# مجلة
# جامعة القدس المفتوحة
## للبحوث الإدارية والاقتصادية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية
المجلد الخامس، ع (14)، كانون أول 2020م

E-ISSN: 2410-3349
P-ISSN: 2313-7592

جامعة القدس المفتوحة
مجلة للبحوث الإدارية والاقتصادية
المجلد الخامس، ع (14)

Journal of
Al-Quds Open University
for Administrative & Economic Research

# Journal of
# Al-Quds Open University
## for Administrative & Economic Research

Semi-Annual Scientific Refereed Journal
Vol. (5) - No. (14) - December 2020

E-ISSN: 2410-3349
P-ISSN: 2313-7592

JOURNAL OF AL-QUDS OPEN UNIVERSITY
FOR EDUCATIONAL & PSYCHOLOGICAL RESEARCH & STUDIES

Semi-Annual Scientific Refereed Journal
Vol. (5) - No. (14) - December 2020

PUBLISHER:
Deanship of Graduate Studies & Scientific Research
Al-Quds Open University

Ramallah & Al-Bireh \ Palestine
P.O. Box: 1804
Tel: +970 - 2- 2976240
+970 - 2- 2956073
Fax: +970 - 2 - 2963738
Email: sprgs@qou.edu

WEBSITE:
https://journals.qou.edu/index.php/nafsia

EMAIL
eps@qou.edu

DESIGN & PRODUCTION:
Deanship of Graduate Studies & Scientific Research
Al-Quds Open University

Opinions expressed in this journal are solely those of their authors.
All Rights Reserved. ©2020

E-ISSN: 2410-3349
P-ISSN: 2313-7592

مجلة جامعة القدس المفتوحة
للبحوث الإدارية والإقتصادية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية
المجلد (5) - العدد (14) - كانون أول 2020 م

الناشر:
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
جامعة القدس المفتوحة

رام الله والبيرة / فلسطين
ص.ب 1804
هاتف: +970-2-2976240
+970-2-2956073
فاكس: +970-2-2963738
بريد إلكتروني: sprgs@qou.edu

الموقع الإلكتروني للمجلة:
https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

البريد الإلكتروني للمجلة:
aes@qou.edu

تصميم واخراج فني:
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
جامعة القدس المفتوحة

المجلة غير مسؤولة عن الآراء المنشورة فيها، حيث أنها تمثل آراء الباحثين (المؤلفين)
حقوق الاقتباس والترجمة والتصميم والطبع والنشر محفوظة للناشر 2020©

E-ISSN: 2410-3349
P-ISSN: 2313-7592

# مجلة جامعة القدس المفتوحة
# للبحوث الإدارية والاقتصادية



## المشرف العام
أ.د. يونس مرشد عمرو
رئيس الجامعة

## الهيئة الاستشارية:

### رئيس الهيئة الإستشارية
أ.د. ذياب علي جرار

### أعضاء الهيئة الإستشارية

| | |
|---|---|
| أ.د. سمير أحمد أبو زنيد | أ.د. عبد الناصر إبراهيم نور |
| أ.د. ماجد محمد الفرا | أ.د. محمد حسين أبو نصار |
| أ.د. محمود خضر الجعفري | أ.د. فتح الله أحمد غانم |
| أ.د. جميل حسن النجار | أ.د. إبراهيم محمد البطاينة |
| أ.د. أحمد حسن ضاهر | د. إيهاب سمير القبج |
| د. عاصم التجاني شمعون | د. لجلط إبراهيم |

## هيئة تحرير المجلة:

### رئيس هيئة التحرير
أ.د. مروان جمعة درويش

### مشرف التحرير
أ.د. حسني محمد عوض

### أعضاء هيئة التحرير

| | |
|---|---|
| أ.د. محمود حسين الوادي | أ.د. رفعت عودة الشناق |
| أ.د. الحسين الرامي | أ.د. زكية أحمد مشعل |
| أ.د. ماجد حسني صبيح | أ.د. علام محمد حمدان |
| د. مجدي وائل الكبجي | د. عطية محمد مصلح |
| د. يوسف محمد أبو فارة | د. جلال إسماعيل شبات |
| د. أحمد إسماعيل المعاني | د. إبراهيم عوض |

د. سلامة "محمد وليد" سلامة

### المدقق اللغوي لأبحاث اللغة العربية
د. أحمد بشارات

### المدقق اللغوي لأبحاث اللغة الإنجليزية
مركز عادل زعيتر للترجمة واللغات

# رؤية الجامعة

الريادة والتميز والإبداع في مجالات التعليم الجامعيّ المفتوح، وخدمة المجتمع، والبحث العلميّ، وترسيخ مكانتها القيادية في بناء مجتمع فلسطيني قائم على العلم والمعرفة.

# رسالة الجامعة

إعداد خريجين مؤهلين لتلبية حاجات المجتمع، قادرين على المنافسة في سوق العمل المحلي والإقليمي، والإسهام الفاعل والمتميز في مجال البحث العلميّ، وبناء القدرات التقنية والبشرية، من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية على وفق أفضل ممارسات التعليم المفتوح وأساليب التعليم المدمج، وتعزيز بيئة البحث العلميّ في إطار من التفاعل المجتمعي والتعاون والشراكة وتبادل الخبرات مع الأطراف المعنية كافة، مع مراعاة أحدث معايير الجودة والتميز.

# القيم التي تؤمن بها الجامعة

لتحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها، تعمل الجامعة على تطبيق وترسيخ الإيمان بالقيم الآتية:

- الريادة والتميز.
- الانتماء الوطنيّ والقوميّ.
- ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص.
- الحرية الأكاديمية والفكرية.
- احترام الأنظمة والقوانين.
- الشراكة المجتمعية.
- الإدارة بالمشاركة.
- الإيمان بدور المرأة الرياديّ.
- النزاهة والشفافية.
- التنافسية.

# المجلة

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي. وقد صدر العدد الأول منها في اليوم الأول من شهر كانون الأول/ عام 2014 م. وتنشر المجلة البحوث والدراسات الأصلية المرتبطة بالتخصصات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة القدس المفتوحة وغيرها من الجامعات المحلية والعربية والدولية، والمراجعات والتقارير العلمية وترجمات البحوث شريطة أن لا تكون الورقة منشورة في مجلد المؤتمر أو أية مجلة أخرى.

وقد حصلت على معامل التأثير العربي، وتحمل الرقم المعياري الدولي للنسخة الإلكترونية *(E-ISSN: 2410-3349)*، وللنسخة المطبوعة *(P-ISSN: 2313-7592)*.

# قواعد النشر والتوثيق

## أولاً ـ متطلبات إعداد البحث:

يجب أن تتضمن مسودة البحث الآتي:

1. صفحة منفصلة عليها: اسم الباحث/ الباحثين وعنوانه/ هم بعد عنوان البحث مباشرة باللغتين العربية والإنجليزية، ويذكر بريده/ هم الإلكتروني.
2. ملخصين أحدهما باللغة العربية والآخر بالإنجليزية في حدود (*150 - 200*) كلمة لكل منهما، يتضمنان كلمات مفتاحية لا يزيد عددها عن ست كلمات.
3. تدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في النص، وترقم ترقيما متسلسلاً، وتكتب أسماؤها وعناوينها والملحوظات التوضيحية تحتها.
4. تدرج الجداول في النص وترقم ترقيماً متسلسلاً وتكتب عناوينها فوقها. أما الملحوظات التوضيحية فتكتب تحت الجداول.

## ثانياً ـ شروط تسليم البحث:

1. رسالة موجهة من الباحث إلى رئيس هيئة التحرير تتضمن رغبته في نشر بحثه في المجلة ويحدّد فيها التخصص الدقيق للبحث.
2. تعهد خطي من الباحث بأن بحثه لم ينشر، أو لم يقدم للنشر في دورية أخرى، وأنه ليس فصلاً أو جزءاً من كتاب منشور.
3. سيرة ذاتية مقتضبة للباحث تتضمن: اسمه الرباعي، ومكان عمله، والدرجة العلمية، ورتبته الأكاديمية، وتخصصه الدقيق، إضافة إلى بريده الإلكتروني ورقميّ هاتفه الثابت والنقال.
4. نسخة كاملة من أداة جمع البيانات (الاستبانة أو غيرها)، إذا لم تكن قد وردت في صلب البحث أو في ملاحقه.
5. أن يتجنب الباحث أية إشارة قد تدل على شخصيته في أي موقع من صفحات البحث، وذلك لضمان السرية التامة في عملية التحكيم.

## ثالثاً ـ شروط النشر:

تؤكد هيئة التحرير على ضرورة الالتزام بشروط النشر بشكل كامل، إذ إن البحوث التي لا تلتزم بشروط النشر سوف لن ينظر فيها ، وتعاد الملحوظات بشأنها لأصحابها مباشرة حتى يتم التقيد بشروط النشر.

1. تقبل الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية على أن تكون مكتوبة بلغة سليمة خالية من الأخطاء النحوية واللغوية.

2. تقدم طلبات نشر الأبحاث من خلال الموقع الإلكتروني للمجلة على الرابط الآتي: ***https://journals.qou.edu/index. php/eqtsadia*** بصيغة (*Word*) ، مع مراعاة الآتي:

- الأبحاث المكتوبة باللغة العربية يستخدم الخط *Simplified Arabic* بحجم (*16*) غامق للعنوان الرئيس، و (*14*) غامق للعناوين الفرعية، و (*12*) عادي لباقي النصوص، و (*11*) عادي للجداول والأشكال.
- الأبحاث المكتوبة باللغة الإنجليزية يستخدم الخط *Times New Roman* بحجم (*14*) غامق للعنوان الرئيس، و (*13*) غامق للعناوين الفرعية، و (*12*) عادي لباقي النصوص، و (*11*) عادي للجداول والأشكال.
- المسافة بين الأسطر: مفردة.
- الهوامش للأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية:
  - *(2)* سم للأعلى و (2.5) للأسفل، و (*1.5*) سم للجانبين الأيمن والأيسر.

3. ألا يزيد عدد كلمات البحث عن (*7000*) كلمة، وبما لا يزيد عن (*25*) صفحة حجم (*A4*) ، بما في ذلك الأشكال والرسوم والجداول والهوامش والمراجع. علماً بأن الملاحق لا تنشر، إنما توضع لغايات التحكيم فحسب.

4. أن يتسم البحث بالجدة والأصالة والموضوعية، ويمثل إضافة جديدة إلى المعرفة في ميدانه.

5. أن لا يكون منشوراً أو قدم للنشر في مجلة أخرى، وأن يتعهد الباحث خطياً، وبعدم تقديم بحثه للنشر إلى أية جهة أخرى إلى حين الانتهاء من إجراءات التحكيم واتخاذ القرار المناسب بهذا الشأن، ويتعهد الباحث الرئيس بأنه أطلع على شروط النشر في المجلة والتزم بها .

6. أن لا يكون البحث فصلاً أو جزءاً من كتاب منشور.

7. لا يجوز نشر البحث أو أجزاء منه في مكان آخر، بعد إقرار نشره في المجلة، إلا بعد الحصول على كتاب خطي من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة.

8. تحتفظ المجلة بحقها في أن تطلب من الباحث أن يعيد صياغة بحثه، أو أي جزء منه بما يتناسب وسياستها في النشر، وللمجلة إجراء أية تعديلات شكلية تتناسب وطبيعة المجلة.

9. الأبحاث المكتوبة باللغة العربية، على الباحث أن يرفق قائمة المصادر والمراجع مترجمة إلى اللغة الانجليزية، إضافة إلى قائمة المصادر والمراجع المكتوبة باللغة العربية.

10. يجب أن يرفق مع البحث ملخصان أحدهما باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية، في حدود (*150 - 200*) كلمة لكل منهما، ويراعى أن يتضمن الملخص أهداف البحث ومشكلته ومنهجه وأبرز النتائج التي توصل إليها، ويثبت الباحث في نهاية الملخص ست كلمات مفتاحية (*Key Words*) كحد أقصى ليتمكن الآخرون من الوصول إلى البحث من قواعد البيانات.

11. أن يشير الباحث إلى أنه استل بحثه من رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه إذا فعل ذلك، في هامش صفحة العنوان.

12. لا تعاد البحوث التي ترد إلى المجلة إلى أصحابها سواءً قبلت للنشر أم لم تقبل.

13. تعتذر المجلة عن عدم النظر في البحوث المخالفة للتعليمات وقواعد النشر.

14. يلتزم الباحث بدفع النفقات المترتبة على إجراءات التحكيم حال طلبه سحب البحث ورغبته في عدم المضي في إجراءات التقويم.

15. يبلغ الباحث بالقرار النهائي لهيئة التحرير بقبول بحثه أو رفضه في غضون ثلاثة إلى ستة أشهر من تاريخ استلام البحث.

## رابعاً ـ التوثيق:

1. تدون الإحالات المرجعية في نهاية البحث وفق النمط الآتي: إذا كان المصدر أو المرجع كتاباً فيثبت: اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، اسم المترجم أو المحقق (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) ، الجزء أو المجلد، رقم الصفحة، أما إذا كان المرجع مجلة، فيثبت: المؤلف، عنوان البحث، اسم المجلة، المجلد، عدد المجلة وتاريخها، رقم الصفحة. وفي حال تكرار المصدر أو المرجع مرة ثانية يشار إليه كالآتي: اسم المؤلف، عنوان الكتاب/ البحث، رقم الصفحة.

2. ترتب قائمة المصادر والمراجع في نهاية البحث وفق الترتيب الألف بائي (الأبتثي) لكنية/ لقب المؤلف، ثم يليها اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) ، الجزء أو المجلد، ويجب أن لا تحتوي القائمة على أي مصدر أو مرجع لم يذكر في متن البحث.
   - في حالة عدم وجود طبعة يضع الباحث (د.ط).
   - في حالة عدم وجود دار النشر يضع الباحث (د.د).
   - في حالة عدم وجود مؤلف يضع الباحث (د.م).
   - في حالة عدم وجود سنة أو تاريخ نشر يضع الباحث (د.ت).

3. في حال استخدام نمط *"APA Style"* في توثيق الأبحاث العلمية والتطبيقية، يشار إلى المرجع في المتن بعد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب الآتي: "اسم عائلة المؤلف، سنة النشر، رقم الصفحة".

4. يستطيع الباحث تفسير ما يراه غامضاً من كلمات أو مصطلحات باستخدام طريقة الحواشي في المتن، حيث يشار إلى المصطلح المراد توضيحه برقم في أعلى المصطلح، ثم يشار لهذه الهوامش في قائمة منفصلة قبل قائمة المصادر والمراجع.

ملاحظة: لمزيد من المعلومات حول آلية التوثيق بنظام *APA*، يمكنك الاطلاع على المعلومات المتوافرة على الصفحة الإلكترونية لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي:

***https://journals.qou.edu/ recources/ pdf/apa.pdf***

## خامساً ـ إجراءات التحكيم والنشر:

ترسل البحوث المقدمة للنشر إلى متخصصين لتحكيمها حسب الأصول العلمية، ويلقى البحث القبول النهائي بعد أن يجري الباحث التعديلات التي يطلبها المحكمون، والباحثون مسؤولون عن محتويات أبحاثهم، فالبحوث المنشورة تعبر عن وجهة نظر معديها وليس عن وجهة نظر المجلة. كما أن البحوث المرسلة إلى المجلة تخضع لفحص أولي تقوم به هيئة التحرير، لتقرير أهليتها للتحكيم والتزامها بقواعد النشر، ويحق لهيئة التحرير أن تعتذر عن قبول البحث دون إبداء الأسباب.

وتتم إجراءات التحكيم والنشر وفق الآتي:

1. تقوم هيئة التحرير بمراجعة البحوث المرسلة إلى المجلة للتأكد من استيفائها لمعايير النشر في المجلة، ولتقرير أهليتها للتحكيم.

2. ترسل البحوث المستوفية لمعايير النشر إلى اثنين من المحكمين من ذوي الاختصاص، تختارهم هيئة التحرير بسرية تامة، من بين أساتذة متخصصين في الجامعات ومراكز البحوث داخل فلسطين وخارجها، على ألا تقل رتبة المحكم عن رتبة صاحب البحث.

3. يقدم كل محكم تقريراً عن مدى صلاحية البحث للنشر.

4. إذا اختلفت نتيجة المحكمين (أحدهما مقبول والآخر مرفوض)، يرسل البحث لمحكم ثالث لترجيح الحكم، وبعد حكمه نهائياً.

5. يبلغ الباحثون بقرار هيئة التحرير بقبول بحثه أو رفضه في غضون ثلاثة إلى ستة أشهر من تاريخ استلام البحث، وبعد إجراء التعديلات عليه إن وجدت.

6. يزود الباحث بنسخة من العدد الذي نشر فيه بحثه، ويتم إرسال نسخة من العدد إلى مكتب الجامعة في الأردن للباحثين من خارج فلسطين، ويتحمل الباحث تكلفة النقل من الأردن إلى مكان إقامته.

## سادساً ـ أخلاقيات البحث العلمي:

1. الالتزام بمستوى أكاديمي ومهني عالٍ في جميع مراحل البحث، ابتداءً من مرحلة تقديم مقترح البحث، ومروراً بإجراء البحث، وجمع البيانات، وحفظها، وتحليلها، ومناقشة النتائج، وانتهاءً بنشرها بكل أمانة ودون تحريف أو انتقائية أو إغفال للمنهج العلمي الصحيح.

2. الالتزام بالاعتراف الكامل بجهود كل الذين شاركوا في البحث من زملاء وطلبة بإدراجهم ضمن قائمة المؤلفين، وكذلك الاعتراف بمصادر الدعم المادي والمعنوي الذي استخدم لإجراءات البحث.

3. الالتزام بإسناد أية معلومات مستعملة في البحث لمصدرها الأصلي، وكذلك الالتزام بعدم النقل الحرفي لأية نصوص من مصادر أخرى دون إسنادها للمصدر أو المرجع الذي أخذت منه.

4. الالتزام بعدم إجراء أية أبحاث قد تضر بالإنسان أو بالبيئة، والالتزام بأخذ موافقة مسبقة من الجامعة (أو من لجنة أخلاقيات البحث إن وجدت) حين إجراء أية أبحاث على الإنسان أو البيئة، والالتزام بأخذ موافقة مسبقة من الجامعة أو المركز البحثي أو المؤسسة التي يعمل فيها الباحث أو من لجنة أخلاقيات البحث العلمي إن وجدت.

5. الالتزام بأخذ موافقة خطية من كل فرد من الأفراد الذين يستخدمون كموضوع للبحث بعد إعلامهم بكل ما يترتب على اشتراكهم من عواقب، وكذلك الالتزام بعدم نشر نتائج البحث في مثل هذه الحالات إلا بشكل تحليل إحصائي يضمن سرية المعلومات الفردية التي جمعت حول هؤلاء الأفراد.

## سابعاً ـ حقوق الملكية الفكرية:

1. تلتزم المجلة باحترام حقوق الملكية الفكرية.

2. على الباحثين احترام حقوق الملكية الفكرية.

3. تؤول حقوق طبع البحث ونشره إلى المجلة عند إخطار صاحب البحث بقبول بحثه للنشر، وإذا رغب الباحث/ الباحثين في إعادة نشر البحث فإنه يتوجب الحصول على موافقة خطية من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة.

4. لا يجوز نشر أو إعادة نشر البحوث إلا بعد أخذ موافقة خطية من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي.

5. حق المؤلف في أن ينسب البحث إليه، وذكر اسمه على كل النسخ التي تنتج للجمهور بأي شكل كانت، وفي كل نسخة أو طبعة من المصنف.

6. حق المؤلف في طلب أن تنسب مؤلفاته إليه باسمه الشخصي.

مجلة جامعة القدس المفتوحة
للبحوث الإدارية والاقتصادية
المجلد (5) – العدد (14)

# المحتويات

## الأبحـــــاث:


| الترقيم | الباحث/ الباحثون | عنوان البحث | الصفحة |
|---|---|---|---|
| 1 | د. أحمد فاروق أبو غبن<br>د. إسـلام عصـام هللـو | استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية | 1 |
| 2 | أ. محمد حسين غربي<br>د. عبد الرزاق خضر حسن<br>د. بصير خلف خزعل | معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية وأثرها في تسويق الخدمات التأمينية<br>دراسة تحليلية في شركة التأمين الوطنية/ كركوك | 16 |
| 3 | أ. يحيى عبد الحميد كمخلي<br>أ.د. حسن رضوان كتلو | استخدام نماذج تحليل السلاسل الزمنية للتنبؤ بمؤشر الأسواق المالية الناشئة - دراسة حالة المؤشر العام لسوق دبي المالي | 28 |
| 4 | أ. محمد سعد حاووط<br>أ.د. إبراهيم عبد الواحد نائب | استخدام المؤشرات الفنية والشبكات العصبونية للتنبؤ بحركة أسعار الأسهم (دراسة تطبيقية على بورصة عمان) | 44 |
| 5 | أ. غدير أحمد الخوالدة | دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء التنظيمي: تطوير إطار مفاهيمي | 56 |
| 6 | أ. حلا عدنان نيربي<br>أ.د. رزان حسين شهيد | اختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية) | 69 |

مجلة جامعة القدس المفتوحة
للبحوث الإدارية والاقتصادية
المجلد (5) – العدد (14)


| الترقيم | الباحث/ الباحثون | عنوان البحث | الصفحة |
|---|---|---|---|
| 7 | د. عزمي وصفي عوض | تقييم كفاءة الاداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية باستخدام المؤشرات المالية القائدة (دراسة مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية والتجارية) | 87 |
| 8 | أ. جميلة وجدي<br>د. نعيمة برودي | سياسة استهداف التضخم: دراسة قياسية لحالة المغرب خلال الفترة 1980 -2018 | 109 |
| 9 | أ. يوسف عبد الله العامر | أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد | 121 |
| 10 | أ. لينا محمد نصر بشارات | العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا في محافظة إربد | 132 |

# استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية

# Using Social Networks and Its Relationship to Job Alienation Among Administrative Staff at al- Aqsa University

**أحمد فاروق أبو غبن**
أستاذ مساعد/ كلية الإدارة والتمويل/ جامعة الأقصى/ فلسطين

**إسـلام عصـام هللـو**
أستاذ مساعد/ كلية الإدارة والتمويل/ جامعة الأقصى/ فلسطين

***Ahmed Farouq Abu Ghaben***
*Assistant Professor/ Faculty of Management and Finance/ Al- Aqsa University/ Palestine*
*af.ghaben@alaqsa.edu.ps*

***Eslam Esam Halalu***
*Assistant Professor/ Faculty of Management and Finance/ Al- Aqsa University/ Palestine.*
*ee.halalu@alaqsa.edu.ps*

**تاريخ الاستلام:** 30/ 10/ 2019م، **تاريخ القبول:** 15/ 6/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 30/ 10/ 2019, **Accepted:** 15/ 6/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-001
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي بأبعاده (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية) ، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى وعددهم (90) موظفا، حيث تمّ اختيار عينة طبقية باستخدام أسلوب الحصر الشامل، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا توجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي بأبعاده (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية) لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية، وكما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى بعمل ورش عمل وتدريب الكادر البشري على الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها بفاعلية بما يخدم مصلحة العمل، والعمل على تحديث ملفات الموظفين باستمرار لتشمل أسماء حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي.


**الكلمات المفتاحية:** شبكات التواصل الاجتماعي، الاغتراب الوظيفي، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات.


## *Abstract:*

*The study aims at identifying the impact of using social networks and its relationship to the dimensions of job alienation (alienation from human nature - alienation from fellow human beings). The study population consisted of all administrative staff with administrative positions at al - Aqsa University comprising a number of 90 employees. The researcher used a stratified sampling and the complete consensus method. The questionnaire was also used as a main tool for collecting data, and the descriptive analytical approach as a research methodology.*

*The most important findings of the study revealed that there is no relationship between using social networks and the dimensions of job alienation (alienation from human nature - alienation from fellow human beings) among the administrative employees with administrative positions at al - Aqsa University. The study also found that social networks is used in a high level by administrative employees with administrative positions at al - Aqsa University.*

*The study recommended that the human resources department at al - Aqsa University should pay attention to conducting workshops and training courses to employees to benefit from social media networks and use them effectively to serve the interest of work. The University should also constantly update employee files to include the names of their personal accounts on social networks sites.*


***Keywords**: Social Networks, Job Alienation, Alienation from Human Nature, Alienation from Fellow Human Beings.*

## المقدمة:

تشكل وسائل التواصل الاجتماعي مجموعة من الأدوات التي تمكن الناس من التواصل والتعاون من خلال الشبكات الاجتماعية المنظمة ذاتياً والانخراط في التفاعلات الخطابية وردود الفعل الاجتماعية التي بدورها تسهل الثقة والتعاون، ومشاركة المعرفة، وتوليدها داخل المجتمع، كما ويمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تعزز الإبداع من خلال تسهيل تفاعل واتصال الفرد بالفرد بشكلٍ كبير (Hemsley & Mason, 2012).

وأحدثت شبكات التواصل الاجتماعي تأثيراً كبيراً على المجتمع نتيجة ما تقدمه من سهولة ويسر للتواصل بين أفراد المجتمع، كما اتسعت شهرتها وكثر استخدامها حتى أصبحت الشغل الشاغل لمختلف الفئات العمرية.

من جانب آخر فإن بيئات الأعمال والجامعات تواجه في العصر الحالي منافسة متصاعدة وتحديات كبيرة نتيجة للتغيرات السريعة، والتطول الهائل والمتسارع في التكنولوجيا ووسائل الاتصال والتواصل ما بين الأفراد والمنظمات، إذ إنّ مثل هذه التطورات المختلفة تجعل المؤسسات تفكر في امتلاك اتجاهات فكرية حديثة ومهارات متميزة، تجعلها قادرة على خلق مناخ وأحوال تنظيمية داخل المؤسسة فعّالة تشجع على الترابط والإبداع والابتكار.

وحيث إنّ موضوع الاغتراب الوظيفي ما زال موضوعا حديثا نسبياً في الفكر الإداري، بالرغم من أنه يعد ركناً أساسياً من أركان النجاح والتميز، إذ إنّه كلما شعر الموظف بعدم الانتماء أو عدم الرضا وأنه غريب عن المنظمة التي ينتمي إليها ضعُف أداؤه وقلّ، وبالتالي انعكس على الأداء الكلي للمنظمة وعلى قدرتها على تحقيق أهدافها؛ لذا فإن شعور الموظفين بالاغتراب عن المنظمة أو الوظيفة يعتبر مؤشراً خطيراً ودليلاً على أن المنظمة تمر بمشكلات وأزمات حقيقية من الممكن أن تؤدي بها إلى الانحدار والفشل، وذلك نتيجة للآثار السلبية على أداء العاملين وإنتاجيتهم، لذا يجب على المنظمة تداركها والعمل على علاجها أو الحد من خطورتها.

والاغتراب الوظيفي هو: شعور الموظف بأن المؤسسة التي يعمل بها لم تعد المكان الأمثل للاستمرار بها، لأسباب تتعلق بالمؤسسة، أو زملاء العمل، أو ظروف العمل أكثر مما تتعلق بالموظف نفسه، وإذا كانت مسألة الاغتراب الوظيفي مهمة بالنسبة للأفراد بشكلٍ عام فهي مهمة جداً وبشكل خاص للموظفين الإداريين في الجامعات، لما لهم من أهمية ودور أساسي في تنفيذ البرامج التي تساهم في بناء الأجيال وتكوينها (المطرفي، 2005).

وفي ضوء ما تقدم، ونظراً لعدم وجود دراسات تناولت العلاقة بين هذه المتغيرات في فلسطين والوطن العربي، وجد الباحثان من

المناسب دراسة العلاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى الحكومية.

## مشكلة الدراسة:

تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية، وعلى الرغم من أن هذه المواقع أنشأت للتواصل الاجتماعي بين الأفراد، إلاّ أن استخدامها قد وصل إلى جوانب أخرى من حياة الأفراد مثل النشاط الإعلامي والتسويقي والسياسي والاجتماعي والتعليمي والثقافي، كما أن مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت ذات تأثير واضح في جميع المجالات العلمية والعملية، وخاصة فيما يتعلق بأداء الموظفين ومدى انشغالهم في أوقات الدوام الرسمي وقضاء أوقات ليست بسيطة في استخدام هذه المواقع، مما قد يؤثر على أدائهم المهني والوظيفي ومدى شعورهم بالعزلة والغربة في مكان العمل، وينمو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بسرعة هائلة، حيث بلغ عدد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي أكثر من ثلاثة مليارات شخص حتى يوليو (2019) ، ويعتبر موقع فيسبوك ثالث مواقع الويب مشاهدة في العالم، حيث احتل موقع (جوجل) المركز الأول، ويحتل موقع (يوتيوب) المركز الثاني (alexa, 2019).

وأظهر تقرير (Studio Social Report, 2017) للإحصائيات الفلسطينية في تقريرها لعام (2017) ، أن عدد الفلسطينيين الذين يستخدمون الانترنت بلغ (4.5) مليون نسمة، بنسبة وصلت إلى (67.9%) من إجمالي عدد السكان، وأن نسبة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغ (37%) من عدد السكان، حيث بلغت نسبة الذكور (54%) ونسبة الإناث (0.46%) لذلك فإنه وبناءً على هذه الأرقام والتقارير وجد الباحثان أن موضوع شبكات التواصل الاجتماعي موضوعاً مهما يستوجب الدراسة والاستفادة منها.

من هنا جاء التساؤل الرئيس لهذه الدراسة:

**ما علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى الحكومية؟**

## أسئلة الدراسة:

**تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:**

- ما مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟
- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟
- هل يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟

## متغيرات الدراسة:

- **المتغير المستقل:** شبكات التواصل الاجتماعي
- **المتغير التابع:** الاغتراب الوظيفي، وأبعاده: (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية)
- **المتغيرات الديموغرافية:** (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

## فرضيات الدراسة:

◄ **الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

**1.** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

**2.** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

◄ **الفرضية الرئيسة الثانية:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

## أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة بالتعرف إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية، **ويتفرع من هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، هي:**

- التعرف إلى مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.

## أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في المساهمة في تحسين المعرفة في مجال شبكات التواصل الاجتماعي نظراً لندرة الدراسات في موضوع الدراسة، وأيضاً من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في مجال الاغتراب الوظيفي من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، نظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي، كما تنبع الأهمية العملية

للدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، كما أنها قد تساعد المؤسسات التعليمية والشركات والمنظمات لمعرفة تدعيم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالشكل الأمثل، والعمل على الحد من مظاهر الاغتراب الوظيفي.

## حدود الدراسة:

1. **الحد الموضوعي**: اقتصرت الدراسة على تناول موضوع شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي.
2. **الحد الزماني**: طبقت مفردات هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2019/ 2020.
3. **الحد البشري**: طبقت مفردات هذه الدراسة على الموظفين الإداريين من أصحاب المناصب الإدارية.
4. **الحد المكاني**: جامعة الأقصى الحكومية – غزة – فلسطين.

## مصطلحات الدراسة:

◄ **شبكات التواصل الاجتماعي**: هي عبارة عن منصة على شبكة الإنترنت تسمح لمليارات من الناس التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والانضمام إلى المجتمع الافتراضي، مثل الفيسبوك وتويتر والواتساب (S.K. Sharma et al., 2016, 340).

◄ **الاغتراب الوظيفي**: هو شعور الأفراد العاملين بأنهم غير قادرين على أداء عملهم المباشر، وعلى تطوير الشعور بالانتماء والأهداف وبعلاقتهم بوظائفهم، وغير قادرين في أن يصبحوا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي (Dose, 1997: 15).

◄ **العزلة الاجتماعية**: وهو انفصال الفرد بأفكاره وقيمه عن الأفكار والقيم السائدة في المنظمة التي يعمل بها، مما يدفعه إلى العزلة التنظيمية التي يعاني فيها الفرد من غياب العلاقة الإيجابية بينه وبين المنظمة (حسنين، 2014: 37).

◄ **الاغتراب عن الذات**: وهو انفصال الفرد العامل عن ذاته، بمعنى عدم القدرة على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عمن يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع (علي، 2008: 519).

## الإطار النظري والدراسات السابقة:

### أولاً: شبكات التواصل الاجتماعي:

يعتبر التواصل ظاهرة اجتماعية حديثة تقوم على أساس العلاقات المتزامنة أو غير المتزامنة بواسطة وسائل الاتصال الرقمي التفاعلي، ويتم من خلالها إرسال واستقبال المعلومات بين طرفين أو أطراف عدة، ويمكن تعريف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: «منصات تفاعلية للتواصل الاجتماعي تسمح لمستخدميها بالتواصل مع بعضهم البعض في أي وقت وفي أي مكان من العالم، وقد ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات عدة، كما يمكن من خلال هذه الشبكات التواصل الصوتي والمرئي وتبادل الصور والملفات والعديد من الوسائط الأخرى التي تعزز العلاقة الاجتماعية بينهم (الدليمي، 2011: 194).

وقد عرّف الباحثان (Boyd & Ellison, 2010: 16) شبكات التواصل الاجتماعي بأنها خدمات تعتمد على الويب، وتسمح للأشخاص بإنشاء ملف شخصي خاص به، من خلال نظام محدد، كما تسمح بإنشاء قائمة من المستخدمين الذين يشتركون مع بعضهم البعض في الاهتمامات والهوايات مما يؤدي إلى تأسيس علاقة، كما يمكن مشاهدة ومراجعة قائمة الأصدقاء الخاصة بالمستخدم وتلك التي تتعلق بالآخرين الموجودة على نفس النظام.

وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنها منصة على شبكة الإنترنت تسمح لمليارات من الناس التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والانضمام إلى المجتمع الافتراضي، مثل (الفيسبوك) و (تويتر) (S.K. Sharma et al., 2016, 340). وفي السنوات الأخيرة أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي عاملاً مهماً في معرفة سلوك المستهلك، والتأثير على مختلف جوانبه بما في ذلك الوعي، واكتساب المعلومات، والآراء، والمواقف السلوكية الشرائية، والاتصال، وتقييم ما بعد الشراء (Mangold & Faulds, 2009: 357).

ويعرّف الباحثان شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: "مجموعة من المواقع والتطبيقات على الإنترنت، تربط مجموعة من الأفراد والأشخاص مع بعضهم البعض، وتتيح لهم تبادل المعلومات والملفات والصور من خلال مجموعة من الخدمات كالمحادثات الفورية والتعليقات والاتصال الصورة والمرئي.

◄ **خصائص شبكات التواصل الاجتماعي**:

تتميز الشبكات الاجتماعية بالعديد من الخصائص والتي جعلتها مختلفة عن معظم المواقع والتطبيقات والمدونات على شبكة الإنترنت، مما ساهم في رفع أسهمها هذه لدى المستخدمين، ومن هذه الخصائص:

1. الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية: ومن خلال هذه الصفحات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه، كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات، والصور الشخصية، بالإضافة إلى غيرها من المعلومات.
2. المجتمع: حيث تسمح الشبكات الاجتماعية للأشخاص بخلق صداقات جديدة مع أصدقاء وأشخاص يبادلونهم الاهتمام والمحتوى (المقدادي، 2013: 27).
3. سهولة الاستخدام: حيث تشتهر وسائل التواصل الاجتماعي بسهولة الاستخدام التي لا تتطلب الكفاءة الفنية العالية أو الدورات الرسمية طويلة الأجل، ونادراً ما توجد أي قيود في الوصول إلى شبكات التواصل الاجتماعي أو استخدام أدواتها (Panahi et al., 2012: 1095).
4. التفاعلية: ويقصد بالتفاعلية هنا التأثير على عملية الاتصال في أدوار المشاركين واستطاعتهم تبادلها، بحيث أن المرسل يرسل ويستقبل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، وهذه الميزة تكون في بعض الأحيان مباشرة حيث تتيح للزائرين إمكانية عرض آرائهم مباشرة على الموقع، وتتيح تحاورهم المباشر مع مصممي الموقع، ويكون الفرد فيها مستقبل وقارئ في الوقت نفسه فهو كاتب ومرسل ومشارك، وبهذا فهي تلغي الجوانب السلبية

في الإعلام القديم وتحفز المشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ (شيخاني، 2010: 446).

**5.** العالمية: حيث إنّ بيئة شبكات التواصل الاجتماعي هي بيئة عالمية دولية، فهي تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية وتحطم فيها الحدود المكانية بسهولة وبساطة، حيث أصبح بإمكان الفرد أن يتلقى ويرسل المعلومات التي يريدها من وإلى أي مكانٍ في العالم (خلف الله، 2015: 8).

◄ **إحصائيات عن شبكات التواصل الاجتماعي:**

أظهر تقرير (Studio Social Report, 2017) للإحصائيات الفلسطينية في تقريرها لعام (2017) أن عدد السكان الفلسطينيين بلغ (6.64) مليون نسمة داخل فلسطين، وأن عدد الفلسطينيين الذين يستخدمون الإنترنت بلغ (4.5) مليون نسمة، بنسبة وصلت إلى (67.9%) من إجمالي عدد السكان، وأن نسبة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغ (37%) من عدد السكان، حيث بلغت نسبة الذكور (54%) ونسبة الإناث (46%) ، وبلغ حجم الإنفاق على الإعلانات المدفوعة على فيسبوك مبلغ (2.17) مليون دولار، بزيادة (33.5%) عن العام (2016) ، حيث بلغت قيمة الإعلانات المدفوعة على فيسبوك عام (2016) مبلغ (1.625.000) دولارا.

## ثانياً: الاغتراب الوظيفي:

يُلاحظ أن الاغتراب أو الشعور بالغربة داخل العمل، قد أصبح من الظواهر التي شاع تواجدها في المنظمات، فالاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها أي مجتمع، لكنها تختلف في أسبابها من مجتمع لآخر، نتيجة لخصوصية كل مجتمع (حسنين، 2014: 43 – 44).

والاغتراب في اللغة يعني اغتراب أو غربة وهي المرادفة للكلمة الإنجليزية Alienation، والاغتراب عبارة عن حالة من الانفصال عن الواقع بكل ما فيه من أفكار ومبادئ وقيم والتزامات اجتماعية عامة (دروزة والقواسمي، 2014: 300).

أما الاغتراب الوظيفي فهو حالة نفسية يعاني منها الموظف داخل عمله، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات، أو عوامل ذاتية أو بيئية، لا يكون قادراً على التكيف معها، بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للانطواء والعزلة، وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل (صبر، 2013: 251).

ويصفه (Dose, 1997: 15) على أنه شعور الأفراد العاملين بأنهم غير قادرين على أداء عملهم المباشر، وعلى تطوير الشعور بالانتماء والأهداف وبعلاقتهم بوظائفهم، وغير قادرين في أن يصبحوا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي، ويعرف (السالم، 2009: 170) الاغتراب الوظيفي بأنه عبارة عن شعور الفرد بالمشقة وعدم الارتياح والذي ينعكس في ابتعاده أو نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية، كما أنه إحساس بعدم الانتماء وعدم المساهمة، وإدراك بأنه غير مرحب به من الآخرين.

ويرى الباحثان أن الاغتراب الوظيفي هو إحساس الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، وشعوره بالوحدة والانفصال الذاتي وعدم الاندماج والتفاعل مع زملائه وجماعة العمل، مما يؤدي إلى تدني إنتاجيته وانخفاض ولائه للمنظمة.

◄ **مظاهر الاغتراب الوظيفي:**

ومن خلال اطلاع الباحثين على الأبحاث والدراسات السابقة تبين وجود تباين عند الباحثين في تحديد أبعاد الاغتراب الوظيفي، حيث اعتمد بعض الباحثين على المكونات التالية كأهم أبعاد الاغتراب الوظيفي: (فقدان المعنى، نقص المعايير، العزلة الاجتماعية، الشعور بالعجز، والاغتراب عن الذات) ، ودرس بعضهم الأبعاد التالية: (الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا) ، وحدد آخرون أبعاد الاغتراب الوظيفي بـ (ضعف القدرة على التأثير، فقدان المعنى، نقص المعايير، ضعف العلاقات مع الآخرين، وغربة الذات).

لذا فقد اعتمد الباحثان على الأبعاد التالية لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي، والتي سيتم اختبارها في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وهي كالتالي:

**1.** الشعور بالعزلة الاجتماعية: وتشير إلى إحساس الموظف بالوحدة والغربة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية، وعدم شعوره بالانتماء للمنظمة والجماعة التي يعمل معها (Nelson & Donohue, 2006: 10)، ويشعر الموظف بالعزلة الاجتماعية نتيجة عدم تحقيق أهدافه، إذ ينعزل عن زملائه وجماعة العمل بصورة يحاول فيها تحطيم كل العناصر التي وجدها من الاختلاط والتفاعل معهم (Finifter, 1972: 52) ، كما يُقصد بالعزلة الاجتماعية افتقاد الفرد أو الموظف للعلاقات ذات المغزى، أو الدلالة مع الآخرين ذوي الأهمية، سواء مع الإدارة أو مع زملائه في العمل (عبد المنعم، 2010: 34 – 35) ، وتؤدي العزلة الاجتماعية إلى انفصال الفرد العامل بأفكاره وقيمه عن الأفكار والقيم السائدة في المنظمة التي يعمل بها، مما يدفعه إلى العزلة التنظيمية التي يعاني فيها من غياب العلاقة الإيجابية بينه وبين المنظمة (حسنين، 2014: 37).

**2.** الاغتراب عن الذات: وهو انفصال الفرد العامل عن ذاته، بمعنى عدم القدرة على التواصل مع نفسه، وشعوره بالانفصال عمن يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع (علي، 2008: 519) ، أي أنه يخلق ذاتاً غير حقيقية مما يؤدي إلى غياب الذات الحقيقية له، وبهذا يكون غير قادر على إيجاد المهام والأنشطة التي تتناسب مع قدراته وامكانياته، مما يؤدي إلى شعوره بالتوتر وعدم الرضا عن نفسه وذاته، ويبعده عن ذاته الحقيقية (المحمداوي، 2007: 34).

## الدراسات السابقة:

دراسة (غدير واسماعيل، 2019) : هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور مواقع التواصل الاجتماعي في توفير المعلومات للمستهلكين عند قيامهم بعملية الشراء، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مستهلكين الملابس الجاهزة جميعهم في الساحل السوري، وتم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية من مستهلكي الألبسة الجاهزة في الساحل السوري، وبلغ عدد هذه العينة (84) فردا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدم في البحث عن المعلومات هو موقع (فيس بوك) وأقلها هو (توتير) ، بالإضافة إلى ذلك توصلت

إلى أنه كلما زاد عمر المستهلك زاد بحثه عن المعلومات التي يرغب بها وتساعده في اتخاذ قرار الشراء المناسب، ومن أهم التوصيات من الضروري أن تتوجه شركات الأعمال إلى استثمار كافة مواقع التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى المستهلكين في الترويج لأعمالها، وتقديم المعلومات الكافية التي يحتاجها المستهلكين.

دراسة (Amarat et al. 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المتغير الوسيط وهو الاغتراب الوظيفي في العلاقة بين الوحدة في العمل، والأداء الوظيفي للممرضات، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من الممرضات العاملات في المستشفى الحكومي التركي جميعهن، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (138) ممرضة، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن الشعور بالوحدة في العمل له تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للممرضات.

دراسة (حجازي، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توظيف القادة السياسيين المصريين والمؤسسات السياسية لمواقع التواصل الاجتماعي لتحسين صورتهم الذهنية لدى الشباب، والتعرف على طبيعة المحتوى الذي تقدمه الصفحات الخاصة بالقادة السياسيين والمؤسسات السياسية على مواقع التواصل الاجتماعي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من كافة الشباب المصري وأعمارهم من (18) إلى (35) سنة، وتم توزيعها على عينة عشوائية من الشباب مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغت (400) مفردة كانت تمتاز في التنوع في المستويات التعليمية والاقتصادية والفئات العمرية المختلفة لمرحلة الشباب، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها: أن أبرز القضايا المثارة على صفحات التواصل الاجتماعي للسياسيين هي قضية الإرهاب، وكانت النصوص من أهم الوسائط المستخدمة في النشر الإلكتروني وبعدها الصور، ومن النتائج أيضاً أن نسبة استخدام الشباب عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس للمعلومات عن السياسيين والمؤسسات السياسية بلغت (73%) ، ومن أهم التوصيات: يحتاج السياسيون والمؤسسات السياسية المصرية إلى بذل مزيد من الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي؛ باعتبارها من الأدوات المهمة في التسويق السياسي وإصلاح الصورة الذهنية للمجتمع.

دراسة (عدوان، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الإبداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في قطاع غزة، وتم تصميم استبانة لجمع المعلومات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (1531) موظفا في جامعات فلسطينيةعدة في قطاع غزة، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية طبقية عددها (310) فردا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها: أن أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة هي: (فيسبوك) نسبة (82.3 %) ، واتساب نسبة (61.4%) ، (يوتيوب) نسبة (60.6 %) ، وتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية ين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة والإبداع الوظيفي لدى العاملين فيها، وأوصت الدراسة بتوصيات عدة من أهمها تطوير شبكات اجتماعية أكاديمية، تكون عبارة عن منصة خصبة لنشر ومشاركة المعارف والخبرات الأكاديمية والإدارية والأبحاث.

دراسة (الحواس، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية بولاية المسيلة بالجزائر، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مدراء المدارس الابتدائية بولاية المسيلة وعددهم (530) شخصا، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من المديرين عددها (106) ، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولة الاجتماعية داخل المدرسة وخارجها في الشعور بالاغتراب الوظيفي، وأيضاً لا يوجد أثر للمتغيرات الشخصية في الشعور بالاغتراب الوظيفي، ومن أهم التوصيات ضرورة اعتماد المسؤولية الاجتماعية في الإدارة المدرسية كمفهوم يعتمد على استثمار طاقات مديري المدارس الابتدائية لتفعيل الأداء الوظيفي لديهم.

دراسة (عطا، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية على الاغتراب الوظيفي بأبعاده (الشعور بالعجز، ضعف المعنى، اللامعيارية، غربة الذات، العزلة الاجتماعية) ، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في الجزائر جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (80) موظفا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها وجود تأثير معنوي بين ممارسات القيادة الاستراتيجية، والحد من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة، ومن التوصيات ضرورة تبني قادة الشركة المبحوثة ممارسات قيادية فاعلة وواضحة يعتمد عليها في الحد من شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي، وذلك من خلال تعزيز ثقة العاملين بهذه الممارسات والعمل على التفاعل والانسجام معها.

دراسة (عليان، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى رصد مسببات الاغتراب الوظيفي وتحديد أعراضه ومراحله ووصفا لتأثيراته ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في مديرية تربية كركوك جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (39) موظفا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي داخل المنظمة المبحوثة؛ وذلك من خلال تأثير المسببات على العاملين مما يؤدي إلى وجود اغتراب عال لدى العاملين، وبينت النتائج أيضا وجود ضعف كبير في نظام الحوافز من حيث التطبيق والتوزيع مما أدى ذلك ليكون أحد المسببات الأساسية للاغتراب الوظيفي داخل المنظمة.

دراسة (قدورة، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية وبعض سمات الشخصية لدى طلاب جامعة الجزيرة، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي نتيجة لتفاعل مستوى الصحة النفسية ونوع السمات الشخصية، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من طلبة جامعة الجزيرة في السودان جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من الطلبة بلغت (404) مفردة، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن مستوى استخدام غالبية طلبة جامعة الجزيرة لمواقع التواصل الاجتماعي متوسط حيث بلغ الوزن النسبي (49.2%)، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الجزيرة، وبعض السمات الشخصية للطلبة، وتوصي الدراسة بضرورة عقد برامج علاجية للطلاب مفرطي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تهدف إلى تخليصهم من إدمانهم عليها، وتعويدهم على الاندماج في الحياة الواقعية.

دراسة (Daniel, Isaac, & Janet, 2017) : هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير استخدام (الفيسبوك) على إنتاجية موظفي جامعة ساحل الخليج، واستخدم استبانة صممت خصيصاً للدراسة لجمع البيانات من عينة من 100 مستجيب تم اختيارهم من موظفي جامعة ساحل الخليج، وأظهرت الدراسة نتائج أهمها أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، ويظهر تأثير (الفيسبوك) بالنسبة للموظفين على مهاراتهم وقدراتهم، ومعارفهم ومؤهلاتهم، وإنتاجيتهم. وقد أوصت الدراسة بتشجيع المنظمات استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية من الموظفين من أجل زيادة مشاركة الموظفين، وتعزيز تدفق الأفكار بين الموظفين، والابتكار وزيادة علاقات العملاء من أجل تعزيز إنتاجية الموظفين.

**التعليق على الدراسات السابقة**:

تم إجراء هذه الدراسات السابقة إما في بيئة عربية أو في بيئة أجنبية، وبالتأكيد إن بيئة التعليم في قطاع غزة تختلف كلياً عن الدول والمجتمعات الأخرى، لذا – وعلى حد علم الباحث – فإن هذه الدراسة تعتبر الأولى من نوعها والتي يتم إجراؤها على قطاع التعليم العالي في قطاع غزة، وذلك من أجل التعرف إلى دور استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

حيث تناولت الدراسات السابقة الاغتراب الوظيفي كمتغير وسيط بين الشعور في الوحدة في العمل و الأداء الوظيفي، والبعض الآخر تناول علاقة المسئولية الاجتماعية بالاغتراب الوظيفي، وهناك من الدراسات كان هدفها معرفة دور القيادة الاستراتيجية في الحد من الاغتراب الوظيفي وبعض الدراسات ركزت على التعرف على مسببات الاغتراب الوظيفي، أما فيما يتعلق بشبكات التواصل الاجتماعي فمن الدراسات من ركز على معرفة دور شبكات التواصل على توليد المعرفة، ومعرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الشراء وعلاقتها بالصحة النفسية، وأخيراً التعرف على دورها في إنتاجية الموظفين.

وامتازت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمعرفة علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي بأبعاده وهي الاغتراب عن الذات والشعور بالعزلة الاجتماعية، بحيث لم تتناول الدراسات السابقة هذين المتغيرين ومحاولة معرفة العلاقة بينهما.

**أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة**

1. إثراء الإطار النظري لهذه الدراسة.
2. التزود ببعض المراجع سواء من الدراسات العربية أم الأجنبية.
3. بناء أداة الدراسة بشكل مناسب، وهي الاستبانة وتحديد مجالات وفقرات الاستبانة بشكل جيد.
4. اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية.
5. تسهيل الوصول إلى المراجع وتوثيقها.

## الفجوة البحثية

**أولاً: بالنسبة للدراسات السابقة**:

1. شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمتغيرات متعددة وهي الصورة الذهنية للشباب، توليد المعرفة، الإبداع الوظيفي، قرار الشراء، الصحة النفسية، إنتاجية الموظفين.
2. الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات متعددة وهي الأداء الوظيفي، المسؤولية الاجتماعية، ممارسات القيادة الاستراتيجية، الحوافز المادية.
3. مجالات تطبيق الدراسات السابقة وهي: القطاع الحكومي، القطاع الخدماتي، الجامعات والمدارس، القطاع الخاص.

**ثانيا: الفجوة البحثية**:

وحسب علم الباحثين لا يوجد أي دراسة سابقة تطرقت إلى علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي بأبعاده وهي: الاغتراب عن الذات، والشعور بالعزلة الاجتماعية.

**ثالثاً: الدراسة الحالية**:

تم التركيز خلال هذه الدراسة على معرفة علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية في قطاع غزة، من خلال النقاط التالية:

- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف على علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.

## الدراسة الميدانية

◄ **أولاً: منهج الدراسة**: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث يحاول هذا المنهج وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقات بين مكوناتها، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

– المصادر الثانوية: حيث تم معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والكتب، والدوريات والمقالات والتقارير، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة.

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

◄ **ثانياً: مجتمع الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى جميعهم والبالغ عددهم (90) فردا، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل بحيث تم توزيع (90) استبانة، وتم استرداد (70) بنسبة استجابة (77.7 %).

