ رفض الفرضيّة الفرعيّة الثالثة.

3-4- اختبار الفرضيّة الفرعيّة الرابعة: لا يوجد تأثير معنوي لبعد "الولاء للعلامة التّجاريّة" على رضا عملاء العلامة التّجاريّة (HP) في جامعة طرطوس.

قامت الباحثة بحساب المتوسطّ الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على جميع العبارات التي تقيس متغيّر "الولاء للعلامة التّجاريّة (HP)"، وذلك كما هو وارد في الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): متوسط إجابات أفراد العيّنة على عبارات المتغيّر: الولاء لعلامة (HP)

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الولاء لعلامة HP	200	3.47	0.414	0.512

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس متغير "الولاء للعلامة التجارية (HP)" قد بلغت (3.47)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة تميل باتجاه "الموافقة بشدة" على العبارات التي تقيس متغير "الولاء للعلامة التجارية (HP)".

لاختبار هذه الفرضية أجرت الباحثة تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الولاء للعلامة التجارية" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، وكانت النتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير "الولاء للعلامة التجارية" على رضا العملاء

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Chang	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
0.731	0.544	0.532	0.487	0.534	51.27	1	198	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول رقم (9) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = 0.731$ )، أي أنّ العلاقة طردية بين الولاء للعلامة التجارية ورضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول السابق أنّ قيمة معامل التفسير (0.544)، أي أنّ الولاء للعلامة التجارية يؤثر تقريباً بنسبة (54%) على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول أنّ قيمة معامل التباين بلغت (51.271) عند القيمة الاحتمالية ( $Sig. = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )، وهو ما يعني أنّ الارتباط معنوي، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة.

3-5- اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس،

أثر العلامة التجارية على رضا العملاء "دراسة ميدانية على عينة من عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس"

ولاختبار هذه الفرضية أجرت الباحثة تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، وكانت النتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير "أبعاد العلامة التجارية" على رضا العملاء

R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	R Square		R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
0.745	0.612	0.611	0.614	57.39	1	198	0

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = 0.745$ )، مما يعني أن العلاقة طردية ومتينة بين أبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" ورضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ ( $0.612$ )، مما يعني أن أبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" تؤثر تقريباً بنسبة (61%) على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. كما بلغت قيمة ( $\text{Sig.} = 0.000$ ) لمعامل التباين وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )، وهو ما يعني أن الارتباط معنوي، وبالتالي تم رفض الفرضية الرئيسية للبحر، ونقبل الفرضية الرئيسية البديلة مما يعني: يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد العلامة التجارية مجتمعة على رضا العملاء.

### النتائج البحثية:

1- يوجد تأثير معنوي لبُعد الوعي بالعلامة التجارية على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة المدروسة على العبارات الخاصة بهذا المحور (4.10) المقابلة لدرجة الموافقة على توفر بعد الوعي بالعلامة التجارية HP في العينة المبحوثة، كما يؤثر بعد الوعي بالعلامة التجارية بنسبة (43%) على رضا العملاء في الجامعة محل البحث.

2- يوجد تأثير معنوي لبُعد الصورة الذهنية للعلامة التجارية على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة المدروسة على العبارات المقابلة لهذا المحور (4.24) وهي تقابل درجة الموافقة الشديدة على توفر هذا البعد لدى عينة البحث، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد "الصورة الذهنية للعلامة التجارية" ورضا العميل (0.38)، في حين يؤثر بُعد "الصورة الذهنية للعلامة التجارية" يؤثر تقريباً بنسبة (29%) على رضا العملاء.

3- يؤثر بُعد الجودة المدركة للعلامة التجارية معنوياً على رضا عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة المقابلة للمحور (4.34) والتي تعني الموافقة الشديدة على توفر هذا البعد، أمّا عن قيمة معامل

أثر العلامة التجارية على رضا العملاء "دراسة ميدانية على عينة من عملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس"

التفسير فقد بلغت (0.32)، مما يعني أن بُعد "الجودة المدركة للعلامة التجارية" يفسر ما نسبته (32%) من مستوى رضا العملاء.

4- يوجد تأثير معنوي للوعي بالعلامة التجارية على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس. إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة المدروسة على العبارات المقابلة لهذا المحور (4.31) وهي تقابل درجة الموافقة الشديدة على درجة توفر هذا البعد لدى عينة البحث، في حين يؤثر بُعد "الولاء للعلامة التجارية" تقريباً بنسبة (62%) على رضا العملاء.

5- يوجد تأثير معنوي لأبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" على رضا العملاء، وذلك بالنسبة لعملاء العلامة التجارية (HP) في جامعة طرطوس، في حين تؤثر أبعاد العلامة التجارية "مجتمعة" تؤثر تقريباً بنسبة (61%) رضا العملاء.

### وتقترح الباحثة التوصيات الآتية:

1- التأكيد من معدل الاحتفاظ بالعملاء CRR من خلال قياس مستوى الولاء باستمرار وفقاً لبرامج التغذية الراجعة لتجربة العملاء لمنتجات العلامة التجارية.

2- زيادة ولاء العملاء للعلامة التجارية من خلال الفهم الشامل لسلوكيات عملائها لتحسين خدمة العملاء واعتماد استراتيجيات تسويق فعالة تستند بشكل أساسي على تصورات العملاء

3- قيام الشركة ذات العلامة التجارية (HP) بالإعلان والترويج عن كافة الأنشطة الاجتماعية التي تمارسها حتى ينتهي للعميل الاطلاع عليها وهذا بدوره سيزيد من ثقته بتلك الأنشطة وبالعلامة التجارية ذاتها.

4- يتوجّب على الشركات أصحاب العلامة التجاريّة (HP) ان تبحث عن عوامل لم يتم ذكرها في سبيل إرضاء عملائها مثل تأمين مراكز خدمة للعملاء فيما يخص الصيانة وخدمات العروض وخدمات ما بعد البيع.

قائمة المراجع:

- 1\_ ABD ALRASHID, S; ABD ALRAHIM, E, 2020, The Effect of Branding On Customer Satisfaction Case Study of The Hodna Mills Corporation In M'sila, Master Thesis, Jamieat Muhamad Biwadyaf Almasila, Algeria. In Arabic
- 2\_ ASHRAF, S; ILYAS, R; IMTIAZ, M; Ahmad, S, 2018, Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, vol 8. N 2. 444-466.
- 3- AL-SHEIKH, M, 2017, The Impact of Brand Dimensions on Customer Satisfaction, Al-Ghary Journal of Economic and Management Sciences, Al-Ghari Journal of Economic and Administrative Sciences, Vol. 14 N 4. In Arabic
- 4-CHURCHILL, G; SURPRENANT, C, 1986, An investigation into the determinants of customer satisfaction, Journal of Marketing research, vol XI. N 1, 491-504.
- 5\_ HENARD, D, SZYMANSKI, D, 2001, Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of the Emeprical Evidence. Journal of The Academy of Marketing Science. Vol 29. N 1. P16-35.
- 6- JAMA, M 2013, The influences of Service quality, product quality and promotion toward customer satisfaction, Case study Blue Bird Regular Taxi. Master thesis. Faculty of economics and business, State ISLAMIC university.



- 7- KHADKA, K; MAHARJAN, S, 2017, Customer Satisfaction and Customer Loyalty, Case Trivsel Stadtjanster, Master Thesis, Centria University of Applied Sciences Business Management.
- 8- KOOTENAIE, M; KOOTENAIE, S, 2021, Investigating the Relationship between Brand and consumer behavior, Faculty of Management, University of Payamnoor, Babol, Iran.
- 9\_ KOTLER P, 2018, Marketing Management, 15th Edition, international Edition Pearson, Education international, Inc- prentice-Hall.
- 10\_ KOTLER, P; KELLER, K 2015, Marketing Management. 14<sup>th</sup> Edition, Library of Congress Cataloging-in- Publication Data.
- 11- LYCKE, A, 2014, Creating Strong Brand Identity- Facilitating Internationalization of Norwegian Sport Clothing Brand, Master Thesis, Conpenhagen Business University.
- 12- MAKKI, F, 2014, Influnce of Branding On Consumer Behavior: Case of Oalis Hansen Kempinski Vienna. Beachelor Thesis. Faculty of Business Administration, Modul Vienna University.
- 13\_ MO, Y, 2019, The Impact of Brand Image and Customer Satisfaction On China Smart Phone Brand Loyalty In Guangxi, China, Master Degree, University of The Thai Chamber Of Commerce.
- 14- SALEH, K, 2021. Brand equity effect on customer loyalty in economic crises, A survey study on consumer of brands in syria coast, doctor thesis, Tishreen university, syria. In Arabic.

أثر العلامة التّجاريّة على رضا العملاء "دراسة ميدانيّة على عيّنة من عملاء العلامة التّجاريّة (HP)  
في جامعة طرطوس"

---

15- SHAHIN, D, 2014, The role of the brand in achieving consumer satisfaction, A survey study on consumers of household electrical appliances on the coast the Syrian", Master of Business Administration, Tishreen University. In Arabic.

16\_ WIJAYA, B, 2013, Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review From The Perspective Of Brand Communication, European Journal Of Business And Management, Vol 5, No31, 55-65 P57

17- Zhong, Y; Moon, H, Ch, (2021) What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. Article, Department of International Trade, Chungnam National University, China.

# "أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية"

## دراسة على القطاع المصرفي

الباحث: ريمون زياده

ماجستير الإدارة التنفيذية - المعهد العالي لإدارة الأعمال

### ملخص البحث

يهدف البحث إلى دراسة أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية، حيث يتم من خلاله تسليط الضوء على مفهوم كل من المتغيرين وتوضيح أهمية معيار القيمة السوقية المضافة في اختيار عينة أسهم الشركات القيادية المتداولة في السوق. لتحقيق هدف البحث تم اختبار بيانات الفرضية من خلال إحصائية حزمة البيانات المقطعية، وتم التوصل لنتائج البحث باستخدام نموذج التأثيرات الثابتة. ووفقاً لذلك، تبين وجود أثر جوهري عكسي لمعيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة للمصارف عند مستوى دلالة 5%، نوصي باحتساب معيار القيمة السوقية المضافة عند اختيار عينة الشركات الداخلة في مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية واعتماد هذا المعيار ضمن المعايير الأخرى المعتمدة في اختيار هذه العينة.

**الكلمات المفتاحية :** القيمة السوقية المضافة، مؤشر الأسهم القيادية، سوق دمشق للأوراق المالية، القطاع المصرفي.

# **“The Effect of Market Value Added (MVA) on Leaders Stock Index (DLX) In Damascus Securities Exchange (DSE)”**

## **Study on Banking Sector**

### **Abstract**

The study aims to examine the influence of Market Value Added (MVA) on Leader’s Stock Index (DLX) in Damascus Securities Exchange (DSE), by concentrating on the concept of each of the two variables and clarifying the importance of Market Value Added (MVA) criterion in choosing traded leaders’ shares samples.

To achieve the goal of the research, the hypothesis data was tested through cross-sectional data statistics, and the results of the research were reached using the fixed effects model.

Accordingly, the study showed that there is a negative significant effect of the of Market Value Added (MVA) on Leader’s Stock Index (DLX) at the level of significance 5%, and we recommend taking into consideration the Market Value Added (MVA) as a criterion when choosing the sample of companies included in the Leader’s Stock Index (DLX) of Damascus Securities Exchange.

**Key Words:** Market Value Added (MVA), Leader’s Stock Index (DLX), Damascus Securities Exchange (DSE), Banking Sector.

## مقدمة:

دائماً ما يفكر المستثمرون بالطريقة الأفضل التي يستطيعون من خلالها تحقيق أكبر المكاسب للاحتفاظ بقيمة استثماراتهم، فيلجأ أغلبهم لتوزيع استثماراته في محافظ استثمارية متنوعة بهدف التقليل من مخاطر الاستثمار، فزاهم يستثمرون مثلاً في الأسواق العقارية، الأسواق المالية، أسواق التأمين، أسواق الأوراق المالية وغيرها. وبغض النظر عن الاستثمار الذي يختارونه فهم يحتاجون لمجموعة من المؤشرات تعطيم سبباً و حافزاً مجدياً للإقبال على وضع أموالهم في هذا الاستثمار.