◄ **ثالثاً: الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية:**

**جدول (1) :**

**توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية**

| المتغير | البند | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 62 | 88.5 |
| | أنثى | 8 | 11.4 |
| | الإجمالي | 70 | 100.0 |
| المؤهل العلمي | بكالوريوس | 55 | 78.5 |
| | ماجستير | 13 | 18.5 |
| | دكتوراه | 2 | 2.8 |
| | الإجمالي | 70 | 100.0 |
| الفئة العمرية | أقل من 30 سنة | 23 | 32.8 |
| | من 30 وأقل من 40 سنة | 42 | 60.0 |
| | من 40 وأقل من 50 سنة | 5 | 7.1 |
| | الإجمالي | 70 | 100.0 |
| الخدمة العملية | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 25 | 35.7 |
| | من 10 وأقل من 15 سنة | 37 | 52.8 |
| | 15 سنة فأكثر | 8 | 11.4 |
| | الإجمالي | 70 | 100.0 |
| متوسط استخدام شبكات التواصل بالساعة | أقل من ساعتين | 11 | 15.7 |
| | من 2 إلى أقل من 5 ساعات | 33 | 47.1 |
| | من 5 وأقل من 8 ساعات | 22 | 31.4 |
| | 8 ساعات فأكثر | 4 | 5.7 |
| | الإجمالي | 70 | 100.0 |

يشير الجدول رقم (1) إلى أن ما يقارب (88%) من مجتمع الدراسة هم من الذكور، والباقي من الإناث، وهذه النسبة تتناسب مع الإحصائية الواردة مركز الإحصاء الفلسطيني في قطاع غزة للعام (2018) ، والتي ذكرت أن نسبة الموظفين الذكور الإداريين في جامعة الأقصى هي (79%) ، ويعزو الباحثان هذه النسب إلى طبيعة المجتمعات العربية عامة، وسوق العمل في قطاع غزة بشكل خاص؛ لما يعتمد من طريقة توظيف تركز على الذكور أكثر من الإناث، وبيّن الجدول أيضاً أن حملة البكالوريوس نسبتهم (78%) ، وهذه نسبة مرتفعة، وهذه نتيجة طبيعية أن يكون الموظف الإداري يمتلك مؤهل بكالوريوس؛ لأنه يتناسب مع طبيعة العمل الإداري في الجامعة بعكس العمل الأكاديمي الذي يتطلب شهادات عليا، والفئة العمرية الأكبر هي من (30) إلى أقل من (40) سنة فهي تتناسب مع مجتمع الدراسة الذي يتكون من أصحاب المناصب الإدارية، وهذا السن يعتبر هو سن العطاء في العمل وبذل الجهد، ويوضح الجدول أن ما يقارب (65 %) من مجتمع الدراسة هم من الذين لديهم خبرة عملية أكثر من (10) سنوات، ويعزو الباحثان ذلك؛ لأن الموظف يحصل على المنصب الإداري بعد قضائه سنوات عدة في العمل تؤهله للحصول على المنصب الإداري المناسب، أما متوسط ساعات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فهي أكثر من ساعتين يوميا، ويعزو الباحثان ذلك لسهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتوافرها بشكل دائم، ومن الصعوبة الاستغناء عنها في الواقع الحالي الذي يعتبر عصر التكنولوجيا والتواصل الإلكتروني.

◄ **رابعاً: أداة الدراسة:** لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى، تمَّ بناء وتصميم استبانة الدراسة بالاستفادة من الأدبيات السابقة المشابهة وذات الصلة بموضوع الدراسة، واستشارة ذوي الاختصاص والخبرة في هذا المجال في الحقل الأكاديمي والمهني من أجل تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها، وتحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة، بالإضافة إلى تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال، وتكوّنت الأداة (الاستبانة) من ثلاثة أقسام رئيسة بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة) ، وهي:

- الأول، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتتكون من (10) فقرات.
- الثاني/ الاغتراب عن الذات، وتتكون من (10) فقرات.
- الثالث/ الشعور بالعزلة الاجتماعية، وتتكون من (10) فقرات.

واستخدمت الاستبانة مقياس (ليكرت الخماسي) (Likert Scale) المكون من خمس رتب تتراوح بين موافق بشدة إلى غير موافق بشدة، لتحديد درجة الاحتياج، بحيث أعطيت درجة معينة لكل استجابة كما يظهر في جدول رقم (2) :

**جدول (2) :**

**أوزان الخيارات في مقياس ليكرت الخماسي**

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة،

اعتمد الباحثان ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال.

◄ **خامساً: صدق أداة الدراسة وثباتها:** للتأكد من صلاحية أداة الدراسة، تم استخدام كلّ من اختبارات الصدق والثبات، وذلك على النحو التالي:

**1.** صدق المحكمين: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجالات الأكاديمية، والإدارية، والمهنية، والإحصائية؛ وذلك للاسترشاد بآرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبانة للهدف منها، والتأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، ومدى مناسبة كل عبارة وفقرة للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل مجال من مجالات متغيرات الدراسة الأساسية، وتمت الاستجابة لآراء المحكمين من إضافة أو حذف أو تعديل لبعض الفقرات.

**2.** صدق الاتساق الداخلي: تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وتبين من الجدول رقم (3) أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، حيث إنّ القيمة الاحتمالية لكل فقرة كانت أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر جميع فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول (3) :**

**معاملات ارتباط درجة كل فقرة من الاستبانة مع درجة المجال الذي تنتمي إليه**

| الرقم | الفقرة | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| | المجال الأول: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي | | |
| | يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي. | .393 | .053 |
| | أتمكن من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي جميعها من شبكة الجامعة. | .596 | .000 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الفراغ فقط. | .312 | .064 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لكسب أصدقاء جدد. | .609 | .000 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للبحث عن معلومات متعلقة بالعمل. | .485 | .003 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل. | .464 | .004 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة (الفيديو) والصور. | .714 | .000 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للهروب من مشكلات العمل في الجامعة. | .654 | .000 |
| | تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في عزلتي عن محيط العمل. | .689 | .000 |
| | يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل. | .427 | .009 |
| | المجال الثاني: الاغتراب عن الذات | | |
| | أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند أداء العمل. | .760 | .000 |
| | لدي رغبة في ترك العمل. | .721 | .000 |
| | أعجز عن السيطرة على نشاطي في العمل. | .723 | .000 |
| | أتجنب المشاركة في الانشطة الاجتماعية في العمل. | .766 | .000 |
| | أشعر بعدم الاهتمام بأي شيء في العمل. | .831 | .000 |
| | أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين. | .496 | .002 |
| | لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها. | .767 | .000 |
| | اشعر بعدم التوافق بين ما أرغب في أن أقوم به وما أفعله فعليا. | .763 | .000 |
| | لدي شعور بأن امكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة. | .310 | .066 |
| | أفضل عدم اللجوء إلى زملائي للاستعانة بهم عندما تواجهني مشكلة في العمل. | .676 | .000 |
| | المجال الثالث: الشعور بالعزلة الاجتماعية | | |
| | أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي. | .684 | .000 |
| | أعتقد أن العمل الفردي أفضل من العمل الجماعي. | .789 | .000 |
| | أشعر بعدم القدرة على الانسجام مع زملائي في العمل. | .735 | .000 |
| | أفضل أن تكون علاقاتي مع زملائي رسمية وفي وقت الدوام فقط. | .680 | .000 |
| | اعتقد انه لا توجد صداقة حقيقية بين زملاء العمل. | .768 | .000 |
| | أشعر بعدم رغبة الموظفين في تطوير وتحسين العمل. | .458 | .005 |
| | لا أحب أن أتواجد في مكان يجتمع فيه زملاء العمل. | .705 | .000 |
| | بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة...إلخ) غير مناسبة. | .615 | .000 |
| | عندما ابذل جهود مضاعفة لا أتلقى التقدير من مديري المباشر. | .759 | .000 |
| | مديري المباشر يوجه النقد لشخصي أمام زملاء العمل. | .692 | .000 |

**3.** ثبات أداة الدراسة (Reliability) : يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة مرات عدة خلال فترات زمنية معينة، وإعطاء نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة زادت الثقة فيه، وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

- معامل (ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحثان طريقة (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4) :

**جدول (4) :**

**معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة**

| المجال | عدد الفقرات | معامل (ألفا كرونباخ) |
|---|---|---|
| استخدام شبكات التواصل الاجتماعي | 10 | .707 |
| الاغتراب عن الذات | 10 | .865 |
| الشعور بالعزلة الاجتماعية | 10 | .874 |
| مجموع الفقرات | 30 | .896 |

يتضح من النتائج في الجدول رقم (4) أن قيمة معامل (ألفا كرونباخ) مرتفعة لفقرات الاستبانة جميعها، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، ويكون الباحثان قد تأكدا من صدق استبانة الدراسة وثباتها، مما يجعلهما على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

### اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

تم استخدام اختبار (كولمجوروف – سمرنوف) Kolmogorov Smirnov Test - لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig)لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية (الطبيعية) للإجابة على فرضيات الدراسة.

## عرض النتائج ومناقشتها:

### أولاً: تحليل فقرات الاستبانة وإجابة التساؤلات

◄ **المحور الأول: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي**

**جدول (5) :**

**المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات المحور الأول**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي. | 1.41 | .50 | 28.3 | - 19.00 | .000 | 10 |
| | أتمكن من استخدام جميع شبكات التواصل الاجتماعي من شبكة الجامعة. | 1.88 | 1.06 | 37.8 | - 6.27 | .000 | 7 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الفراغ فقط. | 2.13 | 1.17 | 42.8 | - 4.39 | .000 | 6 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لكسب أصدقاء جدد. | 2.91 | .99 | 58.3 | - .50 | .619 | 4 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للبحث عن معلومات متعلقة بالعمل. | 1.83 | .69 | 36.7 | - 10.04 | .000 | 8 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل. | 1.77 | .79 | 35.6 | - 9.20 | .000 | 9 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة (الفيديو) والصور. | 2.77 | 1.17 | 55.6 | - 1.13 | .264 | 5 |
| | أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للهروب من مشكلات العمل في الجامعة. | 3.72 | 088 | 74.4 | 4.91 | .000 | 2 |
| | تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في عزلتي عن محيط العمل. | 3.50 | 1.02 | 70.0 | 2.91 | .006 | 3 |
| | يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل. | 3.83 | 1.10 | 76.7 | 4.51 | .000 | 1 |
| | جميع الفقرات | 2.58 | .50 | 51.6 | - 4.97 | .000 | |

يشير الجدول رقم (5) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بـ (استخدام شبكات التواصل الاجتماعي) تساوي (2.581) ، والوزن النسبي يساوي (51.6) ، والانحراف المعياري بلغ (0.505) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (10) ، والتي تنص على «يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (76.7%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (3.83) ، وهذا يدل على وجود إجماع بدرجة كبيرة للموظفين المبحوثين بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل يؤدي إلى انشغال الموظف عن مهامه وواجباته، بسبب أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل يؤدي الى ارتباط الموظف بعالم افتراضي بعيد عن واقعه الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عدوان، 2018) ، والتي بينت أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل هي نسبة متدنية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Daniel & others, 2017) والتي بين أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، ويؤدي إلى رفع مهاراتهم وقدراتهم، بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) ، والتي تنص على "يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي"، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (28.3%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (1.41) ، وهذه النتيجة تدل على قلة عدد مستخدمين مواقع التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الذين تم استطلاع آرائهم ويعزو الباحثان ذلك إلى انشغال الموظفين في الأعمال الإدارية والمكتبية خلال أوقات الدوام الرسمي وخصوصا أنهم من أصحاب المناصب الإدارية.المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

- **المجال الأول: الاغتراب عن الذات**

**جدول (6) :**

**المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات الاغتراب عن الذات**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند أداء العمل. | 3.72 | .970 | 74.4 | 4.44 | .000 | 5 |
| | لدي رغبة في ترك العمل. | 3.77 | 1.22 | 75.6 | 3.82 | 0.001 | 4 |
| | أعجز في السيطرة على نشاطي في العمل. | 4.02 | .870 | 80.6 | 7.02 | .000 | 2 |
| | أتجنب المشاركة في الانشطة الاجتماعية في العمل. | 3.88 | .970 | 77.8 | 5.44 | .000 | 3 |
| | أشعر بعدم الاهتمام بأي شيء في العمل. | 3.77 | .980 | 75.6 | 4.71 | .000 | 4 |
| | أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين. | 2.77 | 1.14 | 55.6 | - 1.16 | 0.254 | 7 |
| | لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها. | 4.05 | .820 | 81.1 | 7.66 | .000 | 1 |
| | اشعر بعدم التوافق بين ما أرغب أن أقوم به وما أفعله فعلياً. | 3.50 | .970 | 70.0 | 3.09 | 0.004 | 6 |
| | لدي شعور بأن إمكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة. | 2.25 | 1.02 | 45.0 | - 4.39 | .000 | 8 |
| | أفضل عدم اللجوء إلى زملائي للاستعانة بهم عندما تواجهني مشكلة في العمل. | 3.50 | 1.02 | 70.0 | 2.91 | 0.006 | 6 |
| | جميع الفقرات | 3.52 | .678 | 70.6 | 4.66 | .000 | - |

يشير الجدول رقم (6) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة جميعها بـ (الاغتراب عن الذات) تساوي (3.52) ، والوزن النسبي يساوي (70.6) ، والانحراف المعياري بلغ (0.678) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (7) ، والتي تنص على « لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها» ويعزو الباحثان ذلك إلى وجود خلل في توزيع بعض المهام، والأعباء الإدارية لدى الموظفين، وأحياناً، لا يتم مراعاة التخصص الوظيفي، واستخدام المعايير المهنية عند توزيع بعض المناصب الإدارية في الجامعة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عليان، 2018) والتي بينت أن العاملين في مديرية تربية كركوك يعانون من عدم المهنية والتخصصية في توزيع الأعمال. بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (9) ، والتي تنص على «لدي شعور بأن إمكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (45.0%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (2.25) ، ويعزو الباحثان هذه النتيجة لعدم التحديث المستمر لبيانات الموظفين الخاصة باكتسابهم مهارات ومعارف جديدة، مما أدى إلى شعور الموظف بأن مهاراتهم وخبراته المكتسبة عبر السنوات لم يتم استغلالها بالشكل الأمثل داخل الجامعة.

- **المجال الثاني: الشعور بالعزلة الاجتماعية**

**جدول (7) :**

**المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثالث**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي | 3.80 | .980 | 76.1 | 4.93 | .000 | 1 |
| | أرى أن العمل الفردي أفضل من العمل الجماعي | 3.55 | .96 | 71.1 | 3.43 | .002 | 4 |
| | أشعر بعدم القدرة على الانسجام مع زملائي في العمل | 3.72 | .910 | 74.4 | 4.74 | .000 | 3 |
| | أفضل أن تكون علاقاتي مع زملائي رسمية وفي وقت الدوام فقط | 3.36 | 1.07 | 67.2 | 2.01 | .051 | 6 |
| | لا توجد صداقة حقيقية بين زملاء العمل | 3.55 | 1.10 | 71.1 | 3.01 | .005 | 4 |
| | أشعر بعدم رغبة الموظفين في تطوير وتحسين العمل. | 3.25 | .960 | 65.0 | 1.55 | .130 | 7 |
| | لا أحب أن أتواجد في مكان يجتمع فيه زملاء العمل. | 3.75 | .990 | 75.0 | 4.51 | .000 | 2 |
| | بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة... الخ) غير مناسبة. | 2.72 | 1.30 | 54.4 | - 1.28 | .209 | 9 |
| | عندما ابذل جهود مضاعفة لا أتلقى التقدير من مديري المباشر | 2.91 | 1.29 | 58.3 | - .386 | .702 | 8 |
| | مديري المباشر يوجه النقد لشخصي أمام زملاء العمل. | 3.50 | 1.02 | 70.0 | 2.91 | .006 | 5 |
| | جميع الفقرات | 3.41 | .730 | 68.3 | 3.38 | .002 | - |

يشير الجدول رقم (7) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بـ (الشعور بالعزلة الاجتماعية) جميعها تساوي (3.41) ، والوزن النسبي يساوي (68.3) ، والانحراف المعياري بلغ (0.73) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) ، والتي تنص على « أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي»، وقد حصلت هذه الفقرة على وزن نسبي قدره (76.1%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (3.80) ، وهذا يدل على أن علاقات العاملين في الجامعة ليست بالمستوى المطلوب، وأن هناك فجوة اجتماعية بينهم، ويعزو الباحثان ذلك إلى الظروف السياسية التي يشهدها قطاع غزة من انقسام، وانتماء أغلب الموظفين إلى بعض الأحزاب السياسية المختلفة فيما بينها، بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) ، والتي تنص على «بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة... الخ) غير مناسبة»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (54.4%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (2.72) ، ويعزو الباحثان ذلك إلى سعي إدارة الجامعة الدائم بتوفير بيئة مناسبة وتهيئة المكان الملائم والمريح للموظفين للقيام بأعمالهم بالشكل المناسب.

## اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

◄ اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام اختبار (بيرسون) لإيجاد العلاقة بين المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) والمتغير المستقل (استخدام شبكات التواصل الاجتماعي).

**جدول (8)**

**معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي**

| الفرضية الرئيسية | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية Sig. | الدلالة |
|---|---|---|---|
| العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي. | .210 | .220 | غير دال إحصائيا |

توضح نتائج الجدول رقم (8) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.210) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.220) ، وهذا غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يعني أن زيادة أو نقصان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا علاقة له بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Daniel, Isaac, & Janet, 2017) والتي توصلت إلى أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، بينما اختلفت هذه النتائج مع دراسة (قدورة، 2018) والتي أثبتت وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الجزيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن هناك وعيا كبيرا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، بحيث تمكنوا من الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تبادل المعلومات، ومشاركتها مع زملاء العمل مما أدى إلى عدم وجود اغتراب وظيفي للموظفين عن العمل أثناء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط (بيرسون) لدراسة العلاقة بين المتغيرين، حيث كانت نتائج الاختبار كما هو موضح بالجدول التالي:

**جدول (9)**

**معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات**

| الفرضية الفرعية الثانية | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية Sig. | الدلالة |
|---|---|---|---|
| العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية. | .102 | .552 | غير دال إحصائيا |

توضح نتائج الجدول رقم (9) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.301) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.074) ، وهذا غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي لا يؤدي إلى شعور الموظفين بالتوتر أو الانفصال عن الواقع الذي يعمل فيه وهو جامعة الأقصى، وعلى الرغم من قلة استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي كما ظهر في نتيجة الجدول السابق إلا أن ذلك الوقت لم يكن له أثر سلبي في أن يجعل الموظف في غربة عن ذاته.

– اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

**جدول (10) :**

**معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية**

| الفرضية الفرعية الأولى | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية Sig. | الدلالة |
|---|---|---|---|
| العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات. | .301 | .074 | غير دال إحصائيا |

توضح نتائج الجدول رقم (10) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.102) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.552) ، وهذا غير دال إحصائياً عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الموظفين الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي يتابعون الأخبار والمعلومات التي لها علاقة بمحيطهم فبالتالي لا يتولد لديه شعور بالعزلة الاجتماعي.

◄ الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

**جدول (11) :**

**الفروق - البيانات الشخصية**

| البيانات الشخصية | اسم الاختبار | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية |
|---|---|---|---|
| العمر | التباين الأحادي F | 1.52 | .139 |
| الجنس | T لعينيتين مستقلتين | 1.53 | .135 |
| المؤهل العلمي | التباين الأحادي F | 3.158 | .063 |
| سنوات الخدمة | التباين الأحادي F | 2.059 | .144 |
| متوسط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالساعة | التباين الأحادي F | 2.255 | .101 |

توضح نتائج الجدول رقم (11) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لكافة المتغيرات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى البيانات الشخصية. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا يرتبط بالصفات الشخصية والوظيفية بالموظفين، وذلك لأن المبحوثين هم من بيئة عمل واحدة فبالتالي يكون هناك تقارب في خصائصهم الشخصية والوظيفية مما أدى إلى عدم وجود فروق تعزى لخصائصهم الشخصية.

## النتائج والتوصيات:

**1.** عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

**2.** عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

**3.** عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

**4.** عدم وجود فروق دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى البيانات الشخصية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

## التوصيات:

**1.** ضرورة أن تقوم إدارة الجامعة بتشجيع الموظفين على التواصل مع بعضهم البعض من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى نشر ثقافة التواصل الاجتماعي الإلكتروني.

**2.** ضرورة اهتمام إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى بعمل ورش عمل وتدريب الكادر البشري على الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها بفاعلية بما يخدم مصلحة العمل.

**3.** ضرورة قيام إدارة الجامعة بتفعيل الحوافز المادية والمعنوية بشكل أكبر للموظفين المتميزين من خلال مسابقات معلنة للموظفين جميعهم، وهذا يزيد ولاءهم وانتماءهم للجامعة.

**4.** العمل على تحديث ملفات الموظفين باستمرار لتشمل أسماء حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، ومعلوماتهم التي لها علاقة بالمهارات المكتسبة سواء بالدورات التدريبية أم بالخبرة من خلال العمل مع مؤسسات المجتمع المدني، وذلك لتتمكن الجامعة من الاستفادة بشكل كبير من مهارات وخبرات الموظفين التي تتغير وتزداد مع مرور الوقت.

**5.** مطلوب من إدارة الجامعة القيام بالعديد من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية المتنوعة والتي تهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وشعورهم بالثقة والمحبة، بعيداً عن أجواء العمل.

## المصادر والمراجع العربية:


- حجازي، نهاد (2018) : دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية: دراسة مسحية على الشباب المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
- حسنين، أحمد (2014) : الإحباط الإداري – الأسباب والعلاج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- الحواس، خالدي (2018) : المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، «دراسة ميدانية بولاية المسيلة»، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- خلف الله، محمد جابر، (2015) : مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر.
- دروزة، سوزان، القواسمي، ديما (2014) : أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد10، العدد 2، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الدليمي، عبد الرزاق محمد، (2011) : الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن.
- السالم، مؤيد (1990) : التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، 79 – 91.
- شيخاني، سميرة، (2010) ، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول، دمشق، سوريا.
- صبر، رنا (2013) : أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور

بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد 37، ص ص 243–264، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العراق.

- عبد المنعم، عفاف (2010) : الاغتراب النفسي، مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر.
- عدوان، إياد (2018) : دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الإبداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عطا، خالدية (2018) : أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في الحد من الاغتراب الوظيفي (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والإلكترونية التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، مجلة الدنانير، الجامعة العراقية، المجلد (1) ، عدد (14) ، ص ص 265 – 314، بغداد، العراق.
- علي، بشرى (2008) : مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق، المجلد (24) ، عدد (1) ، دمشق، سوريا.
- عليان، هشام (2018) : مدى توافر مسببات الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية كركوك، المجلد (8) ، العدد (1) ، ص ص 13 – 36، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد، العراق.
- غدير، باسم وإسماعيل، هبة (2019) : دور مواقع التواصل الاجتماعي في مرحلة جمع المعلومات أثناء عملية الشراء دراسة مسحية على مستهلكي الألبسة الجاهزة في الساحل السوري، المجلد (41) ، العدد (2) ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، دمشق، سوريا.
- قدورة، سوسن (2018) : استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية وبعض سمات الشخصية لدى طلاب جامعة الجزيرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.
- المحمداوي، حسن (2007) : العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، كوبنهاجن، الدنمارك.
- المطرفي، شعيل بن بخيت (2005) ، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء – دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، الرياض.
- المقدادي، خالد يوسف، (2013) : ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن.

## المصادر والمراجع العربية مترجمة:

- *Higazy, Nihad (2018). The role of social media in shaping the mental image of political leaders and political institutions: a survey study on Egyptian youth, unpublished PhD thesis, Cairo University, Egypt.*
- *Hasanin, Ahmed (2014). Administrative Frustration- Causes and Treatment, The Arab Group for Training and Publishing, Cairo, Egypt.*
- *Al- Hawas, Khaldi (2018). Social Responsibility and its Impact on Job Alienation among Primary School Principals, "A Field Study in M›sila State», published PhD thesis, University of Mohamed Boudiaf, M›sila, Algeria.*
- *Khalaf Allah, Mohamed Jaber, (2015). The Concept of Social Media, College of Education, Al- Azhar University, Egypt.*
- *Darwazeh, Suzan, Al- Qawasmi, Dima (2014). The impact of ethical work climate on work alienation feelings: an empirical study of the Ministry of Higher Education and Scientific Research, Jordan Journal of Business Administration, Volume 10, No. 2, University of Jordan, Jordan.*
- *Al- Dulaimi, Abdul- Razzaq (2011). New Media and Electronic Journalism, Dar Wael For Publishing, Jordan.*
- *Al- Salem, Moayyad (1990). Organizational Stress: Its Concepts, Causes and Management Strategies, Journal of Public Administration, No. 68, 79- 91.*
- *Sheikhani, Sameera (2010). The New Media in the Information Age, Damascus University Journal, Volume 26, No.1, Damascus, Syria.*
- *Sabr, Rana (2013). The effect of sources of Job stress on the level of feelings of job alienation, journal of Baghdad College of Economic Sciences, No. 37, Pages: 243- 264 Baghdad College of Economic Sciences, Baghdad, Iraq.*
- *Abdul- Moneim, Afaf (2010). psychological alienation, its manifestations and limitations between theory and practice, Dar Al- Marefa Al- Jami'ia, Cairo, Egypt.*
- *Adwan, Iyad (2018). The role of social networks in knowledge Creation Process and Their impact on job creativity in Palestinian institutions of higher education in Gaza, published Master Thesis, Islamic University, Palestine.*
- *Atta, Khalidiya (2018). Impact of strategic leadership practices on reducing employment alienation (An analytical study of the views of a sample of workers in the General Company for Electrical and Electronic Industries of the Ministry of Industry and Minerals, AL- dananeer Journal, Iraqi University , Volume (1) , No. (14) , pp. 265- 314, Baghdad , Iraq.*
- *Ali, Bushra (2008). The manifestations of alienation among Syrian students in some Egyptian Universities, Damascus University Journal, Volume (24) , No. (1) , Damascus, Syria.*
- *Alyen, Hisham (2018). The availability of causes of employment alienation in public organizations (An exploratory study for opinions of a sample of individuals working in Kirkuk Education Directorate) , Volume (8) , No. 1, Pages: 13- 36 journal of kirkuk University for Administrative and Economic Sciences, Baghdad, Iraq.*
- *Ghadeer, Basem and Ismail, Hibah (2019). The role of social Media sites in the stage of searching information during buying process (A survey study about consumers of ready- made clothes in the Syrian coast, Volume (41) , No. (2) , Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Damascus, Syria.*
- *Gadoura, Sawsan (2018). Usage of social media Sites and its relation to mental health and some personality traits among students of University of Gezira, Sundan, unpublished doctoral dissertation, University of Gezira, Sudan.*
- *Al- Muhammedawi, Hassan (2007). The relationship between alienation and the psychological compatibility of the Iraqi community in Sweden, unpublished doctoral thesis, The Arab Open Academy, Copenhagen, Denmark.*
- *Al- Matrafi, Shuail Bin Bakhit (2005). Job Alienation and its Relation with Performance- A Survey Study of Employees in Passports Department, Makkah Al- Mukarramah Region, Unpublished Master Thesis, Umm Al- Qura University, Riyadh.*
- *Al- Miqdadi, Khaled Youssef, (2013). The Social Networks Revolution, Dar Al- Nafa›es Publishing & Distribution, Jordan.*

## المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Amarat, M., Akbolat, M., Ünal Ö., Karakaya, B, (2018). The mediating role of work alienation in the effect of workplace loneliness on nurse›s performance. Journal Of Nursing Management, 112 (9) , (370- 377).*
- *Boyd, D., & Ellison, N. (2010) , Social Network sites: definition, history, and scholarship, IEEE engineering*

*management review, 3 (38) , 16- 31.*

- *Daniel, E. A., Isaac, E. N., & Janet, A. K. (2017). Influence of Facebook usage on employee productivity: A case of university of cape coast staff. African Journal of Business Management, 11 (6) , 110–116. https:// doi.org/ 10.5897/ ajbm2017.8265*
- *Dose, J.J, (1997) , work values: An integrative framework and illustrative application to organization socialization, Journal of occupational and organizational psychology, 70, 219- 240.*
- *Finifter, Ada, (1972) : Alienation in the Social System, New York: print in the USA.*
- *Hemsley, J., & Mason, R. M. (2012). The nature of knowledge in the social media age: Implications for knowledge management models. Paper presented at the System Science (HICSS45 2012) the Hawaii International Conference on.*
- *Mangold, W. G., & Faulds, D.J. (2009). Social Media: The new hybrid element of the promotion mix. Business horizons, 52 (4) , 357- 365.*
- *Nelson L & O, Donohue, W, (2006) : Alienation psychology and human resource management, Refereed paper proceedings of the 2nd Australian center for Research in Employment a work, ACREW, Prato, Italy.*
- *Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2012) , Social Media and tacit knowledge sharing: Developing a conceptual model. World academy of science, Engineering and technology, 64, 1095- 1102.*
- *Sharma, S. K., Joshi, A., & Sharma, H. (2016). A multi-analytical approach to predict the Facebook usage in higher education. Computers in Human Behavior, 55, 340- 353.*
- *Studio Social Report, 2017, https:// socialstudio.me/ digital-and- social- media- report- in- palestine- 2017/*
- *Alexa, 2019, Top Sites in Palestinian Territory, Retrieved 10,July, 2019, from https:// www.alexa.com/ topsites.*
- *The Palestinian Statistics Center, 2018 Retrieved 15,July, 2019, from https:// www.mohe.ps/ home/ cms/ uploads/ 2019/ 01/ %D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8- %D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A.pdf*

# معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية وأثرها في تسويق الخدمات التأمينية

## دراسة تحليلية في شركة التأمين الوطنية/ كركوك

# Obstacles of the Application of E- Commerce and Its Impact on Marketing Insurance Services: An Analytical Study at the National Insurance Company/ Kirkuk

**محمد حسين غربي**
مدرس مساعد/ الجامعة التقنية الشمالية/ العراق

**عبد الرزاق خضر حسن**
استاذ مساعد/ الجامعة التقنية الشمالية/ العراق

**بصير خلف خزعل**
استاذ مساعد/ الجامعة التقنية الشمالية/ العراق

***Mohammad Husain Gharbi***
*Assistant Lecturer/ Northern Technical University/ Iraq*
*alkarbi@yahoo.com*

***Abdul Razaq Kh. Hassan***
*Assistant Professor/ Northern Technical University/ Iraq*
*drabdulrazaq_hwj@ntu.edu.iq*

***Baser Khalaf Khazal***
*Assistant Professor/ Northern Technical University/ Iraq*
*baserbbbb@gmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 29/ 12/ 2019م، **تاريخ القبول:** 7/ 7/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 29/ 12/ 2019, **Accepted:** 7/ 7/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-002
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

يهدف البحث إلى تقديم إطار نظري وعملي متكامل عن معوقات التجارة الإلكترونية وأثرها في تسويق الخدمات التأمينية التي تؤثر في أداء الشركة المبحوثة في عملية تسويق خدماتها التأمينية. لقد تم اختيار شركة التأمين الوطنية/ كركوك؛ لأنها بحاجة إلى دراسات معمّقة في هذا الجانب؛ لتطوير أدائها ومواكبة التطورات التي حصلت في تسويق الخدمات إلكترونيا، لذلك تعد معوقات التجارة الإلكترونية من المواضيع المهمة، التي إذا ما استطاعت الشركات تجاوزها فإنها سترفع من مستوى أداء الشركة؛ ليصبح لديها القدرة على استغلال ما متوفر من عقول مبدعة قادرة على إضافة شيء جديد لعمل تلك الشركة؛ من أجل تعزيز البدائل لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء من أجل تقديم تلك الخدمة بطريقة مبتكرة تحقق نتائجٍ إيجابية، من هنا انطلقت مشكلة البحث، والتي صيغت بمجموعة من الأسئلة، كان الهدف منها تحديد معوقات التجارة الإلكترونية، واثرها في تسويق الخدمات التأمينية، وتحديد علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات أبعاد البحث؛ ولتحقيق ذلك تم صياغة مجموعة من الفرضيات، وتم اختيار عينة عمدية من العاملين في شركة التأمين الوطنية/ كركوك بلغ عددهم (30) فرداً يمثلون تخصصات مختلفة، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على المعلومات المناسبة، وتم تحليلها إحصائيا باستخدام برمجة (SPSS.V.19). وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها (وجود علاقة ايجابية بين معوقات التجارة الإلكترونية مجتمعة وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة) ، وفي ضوء تلك الاستنتاجات قدم الباحثون مجموعة من المقترحات لرفع مستوى أداء تلك الشركة، كان من أهمها العمل على تهيئة الظروف المناسبة لتقليل المعوقات التي تواجه تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة.

**الكلمات المفتاحية**: التجارة الإلكترونية، تسويق الخدمات التأمينية.

## *Abstract*

*The research seeks to provide an integrated theoretical and practical framework on the obstacles of e-commerce and their effect on marketing insurance services that affect the performance of the researched company in marketing insurance services. The National Insurance Company, Kirkuk, was selected by this research as it needs in - depth studies to develop its performance and keep up with the latest developments in online marketing of services. In case the obstacles to e - commerce were addressed, it will enhance the company's performance and make it able to employ the available innovative capabilities. This would promote alternatives for achieving high performance and creative methods for providing services. The research problem took the form of a set of questions that were aimed at identifying obstacles to electronic commerce in order to achieve the best level of performance. They sought to explore the impact on marketing insurance services and the relation between variables of the research. To achieve this, a set of hypotheses were drafted and a sample was selected from the employees working at the National Insurance Company/ Kirkuk. The sample consisted of 30 employees, representing different specializations. The questionnaire was approved as a main tool to obtain the appropriate information, and it was statistically analyzed using SPSS.V.19. The research reached a set of conclusions, the most important of which was, the presence of a positive relationship between all obstacles of electronic commerce and the marketing of insurance services at the researched company. In light of these conclusions, the researchers presented a set of proposals to raise the level of performance of that company, most importantly, the need for creating appropriate conditions to reduce obstacles facing the application of electronic commerce in the company.*

***Keywords**: E - Commerce, Insurance Services Marketing.*

## المقدمة:

التجارة الإلكترونية هي حصيلة الإنترنت والتقانة الحديثة، ويعدها بعضهم من أفضل إنجازات القرن العشرين وأهمها، إذ إن إجراء المعاملات التجارية عن طريق شبكة الإنترنيت قد سهل للمشتري والبائع عملية الاختيار، والبيع والشراء بطريقة مريحة تختلف عن الطرائق التقليدية، كما أعطت للشركات فرصًا هائلة للتطور والتوسع في أعمالها، ومع بدايات الألفية الجديدة فرض بروز مصطلح التجارة الإلكترونية تحديات كبيرة على قطاع التأمين كأحد القطاعات الاقتصادية المهمة نتيجة للتطور العلمي الذي أسهم في خفض التكاليف وإبداع في تقديم الخدمات، مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة سواء على المستويين المحلي أو العالمي.

تُعد صناعة التأمين جزءا حيويا من الاقتصاد العراقي، ولا يمكن للاقتصاد أن ينموَ ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي؛ لذا فإن أحد أسباب نجاح هذه الصناعة – لدخول الآفاق العالمية وتحقيق الأداء المتميز – هو الإدراك الكامل للمتغيرات المتسارعة على مستوى العالم وصياغة استراتيجية قادرة على التكيف مع التحديات الجديدة، وإحداث التأثير الذي يحقق أهداف صناعة التأمين، وهذا يتطلب استعمال الاتصالات والتقانة الحديثة التي تنسجم مع حجم التطورات وسرعتها وفي مقدمتها شبكة الإنترنيت.

يأتي هذه البحث لتسليط الضوء على التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية عن طريق تقديم إطار نظري وجانب تطبيقي في شركة التأمين الوطنية/ كركوك.

## المبحث الأول: منهجية البحث

### مشكلة البحث

هناك محاولات متعددة لرفع كفاية شركة التأمين الوطنية كركوك في أداء خدماتها بالنسبة للزبائن إلا أنها لازالت تعاني

من عدم مواكبتها التطور الحاصل في هذا المجال؛ بسبب انعدام الإمكانات المادية اللازمة لإنشاء البنى التحتية اللازمة لاستيعاب التجارة الإلكترونية. تتمثل المشكلة الرئيسة في هذا البحث في ضعف تطبيق التجارة الإلكترونية كآلية لتسويق الخدمات التأمينية في شركة التأمين الوطنية في محافظة كركوك، والاعتماد شبه الكامل على الطرق التقليدية في عرض أنواع الوثائق أو التغطية التأمينية التي تقدمها شركة التامين الوطنية، وذلك لعدد من العوامل التي تقود إلى ضعف استخدام التسويق الحديث، ومن خلال هذه المشكلة يوجه الباحثون الأسئلة الآتية:

1. ما المعوقات التي تحول دون تطبيق التجارة الإكترونية في الشركة المبحوثة؟
2. ما مستوى تطبيق أبعاد تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة؟
4. هل يُسهم التغلب على معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في تعزيز تسويق الخدمات التأمينية؟

## أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من موضوع البحث في بيان:

- ♦ الدور الذي يلعبه تبني التسويق الإلكتروني بالعمل التأميني في تحقيق أهداف الشركة، وتمكينها من مجاراة الشركات العالمية باستخدام هذه التقنية مستقبلًا.
- ♦ مدى توفير الخدمة التأمينية على شبكة الإنترنيت عبر موقع الشركة على الشبكة العنكبوتية، ولما يوفرهُ العمل بالتسويق الإلكتروني من مزايا وأثار واضحة على عناصر المزيج التسويقي، من حيث التعريف بالمنتج التأميني وتسويقه عبر الإنترنيت، مما يؤدي إلى تذليل كثير من الصعوبات.

## أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى بيان الآتي:

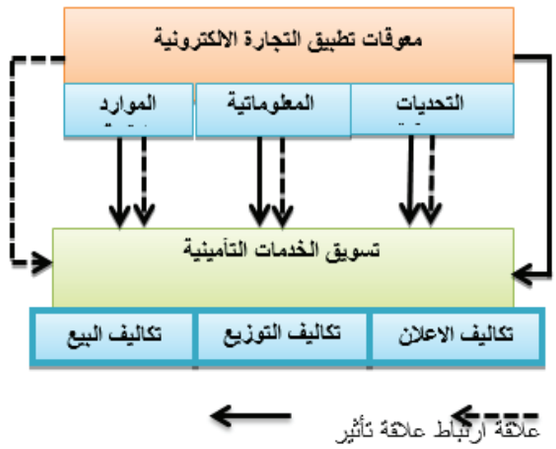
- ♦ الوقوف على أبرز التحديات التي تشكل عقبة أمام تبني العمل بالتسويق الإلكتروني.
- ♦ التعرف على مدى تطبيق أبعاد تسويق الخدمات التأمينية.
- ♦ اختبار طبيعة العلاقة بين معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية.
- ♦ اختبار تأثير معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في تسويق الخدمات التأمينية.

## الأنموذج الفرضي للبحث

في ضوء مشكلة البحث وأهميته وأهدافه تم تصميم النموذج الفرضي للبحث الذي يبين علاقة الارتباط والتأثير بين التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات، ويبين الشكل (1) النموذج الفرضي للبحث.

الشكل (١)

النموذج الفرضي للبحث




## فرضيات البحث

اعتمادا على ما ورد ذكره في مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وأنموذجه الفرضي يمكن صياغة فرضياته بالآتي:

◄ الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية، وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (التحديات المعرفية) وتسويق الخدمات التأمينية إجمالًا.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (المعلوماتية) وتسويق الخدمات التأمينية إجمالًا.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الموارد التقنية) وتسويق الخدمات التأمينية إجمالًا.

◄ الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في تسويق الخدمات التأمينية (إجمالًا) في الشركة المبحوثة، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لـ (التحديات المعرفية) في تسويق الخدمات التأمينية إجمالًا.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لـ (المعلوماتية) في تسويق الخدمات التأمينية.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لـ (الموارد التقنية) في تسويق الخدمات التأمينية.

## منهج البحث

قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث وعينته، وتم الاعتماد على المصادر والمراجع والدوريات لكتابة الجانب النظري يضاف إلى ذلك الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال استخدام استمارة الإستبانة بمقياس (ليكرت الثلاثي).

## أساليب جمع البيانات

تم تغطية الجانب النظري للبحث بالاعتماد على ما توفر من: كتب، ورسائل، وأطاريح، وبحوث علمية، وغيرها، أما تغطية الجانب الميداني فقد توقفت على الزيارات الميدانية التي قام بها الباحثون وكذلك استمارة الإستبانة والمقابلات الشخصية.

## حدود البحث:

تمثلت حدود البحث المكانية في شركة التأمين الوطنية في كركوك، أما حدود البحث الزمانية فقد امتدت من تاريخ (1/ 1/2019) ولغاية (1/ 7/ 2019).

## اختبار أداة البحث

تم إعداد استمارة الاستبانة على ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال الاستطلاع على ما متاح من مصادر بالاستناد إلى (برهوم، 2013) ؛ وذلك لكون ما قدمه محكمًا علميًّا، بالإضافة إلى أنه تم توزيع الاستبانة على عدد من الخبراء من أجل الاستفادة من خبراتهم حول قياس أبعاد البحث.

## أدوات التحليل الإحصائي

من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة فقد تم الاعتماد على برنامج (Ver. SPSS 19) لإجراء التحليل الإحصائي المطلوب. **وتتمثل هذه الأدوات بما يأتي:**

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها.
- معامل الارتباط (سبيرمان): لتحديد طبيعة علاقة المتغيرات المستقلة مع متغير معتمد.
- معامل الانحدار البسيط: يستخدم في تحديد تأثير متغير مستقل واحد في متغير معتمد واحد.
- استخدام اختبار (t) لتحديد الفروقات المعنوية بين متغيرات البحث، وكذلك استخدام اختبار (f) لتحديد العلاقة التأثيرية بين متغيرات البحث.

## وصف الشركة المبحوثة:

ظهرت بدايات التأمين في العراق عن طريق فروع شركات ووكالات أجنبية، بلغت لغاية عام (1964) وهو تاريخ صدور قرارات التأميم في العراق (15) شركة ووكالة عربية وأجنبية وقد رافقها تأسيس شركات تأمين محلية خاصة وشركتي تأمين مباشر وإعادة تأمين شركتين حكوميتين. تأسست أول شركة تأمين حكومية باسم شركة التأمين الوطنية بموجب القانون المرقم (56) لسنة (1950) برأس مال اسمي قدره (1000000) دينار (مليون دينار) ، وتمارس أعمال التأمين على اختلاف أنواعه، واستثمار رأس المال والموجودات بالطريقة التي يقررها مجلس الإدارة. وقد جاء في المادة السابعة من القانون المذكور أن على دوائر الحكومة والمؤسسات الرسمية وشبه الرسمية أن تعْهَد حصرًا إلى الشركة بمعاملات التأمين التي تجريها. في عام (1960) صدر القانون المرقم (21) ، قانون تأسيس شركة إعادة التامين العراقية (شركة مساهمة) والذي جرى تعديله بالقانون المرقم (132) لسنة (1964) ، الذي ألزم كافة شركات التأمين المؤممة بإعادة نسبة (25%) من عمليات التأمين لدى الشركة؛ بهدف التقليل من استيراد خدمات إعادة التأمين وتصدير خدمات التأمين إلى الخارج؛ لزيادة نشاط شركة إعادة التأمين العراقية في الأسواق الدولية اعتبرها قانون المؤسسة الاقتصادية أحد مكوناتها مع المؤسسة العامة للصناعة والمؤسسة العامة للتجارة وبموجبه ترتبط بالمؤسسة العامة.

## وصف الإفراد المبحوثين

تم اختيار عينة عمدية من الأفراد المبحوثين تمثلت بالعاملين في الأقسام داخل الشركة المبحوثة بوظائف مختلقة كان عددهم (30) موظفا، وتمثل عينة شاملة لمختلف التخصصات وتعتبر العينة الأهم التي من خلالها تتطور وتتقدم تلك الشركة وتسعى الى تقديم أعلى مستويات الأداء ومن شأنها النهوض بواقع تلك الشركة نحو الأفضل، بالإضافة إلى أن العينة تعد ذات تماس مباشر بالقرارات التي تهم عمل تلك الشركة، والجدول (1) يوضح السمات الشخصية للأفراد المبحوثين.

**جدول رقم (1) :**

**توزيع عينة البحث حسب العمر والجنس والشهادة ومدة الخدمة واللقب العلمي**

| ت | العمر | العدد | النسبة المؤية |
|---|---|---|---|
| 1 | من 20 – 30 سنة | 7 | 23.3% |
| 2 | من 31 – 40 سنة | 7 | 23.3% |
| 3 | 41ـ 50 سنة | 12 | 40.1% |
| 4 | 50 فأكثر | 4 | 13.3 |
| | المجمـــوع | 30 | 100% |
| ت | الجنس | العدد | النسبة المؤية |
| 1 | ذكر | 17 | 56,7% |
| 2 | انثى | 13 | 43,3% |
| | المجمـــوع | 30 | 100% |
| ت | المؤهل العلمي | العدد | النسبة المؤية |
| 1 | دكتوراه | 33 | 82.5% |
| 2 | ماجستير | 7 | 17.5% |
| | المجموع | 30 | 100% |
| ت | المرتبة العلمية | العدد | النسبة المؤية |
| 1 | اعدادية فما دون | 8 | 26,7% |
| 2 | دبلوم | 8 | 26,8% |
| 3 | بكالوريوس | 11 | 36,6% |
| 4 | دبلوم عالي | 3 | 10,0% |
| 5 | ماجستير | — | — |

| ت | العمر | العدد | النسبة المؤية |
|---|---|---|---|
| 6 | دكتوراه | — | — |
| | المجموع | 30 | 100% |
| ت | مدة الخدمة في المنظمة | العدد | النسبة المؤية |
| 1 | أقل من 5 سنوات | 4 | 13.3% |
| 2 | من 6 – 10 سنوات | 10 | 33.3% |
| 3 | من 11 – 15 سنة | 6 | 20.1% |
| 4 | من 16 فأكثر | 10 | 33.3% |
| | المجموع | 30 | 100% |

## الدراسات السابقة

دراسة حبيب 2017

(أثر عناصر المزيج الترويجي للخدمة التأمينية في تحقيق رضا الزبون)

تناول البحث أحد العناصر الأساسية والحيوية في العمل التسويقي لشركات التأمين من خلال استعراض أحد الانشطة المهمة، والمؤثرة في تحقيق أهدافها التسويقية والمتمثل بالمزيج الترويجي، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استمارة استبانة لغرض جمع البيانات وتحليلها على عينة (40) زبونا. وكان من أبرز الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة أن لعناصر المزيج الترويجي دوراً مهماً في تحقيق رضا الزبون وأن أهم التوصيات التي من شأنها أن تعزز التطور الحاصل في القطاع التأميني، وتقدم انطباعاً ايجابياً عن الخدمات التأمينية المقدمة من شركات التامين

دراسة الزهيري 2011

(تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية)

هدفت الدراسة التعرف الى تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية) دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، باختيار عينة قوامها (68) فرداً من المديرين أو من ينوبْ عنهم، وقد استخدمت الدراسة إستمارة الإستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات فضلاً عن المقابلات الشخصية – للمديرين التي أجراها الباحث، وخَلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أَهمها: هناك ثمة تحديات تحول دون تبني التسويق الإلكتروني للخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية لحد الآن كان أبرزها عدم وجود تشريع قانوني ينظم عمل التسويق الإلكتروني، فضلاً عن غياب البنية التحتية اللازمة لمتطلبات التسويق الإلكتروني. وفي النهاية قدمت الدراسة جملة من التوصيات إلى الشركة المبحوثة، إستناداً إلى النتائج التي توصل إليها، والتي كان أَبرزها بناء بنية تَحتية للاتصالات قوية ومتينة وذلك لغرض تأهيلها في تطوير وتسويق الخدمة التأمينية، إذ إن النجاح الفعلي لظاهرة التسويق الالكتروني يعتمد على مدى متانة البنى التحتية للاتصالات ولأثرها الكبير في سرعة إنجاز الخدمات التأمينية.

دراسة (Srivihok, 2001)

(An Assessment Tool For Electronic Commerce: End User» «Evaluation of Web Commerce Sites)

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة لقياس التجارة الإلكترونية ولا سيما المواقع التجارية عبر الأنترنت، وأكدت أن هذه المواقع تمثل جبهة المواجهة في عملية الاتصال بين المستخدمين وإدارة نظم المعلومات، وقد استند تصميم هذه الأداة على إنموذج التوافق بين التقنية والمهمة إذ يركز على تقييم المستخدم النهائي لنظم المعلومات، لذلك تم استخدام تحليلي عاملي الإثبات والاستكشاف لاختبار صحة الأداة المستخدمة.

وتوصلت الدراسة إلى ان التوظيف المتزايد للتقنية الجديدة وعلى رأسها التجارة الألكترونية سيوفر اقتصاداً في التكاليف ويحقق اتصالا سريعا بين الشركات والأفراد، ويتيح الفرصة للمستهلكين والمنتجين والمجهزين للاتصال المباشر وانجاز الأعمال عبر الشبكة، ولكن هذه النظم قد لا تنجح أحيانا، فضلا عن إن تقييم التجارة الألكترونية يعد أمرا حاسماً للتوظيف الناجح لنظم التجارة الإلكترونية مستقبلاً، لذلك هناك حاجة لتقييم المستخدمين النهائيين للنظام، لغرض التنبؤ برضا المستخدم وقبوله للتجارة الألكترونية.

دراسة (Mistry & Nandram, 2005)

(The Relevance of the Balanced Scorecard in Assessing Firm Performance of e - Commerce Companies)

تصدت الدراسة لتوضيح الدور الوثيق للمقاييس غير المالية في تمثيل أو تجسيد التوافق الاستراتيجي بين إنموذج الأعمال وأداء الشركة في بيئة التجارة الألكترونية، وقد أظهرت الدراسة مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية باعتماد (بطاقة العلامات المتوازنة) المناسبة للشركات التي تطبق أسلوب التجارة الألكترونية، وتمت الاستفادة من هذه المقاييس لتصنيف رتب شركات التجارة الألكترونية، وذلك من خلال تطبيق إنموذج (الرتب المخفية) ، ان هذا الترتيب للشركات قد تم اختباره لتوثيق التوافق بين الاهتمام الاستراتيجي لشركات التجارة الألكترونية على الزبائن وأهداف الإبداع والابتكار ومؤشرات الأداء المستقبلي للشركة، مثلاً بقاء الشركة وإدامتها وكذلك أداء السوق.

وقد خرجت الدراسة بنتائج ألقت الضوء على العلاقة الوثيقة للمقاييس غير المالية بإزاء المقاييس المالية، في تقييم الأداء المستقبلي للشركات في إطار البيئة التنافسية، والتشغيلية الخاصة التي تعمل في ظل التجارة الألكترونية.

## المبحث الثاني: الجانب النظري

### أولاً: مفهوم التجارة الإلكترونية

في هذا العصر الرقمي، الذي اتسع فيه نطاق الإنترنت بشكل كبير، أصبح مفهوم التجارة الإلكترونية الذي يقدم العديد من المزايا للشركات شائعًا. فالتجارة الإلكترونية ليست محدودة؛ لأن بعض الأشخاص يفكر في بيع وشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت، ولكن التجارة الإلكترونية – في الواقع – تنطوي على ما هو أكثر من ذلك بكثير، إذ توسعت لتشمل بيع وشراء المعلومات

جنبا إلى جنب مع السلع والخدمات، والتجارة الإلكترونية لا تتوقف عند هذه النقطة، إذ إن التوقعات التي تقدمها التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسسات والأفراد لا تتوقف عند نقطة معينة .(Suleiman,2004: 5)

والتجارة الإلكترونية هي واحدة من التعبيرات الحديثة التي تدخل في حياتنا اليومية، ويتم استخدامها في العديد من الأنشطة الحياتية المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن أثر التجارة الإلكترونية يكون كبيراً على أعمال المنظمة (يوسف وعزيز ، 2013، 31) ، كما يشير مفهوم التجارة الإلكترونية – الذي يقسمه إلى جزأين، الأول «إلكتروني» – إلى وصف مجال التجارة في الأداء، ويعني أداء نشاط تجاري باستخدام الوسائط الإلكترونية وطرق مثل الإنترنت، في حين أن الجزء الثاني «التجارة»، والذي يشير إلى النشاط الاقتصادي الذي يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه القواعد واللوائح المعترف بها دوليا (Abdul - Muhsin,2005: 18). إذ تضمنت الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع العديد من التعريفات المتعلقة بموضوع التجارة الإلكترونية في محاولة للوصول إلى تعريف شامل وعام يعتمد على الأطراف المستفيدة التي تتعامل مع التجارة الإلكترونية، فقد عرفها. ( (Khatibi) at.al,2003: 77)على أنها شراء وبيع السلع والخدمات على الإنترنت. بخلاف الشراء والبيع، إذ يستخدم كثير من الناس الإنترنت كمصدر للمعلومات لمقارنة الأسعار أو الاطلاع على أحدث المنتجات المعروضة قبل الشراء عبر الإنترنت أو في أحد المتاجر التقليدية. وكذلك عرفها باحثون آخرون: بأنها ما يتم تداوله في المنتجات أو الخدمات باستخدام شبكات الكمبيوتر، مثل الإنترنت. في حين عرفها (عزريل وزهد، 163: 2015) بانها بيع وشراء ونقل وتبادل الخدمات وغيرها من التبادلات التجارية والعقود والتي تتم الكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية.

يرى الباحثون أن التجارة الإلكترونية تشتمل على تقنيات عديدة مثل التجارة المتنقلة، وتحويل الأموال الإلكتروني، وإدارة سلسلة التوريد، والتسويق عبر الإنترنت، ومعالجة المعاملات عبر الإنترنت، وتبادل البيانات الإلكترونية، وأنظمة إدارة المخزون، ونظم جمع البيانات الآلية.

## ثانيًا: معوقات التجارة الإلكترونية

ذكر (Moori,2006: 100) أن هناك العديد من القيود التي تواجه إمكانية التوسع في التجارة الإلكترونية من صعوبة توفير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية المناسبة، إذ تُعد الأجهزة، والبرمجيات، والبنية التحتية للاتصالات، وموارد المعلومات، وخدمات الإنترنت، جنبًا إلى جنب مع الصيانة المستمرة للأجهزة والمعدات والتطوير الدائم، الهيكل الأساس لممارسة التجارة الإلكترونية التجارة بثقة عالية (Khan,2016: 4). وكذلك صعوبة توفير بيئة قانونية مناسبة، وتكييف بعض القوانين المتعلقة بفرض الضرائب على المعاملات التجارية، والملكية الفكرية والمعايير والمقاييس وغيرها من القوانين واللوائح وفقًا للضرورات التي تفرضها التجارة الإلكترونية، فضلاً عن الأهمية من فعالية هذه القوانين من حيث الإدارة؛ لذلك لن تكون عائقًا أمام تنفيذ التجارة الإلكترونية. وقد يكون هذا بسبب عدد من القيود والحواجز التي تواجههم، مثل الشكوك حول الأمن والخصوصية، والمتطلبات الصارمة للمهارات التكنولوجية، والتعب من القواعد واللوائح. (Khatibi at.al,2003: 78) ، فيمكن تقسيم معوقات تسويق الخدمات التأمينية عبر شبكة الإنترنت إلى الآتي:

**1.** التحديات المعرفية: تعد إمكانات التقنيات الرقمية واعدة بشكل خاص في الأنشطة كثيفة المعرفة، ويمكن أن تكون هذه في سياقات التعلم أو في الاستخدام المهني. كيف تحتاج هذه الواجهات إلى تصميم تشجيع الحصول على المعرفة والفهم وتبادلها على للنحو الأمثل، وكذلك اتخاذ القرار الأمثل وحل المشكلات (Dani-ell,2006: 32).

**2.** المعلوماتية: سرعة وسهولة تبادل المعلومات بين المستهلكين: إذ يوفر الإنترنت إمكانية تبادل المعلومات والآراء من خلال سرعة وسهولة تبادل المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات عبر مجتمعات إلكترونية، مثل: المنتديات وغيرها، الأمر الذي يوفر البيانات والمعلومات لدى المجتمع عن المنتجات الاقتصادية، ويرفع مستوى الثقافة والوعي الاستهلاكي لدى جمهور المستهلكين، في حين أن هذا قد يكون متعذرا أو يتطلب وقتا وجهدا أطول في عالم التجارة التقليدي. (العبدلي، 2005، 17)

**3.** الموارد التقنية: لمواكبة التوجهات الحديثة في قطاع تسويق الخدمات التأمينية والاهتمام بتفعيل دور البنى التحتية من خلال تطوير التنظيمات الخاصة بالتقنية وتسهيل نشر شبكات الاتصالات لضمان استمرارية الخدمات مما يساعد على تطوير التقنيات والمؤشرات الخاصة بالبنى التحتية (عزريل وزهد، 164: 2015). وكذلك التشريعات والأنظمة التي تتلاءم مع طبيعة التجارة وأيضًا التحقق من مصدر الاتصالات وتوثيق حامل البيانات، مثل الخصوصية وحماية البيانات وهذا يؤدي بدوره إلى حاجة توفر الكوادر البشرية اللازمة، أي المجتمع القادر على التعامل عن طريق الانترنت أي الاستعداد الإلكتروني. (مركز الدراسات الاستراتيجية، 32، 2010).

## ثالثاً: تسويق الخدمات التأمينية

التسويق التأميني هو في الأساس مجرد تسويق منتجات التأمين. التسويق التأميني يؤكد على أهمية تفضيلات العملاء والأولويات. الأهداف الرئيسة للتسويق التأميني وزيادة وعي العملاء، وتطوير صورة الشركة، وتحسين خدمة العملاء، وتحسين قاعدة العملاء وانتشارها. العوامل التي تعوق تطبيق تسويق التأمين هي تجربة غير كافية لشركات التأمين أثناء توسيع أعمال التأمين، وعدم وجود استراتيجيات تنمية طويلة الأجل لشركات التأمين (Kotler and Armstrong,2006: 467). أما التأثير بفعل التسويق الالكتروني على الأفراد فأصبح واضحاً؛ لأنه تم استبدال الأجهزة والمعدات والبرمجيات بالعنصر البشري، وكذلك عملية توصيل الخدمة التأمينية، إذ تتم عملية توصيل الخدمة التأمينية عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلًا من الاتصال الشخصي (هادي وحسين،2013، 149). وهناك العديد من التطورات في تسويق الخدمات إلى حد ما، وتسويق التأمين هو في الأساس مجرد تسويق منتجات التأمين، وصناعة التأمين لديها العديد من التحديات. فنشاطها الأساسي ورسالتها ورؤيتها وبيئة أعمالها تولد الحاجة إلى الكفاءة. وتخلق التحديات أسئلة عديدة تحتاج إلى إجابات دقيقة. ما هي المدخلات والمخرجات في تسويق التأمين وما هي التحديات التي تفرضها؟ بشكل عام، يمكننا القول: إذا لم يكن هناك خطر، فلن يكون هناك تأمين أو تسويق التأمين؛ لذلك، أول شيء

نفعله هو تحديد المخاطرة، ثم تحديد الخصائص وبعد ذلك إنشاء منتج التأمين، وبالتالي أهمية قاعدة البيانات كمدخل في تسويق التأمين الحديثة. (Šain & Selimovi, 2019: 472) .12) وفي السنوات الأخيرة، بدأت صناعة التأمين في اعتماد أنواع عدة من التكنولوجيا المصممة لتوفير مجموعة من الفوائد لشركات التأمين والمستهلكين (حاملي الوثائق) ، بما في ذلك مراقبة المخاطر المحسنة، وخفض التكاليف، وتحسين الاكتتاب، ويمكن أن تخلق هذه التقنيات أيضًا تحديات لشركات التأمين ومخاطر محتملة للمستهلكين، بما في ذلك نماذج الأعمال المتغيرة وعدالة التسعير وقضايا الخصوصية (Fichter,2002: 26).

### رابعًا: أبعاد تسويق الخدمات التأمينية

**1.** تكاليف الإعلان: الإعلان هو أحد عناصر المزيج الترويجي حيث يعتبر وسيلة ترويجية ومن خلاله يتم تقديم معلومات تخص الشركة، تنشر هذه المعلومات عن طريق التلفاز، الاذاعة، الصحف، والإنترنت وغيرها الذي يعتبر أسرع وسيلة وأقل كلفة فيما يخص التعامل مع الزبون. (ابن الشيخ ، 2017: 49)

**2.** تكاليف التوزيع: يعد التوزيع من الأنشطة المهمة إذ يكون الأشخاص والكيانات المختلفة مسؤولين عمومًا عن المناولة والتوزيع (سعاد، 2017، 24). أي أثناء الشراء والتوزيع وقد تشمل كافة تكاليف خزن منتجات الشركة وتكاليف المعدات المكتبية وبالتالي هذه المنتجات يجب اعتبار الأقسام ذات الصلة لها دورٌ تلعبه الكيانات في توزيع المنتجات (الصميدعي ويوسف، 2010: 233).

**3.** تكاليف البيع: إن عمليات البيع المباشر لوثائق التأمين وخاصة عند بيع وثائق تأمينات الممتلكات أو عند التجديد (المساعد، 2003: 25). يُحدث خفضاً في تكاليف بيع الخدمات التأمينية من التكاليف الإدارية وما تتحمله الشركة من أجل بيع منتجاتها من رواتب وأجور رجال البيع وغيرها من التكاليف ذات العلاقة بالنشاط البيعي. (إريك، 2019: 11)

## المبحث الثالث: الجانب الميداني

### أولًا: وصف وتشخيص متغيرات البحث

يتناول هذا المحور وصف متغيرات البحث وتشخيصها، وتحقيقًا لذلك جرى استخدام التحليلات الإحصائية الوصفية كالتوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، ونسبة الاستجابة على فقرات المقياس لكل الأبعاد باستخدام برنامج (SPSS V.19) ، وللتعرف على درجة اتفاق أفراد عينة البحث تجاه متغير دون آخر، وكما موضح في الآتي:

**1.** وصف وتشخيص أبعاد المتغير المستقل (معوقات التجارة الإلكترونية)

تشير نتائج الجدول (2) على توافر معوقات التجارة الإلكترونية في الشركة المبحوثة وبنسب اتفاق عالية وكانت أبرز المعوقات توافر البعد المعلوماتي الذي يدلّ على وجود معوق المعلوماتية إذ بلغت نسبة الاتفاق (68.35%) وهي نسبة جيدة تدل على وعي الأفراد المبحوثين واهتمامهم لتحقيق الأفضل، باستثناء التحديات المعرفية فقد كانت نسبة توافرها قليلة وهذه نتيجة إيجابية لتلك الشركة، والجدول (2) أدناه يوضح تلك النسب والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية أدناه.

**الجدول رقم (2)**

**التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل (معوقات التجارة الالكترونية)**

التحديات المعرفية

| الفقرات | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|---|
| X1 | | | شركتنا ليست بحاجة الى استعمال التجارة الالكترونية | | 1.86 | .93 |
| X2 | | | عدم استعمال التجارة الالكترونية في شركتنا سببها غياب الوعي المعرفي لدى زبائنها | | 2.766 | .568 |
| X3 | | | تسديد قسط التأمين الكترونياً يشكل عبئاً مالياً على شركتنا | | 2.100 | .884 |
| X4 | | | تجد شركتنا صعوبة في تطبيق نظاماً متكاملاً للتجارة الالكترونية | | 2.666 | .711 |
| المعدل | 61 | 13 | 26 | | 2.348 | .773 |
| المعلوماتية | | | | | | |
| الفقرات | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| X5 | | | عدم امتلاك شركتنا نظام معلومات يضمن تدفق المعلومات بين اقسامها وفروعها بسهولة | | 2.533 | .730 |
| X6 | | | لا تستعمل شركتنا الانترنت والبريد الالكتروني بوصفه مؤشراً نحو المعلوماتية | | 2.066 | .868 |
| X7 | | | تواجه شركتنا مشاكل في تطبيق أنظمة المعلومات الادارية المتطورة بين الخدمات التسويقية والتجارة الالكترونية | | 2.766 | .626 |
| X8 | | | تعاني شركتنا من ضعف الانظمة المعلوماتية المتطورة مثل (نظم المعلومات الادارية ونظم غدارة قواعد البيانات) | | 2.700 | .651 |
| المعدل | 68.35 | 15 | 16.65 | | 2.516 | 718. |
| الموارد التقنية | | | | | | |
| الفقرات | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| X9 | | | لا يتم اعتماد الاسلوب الالكتروني في التعامل مع البيانات في شركتنا | | 2.333 | .844 |
| X10 | | | عدم توافر اجهزة اتصالات لتلبي متطلبات تطبيق التجارة الالكترونية في شركتنا | | 2.600 | .674 |
| X11 | | | ضعف تبني تقنيات متطورة لتنفيذ عمليات شركتنا بطريقة مناسبة | | 2.433 | .817 |
| X12 | | | لا تتعامل شركتنا بالنماذج والوثائق الالكترونية | | 2.700 | .595 |
| المعدل | 66.675 | 18.35 | 15 | | 2.516 | .733 |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية. (spss)

تشير الأرقام التي تم التوصل اليها والمبينة في جدول رقم (2) ان الشركة المبحوثة تجد صعوبة في تطبيق التجارة الالكترونية، وسبب ذلك يعود الى غياب الوعي المعرفي بأهمية هذا النشاط، والى عدم توافر تقنيات متطورة لتطبيق انشطة التجارة الالكترونية وممارستها. وتتفق الدراسة مع دراسة (محمد، 2009) باعتماد الشركة الأسلوب التقليدي في التعامل، وتستند في تنفيذ معاملاتها اليومية على السجلات والوثائق الورقية.

**2.** وصف أبعاد المتغير المعتمد وتشخيصها (تسويق الخدمات التأمينية) :

تشير نتائج الجدول (3) أدناه على توافر متطلبات تسويق الخدمات التأمينية جميعها في الشركة المبحوثة، ولكن بنسب متفاوتة وكما موضحة تلك النسب والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، إذ أشار أعلى اتفاق لبعد تكاليف الإعلان والترويج بلغت (82.525%) ، وأن البعد حقق وسطا حسابيا تجاوز الوسط الفرضي البالغ (2) بلغ (2.73) ، وهذا يدل على وجود مستوى ميل مرتفع في إجابات أفراد عينة البحث تجاه عنصر ترويج الخدمة التأمينية، أكده الانسجام المتوسط في آراء عينة البحث مع حركة المقياس الذي عكسه الانحراف المعياري، وهذا يدل على أن وجهة النظر المستقبلية لعينة البحث ترى بأن هنالك انعكاسات تطرأ على عنصر ترويج الخدمة التأمينية عند العمل بالتجارة الإلكترونية.

**الجدول رقم (3) :**

**التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المعتمد تسويق الخدمات التأمينية**

| تكاليف الاعلان والترويج | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الفقرات | | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| X13 | يخفض استخدام التجارة الالكترونية من تكاليف الاعلان عن منتجات شركتنا في وسائل الاعلان التقليدية | | | | 2.833 | .461 |
| X14 | يوفر استخدام التجارة الالكترونية وسيلة ترويجية غير مكلفة لمنتجات شركتنا خارج السوق المحلي | | | | 2.733 | .520 |
| X15 | استخدام التجارة الالكترونية يقلل من عدد العاملين في تسويق الخدمات التأمينية | | | | 2.800 | .406 |
| X16 | يزيد استخدام التجارة الالكترونية من خبرة العاملين في شركتنا | | | | 2.566 | .678 |
| المعدل | | 82.525 | 133.3 | 9.15 | 2.733 | .516 |
| تكاليف التوزيع | | | | | | |
| الفقرات | | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| X17 | يساعد استخدام التجارة الالكترونية على التوسع الجغرافي لتوزيع منتجات شركتنا | | | | 2.633 | .764 |
| X18 | استخدام التجارة الالكترونية يساعد في تقليل تكاليف الوسطاء والموزعين لمنتجات شركتنا | | | | 2.666 | .660 |
| X19 | يوفر استخدام التجارة الالكترونية من تكاليف السفر الى الاسواق المستهدفة | | | | 2.733 | .583 |
| X20 | يخفض استخدام التجارة الالكترونية من مصاريف التأمين على التوزيع ومصاريف أخرى | | | | 2.700 | .595 |
| المعدل | | 78.35 | 11.65 | 10.025 | 2.683 | .651 |
| تكاليف البيع | | | | | | |
| الفقرات | | اتفق % تكرار | محايد % تكرار | لا اتفق % تكرار | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| X21 | إن استخدام التجارة الالكترونية يساهم في زيادة الحصة السوقية لمبيعات شركتنا | | | | 2.633 | .668 |
| X22 | يقلل استخدام التجارة الالكترونية من التكاليف المرتبطة برجال البيع ومندوبي المبيعات | | | | 2.466 | .776 |
| X23 | يخفض استخدام التجارة الالكترونية من مصاريف إدارة المبيعات ومصاريف سفر وانتقال رجال البيع الى الاسواق المستهدفة | | | | 2.733 | .639 |
| X24 | يساعد استخدام التجارة الالكترونية على بيع منتجات شركتنا بأسعار تنافسية تدعم الموقف التنافسي لها | | | | 2.633 | .614 |
| المعدل | | 72.475 | 16.675 | 10.85 | 2.616 | .674 |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية (spss)

تُظهر النتائج المبينة في جدول رقم (3) ان هناك ارتفاعا ملحوظا في الحصة السوقية لمبيعات الشركة، ويعود ذلك الى الاهتمام بالسيطرة على تكاليف الاعلانات و الوسائل الترويجية الأخرى، كتكاليف مندوبي البيع، يتضح بأنّ ان العاملين يدركون أهميتها وتأثيرها ودورها الفاعل في تقليص الوقت والجهد وتخفيض التكاليف، وأن اتجاهاتهم متوافقة مع تقديم أفضل الخدمات.

## ثانيًا: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تمهيدا لقياس علاقة الارتباط بين متغيرات البحث وأبعادها، استخدم الباحثون معامل الارتباط (سبيرمان) ، وكما يأتي:

**1.** اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

- (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية، وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة) يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (4) أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين معوقات التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية، إذ بلغ معامل الارتباط للمؤشر الكلي بينهما (0.712 ××) ، وهي علاقة موجبة قوية وذات دلالة معنوية وتأتي هذه النتيجة معززة لما افترضه الباحثون في الفرضية الأولى ومبررا لقبولها.

**الجدول رقم (4) :**

**نتائج تحليل علاقة الارتباط بين معوقات التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية**

| المتغير المستقل / المتغير المعتمد | معوقات التجارة الالكترونية |
|---|---|
| تسويق الخدمات التأمينية | .712** |

* P ≤ 0.01 N=30

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية spss.

- اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى:

توضح نتائج التحليل في الجدول (5) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد معوقات التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين التحديات المعرفية وتسويق الخدمات التأمينية ما مقداره (0.561××) وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحديات المعرفية وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة) ، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد المعلوماتية وتسويق الخدمات التأمينية ما مقداره (0.737××) وهي نتيجة تثبت صحة وقبول الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المعلوماتية وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة) ، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين الموارد التقنية وتسويق الخدمات التأمينية ما مقداره (0.559××) وهي نتيجة إيجابية تدل على قبول الفرضية الفرعية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد التقنية وتسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة).

**الجدول رقم (5)**

**نتائج تحليل علاقة الارتباط بين أبعاد معوقات التجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات التأمينية**

| المتغير المستقل | معوقات التجارة الالكترونية | | |
|---|---|---|---|
| المتغير المعتمد | التحديات المعرفية | المعلوماتية | الموارد التقنية |
| تسويق الخدمات التأمينية | .561** | .737** | .559** |

* P ≤ 0.01 N=30

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية. (spss)

يتضح ان الشركة فيها ضعف في اهتمامها لأنظمة المعلومات الخاصة مثل أنظمة (المعلومات الادارية، الافراد، الرواتب، التأمين، الارباح والحوافز) كي توفر بيئة مناسبة لتطبيق التجارة الالكترونية عن طريق تبادل المعلومات بين داخل الشركة وزبائنها، فهي ما زالت بحاجة الى تطوير، فضلاً عن أنّ الشركة تواجه مشاكل في تطبيق هذه الأنظمة، والسبب في ذلك يعود الى أنّ العديد من الاقسام تستعمل تطبيقات مختلفة نجد من الصعب عليها تقاسم المعلومات، وهذا يؤدي الى الارتباك وسوء الفهم والأخطاء وحدوث المشكلات في تقديم الخدمات.

**2. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية**

- (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية معوقات التجارة الإلكترونية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة).

تشير نتائج الجدول (6) إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمعوقات التجارة الإلكترونية مجتمعة في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة، وذلك من خلال معامل التأثير (R2) البالغ قيمته (0.507) ، وهذا يعني أن (50.7 %) من التأثير يعود لمعوقات التجارة الإلكترونية مجتمعة، أما بقية نسبة التأثير فتعود إلى متغيرات عشوائية غير داخلة في أنموذج البحث، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (28.739) عند درجتي حرية (1.29) وبمستوى معنوية (0.01) ، وهذا يدل على أن أنموذج الانحدار مقبول في تفسيره للعلاقة. ومن خلال متابعة معاملات (بيتا) ، يتضح أن (β1) تبلغ (0.577) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (5،361)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.16) عند مستوى معنوية (0.01) وهذه المؤشرات تثبت قبول الفرضية الرئيسة الثانية.

**الجدول رقم (6) :**

**تأثير معوقات التجارة الإلكترونية مجتمعة في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة**

| المتغير المستقل | معوقات التجارة الالكترونية | | | |
|---|---|---|---|---|
| المتغيرات المعتمدة | $\beta_1$ | $R^2$ | F المحسوبة | T المحسوبة |
| تسويق الخدمات التأمينية | .577 | .507 | 28.739 | 5.361 |

D.f = (1.29) P≤ 0.01 N = 30

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية. (spss)

- اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثانية:

تشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول (7) إلى وجود تأثير معنوي لكل معوق من معوقات التجارة الإلكترونية منفردة في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة، حيث بلغ تأثير التحديات المعرفية في تسويق الخدمات التأمينية وذلك من خلال قيمة معامل التأثير (R2) البالغة (0.314) ، وتدل على نسبة تأثير التحديات المعرفية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة هي (31.4 %) ، أما متمم النسبة (0.686) فيعود إلى تأثير متغيرات عشوائية أخرى غير داخلة في أنموذج البحث، ولم يتم تناولها في البحث، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (9.177) عند درجتي حرية (1.29) وبمستوى معنوية (0.01) ، وبما أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من الجدولية فهذا يشير إلى أن التحديات المعرفية تؤثر في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة تأثيرا إيجابيا ومعنويا، ومن خلال متابعة معاملات (بيتا) ، يتضح أن (β1) تبلغ (0.911) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (3.029) ، عند مستوى معنوية (0.01) وهذه المؤشرات تساعد على قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحديات المعرفية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة).

كما يلاحظ تأثير بعد المعلوماتية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة وذلك من خلال قيمة معامل التأثير

(R2) البالغة (0.543) ، وتدل على نسبة تأثير المعلوماتية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة هي (54.3%) ، أما متمم النسبة (0.557) فيعود إلى متغيرات عشوائية غير داخلة في أنموذج البحث، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (33.222) عند درجتي حرية (1.29) وبمستوى معنوية (0.01) ، فهذا يشير إلى أن بعد المعلوماتية تؤثر في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة تأثير إيجابيا ومعنويا، ومن خلال متابعة معاملات (بيتا) ، يتضح أن (β1) تبلغ (0.841) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (5.764) ، عند مستوى معنوية (0.01) وهذه المؤشرات تساعد على قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعلوماتية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة).

كما أشارت النتائج إلى تأثير الموارد التقنية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة وذلك من خلال قيمة معامل التأثير (R2) البالغة (0.312) ، وتدل على نسبة تأثير الموارد التقنية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (9.891) عند درجتي حرية (1.29) وبمستوى معنوية (0.01) ، ومن خلال متابعة معاملات (بيتا) ، يتضح أن (β1) تبلغ (0.761) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (6.058) ، عند مستوى معنوية (0.01) وهذه المؤشرات تدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للموارد التقنية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة).

**الجدول رقم (7) :**

**تأثير أبعاد معوقات التجارة الإلكترونية في تسويق الخدمات التأمينية في الشركة المبحوثة**

| المتغير المعتمد | تسويق الخدمات التأمينية | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| المتغيرات المستقلة | $\beta_1$ | $R^2$ | $\beta_o$ | T المحسوبة | F المحسوبة |
| التحديات المعرفية | .911 | ,314 | 1.930 | 3.029 | 9.177 |
| المعلوماتية | .841 | .543 | 1.567 | 5.764 | 33.222 |
| الموارد التقنية | .761 | .312 | 1.221 | 6.058 | 9.891 |

D.f = (1.29) P≤ 0.01 N = 30

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الإلكتروني والبرمجة الإحصائية (spss)

نلاحظ انّ الشركة لديها مشكلة فيما يتعلق بالموارد المادية والتخصيصات المالية لشراء التقنيات الحديثة اللازمة لتطبيق التجارة الالكترونية مما أثر على نحو مباشر في تسويق الخدمات التامينية. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (محمد، 2009).

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

### أولًا: الاستنتاجات

**توصل الباحث بعد طول نظر إلى جملة من النتائج نجملها في الآتي:**

**1.** فاقت نسبة الذكور في المواقع الإدارية نسبة الإناث في الشركة المبحوثة، لكن على الرغم من ذلك ظهر أن للعنصر النسوي دورًا في المساهمة بالإدارة في مختلف الأقسام، مما يعطي مؤشرا بأن الشركة المبحوثة تأخذ في نظر الاعتبار الخصائص التي تتميز بها النساء المديرات عند وضع برامج التدريب للحصول على مناصب قيادية.

**2.** أظهرت النتائج بأن هناك ضعفًا في تطبيق المعلوماتية في الشركة المبحوثة من ممارسات التجارة الإلكترونية، توصف بأنها تتبع الأسلوب الإلكتروني فقط في بعض الأنظمة الخاصة بإدخال البيانات كالأفراد والرواتب والتأمين والأرباح والحوافز، مما يعني بأنها لازالت لا تتبنى نظاما معلوماتيًّا متكاملاً يتيح كافة الحلول الشاملة للأنشطة المتعلقة بالمزيج التسويقي للخدمة التأمينية.

**3.** أثبتت النتائج بأن حركة الموقع الإلكتروني للشركة المبحوثة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنيت) ، يوصف بأنه ساكن غير ديناميكي الحركة، ولا يمارس من خلاله بيع وثيقة التأمين إلكترونيا، بل فقط تستخدمه الشركة للإعلان والمراسلة عبر البريد المباشر، وهذا ما جعله يفتقر للاحترافية والنضج من خلال الاعتماد عليه في أسلوب العرض والإعلان فقط.

**4.** اظهرت النتائج بان هناك تحديات تحول دون تبني التجارة الإلكترونية لحد الآن في الشركة المبحوثة كان أبرزها، عدم وجود تشريع قانوني ينظم عمل التجارة الإلكترونية، وغياب البنية التحتية اللازمة له، مما يتضح من ذلك بأن هذا القدر من البنية التحتية الموجودة لدى الشركة غير كاف مقارنة بمتطلبات التجارة الإلكترونية.

**5.** وجود ضعف في استخدام بعض أجزاء المعلوماتية، إلا أن التكامل والترابط بين الأجزاء كافة يعد أمراً أساسيا بهدف معالجة معوقات التجارة الإلكترونية.

**6.** ضعف الوعي بأهمية التحول نحو التجارة الإلكترونية في الشركة المبحوثة ومرد ذلك إلى عدم وجود فهم واضح ودقيق عن التجارة الإلكترونية ومعوقاتها.

**7.** بينت النتائج بأن هنالك فرصاً يوفرها معالجة معوقات التجارة الإلكترونية بإعتبارها مؤشراً قوياً وإيجابياً في تحقق الكفاءة في تسويق الخدمات التأمينية، فضلاً عن ذلك يدركون بأن دعم التسويق والإعلان عبر الإنترنيت بدلاً من الطرق التقليدية أمراً ضرورياً في وصول الخدمة التأمينية للزبون بسهولة ويسر.

**8.** بينت النتائج أن تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركة المبحوثة تتأثر بشكل كبير بمعوقات التجارة الإلكترونية وذلك يرجع إلى وجود علاقة تأثير ذي دلالة معنوية لمعوقات التجارة الإلكترونية في تسويق الخدمات التأمينية، ويعود ذلك إلى عدم قدرة الشركة المبحوثة على مواكبة التطورات المعلوماتية الحديثة بصورة مستمرة، مما خلق فجوة معرفية في معالجة معوقات التجارة الإلكترونية والتي أثرت على تسويق الخدمات التأمينية.

## ثانيًا: المقترحات

**1.** العمل على توفير الموارد المادية والمعنوية جميعها من أجل القدرة على توظيف معوقات التجارة الإلكترونية والعمل بها في الشركة المبحوثة لتحقيق أعلى مستوى أداء للشركة.

**2.** التركيز على إعداد برامج تدريبية لتطوير القدرات الفكرية للعاملين في الشركة المبحوثة فهي ضرورة حتمية من أجل تعليم المهارات الفكرية لأنهم جزء أساسي في تطوير عمل الشركة المبحوثة.

**3.** بناء بنية تحتية للاتصالات قوية ومتينة وذلك لغرض تأهيلها في تطوير وتسويق الخدمة التأمينية، إذ إن النجاح الفعلي لظاهرة التجارة الإلكترونية يعتمد على مدى متانة البنى التحتية للاتصالات ولأثرها الكبير في سرعة إنجاز الخدمات التأمينية.

**4.** ضرورة العمل على مسألة رفع معوقات التجارة الإلكترونية من خلال التشجيع على التفكير المستند عليها كاستراتيجية ناجحة يمكن اعتمادها لتسويق الخدمات التأمينية للشركة المبحوثة.

**5.** التركيز على معوقات التجارة الإلكترونية الآنية والمستقبلية لعمل الشركة المبحوثة من أجل تحسين أداء تلك الشركة لتقديم خدمة أفضل من الشركات الأخرى.

**6.** يتطلب العمل بمدخل تسويق الخدمات التأمينية إجراء تغييرات في مهارات ومواقف معينة من خلال التدريب والتطوير، وتحديد مدى حاجة الشركة إلى الاستعانة بالخبرات التي تمتلك أنماط تفكير متعددة للحصول على نتائج إيجابية.

**7.** تشجيع الأفكار المبدعة لتحفيز العاملين واستخدام التفكير الجيد في توليد الأفكار المناسبة لتسويق الخدمات التأمينية.

**8.** نشر ثقافة التفكير الجيد لتحقيق التميز في الشركة المبحوثة، وتمكين الأفراد من التعامل مع متطلبات التميز واستخدام الوسائل المساعدة على بلوغه.

**9.** يجب على شركة التأمين الوطنية اعتماد نظام معلومات يتيح للشركة القدرة على صياغة استراتيجية ناجحة من خلال تضمينه معلومات دقيقة عن زبائنها ومنافسيها.

## المصادر والمراجع العربية:


- إريك، شميدت. (2019). التأمين الالكتروني ونقلة نوعية كبرى في صناعة التأمين، المؤتمر الدولي السابع، مؤتمر العقبة: العقبة، الاردن.
- برهوم، خميس جمعة. (2013). اثر استخدام استراتيجية قبعات التفكير الست في تنمية مهارات التفكير الابداعي واتخاذ القرار بالتكنولوجيا لدى طلبة الصف العاشر الاساسي، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التربية، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
- بسام، عبد الرحمن يوسف و عادل، عبدالله عزيز. (2013). معوقات تطبيق التجارة الالكترونية في قطاع الصناعة الدوائية، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 53 (113) : 27 – 38.
- حبيب، لقاء ميري. (2017). أثر عناصر المزيج الترويجي للخدمة التأمينية في تحقيق رضا الزبون، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المثنى، العراق، 8، ) 1) : 54 – 67.
- ابن زعمة، سعاد. (2017).تسويق الخدمات التأمينية وأثرها على خدمة الزبون (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
- الزهيري، احمد خلف حسين و البلداوي، علاء عبد الكريم هادي. (2013). تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، معهد الدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد، العراق، 8 (22) : 148 – 175.
- الزهيري، احمد خلف. (2011). تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد، العراق.
- ابن الشيخ، مريم. (2017).دور التسويق المستدام في تحسين سلوك المؤسسة الاقتصادية وفق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.
- الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينة عثمان. (2010). «تسويق الخدمات «: عمان، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- العبدلي، عابد بن عابد. (2005). التجارة الالكترونية في الدول الاسلامية، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الاسلامي، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- عزريل، ايمن هاشم، زهد، مروان عبد الرحمن. (2015). دور التجارة الالكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الادارية والاقتصادية: جامعة القدس المفتوحة. مجلد، 1 (4).ص 158 – 190.
- فائزة، عبد الكريم محمد. (2009). مدى إمكانية تطبيق التجارة الالكترونية في صناعة التأمين دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، (رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- محمد، فائزة عبد الكريم. (2009). مدى إمكانية تطبيق التجارة الالكترونية في صناعة التأمين دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد، العراق.
- مركز الدراسات الاستراتيجية. (2010). التجارة الالكترونية وفرص عمل الخريجات في المملكة، الاصدار الخامس والعشرون، السعودية.
- المساعد، زكي خليل. (2003). تسويق الخدمات وتطبيقاته: عمان، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Abn Al Shaikh, Mariam. (2017). The role of sustainable marketing in improving the behavior of the economic institution in accordance with the principles and goals of sustainable development (unpublished doctoral thesis). Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Setif University 1, Algeria.*
- *Abn Ziama, Suad. (2017). Marketing of insurance services and its impact on customer service (unpublished Master Thesis). University of Abdel Hamid bin Badis, Mostaganem, Algeria.*

- *Al Abdaly, Abid Abn Abid. (2005). E- Commerce in Islamic Countries. The Third International Conference on Islamic Economics, Umm Al- Qura University, Makkah Al-Mukarramah, Saudi Arabia.*
- *Al Sumaiday, Mahmood Jassim & Youssef, Rodaina Othman. (2010). Services Marketing, First Edition. Dar Al- Masirah for Publishing, Distribution and Printing, Amman Jordan.*
- *Al Zuhairy, Ahmed Khalaf & Al Beldawy, Alaa Abdul Kareem Hadi. (2013). The effect of electronic marketing on the elements of the marketing mix of the insurance service. Journal of Accounting and Financial Studies, Institute of Accounting and Financial Studies, University of Baghdad, Baghdad, Iraq, 8 (22) : 148- 175.*
- *Al Zuhairy, Ahmed Khalaf. (2011). The effect of electronic marketing on the elements of the marketing mix of the insurance service, (unpublished Master Thesis) , Higher Institute of Accounting and Financial Studies, Baghdad, Iraq.*
- *Azreel, Ayman Hashim & Zuhd, Marwan Abdul Rahman. (2015). The role of electronic commerce in improving the quality of accounting information systems in the Palestinian mobile company. Journal of Al- Quds Open University for Administrative and Economic Research and Studies: Al- Quds Open University, 1 (4) : 158- 190.*
- *Barhoum, Khamees Jumaa.2013). The effect of using the Six Thinking Hats strategy in developing creative thinking skills and technology decision- making among the tenth grade students. (unpublished Master Thesis) , College of Education, Islamic University of Gaza, Palestine.*
- *Bassm, Abdul Rahman Youssef & Adel, Abdullah Aziz. (2013). Obstacles to implementing electronic commerce in the pharmaceutical industry, Rafidain Development Journal, College of Administration and Economics, University of Mosul, Iraq, 35 (113) : 27- 38.*
- *Erick, Schmidt. (2019). E- insurance: An Important Development in the Insurance Sector, The Seventh International Conference, Aqaba, Jordan.*
- *Faiza, Abdul Kareem Mohammed. (2009). The possible applications of electronic commerce in the insurance industry. A case study in the National Insurance Company, (unpublished Master Thesis, Higher Institute of Accounting and Financial Studies, University of Baghdad, Baghdad, Iraq.*

## المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Abdul- Muhsin, T. (2005) , Marketing and e- commerce challenges, Cairo, Egyptian Renaissance library.*
- *Daniell, M. H. (2006). Mastering the dynamic nature of modern strategy. Handbook of business strategy.*
- *Fichter, K. (2002). E-commerce: Sorting out the environmental consequences. Journal of Industrial Ecology, 6 (2) , 25- 41.*
- *Khan, A. G. (2016). Electronic commerce: A study on benefits and challenges in an emerging economy. Global Journal of Management and Business Research.*
- *Khatibi, A., Thyagarajan, V., & Seetharaman, A. (2003). E- commerce in Malaysia: perceived benefits and barriers. Vikalpa, 28 (3) , 77- 82.*
- *Kotler, p. & G. Armstrong. (2006). Principles of Marketing. 11thEdn, Prentice Hell, New Delhi, pp: 467*
- *Mistry, J. J., & Nandram, B. (2005). The Relevance of the Balanced Scorecard on Assessing Firm Performance of Ecommerce Companies. Available at SSRN 773105.*
- *Moori, A. (2006). The effect of e- commerce on reviewing- a field study in Yemen, University of Damascus, Syria, p. 100.*
- *Šain, Ž., & Selimović, J. (2009). Challenges in Insurance Industry. Interdisciplinary Management Research, 5.*
- *Srivihok, A. (2000). An assessment tool for electronic commerce: end user evaluation of web commerce sites. Faculty of Science, Kasetsart University, Bangkok.*
- *Suleiman, A. (2004). Trading principles, globalization and e-commerce, 1st edition.*

# استخدام نماذج تحليل السلاسل الزمنية للتنبؤ بمؤشر الأسواق المالية الناشئة – دراسة حالة المؤشر العام لسوق دبي المالي

# Use of Time Series Analysis Models to Predict the Emerging Financial Market Index: A Case Study on the General Index of the Dubai Financial Market

**يحيى عبد الحميد كمخلي**
طالب دكتوراه/ جامعة حلب/ سورية

**حسن رضوان كتلو**
أستاذ دكتور/ جامعة حلب/ سورية

***Yahya Abdul Hamid Kamakhli***
*PhD student/ Aleppo University/ Syria*
*kamakhliyahya@gmail.com*

***Hasan Radwan Katlo***
*Professor/ Aleppo University/ Syria*
*hasankk@hotmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 12/ 1/ 2020م، **تاريخ القبول:** 22/ 6/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 12/ 1/ 2020, **Accepted:** 22/ 6/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-003
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

يهدف هذا البحث إلى بناء نموذج التغيرات العشوائية لقيم مؤشر سوق دبي المالي باستخدام نماذج تحليل السلاسل الزمنية وهي نماذج (Box - Jenkins) ولاسيما نماذج ARIMA (p,d,q)، ثم التنبؤ بالتغيرات المستقبلية لقيم مؤشر سوق دبي المالي لأول شهرين من عام (2019)، لمساعدة المستثمرين على تشكيل تقييمات صحيحة عن واقع الاستثمار في سوق دبي وعن حركة المؤشر في المستقبل، وبالتالي البناء على تلك التقييمات إما بالاستثمار في السوق من خلال تكوين محفظة قريبة من محفظة المؤشر العام للسوق في حال التقييمات الإيجابية، أو عدم الاستثمار فيه في حال التقييمات السلبية والبحث عن مجالات أخرى للاستثمار، وفي سبيل ذلك اعتمد الباحث على أسعار الإغلاق اليومية للمؤشر العام لسوق دبي المالي في أيام التداول الفعلية خلال الفترة الممتدة من (2010 – 2018) ، وبواقع الحصول على (2464) مشاهدة تمثل أسعار إغلاق المؤشر والتي تم الحصول عليها من الموقع الرسمي لسوق دبي المالي، وقد توصل الباحث إلى أن النموذج المناسب والملائم للتنبؤ هو نموذج ARIMA (1,1,0)، حيث أظهر النموذج كفاءة عالية وقدرة كبيرة على التنبؤ بالقيم المستقبلية بشكل دقيق وصل إلى نسبة (98.70%) عند التنبؤ بالقيم المقدرة للمؤشر لأول شهرين من عام (2019) وذلك بشكل دقيق وقريب جداً من واقع القيم الفعلية لمؤشر سوق دبي المالي، كما بينت الدراسة أن الاتجاه العام لمؤشر سوق دبي المالي هو تجاه صاعد وبالتالي جاذب ومشجع على الاستثمار، وأن سوق دبي المالي لا يتمتع بالكفاءة على المستوى الضعيف، كما توصي الدراسة المستثمرين في سوق دبي المالي بضرورة دراسة حركة مؤشر السوق وتحليلها باعتباره المرآة العاكسة لكافة التغيرات الحاصلة في أسعار أسهم الشركات المدرجة في السوق؛ لمعرفة تجاه السوق وبناء قراراتهم الاستثمارية الصحيحة.

**الكلمات المفتاحية:** السلاسل الزمنية، نماذج، نماذج (ARIMA).

## *Abstract*

*This research seeks to build a random changes model for the DFM index values, using time series analysis models, which are Box - Jenkins models, especially ARIMA (p, d, q) , then predicting future changes to the values of the Dubai Financial Market index, for the first two months of 2019. This would help investors to have accurate assessments of the reality of investment in the Dubai market and the movement of the index in the future. Thus, they would act based on these assessments by either investing in the market by creating a portfolio close to the general index of the market in the event of positive assessments, or not investing in the event of negative assessments and searching for other areas for investment. The researcher relied on the daily closing prices of the general index of the Dubai Financial Market in the actual trading days during the period 2010 - 2018 and obtained 2464 views representing the closing prices of the index from the official website of the Dubai Financial Market. The researcher concluded that the appropriate model for forecasting is the ARIMA (1,1,0) , as it showed high efficiency and great ability to predict accurate future values at 98.70%. It predicted the estimated values of the index for the first two months of 2019 accurately. The values were very close to the actual values of the Dubai Financial Market Index. The study also showed that the general trend of the Dubai Financial Market Index is an upward trend, attracting and encouraging investment. Moreover, the inefficiency of Dubai Financial Market scored low level. The study recommends that investors in the Dubai Financial Market need to study and analyze the movement of the market index as a sign of all fluctuations of share prices of companies listed in the market, in order to identify the trends of the market and have the right investment decisions.*

***Keywords**: Time Series, , ARIMA Models.*

## المقدمة:

يُعدّ الاستثمار في الأسواق المالية أحد مجالات الجذب للمستثمرين الراغبين بتحقيق الأرباح وتحمل المخاطر، بحيث إن بناء القرار الاستثماري الصحيح باختيار السوق الملائمة واختيار الأداة المناسبة للاستثمار هو من التحديات التي تواجه المستثمرين في الأسواق المالية، لذلك كان لزاماً على المستثمرين الراغبين في الاستثمار في سوق دبي المالي دراسة تقلبات قيم المؤشر العام للسوق وتحركاته في حال رغبتهم بتكوين محفظة استثمارية قريبة من مكونات المؤشر العام لسوق دبي المالي، بحيث يمكنهم الاستفادة من نماذج تحليل السلاسل الزمنية ولاسيما نماذج (بوكس – جينكيز) في تحليل السلسلة السابقة لقيم مؤشر سوق دبي المالي بغية الوصول إلى نموذج إحصائي يساعدهم في التنبؤ بالقيم المستقبلية للمؤشر وبالتالي تحديد الاتجاه العام لمؤشر السوق إن كان اتجاهاً صاعداً أم هابطاً بغية تقديم تقييمات صحيحة تساعد المستثمرين على تبني القرار الاستثماري الصحيح المبني على نتائج تحليل قيم واتجاه المؤشر العام لسوق دبي المالي.

## مشكلة البحث:

يُعدّ تحليل الاتجاه العام والتنبؤ بقيم مؤشرات الأسواق المالية الناشئة ومنها سوق دبي المالي، من الأساليب المهمة التي يعتمد عليها المستثمرون عند اتخاذهم للقرارات الاستثمارية في الأسواق المالية؛ لأنه يوفر لهم المعلومة الصحيحة التي تساعدهم في تحقيق الأرباح وتعظيمها، أو تجنب الخسائر المتوقعة، وفي سبيل تحقيق ذلك لا بد من وجود طرق مختلفة للتنبؤ تتمتع بدرجة كفاءة عالية، وتتلافى سلبيات الطرق التقليدية القديمة في التنبؤ، وهذا ما دفع الباحثين إلى التفكير في طرق أكثر تقدماً كنماذج (Box - Jenkins) ، والتي أثبتت كفاءتها في مجال التنبؤ بالسلاسل الزمنية ولاسيما التنبؤ بقيم مؤشرات الأسواق المالية.

**ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية والتي تمثل مشكلة البحث والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:**

- ما مدى فعالية تطبيق نماذج (Box - Jenkins) ولاسيما نماذج (ARIMA) في التنبؤ بالقيم المستقبلية لمؤشر سوق دبي المالي؟
- هل سلسلة أسعار الإغلاق اليومية لمؤشر سوق دبي المالي قابلة للتنبؤ بها في المستقبل، وما مدى دقة هذا التنبؤ؟
- هل تساعد نتائج تحليل السلاسل الزمنية السابقة لمؤشر سوق دبي المالي المستثمرين في بناء قراراتهم الاستثماري الصحيحة أم لا؟
- هل يتمتع سوق دبي المالي بالكفاءة على المستوى الضعيف؟

## أهمية البحث:

**تتمثل أهمية البحث بالنقاط التالية:**

- أهمية نماذج (Box - Jenkins) واستخداماتها في تحليل السلاسل الزمنية المالية، ومساهمتها بدراسة تقلبات أسعار الأسهم في الأسواق المالية وحركتها.
- إعطاء المستثمرين الراغبين في الاستثمار في سوق دبي المالي تصوراً واضحاً عن حركة الأسعار، وحركة المؤشر في المستقبل، وبالتالي تشكيل تقييمات صحيحة يمكنهم الاعتماد عليها في ترشيد قرارهم الاستثماري.

## أهداف البحث:

**يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:**

- اختبار كفاءة سوق دبي المالي على المستوى الضعيف، من خلال اختبار عدم إمكانية التنبؤ بالقيم المستقبلية للمؤشر العام للسوق بالاعتماد على سلسلة الأسعار التاريخية للمؤشر، وبالتالي الاندماج الكامل للمعلومات في سلسلة الأسعار التاريخية، وعدم القدرة على تحقيق عوائد غير عادية بالاستفادة من تلك التنبؤات.
- دراسة سلوك السلسلة اليومية لمؤشر سوق دبي المالي باستخدام نماذج (Box - Jenkins) وخطواتها المنهجية.
- التوصل لنموذج كمي يمكن الاعتماد عليه في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي، ومن ثم اتخاذ القرار الاستثماري المناسب بناء على نتائج النموذج في التنبؤ ودقته.

## الفرضيات:

- كفاءة نماذج (Box - Jenkins) ولاسيما نماذج (ARIMA) في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي في المستقبل.
- يستطيع المستثمرون بناء قراراتهم الاستثمارية بالاعتماد على تنبؤات نماذج (ARIMA) بسبب دقة قيم التنبؤ.
- لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين القيم التقديرية الناتجة عن تنبؤات النموذج المقترح وبين القيم الحقيقية لأسعار إغلاق المؤشر العام لسوق دبي المالي.
- لا يتمتع سوق دبي المالي بالكفاءة عند المستوى الضعيف.

## حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على سوق دبي المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة باعتباره أحد الأسواق الناشئة في منطقتنا العربية.
- **الحدود الزمانية:** تمتد الدراسة لمدة تسع سنوات، عن الفترة الممتدة من (3/ 1/ 2010) إلى (30/ 12/ 2018) ، أي بواقع (2464) مشاهدة تمثل أسعار الإغلاق لمؤشر السوق في أيام التداول الفعلية، حصلنا عليها من الموقع الرسمي لسوق دبي المالي.

## مجتمع وعينة البحث:

- **مجتمع البحث:** يتكون مجتمع البحث من الشركات المدرجة جميعها في سوق دبي المالي وعددها 67 شركة موزعة على عشرة قطاعات ضمن السوق.
- **عينة البحث:** مكونة من الشركات المدرجة في المؤشر العام لسوق دبي المالي وعددها 37 شركة، والمستوفية لشروط الإدراج في المؤشر، والتي يمثلها المؤشر العام لسوق دبي المالي (DFMGI)

## الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية:

دراسة لوقي (2019) بعنوان: » استخدام نماذج (ARCH) في دراسة تقلبات أسعار الأسهم لقطاع الاتصالات في السوق المالي السعودي».

هدفت هذه الدراسة إلى نمذجة السلاسل اليومية لعوائد أسهم الشركات المدرجة في قطاع الاتصالات للسوق المالية السعودية باستخدام نماذج (ARCH) ، وتهدف أيضاً إلى اختبار مدى القدرة على التنبؤ بعوائد الأسهم على المدى القصير والطويل، للحكم على مدى تحقق كفاءة السوق السعودية في المستوى الضعيف، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة استخدمت عينة مكونة من بيانات يومية لأسعار إغلاق أسهم الشركات المدرجة في قطاع الاتصالات للسوق المالية السعودية، بواقع (1496) مشاهدة تمتد من (02/ 01/ 2010) إلى (31/ 12/ 2015) ، وتوصلت الدراسة إلى أن عوائد الأسهم في السوق السعودية لا تتبع فرضة السير العشوائي وأنها قابلة للتنبؤ على المدى القصير، مما يدل على عدم كفاءة السوق المالية السعودية على المستوى الضعيف.

دراسة درويش (2018) بعنوان: »فعالية التنبؤ بمؤشر بورصة فلسطين باستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية: مقارنة بنموذج الانحدار الذاتي».

هدفت هذه الدراسة إلى التنبؤ بمؤشر القدس لبورصة فلسطين باستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية مقارنة بنموذج الانحدار الذاتي، وذلك بالاعتماد على قاعدة بيانات يومية للمدّة من (3/ 1/ 2010) إلى (28/ 2/ 2018)، بحيث أظهرت نتائج الدراسة أن الشبكة العصبية المستخدمة قد نجحت في التنبؤ بقيمة مؤشر القدس لبورصة فلسطين بدرجة عالية من الدقة وبمعدل خطأ أقل من نموذج الانحدار الذاتي، وأوصت الدراسة بالاعتماد عليه

كأسلوب مناسب للتنبؤ المستقبلي بمؤشر القدس لبورصة فلسطين.

دراسة بالخالد (2015) بعنوان: » اختبار كفاءة سوق نيويورك المالي عند المستوى الضعيف – دراسة حالة مؤشر (داو جونز) الصناعي خلال الفترة من (1928) إلى (2014).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى القدرة على التنبؤ بعوائد مؤشر (داو جونز) الصناعي على المدى القصير والطويلن ومدى تحقق الكفاءة خلال المدّة من (1928) إلى (2014) بواقع (21801) مشاهدة يومية لأيام التداول الفعلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن العوائد في سوق نيويورك قابلة للتنبؤ على المدى القصير والطويل، مع وجود تشوهات أسبوعية وسنوية، وهو ما يدل على عدم كفاءة السوق عند المستوى الضعيف.

**الدراسات الأجنبية**:

دراسة (2018) Hira.Maruf. Hossain بعنوان:

«Stock Market Prediction Using Time Series Analysis"

"التنبؤ في الأسواق المالية باستخدام تحليل السلاسل الزمنية"

ركزت هذه الدراسة على التنبؤ في بورصة نيويورك خلال تحليل السلاسل الزمنية للأسعار التاريخية لعينة من أسهم شركات، مثل: (Apple. Nike. Facebook) ومدى اتباع أسهم العينة للسير العشوائي واستخدمت عدة نماذج للتنبؤ على سلسلة زمنية تمتد لعشرين عاماً من (1998) حتى (2018) واجراء التنبؤ لثلاثين يوم تالية عن السلسلة بحيث بينت النتائج أن النموذج المناسب للتنبؤ بقيم أسهم (Apple. Nike) هي (1) AR و (3) ARعلى التوالي والنموذج الملائم للتنبؤ بقيم أسهم (Facebook) هو ARIMA (1.0.1)وانها تتمتع بدقة تنبؤ جيدة.

دراسة (2017) Susruth بعنوان:

Financial Forecasting: An Empirical Study on Box. Jenkins Methodology with reference to the Indian Stock Market.

"التنبؤ المالي: دراسة تجريبية باستخدام منهجية بوكس (جينكيز) وبالإشارة إلى سوق الأوراق المالية الهندية".

الغرض من الدراسة هو تطبيق منهجية Box - Jenkins على سوق الأوراق المالية الهندي وتوقع أسعار الأسهم في المستقبل بحيث استخدمت في تحليل أسعار إغلاق مؤشر (S & P BSE 500 ومؤشر NIFTY 500) مجموعة من النماذج ومنها نماذج (ARIMA) ونماذج المتوسطات المتحركة ونماذج التمهيد الأسي، بحيث توصلت الدراسة إلى أن أفضل النماذج في التنبؤ كانت نماذج (ARIMA) وأن النموذج الملائم للتنبؤ بأسعار إغلاق مؤشر (S & P BSE 500) ومؤشر (NIFTY 500) هو ARIMA (0,1,1)

و ARIMA (2,1,2) على التوالي بحيث كانت القيم المقدرة بها قريبة جداً من القيم الحقيقية للمؤشرات وكانت نسبة الخطأ في التنبؤ قليلة جداً.