تقدم أسواق الأوراق المالية وبشكل خاص أسواق الأسهم مجموعة من المؤشرات المهمة التي تساعد المستثمر في تكوين نظرة عامة على سوق الأسهم من جهة، وعلى أداء الأسهم المدرجة تحت هذا المؤشر من جهة أخرى. حيث تقيس هذه المؤشرات مستوى السوق في حال ارتفاع أو انخفاض على أساس تغيير مستوى المؤشر بالنقطة، فمنها ما يقيس حالة السوق العامة ومنها ما يقيس حالة السوق بالنسبة لقطاع أو صناعة معينة، ولكل مؤشر غاية محددة تعطي المستثمر دلالات معينة تساعد في اتخاذ قراره الاستثماري. ففي سوق دمشق للأوراق المالية يوجد مؤشران للأسهم هما المؤشر المتقل بالقيمة السوقية و مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة، ولكل من المؤشرين آلية عمل مختلفة و دلالة خاصة، ففي مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة هناك مجموعة من معايير قياس الأداء يجب توافرها في الشركات المدرجة في السوق ليتم اختيارها ضمن عينة هذا المؤشر. ومن هنا جاء هذا البحث ليختبر معيار جديد غير موجود ضمن المعايير الموضوعية وهو معيار القيمة السوقية المضافة، لمعرفة درجة تأثيره على مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة.

#### - مشكلة البحث:

يعتمد سوق دمشق للأوراق المالية في اختياره لعينة الشركات الداخلة في تكوين مؤشر الأسهم القيادية على مجموعة من المعايير المحددة في تقييم أداء الشركات وهي معيار القيمة السوقية، معيار السيولة، معيار ربحية السهم على القيمة السوقية للسهم، ومعيار نسبة الأسهم الحرة، وتكمن مشكلة البحث في توضيح أهمية معيار القيمة السوقية المضافة في التأثير على هذا المؤشر فيما إذا تم أخذه بعين الاعتبار في احتساب المؤشر بالإضافة للمعايير السابقة المذكورة، كونه يعدّ مقياساً من المقاييس الحديثة في تقييم أداء الشركات، ومن هنا يتم طرح التساؤل الآتي:

"هل يؤثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية؟"

#### - أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من الناحية العلمية والعملية في استعراض مؤشر جديد في سوق دمشق للأوراق المالية وهو مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة، وتسلط الضوء على مقياس أداء مالي مهم هو معيار القيمة السوقية المضافة، حيث أنّ دراسة أثر هذا المعيار على مؤشر السوق يساعد المستثمرين بشكل أكبر في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية ضمن مجموعة من الشركات لها خصائص مالية مشتركة.

#### - أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعريف بمؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية، بالإضافة لإظهار دور معيار القيمة السوقية المضافة كمقياس أداء حديث له وزن مؤثر

في اختيار عينة أسهم الشركات القيادية المدرجة في السوق و من ثمّ التأثير في هذا المؤشر.

#### - فرضية البحث:

سيتم الاعتماد على اختبار فرضية البحث التي تمّ صياغتها بناء على مشكلة البحث وهي:

$H_0$ : لا يؤثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية تأثيراً جوهرياً.

#### - حدود البحث:

الحدود المكانية: تمّ تطبيق البحث على المصارف الخاصة المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الحدود الزمانية: تمّ تطبيق البحث في الفترة الممتدة بين نهاية الربع الأول من عام 2019 وهو التاريخ الذي تم به طرح مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية للمرة الأولى، وبين تاريخ 31 كانون الأول 2021.

#### - مجتمع وعينة البحث

يتكوّن سوق دمشق للأوراق المالية من مجموعة من القطاعات المالية والصناعية والخدمية، واقتصر البحث على القطاع المالي المصرفي والمكون من 11 مصرفاً تقليدياً و3 مصارف إسلامية، وتمّ اختيار القطاع المصرفي كعينة عمدية للبحث وذلك لأن النسبة الأكبر من الشركات الداخلة في عينة مؤشر الأسهم القيادية تتكوّن من المصارف، وبالتالي فاختيار القطاع المصرفي كعينة للبحث سيعطي بدوره التمثيل الأفضل للمجتمع المدروس.

- معوقات البحث:

ضآلة الدراسات السابقة المتعلقة بمؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية بسبب حداثة هذا المؤشر.

- منهجية البحث ومصادر جمع البيانات:

تمّ الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي التاريخي في إعداد البحث، حيث تمّ الاستناد إلى البيانات الأولية والثانوية المنشورة في سوق دمشق للأوراق المالية، والقيام بتحليلها وفق الطرق الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي E.views/10.

- الدراسات السابقة:

• الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: أشرف صلاح، عبد الرؤوف علي عبد الله جريد /2019/، "دراسة تأثير القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) والقيمة السوقية المضافة (MVA) على أسعار أسهم شركات مؤشر EGX30 المدرجة في البورصة المصرية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قدرة القيمة الاقتصادية المضافة و القيمة السوقية المضافة في تفسير التغير في أسعار الأسهم، ومن أهم النتائج التي توصل لها الباحثان وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيمة السوقية المضافة و بين التغير في أسعار أسهم شركات مؤشر EGX30، حيث أنّ هذه الأداة تعطي مؤشراً للمستثمرين يساعد في اتخاذ القرار الاستثماري و التعرف على قوة الشركة ومدى تحسن أدائها المالي و الاقتصادي.



الدراسة الثانية: حسين قبلان /2011/، "مؤشرات أسواق الأوراق المالية - دراسة حالة مؤشر سوق دمشق للأوراق المالية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالمؤشرات المستخدمة في أسواق الأوراق المالية وتكوينها وتوضيح دورها ودلالاتها وأهميتها، بالإضافة لتوضيح كيفية تشكّل مؤشر سوق دمشق للأوراق المالية. ومن أهم النتائج التي توصلّ لها الباحث هي أنّ مؤشرات أسعار الأوراق المالية تعكس الحالة الاقتصادية العامة في الدولة وهي أداة هامة للتنبؤ بالحالة الاقتصادية المستقبلية. بالإضافة لذلك أوضح الباحث الاستخدامات المتعددة للمؤشرات و التي تهّم المستثمرين، و منها التنبؤ بالتطورات المستقبلية في السوق والتي على ضوءها تُتخذ قرارات الاستثمار، و قياس المخاطر المنتظمة لمحفظه الأوراق المالية والحد من هذه المخاطر.

#### • الدراسات الأجنبية:

- Ida Bagus Gede Udiyana, Ni Nyoman Seri Astini, I Nyoman Parta, Ni Ketut Laswitarni, and Luh Asti Wahyuni \2022\, "Economic Value Added (EVA) and Market Value Added (MVA) Implications on Stock Returns".

أثر القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة على عوائد الأسهم.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير القيمة الاقتصادية المضافة و القيمة السوقية المضافة على عوائد الأسهم في شركات المقاولات المدرجة في سوق اندونيسيا للأوراق المالية ضمن المؤشر Lq54 من العام 2015 و لغاية عام 2019. ومن أهم نتائج الدراسة عدم وجود تأثير قوي للقيمة الاقتصادية المضافة على عوائد الأسهم بينما هناك تأثير قوي للقيمة السوقية المضافة على عوائد الأسهم.

- Satria Adhitama, Muhammad Abdul Muis \2021\, **"Analysis of Financial Performance Using Economic Value Added (EVA) and Market Value Added (MVA) Approach of State-Owned Banks (BUMN) Listed on Indonesia Stock Exchange"**.

تحليل الأداء المالي باستخدام القيمة الاقتصادية المضافة و القيمة السوقية المضافة للمصارف الحكومية والمدرجة في سوق الأسهم الإندونيسية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الأداء المالي باستخدام القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة للمصارف المملوكة من الدولة والمدرجة في سوق اندونيسيا للأوراق المالية. ومن أهم النتائج التي توصل لها الباحثان من خلال احتساب القيمة الاقتصادية المضافة و القيمة السوقية المضافة هو أنّ هذه المصارف ذات أداء مالي جيد ومن تمّ تستطيع خلق قيمة مضافة للمستثمرين من الاستثمارات المتاحة، و تمويل كافة المصاريف الرأسمالية.

تتشرك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بإظهار أثر القيمة السوقية المضافة و أهميتها في قياس الأداء المالي للشركات في أسواق الأسهم، وأهم مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو اختيار مؤشر مهمّ وحديث نسبياً في سوق دمشق للأوراق المالية هو مؤشر الأسهم القيادية المنقل بالأسهم الحرة، حيث أنّ دراسة أثر القيمة السوقية المضافة على هذا المؤشر يعطي دلالات مهمّة للمستثمرين عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية لما لهذا المؤشر من أهمية في تمثيل الشركات ذات الأداء المالي الأكثر كفاءة.

**أولاً: القيمة السوقية المضافة Market Value Added :**

تعدّ القيمة السوقية المضافة إحدى المؤشرات الحديثة لقياس أداء الإدارة المرتبطة برأس المال المُستثمر، وتمّ تقديم هذا المؤشر من قبل شركة Stern Stewart وتُعرّف بأنها القيمة الناشئة من تجاوز القيمة السوقية لرأس المال للقيمة الدفترية لحقوق الملكية.

يعدّ هذا المؤشر مقياساً للفرق بين كميّة النقد المُساهم به من قبل المستثمرين وحجم ما يحصلون عليه نتيجة البيع بأسعار اليوم. وبمعنى آخر تقيس القيمة السوقية المضافة مقدار القيمة المضافة التي تقدمها الشركات للمساهمين. وتعكس توقعاتهم لدى هذه الشركات في خلق ثروة أكبر لهم في المستقبل، فكلما زادت القيمة السوقية المضافة كان ذلك أفضل، وتشير قيمتها السالبة الى أن قيمة الاستثمارات المُدارة من قبل إدارة رأس المال أقل من التمويل المُقدّم من سوق رأس المال، مما يعني زوال الثروة.

يتم قياس القيمة السوقية المضافة MVA بالشكل الآتي:

القيمة السوقية المضافة = القيمة السوقية الإجمالية لحقوق الملكية - القيمة الدفترية الإجمالية لحقوق الملكية

**Market Value Added = Market Value of Equity – Book Value of Equity**

حيث:

القيمة السوقية الإجمالية لحقوق الملكية = عدد أسهم الشركة \* سعر السهم السوقي

القيمة الدفترية الإجمالية لحقوق الملكية = عدد أسهم الشركة \* السعر الدفترية للسهم

ثانياً: مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية DLX:

**مفهوم مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة:**

أطلقت سوق دمشق للأوراق المالية بتاريخ 2019-03-03 مؤشراً جديداً و هو مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة، ويعتمد هذا المؤشر أسلوب التنقيط بالقيمة السوقية المثقلة بالأسهم الحرة (القابلة للتداول) للشركات الداخلة في احتساب معادلته، حيث تحتسب القيمة السوقية تبعاً للأسهم الحرة القابلة للتداول، بحيث تُعطى كل شركة وزناً بقدر ما تشكل نسبة أسهمها الحرة من إجمالي الأسهم الحرة القابلة للتداول في السوق ككل، وتتكون عينة المؤشر من مجموعة من الشركات المدرجة في السوق و التي تحقق شروط معينة للدخول في معادلة المؤشر مع العلم بأن هذه الشروط يتم إعادة قياسها بعد انتهاء كل نصف حيث تخضع بيانات المؤشر للتعديل في اليوم العاشر من الشهر التالي لانتهاء النصف. ولإحتساب هذا المؤشر يتم استخدام المعادلة الآتية:

مؤشر الأسهم القيادية المثقل بالأسهم الحرة =

$$\frac{\text{المعامل } X \text{ مجموع (سعر الإغلاق) } X \text{ (عدد الأسهم الحرة للشركة)}}{\text{(سعر الأساس للسهم) } X \text{ (عدد الأسهم الحرة للشركة)}}$$

المعامل = 1000 حين إطلاق المؤشر، و يتم تعديل المعامل عند حصول أي من إجراءات الشركات، أو إدخال/إخراج شركة إلى/من العينة وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{المؤشر قبل التعديل}}{\text{المؤشر بعد التعديل}} X \text{ المعامل} = \text{المعامل بعد التعديل}$$

إن التغيير في المعامل يساهم في تمكين المؤشر من عكس الصورة الحقيقية لتغيرات أسعار الأسهم.

سعر الأساس = متوسط سعر السهم لآخر جلسة قبل إدخاله في معادلة احتساب المؤشر، حيث تم تحديد تاريخ 28-02-2019 كفترة أساس وهي الفترة التي سبقت إطلاق المؤشر في 01-03-2019، وتُحسب نسبة التغيير في المؤشر بناءً على قيمة إغلاقه في الجلسة السابقة.