دراسة (2014) Adebiyi - Adewumi بعنوان:

«Stock Price Prediction Using the ARIMA Model»

" التنبؤ بأسعار الأسهم باستخدام نماذج (ARIMA)».

اعتمدت الدراسة على بيانات أسهم شركة (نوكيا) في بورصة نيويورك (NYSE) خلال الفترة الممتدة من (1995) إلى (2011) بواقع (3990) مشاهدة لأسعار إغلاق السهم، وعلى بيانات أسهم بنك زينيث (ZENITH BANK INDEX) المدرج في بورصة نيجيريا (NSE) من الفترة (2011 2006) بواقع (1296) مشاهدة، بحيث بينت الدراسة ان النموذج الملائم للتنبؤ والخاص بأسهم (نوكيا) وو نموذج ، وأن النموذج الملائم للتنتنبؤ والخاص بأسهم بنك (ZE-NITH) هو نموذج ، وكانت ذقة التنبؤ كبيرة جداً، وأوصت الدراسة المستثمرين بالاعتماد على نماذج () للتنبؤ بسعر الأسهم ومساعدة المستثمرين على اتخاذ قرارات استثمارية مربحة.

**التعقيب على الدراسات السابقة**:

ما يميز هذه الدراسة عن دراسة لوقي (2019) استخدام منهجية (بوكس – جينكيز) ولاسيما نماذج

(في تحليل تجاه مؤشر سوق دبي المالي وحركته باعتباره ممثلاً لكافة الشركات المدرجة في السوق في حين ركزت دراسة (لوقي) على استخدام نماذج (ارش) وفي تحليل تقلبات عوائد أسعار الأسهم في قطاع الاتصالات في سوق الأسهم السعودي.

كما تختلف هذه الدراسة عن دراسة درويش (2018) في استخدام نماذج () في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي في حين ركزت دراسة درويش على استخدام الشبكات العصبية الصناعية في تحليل حركة مؤشر بورصة فلسطين ومؤشر سوق دبي المالي.

كما تختلف عن دراسة (2018) (Hira.Maruf. Hossain) ودراسة ( (2014) Adebiyi - Adewumi) في أن هذه الدراسة ركزت على تحليل الاتجاه والتنبؤ بالقيم المستقبلية لمؤشر سوق دبي المالي أما الدراستان الأخريتان فقد ركزتا على التنبؤ بقيم أسهم شركات معينة مدرجة في الأسواق.

وما يميز دراستنا عن دراسة (2017) Susruth في إن دراستنا ركزت بالإضافة إلى اختبار منهجية (بوكس جينكيز) ونماذج (ARIMA) في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي، على اختبار كفاءة السوق عند المستوى الضعيف للكفاءة من خلال اختبار هل هناك إمكانية للتنبؤ بقيم المؤشر العام لسوق دبي المالي في المستقبل أو لا وهو ما لم تختبره دراسة (Susruth) بل اقتصرت الدراسة على اختبار إمكانية التنبؤ بقيم المؤشرات الموجودة في سوق الأوراق المالية الهندي.

**ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة**:

تمتاز هذه الدراسة في أنها ركزت على الأسواق الناشئة في المنطقة العربية ولاسيما سوق دبي المالي، والمدرج ضمن المؤشرات العالمية للأسواق المالية الناشئة كمؤشر مورغان ستانلي، ومؤشر (فوتسي) للأسواق الناشئة، كما أنها استخدمت منهجية (بوكس جينكيز) للتنبؤ بقيم المؤشر العام للسوق باعتباره ممثلاً لمعظم الشركات المدرجة في السوق، وذلك بغية مساعدة المستثمرين على تكوين تحليلات صحيحة فيما يخص أداء السوق والمؤشر في حال رغبتهم بتكوين محفظة قريبة من محفظة مؤشر السوق، كما أن الدراسة ركزت على اختبار كفاءة السوق عند المستوى الضعيف

من خلال اثبات إمكانية التنبؤ بالقيم المستقبلية للمؤشر العام للسوق بالاعتماد على سلسلة القيم السابقة له وبدقة تنبؤ كبيرة وبقيم تقديرية قريبة جداً من القيم الفعلية الحقيقية وهو ما يخالف نظرية الكفاءة التي تقوم على عدم إمكانية التنبؤ بالقيم المستقبلية بالاعتماد على القيم السابقة، كما أن الدراسة أضافت اختبار غير موجود في جميع الدراسات السابقة وهو عدم وجود فرق جوهري ذو دلالة إحصائية بين القيم المقدرة من النموذج عن القيم الفعلية الحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي مع وجود ارتباط قوي بين القيم المقدرة والفعلية ما يعطي قوة كبيرة لنتائج التنبؤ ولقوة النموذج.

## منهجية البحث:

في سبيل تكوين الجانب النظري قام الباحث بالاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال توضيح مفهوم كفاءة السوق المالية عند المستوى الضعيف وتقديم شرح مفصل عن منهجية بوكس جينكيز والنماذج الخاصة بالمنهجية بغية تقديم فهم كامل لتلك النماذج واستخدام النموذج الأفضل في التنبؤ.

أما ما يخص الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على تطبيق خطوات منهجية (بوكس – جينكيز) والاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) لاختبار الفرضيات، والوصول إلى النتائج بغية الوصول إلى نماذج تفسير وتقدير قوية تحلل حركة وتقلبات قيم مؤشر سوق دبي المالي.

## وسائل جمع البيانات

قام الباحث بجمع البيانات اللازمة للدراسة والخاصة بأسعار إغلاق المؤشر العام للسوق من واقع بيانات سوق دبي المالي، والمنشورة على الموقع الرسمي للسوق.

## الإطار النظري للدراسة:

### 1. فرض الصيغة الضعيفة لكفاءة السوق المالية:

يعود الظهور الرسمي لمفهوم كفاءة الأسواق المالية للاقتصادي الفرنسي (والذي عبر عن مفهومه لكفاءة السوق المالية بقوله « بأن الأسعار تعكس المعلومات التاريخية والماضية عن أسعار الأوراق المالية بالكامل والتي تتعلق بالتغير في أسعار الأوراق المالية وسلوكها، وكذلك أحجام التداول الماضية، والأداء المالي السابق للشركات المصدرة للأوراق المالية»، ومعنى ذلك أنه لا يمكن التنبؤ بسعرها اعتماداً على المعلومات المتاحة عنها في الماضي؛ لأن التغيرات السعرية المتتالية مستقلة عن بعضها البعض وهو ما يعرف بنظرية السير العشوائي لأسعار الأسهم، وفي ظل هذه المعلومات لا يستطيع المستثمر المالي تحقيق أرباح غير عادية تفوق متوسط معدل عائد السوق أو تفوق معدل العائد على السهم والذي يغطي كافة المخاطر المصاحبة له، لأن كل المعلومات المتاحة قد انعكست في أسعار الأوراق المالية وأصبحت معروفة لدى كل المتعاملين في السوق. (2014، دربال)

ولاختبار كفاءة سوق دبي المالي فسيتم من خلال اختبار هل هناك إمكانية للتنبؤ بالقيم المستقبلية لأسعار المؤشر بالاعتماد على القيم التاريخية للسلسة الزمنية الأصلية للأسعار أو لا بحيث إن إمكانية التنبؤ تلغي كفاءة السوق، ولاختبار إمكانية التنبؤ من عدمها للسلسلة الأصلية لمؤشر سوق دبي المالي سنقوم بتطبيق منهجية بوكس – جينكيز Box - Jenkins.

### 2. منهجية Box - Jenkins:

يُعدّ العالمان G.Jenjins, G.Box ، هما أول من قدما مجموعة النماذج العامة للتنبؤ في مجال تحليل السلاسل الزمنية وذلك في تتابعهما الشهير Time Series Analysis Forecasting And Con-trol Box.Jenkins,1970) بحيث اقترح كل من Box - Jenkins عدة نماذج لتحليل السلاسل هي:

#### 1.2 نماذج الانحدار الذاتي (Autoregressive Model) :

اقُترحت نموذج الانحدار الذاتي (Autoregressive) من قبل الباحث Yule في عام 1926 ويعرف بأنه النموذج الذي يمثل العلاقة بين القيم الحالية والقيم السابقة للظاهرة المدروسة، حيث يرمز لنموذج الانحدار الذاتي بالرمز AR(p) حيث إن (p) تمثل عدد المعلمات في النموذج، وضمن هذه النماذج تعتمد قيمة المتغير الحالي على قيم نفس المتغير في الفترات السابقة وهذا يعني أن المتغير $Y_t$ دالة للقيم السابقة حتى الفترة (p) ، وإن الصيغة الرياضية لنموذج الانحدار الذاتي تأخذ الشكل التالي: (جواد، 2015:58)

$$Y_t = \phi_0 + \phi_1 Y_{t-1} + \phi_2 Y_{t-2} + \cdots + \phi_p Y_{t-p} + \varepsilon_t$$

حيث إن:

- ✓ $Y_t$ : قيمة المتغير فى الفترة الحالية $t$
- ✓ $\phi_1, \phi_2, \ldots \phi_p$: معلمات النموذج.
- ✓ $p$ : رتبة الانحدار الذاتى.
- ✓ $\varepsilon_t$: تمثل الحد الثابت (Intercept).
- ✓ $\phi_0$: تمثل حد الخطأ العشوائي.
- ✓ $Y_{t-1}, Y_{t-2}, \ldots Y_{t-p}$: قيم المتغير فى الفترات السابقة.

#### 2.2 نماذج الأوساط المتحركة

**(AM) (Moving Average Model)**:

اقترح نماذج الأوساط المتحركة MA (q) من الباحث (Siutsky) في عام (1937) وهي صيغة رياضية تمثل العلاقة بين القيمة الحالية، والأخطاء العشوائية في الوقت الحالي والأوقات السابقة، أي أنه عبارة عن ارتباط مشاهدات السلسلة الزمنية الحالية مع خطأ السلسة نفسها لفترات سابقة.

وتعطى بالصيغة الرياضية التالية: (العبيد،2004:195)

$$Y_t = \theta_0 + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \theta_2 \varepsilon_{t-2} + \cdots + \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

حيث إن:

- ✓ $\theta_0 ; \theta_1 ; \theta_2 \ldots \theta_p$: معاملات النموذج.
- ✓ $\varepsilon_t, \varepsilon_{t-1}, \ldots \varepsilon_{t-q}$: متوسطات متحركة لقيم الحد العشوائى فى الفترة $t$ والفترة السابقة.
- ✓ $\theta_0$ : تمثل الحد الثابت (Intercept).
- ✓ $q$ :رتبة (درجة) المتوسطات المتحركة.

### 3.2 النماذج المختلطة (الانحدار الذاتي والأوساط المتحركة) AMRA:

Autoregressive and Moving Average Models

يعد الباحث Wold (1954) أول من اقترح نماذج الانحدار الذاتي والأوساط المتحركة والتي تدعى بالنماذج المختلطة، حيث تتكون هذه النماذج من دمج النموذجين السابقين نموذج الانحدار الذاتي ونموذج الأوساط المتحركة. وهذا النموذج هو أكثر نماذج (بوكس جينكيز) استخداماً لمرونته وملاءمته لمختلف انواع البيانات، ويرمز لهذا النموذج بالرمز ARMA (q,p) ويمكن كتابة الشكل العام لهذا النموذج بالصيغة الآتية:

$$Y_t = \phi_1 Y_{t-1} + \phi_2 Y_{t-2} + \cdots + \phi_p Y_{t-p} + \delta + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \theta_2 \varepsilon_{t-2} + \cdots + \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

حيث إن: (Awajan et al., 2017)

- ✓ $(p)$: رتبة الانحدار الذاتي: هي عبارة عن القيم الماضية المستخدمة أو (فترات التباطؤ).
- ✓ $(q)$: رتبة المتوسطات المتحركة: تشير إلى عدد قيم حد الخطأ الماضية المستخدمة في النموذج.
- ✓ $\varepsilon_t$ : ضجة بيضاء.

كما إن قيم كل من $p$ ، $q$ أكبر من الصفر.

### 4.2 نماذج الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة التكاملية Integrated Moving Average Models Autoregressive (AMIRA)

يسمى هذا النوع من النماذج بالنماذج المتجانسة غير المستقرة أو المختلطة المركبة من الدرجة (d) ، ويرمز إليها بـ $ARIMA(p,d,q)$ وهذه تختلف عن سابقاتها في أن السلسلة الزمنية المدروسة تكون غير مستقرة. ولإزالة عدم الاستقرار هذا كان لا بد من استعمال طريقة مناسبة لمصدر عدم الاستقرار، حيث إننا نطبق طريقة الفروق من الدرجة الأولى إذا كان مصدر عدم الاستقرار هذا هو الاتجاه العام وذلك لمرة أو مرتين، بحيث يُعبر عدد مرات الفروق المطلوبة لتحويل السلسلة من غير المستقرة إلى سلسلة مستقرة عن درجة تكامل السلسلة، بحيث نقول عن السلسلة إنها متكاملة من الدرجة (d) إذا تطلب أخذ الفروق (d) مرة، وعندها يتحول النموذج من (ARIMA) إلى نموذج (ARIMA) ويسمى عندئذٍ بنموذج الانحدار الذاتي والمتوسط المتحرك المتكامل، حيث إن لهذا النموذج ثلاث رتب هي: رتبة الانحدار الذاتي (p) ورتبة التكامل (الفرق) (d)، ورتبة المتوسط المتحرك (q) ، بحيث تسمى بنماذج ARIMA (p,d,q) (Wickramarachchi et al.,2017).

◄ مميزات أسلوب (بوكس وجينكيز) :

– أنه نظام نمذجة وتنبؤ منظم وشامل وموثوق به، حيث إنّه يقدم حلولاً شاملة لمراحل تحليل السلاسل الزمنيةجميعها.

– لا يفترض الاستقلال بين مشاهدات السلسلة الزمنية بل يستغل أنماط الارتباط الكامنة في البيانات من خلال نماذج (ARIMA) وبالتالي الحصول على تنبؤات موثوق بها متسقة ودقيقة احصائياً.

◄ مراحل بناء نموذج (بوكس جنكيز) مع تطبيقها على سلسلة مؤشر سوق دبي المالي:

الفرضية الأولى القائلة: كفاءة نماذج (بوكس – جينكيز) ولا سيما نماذج (ARIMA) في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي في المستقبل.

بغية اختبار هذه الفرضية لابد من المرور بالمراحل الأربعة لمنهجية (Box - Jenkins) للوصول إلى النموذج الملائم للتنبؤ، وتأخذ المنهجية المراحل التالية:

– مرحلة التشخيص (Identification) :

وتتضمن مرحلة التشخيص الخطوات الآتية:

– نرسم بيانات السلسلة الأصلية، ويعد رسم البيانات الخطوة الاولى في تحليل أية سلسلة زمنية ومن خلال الرسم تكون لدينا فكرة جيدة عن احتواء السلسلة على موسمية أو اتجاه عام أو قيم شاذة أو عدم الاستقرارية الذي يقود الى التحويلات الممكنة على البيانات لذلك فإن رسم السلسة يبين حاجتها الى التحويل المناسب لتستقر في متوسطها او تبايناتها قبل أي تحليل. (2017، بن محسن).

– من الرسم البياني للسلسلة الأصلية سيظهر لدينا الخياران التاليان: (Hongyan & Zhihua & Huifeng, 2020)

– في حال كانت السلسلة الأصلية المختبرة غير مستقرة في المتوسط والتباين عبر الزمن، نحدد درجة الفروق التي تجعل السلسلة مستقرة وذلك بأخذ الفرق الأول للسلسلة الأصلية، ونرسم الشكل البياني لسلسلة الفروق كما نرسم الشكل البياني لدالتي الارتباط الذاتي (ACF) والارتباط الذاتي الجزئي (PACF) لسلسلة الفروق، وعند الحصول على سلسلة مستقرة نقوم عندها بتحديد رتبة الانحدار الذاتي (p) ورتبة المتوسطات المتحركة (q) وذلك بالمقارنة أشكال دالتي الارتباط الذاتي والارتباط الذاتي الجزئي مع خواص نماذج ARIMA (p,d,q) بغية اختيار النموذج المناسب من خلال اختيار اقل قيمة لـ(p,q) بحيث تكون بواقي النموذج المقدر خالية من الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة.

– أما في حال كانت السلسلة الأصلية مستقرة عندها نقول إن السلسلة مستقرة ومتكاملة من الدرجة (0) ، وننتقل مباشرة إلى تحديد رتبة الانحدار الذاتي (p) ورتبة المتوسطات المتحركة (q).

في هذه المرحلة يتم رسم السلسلة الزمنية الأصلية للمؤشر العام لسوق دبي المالي وذلك للتأكد من استقرار شكل واتجاه السلسلة وهل هي مستقرة أما لا.

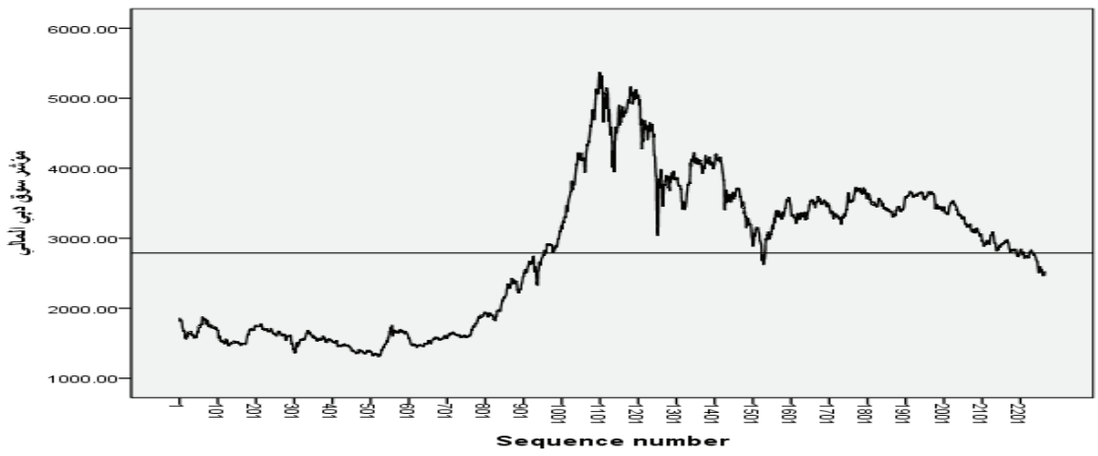
بحيث يشير مفهوم الاستقرارية إلى أن السلسلة المدروسة تتجه نحو التذبذب حول متوسطها الحسابي وأنها تسعى إلى العودة إلى هذا المتوسط خلال فترة زمنية قصيرة، بحيث توصف السلسلة بأنها مستقرة إن توفرت بها الخصائص التالية: (العبيد، 2004)

– ثبات الوسط الحسابي عبر الزمن.

– ثبات التباين عبر الزمن.

– أن يكون التباين المشترك (Covariance) بين أي قيمتين لنفس المتغير معتمدة على الفجوة الزمنية بين القيمتين وليس على القيمة الفعلية للزمن الذي يحسب عنده التباين المشترك.

أما تبيان هذه المرحلة بالتطبيق على السلسلة الأصلية لمؤشر سوق دبي المالي بهدف رسم شكل سلسلة مؤشر سوق دبي المالي خلال الفترة المدروسة الممتدة من عام (2010) إلى (2018) تظهر من خلال الشكل رقم (1).




**الشكل رقم (1)**

**شكل سلسلة مؤشر سوق دبي المالي (المصدر نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج spss لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي)**

نلاحظ من الشكل البياني رقم (1) أن سلسلة مؤشر سوق دبي المالي غير المستقرة عبر الزمن حيث إنها تتمتع بالخصائص التالية:

- تحتوي السلسلة اتجاهاً عاماً.
- لا تتضمن السلسلة أية تغيرات موسمية أو دورية.

وللتأكد من أن السلسلة الأصلية غير مستقرة نقوم بحساب معاملات الارتباط الذاتي Autocorrelation حتى الدرجة السادسة عشرة لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي؛ للتأكد من معنوية معاملات الارتباط وقوة الارتباط في السلسلة الزمنية للمؤشر، ويكون ذلك من خلال الجدول رقم (1).

**الجدول رقم (1) :**

**معاملات الارتباط الذاتي لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي**

**Autocorrelations**

**Series**: مؤشر سوق دبي المالي

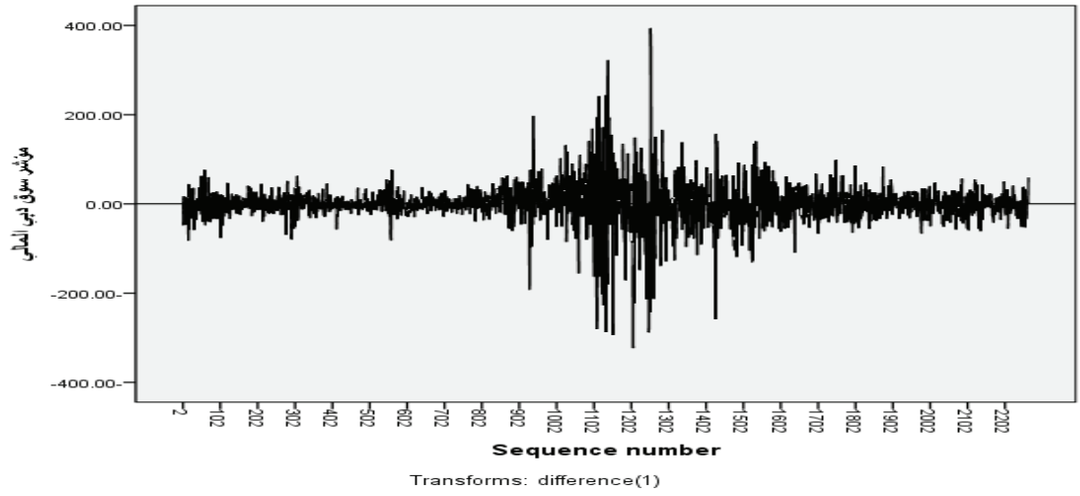
| Lag | Autocorrelation | Std. Error[a] | Box - Ljung Statistic | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Value | Df | Sig.[b] |
| 1 | .999 | .021 | 2263.094 | 1 | .000 |
| 2 | .998 | .021 | 4521.513 | 2 | .000 |
| 3 | .996 | .021 | 6775.013 | 3 | .000 |
| 4 | .995 | .021 | 9023.669 | 4 | .000 |
| 5 | .994 | .021 | 11267.284 | 5 | .000 |
| 6 | .992 | .021 | 13505.628 | 6 | .000 |
| 7 | .991 | .021 | 15739.052 | 7 | .000 |
| 8 | .990 | .021 | 17967.383 | 8 | .000 |
| 9 | .988 | .021 | 20190.758 | 9 | .000 |
| 10 | .987 | .021 | 22409.055 | 10 | .000 |
| 11 | .986 | .021 | 24621.812 | 11 | .000 |
| 12 | .984 | .021 | 26829.511 | 12 | .000 |
| 13 | .983 | .021 | 29032.747 | 13 | .000 |
| 14 | .982 | .021 | 31231.414 | 14 | .000 |
| 15 | .980 | .021 | 33424.779 | 15 | .000 |
| 16 | .979 | .021 | 35612.486 | 16 | .000 |

a. The underlying process assumed is independence (white noise).

b. Based on the asymptotic chi - square approximation.

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي

تتضح من الجدول رقم (1) أن مستوى المعنوية يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أن معاملات الارتباط الذاتي Autocorrela-tion لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي جميعها معنوية حتى الدرجة (16) كما أن قيمها قوية وقريبة جداً من الواحد لذلك يمكننا القول بأن السلسلة الزمنية لمؤشر سوق دبي المالي غير مستقرة، ولإزالة حالة عدم الاستقرار نأخذ الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي بهدف تحويلها إلى سلسلة مستقرة، وإزالة مركبة الاتجاه العام منها فنحصل على الشكل البياني رقم (2) والذي يبين شكل سلسلة الفرق الأول لقيم مؤشر سوق دبي المالي.




**الشكل رقم (2)**

**سلسلة الفرق الأول لمؤشر سوق دبي المالي**

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج spss لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي

نلاحظ من الشكل البياني رقم (2) أن سلسلة مؤشر سوق دبي المالي أصبحت مستقرة عند الفرق الأول وبالتالي لم تعد تملك أي اتجاه عام بالزيادة أو النقصان وبالتالي فدرجة الفرق للنموذج الملائم تساوي الواحد أي (d = 1) وللتأكد من استقرار سلسلة مؤشر سوق دبي المالي عند الفرق الأول نعتمد على معاملات اختبارات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي (Autocorrelation & Partial Correlation) حتى الدرجة السادسة عشرة للسلسلة الأصلية بهدف الاعتماد على تلك الاختبارات لتحديد رتبة نموذج الانحدار الذاتي(p) والتي نحصل عليها من عمود الارتباط الذاتي (Autocorrelation)، ورتبة المتوسطات المتحركة التكاملية والتي نحصل عليها من عامود الارتباط الذاتي الجزئي (Partial Correlation) بهدف تكوين معاملات النموذج ARIMA (p,d,q).

**الجدول رقم (2)**

**معاملات الارتباط الذاتي لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي**

**Autocorrelations**

**Series**: الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي

| Lag | Autocorrelation | Partial Autocorrelations | Std. Error[a] | Box - Ljung Statistic | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Value | Df | Sig.[b] |
| 1 | .081 | .081 | .021 | 14.977 | 1 | .000 |
| 2 | .032 | .025 | .021 | 17.260 | 2 | .000 |
| 3 | .006 | .002 | .021 | 17.343 | 3 | .001 |
| 4 | .025 | .023 | .021 | 18.714 | 4 | .001 |
| 5 | .031 | .027 | .021 | 20.932 | 5 | .001 |
| 6 | - .044 - | - .051 - | .021 | 25.365 | 6 | .000 |
| 7 | .023 | .029 | .021 | 26.545 | 7 | .000 |
| 8 | - .006 - | - .008 - | .021 | 26.614 | 8 | .001 |
| 9 | .003 | .002 | .021 | 26.638 | 9 | .002 |
| 10 | .049 | .051 | .021 | 32.050 | 10 | .000 |
| 11 | - .049 - | - .056 - | .021 | 37.475 | 11 | .000 |

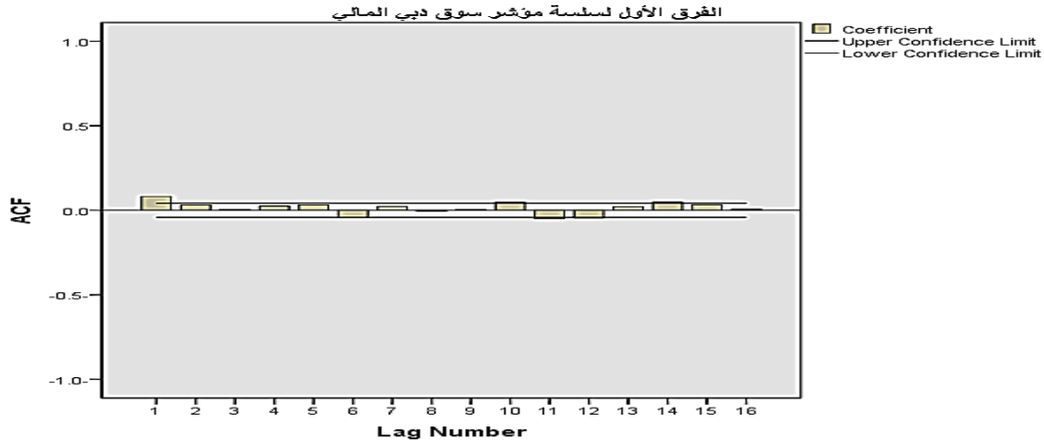
**Autocorrelations**

**Series**: الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي

| Lag | Autocorrelation | Partial Autocorrelations | Std. Error[a] | Box - Ljung Statistic | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Value | Df | Sig.[b] |
| 12 | - .045 - | - .044 - | .021 | 42.176 | 12 | .000 |
| 13 | .020 | .034 | .021 | 43.124 | 13 | .000 |
| 14 | .049 | .044 | .021 | 48.679 | 14 | .000 |
| 15 | .034 | .025 | .021 | 51.263 | 15 | .000 |
| 16 | .007 | .010 | .021 | 51.379 | 16 | .000 |

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي

كما يُظهر الشكل رقم (3) دالة الارتباط الذاتي لـ 16 فجوة زمنية لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي



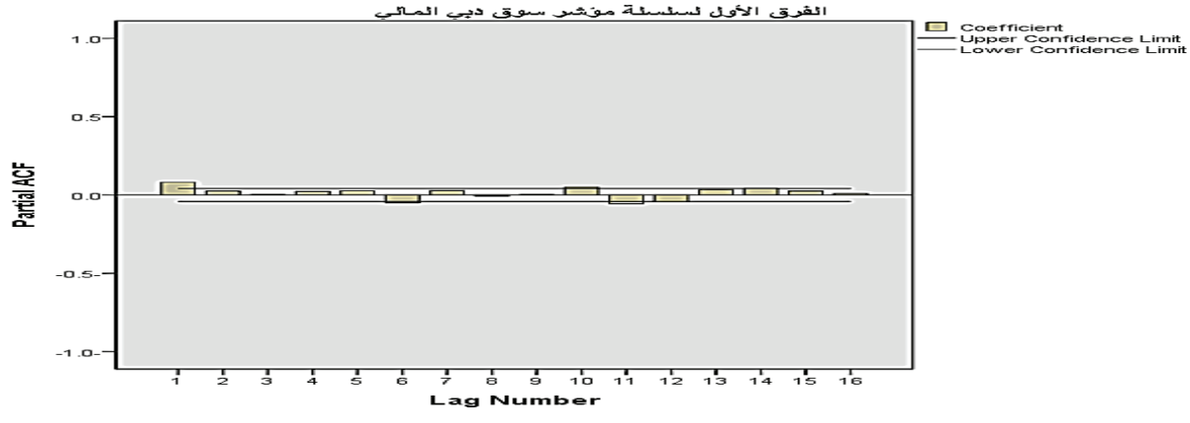

**الشكل رقم (3)**

**دالة الارتباط الذاتي لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي**

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لسلسلة الفرق الأول لمؤشر سوق دبي المالي

نلاحظ من الجدول رقم (2) ومن الشكل رقم (3) أن معاملات الارتباط الذاتي لسلسلة الفروق تتناقص بشكل أسي، ويمكن اعتبارها مساوية (صفرا) ماعدا المعامل الأول نلاحظ خروجه خارج حدود الثقة، مما يوحي بأن السلسلة أصبحت مستقرة، وبالتالي هناك معاملة ارتباط واحدة يمكن اعتبارها تختلف عن (الصفر) وبالتالي فإن النموذج هو من النوع .(1) AR

كما يُظهر الشكل رقم (4) دالة الارتباط الذاتي الجزئي لـ (16) فجوة زمنية لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي.




**الشكل رقم (4)**

**دالة الارتباط الذاتي الجزئي لسلسلة الفرق الأول لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي**

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لسلسلة الفرق الأول لمؤشر سوق دبي المالي

نلاحظ من الجدول رقم (2) ومن الشكل رقم (4) ومن خلال سلسلة الارتباط الذاتي الجزئي تبين لنا أن معاملة ارتباط واحدة يمكن اعتبارها تختلف عن (الصفر) وبالتالي فإن النموذج الخاص بالمتوسطات المتحركة هو من النوع (1) MA وبالتالي النموذج المكون هو ARIMA (1,1,1).

بعد تحديد النموذج الأولي نقوم بأخذ النموذج الأعلى والنموذج الأقل؛ بهدف اختيار النموذج المعنوي والذي يكون فيه مستوى المعنوية (Sig) أقل من (0.05) والذي يمكن الاعتماد عليه في التمهيد والتنبؤ بقيمة السلسلة الزمنية، بحيث يكون لدينا: النموذج المقترح: ARIMA (1,1,1) – النموذج الأعلى هو ARIMA (1,1,2)، النموذج الأدنى هو ARIMA(1,1,0)

- مرحلة اختبار معنوية النماذج واختيار النموذج المعنوي الأكثر دقة في التفسير:

يتم ذلك من خلال تطبيق نماذج (ARIMA) في برنامج (Spss) وذلك من خلال تطبيق الاختبار:

(Analyze – Forecasting – Create Models)

وتكون لدينا النتائج التالي للنموذج المقترح ARIMA (1,1,1)

**الجدول رقم (3)**

**معالم النموذج المقترح ARIMA (1,1,1) لحركة مؤشر سوق دبي المالي**

**ARIMA Model Parameters**

| | | | | | Estimate | SE | T | .Sig |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مؤشر السوق - Model_1 | مؤشر السوق | No Transformation | Constant | | .294 | 1.052 | .279 | .780 |
| | | | AR | Lag 1 | .324 | .228 | 1.418 | .156 |
| | | | Difference | | 1 | | | |
| | | | MA | Lag 1 | .243 | .234 | 1.040 | .298 |

المصدر نتائج التحليل الاحصائي لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي في برنامج spss

نلاحظ من الجدول السابق مستوى المعنوية لمعاملات النموذج كانت تساوي: (0.156، 0.298) على التوالي وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نرفض النموذج المقترح ARIMA (1,1,1) ولا يمكن استخدامه لتمهيد السلسلة الزمنية.

ونقوم باختبار النموذج الأعلى ARIMA (1,1,2) بحيث تظهر لدينا النتائج التالية:

**الجدول رقم (4)**

**معالم النموذج الأعلى ARIMA (1,1,2) لحركة مؤشر سوق دبي المالي**

**ARIMA Model Parameters**

| | | | | | Estimate | SE | T | .Sig |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مؤشر السوق - Model_1 | مؤشر السوق | No Transformation | Constant | | .294 | 1.040 | .283 | .777 |
| | | | AR | Lag 1 | - .362 - | .497 | - .729 - | .466 |
| | | | Difference | | 1 | | | |
| | | | MA | Lag 1 | - .443 - | .496 | - .893 - | .372 |
| | | | | Lag 1 | - .063 | .038 | - 1.641 - | .101 |

المصدر نتائج التحليل الاحصائي لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي في برنامج spss

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية لمعاملات النموذج كانت تساوي: (0.466، 0.372، 0.101) على التوالي وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نرفض النموذج الأعلى، ARIMA (1,1,2) ولا يمكن استخدامه لتمهيد السلسلة الزمنية.

ونقوم باختبار النموذج الأدنى ARIMA (1,1,0) بحيث تكون لدينا النتائج التالية:

**الجدول رقم (5)**

**معالم النموذج الأدنى ARIMA (1,1,0) لحركة مؤشر سوق دبي المالي**

**ARIMA Model Parameters**

| | | | | | Estimate | SE | T | .Sig |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مؤشر السوق - Model_1 | مؤشر السوق | No Transformation | Constant | | .294 | 1.025 | .287 | .774 |
| | | | AR | Lag 1 | .082 | .021 | 3.901 | .000 |
| | | | Difference | | 1 | | | |

المصدر نتائج التحليل الاحصائي لسلسلة مؤشر سوق دبي المالي في برنامج spss

نلاحظ من الجدول السابق أن معالم النموذج الأدنى ARIMA (1,1,0) معنوية أي قيمها (0.000) أقل من (0.05) وبالتالي نقبل النموذج الأدنى ARIMA (1,1,0) نعدّه النموذج الأكثر صحة ودقة في تمهيد السلسلة الزمنية والتنبؤ بقيمها.

- مرحلة اختبار النموذج الملائم:

بعد تحديد النموذج الملائم لتمهيد السلسلة الزمنية سوف نقوم باختباره، أي، التأكد من أن النموذج مناسب من أجل القيام بعملية التنبؤ، وذلك من خلال إجراء بعض الاختبارات على سلسلة بواقي النموذج Residual وهذه الاختبارات هي: (2015، شرابي، مقراني)

- اختبار متوسط البواقي: يتم ذلك في برنامج (spss) من خلال اختبار (One Sample Test) بحيث تكون لدينا الفرضيات التالية:
  - فرضية العدم: متوسط البواقي يساوي (الصفر).
  - الفرضية البديلة متوسط البواقي لا يساوي (الصفر).

وبالتطبيق على سلسلة البواقي للنموذج الملائم ARIMA (1,1,0) يكون لدينا الجدول رقم (6)

**الجدول رقم (6)**

**نتائج اختبار متوسط البواقي للنموذج الملائم ARIMA (1,1,0)**

**One - Sample Test**

| | Test Value = 0 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | t | df | Sig. (2 - tailed) | Mean Difference | Confidence Interval of the 95% Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Noise residual from Pt - Model_1 | .002 | 2262 | .999 | .00176 | - 1.8430 - | 1.8465 |

المصدر نتائج التحليل الاحصائي لسلسلة بواقي النموذج الملائم في برنامج spss

من الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية يساوي (0.999) أكبر من (0.05) في هذا الحالة نقبل فرضية العدم القائلة بأن متوسط البواقي يساوي (الصفر) ونرفض الفرضية البديلة، وهو الشرط الأول المحقق.

- اختبار الارتباط الذاتي لسلسلة البواقي:

يُختبر استقلال البواقي بواسطة اختبار الارتباط الذاتي Autocorrelation test وفي هذا الاختبار نختبر معاملات الارتباط الذاتي للأخطاء إن كانت معنوية أو غير معنوية بحيث إذا كان مستوى المعنوية المحسوب أكبر من (0.05) نقول عندها إن معاملات سلسلة البواقي غير معنوية والأخطاء غير مرتبطة أي أنها مستقلة عشوائياً. (2014، حضري).

**الجدول رقم (7)**

**معاملات الارتباط الذاتي لسلسلة بواقي للنموذج الملائم ARIMA (1,1,0)**

**Autocorrelations**

**Series: Noise residual from Pt - Model_1**

| Lag | Autocorrelation | Std. Error[a] | Box - Ljung Statistic | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Value | Df | Sig.b |
| 1 | - .002 - | .021 | .008 | 1 | .927 |
| 2 | .024 | .021 | 1.351 | 2 | .509 |
| 3 | - .014 - | .021 | 1.814 | 3 | .612 |
| 4 | .028 | .021 | 3.622 | 4 | .460 |
| 5 | .024 | .021 | 4.948 | 5 | .422 |
| 6 | - .046 - | .021 | 9.695 | 6 | .138 |
| 7 | .019 | .021 | 10.534 | 7 | .160 |
| 8 | - .026 - | .021 | 12.122 | 8 | .146 |
| 9 | .011 | .021 | 12.379 | 9 | .193 |
| 10 | .058 | .021 | 19.965 | 10 | .030 |
| 11 | - .055 - | .021 | 26.779 | 11 | .005 |
| 12 | - .074 - | .021 | 39.402 | 12 | .000 |
| 13 | .015 | .021 | 39.894 | 13 | .000 |
| 14 | .082 | .021 | 55.042 | 14 | .000 |
| 15 | .020 | .021 | 55.924 | 15 | .000 |
| 16 | .015 | .021 | 56.429 | 16 | .000 |

المصدر نتائج التحليل الاحصائي لسلسلة بواقي النموذج الملائم في برنامج (spss)

نلاحظ من جدول معاملات الارتباط الذاتي لسلسلة البواقي أن مستوى المعنوية لمعظم المعاملات أكبر من (0.05) وبالتالي فإن معاملات الارتباط الذاتي للأخطاء غير معنوية أي أن الأخطاء لا ترتبط ذاتياً، وهو الشرط الثاني المحقق.

- نلاحظ أن النموذج ARIMA (1,1,0) اجتاز أهم الاختبارات الخاصة ببواقي النموذج وهي المتوسط الصفري للبواقي، وعدم معنوية معاملات الارتباط الذاتي، وبالتالي فالنموذج صالح للتنبؤ بالقيم المستقبلية لمؤشر سوق دبي المالي.

مرحلة التنبؤ () :

في هذه المرحلة نستخدم النموذج الملائم ARIMA (1,1,0) في التنبؤ بالقيم التقديرية لمؤشر سوق دبي المالي للشهر الأول والثاني من عام (2019) ، فينتج لدينا الجدول رقم (8) والذي يظهر القيم الحقيقية الفعلية الناتجة عن التداول الفعلي في سوق دبي المالي بالإضافة إلى القيم التقديرية الناتجة عن تحليل النموذج الملائم، دقة التنبؤ والتي نحصل عليها بقسمة القيمة الصغرى على القيمة الكبرى. ومتوسط دقة التنبؤ وهي متوسط نسب التنبؤ خلال الفترة. (2010، الجبوري)

**الجدول رقم (8)**

**القيم الحقيقية والقيم المقدرة المتنبئ بها للشهر الأول والثاني من عام 2019 وفق النموذج الملائم ARIMA (1,1,0)**

| اليوم | القيم الحقيقية | القيم المقدرة | نسبة التنبؤ | متوسط نسبة التنبؤ |
|---|---|---|---|---|
| 02 ك2 2019 | 2520.53 | 2534.87 | .994343 | |
| 03 ك2 2019 | 2526.02 | 2535.56 | .996238 | |
| 06 ك2 2019 | 2531.35 | 2535.88 | .998214 | |
| 07 ك2 2019 | 2534.8 | 2536.18 | .999456 | |
| 08 ك2 2019 | 2528.72 | 2536.48 | .996941 | |
| 09 ك2 2019 | 2539.75 | 2536.77 | .998827 | |
| 10 ك2 2019 | 2545.65 | 2537.06 | .996626 | |
| 13 ك2 2019 | 2537.68 | 2537.36 | .999874 | |
| 14 ك2 2019 | 2527.28 | 2537.65 | .995914 | |

| اليوم | القيم الحقيقية | القيم المقدرة | نسبة التنبؤ | متوسط نسبة التنبؤ |
|---|---|---|---|---|
| 15 ك2 2019 | 2490.55 | 2537.94 | .981327 | |
| 16 ك2 2019 | 2500.76 | 2538.24 | .985234 | |
| 17 ك2 2019 | 2516.81 | 2538.53 | .991444 | |
| 20 ك2 2019 | 2512.83 | 2538.83 | .989759 | |
| 21 ك2 2019 | 2498.82 | 2539.12 | .984128 | |
| 22 ك2 2019 | 2493.92 | 2539.41 | .982086 | |
| 23 ك2 2019 | 2517 | 2539.71 | .991058 | |
| 24 ك2 2019 | 2514.36 | 2540 | .989906 | |
| 27 ك2 2019 | 2539.64 | 2540.3 | .99974 | |
| 28 ك2 2019 | 2570.94 | 2540.59 | .988195 | |
| 29 ك2 2019 | 2566.1 | 2540.88 | .990172 | |
| 30 ك2 2019 | 2538.56 | 2541.18 | .998969 | |
| 31 ك2 2019 | 2567.59 | 2541.47 | .989827 | 99.26% |
| 03 شباط 2019 | 2540.25 | 2541.77 | .999402 | |
| 04 شباط 2019 | 2529.18 | 2542.06 | .994933 | |
| 05 شباط 2019 | 2542.82 | 2542.35 | .999815 | |
| 06 شباط 2019 | 2557.01 | 2542.65 | .994384 | |
| 07 شباط 2019 | 2542.67 | 2542.94 | .999894 | |
| 10 شباط 2019 | 2529.72 | 2543.23 | .994688 | |
| 11 شباط 2019 | 2496.35 | 2543.53 | .981451 | |
| 12 شباط 2019 | 2484.8 | 2543.82 | .976799 | |
| 13 شباط 2019 | 2492.58 | 2544.12 | .979742 | |
| 14 شباط 2019 | 2533.61 | 2544.41 | .995755 | |
| 17 شباط 2019 | 2549.93 | 2544.7 | .997949 | |
| 18 شباط 2019 | 2550.52 | 2545 | .997836 | |
| 19 شباط 2019 | 2565.85 | 2545.29 | .991987 | |
| 20 شباط 2019 | 2632.08 | 2545.59 | .96714 | |
| 21 شباط 2019 | 2633.69 | 2545.88 | .966659 | |
| 24 شباط 2019 | 2668.64 | 2546.17 | .954108 | |
| 25 شباط 2019 | 2661.25 | 2546.47 | .95687 | |
| 26 شباط 2019 | 2683.74 | 2546.76 | .948959 | |
| 27 شباط 2019 | 2675.8 | 2547.06 | .951887 | |
| 28 شباط 2019 | 2635.78 | 2547.35 | .96645 | 98.70% |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (spss) واختبارات النموذج ARIMA (1,1,0)

نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة التنبؤ كانت كبيرة جداً بالنسبة للنموذج المقترح حيث وصلت في نهاية الشهر الأول إلى (99.26%) وفي نهاية الشهر الثاني إلى (98.70%) وهي نسبة ممتازة وتعبر عن دقة التنبؤ، وأن النموذج صحيح ويستطيع التنبؤ للمستقبل، وبالتالي إثبات الفرضية الأولى القائلة بكفاءة نماذج (بوكس – جينكيز) ولا سيما نماذج (ARIMA) في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي في المستقبل.

اختبار الفرضية الثانية القائلة: يستطيع المستثمرون بناء قراراتهم الاستثمارية بالاعتماد على تنبؤات نماذج (ARIMA) بسبب دقة قيم التنبؤ.

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن القيم المقدرة عن النموذج الملائم للتنبؤ كانت باتجاه صاعد ومتزايد وبالتالي استطاعة نماذج (بوكس – جنكيز) ولا سيما نموذج ARIMA (1,1,0) التنبؤ بالقيم المستقبلية لمؤشر سوق دبي المالي للفترة القصيرة وبدقة كبيرة مكنتها من إعطاء معلومات إيجابية للمستثمرين

الراغبين بالاستثمار في سوق دبي المالي وتحقيق الربح بالاعتماد على الحركة الإيجابية والصعود في قيم المؤشر في الفترة المستقبلية (معلومة إيجابية).

اختبار الفرضية الثالثة القائلة: بعدم وجود فروق جوهرية بين القيم المقدرة عن النموذج الملائم للتنبؤ ARIMA (1,1,0) وبين القيم الحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي.

وبتم اختبار الفرضية من خلال (Paired Samples Test)

- بحيث تكون لدينا الفرضيات التالية:

- فرضية العدم: لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين القيم المقدرة عن النموذج الملائم ARIMA (1,1,0) وبين القيم الحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي.

الفرضية البديلة: لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين القيم المقدرة عن النموذج الملائم ARIMA (1,1,0) وبين القيم الحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي.

بحيث تظهر لدينا نتائج الاختبار كما يلي:

**الجدول رقم (9)**

**نتائج الارتباط بين القيم المقدرة والقيم الفعلية لمؤشر سوق دبي المالي.**

**Paired Samples Correlations**

| | | N | Correlation | .Sig |
|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | قيم المؤشر الحقيقية & قيم المؤشر المتوقعة | 42 | .638 | .000 |

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لسلسلتي القيم المقدرة والحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي

**الجدول رقم (10)**

**نتائج الارتباط بين القيم المقدرة والقيم الفعلية لمؤشر سوق دبي المالي**

**Paired Samples Test**

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2 - tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | Confidence Interval 95% of the Difference Lower | Upper | | | | |
| Pair 1 | قيم المؤشر الحقيقية – قيم المؤشر المتوقعة | 9.30405 | 50.57894 | 7.80450 | - 6.45746 - | 25.06556 | 1.192 | 41 | .240 |

المصدر نتائج التحليل الإحصائي لسلسلتي القيم المقدرة والحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي

نلاحظ من الجدول رقم (9) أن مستوى الارتباط بين القيم المقدرة من النموذج الملائم والقيم الحقيقية معنوي ودرجة الارتباط كانت قوية حيث بلغت (0.638) مما يدل على التقارب الكبير بين القيم المقدرة والقيم الحقيقية وبالتالي دقة النموذج كانت كبيرة في التنبؤ.

كما نلاحظ من الجدول رقم (10) أن مستوى المعنوية كان (0.240) وهو أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بعدم وجود فرق جوهري بين القيم المقدرة من النموذج الملائم، والقيم الحقيقية لمؤشر سوق دبي المالي.

اختبار الفرضية الرابعة القائلة: بأن سوق دبي المالي غير كفء على المستوى الضعيف.

أما ما يخص كفاءة سوق دبي المالي فإننا استطعنا التنبؤ بالقيم المستقبلية بالإعتماد على السلاسل التاريخية لأسعار مؤشر سوق دبي المالي وبالتالي عدم تمتع سوق دبي بالكفاءة على المستوى الضعيف وبالتالي هناك إمكانية للمستثمرين للحصول على أرباح غير عادية ناتجة عن تنبؤاتهم بالأسعار في المستقبل.

## النتائج:

1. فعالية وكفاءة نماذج (بوكس جينكيز) ولا سيما نموذج ARIMA (1,1,0) في تحليل سلوك مؤشر سوق دبي المالي خلال الفترة المدروسة وإمكانية الاعتماد عليه في التنبؤ بالقيم المستقبلية للمؤشر العام للسوق.

2. هناك دقة في النتائج المرتبطة بتطبيق نماذج (بوكس – جينكيز) وسرعة في تطبيقه وبساطة في استعماله وأحداً من أساليب التنبؤ بالسلاسل الزمنية حيث وصلت نسبة الدقة في التنبؤ بالقيم المقدرة للشهر الأول من عام (2019) إلى (99.26%) وفي نهاية

الشهر الثاني إلى (98.70%) وهي نسبة ممتازة وتعبر عن دقة التنبؤ.

نلاحظ من القيم المقدرة الاتجاه الصعودي لها وبالتالي فالحركة المستقبلية للمؤشر هي حركة إيجابية بالصعود مما تعطي المستثمرين الراغبين بالاستثمار في سوق دبي المالي مؤشراً إيجابياً وعامل جذب لهم للاستثمار في السوق.

**3.** يستطيع المستثمرون بناء قراراتهم الاستثمارية بالاعتماد على تنبؤات نماذج (ARIMA) بسبب قوة ودقة النموذج بالتنبؤ بالقيم المستقبلية المقدرة.

لا يتمتع سوق دبي المالي بالكفاءة على المستوى الضعيف وبالتالي هناك إمكانية للمستثمرين من الاعتماد على السلاسل السابقة لأسعار الأسهم للتنبؤ بالقيم المستقبلية وتحقيق عوائد غير عادية ناتجة عن تنبؤاتهم الصحيحة.

## التوصيات:

**يوصي الباحث:**

**1.** المستثمرين في سوق دبي المالي باستخدام الأساليب الإحصائية في التنبؤ ومنها نماذج (بوكس – جينكيز) نظراً لدقتها في التنبؤ وسرعة تطبيقها وقدرتها على تقديم معلومات تساعدهم في معرفة الاتجاه العام للسوق، وإمكانية تحقيق أرباح غير عادية من خلال التنبؤات التي يقومون بها.

**2.** على المستثمرين في سوق دبي المالي دراسة وتحليل حركة مؤشر السوق باعتباره المرآة العاكسة لكافة التغيرات الحاصلة في أسعار أسهم الشركات المدرجة في السوق وذلك بغية معرفة اتجاه السوق وبناء قراراتهم الاستثمارية.

**3.** على المستثمرين الاطلاع الكامل على كافة المعلومات التي من الممكن أن تؤثر على أسعار الأسهم التي يستثمرون بها، والرجوع إلى شركات الوساطة المالية والمحللين الماليين لمساعدتهم في التحليل الصحيح لواقع الاستثمار في سوق دبي المالي والآفاق الواسعة من ذلك الاستثمار.

استخدام أساليب ونماذج إضافية إلى جانب نماذج (بوكس – جنكيز) في التنبؤ بقيم مؤشر سوق دبي المالي ومنها الشبكات العصبية الاصطناعية، ومقارنة دقة تلك النماذج واختبار النموذج الأقوى والذي يعطي نتائج دقيقة تساعد المستثمرين على ترشيد قرارهم الاستثماري.