### عيّنة مؤشّر الأسهم القياديّة المثقل بالأسهم الحرة:

تتألف عيّنة المؤشّر من الشركات المُدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية و التي تحقق أربعة من المعايير الستة الآتية على اعتبار أن معيار السيولة سيتم قياسه من خلال ثلاثة معايير، حيث يتم انتقاء هذه الشركات خلال كل نصف بناءً على بيانات النصف السابق:

**1 - معيار القيمة السوقية:** تم اختيار الشركات التي قيمتها السوقية أكبر أو تساوي متوسط القيم السوقية لجميع الشركات المدرجة خلال النصف السابق لتاريخ التطبيق.

### 2 - معيار السيولة: الذي تم قياسه بالمعايير الآتية:

- عدد أيام التداول: تم اختيار الشركات التي عدد ايام تداولها أكبر أو يساوي متوسط عدد أيام التداول لجميع الشركات المدرجة خلال النصف السابق لتاريخ التطبيق.
- حجم التداول: تم اختيار الشركات التي حجم تداولها أكبر أو يساوي متوسط حجم التداول لجميع الشركات المدرجة خلال النصف السابق لتاريخ التطبيق.
- معدل دوران السهم عن الأسهم الحرة: تم اختيار الشركات التي معدل دوران أسهمها أكبر أو يساوي متوسط معدل دوران أسهم جميع الشركات المدرجة خلال النصف السابق لتاريخ التطبيق، والذي تم احتسابه بالمعادلة التالية:

$$\text{(عدد الأسهم المتداولة خلال الفترة / عدد الأسهم الحرة خلال الفترة)} * 100$$

- 3- معيار ربحية السهم/القيمة السوقية للسهم:** يتم اختيار الشركات التي يكون ربحية سهمها/قيمته السوقية أكبر أو يساوي متوسط ربحية السهم/القيمة السوقية لجميع الشركات المدرجة بناءً على آخر بيانات مالية مفصح عنها في موقعي الهيئة والسوق.
- 4- معيار نسبة الأسهم الحرة:** تم اختيار الشركات التي نسبة أسهمها الحرة أكبر أو تساوي متوسط نسبة الأسهم الحرة لجميع الشركات المدرجة خلال النصف السابق لتاريخ التطبيق.

## - النتائج والمناقشة

## أولاً: الاحصاء الوصفي:

سيتم التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث من خلال مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، وسيتم تفسير كل من معامل الاختلاف (C.V)، واختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث المتمثل باختبار Jarque-Bera، حيث يُظهر الجدول الآتي المقاييس الإحصائية لمتغيرات البحث:

التوصيف الإحصائي - الجدول رقم (1)

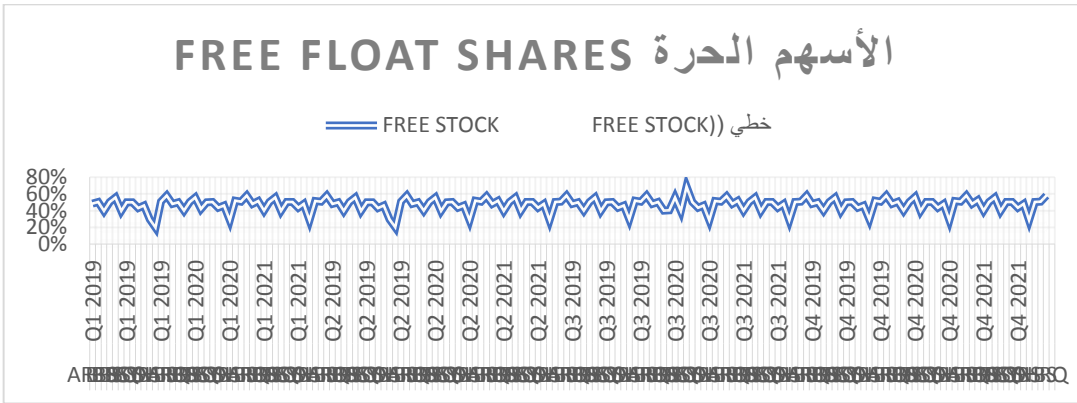
	DLX	Free Float shares percentage	Market Value	Market Value Added	Profitability	No# of Trading Days	Free Float Turnover Ratio	Trading Volume
Mean	1,219.11	0.470	5.98E+10	-1.27E+10	0.61	37.54	2.53	1,086,938
Median	1,187.20	0.50	4.35E+10	-3.46E+09	0.40	34	0.76	227,292.5
Maximum	1,583.62	0.58	3.14E+11	1.45E+11	2.54	118	90.74	40,554,261
Minimum	891.26	0.20	1.16E+10	-2.88E+11	-0.05	0.000	0.000	0.000
Std. Dev.	215.60	0.080	4.94E+10	5.60E+10	0.69	24.09	9.89	4,238,147
Skewness	0.367	-1.04	2.034	-1.41	1.08	0.67	7.34	7.20
Kurtosis	1.89	4.44	8.26	9.14	3.19	3.62	59.94	58.58
Jarque-Bera	12.32	44.87	309.20	319.46	32.97	15.22	24,210.26	23,077.36
Probability	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Observations	168	168	168	168	168	168	168	168
C.V	17.69%	17.02%	82.61%	-440.94%	113.11%	64.17%	390.91%	389.92%

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views/10

نلاحظ من الجدول رقم (1) بأن نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات مؤشر الأسهم القيادية (DLX) بلغ 17.69% وهو دليل على وجود تشتت في بيانات مؤشر الأسهم القيادية، وبلغت أعلى قيمة لمؤشر الأسهم القيادية (1,584) في الربع الثاني من عام

2021، وبلغت أدنى قيمة لمؤشر الأسهم القيادية (891) في الربع الرابع من عام 2019 عام. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أنّ سلسلة مؤشر الأسهم القيادية (DLX) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير ملتوي نحو اليمين ومدبب.

### الرسم البياني (1) الأسهم الحرة



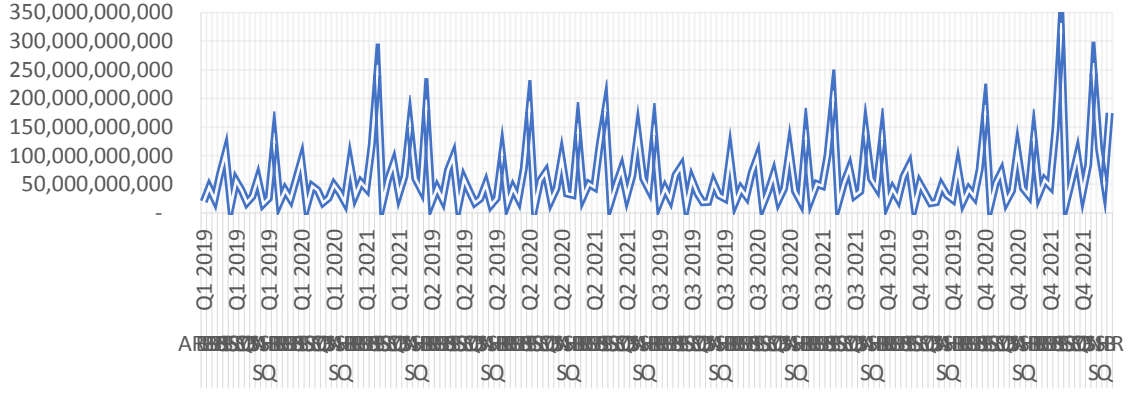
المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

إنّ نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات الأسهم الحرة (Free Float Shares) بلغت 17.02% وهو دليل وجود تشتت في بيانات الأسهم الحرة، وبلغت أعلى قيمة للأسهم الحرة (0.58) في الربع الرابع من عام 2019، وبلغت أدنى قيمة للأسهم الحرة (0.2) في الربع الثاني من عام 2019. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أنّ سلسلة الأسهم الحرة (Free Float Shares) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير ملتوي نحو اليسار ومدبب.



## الرسم البياني (2) القيمة السوقية

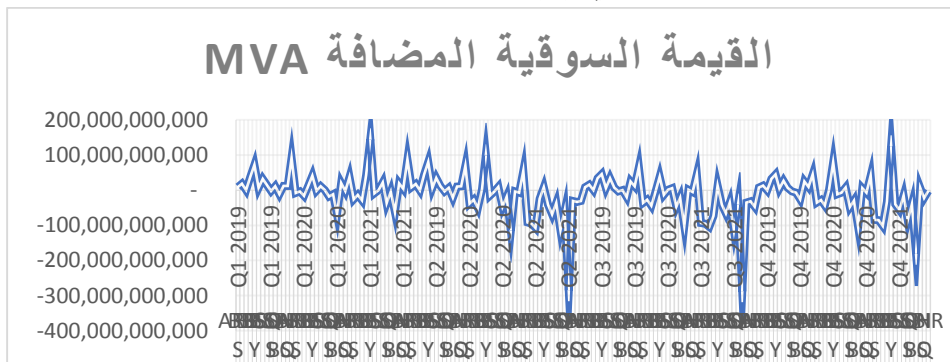
## MV القيمة السوقية



المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

إن نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات القيمة السوقية (MA)، بلغت 82.61% وهو دليل وجود تشتت في بيانات القيمة السوقية للمصارف، وبلغت أعلى قيمة لمعيار القيمة السوقية (313,512,000,000) في الربع الرابع من عام 2021 ببنك بيمو السعودي الفرنسي، وبلغت أدنى قيمة لمعيار القيمة السوقية (11,558,100,000) في الربع الثاني من عام 2020 ببنك الأردن سورية. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أن سلسلة بيانات القيمة السوقية (MA) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير ملتوي نحو اليسار ومدبّب.

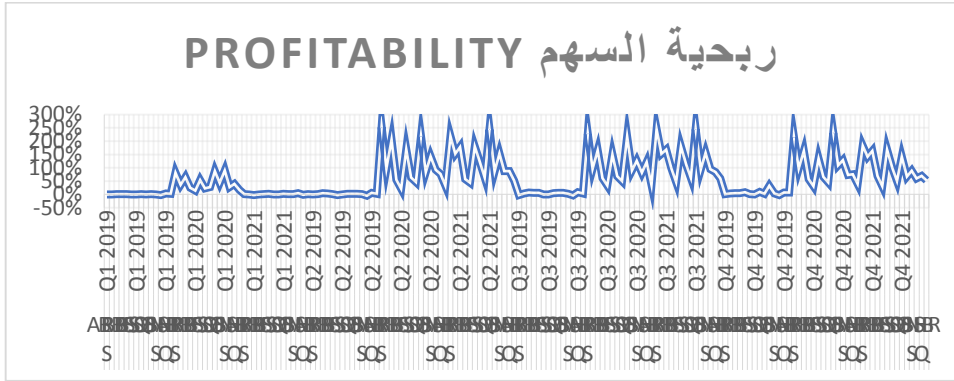
### الرسم البياني (3) القيمة السوقية المضافة



المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

إن نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات القيمة السوقية المضافة (MVA) بلغت - 440.94% وهو دليل وجود تشتت في بيانات القيمة السوقية المضافة، وبلغت أعلى قيمة سوقية مضافة (145,215,000,000) في الربع الأول من عام 2021 ببنك بيمو السعودي الفرنسي، وبلغت أدنى قيمة سوقية مضافة (-288,179,100,00) في الربع الثالث من عام 2021 ببنك قطر الوطني. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أن سلسلة القيمة السوقية المضافة (MVA) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير ملتوي نحو اليسار ومدبب.

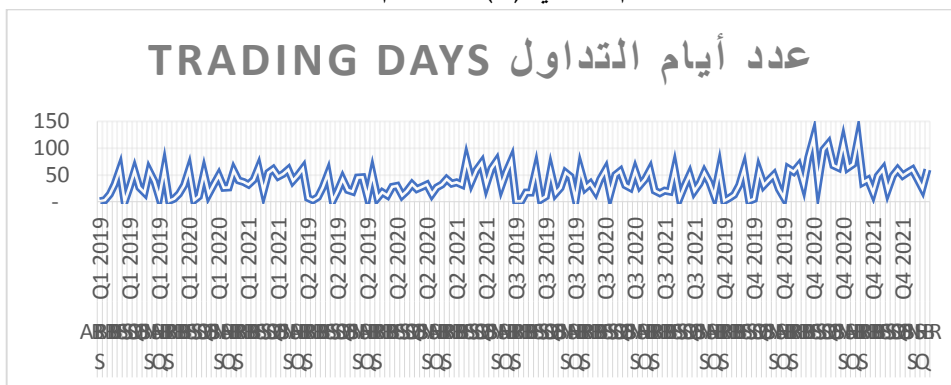
## الرسم البياني (4) ربحية السهم



المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

إن نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات ربحية السهم (Profitability) بلغت 113.11% وهو دليل وجود تشتت في بيانات ربحية السهم، وبلغت أعلى قيمة لربحية السهم (2.54) في الربع الثاني من عام 2020 بالبنك العربي السورية، وبلغت أدنى قيمة لربحية السهم (-0.05) في الربع الثاني من عام 2019 ببنك سورية والخليج. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أنّ سلسلة ربحية السهم (Profitability)، لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير نحو اليمين ومدبّب.

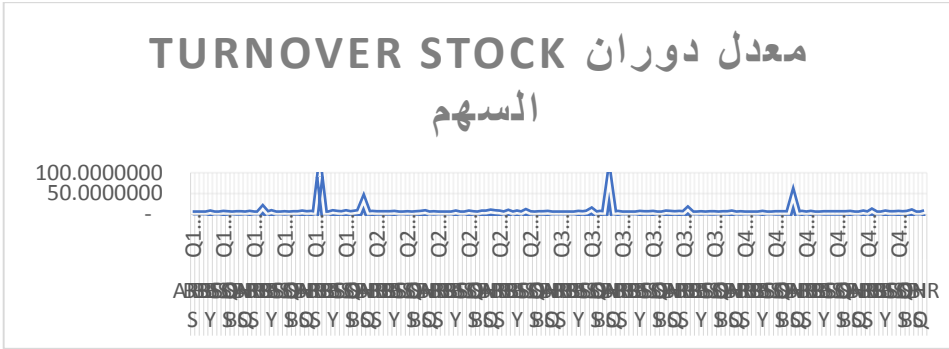
### الرسم البياني (5) عدد أيام التداول



المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

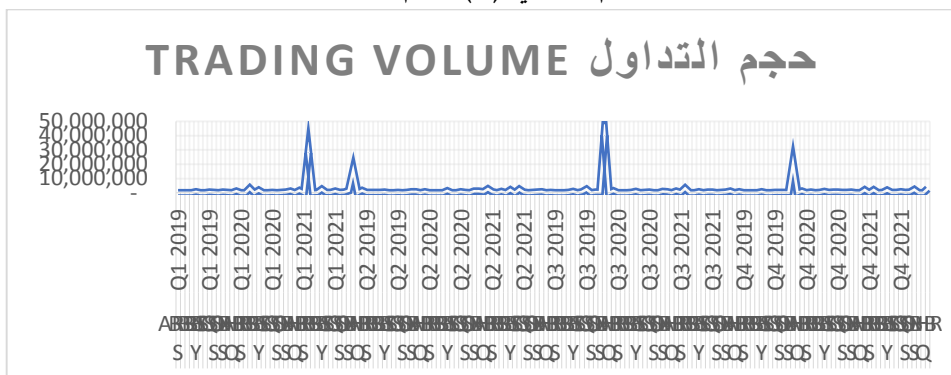
إنّ نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات عدد أيام التداول (No. of Trading Days) بلغت 64.17% وهو دليل وجود تشتت في بيانات عدد أيام التداول، وبلغت أعلى قيمة لعدد أيام التداول (118) في الربع الرابع من عام 2020 بينك بيمو السعودي الفرنسي، وبلغت أدنى قيمة لعدد أيام التداول (0) في الربع الأول من عام 2019 بينك الأردن سورية. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أنّ سلسلة عدد أيام التداول (Trading Days) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير نحو اليمين ومدبّب.

## الرسم البياني (6) معدل دوران السهم



إنّ نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات معدل دوران السهم (Turnover Stock) بلغت 390.91% وهو دليل وجود تشتت في بيانات معدل دوران السهم، وبلغت أعلى قيمة لمعدل دوران السهم (90.74) في الربع الأول من عام 2021 بينك الائتمان الأهلي (عودة سابقاً)، وبلغت أدنى قيمة لمعدل دوران السهم (0) في الربع الأول من عام 2019 بينك الأردن سورية. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أن سلسلة معدل دوران السهم (Free Float Turnover Stock) لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغيّر نحو اليمين ومدبّب.

### الرسم البياني (7) حجم التداول



إنّ نسبة معامل الاختلاف في سلسلة بيانات حجم التداول (Trading Volume) بلغت 389.92% وهو دليل وجود تشتت في بيانات حجم التداول، وبلغت أعلى قيمة لحجم التداول (40,554,261) في الربع الثالث من عام 2019 بينك سورية والخليج، وبلغت أدنى قيمة لحجم التداول (0) في الربع الأول من عام 2019 بينك الأردن سورية. ويشير أيضاً اختبار Jarque-Bers إلى أن سلسلة حجم التداول (Trading Volume)، لا تخضع للتوزيع الطبيعي ومنحنى المتغير نحو اليمين ومدبّب.

#### - اختبار استقرار السلاسل الزمنية:

تمّ اختبار استقرار السلاسل الزمنية لمتغيرات البحث، بناء على اختبار جذر الوحدة Unit Root Test، وذلك وفقاً لفرضية (Levin, Lin and Chu (2002)، وتمّ استخدام ذلك توفيقاً مع الدراسات السابقة.

## اختبار استقرار متغيرات الدراسة - الجدول رقم (2)

Variances	t-Statistic	Prob.**	Null Hypothesis variable has a unit root	Method
DLX	-21.8525**	0.0000	Rejected	Levin, Lin & Chu
Free Float shares percentage	-292.979**	0.0000	Rejected	
Market Value	-21.3280**	0.0000	Rejected	
Market Value Added	-8.03561**	0.0000	Rejected	
Profitability	-6.64505**	0.0000	Rejected	
No of Trading Days	-5.84394**	0.0000	Rejected	
Free Float Turnover Ratio	-7.02311**	0.0000	Rejected	
Trading Volume	-6.52784**	0.0000	Rejected	

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10

- نلاحظ من الجدول (2) بأن القيمة الاحصائية المحسوبة للسلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى الدلالة الاحصائية 5%، بناء على اختبار Levin, Lin & Chu، أي إن السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة مستقرة عند المستوى ولا تحتوي على جذر الوحدة.

## - اختبار الفرضية ومناقشة النتائج:

للإجابة على الفرضية قمنا بتقدير معلمات النموذج الذي يعبر عن أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية (DLX) في سوق دمشق للأوراق المالية،

"أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية" دراسة على القطاع المصرفي

وقمنا بتطبيق النموذج وفقاً للخطوات المذكورة في أسلوب التحليل المقطعي للسلاسل الزمنية لتقدير النموذج، وبناء عليه ظهرت النتائج كما يأتي:

نتائج اختبار النموذج باستخدام طريقة المربعات الصغرى - الجدول رقم (3)

Variable المتغيرات	Coefficient قيمة المعلمات	Prob. القيمة الاحتمالية
C	839.5280	0.0000
Free Float shares percentage	301.3987	0.3219
Market Value	3.70E-09	0.0000
Market Value Added	-1.76E-09	0.0000
Profitability	21.76820	0.3540
No of Trading Days	3.293236	0.0000
Free Float Turnover Ratio	10.32897	0.0203
Trading Volume	-2.37E-05	0.0261
D3	-103.8580	0.0754
D4	-25.99429	0.6668
D5	-207.5354	0.0013
D6	-440.2111	0.0000
D7	117.2179	0.0529
D8	-111.3527	0.0637
D9	-204.5654	0.0021
D10	-50.30393	0.3753
D11	-85.83273	0.1411
D12	-487.3587	0.0000
D13	-22.01692	0.7240
D14	-7.727338	0.8925
D15	-386.1756	0.0000
Adjusted R-squared	0.620111	
Durbin-Watson stat	2.022572	

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views10



تبيّن من خلال نتائج طريقة المربعات الصغرى (GLS)، وبعد إدخال المتغيرات الوهمية التي تساوي إلى (n-1)، ويبلغ عددها (13) بعدم معنوية معلّات الدّراسة عند مستوى دلالة 5%، مما يدل إلى وجود مشكلة الارتباط الذاتي (Autocorrelation) بين البواقي. ولذلك، سوف يتم اختبار معنوية المتغيرات الوهميّة باستخدام اختبار Wald Test، وكانت نتائج الاختبار كما يأتي:

#### نتائج اختبار Wald Test – الجدول رقم (4)

Wald Test			
Test Statistic	Value	Df	Probability
F-statistic	7.644108	(12, 147)	0.0000
Chi-square	91.72929	12	0.0000

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views/10

بناءً على نتائج اختبار Wald Test، نرفض فرضية العدم التي تنص بأن نموذج الانحدار التجميعي هو أفضل نموذج ملائم لتقدير معلّات النموذج، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأن نموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effects Model، هو النموذج الملائم لتقدير معلّات النموذج، حيث كانت القيمة الاحتمالية لاختبار F-Statistic و Chi-squar، أقل من مستوى الدلالة 5%. وقبل تقدير معلّات النموذج وفقاً لنموذج التأثيرات الثابتة، لابد من إجراء اختبار Hausman-Test، للمفاضلة بين نموذج التأثيرات الثابتة و نموذج التأثيرات العشوائية أيهما أفضل نموذج ملائم، وكانت نتيجة الاختبار كما يأتي:

#### نتائج اختبار Hausman-Test – الجدول رقم (5)

Hausman Test			
Test Statistic	Value	Chi-Sq. d.f	Probability
Chi-square	91.731751	7	0.0000

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views/10

"أثر معيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية المتقل بالأسهم الحرة لسوق دمشق للأوراق المالية" دراسة على القطاع المصرفي

تتص فرضية العدم بأن أفضل نموذج ملائم لتقدير معلمات النموذج هو نموذج التأثيرات العشوائية Random Effect Model ، وتتص الفرضية البديلة بأن أفضل نموذج ملائم لتقدير المعلمات، هو نموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effects Model، بناء على النتائج نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، والنموذج الملائم هو نموذج التأثيرات الثابتة. ومن خلال تطبيق نموذج التأثيرات الثابتة باستخدام طريقة Panel Least Squares نحصل على النتائج الآتية ضمن الجدول (6):

نتائج اختبار نموذج التأثيرات الثابتة - الجدول رقم (6)

Dependent Variable: DLX				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 1 168				
Total panel (balanced) observations: 168				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	695.5	143.3127	4.853362	0.0000
Free Float shares percentage	301	303.2504	0.993894	0.3219
Market Value	0.037	3.72E-10	9.967941	0.0000
Market Value Added	-0.0176	3.55E-10	-4.959295	0.0000
Profitability	21.77	23.41127	0.929817	0.3540
No. of Trading Days	3.3	0.623490	5.281935	0.0000
Free Float Turnover Ratio	10.33	4.401029	2.346945	0.0203
Trading Volume	-0.00237	1.05E-05	-2.246925	0.0261
R-squared	0.665607	Mean dependent var		1219.108
Adjusted R-squared	0.620111	S.D. dependent var		215.5981
S.E. of regression	132.8842	Akaike info criterion		12.73330
Sum squared resid	2595756.	Schwarz criterion		13.12380
Log likelihood	-1048.597	Hannan-Quinn criter.		12.89178
F-statistic	14.63010	Durbin-Watson stat		2.022572
Prob(F-statistic)	0.000000			

المصدر من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج E.views/10

من الجدول أعلاه نجد ما يأتي:

وجود أثر معنوي سالب للقيمة السوقية المضافة (MVA) في مؤشر الأسهم القيادية (DLX) للمصارف المتداولة في سوق دمشق للأوراق المالية عند مستوى دلالة 5%،

حيث تبلغ قيمة معامل القيمة السوقية المضافة (-0.0176) وتبلغ القيمة الاحتمالية لاختبار فيشر F-statistic (0.000)، مما يدل على معنوية النموذج عند مستوى دلالة 5%. وقيمة اختبار Durbin-Watson، تبلغ (2.023) مما يدل إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (Autocorrelation) بين البواقي. ونلاحظ أيضاً عدم وجود أثر معنوي للأسهم الحرة وربحية السهم في مؤشر الأسهم القيادية للمصارف المتداولة في سوق دمشق للأوراق المالية عند مستوى دلالة 5%، مما يشير إلى أنه يتوجب إعادة النظر في المعايير المعتمدة في اختيار أسهم الشركة ضمن مؤشر الأسهم القيادية للحفاظ على استقرار عمل السوق المالي، وإعطاء معلومات ذو أهمية للمستثمرين تساعد في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية في سوق دمشق للأوراق المالية.

$$\widehat{DLX}_{i,t} = 695.5 + 0.037MV_{i,t} - 0.0176MVA_{i,t} + 3.3TRADING\_DAY_{i,t} + 10.3TURNOVER\_STOCK_{i,t} - 0.00237VOLUME_{i,t}$$

### النتائج:

- وجود أثر عكسي جوهري لمعيار القيمة السوقية المضافة على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- وجود أثر طردي جوهري لمعيار القيمة السوقية، عدد أيام التداول، و معدل دوران السهم عن الأسهم الحرة على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- وجود أثر عكسي جوهري لمعيار حجم التداول على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- عدم وجود أثر جوهري لمعيار نسبة الأسهم الحرة ومعيار الربحية على مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية.