## المصادر والمراجع العربية:


- إبراهيم الوصيفي الشيماء، (2015) » نماذج (بوكس وجينكيز) بالتطبيق على برنامج (SPSS) » محاضرة منشورة، جامعة دمياط، كلية التجارة، مصر.
- الجبوري، عبير. (2010). التنبؤ بأسعار النفط العراقي للعام 2010 باستخدام السلاسل الزمنية. بحث منشور، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، 18 (1) ، 4.
- جمعة درويش، مروان. (2018). فعالية التنبؤ بمؤشر بورصة فلسطين باستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية: مقارنة بنموذج الانحدار الذاتي. مجلة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة. 3 (10) ، 75 – 95.
- جواد، عبد المجيد. (2015). التنبؤ بحركة الأسهم المتداولة في سوق الأوراق المالية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (دراسة تحليلية تطبيقية – الأسواق المالية العربية) ، (أطروحة دكتوراه في الإحصاء غير منشورة) ، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، ص 58.
- حضري، خولة. (2014). استخدام السلاسل الزمنية من خلال منهجية بوكس جينكيز في اتخاذ القرار الإنتاجي – دراسة حالة مطاحن رياض سطيف – وحدة تفرت – في الفترة (2008 – 2013) (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة محمد خيضر، الجزائر، ص 54.
- دربال، أمينة. (2014). محاولة التنبؤ بمؤشرات الاسواق المالية العربية باستعمال النماذج القياسية: دراسة حالة مؤشر سوق دبي المالي، (اطروحة دكتوراه غير منشورة) ، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- شرابي، عماد الدين ومقراني، أحلام. (2015). التنبؤ بالمبيعات باستخدام منهجية «بوكس جينكيز» دراسة حالة شركة صافيلي»، بحث منشور، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد 43، ص 245.
- العبيد، عبد الرحمن. (2004). مبادى التنبؤ الإداري، النشر العلمي والمطابع، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ص 195، 282.
- لوقى، فاتح. (2019). استخدام نماذج ARCH في دراسة تقلبات أسعار الأسهم لقطاع الاتصالات في السوق المالي السعودي، (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضيرة، بسكرة، الجزائر.
- ابن محسن، زوليخة. (2016). دراسة تنبؤيه قصيرة المدى باستخدام منهجية بوكس جنكيز – دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية بورقلة 2010 – 2015، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Ibrahim Al- Elwasify, Al- Shaimaa. (2015). Applying Box Jenkins Models on the SPSS Program. Published Lecture. Damietta University, Faculty of Commerce. Egypt.*
- *2015. Unpublished MA. Dissertation, College of Economic and Commercial Sciences, Qasidi Muryah University. Waraqila. Algeria, p8.*
- *AlJabouri, Abeer. (2010). Predicting Iraqi Oil Prices for the year 2010 using time series. Published article, Journal of Babylon University of Humanities, Faculty of Administration and Economics. University of Babil. 4 (1).18.*
- *Jumeat Darwish, Marwan. (2018). Effectiveness of Predicting the PEX index using the artificial neural network model: a comparison of the self- regression model.Al Quds Open Journal for Adminstrative and Economic Research. Deanship of Higher Studies and Scientific Research. Al- Quds Open University. 3 (10) , 75- 95.*
- *Jawad Abdul Majeed. (2015). Predicting the movement of shares traded on the stock market using artificial intelligence techniques (an analytical study applied on the Arab Financial Markets).Unpublished PHD dissertation in statistics. Faculty of Economics. Aleppo University. pp.58.*
- *Hadri, Khawla. (2014). The Use of time Series through the Box Jenkins Method in Making the Productive Decision- a case Study of Riyadh Setif mills _Tfrat unit_ (2008- 2013). Unpublished MA Dissertation. Muhammad Khidir University,*

*Algeria. Pp.54.*

- *Drbal, Amina. (2014). Trying to forecast Arab Financial Market indicators using standard models: A case study of the Dubai Financial Market index. Unpublished PHD dissertation. Abi Bakr Belfayed University, Tlemcen, Algeria.*
- *Sharabi, Eimad Aldiyn & Mfrany, Ahlam (2015). Predicting Sales using the Box Jenkins Method: A case study of Savelli's company. Published Article. Journal of Humanities, University of Constantine, Algeria, Issue 43. Pp.245.*
- *Aleubayd, Abdul Rahman. (2004). Principles of Administrative Forecasting. Scientific Publishing and Press. Faculty of Administrative Sciences. King Saud University. Saudia Arabia. Pp.195- 282.*
- *Lwqi, Fatih. (2019). Using ARCH Models in studying Stock Price Fluctuations for the telecom Sector in the Saudi Financial Market. Unpublished PHD dissertation. Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, University of Mohamed Khider. Biskra. Algeria.*
- *Bin Muhsin Zwlykh. (2016). A Short Predictive Study using the Box Jenkins Method. A Case Study of the Regional Directorate of Airlines of Waraqila 2010.*

## المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Awajan, A. M., Ismail, M. T., & Al Wadi, S. (2017). A hybrid EMD- MA for forecasting stock market index. Italian Journal of Pure and Applied Mathematics, 38 (1) , 1- 20.*
- *Ayodele A. Adebiyi- Aderemi O. Adewumi – (2014).Stock Price Prediction Using the ARIMA Model, UKSim- AMSS 16th International Conference on Computer Modelling and Simulation. DOI 10.1109/ UKSim.67.*
- *Box, G.E.P., Jenkins, G. M. (1970). Time series analysis: forecasting and control, Holden- Day, San Francisco, 3.*
- *Eugene F. Fama. (1970). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work, journal of Finance, Volume 25, Issue 2, p.387.*
- *Hira,F.I. Maruf, M. Hossain, A. (2018 (.Stock Market Prediction Using Time Series Analysis. A thesis submitted to the Department of CSE in partial fulfillment of the requirements for the degree of B.Sc. Engineering in CSE-Department of Computer Science and Engineering, BRAC University, Dhaka, Bangladesh.*
- *Hongyan Du, Zhihua Zhao and Huifeng Xue , (2020). ARIMA-M: A New Model for DailyWater Consumption Prediction Based on the Autoregressive Integrated Moving Average Model and the Markov Chain Error Correction.journal/ water, Beijing, China; 12, p760*
- *Wickramarachchi A, Herath H, Jayasinghe- Mudalige U, Edirisinghe J, Udugama J, Lokuge L, et al. (2017). An Analysis of price behavior of major poultry products in Sri Lanka. Journal of Agricultural Sciences–Sri Lanka.;12 (2).*

## المواقع الإلكترونية:

- *https:// www.dfm.ae/ ar*

# استخدام المؤشرات الفنية والشبكات العصبونية للتنبؤ بحركة أسعار الأسهم (دراسة تطبيقية على بورصة عمان)

# Using Technical Indicators and Artificial Neural Networks (ANN) to Predict the Movement of Stock Prices «An Applied Study on the Amman Stock Exchange»

**محمد سعد حاووط**
طالب دكتوراه/ جامعة حلب/ سوريا

**إبراهيم عبد الواحد نائب**
أستاذ دكتور/ جامعة حلب/ سوريا

***Mohamed Saad Hawout***
*PhD. student/ Aleppo University/ Syria*
*m.saad.haout@gmail.com*

***Ibrahim Abdel Wahed Nayeb***
*Professor/ Aleppo University/ Syria*
*ibrahim_nayeb@hotmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 5/ 1/ 2020م، **تاريخ القبول:** 10/ 5/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 5/ 1/ 2020, **Accepted:** 10/ 5/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-004
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

**الملخص:**

برزت الحاجة لوجود مؤسسات متخصصة تسهم في تحويل الأموال من الجهات التي تتمتع بفائض منها إلى الجهات التي تعاني من عجز وتستطيع أن تقوم بتجميع هذه الفوائض وتوجيهها نحو المجالات الاستثمارية، ، حيث تنوعت الأدوات المالية المتداولة وكان أهمها الأسهم العادية كونها الأكثر انتشاراً في الأسواق المالية، حيث يعتمد نجاح القرارات الاستثمارية والمالية على توافر المعلومات اللازمة لمتخذي القرار التي تعتمد على أساليب التحليل العلمي والمنطقي، لذلك ظهرت في ميادين الذكاء الصنعي الشبكات العصبونية كإحدى تقنيات التنقيب في البيانات التي تساعد في اكتشاف أنماط غير معروفة مسبقاً من كميات كبيرة من البيانات، والوصول إلى نماذج قابلة للتفسير بهدف استخراج المعرفة ودعم عملية اتخاذ القرار.

يعتمد البحث على استخدام أداة (WEKA) ، وذلك باستخدام الشبكة العصبونية (Multi - layer perceptron) وهي شبكة متعددة الطبقات ذات الانتشار العكسي والمؤشرات الفنية الخاصة بالتنبؤ بحركة أسعار الأسهم التاريخية ليوم واحد بالاعتماد على نمذجة بعض المعاملات الفنية للوصول إلى السعر المستقبلي للسهم خلال يوم.

وتوصل البحث إلى إمكانية بناء نموذج شبكة عصبية اعتماداً على نمذجة بعض المعاملات الفنية للتنبؤ بحركة الأسعار المستقبلية للأسهم.

**الكلمات المفتاحية:** الشبكة العصبونية، أداة (WEKA) ، سوق الأوراق المالية، الشبكات العصبونية المتعدد الطبقات، الانتشار العكسي، التنقيب في البيانات، حركة الاسهم.

## *Abstract*

*The need for the existence of specialized institutions contributed to transferring funds from entities that enjoy a surplus from them to entities that suffer from a deficit and that can collect these surpluses and direct them towards investment areas as the traded financial instruments varied. The most important of which was the common stock being the most prevalent in the financial markets where the success of investment and financial decisions depends on the availability of the necessary information for decision makers that rely on logical scientific analysis methods. Therefore, in the fields of artificial intelligence, neuronal networks have emerged as one of the techniques of data mining that helps in discovering previously unknown patterns of large amounts of data, and accessing interpretable models in order to extract knowledge and support the decision - making process.*

*The research is based on the use of the WEKA tool, using the multi - layer perceptron of the neuronal network, multi - layer network with a reverse spread, and technical indicators for predicting the movement of historical stock prices for one day, based on the modeling of some technical transactions to reach the future price of the share within a day.*

*The research focuses on the possibility of building a neural network model based on the modeling of some technical transactions to predict the future movement of stock prices.*

***Keywords**: Artificial Neural Networks (ANN) , WEKA Ada, Stock Market, Multi - Layer Neural Networks, Reverse Propagation, Data Mining, Stock Movement.*

## 1. الاطار العام للبحث

### 1. المقدمة:

تسمح الأسواق المالية بتداول الأسهم بين المستثمرين من خلال إعادة عمليات البيع والشراء فيما بينهم، ويتخذ المستثمر قراراته حول تداول الأسهم في السوق عبر عملية تحليل حركة أسعار الأسهم باستخدام الأساليب العلمية الحديثة.

سيركز البحث على دراسة مدى إمكانية تحديد المعايير التي تمكن من تحديد الأسعار المستقبلية للأسهم؛ بالاعتماد على نمذجة المعاملات الفنية كمتغيرات مستقلة، والاعتماد على سعر الأغلاق كمرحلة ثانية (متغير الهدف).

لذلك سوف نستخدم في هذا البحث تقنية الشيكات العصبونية المتمثلة بخوارزمية (Multilayer perceptron) هي شبكات متعددة الطبقات وهي أفضل من الشبكات ذات الطبقة الوحيدة؛ لأنها تحل المشكلات المعقدة) للتنبؤ بحركة أسعار الأسهم والتي تعد إحدى خوارزميات المهمة التي أثبتت الدقة العالية في حلّ مشكلات كبيرة ومعقدة في المجالات الاقتصادية، والإدارية، والطبية، والتي في نهاية الأمر تمكننا من الوصول إلى معايير محددة تساعد في اتخاذ القرار السليم في بالتنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم.

### 2. مشكلة البحث:

زيادة الدقة في التنبؤ بحركة أسعار الأسهم في سوق الأوراق المالية هي من أهم المشكلات التي تواجه المستثمرين، لما لها من آثار كبيرة على قرار المستثمرين في الأسواق المالية، من خلال اتباع أحدث الوسائل والتقنيات حيث جاءت فكرة هذا البحث كفائدة للمستثمر من خلال دراسة واقع هذه الأسواق كنهج يمكن اتباعه في تطوير عملية التنبؤ بحركة أسعار الأسهم، وزيادة الدقة للمساعدة على اتخاذ القرار السليم للمستثمر؛ لتحقيق أرباح كبيرة بنسبة مخاطرة منخفضة وبالتالي تتلخص المشكلة البحثية بالإجابة على الأسئلة التالية:

- هل يمكن للشبكات العصبونية الصناعية والمؤشرات الفنية أن تزيد من دقة التنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم.
- هل يمكن أن تعطي الشبكات العصبونية دقة تنبؤ أفضل من دقة الأساليب الإحصائية.
- ما هو مقدار تأثير المتغيرات الكمية (التحليل الفني والتحليل الأساسي) للتداول على اتخاذ القرار الاستثماري في سوق

الأوراق المالية.

## 3. فروض البحث:

♦ هل يمكن نمذجة البيانات التاريخية لأسعار الأسهم بشكل يجعلها قابلة للتطبيق باستخدام تقنيات التنقيب في البيانات عبر منهجية التصنيف باستخدام الشبكات العصبونية للتنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم.

♦ هل يمكن استخدام النموذج المقترح للتنبؤ بشكل دقيق وعلمي بحركة تداول الاسهم، وبأداء المؤشرات الفنية في السوق المدروس باستخدام نتائج النموذج بالاعتماد على الشبكة العصبونية.

## 4. أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال استخدام تقنيات التصنيف (الشبكات العصبونية الاصطناعية) كإحدى تقنيات التنقيب في البيانات، في تصنيف تحركات أسعار الأسهم.

وبالتالي استخلاص قواعد وأنماط غير معروفة من كميات كبيرة من البيانات والتي لا يمكن اكتشافها بالطرائق التقليدية، بحيث تفيد في التنبؤ باتجاه تحركات الأسعار مما يحقق أرباحا رأسمالية وتجنب للمخاطر، وذلك بدعم عملية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب من خلال بناء نموذج ذي دقة عالية للتنبؤ بحركة أسعار المستقبلية للأسهم لتحقيق أرباح رأسمالية، وتجنب للمخاطر، يضاف إلى ذلك التركيز على عملية النمذجة باستخدام أهم المتغيرات التي يمكن أن تمثل المشكلة، واستخدام معايير تقييم يمكن من خلالها الحكم على النموذج بشكل يجعله يتوافق مع طبيعة قرارات تداول الأسهم في السوق.

## 5. أهداف البحث:

**يهدف البحث إلى:**

♦ إيجاد آلية ديناميكية قادرة على محاكاة واقع سوق الأوراق المالية من خلال الشبكات العصبونية الاصطناعية.

♦ بناء نموذج شبكة عصبونية قادرة على التنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم لدعم قرارات المستثمرين للتداول في الأسواق المالية.

♦ الوصول إلى أنماط وقواعد مخفية في بيانات أسعار الأسهم لاكتشاف المعرفة حول سلوك هذه الأسهم في السوق، ودعم قرارات عملية التداول فيها.

## 6. طريقة البحث:

يعتمد البحث على المنهج التحليلي، حيث سيتم تحليل مجموعة البيانات التاريخية لسوق الأسهم في بورصة عمان عن عامي (2017 – 2018) ولمدة يوم واحد من الموقع (www.ase. com.jo/ ar) الخاص بالبنك الإسلامي الأردني في بورصة عمان للأوراق المالية (تم اختيار بورصة عمان لكثرة عدد الصفقات اليومية من عمليات بيع وشراء مما يؤدي إلى كثرة البيانات) وبالاعتماد على الأداة (WEKA) لبناء نموذج للتنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم، سوف يتم تقييم نموذج التدريب عن طريق إجراء عملية اختبار ببيانات غير الموجودة في النموذج، وتقييم مدى دقة النموذج وكفاءته، والتدريب باستخدام مقاييس التقييم ومنها معامل إحصائية (Kappa) و (ROC Area) لتساعد على اتخاذ القرار الصحيح للتنبؤ بالأسعار المستقبلية للأسهم.

## 7. الدراسات السابقة:

دراسة (جواد عبد المجيد – 2015) : «التنبؤ بحركة الأسهم المتداولة في سوق الأوراق المالية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي» (دراسة تحليلية تطبيقية – الأسواق المالية العربية)"

هدفت الدراسة إلى استخدام عدد من النماذج الإحصائية والرياضية والتي كانت، نماذج التمهيد الأسي، نماذج (ARIMA) ، تحليل المركبات الأساسية، ومقارنتها مع تقنيات حديثة والتي كانت الشبكات العصبونية ذات الانتشار العكسي، وذلك للتنبؤ بحركة الأسهم بالتطبيق على ثلاثة أسواق مالية (الأردن، السعودية، سورية) ، وخلصت الدراسة إلى تفوق التقنيات الحديثة المتمثلة بالشبكات العصبونية ذات الانتشار العكسي على جميع النماذج التقليدية.

دراسة (زيد حياة – 2015) : «دور التحليل الفني في اتخاذ قرار الاستثمار بالأسهم دراسة تطبيقية في عينة من أسواق المال العربية (الأردن، السعودية، وفلسطين) »

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحليل الفني في اتخاذ قرار الاستثمار في الأسهم في مجموعة من الدول العربية (الأردن، السعودية، وفلسطين)، وقامت الدراسة بتطبيق أسلوب التحليل الفني بشكله التقليدي البياني باستخدام مؤشر القوة النسبية ومؤشر تقارب وتباعد المتوسطات المتحركة (ماكد).

خلصت الدراسة إلى أن التحليل الفني له دور فعال في دعم القرار بالتنبؤ بحركة السهم بحالات الارتفاع والانخفاض، وأكدت الدراسة على أن مؤشر القوة النسبية يعطي إشارات مبكرة بتغير الاتجاه.

دراسة (برودي نعيمة 2013) : «التحليل الفني لأوراق المالية كأداة للتنبؤ بأسعار الأوراق المالية واتجاهات الأسواق»

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة التحليل الفني على التنبؤ بأسعار الأوراق المالية واتجاهات السوق، حيث قامت الدراسة على تطبيق أسلوب التحليل الفني بشكله التقليدي البياني على سوق الأسهم السعودي خلال الفترة من 1/ 1/ 2012 إلى 1/ 12/ 2012، وخلصت الدراسة إلى فعالية التحليل الفني في تحديد الاتجاهات والأسعار في السوق السعودي، وقد أكدت على أهمية كل من مؤشر التذبذب لقوة الدفع ومؤشر (بولنجر).

دراسة (Paliyawan P. 2015) : « Predicting the movement of stock prices using data mining by classification" («التنبؤ باتجاه حركة أسعار الأسهم باستخدام التنقيب في البيانات بالتصنيف»)

ركزت هذه الدراسة على مقارنة بين أشجار القرار وأسلوب شبكة (باين) والشبكات العصبونية والجار الأقرب من أجل التنبؤ بحركة أسعار الأسهم.

حيث تم استخدام التحليل الفني لكن بدون استخدام المؤشرات

الفنية المعروفة، بل اعتمد على استخدام الفروقات السعرية التاريخية لمدة خمسة أيام سابقة، أما متغير الهدف فقد قسم إلى ثلاثة مستويات، تداول يومي (T+1) ، وتداول على مستوى ستة أيام (T+6) ، ومستوى (21) يوما (T+21).

وخلصت الدراسة إلى أن الشبكات العصبونية بمستوى دقة (42.30%) في المرتبة الأولى في الحالة (T+1) ، وأشجار القرار في المرتبة الأخيرة بمستوى دقة (40.17%) ، أما في حالة (T+6) فكانت أشجار القرار بمستوى دقة (39.20%) في المرتبة الأولى وفي (T+21) كانت أشجار القرار الثانية بمستوى دقة (36%) ، بعد الشبكات البايزية التي بلغت دقتها (36.43%) ، حيث تم التطبيق على سوق (تايلند) وركز البحث على تقليل نسبة الخطأ عبر تغيير أسلوب نمذجة متغير الهدف.

دراسة «Predict stock market» : (Ping,H, Tang,L, - 2018) trends using improved Artificial Neural networks (ANN) using Google Trends" توقع اتجاه أسواق الأسهم باستخدام شبكات عصبية محسنة باستخدام خدمة Google Trends»)

في هذا البحث، نقدم خوارزمية جينية (ISCA) لاستخدامها في تحسين الأوزان في الشبكات العصبونية ذات الانتشار الخلفي (BPNN) حيث يتم دمج (ISCA و BPNN) لإنشاء شبكة عصبية جديدة (ISCA - BPNN) ، للتنبؤ بحركة أسعار الأسهم الافتتاحية لمؤشر (S&P 500 ) ومؤشر (داو جونز) الصناعي، على التوالي. يضاف إلى ذلك أخذ بيانات (Google Trends) في الاعتبار لتحسين التنبؤ بالأوراق المالية، ثم نقوم بتحليل نوعين من التنبؤ، النوع الأول: هو التنبؤ دون مؤشرات (Google) ، والنوع الثاني: هو التنبؤ مع مؤشرات (Google)، ثم يتم التحقق من إمكانية التنبؤ في تجاه سعر السهم باستخدام نموذج (ISCA – BPNN) المختلط.

وتوصلت النتائج إلى أن (ISCA - BPNN) يتفوق على (BPNN و GWO - BPNN) و (PSO - BPNN) و (WOA - BPNN) و (SCA – BPNN) من حيث التنبؤ باتجاه سعر الافتتاح حيث تصل نسبة النجاح في (ISCA - BPNN مع Google Trends) إلى (86.81%) لمؤشر (S&P 500) ، و (88.98%) لمؤشر (داو جونز) الصناعي المتوسط وهي نتائج مرتفعة، ومقبولة لكلا النموذجين للتنبؤ.

دراسة (Imandoust S. Bolandraftar M. 2014)

الدراسة بالمقارنة بين ثلاث تقنيات مختلفة وهي شبكة (بايز) ، والغابات العشوائية، وأشجار القرار (CART) ، واستخدمت أسلوبين من المتغيرات التنبؤية، وهي: مؤشرات التحليل الفني ومؤشرات التحليل الأساسي، حيث كانت مؤشرات التحليل الفني عبارة عن مؤشرات المتوسطات المتحركة، ومؤشرات تعتمد على الزخم ومؤشر يعتمد على حجم التداول، أما دالة الهدف فكانت التحركات اليومية لأسعار الأسهم (T+1) ، وتم التطبيق على بورصة طهران، وبعد المقارنة تبين أن أسلوب مؤشرات التحليل الفني باستخدام أشجار القرار (CART) كان الأفضل، بقدرة تنبؤية (80.08%) ، وركز البحث على نسبة السجلات الصحيحة الكلية للحكم على النموذج دون التطرق إلى قدرة النموذج على الوصول إلى كل فئة من الفئات.

رراسة (Chuang Y., Yang D., Huang C. 2008) : «Ap-plication of Wrapper Approach and Composite Classifier to The ("تطبيق أسلوب التجميع والمصنف المركب في التنبؤ باتجاه الأسهم")

قامت هذه الدراسة بالمقارنة بين أساليب التجميع، وأشجار القرار ( C4.5) ، والشبكة العصبية، وآلة شعاع الدعم، والجار الأقرب، والانحدار اللوجستي، وقد اعتمدت الدراسة على البيانات التاريخية للأسعار في كل من سوق: تايوان، وسوق كوريا للأوراق المالية، للتنبؤ بالتحركات اليومية للأسعار (T+1) باستخدام المؤشرات الفنية حيث كانت مؤشرات التحليل الفني عبارة عن مؤشرات المتوسطات المتحركة، ومؤشرات تعتمد على الزخم، ومؤشر يعتمد على حجم التداول، وإضافة بيانات الأسعار الحقيقية في تداول اليوم مكونة من خمسة عناصر، هي: سعر أول صفقة، وسعر آخر صفقة، وأعلى سعر، وأدنى سعر، وحجم التداول، وقد توصل البحث إلى أن أسلوب التجميع كان الأفضل بمستوى دقة (80.28%) عند التطبيق في سوق تايوان، و (76.06%) في سوق كوريا، بينما أشجار القرار كانت في المرتبة الثانية في سوق كوريا، بمستوى دقة (71.83%) ، وفي سوق تايوان كانت مشابهة للتقنيات الأخرى بمستوى دقة (64.79%) ، وركز البحث على نسبة السجلات الصحيحة الكلية للحكم على النموذج دون التطرق إلى قدرة النموذج على الوصول إلى كل فئة من الفئات.

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو أسلوب النمذجة المستخدم لبناء نموذج شجرة قرارات وفق منهجية التصنيف باستخدام خوارزميتي (CART - C4.5) والوصول إلى قواعد ديناميكية، والاعتماد على عدد كبير وأشكال عدة من المتغيرات بشكل يناسب عملية التنبؤ باتجاه حركة أسعار الأسهم وفق مستويات زمنية عدة، وإجراء عملية التدريب والاختبار بأسلوب (Cross - Validation - 10) الذي يمكن به تحقيق الاستفادة القصوى من البيانات وتطبيق أقسى أنواع الاختبار، وتقييم قدرة النموذج بشكل معمق من حيث قدرة الوصول إلى كل فئة من الفئات الهدف، وتحليل القرارات الناتجة عن كل فئة؛ لمعرفة قدرة النموذج على دعم قرارات التداول بشكل فعلي، وتفسير القواعد المخفية في البيانات من هيكلية أشجار القرار مما يمكننا من اكتشاف معرفة مفيدة في عمليات التداول في السوق، وذلك بتطبيق هذه الدراسة في سوق دمشق للأوراق المالية.

كما أنه وبحسب اطلاع الباحث على المصادر المتوفرة، تبين ندرة الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع.

### 8.ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة:

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو أسلوب النمذجة المستخدم لبناء نموذج وفق منهجية التصنيف باستخدام خوارزمية الشبكات العصبونية (Multi layer perceptron) ذات الانتشار العكسي والوصول إلى قواعد ديناميكية، والاعتماد على المتغيرات المؤشرات الفنية، واختلاف هذه المتغيرات عن متغيرات الأبحاث السابقة بشكل يناسب عملية التنبؤ باتجاه حركة أسعار الأسهم، وفق مستوى زمن مختلف أيضاً، وإجراء عملية التدريب والاختبار بأسلوب (Cross - Validation - 10) الذي يمكن به تحقيق الاستفادة القصوى من البيانات، وتطبيق أقسى أنواع الاختبار،

وتقييم قدرة النموذج بشكل معمق من حيث قدرة الوصول إلى كل فئة من فئات الهدف، وتحليل القرارات الناتجة عن كل فئة؛ وذلك لمعرفة قدرة النموذج على دعم قرارات التداول بشكل فعلي.

## 2. الإطار النظري للأسواق المالية:

### 1.مفهوم الأسواق المالية

**(Abuzir, E. Y., & Baraka, M. A. M. (2019).,p41 - 42) :**

هي آلية يتم من خلالها تداول الأصول المالية بيعاً وشراءً، وتمكن تلك الآلية من تحويل الموارد المالية بكفاءة من القطاعات الاقتصادية ذات الفوائض المالية إلى القطاعات الاقتصادية التي تعاني من العجز المالي.

إن سوق الأوراق المالية لا يختلف عن باقي الأسواق بمفهومها العام فهي تجمع كلا البائعين والمشترين حول سلعة معينة، إلا أن هذه الأسواق لها خصوصية معينة من حيث السلعة المتداولة فيها، والآلية التي تحكم هذا التداول، اما بالنسبة للأسهم المحلية والدولية فيمكن أن تتأثر أسعار أسهم السوق والشركات من عوامل عدة، مثل: الاقتصادية والسياسية والحرب والاضطرابات المدنية والكوارث الطبيعية والإرهاب الاجتماعي والنفسي (Mishkin F., Eakins, 2012 - ,p19.)

### 2.أنواع أسواق الأوراق المالية Securities Market Types:

تقسم أسواق الأوراق المالية من حيث الإصدار والتداول إلى (Mishkin F., Eakins, 2012 - p19.) :

**1.** السوق الأولية Primary Market:

وهي السوق التي يتم فيها التعامل بالأوراق المالية لأول مرة، عبر الاكتتاب العام، وذلك بإصدار هذه الأوراق عند التأسيس أو عند زيادة رأس المال، وتتولى عملية الإصدار مؤسسات خاصة بذلك. فهي السوق التي تجمع المستثمرين بالشركات.

**2.** السوق الثانوية Secondary Market:

وهي السوق التي يتم التداول فيها ما تم إصداره والاكتتاب عليه في السوق الأولية، والتي تجمع البائع والمشتري لتداول هذه الأوراق فيما بينهم، ويقسم هذ السوق إلى نوعين:

- السوق النظامية (البورصة) Organized Market: وهي السوق التي يتم تداول الأوراق المالية فيها من خلال قوانين وإجراءات خاصة في السوق في مكان محدد.
- السوق غير النظامية Unorganized market: وهي السوق التي يتم فيها تداول الأوراق المالية مباشرة خارج البورصة Over The Counter (OTC)، وهي لا تختلف كثيراً عن الشكل السابق إلا أنها لا تجمع المتعاملين بمكان محدد ولا تحكمها قوانين وإجراءات خاصة.

### 3.مفهوم التحليل الفني Concept of Technical Analysis (.Schannep J, 2008,p3 - 4.):

تعتمد الفكرة الأساسية من التحليل الفني على المقولة «التاريخ يعيد نفسه»، أي سلوك أسعار الأسهم في الفترات الماضية سوف تتكرر مستقبلاً، ومن خلال دراسة هذا السلوك يمكن التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسهم وهذا يعني اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، وتعود أصول فلسفة التحليل الفني إلى نظرية (داو) (Dow Theory) ، حيث قام (داو جونز) (Dow Jones) بدراسة تغيرات اتجاهات حركة السهم في السوق عبر الزمن بتأثير العرض والطلب، وكان معظم ما جاء به (داوجونز) عبارة عن مجموعة من المقالات نشرت في صحيفة (وولستريت) (Wall Street Journal) ، إلا أن في عام (1966) قام (روبرت ليفي) (Levy) بتقديم ملخص عن هذه النظرية بنقاط عدة أهمها:

**1.** مؤشرات التحليل الفني (سرور منال، 2014 – ، ص 126)

هي عبارة عن مجموعة من المقاييس تعمل على دراسة حركة أسعار الأسهم التاريخية، بهدف التنبؤ باتجاه أسعارها مستقبلاً، وتوجد العديد من مؤشرات التحليل الفني؛ لهذا يلجأ المحللون إلى استخدام مؤشرات عدة قد تكون خمسة أو ستة كحد أقصى حيث يعتقد البعض أن استخدام كثير من المؤشرات يسبب ارتباك للمحللين، وتتكون هذه المؤشرات من صيغ رياضية تعتمد في حسابها على سعر الإغلاق في فترة زمنية معينة، وبعضها يأخذ في عمليات الحساب سعر أعلى صفقة وأدنى صفقة خلال نفس الفترة، وهذه المؤشرات المستخدمة بالبحث وهي:

- 1.1. مؤشر منحنى الإشارة (Signal) :

إذ يقوم بحساب المتوسط الأسي للمؤشر (MACD) لـ (9) فترات زمنية ويسمى بالمنحنى الإشارة ويحسب كما يلي:

Signal = EMA9 of MACD

فكلما زادت قيمة المؤشر (Signal) عن مؤشر (الماكد) تعطي إشارة بيع، والعكس بالعكس.

المتوسط المتحرك الأسي Exponential Moving Average (EMA)يعتبر المتوسط الأسي متوسط تراكمي يقوم بإعطاء وزن إضافي لأسعار الإغلاق الحديثة لتصبح أكثر استجابة لبيانات الأسعار الجديدة، ويحسب كما يلي:

$$EMAN= (CT * a) + (EMAT - 1 * (1 - a))$$

$$a = 2/ (1+N)$$

($C_T$) : السعر لليوم الحالي

(N): طول السلسلة الزمنية (المدة الاساس لبناء المتوسط المتحرك الاسي)

- 2.1. مؤشر الستوكاستيك Stochastic Oscillators (OSC - %K, %D):

هي عبارة عن مؤشرات حركية تستخدم لقياس حالة التشبع في البيع والشراء، ومقارنة سعر الإغلاق مع أعلى مستويات للسعر وأدناها خلال فترة زمنية معينة، أي عندما يقترب سعر الإغلاق من أعلى سعر يكون دليلا على وجود ذروة شراء، أما في حال اقترابه من أدنى سعر فيدل على وجود ذروة بيع، حيث يتكون هذا المؤشر من خطين، خط سريع يطلق عليه (%K) وخط بطيء يطلق عليه (%D) ، إذ يعتبر الخط (%K) أكثر حساسية من الخط (%D) لقدرته

على تحديد الأماكن التي تكون فيها علاقة بين سعر الإغلاق عند فترة زمنية معينة، وأسعار الإغلاق الحديثة ضمن نطاق تداول لفترة محددة، وغالباً ما تكون هذه الفترة (14 ساعة أو يوما) ، ويحسب وفق المعادلة التالية:

$$K\% = 100 * [ (C - L14) / (H14 - L14) ]$$

حيث: (C) تمثل آخر سعر إغلاق، (L14) أدنى سعر سجل خلال (14) فترة زمنية، (H14) أعلى سعر سجل خلال (14) فترة زمنية.

أما الخط الثاني (D%) فيمثل متوسط ثلاث فترات من الخط (K%) ، ويسحب كما يلي:

$$\%D = SMA\ 3\ of\ \%K$$

$$\%D = SMA_{\ 3\ of\ \%K}$$
$$SMA_{N=} \frac{C_T + C_{T-1} + C_{T-2} \ldots C_{T-N}}{N}$$

حيث (CT) سعر الإغلاق اليوم، (1 - CT) سعر الإغلاق في اليوم السابق وهكذا، (N) طول سلسلة المتوسط وتعبر عن الأيام.

لينتج عن المعادلتين السابقتين منحنيين خطيين يتذبذبان بين (0 و 100) ، فعندما يتقاطع الخطان فوق مستوى الـ (75) تتكون حالة الإفراط في الشراء (Over Bought) ؛ ليكون القرار عندها عملية بيع، أما في حال تقاطع الخطان تحت المستوى (25) فتكون حالة الإفراط في البيع (Over Sold) ليكون القرار عندها شراء.

- 3.1. مؤشر لاري ويليامز (Larry Williams (%R:

إن آلية عمل هذا المؤشر متشابها مع آلية عمل المؤشر السريع (K%) ، إلا أن المؤشر (Larry) يقوم بإيجاد نقاط البيع أو الشراء بدون وجود مؤشر آخر معه، ويحسب من المعادلة التالية:

$$\%R = [ (H14–C) / (H14–L14) ] * -100$$

حيث تتراوح قيمة المؤشر بين (0 و100 –) ، فإذا كانت قيمة المؤشر قريبة من الحد العلوي ( – 20) تكون حالة ذروة شراء، أما في حال كانت قيمة المؤشر قريبة من الحد السفلي ( – 80) فتكون حالة ذروة بيع.

- 4.1. مؤشر التذبذب الذي يعكس معدل التغير Rate of Change Oscillators (ROC) :

هو مؤشر مشابه للمؤشر (MT) ، يستخدم لقياس التغير في سعر الإغلاق ولكن كنسبة مئوية، أي يقوم بقياس مقدار التسارع أو التباطؤ لحركة سعر الإغلاق أو سرعة اتجاه الأسعار كنسبة مئوية، ويحسب من العلاقة التالية:

$$ROCT = [ (CT/ CT - X) - 1] * 100$$

حيث: (CT) هي سعر إغلاق السهم عند لحظة زمنية معينة (T) مثلاً يوم، (CT - ++X) سعر الإغلاق قبل (X) يوم من (T).

## 3 The concept of neuronal net-work (قطان عبد الباسط ـ 2017، ، ص 38)

- الشبكات العصبونية الحية Biological Neural Network

يعتبر العصبون البيولوجي عنصر الحساب الأساسي في الأنظمة البيولوجية الحية، وهو عبارة عن خلية صغيرة جداً تستقبل تنبيهاً إلكترو كيميائياً من منابع عديدة، وتستجيب بتوليد نبضات كهربائية ترسل إلى عصبونات أخرى أو خلايا مؤثرة.

هناك عدد كبير جداً من العصبونات في الجهاز العصبي لدى الانسان، يستطيع كل منها تخزين (بتات) عدو (bits) من المعلومات، حيث تستقبل العصبونات إشارات الدخل أو التنبيه من الخلايا الحسية، وترسل المخارج إلى العصبونات أخرى، أو أعضاء مؤثرة كالعضلات أو الأطراف.... الخ.

إن قرابة (10%) من العصبونات هي عصبونات دخل (مورد) وخرج (مصدر) و (90%) الباقية هي وصلات مع العصبونات الأخرى التي تخزن المعلومات أو تؤدي إلى تحويلات متنوعة على الإشارات المرسلة خلال الجملة العصبونية، ويتألف العصبون من: نواة، وجسم الخلية، وخطوط عديدة متفرقة شجرياً، وتعتبر وصلات من عصبونات لأخرى عبر الألياف ومحور يحمل كمون الخرج الفعال إلى عصبونات أخرى عبر خطوط التهابات والألياف.

- الشبكات العصبونية الاصطناعية Artificial neural networks

تعد الشبكات العصبونية الاصطناعية إحدى التقنيات التي تساعد في إيجاد الحلول البديلة للمسائل المعقدة من خلال قدرتها على معالجة البيانات دون الحاجة إلى صياغة مسبقة.

تتألف الشبكات العصبونية الاصطناعية من عقد (Neurons) أو وحدات معالجة متصلة معاً لتشكيل شبكة من العقد حيث كل اتصال بين هذه العقد يمتلك مجموعة من القيم تسمى الأوزان تسهم في تحديد القيم الناتجة عن كل عنصر معالجة بناء على القيم الداخلة لهذا العنصر فوحدات الإدخال تكون طبقة تسمى طبقة المدخلات، ووحدات المعالجة تكون طبقة المعالجة، وهي التي تخرِج نواتج الشبكة، وبين كل طبقة من هذه الطبقات هناك طبقات مخفية تعمل على ربط كل طبقة بالطبقة التي تليها، وتحتوي الشبكة على طبقة واحدة فقط من وحدات الإدخال، ولكنها قد تحتوي على أكثر من طبقة من طبقات المعالجة إذن يمكن القول بأنها نموذج يحاكي الشبكات العصبونية الطبيعية البيولوجية هذه الشبكات لديها المقدرة على محاكاة سلوك النظام للعصبي الطبيعي لحل المشاكل المعقدة (Dweib, D. M., & Abuz-ir, D. Y. (2018) , Palestine.p35.).

- خوارزمية الشبكة العصبونية المتعددة الطبقات Multi - layer perceptron:

وهي شبكة تتألف من طبقات عدة مخفية، وطبقة إدخال، وطبقة إخراج حيث تترابط فيما بينها بالأوزان، وهذه الشبكات قادرة على حل مشاكل أكثر تعقيداً من الشبكات وحيدة الطبقة.

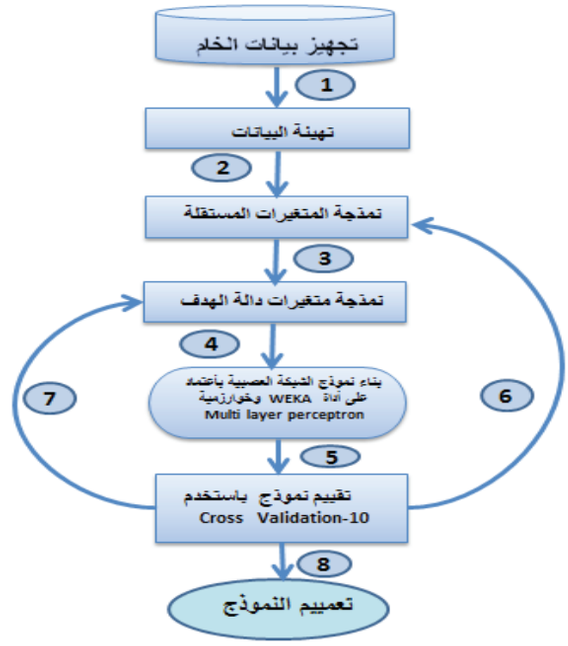
ويمكن تلخيص عمل الشبكات العصبونية في التنبؤ بالخطوات التالية (جمعة درويش. 2019، ص80) :

- 1. اختيار المتغيرات: يتم اختيار المشاهدات للمتغيرات التي تمثل المشكلة.
- 2. معالجة البيانات: هو أجراء بعض العمليات على

البيانات المستخدمة، مثل: إيجاد توزيع البيانات.

3. تقسيم البيانات إلى مجموعة تدريب، ومجموعة اختبار حيث تكون بيانات تدريب النسبة كبيرة من اجمالي البيانات.

والشكل التالي يبين الخطوات التي سنتبعها في استخدام الشبكات العصبونية والتي تعكس مخطط البحث:




**الشكل (1)**

**يعكس خطوات نمذجة واستخدام الشبكة العصبونية**

## 4. الإطار النظري للتنقيب في البيانات:

- مفهوم التنقيب في البيانات **concept of data mining**:

هي عملية البحث في قواعد البيانات (مستودع البيانات) عن معرفة غير مكتشفة وهي خطوة أساسية لتطبيق أساليب ذكية تهدف إلى الكشف عن أنماط البيانات المهمة والمخبأة في مجموعات البيانات الكبيرة.

وهناك العديد من التقنيات المستخدمة في التنقيب في البيانات، حيث يرى (Dunham) بأنه يمكن تصنيف تقنيات التنقيب في البيانات بحسب الاستخدام إلى مجموعتين أساسيتين هما (Dunham, M.H., 2003, p5.)

- التنبؤ Forecasting: من تقنيات التنقيب في البيانات التي تخدم التنبؤ هي:

(التصنيف، الانحدار، تحليل السلاسل الزمنية).

- الوصف description: من تقنيات التنقيب في البيانات التي تخدم الوصف هي:

(اكتشاف التسلسل، قواعد الارتباط، العنقدة، التلخيص، المرئية).

يركز هذا البحث بشكل أساسي على اختيار الشبكة العصبونية الخاصة بتقنية التصنيف للاستفادة من قدرتها على بناء نموذج قادر على التنبؤ بحركة أسعار الأسهم.

- مصفوفة التشويش (الشك): (GUPTA L., et al., 2012, p41.)

هي مصفوفه تساعدنا على تقيم دقة النموذج حيث تبين عدد السجلات التي تم التنبؤ بها بشكل صحيح بالنسبة لكل صنف من الأصناف.

| | | القيم المتنبئ بها | |
|---|---|---|---|
| | | a = YES | b = NO |
| القيم الفعلية | a = YES | True Positive (TP) الصحيحة الإيجابية | False Negative (FN) الخاطئة السلبية |
| | b = NO | False Positive (FP) الخاطئة الإيجابية | True Negative (TN) الصحيحة السلبية |

**الشكل (2)**

**حالات التصنيف المختلفة في مصفوفة التشويش**

عند قراءة المصفوفة من الشكل رقم (2) يجب النظر إلى القطر الرئيس من أعلى اليسار إلى أسفل اليمين في المصفوفة وكل قيمه تقع خارج القطر الرئيس هي قيمة مصنفة بشكل خطأ.

أما المقاييس التي يمكن أن يتم حسابها اعتماداًعلى مصفوفة (الطويل هالة، 2009 – التنقيب عن البيانات 2009، كتاب دار شعاع للنشر والعلوم، سورية، ص 156) فهي:

- الصحيحة الإيجابية (TP) : عندما تكون قيمتها الفعلية إيجابية، وتم التنبؤ بها، أو تصنيفها على أنها إيجابية.
- الصحيحة السلبية (TN): عندما تكون قيمتها الفعلية سلبية، وتم التنبؤ بها أو تصنيفها على أنها سلبية.
- الخاطئة الإيجابية (FP) : عندما تكون قيمتها الفعلية سلبية وتم التنبؤ بها أو تصنيفها على أنها إيجابية.
- الخاطئة السلبية (FN) : عندما تكون قيمتها الفعلية إيجابية وتم التنبؤ بها أو تصنيفها على أنها سلبية.

- تقيم نموذج الشبكة العصبونية:

سوف نعتمد في هذا البحث على طريقة (10 - Cross - validation fold) باستخدام أداة (WEKA) ، في تدريب البيانات التاريخية واختبارها لأسعار الأسهم للنموذج الشبكة العصبونية حيث يقوم هذا الأسلوب على تقسيم مجموعة البيانات الكلية إلى مجموعات عدة متساوية من حيث عدد السجلات، مثلاً عشر مجموعات متساوية، ثم يقوم بعملية التدريب والاختبار بشكل تكراري عدداً من المرات مساوياً لعدد مجموعات البيانات.

بعد إجراء عملية التقييم للنموذج تكون قد حصلنا على النموذج النهائي بدرجة محددة من النجاح والفشل والسؤال هل دقة النموذج مقبولة أم لا؟ هذا ما يحدده خبراء المجال الذي يتم دراسته.

هناك العديد من مقاييس تقيم النموذج يمكن استخدامها منها:

دقة التصنيف (Precision) وإحصائية (Kappa) ونسبة التصنيف الصحيح الإيجابي و (F - measure) و (Recall و ROC Area).

- يعبر معامل إحصائية (Kappa) : عن نسبة النجاح

المثالية للتصنيف حيث تعمل على قياس التوافق بين التصنيف والقيم الفعلية بعد طرح التوافق العشوائي الناتج عن الصدفة، ويأخذ هذا المقياس قيمة بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت نتيجة هذا المقياس إلى الواحد تعتبر دقة النموذج عالية، فإذا كانت قيمة (Kappa) ضمن المجال [0.40 – 0.59] فعندئذ درجة النجاح في التصنيف معتدلة، أما إذا كانت قيمة (Kappa) ضمن المجال [0.60 – 0.79] عندئذ درجة النجاح في التصنيف كبيرة، وأخيراً إذا كانت قيمة (Kappa) ضمن المجال [0.80 – 1.00] عندئذ درجة النجاح في التصنيف رائعة وهي جيدة (ساكت غسان، عداس ضحى، 2015، ص10)

- معامل الاستدعاء Recall: يعبّر عن النواحي التي صنفت على أنها إيجابية صحيحة وهي في الواقع إيجابية صحيحة.

- دقة التصنيف Precisio: يسمى بمعامل التحقيق، ويحدد هذا المقياس نسبة السجلات التي يتبين أنها إيجابية والتي صرح المصنف بأنها إيجابية.

- التصنيف الصحيح الإيجابي.

- نسبة التصنيف الصحيح الإيجابي Measure (F-) : يلخص هذا المقياس كلاً من معامل الاستدعاء Recall والتحقيق Precision، ويمثل متوسطاً توافقياً بينهما.

- ROC Area – : يُعبّر مقياس التقييم Area) (ROC عن قدرة النموذج على تصنيف بيانات الاختبار بشكل صحيح، وهو يعتبر من أهم المقاييس، وأقل قيمة يأخذها (صفر) ، وأكبر قيمة (واحد) ، ويكون التصنيف أفضل كلما اقتربت قيمته من (الواحد) وعندما يأخذ هذا المقياس قيمة (0.5) يكون النموذج في حالة عدم التمييز.

- الحالة التطبيقية العملية:

إن البيانات التي سوف نستخدمها في هذا البحث هي بيانات الأسهم التاريخية من الموقع الرسمي لبورصة عمّان على شبكة (www.ase.com.jo/ ar) حيث تضمنت (343) سجلا يخص الأسعار اليومية التاريخية للأسهم بين عامي (2017 – 2018) ، وتم اختيار العامين (2017 – 2018) دون غيرهما من الأعوام بناءً على البيانات المتاحة على الموقع من حيث حجم التداول وإمكانية الوصول والخلو من الأخطاء قدر الإمكان وهي بيانات التي تخدم البحث.

سوف نعتمد طريقة الاختبار validatio - Cross - 10 حيث سيتم في هذه الطريقة اخذ نسبة (90%) من البيانات من اجل التدريب و (10%) من أجل الاختبار ويتم إجراء الاختبار ثم سنقوم بعكس العملية لتصبح جزءا من بيانات لتدريب الاختبار وبيانات الاختبار تصبح تدريب ويتم الحصول على الخطأ الكلي بجمع أخطاء المرحلتين.

سنقوم بتهيئة بيانات التدريب لكي تتناسب مع خوارزمية الشبكة العصبونية المستخدمة وهي (Multilayer perceptron) ذات الانتشار العكسي الخاصة بالتصنيف وبناء نموذج الشبكة العصبونية باستخدام برنامج (weka 3.6.11) ، ثم نقوم بحفظ النموذج واختبارها بالاعتماد على بيانات الاختبار لمعرفة كفاءة نموذج التدريب ومدى قدرته على التنبؤ بالقيم الجديدة. الشكل (3) يوضح جزءا من البيانات بعد تهيئتاها قبل إجراء عملية التدريب لخوارزمية (ANN).

```
١  @relation 111111
٢  @attribute k numeric
٣  @attribute D numeric
٤  @attribute signal numeric
٥  @attribute R numeric
٦  @attribute ROC numeric
٧  @attribute G {up,down,hold}
٨
٩  @data
١٠ up،١,٨٨٦٧٩٢-،١٠٠-،٠،٠،١,١٩٠٤٧٦
١١ up،٢,٤٠٦٤١٧-،٩٢,٨٥٧١٤٣-،٧,١٤٢٨٥٧،٢,٣٨٠٩٥٢،٠,٥٩٥٢٣٨
١٢ down،٢,١٢٧٦٦-،٧١,٤٢٨٥٧١-،١٤,٢٨٥٧١٤،٧,١٤٢٨٥٧،٢,٣٨٠٩٥٢
١٣ down،٧,٤-،٨٥,٧١٤٢٨٦-،٠،٧,١٤٢٨٥٧،٦,٥٤٧٦١٩
١٤ down،٣٣,٣٣٣٣٣٤-،٣٣,٣٣٣٣٣٤،١٧,١٤٢٨٥٧،٨,٥٤١٦٦٧
١٥ down،٠,٢٧٣٢٢٤-،٤٤,٤٤٤٤٤٤-،٠،٢٠،١١,٧٥٥٩٥٢
١٦ down،٠,٨٢٤١٧٦-،٨٠-،٠،١٠,٧١٤٢٨٦،١٣,٨٣٩٢٨٦
١٧ down،١,٣٧٣٦٢٦-،٦٢,٥-،٠،٠،٢,٦٧٨٥٧١
١٨ up،٣,٨٢٥١٣٧-،١٠٠-،٠،٠،٠
١٩ up،١١,١١١١١١،١,١٤٣٨٣٦-،٨٥,١٨٥١٨٥،٣٧,٨٧٨٧٨٨،١٣,٠٠٩٨٥٤
٢٠ down،٦,٨٩٦٥٥٢،٤,١٧٨٢٧٣-،٨٩,١٥٥١٧٢،٩٠,٨٠٤٥٩٨،٨٤,٨٥٥٦٨٨
٢١ down،٣,١٢٥،٧,٣٨٦٣٦٤-،٨٧,٥،٩٠,١٠٩٨٩،٩٠,٣٦٩٦٨٨
٢٢ down،٦,٢٥،٦,٤٩٧١٧٥-،٩٠,٦٢٥،٩٠,٤٢٥٥٣٢،٩٠,٢٧٤٩٢١
٢٣ down،٩,٣٧٥،٦,٢١٤٦٨٩-،٨٧,٥،٨٨,٥٤١٦٦٧،٨٩,٩٩٦٥٤٥
٢٤ up،١٥,٦٢٥،٥,٣٥٢١١٣-،٨٤,٣٧٥،٨٧,٥،٨٩,١٤٤٢٧٢
```

**الشكل (3)**

**شكل البيانات بعد التهيئة لتدريب خوارزمية ANN**

تتكون قاعدة بيانات الحالة التطبيقية العملية من (4) متغيرات مستقلة، وهي مجموعة من المؤشرات الفنية الموجودة المستخدمة في تحليل الأسهم في الأسواق المالية (مؤشر منحنى الإشارة (Signa) مؤشر (الستوكاستيك) Stochastic Oscillators (OSC - %K, %D)، مؤشر لاري (ويليامز %R) Larry Williams، ومؤشر التذبذب الذي يعكس معدل التغيير Rate of Change Oscilla-tors ROC) ومتغير تابع (متغير الهدف رمزه G) الذي يعكس سعر الأغلاق اليومي للأسهم. والشكل (4) يوضح شكل جزء من البيانات وبالمتغيرات المستقلة ومتغير الهدف كما هي في أداة (WEKA).

| No. | k Numeric | signal Numeric | R Numeric | ROC Numeric | G Nominal |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.0 | 1.190... | -100.0 | -1.886... | up |
| 2 | 7.142... | 0.595... | -92.85... | -2.406... | up |
| 3 | 14.28... | 2.380... | -71.42... | -2.12766 | down |
| 4 | 0.0 | 6.547... | -85.71... | -2.4 | down |
| 5 | 33.33... | 8.541... | -33.33... | 0.0 | down |
| 6 | 0.0 | 11.75... | -44.44... | -0.273... | down |
| 7 | 0.0 | 13.83... | -80.0 | -0.824... | down |
| 8 | 0.0 | 2.678... | -62.5 | -1.373... | down |
| 9 | 0.0 | 0.0 | -100.0 | -3.825... | up |
| 10 | 85.18... | 13.00... | -11.11... | 1.643... | up |
| 11 | 89.65... | 84.85... | -6.896... | 4.178... | down |
| 12 | 87.5 | 90.36... | -3.125 | 7.386... | down |
| 13 | 90.625 | 90.27... | -6.25 | 6.497... | down |

Undo OK Cancel

**الشكل (4)**

**جزء من البيانات والمتغيرات المستقلة ومتغير الهدف في أداة (WEKA)**

بناء نموذج الشبكة العصبونية ومعرفة مدى دقتها:

من خلال برنامج الـ (WEKA) سنقوم بتحضير البيانات المراد العمل عليها واختيار نوع التصنيف على أنه شبكة عصبية واختيار خوارزمية الشبكة العصبونية من نوع Multilayer perceptron.