## المقترحات و التوصيات

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يأتي:

- 1- احتساب معيار القيمة السوقية المضافة عند اختيار عينة الشركات الداخلة في مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية واعتماد هذا المعيار ضمن المعايير الستة الأخرى المعتمدة في اختيار هذه العينة.
- 2- أخذ مؤشر الأسهم القيادية بالحسبان عند اتخاذ القرار الاستثماري، لما له من دور هام في إبراز نقاط القوة لدى الشركات الداخلة في عينته، كالربحية و السيولة و القيمة السوقية.
- 3- زيادة الإجراءات الرقابية على عمليات التداول و التي قد تؤثر على بعض المعايير مثل حجم التداول فتفقد أهميتها في التفاضل بين الشركات التي ستدخل في معادلة مؤشر الأسهم القيادية في سوق دمشق للأوراق المالية.

## المراجع باللغة العربية:

- الموقع الرسمي لسوق دمشق للأوراق المالية.
- صلاح، أشرف & جريد، عبد الرؤوف (2019)، "دراسة تأثير القيمة الاقتصادية المضافة و القيمة السوقية المضافة على أسعار أسهم شركات مؤشر EGX30 المدرجة في البورصة المصرية"، جامعة الدول العربية / الأكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا و النقل البحري، المجلد العاشر - العدد الثالث - الجزء الأول.
- حسين قبلان (2011)، "مؤشرات أسواق الأوراق المالية - دراسة حالة مؤشر سوق دمشق للأوراق المالية"

المراجع باللغة الأجنبية:

- Baridwan, Z., & Legowo, A. (2002). "Asosiasi Antara EVA (Economic Value Added), MVA (Market Value Added) dan Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham". TEMA, 3, 41–57.
- Udiyana, Ida Bagus Gede & Astini, Ni Nyoman Seri & Parta, I Nyoman & Laswitarni, Ni Ketut and Wahyuni, Luh Asti (2022). "Economic Value Added (EVA) and Market Value Added (MVA) Implications on Stock Returns", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha Volume 9, Nomor 1, 2022, pp. 15-22.
- Brigham, E., & Houston, J. 2006. "Dasar-Dasar Manajemen Keuangan", Alih Bahasa Ali Akbar Yulianto" (1 ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sari, T., & Hidayat, R., & Sulasmiyati, S., (2017), "The Influence Of Return On Investment (ROI), Return On Equity (ROE), Earnings Per Share (EPS) And Market Value Added (MVA) On Stock Return (Study on Consumer Goods Industry that listed on Indonesia Stock Exchange for 2011-2015)", Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 46 No. 1 Mei 2017.
- Sikdar, A (2013), *Value Based Performance Indicators Versus Accounting Earnings Based Performance Indicators – A Case Study With Reference To ONGC*. The Management Accounting.

## تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية

طالبة الدكتوراه: نغم عدنان ابراهيم - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين

الدكتورة المشرفة: يمن منصور

### الملخص

تناولت الدراسة شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، حيث هدفت للتعرف على واقع أدائها وأفضلها للاستثمار من حيث العائد والمخاطرة ، ودراسة العلاقة بين العوائد والمخاطر المرافقة لعملية الاستثمار.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام معامل الارتباط (Pearson) لدراسة العلاقة بين العائد والمخاطرة ، تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وبلغ عددها ١٤ شركة خلال الفترة ٢٠١٥-٢٠١٩. وأبرز ما توصلت إليه الدراسة أن أفضل أسهم شركات القطاع المصرفي للاستثمار من حيث العائد والمخاطرة هي أسهم بنك الشرق وبنك بيمو ، بالإضافة لوجود علاقة طردية معنوية بين كل من العائد الفعلي والمطلوب والمخاطر النظامية وغير النظامية المرافقة لعملية الاستثمار لشركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

**الكلمات المفتاحية:** سوق دمشق للأوراق المالية، العائد المحقق ، العائد المطلوب ، المخاطر النظامية، المخاطر غير النظامية .

## **Analysis of the relationship between return and risk for the shares of banking sector companies in the Damascus Stock Exchange**

### **Abstract**

The study dealt with the banking sector companies listed on the Damascus Stock Exchange, where it aimed to identify the reality of their performance and the best for investment in terms of return and risk, and to study the relationship between returns and risks associated with the investment process.

The research relied on the analytical descriptive approach, and the correlation coefficient (person) was used to study the relationship between return and risk. The study population consisted of all banking sector companies listed on the Damascus Stock Exchange, and they numbered 14 companies during the period 2015-2019. The most prominent finding of the study is that the best shares of investment banking sector companies in terms of return and risk are the shares of Al-Sharq Bank and Bemo Bank, in addition to the existence of a significant direct relationship between each of the actual and required return and the systemic and irregular risks accompanying the investment process of the banking sector companies listed on the Damascus Stock Exchange.

**Keywords:** Damascus Stock Exchange, Realized Return, Required Return, Systemic Risk, Unsystematic Risk.



**المقدمة:**

يعد الاستثمار المحرك الأساسي للاقتصاد في نموه واستقراره، ومن الموضوعات التي احتلت مكانة أساسية في أولويات الدراسة المصرفية والمالية والاقتصادية، و تقوم عملية الاستثمار على التضحية بمنفعة حالية في سبيل الحصول على أعلى العوائد في المستقبل مقابل تحمل مستويات معينة من المخاطرة.

يعد القرار الاستثماري الرشيد في الأسواق المالية من أصعب وأهم القرارات لارتباطه بمستقبل المستثمر المالي، فالمستثمر يتطلع لزيادة ثروته من خلال اختيار أفضل بديل استثماري يحقق له رغبته، وتكمن مخاطر هذا القرار في عدم إمكانية الرجوع فيه وظهور نتائجه في المستقبل ، لذلك يعد العائد والمخاطرة عنصران متلازمان في عملية الاستثمار في الأوراق المالية مما يتطلب على المستثمر المالي أخذهما بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار الاستثماري.

نظراً لذلك جاءت الدراسة الحالية لتحليل ودراسة العلاقة بين العائد والمخاطرة لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية والتعرف على أفضلها للاستثمار .

**أهمية البحث:**

تأتي أهمية البحث من كونها تسعى للتعرف على أفضل شركات القطاع المصرفي للاستثمار في سوق دمشق للأوراق المالية ودراسة العلاقة بين العوائد والمخاطر الكلية المرافقة للاستثمار حيث ستساهم النتائج في مساعدة المستثمر على اتخاذ القرار الاستثماري الأمثل ، وفي رسم السياسات والخطط لترشيد عملية اتخاذ القرار الاستثماري.

### أهداف البحث:

- ١- التعرف على واقع أداء شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.
- ٢- التعرف على أفضل شركات القطاع المصرفي للاستثمار في سوق دمشق للأوراق المالية.
- ٣- دراسة العلاقة بين العوائد ومخاطر الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.
- ٤- مشكلة البحث:

من المعروف أن القرار المستثمر المتخذ يتأثر بعنصري العائد والمخاطرة، بالتالي تتلخص مشكلة البحث بالتساؤلات:

هل تختلف شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية من حيث العائد والمخاطرة؟

هل توجد علاقة بين العائد ومخاطر الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية؟

### متغيرات البحث:

المتغير المستقل: المخاطر النظامية، المخاطر غير النظامية .

المتغير التابع: العائد الفعلي (المحقق)، العائد المطلوب.

### فرضيات البحث:

- ١- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد الفعلي والمخاطر غير النظامية لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.
- ٢- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد المطلوب والمخاطر غير النظامية لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.

- ٣- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد الفعلي والمخاطر النظامية لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.
- ٤- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد المطلوب والمخاطر النظامية لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.

#### حدود البحث:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في إجراء الدراسة على سوق دمشق للأوراق المالية.

الحدود الزمانية: تمتد الحدود الزمانية للدراسة من عام ٢٠١٥ حتى ٢٠١٩.

#### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الشركات المدرجة في القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية الذي يحوي ١٤ شركة مدرجة وذلك خلال المدة الممتدة من ٢٠١٥/١/١ حتى ٢٠١٩/١٢/٣١

#### منهج البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، تم حساب كل من العوائد الفعلية والمطلوبة ، والمخاطر النظامية وغير النظامية لشركات القطاع المصرفي ، وتم استخدام الأسلوب الإحصائي: اختبار (pearson) لدراسة العلاقة بين العوائد والمخاطر باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS26.

#### الدراسات السابقة:

١-دراسة بعنوان: تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر النظامية- دراسة مقارنة بين قطاع البناء، والأجهزة البرمجية، والتأمين والخدمات المالية لعينة من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء المغرب خلال الفترة (٢٠١٢-٢٠١٧). للباحثة (حلاسة، ٢٠١٨).

هدفت الدراسة لحساب المخاطر النظامية والعوائد المرتبطة بها والمقارنة بين القطاعات الثلاثة من خلال ١٨ سهم للشركات المدرجة. وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن قطاع الأجهزة البرمجية هو أفضل قطاع بين القطاعات وأن مستويات المخاطر النظامية تختلف باختلاف تأثير المرودية المحققة على المرودية المطلوبة.

٢- دراسة بعنوان: العلاقة بين العائد والمخاطرة وأثرها في الفية السوقية للأسهم (دراسة على عينة من شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية) للباحث ( الزبيدي، ٢٠١٤). هدفت الدراسة لبيان العلاقة بين العائد على السهم والمخاطر غير النظامية وأثرها على القيمة السوقية للأسهم . وأهم ما توصلت إليه الدراسة هنالك علاقة طردية بين العائد على السهم والمخاطر غير النظامية ، يوجد علاقة بين العائد على السهم والقيمة السوقية غير دالة إحصائياً أما العلاقة بين المخاطر غير النظامية والقيمة السوقية دالة إحصائياً.

٣-دراسة بعنوان: Risk return and volume in an emrging stock market : (عائد المخاطرة وحجم التداول في الأسواق المالية الناشئة: سوق بلباو للأوراق المالية) للباحثان (Battilossi and Houpt,2006) هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين العائد والمخاطرة وحجم التداول في سوق بلباو للأوراق المالية. وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن هنالك صدمات عالية التذبذب إلا أنها لم تتوصل إلى دليل حول العلاقة بين العائد والمخاطرة ودليل ضعيف لأثر حجم التداول في العوائد.

٤-دراسة بعنوان: The Effect of macroeconomic variable on stock returns on Dhaka stock Exchange.(تأثير متغيرات الاقتصاد الكلي على عوائد الأسهم في بورصة دكا) . للباحث (Quagir,2012) هدفت الدراسة لاختبار أثر بعض المتغيرات الاقتصادية (سعر الفائدة على أدونات الخزينة، ومؤشر الإنتاج الصناعي) على عوائد المؤشر العام لكل الشركات في بورصة بنغلادش. أهم ما توصلت إليه الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة وعوائد الأسهم في البورصة.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعد الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة من حيث تناولها للعائد والمخاطر المرافقة للاستثمار في الأوراق المالية، إلا أنها تختلف عنها من حيث مكان وزمان البحث حيث يطبق البحث على شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية للتعرف على أفضل الشركات للاستثمار ودراسة العلاقة بين العائد والمخاطرة المرفقة للاستثمار.

**المناقشة:****الجانب النظري:**

أولاً: عائد الاستثمار في الأوراق المالية: يُعرف العائد بمفهومه العام بأنه مقدار الزيادة في قيمة الاستثمار التي يتم تحقيقها بعد مرور فترة معينة من الوقت، أما معدل العائد على الاستثمار فإنه يقيس مقدار نمو الأموال المستثمرة خلال فترة زمنية معينة، ويعبر عنه بنسبة مئوية تحسب على أساس سنوي لأغراض المقارنة بين الاستثمارات (مرهج، ٢٠١٢).

معدل العائد على الاستثمار = (( المبلغ بنهاية الفترة - المبلغ ببداية الفترة ) / المبلغ ببداية الفترة) \* ١٠٠

أما فيما يتعلق بالاستثمار بالأوراق المالية فيعد العائد مؤشراً أساسياً للاستثمار، ومقياساً مهماً لترتيب الأوراق المالية والمفاضلة فيما بينها، وهو المكافئة التي يحصل عليها المستثمر عند توظيف أمواله بالأسهم مقابل تحمله المخاطر المختلفة، ويكون العائد على شكل زيادة في سعر الورقة المالية إلى جانب ما تستحقه من أرباح يتم توزيعها.

### تصنيفات العائد:

١- **معدل العائد الفعلي (المحقق)** : وهو العائد الذي يحققه المستثمر فعلاً، وهو عبارة عن حصة السهم من الأرباح الموزعة، مضافاً إليه الفرق بين القيمة النهائية والقيمة الأولية، مقسوماً على القيمة الأولية، كما هو موضح بالمعادلة الآتية: (Rassi,2010):

$$R_i = \frac{(p_{it} - p_{it-1}) + c_{it}}{p_{it-1}}$$

$p_{it}$  سعر الورقة المالية  $i$  في نهاية الفترة  $t$ .  $p_{it-1}$  / سعر الورقة المالية  $i$  في نهاية الفترة  $t-1$   $c_{it}$  توزيعات الأرباح المستحقة للورقة المالية  $i$  خلال الفترة  $t$ .

٢- **معدل العائد المتوقع**: وهو العائد الذي يتوقع ويشعر المستثمرون أنهم سيحصلون عليه في المستقبل وفقاً للمعلومات المتوفرة لديهم (Rassi,2010)، ولهذا المعدل أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات إذ يقارن مع معدل العائد المطلوب ، وعندما يزيد هذا المعدل عن معدل العائد المطلوب يكون الاستثمار إيجابياً ومقبول، تحدد القيمة المتوقعة من خلال تعبير رياضي للمخرجات المتوقعة موزونة باحتمالات حدوثها، عن طريق العوائد التاريخية للأصل المالي حيث يكون العائد المتوقع الوسط الحسابي لتلك العوائد، و تكون معادلة قياس العائد المتوقع ذات قيمة متوقعة وليست فعلية، يشار إليها بالرمز  $(\hat{R})$  ، ويعبر عنها رياضياً بالمعادلة الآتية (منصور، ٢٠١٧، ٦٩):

$$\hat{R} = \sum_{i=1}^N P_i R_i \text{ أي بمعنى: } \hat{R} = P_1 R_1 + P_2 R_2 + \dots + P_n R_n$$

$\hat{R}$  العائد المتوقع /  $P_i$  احتمال تحقق العائد /  $R_i$  العائد الفعلي (المتحقق).

نلاحظ أن العائد المتوقع يستحيل التأكد من وقوعه، ويتم تقديره عن طريق نسب احتمالية بضرب كل عائد محتمل باحتمال حدوثه ثم جمع النتائج، في حال كانت البيانات دورية تخص فترات زمنية معينة أو كون حالات السوق تحدث باحتمالات متساوية فإن العلاقة السابقة تأخذ الشكل الآتي (منصور، ٢٠١٧):

$$\hat{R} = \frac{\sum_{j=1}^N R_{ij}}{N}$$

$N$  عدد السنوات و هذه المعادلة حالة خاصة من المعادلة السابقة حيث تم استبدال  $P_i$  ب  $(\frac{1}{N})$ .

٣- **معدل العائد المطلوب:** وهو العائد الذي يرغب المستثمر في الحصول عليه تعويضاً عن التأجيل لاستهلاك الأموال، والمتلائم مع مستوى المخاطر التي سيتحملها، ويتكون من جزئين هما معدل العائد الخالي من المخاطرة<sup>١</sup> وعلاوة المخاطرة (المخاطرة الخاصة بالسهم ومخاطر السوق) والمرجحة بدرجة الخطر النظامي  $\beta$ . وتعطى بالعلاقة:

$$R_E = R_f + \beta_I(R_m - R_f)$$

حيث  $R_f$  معدل العائد الخالي من المخاطرة،  $\beta_I$  بيتا السهم (درجة حساسية عائد السهم لعائد السوق)،  $R_m$  عائد السوق.

**ثانياً: مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية:** المخاطرة هي تشتت العوائد الفعلية عن المتوقعة خلال فترة الاحتفاظ بالأصل المالي، أي احتمال وقوع الخسائر بأن يكون العائد المتحقق أقل من العائد المتوقع، وكلما زاد هذا الاحتمال فإنه مؤشر لزيادة المخاطرة، فالمخاطرة تنطوي على مفهوم مالي ومضمونها ينحصر بإمكانية تحقق العوائد لذلك أصبحت معياراً يسترشد به عند توظيف الأموال للاستثمار لدورها في تحديد سعر السهم ومعدل العائد المطلوب.

### أنواع مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية:

١- **المخاطر النظامية Systematic Risks:** ويطلق عليها مخاطر السوق فتأثيرها يشمل عوائد جميع الأوراق المالية المتداولة في سوق الأوراق المالية، ووقوعها مقترن بحدث كبير تتأثر معه السوق بالكامل، نتيجة لبعض الظروف المحيطة بالاقتصاد ككل كالحروب، تغير القوانين الضريبية بالدولة... الخ، فيكون التغير في أسعار الأوراق المالية

<sup>١</sup> ويقصد بها توجيه الاستثمارات إلى مجالات لا تتعرض للمخاطر (خالية من المخاطر) كسعر الفائدة على الاستثمارات الحكومية قصيرة الأجل والتي تنعدم فيها المخاطرة ك(سندات الخزينة)، حيث يتساوى معدل العائد المتوقع مع معدل العائد المحقق.

ناجم عن التغيرات في عموم السوق بصرف النظر عن التغيرات في ربحية المؤسسة نفسها.

٢- المخاطر غير النظامية **Unsystematic Risks**: وهي مقدار التباين في العوائد الناجمة عن ظروف خاصة بالمؤسسة عن غيرها من المؤسسات، التي تنجم عن الأحداث العشوائية و ينفرد بها أصل مالي معين أو قطاع معين أو شركة معينة نتيجة ظروف داخلية خاصة ( أخطاء إدارية، ضعف إدارة،... الخ) مما يجعل عوائد هذا الأصل المالي تتباين ويكون هذا التباين غير المنظم مستقلاً عن عوائد باقي الأصول المالية (Brigham and Ehrhardt, 2014)

### طرق قياس مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية:

١- الانحراف المعياري **Standard Deviation**: ويطلق عليه بالمقياس المطلق للمخاطر، و يقيس مدى تشتت عوائد الاستثمارات عن وسطها الحسابي، أي مدى انحراف العوائد المحققة عن القيمة المتوقعة لهذه العوائد ، ، وعندما قيمته تكون صفر يعني أن الاستثمار خالي من المخاطر، ويعبر عن الانحراف المعياري بالجزر التربيعي للتباين

$$\sigma_i = \sqrt{\sum_{j=1}^N P_j (R_i - \bar{R})^2}$$
 وفق المعادلة الآتية:

حيث  $P_j$  احتمال تحقق العائد ، في حال كانت الاحتمالات متساوية فإن  $(P_j = \frac{1}{N})$

$$\sigma_i = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (R_i - \bar{R})^2}{N}}$$
 لذا تصبح العلاقة:

$R_i$  العائد الفعلي المتحقق لكل سنة /  $\bar{R}$  المتوسط الحسابي للعوائد الفعلية ويمثل العائد المتوقع  $\bar{R}$  / عدد السنوات  $N$ .

نلاحظ أنه الانحراف المعياري يعتمد على إيجاد الوسط الحسابي لما يحققه السهم من أرباح لعدة سنوات أي احتمالات تحقق العائد ، ففي حال كانت عوائد السهم تبتعد كثيراً عن الوسط الحسابي يكون الاستثمار خطوته عالية أما اذا كانت العوائد متقاربة مع المتوسط يكون السهم أكثر استقراراً وأقل خطورة.



٢-معامل الاختلاف **Coefficient Of Variation**: وهو مقياس نسبي أو معياري لدرجة التشتت، يبين عدد وحدات المخاطرة الخاصة بكل وحدة من وحدات العائد، من خلال الربط بين الخطر الكلي (مقاساً بالانحراف المعياري) و بين العائد المتوقع (مقاساً بالوسط الحسابي) لكل بديل استثماري ويعطى بالعلاقة الآتية(منصور، ٢٠١٧، ٧٧):

$$C.V.i = \frac{\sigma_i}{\bar{R}_i} \times 100$$

يعتبر أكثر دقة في اختيار الاستثمار الأفضل بين الاستثمارات المتاحة عندما تكون النتائج مضللة ، فإذا كان هنالك نوعين من الأوراق المالية إحداهما ذات عائد متوقع أعلى من الثانية ولكن الثانية ذات انحراف معياري أقل، يكون معامل الاختلاف المقياس الأنسب لاتخاذ القرار بخصوص الاستثمار الأفضل حيث يعطي نسبة المخاطرة لكل وحدة من وحدات العائد المتوقع وتفضيل البديل الاستثماري الأقل في قيمة معامل الاختلاف (مرهج، ٢٠١٢).

٣-معامل بيتا **Beta Coefficient**: من أشهر المقاييس الإحصائية على صعيد الاستثمار بالأسهم لقياس المخاطر النظامية (مخاطر السوق) فهو يقيس حساسية ومدى تأثر عائد الشركة أو الورقة المالية بالتغيرات التي تطرأ على عوائد السوق، ويعكس العلاقة بينهما (Brigham and Ehrhardt, 2014)، وهو عبارة عن التباين المشترك بين (عائد الاستثمار أي عائد الورقة المالية وعائد مؤشر السوق  $\sigma_{im}^2$ ) مقسوماً على تباين السوق ( $\sigma_m^2$ )، وارتفاع قيمته تدل على ارتفاع مستوى الخطر، ويعبر عنه بالعلاقة الآتية (Agarwalla and Jacob and Varma, 2014):

$$\beta = \frac{\sigma_{im}^2}{\sigma_m^2}$$

$$\sigma_{im}^2 = \frac{\sum_{t=1}^T (R_{mt} - \bar{R}_m)^2}{N} \quad \text{حيث:} \quad \frac{\sum_{t=1}^T (R_{it} - \bar{R}_i)(R_{mt} - \bar{R}_m)}{N}$$

$R_{mt}$  عائد مؤشر السوق (الفعلي) ويحسب بالفرق بين قيمة المؤشر الحالية و قيمة المؤشر السابقة مقسوما على قيمة المؤشر السابقة،  $\bar{R}_m$  متوسط عائد السوق (المتوقع)

ويحسب بمجموع معدلات عائد السوق لكل الفترات مقسوماً على عدد الفترات، ويفسر معامل بيتا للورقة المالية  $i$  بالنسبة لمعامل بيتا السوق الذي يساوي ١ :

إذا كان  $\beta > 1$  عائد الورقة المالية  $i$  يتقلب أكثر من عائد محفظة السوق، أي مخاطر الورقة المالية أعلى من مخاطر السوق، والسهم هنا هجومي،  $\beta < 1$  عائد الورقة المالية يتقلب أقل من عائد السوق، مخاطر الورقة المالية أقل من مخاطر السوق، والسهم دفاعي،  $\beta = 0$  مخاطر الورقة المالية  $i$  غير مرتبطة بمخاطر السوق،  $\beta = 1$  خطر الورقة المالية وخطر السوق متساويان، والعوائد تتحرك بنفس اتجاه السوق، والسهم هنا حيادي،  $\beta = -1$  مخاطر الورقة المالية  $i$  مساوية لمخاطر السوق لكن اتجاه تحرك العوائد معاكس لاتجاه السوق.

فاشارة الثابت  $\beta$  تبين اتجاه تأثير عوائد السوق على عوائد الورقة المالية فإذا كانت موجبة يعني أن اتجاه تغير عائد الورقة المالية يماثل اتجاه تغير عائد السوق سواء بالتزايد أو التناقص، أما إذا كانت الإشارة سالبة فإن الاتجاه يكون متعكساً.

### الجانب العملي:

سوق دمشق للأوراق المالية: أُحدثت بموجب المرسوم التشريعي رقم ٥٥ لعام ٢٠٠٦، والذي نص على أن تتمتع بشخصية اعتبارية واستقلال مالي وإداري وترتبط بهيئة الأوراق والأسواق المالية السورية وتعمل تحت إشرافها ويكون المقر الرئيسي للسوق دمشق. تم الافتتاح الرسمي للسوق ٢٠٠٩/٣/١٠ ويتألف القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية من ١٤ مصرف (بنك بيمو، البنك العربي، بنك سورية والمهجر، بنك الائتمان الأهلي، المصرف الدولي للتجارة التمويل، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك بيبيلوس، بنك قطر، بنك الأردن، بنك سورية والخليج، بنك الشرق، فرنسبنك، بنك الشام، بنك البركة) مرتبة من الأقدم للأحدث حسب تاريخ إدراجها مع الإشارة إلى أن بنك الشام وبنك البركة من أحدث المصارف المدرجة، تم إدراجها عام ٢٠١٤، أما فيما يتعلق برأس المال فقد استحوذ بنك قطر على أعلى رأس مال لعام ٢٠٢٢ وبلغ ١٦ مليار ٥٠٠ مليون ليرة سورية، و أقل رأس مال لبنك الأردن وبلغ ٣ مليار ليرة سورية.