سوف تركز الدراسة العملية على مرحلتين هما مرحلة التدريب ومرحلة الاختبار مع التقييم الدقيق في كل مرحلة باستخدام

الاختبار (Cross validation fold10) والجدول التالي يبين بنية الشبكة العصبونية الناتجة عن عملية التدريب والاختبار، والجدول رقم (1) يوضح بنية الشبكة العصبونية الناتجة عن عملية التدريب والاختبار.

**جدول (1)**

**بنية الشبكة العصبونية الناتجة عن عملية التدريب والاختبار**

| معدل التعليم Learning Rate | وسيط عزم التحريك Momentum | عدد الطبقات المخفية Hidden Layers | عدد مرات التدريب Eqoch |
|---|---|---|---|
| .1<br>.2 | | 3 | 3000 |

نلاحظ من الجدول السابق اعتماد البحث على عدد دورات التدريب الشبكة العصبونية بلغت (3000) حتى الوصول دالة الخطأ لأقل نسبة ممكنة، ووسيط العزم التحريك حيث تم إدخال قيمة (0.2) لا يجعل معدل الخطأ في كل دورة أقل ما يمكن وهي مناسبة للنموذج المدروس كان معدل تعليم (0.1) ؛ لتكون التغيرات في شعاع الأوزان صغير لتصنيف احتمالية وجود اختلافات في الأوزان، وكانت عدد الطبقات المخفية (3) طبقات للوصول إلى الهدف المطلوب. الجدول (2) يوضح تقييم عملية التدريب والاختبار للنموذج الشبكة العصبونية.

**جدول (2)**

**ملخص عملية التقييم لمجموعة بيانات في مرحلة التدريب والاختبار**

| | عدد السجلات | القيمة |
|---|---|---|
| نسبة السجلات المصنفة بشكل صحيح | 268 | 78.1341% |
| نسبة السجلات المصنفة بشكل خاطئ | 75 | 21.8659% |
| العدد الكلي للسجلات | 343 | |
| معامل Kappa | | .6146 |

الجدول (2) يبين لنا عدد حالات التصنيف الصحيح (268) في مجموعة التدريب والاختبار ونسبتها المئوية (78.1341%) ، بينما عدد حالات التصنيف الخطأ (75) ونسبتها المئوية (21.8659%). والمجموع الكلي لسجلات البيانات (343)، وقيمة إحصائية (Kappa) تساوي (0.6146)، وتعبر عن نسبة نجاح النموذج، فهي تقيس التوافق بين القيم المتوقعة والقيم الفعلية، ويأخذ هذا المعامل قيمه بين ( 1–، 1+) وكلما زادت قيمة هذا المقياس زادت دقة نموذج التصنيف وكفاءته، ونقصت قيمته يصبح التنبؤ عشوائي (1 –). يوضح الجدول رقم (3) البيانات التفصيلية المعبرة عن دقة التصنيف.

**جدول (3)**

**تفاصيل دقة التصنيف لمجموعة التدريب**

| | TPRate | FP Rate | Precision | Recall | F - Measure | ROC Area | Class |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | .869 | .158 | .816 | .869 | .842 | .901 | up |
| | .886 | .206 | .767 | .886 | .822 | .92 | down |
| | .073 | .017 | .375 | .073 | .122 | .633 | hold |
| Weighted Avg. | .781 | .162 | .742 | .781 | .747 | .877 | |

حيث العمود TP Rate: يعبر عن نسبة التصنيف الصحيح الإيجابي لكل من حالات (up ، down , hold) وبلغ (0.781%) تدل على كفاءة النموذج؛ لأنها قريبه من الواحد الصحيح.

العمود (FP Rate) : يعبر عن نسبة التصنيف الخطأ الإيجابي لكل من حالات اختيار التخصصات، وهذه النسبة كلما انخفضت تدل على كفاءة النموذج.

العمود Precision: يعبر عن نسبة دقة التصنيف لكل من حالات، وهي مرتفعة وتدل على قدرة النموذج على التنبؤ.

الأعمدة Recall، F - Measure، ROC area: عبارة عن مقاييس مختلفة لتقييم النواحي الإيجابية الخطأ مقابل السلبية الخطأ.

والجدول التالي يوضح مصفوفة التشويش الناتجة عن عملية الاختبار التدريب:

**جدول (4)**

**مصفوفة التشويش الخاصة بعملية الاختبار**

| A | B | c | Classified as | |
|---|---|---|---|---|
| 133 | 18 | 2 | a | Up |
| 14 | 132 | 3 | b | down |
| 16 | 22 | 3 | C | Hold |

نلاحظ من الجدول (4) لمصفوفة التشويش انه كلما كانت القيم أعلى أو أسفل القطر الرئيس أقل كان النموذج أفضل (التشويش أقل) وهذه الارقام الموجودة في مصفوفة التشويش جدول رقم (5) تعبر عن البيانات المستخدم في الدراسة فالنسبة للفئة (up) فإن مجموع بياناتها يساوي (153) منها (133) مصنفة بشكل صحيح، والباقي مصنف بشكل خطأ، وهكذا بالنسبة لباقي الفئات أي من خلال قراءة مصفوفة التشويش يمكن معرفة أي من الفئات التي تضعف التنبؤ.

## النموذج المقترح للتنبؤ بالقرارات الخاصة بحركة وتداول الاسهم في سوف عمان

بعد ان تم استعراض أهم النتائج التي تم التوصل إليها بتطبيق تقنيات الذكاء الصنعي المتمثلة بالشبكات العصبونية Multi layer perceptron ذات الانتشار العكسي لبناء نموذج قادر على التنبؤ بحركة أسعار الأسهم حيث تم الاعتماد على أداة (weka 3.6.11) لبناء النموذج التنبؤي وطريقة الاختبار (10 - Cross - valida-tio)حيث سيتم في هذه الطريقة اخذ نسبة (90%) من البيانات من أجل التدريب و (10%) فإن الباحث سيقدم في هذه الفقرة مكونات النظام المقترح من حيث المدخلات والمخرجات والعمليات التي يقوم بها بالإضافة لتوصيف آلية عمله، وهي وفق المراحل التالية:

- 1.5 المدخلات:

وتتضمن المدخلات التالية: هي عبارة عن أربعة متغيرات مستقلة المتمثلة بمؤشرات التحليل الفني التي تؤثر على قرار التداول الخاصة بحركة أسعار الأسهم، وهذه المؤشرات هي (مؤشر ننحنى الإشارة Signal، مؤشر الستوكاستيك Stochastic Oscilla-tors (OSC - %K, %D، مؤشر لاري ويليامز %R) Larry Williams، ووشر التذبذب الذي يعكس معدل التغير Rate of Change Oscilla-tors ROC) ومتغير تابع (متغير الهدف) الذي يعكس سعر الإغلاق اليومي للأسهم.

- 2.5 المخرجات:

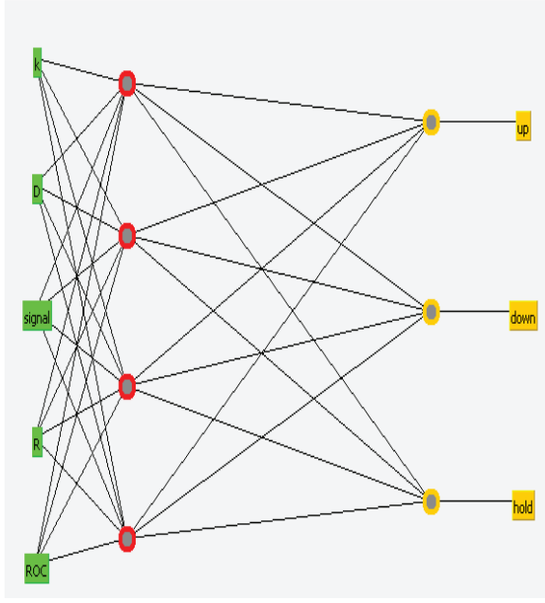
- هي عبارة عن تقارير للتنبؤ بالأسهم الرابحة أي المرتفعة
- تقارير عن الأسهم ذات الأسعار الهابطة.
- تقارير للتنبؤ بالإجراء عملية التداول في الوقت المناسب.

- 3.5 العمليات:

يقوم النموذج بالعمليات التالية:

- التنبؤ بحالات ربحية مناسبة للأسهم.
- حساب مؤشرات التحليل الفني.
- التنبؤ بقرارات التداول سواء بيع أو شراء.
- تقسيم البيانات إلى بيانات تدريب وبيانات اختبار حسب نسبة التقسيم.

والشكل التالي يبين بنية النموذج المقترح للتنبؤ بحركة أسعار الأسهم بالاعتماد على المؤشرات الفنية:




**شكل (4)**

يوضح بنية النموذج المقترح للتنبؤ بأسعار الاسهم

## 6. النتائج:

- قدرة وكفاءة خوارزمية الشبكة العصبونية (Multilayer perceptron) على بناء نموذج قادر على دعم القرارات الخاصة بالتداول في سوق الأوراق المالية لمدة يوم.
- إضافة طريقة جديدة تعتمد على الذكاء الصنعي (نماذج الشبكات العصبونية) بعيداً عن الأساليب التقليدية للتنبؤ بحركة أسعار المستقبلية للأسهم.
- أظهرت نتائج التدريب والاختبار (343) سجلا باستخدام خوارزمية Multilayer perceptron أن (268) سجلا صنف بشكل صحيح أي بنسبة (78.1341%و75) سجلا صنفوا خطأ بنسبة (21.8659%) وهذا يدل على كفاءة النموذج كما أكد على نجاح نموذج التدريب معامل (Kappa) الذي يساوي (0.6146) وهي نتيجة جيدة جداً لقربها من الواحد الصحيح.
- أظهرت النتائج أن الحالات خارج القطر الرئيس للمصفوفة التشويش عددها (75) حالة، وهي تدل على الحالات المصنفة بشكل خطأ من أصل (343) حالة بالنسبة لمرحلة الاختبار والتدريب وهي نتيجة جيدة.

## 7. التوصيات:

**1.** نوصي باستخدام تقنية الشبكة العصبونية (Multilayer perceptron) لما له من دقة عالية في تصنيف البيانات التاريخية لأسعار اليومية للأسهم.

**2.** نوصي باستخدام تقنيات أخرى لبناء نماذج تدعم قرارات التداول في سوق الأوراق المالية.

**3.** وجود الخبرة في مجال التطبيق للحكم الفعلي على النماذج وتحليل مصفوفة التشويش بشكل معمق عند كل فئة بشكل يتناسب مع طبيعة القرارات المتخذة عبر قياس منفعة، وتكلفة القرار عند كل فئة، وذلك للنماذج التي تتمثل بعدة فئات ولكل فئة

أهمية نسبية مختلفة.

**4.** استخدام مؤشرات التحليل الفني لتحديد سلوكيات الأسهم على المستويات الزمنية الأطول نسبياً، وذلك اعتماداً على مؤشرات فنية عدة.

**5.** تطبيق خوارزميات ذكاء الاصطناعي أخرى من أجل مسألة التنبؤ باتجاه تحركات أسعار الأسهم، وفق أسلوبي النمذجة، والتقييم المقترح من الباحث.

**6.** استخدام أداة التنقيب في البيانات WEKA والتي تعد أداة مجانية Open Source والتي توفر تكلفة تصميم البرنامج، وتكلفة صيانته وتكاليف أخرى.

## 8. الخلاصة

من خلال الدراسة العلمية والتطبيقية على سوق عمان للأوراق المالية تم بناء نموذج قادر على دعم القرارات الخاصة بالتداول في سوق الأوراق المالية لمدة يوم باستخدام تقنيات التصنيف (الشبكات العصبونية الاصطناعية) كإحدى تقنيات التنقيب في البيانات، لتصنيف تحركات أسعار الأسهم حيث أظهرت نتائج التدريب والاختبار الخاصة بالنموذج (343) سجلا (العدد الكلي للسجلات) باستخدام خوارزمية Multilayer perceptron منها (268) سجلا صنف بشكل صحيح أي بنسبة (78.1341%) و (75) سجلا صنفوا خطأ بنسبة (21.8659%) ، وهذا يدل على كفاءة النموذج كما أكد على نجاح نموذج التدريب معامل (Kappa) الذي يساوي (0.6146) وهي نتيجة جيده جداً لقربها من الواحد الصحيح.

إضافة إلى ذلك تم اقتراح طريقة جديدة تعتمد على الذكاء الصنعي (نماذج الشبكات العصبونية) بعيداً عن الأساليب التقليدية للتنبؤ بحركة أسعار المستقبلية للأسهم.

## المصادر والمراجع العربية:


- برودي، نعيمة – 2013، إستراتيجيات المضاربة في سوق الأوراق المالية باستعمال المؤشرات الفنية، المجلة الاقتصادية جامعة محمد بوقرة ، الجزائر.
- جمعة درويش. (2019) فعالية التنبؤ بمؤشر بورصة فلسطين باستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية: مقارنة بنموذج الانحدار الذاتي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، فلسطين
- جواد، عبد المجيد – (2015) ، التنبؤ بحركة الأسهم المتداولة في سوق الأوراق المالية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، أطروحة دكتوراه قسم الإحصاء ونظم المعلومات، جامعة حلب، حلب، سورية.
- حسين عصام، (2008) – أسواق الأوراق المالية (البورصة) ، دار أسامة للنشر والتوزيع الكتب الوطنية العدد (1) ، عمّان، الأردن.
- زيد حياة (2015) ، دور التحليل الفني في اتخاذ قرار الاستثمار بالأسهم دراسة تطبيقية في عينة من أسواق المال العربية الأردن، السعودية، وفلسطين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- ساكت غسان، عداس ضحى، (2015) استخدام شجرة القرار لدعم قرارات منح القروض، مجلة البحوث جامعة حلب، قسم الإحصاء ونظم المعلومات، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، حلب، سورية.
- سرور منال، (2014) العوامل المؤثرة في سوق العملات الأجنبية – دراسة تطبيقية على مؤشر الدولار الأمريكي، رسالة ماجستير جامعة دمشق، سورية.
- قطان عبد الباسط (2017) ، التنبؤ بفقدان الزبائن لمخطوط المسبقة الدفع باستخدام الشبكات العصبونية، رسالة ماجستير جامعة حلب، حلب، سورية.
- الطويل هالة، 2009 – التنقيب عن البيانات 2009، كتاب دار شعاع للنشر والعلوم، سورية.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Prodi, Naima , 2013. Speculation strategies in the stock market using technical indicators. , Economic Journal, University of Mohamed Boukara, Algeria.*
- *Jawad Abdel- Majid,2015. Predicting the Movement of Shares Traded in the Stock Market Using Artificial Intelligence Techniques, PhD thesis, Department of Statistics and Information Systems, University of Aleppo, Aleppo, Syria.*
- *Friday Darwish. (2019) - Effectiveness of predicting the Palestine Stock Exchange index using the artificial neural networks model: a comparison of the self- regression model, Al- Quds Open University Journal for Administrative and Economic Research, Palestine*
- *Hussein Issam, 2008. Stock Markets (Stock Exchange) , Osama House for Publishing and Distribution National Books No. (1) , Amman, Jordan.*
- *Zaid Hayat- 2015, the role of technical analysis in making a stock investment decision. An applied*
- *Saket Ghassan, Adas Duha, 2015. Using the decision tree to support loan granting decisions, Research Journal, Aleppo University, Department of Statistics and Information Systems, Faculty of Economics, University of Aleppo, Aleppo, Syria.*
- *Srour Manal, 2014. Factors Affecting the Foreign Currency Market- An Applied Study on the US Dollar Index, MA Thesis, University of Damascus, Syria.*
- *Qattan Abdel- Basit , 2017. Predicting Customers' Loss of Prepaid Lines Using Neural Networks, Master Thesis, University of Aleppo, Aleppo, Syria.*
- *Al- Tawilha, Hala, 2009. Data Mining 2009, Dar Shua` Book for Publishing and Science, Syria*


## المصادر والمراجع الأجنبية:


- *Abuzir, E. Y., & Baraka, M. A. M. (2019). Financial Stock Market Forecast Using Data Mining in Palestine. Palestinian Journal of Technology and Applied Sciences (PJTAS) , (2). Palestine.*
- *Dunham, M.H., 2003, data mining introduction and advanced topics, prentice hall.*
- *GUPTA L., et al., 2012, Performance Analysis of Classification Tree Learning Algorithms, Volume 55– No.6, International Journal of Computer Applications, India.*
- *Huang, C. J., Yang, D. X., & Chuang, Y. T.- 2008. Application of wrapper approach and composite classifier to the stock trend prediction. Expert Systems with Applications.*
- *Imandoust, S. B., & Bolandraftar, M. (2014). Forecasting the direction of stock market index movement using three data mining techniques: the case of Tehran Stock Exchange. International Journal of Engineering Research and Applications.*
- *Mishkin F., Eakins, 2012- Financil Markets and*

*Institutions,7thED, Pearson, Graduate School of Business, Columbia University, USA*

- *Paliyawan P.2015- "Stock Market Direction Prediction Using Data Mining Classification, ARPN Journal of Engineering and Applied Sciences, Thailand.*
- *Ping, H, Tang, L,- 2018, Predict stock market trends using improved Artificial Neural networks (ANN) using Google Trends, Faculty of Science, University of Northern China, China.*
- *Schannep J, 2008 – Dow theory for the 21 st Century, Wiley, New Jersey, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, Canada*
- *Witten I., et al., 2011, Data Mining Practical Machine Learning Tools and Techniques, book, 3rd ed, Morgan Kaufmann, London.*

# دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء التنظيمي: تطوير إطار مفاهيمي

# The Role of Strategic Human Resources Management in Organizational Performance: Developing a Conceptual Framework

**غدير أحمد الخوالدة**
طالب دكتوراه/ جامعة العلوم الإسلامية العالمية/ الاردن

***Ghadeer Ahmad Alkhawaldeh***
*Phd Student/ The World Islamic Science & Education University/ Jordan*
*Ghadeerahmad60@yahoo.com*

**تاريخ الاستلام:** 6/ 1/ 2020م، **تاريخ القبول:** 19/ 7/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 6/ 1/ 2020, **Accepted:** 19/ 7/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-005
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تقديم مراجعة للأدبيات حول النظريات والدراسات التجريبية لمعرفة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، والأداء المنظمي في الشركات الصناعية، واستنباط إطار لمزيد من البحث. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. مسترشدة بالمنظورات النظرية والدراسات التجريبية، تضع هذه الدراسة إطارًا بحثيًا لتوجيه المزيد من البحث في الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ودورها في الأداء التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى أن استراتيجية إدارة الموارد البشرية لها دور رئيس في الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية من خلال أداء الابتكار والأداء البيئي كمتغيرات وسيطة. توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات والمقترحات أهمها: الاهتمام أكثر بالموارد البشرية في الشركات الصناعية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية، وإجراء دراسة ميدانية للتحقق من صحة مقترحات الدراسة الحالية واختبار صلاحية النموذج.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الموارد البشرية، أداء الابتكار، الأداء البيئي، الأداء المنظمي.

## *Abstract*

*The primary objective of this paper is to present a review of literature on theories and empirical studies on the relationship between strategic human resource management and organizational performance in industrial firms, and derive a framework for further research. The study uses the analytical descriptive approach. According to theoretical perspectives and empirical studies, this paper develops a research framework to guide further research on strategic human resource management and its role in organizational performance. The study concluded that the human resources management strategy has a major role in organizational performance in industrial companies through the performance of innovation and environmental performance as intermediate variables. The study reached many recommendations and proposals, the most important of which are: The need for paying more attention to human resources in industrial companies for achieving competitive advantage, and conducting a field study to verify the current study proposals and the model validity.*

***Keywords**: Human Resource Management, Innovation, Environmental Performance, Organizational Performance.*

## 1. المقدمة:

في عالم الأعمال اليوم، تعد المنافسة العالمية العنصر الأساسي الذي يشغل عقول الرؤساء التنفيذيين لمنظمات الأعمال والباحثين على حد سواء، ونتيجة لذلك، تم التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة (الشيخلي، 2017).وفي العقدين الماضيين، ركزت جميع جهود الباحثين والممارسين في غالبيتها على ممارسات إدارة الموارد البشرية، مع الأخذ بعين الاعتبار السعي المستمر لتحسين الأداء على مستوى الافراد وعلى مستوى المنظمة، كأولوية رئيسة لكبار مديري منظمات الأعمال ومديري الموارد البشرية، حيث يعد رأس المال البشري الجزء الأكثر أهمية في المنظمة والذي يمكنها من خلاله تحقيق كافة أهدافها .( (Batti , 2014

وأيضا، تسببت التغيرات السريعة الناجمة عن العولمة، وتقدم نظم المعلومات، وعوامل أخرى في زيادة حدة المنافسة، حيث أدت تلك المتغيرات بالشركات لتحديد أهدافها من خلال أدائها، كتخفيض التكلفة، زيادة مستويات المبيعات وعدد العملاء، الاستحواذ على حصة سوقية أكبر، تحسين الإنتاجية والجودة، والمنتجات مبتكرة (شوكت، أشرف، وغفور، 2015). ولقد ابتعد مجال إدارة الموارد البشرية كثيرًا عن إدارة شؤون الموظفين بالمعنى التقليدي، حيث كانت وظيفة مدير شؤون الموظفين محددة فقط بالوظائف الشاغرة والتوظيف وتتبع كشوف مرتبات الموظفين والترقيات وغيرها من القضايا الحياتية للموظفين (الخوالدة، 2020).وفي العصور الحديثة بات تطبيق إدارة الموارد البشرية ضرورة ملحة وتطبيق الاستقطاب الأمثل للموارد البشرية واختيارها وتدريبها وتنميتها والمحافظة عليها وتحفيزها وما إلى ذلك من تخطيط وتحليل للوظائف' كل ذلك أدى إلى تبيان الدور الأساسي لها وأثره على أداء المنظمات، وبالتالي الوصول بالمنظمة إلى أعلى أداء يمكن أن تقوم به (كرو، 2016). ينضح من خلال ذلك الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في رفع أداء العاملين فهي التي تقدم العنصر البشري المتخصص المتمتع بالكفاءة الذي يؤثر على المنظمة وأدائها (درويش، 2013).

واكتسبت إدارة الموارد البشرية هذا الدور من كونها الإدارة الأهم والأغلى في أصول المنظمة، حيث إنها عبارة عن: تخطيط، وتنظيم، ورقابة، وتوجيه الموارد البشرية وصولا بها إلى تحقيق أهداف المنظمات (زهره، 2017).

ولا بد من الإشارة في هذا الصدد، أن إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية مفهومان مختلفان، حيث تشير إدارة الموارد البشرية إلى الموظفين كأحد الموارد المؤسسية، في حين تشير إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية إلى الموظفين على أنهم الموارد الإستراتيجة والتي من خلالهم يتم تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Mustafa, 2013) .

وتركز إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية بشكل أساسي على الأداء المنظمي بدلاً من الأداء الفردي، ويتمثل دورها الرئيس في توفير حلول لمختلف الأعمال والمشكلات الإدارية وليس مجرد أداء وظائف إدارة الموارد البشرية على المستوى الفردي (Muhammad Adel,2015). ولإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية هدفان، الأول: توفير أقصى قيمة تجارية واقتصادية لوحدات الأعمال المعنية جميعها من خلال تخفيض التكاليف، والثاني: إعادة تنظيم دور الموارد البشرية كشريك استراتيجي مع مديري الأعمال جميعهم من غير الموارد البشرية (Halbast &Tarik, 2019).

والسياسات الاستراتيجة للموارد البشرية تركز على العديد من الممارسات الأساسية التي يمكنها أن تؤثر بشكل إيجابي على

الأداء المنظمي، مثل: تخطيط الموارد البشرية، والتوظيف والاختيار، والتدريب والتطوير، والتعويضات وإدارة الأداء، وعلاقات الموظفين، والإبتكار (Md Yusuf ,2018).

وتم وصف الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على أنها ممارسة اجتذاب الموظفين وتطويرهم ومكافأتهم والاحتفاظ بهم بما يعود بالفائدة عليهم كأفراد وعلى المنظمة بشكل عام (Maha,2017) ، وتتضمن أيضا استراتيجيات الموارد تصميم وتنفيذ ممارسات عدة وسياسات تتعلق بالموارد البشرية المتسقة داخليا (Gaafar,2012) والتي تدعم رأس المال البشري المتمثل في الخبرات والمهارات والإبداع والإبتكار والأداء. وأيضا (الخوالده، 2020) إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية هي "عملية تنطوي على استخدام منهجيات شاملة لتطوير استراتيجيات الموارد البشرية، والتي يتم دمجها رأسيًا مع استراتيجية الأعمال وأفقياً مع بعضها البعض، وتحدد هذه الاستراتيجيات النوايا والخطط المتعلقة بالاعتبارات التنظيمية العامة، مثل: الفعالية المنظمية، والجوانب الأكثر تحديدًا لإدارة الأفراد، مثل؛ الموارد، والتعلم، والتطوير، والمكافأة، وعلاقات الموظفين، وتقييم أدائهم (Arunprasad,2016). ولما كان التميز بالنسبة لأي منظمة هو أداؤها ولما كان الأداء هو سبب بقاء واستمرار المنظمة، أصبح من الضروري لأي منظمة الحصول على موارد بشرية كفؤة وتطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية فيها الذي يؤثر بشكل مباشر على عمل الموظفين وأدائهم وذلك يصب بالنهاية إلى رفع سوية أداء المنظمة بشكل عام (Cannon &Doherty,2015).وجاءت هذه الدراسة النظرية لبيان دور الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في أداء المنظمة من خلال أداء الإبتكار والأداء البيئي. وتم تقسيم الدراسة على النحو التالي: القسم (2) يستعرض الإطار النظري، القسم (3) يعرض الدراسات السابقة، القسم (4) يتهي الدراسة بجملة من النتائج والتوصيات.

### 1.1.مشكلة الدراسة

تعد الموارد البشرية، في الواقع، من أصعب أنواع موارد المنظمة التي يتعين إدارتها. ووفي الوقت الحاضر، تعتبر أحد الموارد الرئيسة في المنظمات، وتعرف أنشطتها بالممارسات. قام بعض الباحثين بتقديم أدلة داعمة حول دور ممارساتها في الأداء المنظمي والأداء المنظمي وتحقيق التنافسية المستدامة (الشيخلي، 2017) ، (كرو، 2016) ، (الطراونه والذيابات، 2011) ، (Md Yu-suf, 2018) , (Intan, Theresa, & Maria, 2011) , (Halbast&Tarik, 2019) , (Al - Khawaldeh,2020)

، ومع ذلك، فالدراسات حول العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والإبتكار، وكذلك الإدارة البيئية لا زالت قضية مبهمة وبحاجة للمزيد من البحث والدراسة. وبصرف النظر عن تزايد أهمية الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، هناك عدد محدود جدا من التقييمات المنهجية للإدعاءات بأنها مرتبطة بالأداء المنظمي والإبتكار والأداء البيئي، ولا تزال الشكوك قائمة حول الأسس النظرية والمفاهيمية (العزاوي وعباس، 2010).

وفي السياق الأردني، لم يتم إجراء سوى أبحاث قليلة عن تبني إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ودورها في تعزيز الأداءالمنظمي في القطاعات الصناعيةة (على حد علم الباحثة). فاستعراض الأدبيات ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية واستراتيجاتها وتحليلها ودور ممارساتها في الأداء المنظمي من خلال أداء الإبتكار والأداء، يدلل على وجود حاجة حقيقية لهذه الدراسة. وبذلك تحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما الدور الذي تلعبة الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في أداء الشركات الصناعية؟

### 1.2.أهمية الدراسة

**تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يعرضه من إضافات على مستويات عدة تمثلت في:**

**1.** أهمية علمية: ستسهم هذه الدراسة في زيادة المعرفة المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، ودورها في أداء الشركات الصناعية من خلال أداء الإبتكار والأداء البيئي.

**2.** أهمية الشركات الصناعية: فهي قطاعات قائمة في معظمها على المعرفة والمهارات والكفاءات البشرية، وتسعى باستمرار للابتكار في منتجاتها، والأكثر وعياً بشأن الإستدامة البيئية، والحاجة الملحة لحماية البيئة الطبيعية والحفاظ على الموارد الطبيعية.

**3.** المساهمة في الأدب، وإثراء المصنفات المحلية والعربية في هذا المجال.

### 1.3.أهداف الدراسة

♦ **الهدف العام**

تعرف دور الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في أداء الشركات الصناعية.

♦ **الأهداف الخاصة**

**1.** تعرف دور إدارة الموارد البشرية في أداء الشركات الصناعية من خلال أدائها الابتكاري والبيئي.

**2.** إقتراح إطار عمل مفاهيمي لدور ممارسات الموارد البشرية في تحسين الأداء المستدام من خلال تمكين أداء الإبتكار والأداء البيئي.

## 1.4. منهجية الدراسة:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد في البحث عن دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في أداء الشركات الصناعية الدروائية في الأردن، استنادا إلى الأدبيات والدراسات المتعلقة بالإدارة الاستراتيجة للموارد البشرية وتحليلها، وبيان دورها في الإبتكار والأداء لبيئي والأداء المنظمي. وذكر (عبيدات، 2005) ، و (منصور، علي والأحمد، أمل، والشماس، عيسى، 2011) ، أن هذا المنهج يستند على جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بظاهرة ما، أو حدث ما، أو واقع ما، بهدف تعرف الظاهرة المبحوثه، وتحديد وضعها الحالي، وأيضا، معرفة جوانب ضعفها وقوتها، ومن أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع، أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو جوهرية فيه.

## 2.الإطار النظري

إدارة الموارد البشرية/ الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في الواقع، تعد الموارد البشرية من أصعب أنواع موارد المنظمة التي يتعين إدارتها. وينظر إليها كأصول قيمة في المنظمات، ،

وفي مقدمة كبار المسؤولين التنفيذيين في مختلف المنظمات (الطلابي، 2013). وتعد إدارتها أحد مجالات الإدارة المتعلقة بالإستخدام الإنتاجي للقوة العاملة في تحقيق أهداف المنظمة وغايتها. وتتضمن ممارسات الموارد البشرية التوظيف والتدريب والتطوير، وإدارة الأداء وتقييمه، والمكافآت والتعويضات، وتمكين الموظفين ورضاهم، والسلامة والصحة (R.Wayne,2010).تم تقييم ممارساتها لتسهيل تكامل أنشطة الموظفين في تكوين رأس المال الفكري، ونحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال تلك الممارسات يتم تشكيل المعرفة، والمهارات، والقدرات، والقيم، والمواقف المطلوبة من الموظفين (الحياصات، 2006).

وفي الآونة الأخيرة، أصبح الإعتقاد السائد أن الموارد البشرية المنظمية هي مصدر الميزة التنافسية المستدامة والنجاح والتميز، شريطة أن تكون سياساتها وممارساتها متكاملة مع/ و مشتقة من الاستراتيجيات والأهداف المنظمية الشاملة (Sury-aningtyas & Asna,2017 ).ومع ذلك، فإن إدارتها تنطوي على تحديات في إظهار قيمة ممارساتها لإثبات دورها في تعزيز الأداء المنظمي ضمن مكونات استراتيجية المنظمة (الطلابي، 2013) ، وينظرإليها على أنها أصول أو استثمارات وليست نفقات. ومن أبرز التحديات التي (Darwish,2009) تواجهها الشركات الصناعية، التطور التكنولوجي، ونشر المعرفة والإبتكار والأداء. أيضا، غالباً ما يتم إنتقاد إدارة الموارد البشرية على أنها مركز تكلفة لأسباب منها: أنه ليس من السهل قياس أو تحديد نتائجهاوأنشطتها (ممارساتها) ؛ لأن معظمها غير ملموس بطبيعته، مثل: رضا الموظفين، ورضا العملاء، وتغيير المواقف، وما إلى ذلك (Md Yusuf,2018).

إدارة الموارد البشرية وقد تم تطويرها لإدارة الموارد البشرية الإستراتيجية من الباحثين الساعين إلى التأكيد على أهمية هذا المفهوم للعمل الفعال للمنظمات (الطراونة وذيابات، 2011). وتحقيقًا لهذه الغاية، أكد العديد من الباحثين أنها مرتبطة بشكل مباشر بالأداء المنظمي (رشيد، 2018) وأن المنظمات ذات الأداء العالي تعتمد ممارسات معينة لإدارة الموارد البشرية وربطها باستراتيجيات منظماتهم. أي: أن أنها تربط بين الموارد البشرية، وأهداف المنظمة الاستراتيجية بهدف تحسين الأداء، والتطوير، والإبداع، والإبتكار، وتتضمن أيضا تحليل ممارسات الموارد البشرية وتناسقها مع أهداف المنظمة وغاياتها واستراتيجياتها، بحيث يصبح العنصر البشري الفاعل في تحيقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء.

ويتضخ مما تم ذكره، أن إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تركز على تنفيذ التغيير الاستراتيجي، وتنمية قاعدة مهارات المنظمة لضمان قدرتها على المنافسة الفعالة مستقبلا، والابتكار وتحسين الأداء، كما أنها تسهل تطوير رأس المال البشري الذي يلبي متطلبات استراتيجية الأعمال التنافسية، بحيث يتم تحقيق الأهداف والرؤية والرسالة المنظمية.

وتضمن الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية مجموعة من «السياسات والممارسات المتسقة داخليًا والمصممة والمنفذة لضمان مساهمة رأس المال البشري للشركة (الموظفين) في تحقيق أهدافها التجارية (Hafsa&Shahzad,2015) ، وقد وصفها (Vicemt&Joseph,2013) بشمولية أكثر على أنها"إلى دد كبير تتمركز حول التكامل والتكيف". وتهدف إلى (Muham-mad Aminu,2017) : (1) دمج إدارة الموارد البشرية بشكل كامل مع استراتيجية المنظمة واحتياجاتها الاستراتيجية، (2) تكامل سياسات الموارد البشرية عبر مجالاتها وعبر التسلسل الهرمي؛ (3) تعديل ممارسات الموارد البشرية وقبولها واستخدامها من المديرين التنفيذيين، والموظفين كجزء من عملهم اليومي.

تؤكد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على أهمية التكامل بين سياسات إدارة الموارد البشرية واستراتيجية المنظمة الشاملة (Ayanda&Sani,2011).

أشار (نوي وآخرون، 2016) ، إلى أن الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية تشير إلى نمط عمليات التوظيف والإختيار، والأنشطة المخطط لها للموارد البشرية التي تهدف إلى تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها، وتتضمن بعض العناصر الأساسية التي تم الاستشهاد بها بشكل متكرر لإدارة الموارد البشرية الإستراتيجية في الأدب الإداري وجهة النظر القائلة بأن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ذات توجه كلي واستباقي وتركز بطبيعتها على المدى الطويل) Noe.,Hollenbeck, Gerhart, 2016 (

وعرف (Wright,2005) الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية بأنها "نمط عمليات نشر الموارد البشرية المخططة والأنشطة التي تهدف إلى تمكين الشركة من تحقيق أهدافها. وعرفها (أحمد، 2015) على أنها "عملية تنطوي على إستخدام نهج شامل لتطوير استراتيجيات الموارد البشرية، والتي يتم دمجها رأسيا مع استراتيجية العمل وأفقيا مع أقسام العمل الأخرى. وتحدد هذه الاستراتيجيات النوايا والخطط المتعلقة بالاعتبارات المنظمية الشاملة، مثل الفعالية المنظمية والأداء (Maha,2017) والجوانب الأكثر تحديدًا لإدارة الأفراد (مثل: الموارد، والتعلم والتطوير، والعلاقات، ومكافأة والموظف) ، وتركز الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على الإجراءات التي تميز الشركة عن منافسيها وتحسين الأداء والإنتاجية بشكل مستمر (Cannon,2015).

وعبر تطور التوجه الاستراتيجي في الموارد البشرية، أدركت الشركات أن رأس مالها البشري يمكن أن يوفر لها الميزة التنافسية المستدامة ويحسن أداءها، أيضا ومع ظهور الإدارة الإستراتيجية في الشركات، قامت الإدارات في المؤسسات بمطابقة استراتيجياتها وممارساتها وعملياتها مع استراتيجيات العمل (Arunprasad,2016) ، وإدارة الموارد البشرية هي إحدى هذه الاستراتيجيات. تم تطوير إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في منتصف عام (1980) كمجال لممارسة الإدارة والدراسة والبحث، ولا يزال هناك جدل مستمر حول معنى إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية (Batti,2014) ، ومصطلح استراتيجية الموارد البشرية (Muhammad,2015).

إن مفهوم استراتيجية إدارة الموارد البشرية لا يزال إحدى الأفكار القوية والمؤثرة في مجال الأعمال والإدارة خلال العقود الماضية ولازال وفقا لـدراسة (القطامين، 2015) ، الذي أشار إلى أنها "عملية ربط إدارة الموارد البشرية بالأهداف الاستراتيجية بهدف تحسين الأداء وتنمية الثقافة المنظمية والإبداع والإبتكاروالمرونة". وعرفها (عامر، 2011) على أنها "عملية الربط بين تخطيط الموارد البشرية والإتجاهات الإستراتيجية للمنظمة.

وتبرزأهميتهامن كونها تتعامل مع الأفراد العاملين الذين يتمتعون بمهارات عالية ومتخصصة، إضافة إلى أنواع مختلفة (Noe; Gerhart, & Wright, 2016) من السلوكيات والنزعات والمواقف التي تمكنهم من تنفيذ هذه الإستراتيجيات كي يكتب لها النجاح وتحقيق أهدافها. فتفوق المنظمات وتميزها في عملها ينبع من تمسكها باستراتيجية فاعلة وملائمة لمواردها البشرية وإدارتها.

وفي ممارسات الإدارة الحالية، تسعى المنظمات لربط أساليب عملها وممارساتها باستراتيجية ثابتة لتحقيق الأداء المنظمى عالي المستوى. لذلك، ننضح إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية عندما تقوم إدارات الموارد البشرية بتنسيق استراتيجياتها وعملياتها وممارساتها وأنشطتها المحتلفة مع استراتيجيات الشركة وغاياتها، وفي ظل عدم وجود مثل هذا الترابط والتنسيق بينهما، فإن إدارة الموارد البشرية تظل بمثابة عملية وظيفية تقليدية في المنظمة.

## 3.الدراسات السابقة وصياغة المقترحات والأنموذج المقترح للدراسة.

### 3.1.الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والأداء المنظمي

تمثل الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية تحولا حديثا نسبيا في مجال إدارة الموارد البشرية. ويتمثل الدور المهمة لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في تركيز الإدارة على الموظفين كأداة للحصول على الميزة تنافسية، وفي بيئة الأعمال الحالية، تُدرك المنظمات أن سياسات وممارسات الموارد البشرية الناجحة المناسبة، يمكن أن تزيد الأداء في مجالات مختلفة كالإنتاجية والجودة والأداء العالي.إدارة الأداء عملية مخططة تكون عناصرها الرئيسة: القياس، والتغذية الراجعة، والتعزيز الإيجابي، والحوار المستمر بين المديرين والموظفين (Ahmad & Schroeder, 2013) ، أي يتعلق الأمر بنتائج القياس في شكل الأداء المتحقق مقارنة بالتوقعات التي تم التعبير عنها كأهداف.

هناك إجماع متزايد على أن ممارسات الموارد البشرية وسياستها في المنظمة لها دور كبير في الأداء المنظمي (Kim,2012). وتؤكد أدبيات إدارة الموارد البشرية أن ممارسات إدارة الموارد للبشرية يمكن أن تساعد في خلق مصدر للميزة التنافسية (Alsa-lem,2010) المستدامة وتحسين الأداء، ويمكن القول إنّ الأهمية الاستراتيجية لممارسات الموارد البشرية وإسهاماتها في الأداء المنظمي تحظى بالمزيد من الإهتمام والرعاية في كافة منظمات الأعمال (Alam., Ahsan., & Abdullah,2015) ، ويرتبط تنفيد تلك الممارسات للأداء التنظيمي بشكل مباشر وغير مباشر.

ولأكثر من عقدين، سيطر البحث عن العلاقة بين بين إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وأداء الأعمال على النقاش الأكاديمي والممارس، ومع ذلك، فإن معظم الدراسات والمنشورات في مجال إدارة الموارد البشرية قد حددت المفهوم من حيث الممارسات الفردية (Sharma;Sushil&Jain,2010).

الأداء المنظمي هو أحد المتغيرات التابعة الأكثر استخدامًا وبشكل واسع النطاق في الأدب الإداري، ومع ذلك، في نفس الوقت (Emeagwal&Ogbonmwan,2018) لا يزال أكثر البنى دقة، نظرا لتعدد تعريفاته وصعوبة قياسه. ففي الأدبيات الاستراتيجية، كان التركيز على هذا البناء منصبا بالكامل تقريبًا على مقاييس الأداء المالي. من الناحية النظرية، التعريف الضيق للأداء يركز على استخدام المؤشرات المالية البسيطة القائمة على النتائج والتي يفترض أنها تعكس تحقيق الأهداف الاقتصادية للشركة (Maha,2019).ويشير أيضا الأداء المنظمي إلى النتائج القابلة للقياس (Gerrard&Ondabu,2014) على المدى القصير والبعيد والتي تساهم في إستدامة المنظمة، ويمكن أن يشمل ذلك، النتائج المالية والبشرية والاجتماعية والبيئية.

وأجريت العديد من الدراسات البحثية لمعرفة العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والأداء المنظمي في الأدب الإداري (Ah-mad& Schroeder,2013) ، و يعد التحقيق في دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في الفعالية والأداء التنظيمي لا زال محط جدل كبير ويكتنفه بعض الغموض، ففي الوقت الذي يزعم فيه البعض أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء المنظمي، يجادل آخرون بعدم وجود أدلة تربط إدارة الموارد البشرية بالأداء المحسن. ( (Guest and Hoque,2007، بحثا في تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية ووجود استراتيجية إدارة الموارد البشرية على النتائج في شركات التصنيع؛ فوجدوا أن المستوى الأعلى من الإدارة الإيجابية للموارد البشرية يرتبط إيجابيا بعلاقات الموظفين، ولكن لم يكن هناك ارتباط بالأداء من حيث الإنتاجية أو الجودة. في المقابل، أظهرت مجموعة متزايدة من الأبحاث وجود علاقة بين استخدام ممارسات محددة لإدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء المالي (Russell ,2004).

ولإدارة الأداء أيضا علاقة مع المدخلات والقيم، فالمدخلات هي المعرفة والمهارات والسلوكيات اللازمة لتحقيق النتائج المتوخاة (Maha,2017) ، ويتم تحديد الاحتياجات من خلال تحديد تلك المتطلبات وتقييم درجة تحقيق مستويات الأداء المتوقعة من خلال الاستخدام الفعال للمعرفة والمهارات والسلوك المناسب (Ahmad &Schroeder, 2013 ) ).

والهدف العام لإدارة الأداء هو خلق ثقافة عالية له، حيث يقع على عاتق الموظفين وفرق العمل المسؤولية الكاملة عن التحسين والتطوير المستمر للعمليات التجارية ولمهاراتهم، والمساهمة في تحقيق الأهداف المنشودة. وهنا، يمكن التعبير عن أداء الإدارة على أنه مواءمة الأهداف الفردية والتنظيمية، ، شريطة أن يدعم الموظفون ثقافة المنظمة التي تشمل تحديد التوقعات والاتفاق عليها من حيث الأدوار والمسؤولية والمساءلة والمهارات والسلوكيات والممارسات ( (Armstrong,2006.

وأشار (Jabbour& Santos,2008) إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية وسياساتها التي تؤثر على سلوكيات ومواقف وأداء الموظفين.تركزإدارة الموارد البشرية الاستراتيجيةعلى العديد من الممارسات المهمة التي بدورها يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المنظمي، مثل تخطيط الموارد البشرية، التوظيفوالاختيار، التدريب والتطوير والتعويض (Gannon & Doherty,2015 ) وإدارة الأداء وعلاقات الموظفين. وقام باحثون آخرون (Dessler,2013) بإعادة تشكيل تلك الممارسات والتي من المتوقع أن تعزز الأداء المنظمي وهي: الأمن الوظيفي، التوظيف الانتقائي للموظفين الجدد

(إسماعيل، 2011) ، الإستقلالية الوظيفية واللامركزية في صنع القرار، أنظمة التعويضات والحوافز، التدريب مكثف، (زهرة، 2017) تقليل الفروق والحواجز بين الموظفين، والمشاركة الواسعة النطاق للمعلومات المالية والأداء في أنحاء المنظمة جميعها.

ويجب أن يكون لدى الإدارة الاستراتيجية دور في لتوزيع السلطة والمسؤولية في مستويات المنظمة جميعها، أي يحتاج المديرون إلى التعاون والتفكير من أجل الإبلاغ عن تحقيق الأداء المطلوب، وانهم وفرقهم مسئولون بشكل مشترك عن النتائج والاتفاق على ما يجب عليهم فعله، وكيف يجب عليهم القيام به (Farndale&Killiher,2013) فعمليات وممارسات إدارة الأداء هي جزء من حملة شاملة عبر المؤسسة، يجب على المديرين والموظفين الآخرين العمل معًا للالتزام المشترك بتحقيق الأداء.

وأكد (Akdere,2015) على التأثير القوي لممارسات الموارد البشرية على الأداء المنظمي، وكشف أيضا عن وجود علاقة كبيرة بين وظائف إدارة الموارد البشرية والأداء العام للشركات.وخلص (Muhammad,2015 ) إلى أن "استراتيجية إدارة الموارد البشرية" ظلت المؤشر الوحيد الذي أثر بقوة على مهارات الموظفين وقدراتهم وتحفيزهم، والأداء المنظمي. وأشار (Sun &Pan,2011) بأن ممارسات الموارد البشرية عالية الأداء لن تكون ذات علاقة كبيرة بأداء إدارة الأعمال إلا إذا ارتبطت بالتزام الموظفين، ويمكن أن تكون أنظمة إدارة الأداء الفعالة، وتدريب الموظفين، وبرامج تطوير الإدارة بمثابة آثار مباشرة على تحقيق الأداء الأمثل للأعمال.

يتضح مما تقدم أن إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تلعب دوراً هاماً في تحقيق مؤشرات الأداء. أشار (Harvey,2013) إلاّ أنها من خلال سياساتها وممارستاتها قد تؤثر على الأداء المنظمي بشكل غير مباشر من خلال نتائج إدارة الموارد البشرية. وذكر كذلك (Katou,2007) إلى أنه قد يكون هناك أيضًا تأثير مباشر لسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية على الأداء في المنظمة.

وفي دراستهما (De Menezes&Wood ,2010) قدما حججا وادلة تدعم وجود علاقة سببية بين سياسات إدارة الموارد البشرية والأداء المنظمي، وافترضا أيضًا أن العلاقة بين سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء المنظمي هي علاقة خطية، مما يعني ضمناً أنه لا يوجد ترابط متبادل بين سياسات إدارة الموارد البشرية المختلفة، ولكن تأثير سياسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المنظمي يعد إضافة.

وفي ممارسات الإدارة الحالية، تسعى المنظمات لربط أساليب عملها وممارساتها باستراتيجية ثابتة لتحقيق الأداء المنظمى عالي المستوى؛ لذلك ننضح إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية عندما تقوم إدارات الموارد البشرية بتنسيق استراتيجياتها وعملياتها وممارساتها وأنشطتها المختلفة مع استراتيجيات الشركة وغاياتها، وفي ظل عدم وجود مثل هذا الترابط والتنسيق بينهما، فإن إدارة الموارد البشرية تظل بمثابة عملية وظيفية تقليدية في المنظمة.

وفي الشركات الصناعية (Baum& Kabst,2014) البرامج المتطورة لإدارة الموارد البشرية المصممة بشكل جيد، وتدار باستراتيجية واضحة، من شأنها تحسين عمليات أداء الإبتكار. وأيضا، من خلال تنفيذ البرامج البيئية الاستباقية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، والذي بات بما يعرف بالموارد البشرية الخضراء سيحسن من الأداء البيئي لشركات النصنيع؛ بهدف تحقيق الأداء البيئي، يبحث مديرو الأعمال عن الممارسات الإدارية الهادفة لتقليل التكلفة، والتغلب على الصعوبات التقنية من خلال الابتكارالتكنولوجي، فكثيراً ما تمارس إدارة الموارد البشرية دورها كحافز لتشكيل رأس المال البشري الذي سيؤدي إلى أداء تنظيمي والبيئي التنافسي (Albino., Balice, & Dangelico, 2009

### 3.2: أداء الابتكار

الابتكار عملية تشمل إنشاء وتبني وتنفيذ أفكار أو ممارسات جديدة داخل المنظمة (Al - Dujali,2012) ويشمل: الابتكار التكنولوجي، الابتكارالإداري، وابتكار المنتجات والخدمات والعمليات .( (Huang, 2009) &Chen) يتعلق التحسين بالمنتجات والخدمات التي يتم تقديمها وعمليات الإنتاج بالإبتكار التكنولوجي، في أن الابتكار الإداري هو نتيجة للتعديل في هيكل المنظمة وإجراءاتها الإدارية، بينما يشير ابتكار المنتجات إلى توفير منتجات وخدمات جديدة، في حين أن تنفيذ عملية التصنيع الجديدة أو تحسينات العملية الحالية هو إبتكار العمليات (Damanpour et al.,2009).

يعد الابتكار البعد الأكثر أهمية للتوجه الريادي للشركات في الدراسات المختلفة، وكشفت نتائج الأبحاث أن هناك علاقة قوية بين الإبداع والأداء العالي ( (Roberts,2012، ويعكس الابتكار "الرغبة في دعم الإبداع، والتجريب في تقديم منتجات وخدمات جديدة، والحداثة، والريادة التكنولوجية، والبحث والتطوير لابتكار عمليات جديدة متطورة.

أتاحت التطورات في تحليل البيانات ومعارف فرق العمل على مستوى الشركات للباحثين بتحديد العلاقات المحددة بين الابتكار والشركات الصناعية، فقد تناولت العديد من الدراسات ميل الشركات إلى الابتكار، ومن المسلم به أن الأفراد وطريقة إدارتهم تلعب دورًا مهمًا في تطوير أداء لالابتكار فيها (Mirta Diaz - Fernandez, Mar Bornay - Bar-rachina, Alvaro Lopez - Cabrales, 2017).

تم النظر إلى الابتكار باعتبارة مساهما رئيسا في الميزرة التنافسية في الشركات، وأن تحليل آثار معارف الموظفين وممارسات إدارة الموارد البشرية تعمل على تسهيل الإبتكار (Zhou,2006). أصبح الابتكار أساسيًا في تحقيق ميزة تنافسية (Zhou، 2006) وهو أحد الموضوعات الرئيسة للنقاش في أدبيات الإدارة. في تعريف الابتكار من وجهة نظر تنظيمية، هو التركيز على تطوير و/ أو استخدام أفكار أو سلوكيات جديدة، فقد عرفة (دامنبور وآخرون، 2009) الشيء الجديد الذي تتبناه المنظمة، ويرون أن عملية الابتكار تنطوي على مرحلتين رئيستين: التوليد والتبني (Damanpour; Walker, & Avellaneda, 2009).

وتضمن عملية التوليد الاعتراف بالفرص، والبحث، والتصميم، والتطوير التجاري والتسويق والتوزيع، في حين يتم تصور عملية التبني لتشمل عمليتين فرعيتين: البدء والتنفيذ، تكون عملية البدء من الأنشطة جميعها التي تؤدي إلى قرار اعتماد الابتكار

(Mirta Diaz etal,217) وتتكون عملية التنفيذ من جميع الأحداث والإجراءات مبدئيًا باستخدام الابتكار والاستمرار في القيام بذلك حتى تصبح سمة روتينية للمؤسسة.ففي بيئة الأعمال اليوم، أصبحت المنظمات لا سيما الصناعية منها، ملزمة بأن تصبح أكثر أداء للابتكار من أي وقت مضى، بسبب المزايا التي تكتسبها من خلال منتجاتها التي تؤدي إلى الحصول على حصة سوقية عالية، إيرادات ومبيعات مرتفعة، وأداء مالي مرتفع؛ لذا نفترض الدراسة: أن للإدارة االإستراتيجية للموارد البشرية دورا إيجابيا في أداء الإبتكار.