## جدول (1) تحليل أداء القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية:

العام	عدد الأسهم المتداولة	قيمة الأسهم المتداولة (ليرة سورية)	عدد الصفقات المنفذة	القيمة السوقية للأسهم (ليرة سورية)
2015	6393431	829,597,710.50	3971	120,086,607,319,99
2016	19236357	2,883,921,824.91	7969	157,940,414,383,32
2017	26616681	11,892,858,872.56	20913	612,488,896,356,48
2018	28499083	24,988,357,400.40	19232	623,194,351,399,00
2019	80145338	29,112,614,861.20	15247	546,425,655,000,00

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات سوق دمشق للأوراق المالية

1- نشاط التداول: يعد حجم التداول من المؤشرات المهمة في سوق الأوراق المالية، ويعرف بقيمة الأسهم المتداولة أو القيمة الإجمالية للتداول بمختلف الأسعار خلال فترة زمنية معينة، ويعكس حجم التداول مدى سيولة السوق، ويعرف بأنه عدد الأسهم المتداولة مضروباً بسعر السهم خلال مدة معينة، نلاحظ من الجدول السابق أنه خلال المدة (2015-2019) القطاع المصرفي شهد نشاطاً ملحوظاً حيث ارتفعت عدد الصفقات المنفذة من 3971 صفقة حتى 15247 وبلغ متوسط معدل النمو خلال السنوات 70,98%، أما فيما يتعلق بعدد الأسهم المتداولة فقد ارتفعت من 6393431 سهم حتى 80145338 بمتوسط معدل نمو 288,38%، وقيمة الأسهم المتداولة ارتفعت من 829,597,710,50 حتى 29,112,614,861,20 ليرة سورية.

2- القيمة السوقية للأسهم: ويشير إلى إجمالي قيمة الأوراق المالية المدرجة في السوق، وتعرف بأنها سعر السهم مضروباً بعدد الأسهم المتداولة، ويعكس هذا المؤشر مستوى نشاط السوق فارتفاع قيمته دلالة على ارتفاع الأسعار الذي يكون انعكاساً لاتساع حجم المعاملات المالية، نلاحظ من الجدول أن القيمة السوقية شهدت تطوراً مستمراً بمعدلات متزايدة، وبلغت ذروتها عام 2018 لتعود بالانخفاض عام 2019، بمتوسط معدل نمو 88,75% خلال السنوات (2015-2019).

**العائد و المخاطرة لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية:**

للتعرف على أفضل أسهم شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق خلال المدة (٢٠١٥-٢٠١٩) تم حساب المخاطر النظامية ( معامل بيتا) وأيضاً معدل العائد المطلوب و الفعلي ومؤشر القيمة والمقارنة فيما بينها.

جدول رقم (٢) متوسط المخاطر والعوائد للقطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية

٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	المتوسط خلال السنوات (٢٠١٥-٢٠١٩)	
-0.03	0.33	٢,٧١	٠,٠٥	-0.16	٠,٥٨	العائد الفعلي (المحقق) <sup>٢</sup>
٠,٥٨	٠,٥٨	٠,٥٨	٠,٥٨	٠,٥٨	٠,٥٨	العائد المتوقع <sup>٣</sup>
٠,٢٧	٠,١١	٠,٩٥	٠,٢٤	٠,٣٣	٠,٣٨	المخاطر غير النظامية <sup>٤</sup>
-0.03	0.32	2.69	0.03	-0.057		العائد الفعلي لمؤشر السوق <sup>٥</sup> $R_{mt}$
0.591	0.591	0.591	0.591	0.591		العائد المتوقع لمؤشر السوق <sup>٦</sup> $\bar{R}_m$
٠,٠٧٨	٠,٠١٤	٠,٨٨	٠,٠٦١	٠,٠٩٧		التباين المشترك <sup>٧</sup> $\sigma_{im}^2$
٠,٢٧	٠,١٢٢	٠,٩٣	٠,٢٥١	٠,٢٨٦		تباين السوق <sup>٨</sup> $\sigma_m^2$
٠,٢٨	٠,١٢	٠,٩٤	٠,٢٤	٠,٣٤	٠,٣٨	المخاطر النظامية (معامل بيتا) <sup>٩</sup>
٠,٠٤	٠,١٠	٢,٥	٠,٠٦	٠,٠٢	٠,٥٤	العائد المطلوب <sup>١٠</sup> $R_E$

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات سوق دمشق للأوراق المالية

<sup>٢</sup> تم حساب معدل العائد الفعلي بالاعتماد على سعر الإغلاق لكل عام وفقاً للمعادلة  $\frac{(p_{it}-p_{it-1})}{p_{it-1}}$  لكل مصرف

ثم حساب المتوسط خلال السنوات .

<sup>٣</sup> العائد المتوقع تم حسابه اعتماداً على المتوسط الحسابي للعوائد الفعلية خلال سنوات الدراسة.

<sup>٤</sup> تم حساب المخاطر غير النظامية وفقاً لمعادلة الانحراف المعياري  $\sigma_i = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (R_i - \bar{R})^2}{N}}$  لبيانات العائد

الفعلي والعائد المتوقع.

<sup>٥</sup>  $R_{mt}$  = تم حسابه ( قيمة مؤشر السوق الحالية-قيمة المؤشر السابقة) / قيمة مؤشر السوق السابقة  
<sup>٦</sup>  $\bar{R}_m$  = المتوسط الحسابي لمؤشر عائد السوق خلال السنوات.

<sup>٧</sup> التباين المشترك وتم حسابه من قبل الباحثة وفقاً للمعادلة التالية  $\sigma_{im}^2 = \frac{\sum_{i=1}^T (R_{it} - \bar{R}_i)(R_{mt} - \bar{R}_m)}{N}$

<sup>٨</sup> تباين السوق وتم حسابه من قبل الباحثة وفقاً للمعادلة  $\sigma_m^2 = \frac{\sum_{i=1}^T (R_{mt} - \bar{R}_m)^2}{N}$

<sup>٩</sup> المخاطر النظامية (معامل بيتا) تم حسابه من قبل الباحثة وفقاً للمعادلة  $\beta = \frac{\sigma_{im}^2}{\sigma_m^2}$

<sup>١٠</sup> تم حساب معدل العائد المطلوب وفقاً للمعادلة التالية  $R_E = R_f + \beta_I (R_m - R_f)$

نلاحظ من الجدول السابق أن أداء شركات القطاع المصرفي خلال السنوات ٢٠١٦، ٢٠١٧ كان أفضل من عام ٢٠١٥، ٢٠١٨، ٢٠١٩، ولكن بالإجمالي أداء شركات القطاع المصرفي خلال السنوات (٢٠١٥-٢٠١٩) كان جيد وحقت نتائج إيجابية بمعدل عائد فعلي (٠,٥٨) أعلى من معدل عائد مطلوب (٠,٥٤) و بدرجة مخاطرة أقل من مخاطر السوق قيمة بيتا أقل من (١).

### ١- تحليل المخاطر النظامية (معامل بيتا) المرفق للاستثمار بأسهم شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية:

للتعرف على أكثر أسهم شركات القطاع المصرفي تقلباً أو خطورة تم حساب متوسط معامل بيتا خلال السنوات (٢٠١٥-٢٠١٩)، وحصلنا على النتائج الآتية:

جدول (٣) متوسط معامل بيتا لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية:

اسم البنك	متوسط معامل بيتا خلال السنوات <sup>١١</sup> (2015-2019)
البنك العربي	0.233
بنك الائتمان الأهلي	0.234
بنك بيمو	0.1
بنك سورية والمهجر	0.3
المصرف الدولي للتجارة والتمويل	0.6
بنك سورية الدولي الإسلامي	0.9
بنك بيبيلوس	0.2
بنك قطر	0.34
بنك الاردن	0.4
بنك سورية والخليج	0.3
بنك الشرق	0.1
فرنسبنك	0.3
بنك الشام	0.5
بنك البركة	0.6

إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات سوق دمشق للأوراق المالية

<sup>١١</sup> تم حسابها بالاعتماد على معادلة المخاطر النظامية / حساب المخاطر النظامية لكل مصرف لكل عام وتقسيمها على عدد السنوات

## تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل بيتا لجميع أسهم شركات القطاع المصرفي أقل من الواحد ( $\beta < 1$ ) مما يعني أن عائد أسهم الشركات يتقلب أقل من تقلب عائد السوق و الإشارة الموجبة لمعامل بيتا تدل أن اتجاه هذا التقلب يتزايد مع اتجاه تغير عائد السوق. (تقلب عوائد الشركات يتزايد مع تقلب عوائد السوق ولكل بمعدل أقل مما يعني أن مخاطر الشركات أقل من مخاطر السوق)، نلاحظ أن أسهم بنك سورية الدولي الإسلامي كانت أكثر الأسهم خطورة للاستثمار ضمن المدة المدروسة حيث قيمة بيتا تقترب من الواحد الصحيح، يليها ( بنك البركة، والمصرف الدولي للتجارة للتمويل حيث قيمة معامل بيتا تساوي (0.6) ) ثم بنك الشام (0.5) يليها بنك الأردن (0.4) ، ثم بنك قطر وفرنسبنك وبنك سورية والخليج، وبنك سورية والمهجر بمعامل بيتا (0.3) ثم بنك العربي والائتمان الأهلي (0.23) ، ثم بنك بيبيلوس (0.2)، أقل أسهم المصارف خطورة للاستثمار كانت أسهم بنك بيمو وبنك الشرق بمعامل بيتا (0.1).

## ٢- تحليل معدل العائد المطلوب ومعدل العائد المحقق لأسهم شركات القطاع المصرفي

### المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية:

تم حساب متوسط العائد الفعلي الذي يعكس الأداء ومتوسط معدل العائد المطلوب تحقيقه لأسهم شركات القطاع المصرفي خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)، وحصلنا على النتائج الآتية:

جدول (4) متوسط معدل العائد المحقق والفعلي ومؤشر القيمة لأسهم شركات القطاع المصرفي خلال الفترة (2015-2019):

الحالات الموجودة	اسم البنك	متوسط الفعلي <sup>12</sup>	متوسط معدل العائد المطلوب <sup>13</sup>	مؤشر القيمة <sup>14</sup>
أقل معدل عائد مطلوب وأكبر معدل عائد محقق	بنك الائتمان الأهلي	0,37	0,36	1,03
	بنك بيمو	0,23	0,2	1,10
	بنك سورية والمهجر	0,42	0,41	1,02
	بنك بيبيلوس	0,36	0,34	1,06
	بنك الأردن	0,63	0,34	1,79
	بنك الشرق	0,61	0,34	1,79
	فرنسبنك	0,08	0,04	2
	بنك الشام	0,77	0,62	1,24
	بنك البركة	1,036	0,87	1,19
	بنك العربي	0,27	0,37	0,73
أكبر معدل عائد مطلوب وأقل معدل عائد محقق	البنك الدولي للتجارة والتمويل	0,67	0,84	0,79
	بنك سورية الدولي الإسلامي	1,24	1,67	0,74
	بنك قطر	0,32	0,5	0,64
	بنك سورية والخليج	0,45	0,46	0,98

إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات سوق دمشق للأوراق المالية

باعتبار أن نتائج معدل العائد المطلوب يعكس تقدير العائد المطلوب وفقاً لدرجة المخاطرة الناتجة عن أداء السهم في السوق و معدل العائد الفعلي يعكس أداء الشركة وربحياتها خلال الفترة، نلاحظ من الجدول السابق أن أسهم كل من ( بنك الائتمان الأهلي، بنك بيمو ، بنك سورية والمهجر ، بنك بيبيلوس، بنك الأردن، بنك الشرق ، فرنسبنك، بنك الشام، بنك

<sup>12</sup> تم حسابها بالاعتماد على معادلة العائد الفعلي / حساب العائد الفعلي لكل مصرف لكل عام وتقسيمها على عدد على السنوات.

<sup>13</sup> تم حسابها بالاعتماد على معادلة العائد المطلوب / حساب العائد المطلوب لكل مصرف لكل عام وتقسيمها على عدد على السنوات.

<sup>14</sup> مؤشر القيمة ويحسب بقسمة معدل العائد الفعلي على معدل العائد المطلوب / ويستخدم للحكم على قدرة كل سهم على خلق ثروة للمستثمرين .

### تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر لأسهم شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية

البركة) حققت معدل عائد أعلى من معدل العائد المطلوب خلال سنوات الدراسة، أي معدل العائد المحقق أعلى من معدل العائد الذي يطلبه المستثمر، مما يشجع المستثمر على الاستثمار بأسهمها.

أما أسهم كل من ( البنك العربي، البنك الدولي للتجارة والتمويل ، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك قطر، بنك سورية والخليج) حققت معدل عائد أقل من معدل العائد المطلوب خلال سنوات الدراسة، أي معدل العائد المحقق أقل من معدل العائد الذي يطلبه المستثمر، ويعد وضع سيئ بالنسبة للمستثمر الراغب باستثمار أمواله بأسهمها.

### ٣- تحليل العلاقة بين العائد والمخاطرة لأسهم شركات القطاع المصرفي المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية :

للتعرف على أفضل أسهم شركات القطاع المصرفي للاستثمار من حيث العائد والمخاطرة خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)، تم حساب مؤشر القيمة ومقارنته مع المخاطر النظامية المرافقة لعملية الاستثمار، وحصلنا على النتائج الآتية:

جدول (٥) متوسط مؤشر القيمة و معامل بيتا لأسهم شركات القطاع المصرفي خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩):

اسم البنك	مؤشر القيمة	المخاطر النظامية
بنك الائتمان الأهلي	١,٠٣	٠,٢٣
بنك بيمو	١,١٥	٠,١
بنك سورية والمهجر	١,٠٢	٠,٣
بنك بيبيلوس	١,٠٦	٠,٢
بنك الأردن	١,٧٩	٠,٤
بنك الشرق	١,٧٩	٠,١
فرنسبنك	٢	٠,٣
بنك الشام	١,٢٤	٠,٥
بنك البركة	١,١٩	٠,٦

إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات سوق دمشق للأوراق المالية



بمقارنة المصارف ذات مؤشر القيمة أعلى من (١) أي ذات معدل العائد المحقق لديها أعلى من معدل العائد المطلوب مع درجة المخاطرة النظامية المرافقة لها، نلاحظ أن أسهم كل من (بنك الشرق، وبنك بيمو) أقل مخاطرة مع معدل عائد متحقق أعلى من معدل عائد مطلوب، في حال كانت أسهم بنك ( البركة) أعلى مخاطرة مع معدل عائد متحقق أعلى من معدل عائد مطلوب.

٤-دراسة إحصائية لعلاقة العوائد مع المخاطر لأسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩):

اختبار التوزيع الطبيعي: تم إجراء الاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-smirnov) للتأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي وصلاحيتها للتحليل، وكانت قيمة 0.05 Sig> لجميع متغيرات الدراسة ( بعد تعويض القيم الشاذة بقيم المتوسط) ، مما يعني خضوعها للتوزيع الطبيعي.

#### نتائج اختبار Kolmogorov-smirnov

	Statistic	Sig
العائد الفعلي	٠,٢٣٨	٠,٢
العائد المطلوب	٠,٢٠٧	٠,٢
المخاطر النظامية	٠,١٧٨	٠,٢
المخاطر غير النظامية	٠,١٦٨	٠,٢

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS26

✓ دراسة العلاقة بين العائد الفعلي والمخاطر غير النظامية خلال السنوات ( )

: (٢٠١٥-٢٠١٩)

لدراسة نوع وطبيعة العلاقة بين العائد الفعلي المحقق والمخاطرة الكلية المرافقة لعملية الاستثمار تم إجراء اختبار (Pearson) وحصلنا على النتائج الآتية:

نتائج اختبار الفرضية الأولى

Correlations			
		العائد الفعلي	المخاطر غير النظامية
العائد الفعلي	Pearson Correlation	1	.923**
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	5	5
المخاطر غير النظامية	Pearson Correlation	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	5	5

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS26

نلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig.=0.025) وهي أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد الفعلي والمخاطر غير النظامية لأسهم شركات قطاع الخدمات في سوق دمشق للأوراق المالية، وقيمة معامل الارتباط البسيط (الخطي) (Pearson Correlation =0.923) تبين أن العلاقة طردية وقوية ، أي كلما زادت حالة عدم اليقين يتوجب أن يكون العائد منسجماً مع المخاطر ومبرراً لها.

✓ دراسة العلاقة بين العائد المطلوب والمخاطر غير النظامية خلال السنوات (

٢٠١٥ - ٢٠١٩):

لمعرفة طبيعة العلاقة بين العائد المطلوب والمخاطر غير النظامية تم إجراء اختبار (Pearson) ، وحصلنا على النتائج الآتية:

## نتائج اختبار الفرضية الثانية

Correlations			
		العائد المطلوب	المخاطر غير النظامية
العائد المطلوب	Pearson Correlation	1	.963**
	Sig. (2-tailed)		.009
	N	5	5
المخاطر غير النظامية	Pearson Correlation	.963**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	
	N	5	5

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS26

نلاحظ من الجدول السابق : أن القيمة الاحتمالية ( Sig.=0.009 ) وهي أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد المطلوب والمخاطر غير النظامية لأسهم شركات قطاع الخدمات في سوق دمشق للأوراق المالية، وقيمة معامل الارتباط البسيط(الخطي) (Pearson Correlation =0.963) تبين أن العلاقة طردية وقوية .

✓ دراسة العلاقة بين العائد الفعلي والمخاطر النظامية خلال السنوات ( ٢٠١٥

-٢٠١٩):

لدراسة نوع وطبيعة العلاقة بين العائد الفعلي المحقق والمخاطر النظامية(مخاطر السوق) المقاسة بمعامل بيتا والمراقبة لعملية الاستثمار تم إجراء اختبار (Pearson) وحصلنا على النتائج الآتية:

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Correlations			
		العائد الفعلي	المخاطر النظامية
العائد الفعلي	Pearson Correlation	1	.919**
	Sig. (2-tailed)		.027
	N	5	5
المخاطر النظامية	Pearson Correlation	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.027	
	N	5	5

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS26

نلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig.=0.027) وهي أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد الفعلي والمخاطر النظامية لأسهم شركات قطاع الخدمات في سوق دمشق للأوراق المالية، وقيمة معامل الارتباط البسيط (الخطي) (Pearson Correlation =0.919) تبين أن العلاقة طردية وقوية .

✓ دراسة العلاقة بين العائد المطلوب والمخاطر النظامية خلال السنوات (

٢٠١٥ - ٢٠١٩):

لمعرفة نوع وطبيعة العلاقة بين العائد المطلوب ومخاطر السوق تم إجراء اختبار (Pearson) وحصلنا على النتائج الآتية:

## نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Correlations			
		العائد المطلوب	المخاطر النظامية
العائد المطلوب	Pearson Correlation	1	.961**
	Sig. (2-tailed)		.009
	N	٥	٥
المخاطر النظامية	Pearson Correlation	.961**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	
	N	٥	٥

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS26

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig.=0.009) وهي أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) أي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد المطلوب والمخاطر النظامية لأسهم شركات قطاع الخدمات في سوق دمشق للأوراق المالية وقيمة معامل الارتباط البسيط (الخطي) (Pearson Correlation =0.961) تبين أن العلاقة طردية وقوية .

## النتائج:

-شهدت شركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية تحسناً ملحوظاً خلال الأعوام (٢٠١٥-٢٠١٩) حيث ارتفعت عدد الصفقات المنفذة من ٣٩٧١ حتى ١٥٢٤٧ صفقة بمتوسط معدل نمو ٧٠,٩٨% ، وارتفعت عدد الأسهم المتداولة من ٦٣٩٣٤٣١ إلى ٨٠١٤٥٣٣٨ سهم بمتوسط معدل نمو ٢٨٨,٣٨% بقيمة تداول من ٨٢٩٥٩٧٧١٠,٥٠ حتى ٥٤٦٤٢٥٦٥٥٠٠٠,٠٠ ليرة سورية وأيضاً هنالك ارتفاع بالقيمة السوقية للأسهم بمتوسط معدل نمو ٨٨,٧٥%.

- أداء شركات القطاع المصرفي كان جيداً خلال سنوات الدراسة من حيث العائد والمخاطرة ، بمعدل عائد متحقق أعلى من معدل عائد مطلوب لمعظم الشركات ، وبدرجة مخاطرة قليلة (بيتا أقل من ١) حيث كانت أسهم بنك سورية الدولي الإسلامي أكثر خطورة للاستثمار في حين كانت أسهم بنك بيمو وبنك الشرق أقل خطورة.

-أفضل الأسهم للاستثمار من حيث العائد والمخاطرة ( بنك الشرق، بنك بيمو) حيث حققت أقل مخاطرة مع معدل عائد متحقق أعلى من المطلوب أما أسهم كل من ( البنك العربي، البنك الدولي للتجارة والتمويل ، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك قطر، بنك سورية والخليج) فقد حققت معدل عائد أقل من معدل العائد المطلوب.

-توجد علاقة طردية قوية معنوية بين العائد الفعلي والمخاطر غير النظامية المرافقة لعملية الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.

- توجد علاقة طردية قوية معنوية بين العائد المطلوب والمخاطر غير النظامية المرافقة لعملية الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية..

- توجد علاقة طردية قوية معنوية بين العائد الفعلي والمخاطر النظامية المرافقة لعملية الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.

- توجد علاقة طردية قوية معنوية بين العائد المطلوب والمخاطر النظامية المرافقة لعملية الاستثمار لشركات القطاع المصرفي في سوق دمشق للأوراق المالية.

## التوصيات:

- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول القطاعات الأخرى المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وليس فقط القطاع المصرفي.
- على الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية أثر العائد والمخاطر على حجم الاستثمار بأسهمها ومحاولة إيجاد آليات لتخفيف المخاطر وأثرها على عوائد الأسهم لأقل ما يمكن .
- الاطلاع والتحليل من قبل المستثمر للتقارير الدورية المنشورة للأسهم المراد الاستثمار بها ، و معرفته للهدف المراد تحقيقه ومستوى المخاطر الذي يستطيع تحمله قبل اتخاذ القرار الاستثماري .
- تشجيع المواطنين وتوعيتهم لأهمية الاستثمار بالسوق المالية عن طريق وسائل الدعاية والإعلان وإقامة الدورات تدريبية في مجال الاستثمار لتعميق مفهوم الادخار والاستثمار .
- التنسيق والربط مع الأسواق المالية العربية لتبادل الخبرات والمعلومات بهدف تدعيم الإمكانية والاستقرار .
- زيادة المعلومات المتاحة للمستثمرين عن الأسهم المتداولة بحيث تتضمن التقارير التي تنشرها الشركات المدرجة معلومات تتعلق بتوقعات الأرباح المستقبلية لمساعدة المستثمر في اتخاذ قراره الاستثماري.

## المراجع:

### المراجع العربية:

- مرهج، منذر. (٢٠١٢). إدارة الاستثمار. سورية : منشورات جامعة تشرين.
- منصور، يُمن. (٢٠١٧). تحليل أخطار التمويل والاستثمار. سورية: منشورات جامعة تشرين.
- حلاسه، فاطمه. (٢٠١٨). تحليل العلاقة بين العائد والمخاطر النظامية-دراسة مقارنة بين قطاع البناء ، والأجهزة البرمجية، التأمين والخدمات المالية لعينة من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء المغرب، رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قصادي مباح: الجزائر.
- الزبيدي، فراس. (٢٠١٤). العلاقة بين العائد والمخاطرة وأثرها في القيمة السوقية للأسهم. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. مجلد ١٦ (٢). ٢٣١-٢٤٣.



المراجع الأجنبية:

-Brigham,E & Ehrhardt, M 2014- Financial Management :Theory and Practice.14 Edition.MASON,OH, USA: south-Western, Cengage Learning.

Rassi,F 2010-l'évaluation des actifs Financières et Relation resque – rendement .canada , presses de l'université de quebeq canada.

-Agarwalla, S & Jacob, J & Varma, J 2014- Four Factor Model In Indian Equities Market. Indian Institute Of Management.9(5). 1-21.

-Quagir, M 2013- The Effect of macroeconomic variable on stock returns on Dhaka stock Exchange.International Journal Of Economic and Financial Issues,2(4).480-487.

-Battilossi, S & Houpt, S 2006-Risk return and volume in an emrging stock market : The Bilbao stock market. Open Aceso Publication From Universidad Carlor III de Madrid.