### 3.3 الأداءالبيئي

في السنوات الأخيرة، كانت المخاوف البيئية التي يواجهها العالم مثل تغير المناخ والأوبئة والاحترار العالمي ونقص المياه النظيفة وتلوث الهواء ليست سوى بعض القضايا التي تهدد كوكبنا كواحدة من الأولويات المجتمعية الحرجة واستراتيجية جديدة للتنمية من المنظمات.وقد أجبرت هذه العوام لجميعها المنظمات على اتخاذ التدابير اللازمة والمبادرات لتحسين أدائها البيئي الذي أصبح معيارا في العديد من الشركات الصناعية. ومن المتوقع أن تقدم تلك المبادرات أداء بيئيا يعد أحد مؤشرات الأداء الأساسية للشركات.

وتواجه الشركات المعاصرة العديد من الضغوط من أصحاب المصلحة والمساهمين لتطوير الأنشطة المسؤولة عن البيئة، ويعكس الأداء البيئي ناتجًا يوضح درجة التزام الشركات بحماية البيئة الطبيعية. ويمكن تقييم الأداء البيئي من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل: الإطلاقات البيئية المنخفضة، ومنع التلوث، وتقليل النفايات، ونشاط إعادة التدوير، ويمكن زيادته عن طريق تطبيق نظام الإدارة البيئية كأداة تتطلب تفاعلات عالية بين إدارة الموارد البشرية والإدارة البيئية (Chow & Chen,2012 ).

والأداء البيئي مؤشر على درجة النجاح التي تنخرط بها شركة ما، لا سيما الشركات الصناعية في تنفيذ البرامج البيئية لتقليل التأثير السلبي لعمليات التصنيع والمنتجات والنفايات على البيئة الطبيعية (Robert,2012). ومن الجدير بالذكر، أنه ينبغي تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية المكرسة للقضايا البيئية، وربط الأنشطة البيئية للشركات بممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة بها. وظهر ما يسمى "إدارة الموارد البشرية الخضراء" (Mandip,2012) التي تقوم على رعاية الأنشطة الخضراء في الشركات الصناعية والتي تهدف إلى الحفاظ على البيئة من المزيد من الدمار بسبب الأنشطة التصنيعية وهي جانب من إدارة الموارد البشرية المعنية بالأنشطة والأداء البيئي للشركات.

### 3.4. إدارة الموارد البشرية والأداء البيئي

بينت الدراسات الحديثة في هذا المجال دور إدارة الموارد في تحقيق الأداء البيئي، فقد أشار (جبور وسانتوس، 2008) إلى أن أفضل النتائج المتعلقة بالأداء البيئي هي الأكثر، ويعزى ذلك إلى أن الموظفين كانوا أكثر تحفيزا باستخدام ممارسات إدارة الموارد للبشرية المناسبة في كل مرحلة عمليات التصنيع (Jabbour& San-tos,2008).ومن خلال تحديد الدور المهم الذي لعبته إدارة الموارد البشرية في قضايا الأداء البيئي، تعكس النتائج التي حصل عليها (ديلي وآخرون، 2012) الجهود التي بذلت في هذا المجال منذ منتصف التسعينيات، وعلى مدى الخمسة عشر عامًا الماضية، وجه العلماء المتخصصون في الإدارة البيئية انتباههم إلى دور إدارة الموارد البشرية في الأداء البيئي (Daily., Bishop.,& Massoud, 2012)

لذلك، تحتاج الشركات إلى تعزيز الاستدامة البيئية وكذلك الأداء البيئي، وترتبط ممارسات الإدارة البيئية ارتباطًا مباشرًا بإدارة الموارد البشرية حيث تشكل الموارد البشرية قلب الشركة وتحفز نجاح تكاملها مع الإدارة البيئية. وعندما يتم دمج أنشطة إدارة البيئة وممارساتها مع إدارة الموارد البشرية (Urooj; Shab-nam ; Huma,2018 ).

وفي المؤسسات التي تعمل على وضع استراتيجيات للأداء البيئي، (Robertson; Barling;& Greening,2013 ) من المتوقع أن تشكل ممارسات إدارة الموارد البشرية رأس المال البشري الصديق للبيئة وثقافة الشركة من خلال تعيين موظفين مؤيدين للبيئة وتدريبهم على المهارات والكفاءة في التكنولوجيا والابتكار، فضلاً عن توفير مكافآت وحوافز مادية ومعنوية لجعل البيئة أداة لإدارة النجاح.في عام 2008 (، تم تصنيف ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (Douglas;Tom;&Maguire,2008) بشكل واضح للإدارة البيئية كجزء من الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية.وبالإشارة إلى مراجعة الأدبيات المذكورة أعلاه ورؤية الباحثة، يفترض أن هناك دوراً إيجابياً للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء البيئي، وعلية يمكن الاقتراح بأن المستوى العالي من ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية سيؤدي إلى مستوى أعلى من الأداء البيئي.

### 3.5. إدارة الموارد البشرية وأداء الابتكار

في هذا الجزء ستتناول الدراسة دور إدارة الموارد البشرية وأداء الابتكار، والتاكيد على خصائص الابتكار التي لها مساهمة إيجابية في التحقيق، والإبداع الذي ينتج عنه منتجات، أو أنظمة أو عمليات جديدة، والذي بالتالي سيؤثر على الأداء التنظيمي بشكل إيجابي. فتطوير وتنفيذ أفكار جديدة لديها إمكانات تجارية. فممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية لها دور إيجابي في إنشاء منتجات أكثر ابتكارا وتطويرا للخبرة المنظمية لرأس المال الفكري الذي تمتلكه الشركات من أجل إنتاج منتجات وخدمات جديدة مبتكرة.

وتقوم الشركات بتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال توفير التطوير التنظيمي لتحقيق أهداف إستراتيجية مثل تحسين أداء الابتكار، وتستكشف المنظمات الخبرة والمعرفة التي لديها من خلال هذه التطبيقات، ثم يتقوم بدمج قدراتهم الجديدة في الإنتاج، وبهذه الطريقة تساهم ممارسات إدارة الموارد البشرية المستدامة في الأنشطة المبتكرة.

ومن ناحية أخرى، الابتكار هو العنصر الأساسي الذي يعزز استراتيجيات المنافسة للشركات، وتقوم الشركات باستثمارات كبيرة من أجل ابتكار المنتجات والعمليات التي لها مساهمة إيجابية في الأداء التنظيمي. كما ذكرنا، فإن فعالية ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ستؤثر على أداء الابتكار، وأداء

الابتكار سيؤثر على الأداء التنظيمي، وبهذا المعنى، يتم الاستثمار في الموارد البشرية ويمكن اعتبار ممارساتها أحد التطبيقات لتحسين أداء الابتكار.

أكدت الدراسات أن ممارسات استراتيجية إدارة الموارد البشرية لها دور مهم في توفير أداء الابتكار. فقد أشارت دراسة (Laursen& Foss,2013 ) إلى العلاقة بين أداء الابتكار وإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية كهيكل متكامل وأكدت أن تطبيقات الموارد البشرية الاستراتيجية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الابتكار.

فحصت دراسة (تشين وجاو، 2009) الدور الوسيط لقدرة إدارة المعرفة في العلاقة بين تطبيقات الموارد البشرية الاستراتيجية وأداء الابتكار، وأشارت النتائج إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر بشكل إيجابي على قدرة إدارة المعرفة، كما أن هذا التأثير الإيجابي يحسن أداء الابتكارإيجابيا (Chen & Jaw,2009)

كما أظهرت نتائج دراسة (Mirta Diaz et al.,2017 ) إرتباط ممارسات إدارة الموارد البشرية كالأمن الوظيفي، التدريب والتعليم، المكافآت والمزايا بشكل إيجابي بأداء الابتكار. ووجدت دراسة (Yaun Li,2006) أن إدارة الموارد البشرية أثرت على الإبتكار التكنولوجي وأدت إلى التفوق في أداء الشركة، وكانت الحوافز غير المادية والتدريب المادي مرتبطة بشكل إيجابي بالإبتكار التكنولوجي وابتكار المنتج. يضاف إلى ذلك التدريب على إدارة الموارد البشرية هو الأكثر ارتباطًا بشكل مباشر بالابتكار في المنتجات والعملية والإدارية حيث تأثر (Tan &Aizzat,2010) تقييم الأداء بالابتكار الإداري بشكل إيجابي.

فظهور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ما هو إلا نتيجة لتوجهات الإدارة الاستراتيجيةالعليا للمنظمات لتحقيق الفاعلية والأداء والميزة التنافسية والابتكار، حيث لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا إذا كان هناك روابط وثيقة الصلة بين الأهداف الاستراتيجية وسبل تنفيد سياسيات إدارة الموارد البشرية وتسهيلها وممارساتها، وتعمل إدارة الموارد البشرية على تعزيز الابتكار الذي يعزز أداء الأعمال في نهاية المطاف.

إنّ إدارة الموارد البشرية تمكن المنظمات المبتكرة من خلال جذب المواهب في المنظمة وتطويرها وإدارتها أن تعمل بشكل فعال، وعندما توسع شركات التصنيع أنشطتها الابتكارية، فإنها تحتاج إلى موظفين مبدعين ومبتكرين يتمتعون بخصائص المرونة وتحمل المخاطر (Darwish,2009).تتضمن النظرة القائمة على الموارد: أن مورد الشركة أمر حاسم للتنمية طويلة الأجل، وأن رأس المال البشري هو مورد رئيس يؤثر على أداء الابتكار، إذا كان ذا قيمة عالية وفريدة، ويصعب تقليده وغير قابل للاستبدال (Mirta Diaz et al.,2017). لقد أثبتت العديد من الدراسات التجريبية أن الممارسات الفعالة للإدارة الاستراتيجية للموارد البشريةتحافظ على الميزة التنافسية والابتكار والأداء المؤسسي (Damanpour,2009). وبالنظر إلى أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية كما أشارت الدراسات، سيؤدي ذلك إلى الأداء المتفوق للابتكار. وبناء عليه، تفترض الدراسة أن المستوى العالي من ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد يؤدي إلى مسنوى أعلى من أداء الابتكار.

### 3.6. أداء الابتكار والأداء المنظمي

يُنظر إلى الابتكار على أنه كفاءات تؤدي إلى الميزة التنافسية والأداء التنظيمي الجيد. ومع ذلك، تم الحصول على نتائج مختلطة في وقت سابق عندما درس الباحثون العلاقة بين الابتكار والأداء التنظيمي (Gerrard & Ibrahim,2014 ) وبالمثل ذكرت بعض الدراسات وجود علاقة إيجابية، بعضها سلبي وبعضها لا علاقة على الإطلاق. ويعزى عدم إتساق النتائج إلى اختلاف مقاييس ومعايير الإبتكار والأداء في المنظمات، فقد تؤدي أنواع مختلفة من الإبتكارات إلى أداء تنظيمي متباين.

تهدف الابتكارات في المنظمات إلى تحسين القدرة التنافسية للشركة والتي بدورها تزيد من قيمتها وتخلق قيمة للعمل، كما تمكن ابتكارات السوق الشركات من تقديم العروض المناسبة وتحقيق عوائد أكبر وتحسن الأداء، حيث إنّ العلاقة بين أداء الإبتكار والأداء المنظمي علاقة تبادلية متكاملة يعزز أحدهما الآخر.

اقترح (Rosli&Sidek, 2013 ) أن الأداء التنظيمي عبارة عن تراكيب هرمية متعددة تشير إلى الأداء المالي والأداء التشغيلي مثل الحصة السوقية والجودةوالإبتكار.وهناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الابتكار والأداء المنظمي، وقد تباينت النتائج من السلبية إلى الايجابية بشأن تلك العلاقة (Dadfar & Alamirhoor 2013).

أشارت دراسة (Gunday& Alpkan,2011) إلى أن هناك علاقة كبيرة بين نوع الابتكار وأداء الشركة، ترتبط أنواع الابتكار بشكل إيجابي إلى حد ما وبشكل ملحوظ ببعض جوانب أداء شركات التصنيع في تركيا. وأشار (Dadfar,2013) إلى أن قدرات الابتكار التشغيلي في الشركات الصناعية هي من أكثر قدرات الابتكار الفعالة لها تأثير إيجابي على أداء شركات التصنيع في إيران. وأكد (Alam,2013) إلى أن قدرات الإبتكار لدى الشركات الصناعية الماليزية تؤثر بشكل كبير على الأداء العام لها. وذكر (Ngumi,2014) أن هناك تأثيراً إيجابياً كبيراً للإبتكار على نمو الشركات وأدائها.

تم العثور على علاقة كبيرة بين الإبتكار والأداء التنظيمي، أي يرتبط أداء الابتكار بشكل إيجابي بأداء الشركة، وأيضا يتوسط أداء الابتكار في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء الشركة (Mirta Diaz et al.,2017).

وتؤدي الأنواع المتعددة من الأداء المبتكر في المنظمات المبتكرة دور الوسيط بين كافة جوانب الأداء. أيضا للابتكار تأثير قوي ومباشر على أداء المنظمة، فيرتبط الأداء المالي وأداء السوق والإنتاج مثلا ارتباطًا إيجابيًا بالابتكار والأداء المبتكر بمثابة وسيط لتأثيرهما الإيجابي المباشر على الأداء. فاستراتيجية الابتكار هي المؤشر الأساسي للأداء في المنظمة كما أشارت دراسات في الأدب الإداري المتعلقة بالقدرة على الابتكار، وأنماط الابتكار وأداء الشركة. وإستنادًا إلى مراجعة الأدبيات الخاصة بالدراسة، ترى الباحثة أن " أداء الابتكار هو مؤشر للأداء المنظمي، وبناء عليه يمكن القول إنّ أداء الإبتكار عالي المستوى سيؤدي إلى أداء منظمي أعلى.

### 3.7. الأداء البيئي والأداء المنظمي

شهدت العقود الثلاثة الماضية سيلًا من الأبحاث حول تأثير الأداء البيئي على الأداء المالي للمؤسسات، وكان هناك رأيان

متميزان حول الاتجاه المحتمل للعلاقة بين الأداء البيئي والأداء التنظيمي استنادا إلى الآراء المستندة إلى النظرية الكلاسيكية لجلجديدة للتأثير السلبي للأداء البيئي على الأداء التنظيمي. (Rohit-Nishant, Thompson, Mark Goh,& Satish Krishnan,2012)

وباعتبارها أحد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على البيئة، يجب على الشركات مراعاة كيفية مواءمة العلاقة المشتركة بين الأهداف الاقتصادية والربحية والبيئية لتحقيق حماية البيئة، والتنمية والأداء المستدام. علاوة على ذلك، نظرًا لزيادة الوعي البيئي، يأخذ المستهلكون السلوكيات البيئية للمنظمات في اعتبارات الاستهلاك الخاصة بهم. وبالتالي، تواجه الشركات المزيد من الضغط من أصحاب المصلحة والمساهمين والسلطات لتنفيذ أنشطة صديقة للبيئة.

تشكل إدارة الموارد البشرية حجر الزاوية في تحقيق الأداء البيئي. وتؤدي المنظمات الأداء البيئي من خلال ممارساتها الخضراء، مثل: (اختيار الموظفين وتوظيفهم، وتقييم الأداء، والمكافأة، والتدريب وما إلى ذلك) التي تتوافق مع الأهداف البيئية. ووجدت الأبحاث السابقة دعمًا تجريبيًا للعلاقة السلبية بين الأداء البيئي والأداء التنظيمي (Horváthová) 2010)، وأكد على العلاقة الإيجابية بين الأداء البيئي وأداء المؤسسة.

فالتوجة نحو الأداء البيئي الأفضل سيؤدي إلى ابتكارات من شأنها تعويض تكلفة الامتثال للوائح البيئية، وتجريبيا، وجد بحث (Ngumi,2014) دعما للعلاقة الإيجابية بين الأداء البيئي والأداء التنظيمي، ولم تتمكن التحليلات التجريبية القليلة من التأكد من الطبيعة الدقيقة للعلاقة بينهما. بشكل عام، تبدو النتائج غير حاسمة، حيث أفادت العديد من الأبحاث التجريبية (2010 Horváthová)،عن نتائج مختلطة.

وعلى الرغم من وجود القليل من الدراسات السابقة، والتي وجدت دعمًا للعلاقة الإيجابية بين الأداء البيئي والأداء التنظيمي، فقد ركزت معظم هذه الدراسات على قطاع واحد، وتتضمن أيضًا) Thambusamy& Salam, 2010)

مقاييس مختلفة للأداء البيئي مثل أداء التلوث والامتثال للوائح البيئية.

يتضح مما سبق، أن العلاقة السببية بين الأداء البيئي وأداء المنظمة ليست قاطعة ومحاطة بتأثير سمات الشركة وغيرها من الخصائص، وتتعلق معظم الدراسات بالإرتباط ولا توجد محاولة تتحديد العلاقة السببية. في حين تشير بعض الأبحاث (Lab-gat,2016) إلى أن التغيرات في الأداء المالي ناتجة عن التلوث، إلا أن صلاحية قياس الأداء البيئي لا تزال ضعيفة. ومع ذلك، تشير الدراسات المذكورة أعلاه في غالبها إلى أن العلاقة بين الأداء المالي للأداء البيئي كبيرة وإيجابية. وترى الباحثة أن الأداء البيئي سيؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المنظمي، أي أن الأداء البيئي العالي المستوى سيؤدي إلى زيادة الأداء في المنظمة.

### 3.8. أداء الابتكار والأداء البيئي:

تتماشى فعالية الإدارة البيئية مع ابتكار نشر التقنيات في الشركات لتقليل النفايات الناتجة عن العمليات الصناعية ومعالجتها والحد من تأثيراتها السلبية، لذلك فإن تعلم المعرفة والممارسات الجديدة وتطوير حلول وقائية هي المبادرات البيئية التي ينبغي على الشركات تبنيها (Urooj Islam et al.,2018)، والتي قد تنطوي على تغيير في العمليات الصناعية أو شراء معدات جديدة، إلى جانب ذلك، تتطلب استراتيجيات الحد من التلوث أيضًا إدخال أساليب جديدة تنطوي على إستغلال المعرفة في كيفية تحفيز الإبتكار وبالتالي الأداء البيئي. كشفت دراسة (Labgat,2016) عن بعض الممارسات البيئية للشركات التي تتطلب بلا شك أدوات مبتكرة لإدارة البيئة، مثل التصميم البيئي للمنتجات الإبداعية والابتكارية، والإشراف على المنتجات، والتقنيات النظيفة، وإدارة النفايات، وإعادة استخدام التغليف، إلخ، أن الإبتكار يلعب دورًا رئيسا في تمكين تطوير التقنيات والمعدات والعمليات المتعلقة بالإدارة البيئية الفعالة (Labgat,2016). وبالتالي، يُنظر إلى أداء الابتكار على أنه أحد عوامل الأداء الضرورية التي تحرك نشر الممارسات البيئية للمنظمات وتحسن من أدائها البيئي.لذلك، في هذه الدراسة تم الإقتراح بأن للمستوى العالي من أداء الابتكار دوراً كبيراً في الأداء البيئي في المنظمة.

### 3.9. إطار الدراسة

**من مراجعة الأدبيات السابقة والإطار النظري للدراسة الحالية، تبرز القضايا التالية:**

- أولاً، يبدو أن هناك علاقة كبيرة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وأداء الشركات الصناعية.
- ثانيًا: إن ممارسات استراتيجية إدارة الموارد البشرية لها دور مهم في توفير أداء الابتكار.
- ثالثًا: ترتبط أنواع الابتكار بشكل إيجابي إلى حد ما وبشكل ملحوظ ببعض جوانب أداء المنظمات.
- رابعا: يُنظر إلى أداء الابتكار على أنه أحد عوامل الأداء الضرورية التي تحرك نشر الممارسات البيئية للمنظمات وتحسن من أدائها البيئي.
- خامسا: يتأثر الأداء التنظيمي بممارسات إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية من خلال أداء الابتكار والأداء البيئي.

## 4. الاستنتاجات والتوصيات

**ألاقتراحات التالية القابلة للاختبار مستمدة من الإطار أعلاه.**

1. ترتبط إدارة الموارد البشرية بشكل كبير بالأداء التنظيمي.
2. يساهم مدى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل كبير في الأداء التنظيمي.
3. يتأثر الأداء البيئي بشكل كبير بأداء الإبتكار.
4. لاستراتيجة إدارة الموارد البشرية دور كبير في الأداء البيئي وأداء الإبتكار.
5. لاستراتيجة إدارة الموارد البشرية دور كبير في الأداء المنظمي من خلال أداء الابتكار والأداء البيئي كمتغيرات وسيطة.

وقد يكون من المناسب الإشارة هنا إلى أن المقترحات الأربعة المستمدة من الإطار ذات صلة خاصة لإعطاء نظرة ثاقبة لتحديات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجيةالتي تواجه المنظمات. بمعنى

آخر، ستساعدنا هذه المقترحات على تنظيم التفكير حول مستوى استعداد أو عدم استعداد المنظمات الإستجابة لتحديات بيئة الأعمال العالمية ولا سيما المتعلقة بالبيئة. على سبيل المثال، إذا أظهرت الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية مستويات أعلى من الكفاءة المهنية للموارد البشرية والممارسات الفعالة نسبة إلى الكفاءة المتعلقة بأداء بالأعمال (كما هو موضح في الأدبيات) ، سيشكل هذا نقطة انطلاق للنجاح في الأعمال التجارية والصناعية. ففي عصر العولمة الجديد يعد العامل البشري هو الأساس؛ لهذا السبب من الضروري للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية أن يثبتوا أنفسهم بما لا يدع مجالا للشك في أنها قادرة على لعب أدوار رئيسة في تعزيز إدارة الموارد البشرية والتكامل معها، وأن تمتلك الفهم الشامل للأعمال، وتعمل أيضا أيضًا كمؤثر مهم في مستوى التكامل بين إدارة الموارد البشرية والاستراتيجية التنظيمية.

أيضا، من الناحية العملية، يوفر الأنموذج المقترح فوائد معينة للشركات الصناعية، لذا على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية دمج إدارة الموارد البشرية الخضراء كجزء من إستراتيجيتهامع الإبتكار جنبا إلى جنب مع الإدارة البيئية؛ لأن ذلك سوف يؤدي يؤدي إلى نتائج مثمرة؛ أي الأداء المنظمي لها، مما يعزز إستدامتها مع التحسين المستمر من خلال تلبية الحاجة الملحة لحماية البيئة الطبيعية، وكذلك الضغط من الحكومة والمجتمع والزبائن. بالإضافة إلى ذلك، يوفر الإطار المقترح أيضًا رؤى مفيدة للباحثين والدراسين لفهم دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء المنظمي من خلال أداء الابتكار وأداء الإدارة البيئية.

## التوصيات

**بناءً على النتائج والاقتراحات السابقة، قد تساعد التوصيات التالية في تعزيز الأداء المنظمي في الشركات الصناعية:**

**1.** إيلاء المزيد من الاهتمام للموارد البشرية في الشركات الصناعية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية.

**2.** تعزيز وضع أقسام الموارد البشرية كتأثيرات مهمة في مستوى التكامل بين ممارسات الموارد البشرية والاستراتيجية المنظمية.

**3.** ضرورة إمتلاك موظفي الموارد البشرية الكفاءات والمهارات ذات الصلة بتنفيذ سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية.

**4.** أن تراعي الإدارة الإستراتيجية للموارد البشريةجهود التخطيط الاستراتيجي في الشركة توقع الاحتمالات المستقبلية المؤثرة سلبا أو إيجابا على أداء الشركة وأداء العاملين خصوصا في ظل الأزمات العالمية الحالية.

**5.** يجب أن تتسم الخطط الاستراتيجيةلإدارة الموارد البشرية بالمرونة من أجل الاستجابة السريعة للتغيرات الداخلية والخارجية الطارئة والتي من شانها تعزيز أدائها البيئي والابتكاري.

**6.** استحداث قسم في إدارة الموارد البشرية معني بالأداء البيئي.

**وبناء على تلك التوصيات، تقترح الدراسة إجراء البحوث المستقبلية التالية:**

**1.** إجراء دراسة تجريبية للتحقق من صحة مقترحات الدراسة الحالية والتحقق من صلاحية أنموذج الدراسة.

**2.** إجراء دراسة مشابهه عن دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء البيئي.

**3.** واخيرا، توصي الباحثة للبحوث المستقبلية أن تبحث في العقبات والصعوبات التي تواجه الشركات الصناعية في تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية.

## المصادر والمراجع العربية:


- أحمد، كريم ذياب (2015).تحول إدارة الموارد البشرية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإستراتيجية في منظمات الأعمال الإقتصادية، مجلة ديالى، جامعة ديالى، عدد 56.
- إسماعيل، شاكر تركي (2011). التسويق الداخلي لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة التعليمية (دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الإقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الإردنية الخاصة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الثالث والعشرون (2) ، .
- الحياصات، خالد محمد (2006).
- معايير قياس كفاءة وفاعلية استارتيجية إدارة الموارد البشريةوعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية منوجهة نظر الموظفين. المجلة الأدرنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 4.
- الخوالدة، غدير أحمد (2020).أثر إدارة المعرفة على أداء إدارة الموارد البشرية (HRM) على أساس نموذج ACHIEVE في بنوك مختارة في عمان – الأردن. المجلة الدولية للأعمال والإدارة؛ المجلد 15، رقم 3، ، نشرها المركز الكندي للعلوم والتعليم.
- درويش، ت. (2013). 10 إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والأداء: النظرية والتطبيق. نيوكاسل، المملكة المتحدة: منشورات كامبردج، ديلاني
- رشيد، كامل عودة (2018). اثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين – دراسة تطبيقية على الكليات الأهلية بالعراق. مجلة الدراسات العليا – جامعة النيلين مج (11) ، (ع 43 – 1).
- زهرة، سعد قرمش (2015). الإلتزام بتطبيق عملية تقييم فعالية البرامج التدريبية وعلاقتها بأداء وسلوك الموارد البشرية – دراسة ميدانية لمركب تكرير البترول سكيكدة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات – العدد الحادي والأربعون (2) ، .
- شوكت، أشرف، ن.، وغفور، س. (2015). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين. مجلة الشرق الأوسط للبحث العلمي، 23 (2) ، 329 – 338.
- الشيخلي، نور الدين (2017). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين: دارسة ميدانية في شركات الاتصالات الاردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الطراونة، إخلاص، والذيابات، أحمد (2011). اعتماد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (SHRM) في صناعة الفنادق الأردنية. المجلة الدولية للأعمال والإدارة، المجلد 6، العدد 10.

- الطلابي، أبراهيم عباس (2013).تنمية الموارد البشرية وإستراتيجيات تخطيطها. دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، مصر.
- عامر، سامح عبدالمطلب (2011).إدارة الأداء، دار الفكر، ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- عباس، عبدالباسط أنس (2011).إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن.
- عبيدات، ذوقان (2005). البحث العلمي مفهومه وأدواته واساليبه، ط7، دار الفكر للطباعة والنشر: عمان، الأردن.
- العزاوي، نجم عبدالله، عباس حسين جواد (2010). الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، عمان، الأردن
- القطامين، أحمد (2009).الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم وحالات تطبيقية) ، ط2، دار مجدولين للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- كرو، شفاء (2016). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الإفتراضية السورية، دمشق، سورية.
- منصور، علي والأحمد، أمل، والشماس، عيسى (2011). مناهج البحث في التّربية وعلم النفس. دمشق: منشورات جامعة دمشق، مركز التَّعليم المفتوح، قسم رياض الأطفال.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Ahmad, Karim Dhiab (2015). Transforming Human Resources Management from Traditional Management to Strategic Management in Economic Business Organizations. Diyala Journal, Diyala University, No. 56, pp. 43- 66.*
- *Ismail, Shaker Turki (2011). The internal marketing of human resources management and its impact on the quality of the educational service: An applied study on workers in the faculties of economics and administrative sciences in private Jordanian universities. Al- Quds Open University Journal for Research and Studies, No. 23 (2) , 175- 202.*
- *Al- Hayasat, Khaled Mohammed (2006). Criteria for measuring the efficiency and effectiveness of the human resources management strategy and its relationship to institutional performance in Jordanian press institutions from the employees› viewpoint. The Jordan Journal of Business Administration, Volume 2, No. 4, pp. 558- 58*
- *Khawaldeh, Ghadeer Ahmad (2020). The impact of knowledge management on the performance of human resource management (HRM) based on the ACHIEVE model in selected banks in Amman- Jordan. International Journal of Business and Management; Volume 15, No. 3, pp. 1-- 13, published by the Canadian Center for Science and Education.*
- *Darwish, T. (2013). 10 Strategic Human Resources Management and Performance: Theory and Practice. Newcastle, UK: Cambridge Publications, Delaney.*
- *Rashid, Kamel Odeh (2018). The impact of human resource management strategy on employee performance- an applied study on private colleges in Iraq. Journal of Postgraduate Studies- Al- Neelain University (11) , No. (43) - 1).*
- *Zahra, Saad Qarmash (2015). The commitment to apply the process of evaluating the effectiveness of training programs and their relationship to human resource performance and behavior: A field study on the Skikda petroleum refinery. Al-Quds Open University Journal for Research and Studies- No. 41 (2) , 171- 190.*
- *Shawkat, Ashraf, N., Ghafour, S. (2015). The impact of human resource management practices on employee performance. Middle East Journal for Scientific Research, 23 (2) , 329- 338.*
- 
- *Sheikhly, Noureddine (2017). The Impact of Human Resources Management Practices on Employee Satisfaction: A Field Study on Jordan Telecom Companies. Unpublished Master Thesis, College of Business, Middle East University, Amman, Jordan*
- *Tarawneh, Ikhlas, and Theiabat, Ahmed (2011). Adopting the SHRM in the Jordanian hotel industry. International Journal of Business and Management, Volume 6, No. 10, 23- 38.*
- *Altalabi, Ibrahim Abbas (2013). Human resources development and planning strategies. Arab Thought Publishing House, Cairo, Egypt.*
- *Amer, Sameh Abdel- Muttalib (2011). Performance Management, Dar Al- Fikr, Publishers and Distributors, Amman, Jordan.*
- *Abbas, Abdul Basit Anas (2011). Human Resources Management, Al Masirah Publishing House, Amman, Jordan.*
- *Obaidat, Thogan (2005). Scientific research, its concept, tools and methods, 7th edition. Dar Al- Fikr for Printing and Publishing: Amman, Jordan.*
- *Al- Azzawi, Najm Abdullah, Abbas Hussain Jawad (2010). Strategic functions in human resource management. Arabic edition, Amman, Jordan*
- *Al- Qatameen, Ahmad (2009). Strategic Management (Concepts and Application Cases) , 2nd edition. Majdoleen Publishing and Distribution, Amman, Jordan.*
- *Carro, shafa›a (2016). The impact of modern human resource management practices on the performance of workers in organizations. Unpublished Master Thesis in Specialist Business Administration, Syrian Virtual University, Damascus, Syria.*
- *Mansour, Ali and Al- Ahmad, Amal, and Al- Shammas, Issa (2011). Research Methods in Education and psychology. Damascus: Damascus University Publications, Open Education Center, Kindergarten Department, p. 41*


## المصادر والمراجع الأجنبية:


- *Ahmad, S., & Schroeder, R. G. (2013). The impact of human resource management practices on operational performance: Recognizing country and industry differences. Journal of Operations Management, 21, 19–43*
- *Akdere, M. (2009). A multi- level examination of quality-focused human resource practices and firm performance: Evidence from the US healthcare industry. The International Journal of Human Resource Management, 20 (9) , 1945–1964*
- *Al Salem, M. (2010). Human Resources Management Integrated Strategic Approach. (Unpublished doctoral thesis).University Library, Sharjah UAE.*
- *Alam, S. S. (2013).. Relationships between innovation capabilities, business performance, marketing performance and financial performance: A literature review business and management horizons (Vol. 1). ISSN 2326- 0297, No. 159.*
- *Alam, S.S., Ahsan, N., & Abdullah, Z. (2015). The Effect of Human Resource Management Practices on Business Performance among Private Companies in Malaysia. International Journal of Business and Management, 4 (6) , 65- 72.*
- *Albino, V., Balice, A., &Dangelico, R. M. (2009). Environmental strategies and green product development: an overview on sustainability- driven companies. Business Strategy and the Environment, 18 (2) , 83- 96.*
- *Al- Dujali, M. (2012). Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation. International Journal of Innovation, Management and Technology, 3 (2) , 128- 135.*
- *Armstrong, M. (2006). Performance management: key strategies and practical guidelines. 3th. edition. Kogan Page Limited.*
- *Arunprasad, P. (2016). Guiding metaphors for knowledge-intensive firms: Strategic HRM practices and knowledge*

*School, University of Sheffield.*

- *Emeagwal, L.; Ogbonmwan, K.O. (2018). Mapping the perceived role of strategic human resource management practices in sustainable competitive advantage. Acad. Strateg. Manag. J., 17, 1–9.*
- *Farndale, E., &Kelliher, C. (2013). Implementing Performance Appraisal: Exploring the Employee Experience. Human Resource Management, 52 (6) , 879–897.*
- *Gaafar Mohamed Abdalkrim. (2012). The Impact of Human Resource management Practices on Organizational Performance in Saudi Banking Sector. European Journal of Business and Management (Online) Vol 4, No.21, 2012*
- *Gannon, J.M.; Roper, A.; Doherty, L. Strategic human resource management: Insights from the international hotel industry. Int. J. Hosp. Manag. 2015, 47, 65–75.*
- *Gerrard Charles Mutembei, Ondabu Ibrahim Tirimba. (2014). Role of Human Resource Management Strategy in Organizational Performance in Kenya. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 10, p 1- 6.*
- *Guest, D. and Hoque, K. (2007). «The good the bad and the ugly: human resource management in new non- union establishments», The International Journal of Human Resource Management, Vol. 5, No. 1, pp. 1- 14. https:// doi. org/ 10.1111/ j.1748- 8583.1994.tb00356.x*
- *Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., &Alpkan, L. (2011). Effect of innovation type on firm performance. International Journal of Marketing, G2, 30–45.*
- *Hafsa Shaukat, Namrah Ashraf and Shahzad Ghafoor. (2015). Impact of Human Resource Management Practices on Employees Performance, COMSATS Institute of Information Technology, Lahore, Pakistan , Middle- East Journal of Scientific Research 23 (2) : 329- 338, 2015 ISSN 1990- 9233*
- *Halbast Hussein Hamadamin and Tarik Atan. (2019). The Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Competitive Advantage Sustainability: The Mediation of Human Capital Development and Employee Commitment. Sustainability, 11, 5782; 1 – 19*
- *Harvey, G., Williams, K., & Probert, J. (2013). Greening the airline pilot: HRM and the green performance of airlines in the UK. The International Journal of Human Resource Management, 24 (1) , 152–166.*
- *Horváthová, E. (2010). "Does Environmental Performance Affect Financial Performance? A Meta- analysis," Ecological Economics (70: 1) , pp. 52- 59.*
- *Intan Osman, Theresa C. F. Ho, Maria Carmen Galang, (2011). "The relationship between human resource practices and firm performance: An empirical assessment of firms in Malaysia", Emerald Group Publishing Limited, Business Strategy Series, vol.12, no.1, pp.41- 48.*
- *Jabbour, C. J. C., & Santos, F. C. A. (2008). The central role of human resource management in the search for sustainable organizations. The International Journal of Human Resource Management, 19 (12) , 21332154.*
- *Jackson, S.E.; Schuler, R.S.; Jiang, K. (2014).An aspirational framework for strategic human resource management. Acad. Manag. Ann., 8, 1–56.*
- *Janssens, M., & Steyaert, C. (2009). HRM and Performance: A Plea for Reflexivity inHRM Studies. Journal of Management Studies, 46 (1) , 143- 155. https:// doi.org/ 10.1111/ j.1467- 6486.2008.00812.x*
- *Kim, S. (2012). The Impact of Human Resource Management on State Government IT Employee Turnover Intentions. Public Personnel Management, Vol 41 (2) , 257- 279.*
- *https:// doi.org/ 10.1177/ 009102601204100204*
- *Labgat, B. (2016). Influence of green human resource management practices on environmental sustainability at Kenyatta University, Kenya. Int. J. Econ. Commer. Manag, 4, 986–1003.*

*strategies. International Journal of Organizational Analysis, 24 (4) , 743- 772. https:// doi.org/ 10.1108/ IJOA- 07- 2015- 0887*

- *Ayanda, O.J. and Sani, A.D. 2011. Strategic human resource management and organizational performance in the Nigerian manufacturing sector: An empirical investigation. International Journal of Business and Management, Vol. 6, No. 9; September, 46- 56. www.ccsenet.org/ ijbm (August 17, 2017).*
- *Batti R. (2014). Human Resource Management Challenges Facing Local NGOs. Humanities and Social Sciences, 2 (4) , 87- 95.*
- *Baum, M., &Kabst, R. (2014). The effectiveness of recruitment advertisements and recruitment websites: Indirect and interactive effects on applicant attraction. Human Resource Management, 53 (3) , 353- 378.*
- *Catherine Heritage. (2006).»Microsoft: Innovation through HR›s partnership: Instilling a culture of innovation and forward- thinking from top- down, Emerald Group Publishing Limited, Strategic HR Review, vol.5, no.3, pp.24- 27. https:// doi.org/ 10.1108/ 14754390680000878*
- *Chen, C. and Huang, J.W. (2009) , "Strategic human resource practices and innovation performance – the mediating role of knowledge management capacity", Journal of Business Research, Vol. 62 No. 1, pp. 104- 114.*
- *Chen, C.- L., and Jaw, Y.- L. (2009) , Building global dynamic capabilities through innovation: A case study of Taiwan's cultural organizations. Journal of Engineering and Technology Management, Vol.26, No.4, pp. 247- 263*
- *Chow, W., & Chen, Y. (2012). Corporate sustainable development: Testing a new scale based on mainland Chinese context. Journal of Business Ethics, 105 (4) , 519–533*
- *Dadfar, H., Dahlgaard,J.J., Brege, S., &Alamirhoor,A. (2013). Linkage between organizational innovation capability, product platform development and performance: The case of pharmaceutical small and medium enterprises in Iran, 2013. Total Quality Management and Business Excellence, 24 (7–8) , 819–834.*
- *Daily, B. F., Bishop, J. W., &Massoud, J. A. (2012). The role of training and empowerment in environmental performance: A study of the Mexican. International Journal of Operations & Production Management, 32 (5) , 631–647.*
- *Damanpour, F., Walker, R.M. and Avellaneda, C.N. (2009) , "Combinative effects of innovation types and organizational performance: a longitudinal study of service organizations", Journal of Management Studies, Vol. 46 No. 4, pp. 650- 675.*
- *Darwish, T. (2009). The Impact of Strategic Human Resource Management Implementation on Firm Performance "Empirical Study on the Telecommunication Sector in Jordan". New Route PhD/ First Year.*
- *David Wan, Chin Huat Ong, Francis Lee. (2005). «Determinants of firm innovation in Singapore», Elsevier, Technovation vol.25, no.3, pp.261- 268.https:// doi.org/ 10.1016/ S0166- 4972 (03) 00096- 8*
- *De Menezes, L. M., Wood, S., &Gelade, G. (2010). The integration of human resource and operation management practices and its link with performance: A longitudinal latent class study. Journal of Operations Management, 28 (6) , 455–471.*
- *Delery, J., & Doty, H. (2000). Modes of theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of universalistic, contingency and configurationally performance predictions. Academy of Management Journal. 39 (4) , 802- 835.https:// doi.org/ 10.5465/ 256713*
- *Dessler, G. (2013). Human Resource Management. New Jersey, USA: Pearson Education.*
- *Douglas Renwick, Tom Redman, Stuart Maguire. (2008). «Green HRM: a review, process model, and research agenda», Discussion Paper No. 2008.01, Management*

*on the performance of small and medium manufacturing enterprises: Evidence from Malaysia. Journal of Innovation Management in Small & Medium Enterprises, 2013, 1*

- *Sharma M. K., Sushil and Jain P. K. (2010). Revisiting Flexibility in Organizations: Exploring its Impact on Performance, Global Journal of Flexible Systems Management, 11 (3) , 51–68*
- *Shay, S. T. (2006). A universalistic perspective for explaining the relationship between HRM practices and firm performance at different points in time. Journal of Managerial Psychology, 21 (2) , 109- 130.*
- *Sun, L., & Pan, W. (2011). Differentiation strategy, high- performance human resource practices, and firm performance: Moderation by employee commitment. The International Journal of Human Resource Management, 22 (15) , 3068–3079.*
- *Suryaningtyas, D. and Asna, A. (2017). The strategic roles of human resource manager to achieve competitive advantage in hospitality industry. Journal of Applied Management, 15. 169- 175.10.18202/ jam23026332.15.1.20*
- *Tan Cheng Ling, Aizzat MohdNasurdin. (2010). "Human resource management practices and organizational innovation: An empirical study in Malaysia", The Clute Institute, Journal of Applied Business Research, vol.26, no.4, pp.105- 115. https:// doi.org/ 10.19030/ jabr.v26i4.311*
- *Thambusamy, R, and Salam, AF. (2010). "Corporate Ecological Responsiveness, Environmental Ambidexterity and IT- Enabled Environmental Sustainability Strategy" in Proceedings of Thirty First International Conference on Information systems, St. Louis, Paper 191, (available online at http:// aisel.aisnet.org/ icis2010_submissions/ 191).*
- *Urooj Islam; Shabnam Parveen; Huma Ali. (2018). Impact of Green Human Resource Management on Job Seekers' Attraction in a Developing Economy. Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.9, No.21, 24 – 32.*
- *Vincent, S., & Joseph A. (2013). Challenges for human resource experts in Global scenario. International Journal of advancement in Research and Technology, 2 (4) 209- 214*
- *Laursen, K., and Foss, N. J. (2013) , New human resource management practices, complementarities and the impact on innovation performance. Cambridge Journal of economics, 27, No.2, pp. 243- 263.*
- *Maha Yousry Hanno. (2017). The Impact of Strategic Human Resource Management on Organizational Performance. MGT: 370- Strategic Human Resources Management. Golden Gate University,2- 3.*
- *Mandip, G. (2012). Green HRM: People management commitment to environmental sustainability. Research Journal of Recent Sciences, ISSN, 2277, 2502.*
- *Md Yusuf Hossein Khan. (2018). Strategic Human Resource Practices and its Impact on Performance towards Achieving Organizational Goals. Business Ethics and Leadership, Volume 2, Issue 2, 66- 73.*
- *Mirta Diaz- Fernandez, Mar Bornay- Barrachina, Alvaro Lopez- Cabrales, (2017) «HRM practices and innovation performance: a panel- data approach», International Journal of Manpower, Vol. 38 Issue: 3, pp.354- 372.*
- *Miss Hafsa Shaukat, Miss Namrah Ashraf and Shahzad Ghafoor. (2015). Impact of Human Resource Management Practices on Employees Performance, COMSATS Institute of Information Technology, Lahore, Pakistan , Middle- East Journal of Scientific Research 23 (2) : 329- 338, 2015 ISSN 1990- 9233*
- *Mostafa, A. (2013). The relationship between high performance HR practices and employee attitudes: the mediating role of public service motivation and person-organization fit (Unpublished doctoral thesis) The University of Cardiff, Wales, United Kingdom.*
- *Muhammad AminuBawa. (2017). Strategic Human Resource Management and Organizational performance: A review of Literature and Research Framework. International Journal of Development Research Vol. 07, Issue, 12, pp.18036- 18042.*
- *Muhammad Shahnawaz Adil (2015). Strategic Human Resource Management Practices and Competitive Priorities of the Manufacturing Performance in Karachi, Global Journal of Flexible Systems Management (March 2015) 16 (1) : 37–61.*
- *Ngumi, P. M. (2014). Effect of bank innovations on financial performance of commercial banks in Kenya Doctoral dissertation*
- *Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. and Wright, P. M. (2016). Human resource management: Gaining a competitive advantage. 10th Ed. New York, N.Y.: McGraw- Hill Education. https:// trove.nla.gov.au/ version/ 216003754.*
- *P. Gonzalez, Joseph Sarkis, B. Adenso- Diaz. (2008). «Environmental management system certification and its influence on corporate practices: Evidence from the automotive industry», Emerald Group Publishing Limited, International Journal of Operations and Production Management, vol.28, no.11, pp.1021- 1041. https:// doi.org/ 10.1108/ 01443570810910179*
- *R. Wayne Mondy, Human resource management (11th ed.). (2010). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/ Prentice Hall.*
- *Robert E. Ployhart. (2012)."The psychology of competitive advantage: an adjacent possibility", Wiley Online Library, Industrial and Organizational Psychology, vol.5, no.1, pp. 62- 81. https:// doi.org/ 10.1111/ j.1754- 9434.2011.01407.x*
- *Robertson, J.L.; Barling, J. Greening. (2013). Organizations through leaders' influence on employees' pro- environmental behaviors. J. Organ. Behav. 2013, 34, 176–194.*
- *Rohit Nishant Thompson. S. H. Teo Mark Goh Satish Krishnan. (2012). Does Environmental performance Affect Organizational Performance? Evidence from Green IT Organizations. Thirty Third International Conference on Information Systems, Orlando 2012*
- *Rosli, M. M., &Sidek, S. (2013). The impact of innovation*

# اختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

# Testing Information Content of Earnings Compared Cash Flows in Damascus Stock Market (An Applied Study)

**حلا عدنان نيربي**
طالبة دكتوراه/ جامعة حلب/ سوريا

**رزان حسين شهيد**
أستاذ دكتور/ جامعة حلب/ سوريا

***Hala Adnan Neiraby***
*Phd. Student/ University of Aleppo/ Syria*
*halawet.alroh@windowslive.com*

***Razan Hussien Saheed***
*Professor/ University of Aleppo/ Syria*
*Razali@hotmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 20/ 1/ 2020م، **تاريخ القبول:** 15/ 5/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 20/ 1/ 2020, **Accepted:** 15/ 5/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-006
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

يهدف هذا البحث إلى اختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية، وقد تم تطبيق الدراسة على مجتمع مكون من جميع الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية البالغ عددها (24) شركة، في حين بلغ عدد شركات عينة الدراسة (13) شركة موزعة على عدد من القطاعات الاقتصادية (صناعي، مصارف تقليدية، مصارف إسلامية – تأمين) باستثناء القطاع الخدمي والزراعي، وذلك عن الفترة الممتدة بين عامي (2015 – 2017) ، وتم إجراء الاختبار عبر أربع فترات محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية وهي (4 أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – 4 أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية ضمن نافذة حدث 9 أسابيع) ، وقد استخدمت الدراسة مدخلين للقياس هما المحتوى المعلوماتي النسبي و الإضافي وذلك بالاعتماد على نماذج انحدار لهذا الغرض[1]، **وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:**

1. تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أعلى من التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية.
2. تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي إضافي علاوة على التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها ضرورة توعية المستثمرين بأهمية أرقام التدفقات النقدية والأرباح المفصح عنها ودورهما في تقييم أداء الشركات، وكيف يمكن الاعتماد على المزج بين الاستحقاقات الاختيارية المتمثلة في رقم الربح والأساس النقدي المتمثل في التدفق النقدي التشغيلي نحو مساعدة المستثمرين على التنبؤ بالأرباح والتدفقات المستقبلية للشركات وبالتالي تحسين جودة اتخاذ القرارات.


**الكلمات المفتاحية:** المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية، الأرباح، التدفقات النقدية.


## *Abstract:*

*This research aims to test the information content of earning compared to cash flows. The study is applied to a community, which consists of all the companies in the Damascus Stock Market (DSM). The number of these companies are 24, whereas, the number of the companies sample is 13 spreading to many economic sectors including industrial, traditional banks, Islamic banks, and insurance companies for the period 2015-2017. However, the service and agricultural sectors are not included. The test was conducted through four periods surrounding the date of publishing the financial reports, which are 4 weeks prior to the date of publishing the financial reports- the week of publication- 4 weeks after the date of publishing the financial reports- the period surrounding the date of publishing the financial reports within the 9 weeks.*

*The study used two measurement approaches, the relative and incremental informational content, by adopting regression models for this purpose. The main results of the application can be stated as follows:*

*1. The earnings contained a relative information content higher than cash flows in the Damascus Stock Market.*

*2. The earnings contained Incremental information content in addition to the cash flows in the Damascus Stock Market.*

*This study reached a set of recommendations, the most important of which stress the necessity to enlighten investors with the importance of cash flow numbers and earning figures, which disclosure and roles are huge in evaluating the companies' performance. They also portray a reliance on mixing between discretionary accruals represented in the earning number and cash basis represented in the operational cash flow to help investors predict future earnings and flows for companies that lead to improving the quality of decision- making.*


***Keywords**: Informational Content of Financial Reports, Earnings, Cash Flows*

## المقدمة:

أثارت موجة الانهيارات المتتالية التي ضربت الشركات العالمية الكبيرة الرابحة موجة من الشكوك حول قدرة أرقام الأرباح المحاسبية على تقييم أداء الشركات والتنبؤ بمستقبلها، وضربت بمصداقية أساس الاستحقاق الذي بنيت عليه تلك الأرقام لاعتماده على التقدير والحكم الشخصي، فضلاً عن إمكانية التلاعب الكبير فيه من الإدارة لإرسال إشارات ضمنية مقصودة لمستخدمي التقارير المالية حول الأداء الحالي والمستقبلي للشركات، وكنتيجة لذلك تحول الاهتمام نحو قائمة التدفقات النقدية باعتبارها تعد على الأساس النقدي الذي يتجنب سلبيات أساس الاستحقاق، إلا أن الواقع الفعلي ما لبث أن أظهر أن الأساس النقدي لا يخلو أيضاً من السلبيات وإمكانية التلاعب بأرقامه للتأثير في محتواه المعلوماتي.

وكنتيجة لذلك توالت الأبحاث وكثرت الدراسات المقارنة في محاولة جاهدة للوصول إلى جواب حاسم حول أفضلية المحتوى المعلوماتي لأحد المؤشرين على الآخر كمقياس لتقييم الأداء، وقد أسفرت نتائج تلك الأبحاث والدراسات عن تعارض واضح واختلاف باختلاف الأسواق المالية موضع التطبيق.﴿انظر على سبيل المثال (Daraghma, 2010 ) ، (سراج، 2014)، (2013 ، ( 2005) , Khadash - Al, Attar - Al) ، Homayoun, anPouraghaj) ، ,et al, 2012) ( Clatworthy, et al, 2012) ) ، Kusuma (، 2014) ، cheng, et al, 2020) ، (Masihabadi, et al, 2015) ، ( (lee, et al, 2017، Senan, 2019) ) ﴾.

والسؤال الذي يحاول هذا البحث الإجابة عنه **هل تحتوي الأرباح في سوق دمشق للأوراق المالية على محتوى معلوماتي مماثل للمحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية؟**

## مشكلة البحث:

يعتبر موضوع المقارنة بين المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية أحد المجالات البحثية وأبرزها التي بالرغم من أهميتها وكثرة الدراسات حولها إلا أنه لم يتم التوصل لنتائج قطعية حولها حتى وقتنا الحاضر، حيث أظهرت نتائج الدراسات المقارنة العديد من التعارض والاختلاف ما بين الأسواق المالية موضع التطبيق، وذلك باختلاف كفاءة الأسواق المالية التي تعكس ضمناً درجة اعتماد المستثمرين على الأرباح والتدفقات النقدية لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية، بالإضافة إلى علاقة كل من الأرباح والتدفقات النقدية بالعوائد السوقية للأسهم وتأثيرهم فيها، الأمر الذي جعل المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية يختلف من سوق مالي لآخر ومن فترة زمنية لأخرى.

ويحاول هذا البحث اختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية الذي يختلف من الناحية التنظيمية والتشريعية عن الأسواق المالية التي تناولتها الدراسات السابقة في هذا المجال.

**وبناء عليه تكمن مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات التالية:**

1. هل تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أكبر من (أو أصغر من/ أو يساوي) المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية؟
2. هل تحتوي الأرباح (و/ أو) التدفقات النقدية على محتوى معلوماتي إضافي علاوة على الآخر في سوق دمشق للأوراق المالية؟

## أهمية البحث:

**تتجلى أهمية البحث في جانبين هما:**

### 1. الأهمية العلمية:

- تناوله بالدراسة والمقارنة المحتوى المعلوماتي لمؤشري الأرباح والتدفقات النقدية اللذين يعتبران أحد المؤشرات المستخدمة وأهمها في تقييم أداء الشركات والتنبؤ بمستقبلها.
- تطرقه لموضوع العوامل المؤثرة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية والذي يعتبر من المواضيع المهمة نسبياً التي تحتاج للمزيد من البحث والاهتمام.

### 2. الأهمية العملية:

- يستمد البحث أهميته العملية من اختلاف نتائج الدراسات السابقة وتعارضها حول المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية ما بين الأسواق المالية موضع التطبيق، وذلك من خلال إجرائه الاختبار للمحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية الذي يختلف من الناحية التنظيمية والتشريعية عن الأسواق المالية التي تناولتها الدراسات السابقة في هذا المجال.
- ميزت الدراسة عند إجراء الاختبار بين الفترات الزمنية المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية، حيث قسمتها إلى أربع فترات زمنية (قبل النشر وأثناءه وبعد نشر التقارير المالية بالإضافة إلى نافذة حدث تتضمن الفترات الثلاث مجتمعة) ، وذلك لاختبار الأرباح فيما إذا كانت تنعكس في أسعار الأسهم بصورة فورية فور إعلانها، أم أن هناك تسريبا في المعلومات قبل إعلانها أو تأخر في استجابة أسعار الأسهم للأرباح المعلن عنها، وذلك بخلاف معظم الدراسات السابقة في هذا المجال التي اختبرت فقط الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية بالكامل دون تمييز بين الفترات.
- ستكون نتائج الدراسة مهمة ومفيدة للعديد من الأطراف ذات العلاقة بالشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وعلى وجه الخصوص المستثمرين والجهات المقرضة والمراجعين والمحللين الماليين.

## أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في اختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية، **ويرتبط بهذا الهدف تحقيق الأهداف الفرعية التالية:**

1. اختبار المحتوى المعلوماتي النسبي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية.
2. اختبار المحتوى المعلومات الإضافي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية.

## فرضيات البحث:

**انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن صياغة فرضيات البحث على الشكل التالي:**

- الفرضية الأولى: لا تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أكبر (أو أصغر) من التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- الفرضية الثانية: لا تحتوي الأرباح (و/ أو) التدفقات النقدية على محتوى معلوماتي إضافي علاوة على الآخر في سوق دمشق للأوراق المالية.

## منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى جمع البيانات المتعلقة بالشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ومن ثم تحليلها بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج (spss ) من أجل الإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياته، كما اعتمد البحث أيضاً على منهج دراسة الحدث في دراسة رد فعل السوق تجاه المعلومات التي تتضمنها الأرباح والتدفقات النقدية في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

## حدود البحث:

**تمثلت حدود البحث في الآتي:**

- **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على مجتمع مكون من الشركات المدرجة جميعها في سوق دمشق للأوراق المالية والبالغ

عددها (24) شركة، أما عينة الدراسة فتشتمل على الشركات جميعها التي تحقق الشروط التالية:

- أن تكون مدرجة في السوق على مدار الفترة الممتدة بين عامي (2015 – 2018)
- أن توفر بيانات عن (4) سنوات متتالية.
- أن تنتهي سنتها المالية في (31/ 12) من كل عام.
- عدم توقف أسهمها عن التداول خلال نافذة الحدث بشكل متواصل، أو لمدة ستة أشهر متصلة أو منفصلة في كل عام من سنوات الدراسة.

وقد بلغت عدد الشركات التي حققت الشروط (13) شركة، موزعة على كل من (القطاع الصناعي – المصارف التقليدية – المصارف الإسلامية – قطاع التأمين)

♦ حدود زمانية: طبقت الدراسة على الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية في كل عام من أعوام الدراسة الممتدة بين عامي (2015 – 2017) ، وقد قام الباحثان باختيار هذه الفترة للدراسة للاعتبارات التالية:

- عدم إدخال الأعوام السابقة لعام (2013) لوجود عدد من الشركات قامت بتجزئة أسهمها خلال تلك المدة، بالإضافة إلى تغيير الحدود السعرية مرات عدة خلال الفترة بين عامي (2009 و2011).
- التغييرات الكبيرة في أسعار صرف الدولار مقابل الليرة السورية خلال الأعوام السابقة لعام (2015) وعام (2019) الذي نشرت فيه تقارير عام (2018) ، والذي نتج عنه تغيرات في القوة الشرائية لليرة السورية، الأمر الذي سوف ينعكس بشكل كبير على دقة النتائج في حال إدخال تلك السنوات.
- تقطع التداول لعدد كبير من الشركات في الفترات السابقة لعام (2016) الذي أُعلنت فيه نتائج عام (2015) ، نتيجة ظروف الحرب.

♦ **حدود موضوعية**:

- اعتمدت الدراسة على صافي الربح التشغيلي كمتغير دال على الأرباح، وصافي التدفقات النقدية التشغيلية كمتغير دال على التدفقات النقدية.
- تناولت الدراسة المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي لكل من الأرباح والتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية دون اختبار العوامل المؤثرة فيهم.
- نتائج البحث محدودة بمجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ومن المحتمل عدم انطباقها على شركات أخرى وفي فترات زمنية أخرى.

## صعوبات البحث:

حداثة سوق دمشق للأوراق المالية، وصغر حجم السوق، وانقطاع التداول فيه لعدد من الشركات لفترات زمنية طويلة من كل عام، بالإضافة إلى ظروف الحرب.

## الدراسات السابقة:

حفل الأدب المحاسبي بالعديد من الدراسات التي تناولت موضوع المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية سواء أكانت دراسات عربية أو أجنبية، وفيما يلي أهم تلك الدراسات والتي لها صلة بموضوع الدراسة:

### أولاً: الدراسات العربية:

**1.** دراسة (كاظم، شمري، 2016): هدفت هذه الدراسة إلى تقويم الأداء المالي للشركات الصناعية من خلال تحليل قائمة التدفقات النقدية، ومقارنتها مع تحليل قائمتي الدخل والمركز المالي، وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية على عينة مكونة من (6) شركات صناعية مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي (2010 – 2015)، وفي سبيل معرفة ذلك استخدمت الدراسة مؤشرات مالية مشتقة من قائمتي الدخل والمركز المالي من جهة والتدفقات النقدية من جهة أخرى، ومن ثم إجراء تحليل الانحدار لمعرفة مدى تأثير نتائج التحليل المالي باستخدام قائمتي الدخل و المركز المالي على نتائج التحليل المالي باستخدام قائمة التدفقات النقدية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن قيم المؤشرات المالية المستخرجة من تحليل قائمة التدفقات النقدية مختلفة كثيراً عن قيم المؤشرات المالية المشتقة والمناظرة لها من تحليل قائمتي الدخل والمركز المالي وذلك لكون قائمة التدفقات النقدية تعد وفق الأساس النقدي على العكس من قائمتي الدخل والمركز المالي اللتين تعدان على أساس الاستحقاق، وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بالمقاييس المعدة على الأساس النقدي، وتوعية المستثمرين بدورها الكبير في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية، يضاف إلى ذلك ما تقدمه من مؤشرات تعكس سلامة الوضع المالي للشركات، بالإضافة إلى توسيع حجم عينة الدراسة وإجراء دراسات مستقبلية عليها سواء في القطاع الصناعي أو على صعيد القطاعات الاقتصادية الأخرى لاختبار مدى توافق أو اختلاف النتائج.

**2.** دراسة (مصطفى، الدبعي، 2012) : هدفت هذه الدراسة إلى اختبار علاقة الخسائر المحاسبية بالعوائد السوقية للأسهم، كما قامت الدراسة باختبار المضمون المعلوماتي الإضافي لكل من التدفقات النقدية التشغيلية والقيمة الدفترية للسهم علاوة على الخسائر المحاسبية، وقد تم إجراء الدراسة التطبيقية على عينة مكونة من (57) شركة مساهمة صناعية وخدمية في سوق عمان للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي (1995 – 2007) باستخدام نماذج انحدار بسيطة ومتعددة المتغيرات، وقد وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود مضمون معلوماتي للخسائر المحاسبية، وبالتالي تضعف القوة التفسيرية لعلاقة الأرباح المحاسبية بالعوائد السوقية للأسهم عند تكرار الخسائر عبر الزمن، وبالمقابل يوجد مضمون معلوماتي إضافي للقيمة الدفترية علاوة على الخسائر المحاسبية فيما يتعلق بالعوائد السوقية للأسهم، بينما لا يوجد مضمون معلوماتي إضافي للتدفقات النقدية التشغيلية علاوة على الخسائر المحاسبية. وأوصت الدراسة المتعاملين بالسوق المالية التركيز على القيمة الدفترية لسهم الشركات الخاسرة كونها تتضمن معلومات أكثر عن السعر السوقي للسهم مقارنة بالخسائر

المحاسبية، وأيضاً أوصت بأخذ فرص النمو المتوقعة للشركة عند اتخاذ قرارات استثمارية في شركات أعلنت عن خسائر محاسبية.

## ثانياً: الدراسات الاجنبية:

**1.** دراسة (Senan, 2019): هدفت هذه الدراسة إلى فحص قدرة الأرباح الحالية والتدفقات النقدية وتصنيف الأرباح على التنبؤ بالتدفقات النقدية التشغيلية المستقبلية، بالتطبيق على عينة مكونة من (45) شركة من الشركات المدرجة في سوق المال السعودي موزعة على مختلف القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع المالي خلال الفترة الممتدة بين عامي (2006 – 2015) ، وقد تم إجراء الدراسة التطبيقية من خلال خمسة نماذج للتنبؤ بالاعتماد على قيم السنة الحالية والسنة السابقة لها، وتوصلت الدراسة إلى أن الأرباح والتدفقات النقدية لديهما القدرة نفسها على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية في سوق السعودية للأوراق المالية، وهو ما يتناقض مع تأكيدات (FASB[2]) الذي يرى أن الأرباح لديها قدرة أكبر على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية، كما توصلت الدراسة إلى أن تصنيف الأرباح إلى مكونات المستحقات المختلفة يخفض القدرة التنبؤية بالتدفقات النقدية المستقبلية، وتوصي الدراسة بضرورة بيان دور أساس الاستحقاق فيما يوفره من معلومات عن كافة الأحداث الاقتصادية للشركات في القدرة على التنبؤ بالأرباح المستقبلية مع بيان القدرة التنبؤية للدخل الشامل مقارنة برقم صافي الدخل، كما توصي الدراسة بضرورة اهتمام الهيئات المحاسبية في المملكة السعودية بقائمة التدفقات النقدية عند إجراء الإصلاحات الحالية في المعايير المحاسبية للتقارب مع المعايير الدولية في مجال الإفصاح المالي.

**2.** دراسة (Nallareddy, et al, 2018) : قامت هذه الدراسة بفحص القدرة النسبية للأرباح والتدفقات النقدية في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية لتحقيق هدفين: الأول التوفيق بين النتائج المتعارضة في الأدبيات السابقة، والثاني التحقق من الآثار المترتبة على التغيرات المؤقتة في المحاسبة على أساس الاستحقاق على القدرة التنبؤية للتدفقات النقدية عبر الزمن، وذلك من خلال إجراء دراسة تجريبية على عينة دولية مكونة من (118.624) شركة تم الحصول على بياناتها من (Compustat[3])عن الفترة بين عامي (1989 – 2015) ، وقد توصلت الدراسة إلى ثلاث نقاط رئيسة، أولاً: على عكس وجهة النظر التقليدية توصلت هذه الدراسة إلى أن قدرة التدفقات النقدية أعلى من الأرباح في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية وذلك بعد تقييم التفسيرات البديلة المتنوعة، وقد نسب الباحثان في هذه الدراسة التعارض في نتائج الدراسات السابقة إلى أخطاء القياس الناتجة عن تقدير التدفقات النقدية من خلال طريقة الميزانية، ثانياً: توصلت الدراسة إلى أن الأرباح تزايدت قدرتها على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية خلال الفترة بين عامي (1989 – 2015) ، وهذا الاتجاه يعزى لزيادة القدرة التنبؤية للتدفقات النقدية أكثر من المستحقات في تلك الفترة، ومن ناحية أخرى أظهرت التدفقات النقدية قدرة متزايدة على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية عبر الزمن على عكس المستحقات، وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن القدرة التنبؤية المتزايدة للتدفقات النقدية ترتبط بتقصير طول دورات التشغيل، وانخفاض المستحقات في رأس المال العامل، وزيادة كثافة الممتلكات غير الملموسة عبر الزمن، وأوصت الدراسة معدي الحسابات والأكاديميين وواضعي القوانين والتشريعات بضرورة إعادة النظر في صحة المعتقدات السائدة سابقاً حول فائدة المعلومات المالية، وعلى وجه الخصوص وجهة النظر الراسخة بأن الأرباح لها قدرة اكبر من التدفقات النقدية في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية.

**3.** دراسة (lee, et al, 2017) : هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فيما إذا كانت العلاقة بين كل من عوائد الأسهم والأرباح وعوائد الأسهم والتدفقات النقدية تختلف خلال فترات الأزمات المالية الخاصة بالشركات، وقد تم إجراء الدراسة التطبيقية على عدد من الشركات المساهمة خلال فترات الأزمات المالية التي تمر بها الشركات في عدد من الأسواق المالية، وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار لاختبار المتغيرات الخاصة بالأرباح، وتوصلت الدراسة إلى أن عوائد الأسهم ترتبط مع التدفقات النقدية التشغيلية بقوة أكثر من الأرباح عندما تمر الشركات في أزمات مالية، كما توصلت الدراسة إلى أن قوة العلاقة بين العوائد والتدفقات النقدية التشغيلية تزداد في أوقات الأزمات التي تكون على مستوى السوق بأكمله، الأمر الذي يشير إلى أن المستثمرين يهتمون في أوقات الأزمات بالتدفقات النقدية التشغيلية بشكل أكبر من الأرباح، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بقائمة التدفقات النقدية خلال فترة الأزمات المالية التي تمر بها الشركات، وربطها مع أرقام قائمة الأرباح عند اتخاذ القرارات الاستثمارية.

**4.** دراسة (Masihabadi, 2015): هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الأرباح قبل الفوائد والضرائب والتدفقات النقدية التشغيلية مع عوائد المساهمين في شركتي ( Abadan و Arak) للبتروكيماويات في سوق طهران للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي (2001 – 2010) ، وقد تم إجراء الدراسة التجريبية تحت شرط عدم تماثل المعلومات بالاعتماد على مدخل (Markov - Switching) غير الخطي لاختبار الفرضيات، وتوصلت نتائج الاختبار إلى أنه لكل من متغيري الأرباح قبل الفوائد والضرائب والتدفقات النقدية التشغيلية في شركة (Arak) للبتروكيماويات علاقة معنوية مع عوائد الأسهم، في حين أنه في شركة (Abadan) للبتروكيمياويات كان فقط لمتغير الأرباح قبل الفوائد والضرائب علاقة معنوية إيجابية مع عوائد الأسهم، كما أظهرت الدراسة أنه في ظل زيادة عدم تماثل المعلومات تصبح علاقة متغير التدفقات النقدية مع عوائد الأسهم أكبر من متغير الأرباح قبل الفوائد والضرائب، بمعنى آخر أنه في ظل عدم تماثل المعلومات كان لمتغير التدفق النقدي علاقة أعلى مع عائد أسهم الشركات مقارنة بمتغير الأرباح على أساس الاستحقاق، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة اعتماد المستثمرين على التدفقات النقدية والأرباح قبل الفوائد والضرائب لتخفيض مخاطر عدم تماثل المعلومات في استثماراتهم، كما أوصت الدراسة اعتبار تخفيض عدم تماثل المعلومات هدفا عاما بالنسبة لواضعي المعايير عند إصدارهم التعليمات والمعايير المتعلقة بالإفصاح والشفافية، وأوصت أيضاً الدراسة بضرورة إعادة إجراء الدراسة باستخدام مقاييس أخرى كالشبكات الضبابية والعصبية، بالإضافة إلى توسيع حجم عينة الدراسة وإجراء دراسات مستقبلية عليها.

**5.** دراسة (Mostafa, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى فحص

المحتوى المعلوماتي النسبي للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية في أربع حالات: الأرباح المعتدلة مقارنة بالتدفقات النقدية المعتدلة، الأرباح المرتفعة مقابل التدفقات النقدية المعتدلة، الأرباح المعتدلة مقابل التدفقات النقدية المرتفعة، الأرباح المرتفعة مقابل التدفقات النقدية المرتفعة، وقد تم إجراء الدراسة التطبيقية على عينة من الشركات المدرجة في سوق بريطانيا للأوراق المالية بالاعتماد على نماذج انحدار للوصول لنتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أولاً: عندما تكون كل من الأرباح والتدفقات النقدية معتدلة ترتبط الأرباح بدرجة أكبر بتغيرات أسعار الأسهم مقارنة بالتدفقات النقدية، وثانياً: عندما تكون كل من الأرباح والتدفقات النقدية مرتفعة فإن الأرباح تحتوي أيضًا على محتوى معلومات نسبي أكبر من التدفقات النقدية، ثالثًا: عندما تكون الأرباح مرتفعة والتدفقات النقدية معتدلة، والعكس صحيح فإن المتغير المعتدل يكون أكثر قدرة على تفسير عوائد الأسهم من المتغير المرتفع، وأوصت الدراسة بضرورة الأخذ بعين الاعتبار الفروق ما بين الأرباح والتدفقات النقدية في حال كونها معتدلة عن مرتفعة عند إجراء الدراسات المقارنة للمحتوى المعلوماتي النسبي لما ينتج عن هذا الاختلاف من أثر على دقة نتائج الدراسة.

**6.** دراسة (Asgari, et al, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى فحص المحتوى المعلوماتي الإضافي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية في سوق طهران للأوراق المالية، وفي سبيل معرفة ذلك استخدمت الدراسة عينة مكونة من (174) شركة مدرجة في السوق خلال الفترة الممتدة بين عامي (2004 – 2011) ، وقد استندت هذه الدراسة على منهج دراسات السوق في الأبحاث المحاسبية، واستخدمت الأساليب الإحصائية التي تعتمد على الارتباط بالإضافة إلى نموذج الانحدار المتعدد للوصول لنتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أنه لكل من الأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على الآخر، وأوصت الدراسة بأن تركز البحوث المستقبلية على إجراء دراسات على أثر الأرباح المرتفعة على المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية في سوق طهران للأوراق المالية.

**7.** دراسة (Pouraghajan, et al, 2012): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية في سوق طهران للأوراق المالية، بالإضافة إلى فحص أثر الخسائر على كل من المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية في سوق طهران للأوراق المالية، وفي سبيل معرفة ذلك استخدمت الدراسة التطبيقية عينة مكونة من (475) شركة مدرجة في سوق طهران للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي (2005 – 2010) وباستخدام نماذج الانحدار الخطي البسيطة والمتعددة للوصول إلى نتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن للأرباح محتوى معلوماتي أكبر من التدفقات النقدية التشغيلية في تفسير العوائد السوقية، بالإضافة إلى أن نموذج الأرباح هو الأفضل في تفسير العوائد السوقية من نموذج التدفقات النقدية، كما توصلت الدراسة إلى أن للأرباح أثرا إيجابيا وللخسائر أثرا سلبيا على المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية، وأوصت الدراسة بإعادة إجراء الدراسة في سنوات أخرى لعدم إمكانية تقديم حكم دقيق حول النتائج المعروضة وذلك نتيجة الظروف المختلفة السائدة على المجتمع خلال سنوات الدراسة.

**8.** دراسة (Daraghma, 2010): هدفت هذه الدراسة إلى فحص المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي للأرباح والتدفقات النقدية في سوق فلسطين للأوراق المالية، بالإضافة إلى اختبار تأثير الخسائر على المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية، وفي سبيل معرفة ذلك استخدمت الدراسة التطبيقية عينة مكونة من (23) شركة مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي 2004 – 2008، باستخدام نماذج انحدار بسيط للتوصل إلى نتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أهمية لقيمة الأرباح المحاسبية في حين لم تتوصل الدراسة لأدلة تشير إلى أن للتدفقات النقدية محتوى معلوماتي، كما توصلت الدراسة إلى أن تحقيق الشركات لربح يؤثر ايجابياً على المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية، وأوصت الدراسة المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية أن يعتمدوا على الأرباح والتدفقات النقدية كأساس لاتخاذ القرارات العقلانية.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

شكلت الدراسات السابقة نقطة البداية بالنسبة للباحثين والمرتكز الذي اعتمدا عليه في تكوين الإطار النظري للبحث، كما استفادا من تلك الدراسات عند إعداد الدراسة التطبيقية، **إلا أنه ومن ناحية أخرى تميز هذا البحث عن الدراسات السابقة بما يأتي:**

- طبقت الدراسة على سوق مالي يختلف من الناحية التنظيمية والتشريعية والكفاءة عن الأسواق المالية التي طبقت عليها الدراسات السابقة في هذا المجال.
- طبقت الدراسة على أربع فترات زمنية محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية (قبل النشر وأثناءه وبعد نشر التقارير المالية بالإضافة إلى نافذة حدث تتضمن الفترات الثلاث مجتمعة) ، وذلك بخلاف معظم الدراسات السابقة في هذا المجال التي اقتصر اختبارها على كامل الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية دون التمييز بين الفترات.

## الإطار النظري:

### أولاً: ماهية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية:

تعتبر دراسة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية أو دراسة العلاقة بين العناصر المحاسبية وعوائد الأسهم من أكثر العلاقات التي تمت دراستها منذ الستينات وحتى وقتنا الحاضر (حداد، وحداد، 2003) ، ويقصد بالمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية قيمة ما تحتويه من معلومات اقتصادية من وجهة نظر مستخدمي هذه التقارير في اتخاذ قرارات اقتصادية ذات علاقة بالشركة (كوان، وشمري، 2017) ، كما يعرف المحتوى المعلوماتي على أنه العلاقة بين العناصر المحاسبية وعوائد الأسهم، ويكون لبند معين في التقارير المالية محتوى معلوماتي إذا أدى الإفصاح عنه إلى حدوث تغير في معتقدات المستثمرين فيما يتعلق بخصائص هذه الشركة، مما يؤدي إلى حدوث تغير في أسعار الأسهم أو عوائدها أو حجم تداولها (سالم، وخشارمة، 2007).

وقد تعددت أشكال الاختبارات في مجال المحتوى المعلوماتي

للتقارير المالية من مجرد فحص المحتوى المعلوماتي لأحد المتغيرات مع العوائد السوقية للأسهم، إلى فحص أي المتغيرين له محتوى معلوماتي أكبر من الآخر (المحتوى المعلوماتي النسبي) أو فحص المحتوى المعلوماتي لأحد هذه المتغيرات في ظل المتغير الآخر (المحتوى المعلوماتي الإضافي) (جبر، والدبعي، 2008) ، وقد اعتمدت تلك الاختبارات على دراسات الحدث التي تكون عادة على نافذة قصيرة وتقوم على افتراض أن أسواق رأس المال كفء معلوماتياً (Kothari, 2001)، وقد كانت بعض نتائج الدراسات في مجال المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية متكاملة وبعضها متعارضة (انظر على سبيل المثال دراسة كل من (بشوني، 2017) ، (Huang & Li, 2014) ، (Ross, 2016)،(Kusuma, 2014)، (ميهي، 2006) ، (حجاج، الدبعي، 2014) ، (وطن، 2006) ، (Rahmawati,) ، (lo& lys,2000) ، (Nyamolo, 2010) ، (2013، (مصطفى، والدبعي، 2012)).

## ثانياً: العوامل المؤثرة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية:

مع تتبع الباحثين لأهم العوامل المؤثرة على تعارض واختلاف نتائج دراسات المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية فيما بين الأسواق المالية موضع التطبيق وحتى أحياناً ضمن السوق المالي ذاته وجد الباحثان أن هذه العوامل ترجع إلى عوامل عديدة بعضها يتعلق بالمعلومات نفسها وجودتها والآخر يتعلق بالشركات و الأسواق المالية موضع التطبيق أو الفترات الزمنية للقياس، فضلاً عن متغيرات القياس المستخدمة، وفيما يلي تناول لأهم هذه العوامل:

**الجدول رقم (01) :**

**العوامل المؤثرة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية**

| العامل المؤثر | كيفية تأثيره |
|---|---|
| ارتباط المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بعدة مفاهيم أخرى: | يرتبط المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمفاهيم عدة تؤثر عليه وعلى مستواه أهمها: الإفصاح، والقياس، والأهمية النسبية، والتكلفة الناجمة عن إعداد وعرض المعلومات واختلاف احتياجات المستخدمين. |
| نافذة الحدث | يعتبر تحديد نافذة الحدث خطوة مهمة في دراسات المحتوى، وفي هذا المجال ترى العديد من الدراسات أنه من الأفضل اختيار نافذة حدث قصيرة لتلقط الآثار المهمة للحدث المدروس، حيث إنّ اختيار نافذة حدث طويلة يؤدي إلى استنتاجات خاطئة، كما يجب أن تشمل النافذة بعض الوقت قبل إعلان النتائج وذلك لوجود احتمال لتسريب المعلومات قبل إعلانها بالشكل الرسمي. |
| كفاءة الأسواق المالية: | ترتكز دراسات المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية على فرضية كفاءة السوق المالي عند المستوى شبه القوي، والتي تفترض أن المعلومات المتاحة للمستثمرين تنعكس في أسعار الأسهم بشكل كامل وسريع ودون فواصل وفترات زمنية متعاقبة وبشكل يؤدي إلى خلق سعر توازن في السوق للمعلومات الجديدة، إلا أنه في ظل ما تعانيه العديد من الأسواق المالية وعلى وجه الخصوص أسواق الدول النامية من ضعف الكفاءة ووجود تضارب وعدم تماثل معلومات بين الإدارة والمستثمرين، فإن أسعار الأسهم تكون بعيدة عن السعر الحقيقي لها، ولا تستجيب للتغيرات التي تطرأ على ربحية الشركة. |
| اعتماد إعداد التقارير المالية على الرأي والحكم الشخصي: | يعد هذا الجانب من أبرز المشاكل التي تؤثر على التقارير المالية ومنفعتها وتؤدي إلى اختلاف محتواها من سوق لآخر، فالمحاسب يعتمد في بعض الأحيان على الأحكام الشخصية والتقديرات التي تظهر لعنصر أو عناصر معينة في القوائم المالية، كما أن اهتمام الإدارة بتحسين القيمة السوقية للشركة (أسعار الأسهم السوقية) في السوق المالي قد يدفعها إلى ممارسة إدارة الأرباح بهدف التأثير في قدرة المستثمر في تحديد قيمة الشركة والتقليل من مخاطر تقلب الأرباح. |
| مستوى إدراك المستثمرين لمحتوى المعلومات المعلن عنها في التقارير المالية | يعتمد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية على توافر المستثمر الذي لديه خلفية كافية عن موضوع القرار حتى يمكن استخدام تلك المعلومات، فالمستثمر الأكثر خبرة يحتاج إلى قدر أقل من المعلومات نظراً لقلة درجة عدم التأكد لديه من المستثمر الأقل خبرة في ذلك المجال. |
| توقيت نشر التقارير المالية: | يؤثر إصدار التقارير المالية في التوقيت المناسب على ردة فعل السوق استجابة للمعلومات المحتواة في تلك التقارير سواء في شكل تغير في الأسعار أو حجم التداول، الأمر الذي يحد من العوائد غير العادية الناتجة عن تسريب المعلومات بصورة غير رسمية ومن الشائعات والمعلومات غير الصحيحة، بالإضافة إلى الحد من تداخل المعلومات. |
| عوامل أخرى مرتبطة بطبيعة الدراسة | يختلف المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية أيضاً باختلاف مجتمع الدراسة وعينتها وحجمها، بالإضافة إلى اختلاف سنوات الدراسة ومدتها، كما أن للأساليب الإحصائية المستخدمة في استخراج النتائج وقياسها دور كبير في التأثير على نتائج الدراسة. |

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على (نور، 2017) ، (حيدر، 2014) ، (Rahmawati, 2013)، (عبد، 2013) ، (Nyamolo, 2010,) ، (خلخال، 2008) ، (خوري، بالقاسم، 2006) ، (سالم وخشارمة، 2007).

ويرى الباحثان أن العوامل السابقة الذكر مترابطة وتؤثر على بعضها، وإن المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية في أي سوق مالي هو حصيلة تفاعل تلك العوامل مجتمعة.

## ثالثاً: المحتوى المعلوماتي للأرباح مقارنة مع التدفقات النقدية في الأسواق المالية:

احتلت دراسة المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية والمقارنة بينهما مكانة خاصة في الأدب المحاسبي، وذلك بسبب احتدام الجدل الدائر حول أهمية التحول من المحاسبة على أساس الاستحقاق إلى المحاسبة على أساس النقد (Asgari, et al, 2014)، وفي هذا الصدد كان هناك ثلاث وجهات نظر حيث تؤكد وجهة النظر الأولى على تفوق الأرباح على التدفقات النقدية كمؤشر موجز للأداء المالي للشركة، حيث تتغلب على مشكلة التوقيت وعدم المطابقة المتأصلة في التدفقات النقدية وذلك لإعتمادها على أساس الاستحقاق الذي يشكل حجر الزاوية في المحاسبة الحديثة (Subramanyam & Venkatachalam, 2007)، في حين ترى وجهة النظر الثانية أن سيطرة الإدارة على جزء من المستحقات المحاسبية تجعل من الممكن استخدام هذه السيطرة في التلاعب بالأرباح لتحقيق أهدافها، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تقليل جودة الأرباح بدلاً من زيادتها، أي إن وجهة النظر هذه ترى أن دور المستحقات المحاسبية هو دور سلبي ومتحيز (صالح، 2008) ، أما وجهة النظر

الثالثة فترى أن كلا من الأرباح المحاسبية والتدفقات النقدية لا يمكن أن تعتبر مقياساً موثوقاً بمعزل عن الآخر، وأنه يتوجب على المستثمر أن يربط بين كل من الأرباح المحاسبية والتدفقات النقدية التشغيلية من أجل التأكد من إمكانية الإعتماد عليهما كمقاييس للأداء (حمدان وآخرون، 2008).

**وقد أجرت الدراسات المقارنة بين المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية من خلال مدخلين هما المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي وذلك على الشكل الآتي:**

**1. مدخل المحتوى المعلوماتي النسبي للأرباح والتدفقات النقدية:**

يقصد بالمحتوى المعلوماتي النسبي مدى إحتواء متغير معين على معلومات تساوي أو تفوق أو تقل عن تلك التي يحتويها متغير آخر، وتساهم في تفسير التغير في أسعار أو عوائد الأسهم أو حجم تداولها (سالم، وخشارمة، 2007) ، وعادة يستخدم هذا المدخل في لاختيار بين البدائل أو ترتيبها حسب محتواها المعلوماتي (HEY-RANI, et al, 2013)، حيث تساعد في اتخاذ القرار بشأن الإفصاح البديل. (صالح، 2008)

وقد ركزت دراسات المحتوى المعلوماتي النسبي على المفاضلة بين الأرباح والتدفقات النقدية من حيث قدرتهما على توفير محتوى معلوماتي أفضل (سالم، وخشارمة، 2007) ، وقد توصلت عدد من الدراسات إلى أن الأرباح المحاسبية تتفوق على التدفقات النقدية في قدرتها على تفسير العوائد السوقية وبالتالي تتفوق في محتواها المعلوماتي وذلك في الأسواق المالية المتقدمة والنامية على حد سواء، حيث توصلت دراسة ((Pouraghajan et al, 2012) إلى أن نموذج الأرباح هو الافضل من نموذج التدفقات النقدية التشغيلية في تفسير عوائد الأسهم في سوق طهران للأوراق المالية، كما توصلت تلك الدراسة إلى أن الأرباح لها تأثير ايجابي والخسارة لها تأثير سلبي على كل من المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية التشغيلية، كما يرى (حمدان وآخرون، ، 2008) أن دور الأرباح يفوق دور التدفقات النقدية بالتأثير على الأسعار بسبب تأثر التدفقات النقدية بمشكلة المقابلة والتوقيت، مما يجعلها مقياساً ضعيفاً لأداء الشركة، وتتفق نتائج هذه الدراسات مع دراسة كل من (Homayoun, 2013)، (Daraghma, 2010)، (Habib, 2008))، (حبيب، 2007) ، (Haw, et al, 2010)، اللذين توصلوا إلى أن للأرباح المحاسبية محتوى معلوماتي نسبي أكبر من التدفقات النقدية في تفسير عوائد الأسهم.

إلا أنه وبخلاف ذلك أظهرت دراسة (Clatworthy, et al, 2012) أن التدفقات النقدية لها تأثير أكبر من الأرباح على التغيرات في عوائد الأسهم في المملكة المتحدة، كما أظهرت دراسة (Nallareddy, et al, 2018) أن التدفقات النقدية أكثر قدرة على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية من الأرباح، وعزا الباحثان في تلك الدراسة تعارض نتائج الدراسات في هذا المجال إلى أخطاء القياس، كما توصلت دراسة (Masihabadi, 2015)، أنه في ظل عدم تماثل المعلومات كان لمتغير التدفق النقدي علاقة أعلى مع عائد أسهم الشركات مقارنة بمتغير الأرباح على أساس الاستحقاق، أما دراسة (Mostafa, 2014)، فقد أظهرت أن للأرباح محتوى معلوماتي نسبي أكبر من المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية وذلك عندما تكون الأرباح والتدفقات النقدية معتدلة وأيضاً عندما يكون كلاهما مرتفعا، أما عندما يكون أحد المتغيرين معتدلا والآخر مرتفعا فإن المحتوى المعلوماتي النسبي للمتغير المعتدل يكون أعلى من المحتوى المعلوماتي للمتغير المرتفع وذلك في سوق المال البريطاني.

في حين توصلت دراسة (Khadash - Al, Attar - Al, 2005) إلى أنه لا يوجد فرق معنوي بين قدرة الأرباح والتدفقات النقدية في تفسير التغيرات في عوائد الأسهم في سوق عمان للأوراق المالية، كما توصلت هذه الدراسة أنه عندما يكون نمو الأرباح منخفض وحجم الشركة صغير فإن التدفقات النقدية التشغيلية تعتبر أفضل من الأرباح لقياس الأداء، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ماتوصلت إليه دراسة (Senan, 2019) بأن الأرباح تتساوى مع التدفقات النقدية في القدرة على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية في سوق المال السعودي، وهو ما يتناقض مع تأكيدات FASB (أن الأرباح لديها قدرة أكبر على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية.

ويرى في هذا المجال (Venkatachalam, & Subramanyam, 2007)، أنه على الرغم من البحث المكثف في مجال القدرة النسبية للأرباح على أساس الاستحقاق والتدفقات النقدية إلا أنه لم يتم حتى الآن الوصول إلى نتائج جازمة حول أي المقياسين يتفوق نسبياً مقابل الآخر في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية.

**2. مدخل المحتوى المعلوماتي الإضافي للأرباح والتدفقات النقدية:**

يقصد بالمحتوى المعلوماتي الإضافي قدرة متغير أو متغيرات محاسبية ما على تفسير العوائد السوقية للأسهم علاوة على ما يفسره متغير محاسبي آخر (سالم، وخشارمة، 2007) ، ويستخدم هذا المدخل في تحديد فيما إذا كان من الافضل استخدام مقاييس متعددة للأداء في التقارير المالية (صالح، 2008).

وقد تم استخدام اختبارات المحتوى المعلوماتي الإضافي بشكل مكثف في مجال المقارنة بين المحتوى المعلوماتي للأرباح والتدفقات النقدية وذلك لفحص المحتوى المعلوماتي الإضافي للتدفقات النقدية علاوة على الأرباح وذلك لأن الأرباح هي المصدر الأولي للمعلومات المحاسبية في حين تشكل التدفقات النقدية مصدراً ثانوياً للمعلومات المحاسبية، وربما يعزى ذلك إلى الجدل الذي أثير حول أهمية نشر قائمة التدفقات النقدية وما تتضمنه من معلومات مهمة للمستثمرين لاتخاذ قراراتهم المختلفة (سالم، وخشارمة، 2007) ، وقد توصلت عدد من الدراسات إلى أن لكل من الأرباح والتدفقات النقدية محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على الآخر وبالتالي لاتعتبر الأرباح بديلاً عن التدفقات النقدية وإنما مكمل لها، حيث توصلت دراسة (Habib 2008), إلى أن كلا من الأرباح والتدفقات النقدية لهما محتوى معلوماتي إضافي لعوائد الأسهم في نيوزيلاندا، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Asgari, et al, 2014)، إلى أن لكل من الأرباح والتدفقات النقدية محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على الآخر في سوق المال الإيراني، في حين توصلت دراسة (جبر، والدبعي، 2008) إلى وجود محتوى معلوماتي إضافي للأرباح المحاسبية (أو التدفقات النقدية التشغيلية) الموجبة فقط في ظل وجود المتغير الآخر، وأن المحتوى المعلوماتي للمتغيرين معاً يزداد عندما تكون إشارة التغير فيهما

موجبة في سوق عمان للأوراق المالية.

في حين أن نتائج بعض الدراسات اقتصرت على أن للأرباح فقط محتوى معلوماتي إضافي علاوة على التدفقات النقدية، حيث توصلت دراسة (Pouraghajan, et al, 2012)، ودراسة (Daraghma, 2010)، إلى أنه فقط للأرباح محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية التشغيلية في تفسير العوائد السوقية للأسهم، كما توصلت دراسة كل من (Haw, et al, Homayoun, 2013)، (2001 إلى أن المستحقات الاختيارية تزود بمعلومات إضافية عن تلك الموجودة بالمستحقات غير الاختيارية، وهذا يدل على أن الأرباح تتفوق على التدفقات النقدية في تقييم الأسهم، وتقدم أيضاً معلومات غير موجودة في معلومات التدفقات النقدية.

وبخلاف ذلك توصلت بعض الدراسات إلى أن للتدفقات النقدية فقط محتوى معلوماتي إضافي علاوة على المحتوى المعلوماتي للأرباح حيث توصلت دراسة (سراج، 2014) إلى أن لمؤشرات التدفقات النقدية (تشغيلية، استثمارية، تمويلية) قوة تفسيرية إضافية فوق الربح المحاسبي، وأن قائمة التدفقات النقدية ليست بديلة عن القوائم الأخرى وإنما هي مكملة لها في سوق المال السعودي، كما توصلت دراسة (cheng, et al, 2020) إلى أن التدفقات النقدية تقدم قوة تفسيرية إضافية عن إنهيار الأسهم لا تقدمها أرباح الاستحقاق، وأنه في حال قيام الإدراة بإدارة التدفقات النقدية فإن الغموض ينبأ باحتمال انهيار الشركة، كما توصلت دراسة (Kusuma, 2014)، إلى أن معلومات التدفقات النقدية تزود بمحتوى معلوماتي إضافي غير موجود في المحتوى المقدم من الأرباح في سوق المال الاسترالي، وأن الأرباح لا تمتلك المحتوى المعلوماتي الإضافي الذي يتجاوز المكونات الثلاثة للتدفقات النقدية.

وفي سياق آخر تناولت دراسة (lee, et al, 2017) المقارنة بين علاقة العوائد السوقية للأسهم مع كل من الأرباح والتدفقات النقدية في فترات الأزمات المالية للشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين التدفقات النقدية وعوائد الأسهم تكون أكبر من الأرباح في فترات الأزمات المالية التي تمر بها الشركات، وأن قوة هذه العلاقة تزداد عندما تكون الأزمات المالية على مستوى السوق.

وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أهمية قائمة التدفقات النقدية في تقييم أداء الشركات والتنبؤ بمستقبلها، إلا أنها لم تأخذ دورها الحقيقي في الأسواق المالية، الأمر الذي يمكن إرجاعه لأسباب اخرى تتجاوز أهمية الأرباح، وفي هذا المجال يرى (Kusuma, 2014)، أن الدراسات السابقة غير موثوقة لاعتمادها على التقدير لقياس التدفقات النقدية وأنه يجب أن تستند الدراسات الحديثة للمحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية على المبالغ المعلن عنها بدل من التقدير لقياس التدفقات النقدية، بالإضافة إلى أن عدم إدراك المستثمرين لأهمية قائمة التدفقات النقدية، وتفضيلهم للميزانية وقائمة الدخل يؤثر على المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية، كما قدم (Bahson, et al, 1996) أدلة على أوجه القصور المحتملة في تقدير التدفقات النقدية، واقترح تقييم قائمة التدفقات النقدية من خلال الطريقة المباشرة، كما ناقش الباحثان أن تقدير التدفق النقدي يعتمد على افتراض خطأ للعلاقة بين الميزانية وقائمة الدخل ، كما توصلت دراسة (Nallareddy, et al, 2018) إلى أن أسباب تعارض نتائج الدراسات في مجال المقارنة بين الأرباح والتدفقات النقدية يعود إلى أخطاء القياس الناتجة عن استخدام طريقة الميزانية لتقدير التدفقات النقدية.

وبناء على ما سبق يرى الباحثان أن الأرباح والتدفقات النقدية عاملان مؤثران في أسعار الأسهم وعوائدها في الأسواق المالية، ويكمل كل منهما الآخر. ولا يمكن اعتبار احدهما بديل عن الآخر، وذلك لاختلاف أسس إعداد كل منهما، حيث تعتمد الأرباح على أساس الاستحقاق لإعدادها، في حين تعتمد قائمة التدفقات النقدية على الأساس النقدي لإعدادها، مع وجود بعض التقاطعات بين المعلومات الواردة في كليهما، إلا أن التدفقات النقدية لم تأخذ دورها المطلوب في العديد من الأسواق المالية؛ نتيجة عوامل عديدة أهمها ضعف كفاءة الأسواق المالية، وقلة ادراك المستثمرين أهمية أرقام التدفقات النقدية وقلة اعتمادهم عليها مقارنة بأرقام الأرباح، بالاضافة إلى مشاكل القياس للتدفقات النقدية المعتمدة على التقدير.

## الدراسة التطبيقية:

### مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة جميعها في سوق دمشق للأوراق المالية والبالغ عددها (24) شركة موزعة على مختلف القطاعات الاقتصادية (صناعي – مصارف تقليدية – مصارف إسلامية – تأمين – خدمي – زراعي) ، **أما عينة الدراسة فتشتمل على الشركات التي تحقق الشروط التالية:**

- أن تكون مدرجة في السوق على مدار الفترة الممتدة بين عامي (2015 – 2018).
- أن توفر بيانات عن (4) سنوات متتالية.
- أن تنتهي سنتها المالية في (31/ 12) من كل عام.
- عدم توقف أسهمها عن التداول خلال نافذة الحدث بشكل متواصل، أو لمدة ستة أشهر متصلة أو منفصلة في كل عام من سنوات الدراسة.

وقد بلغ عدد الشركات التي حققت الشروط (13) شركة موزعة على قطاعات (صناعي – مصارف تقليدية – مصارف إسلامية – تأمين) حيث تم استثناء كل من القطاع الخدمي والزراعي لعدم تحقيق شركاتهم لشروط اختيار العينة، وقد شكلت عينة الدراسة ما نسبته (54.16 %) من الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وتعد هذه النسبة من الناحية الإحصائية مقبولة وممثلة للمجتمع، وبإجمالي مشاهدات قدرها (13 شركة× 3 سنوات=39 مشاهدة).

### فترة دراسة البحث:

تتضمن فترة الدراسة سلسلة زمنية مداها (3) سنوات اعتباراً من عام (2015) حتى عام (2017) ، وقد قام الباحثان باختيار هذه الفترة للدراسة للاعتبارات التالية:

1. عدم إدخال الأعوام السابقة لعام (2013) لوجود عدد من الشركات قامت بتجزئة أسهمها خلال تلك المدة، يضاف إلى ذلك تغيير الحدود السعرية عدة مرات خلال الفترة بين عامي (2009 و2011).

**2.** التغييرات الكبيرة في أسعار صرف الدولار مقابل الليرة السورية خلال الأعوام السابقة لعام (2015) وعام (2019) الذي نشرت فيه تقارير (2018) ، والذي نتج عنه تغيرات في القوة الشرائية لليرة السورية، الأمر الذي سوف ينعكس على دقة النتائج في حال إدخال تلك السنوات.

**3.** تقطع التداول لعدد كبير من الشركات في الفترات السابقة لعام (2016) الذي أعلنت فيه نتائج (2015) ، نتيجة ظروف الحرب.

وقد تم إجراء الدراسة على الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية في كل عام من أعوام الدراسة الممتدة بين عامي (2015 – 2017) ، وذلك عبر أربع فترات زمنية محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية

- (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية.
- أسبوع النشر.
- (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية.
- (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير (تشمل هذه الفترة الفترات الثلاث السابقة مجتمعة).

## متغيرات البحث:

**تنقسم متغيرات البحث إلى:**

♦ **المتغيرات المستقلة**: المتمثلة في:

- صافي الأرباح التشغيلية: Net : Operating earnings) (NOI:

تم تحديد صافي الأرباح التشغيلية (الخسارة) كممثل للأرباح المحاسبية، والتي يتم استخراج قيمتها من التقارير المالية المنشورة للشركات التي شملتها عينة الدراسة.

- صافي التدفقات النقدية التشغيلية: Net Operating Cash Flow) : : (NOCF

تم تحديد صافي التدفقات النقدية التشغيلية كممثل للتدفقات النقدية، والتي تشير إلى التدفقات النقدية الداخلة والخارجة من الأنشطة التشغيلية للشركة، ويتم استخراج قيمتها من التقارير المالية المنشورة للشركات التي شملتها عينة الدراسة.

♦ **المتغير التابع**: عوائد الأسهم: يحتوي هذا المقياس بمفرده على المحتوى المعلوماتي للمستثمرين ويستخدم لتقييم الأداء، وعندما يكون هذا المقياس منخفضا يعتبر تحذير للشركة ويظهر بأن أداء الشركة غير جيد، والعكس بالعكس) ,Pouraghajan et al, 2012).

وقد قام الباحثان بقياس عائد الأسهم من خلال المعادلة التالية:

$$Rit = (Pit - Pit_1) / Pit - 1$$

حيث إن:

(return) Rit: تمثل العائد الفعلي) السوقي) للشركة (i) في الأسبوع (t)

(Price) Pit: هو سعر الإغلاق للشركة (i) في الأسبوع (t)

: (Price) Pit - 1: هو سعر الإغلاق للشركة (i) في الأسبوع (t - 1)

وقد تم احتساب عوائد الأسهم وفق المعادلة السابقة باستخدام منهجية دراسة الحدث المستخدمة في العديد من دراسات المحتوى (Rahmawati, 2013) ، (عتيبي، 2016) & (Har-Indriani, 2015) novinsah، (حيدر، 2014) ، (Nyamolo, 2010) ، ضمن أربع فترات زمنية:

- (4) أسابيع سابقة لنشر التقارير المالية.
- أسبوع النشر.
- (4) أسابيع لاحقة لنشر التقارير المالية.
- نافذة حدث (9) أسابيع) تتضمن الفترات الثلاث السابقة).

## اختبار فرضيات الدراسة:

**تضمنت الدراسة فرضيتين على الشكل التالي:**

◄ **الفرضية الأولى**:

﴿ لا تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أكبر (أو أصغر) من التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية ﴾، أي إن كلا من الأرباح والتدفقات النقدية لها التأثير نفسه على العوائد السوقية للأسهم.

ولاختبار هذا النوع من الفرضيات استخدم الباحثان نموذجين للانحدار مستخدمين في العديد من الدراسات في مجال اختبار المحتوى المعلوماتي النسبي ﴿انظر على سبيل المثال (Homayoun,، Pouraghajan, et al, 2012) (2013) ) (حبيب، 2007) ، (Daraghma,2010) ) ﴾:

$$Rit = a1 + b1\ NOIit \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (1)$$

$$Rit = a2 + b2\ NOCFi \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (2)$$

حيث إن:

(return) Rit: العائد السوقي للسهم.

(Net NOIit Operating earnings: ( صافي الربح التشغيلي.

: (Net Operating Cash Flow) NOCFit صافي التدفقات النقدية التشغيلية.

b1 = معامل NOIi.

b2 = معامل NOCFit.

a2 ، a1 = ثوابت.

حيث يستخدم النموذج الأول لاختبار المحتوى المعلوماتي للأرباح من خلال تحليل انحدار الأرباح بعوائد الأسهم، والنموذج الثاني يستخدم لاختبار المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية من خلال تحليل انحدار التدفقات النقدية بعوائد الأسهم، والنموذج الأفضل في تفسير العوائد السوقية يكون محتواه المعلوماتي النسبي أكبر.

وقد تم تقسيم التحليل الإحصائي لاختبار هذه الفرضية وفق النموذجين أعلاه إلى محورين رئيسين، يركز المحور الأول على تحليل معاملات ارتباط (بيرسون) بين المتغير المستقل والمتغير التابع لكل نموذج انحدار أعلاه، وذلك لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع لتحديد وجودها من عدمه وكذلك اتجاه العلاقة، في حين يهتم المحور الثاني بعرض نتائج الانحدار البسيط لكل نموذج انحدار لقياس الأثر (السببية) للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد تم إجراء الاختبار عبر أربع فترات زمنية محيطة

بتاريخ نشر التقارير المالية وهي (4) أسابيع سابقة للنشر، أسبوع النشر، (4) أسابيع لاحقة للنشر، نافذة الحدث وهي (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، **وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي**:

- **تحليل معاملات ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة:**

بإجراء تحليل الارتباط (بيرسون) لمتغيرات نموذج الانحدار رقم (1) و رقم (2) كانت النتائج على الشكل التالي:

**الجدول رقم (02)**

**مصفوفة معاملات ارتباط (بيرسون) لمتغيرات نموذج انحدار: Rit = a1 + b1 NOIit**

| Variables | Before 4 weeks of Announcement | | Announcement Week | | After 4 weeks of Announcement | | Event windows (week 9 ) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rit | NOIit | Rit | NOIit | Rit | NOIit | Rit | NOIit |
| Rit | 1 | .112 | 1 | .345 (*) | 1 | - .006 | 1 | 038 |
| NOIit | .112 | 1 | .345 (*) | 1 | - .006 | 1 | 038 | 1 |

* الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

** الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

**الجدول رقم (03)**

**مصفوفة معاملات ارتباط (بيرسون) لمتغيرات نموذج انحدار: Rit = a2 + b2 NOCFit**

| Variables | Before 4 weeks of Announcement | | Announcement Week | | After 4 weeks of Announcement | | Event windows (week 9 ) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rit | NOIit | Rit | NOIit | Rit | NOIit | Rit | NOIit |
| Rit | 1 | .146 | 1 | .099 | 1 | - .069 | 1 | - .040 |
| NOCFit | .146 | 1 | .099 | 1 | - .069 | 1 | - .040 | 1 |

- **تفسير النتائج**

**أ. بالنسبة لنتائج تحليل ارتباط بيرسون للأرباح مع العوائد السوقية للأسهم:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (2) عدم وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل صافي الربح التشغيلي والمتغير التابع العوائد السوقية للأسهم لجميع الفترات موضع الدراسة (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، باستثناء أسبوع النشر الذي بلغ معامل الارتباط بين المتغير التابع العوائد السوقية للأسهم والمتغير المستقل صافي الأرباح التشغيلية (34.5%) عند مستوى معنوية (5%) في أسبوع النشر، مما يشير إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين صافي الأرباح التشغيلية، والعوائد السوقية للأسهم خلال أسبوع النشر.

**ب. بالنسبة لنتائج تحليل ارتباط (بيرسون) للتدفقات النقدية مع العوائد السوقية للأسهم:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (3) عدم وجودارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل صافي التدفقات النقدية التشغيلية والمتغير التابع العوائد السوقية للأسهم لجميع الفترات موضع الدراسة (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، مما يدل على عدم وجود ارتباط بين المتغير المستقل التدفقات النقدية التشغيلية والمتغير التابع للعوائد السوقية للأسهم لجميع الفترات موضع الدراسة.

**ت. تحليل الانحدار لنماذج الدراسة:**

بإجراء تحليل الانحدار لنماذج الدراسة نموذج (1) و (2) كانت النتائج على الشكل التالي:

**الجدول رقم (04) :**

**نتائج نموذج انحدار العوائد السوقية على صافي الربح التشغيلي Rit = a1 + b1 NOIit**

| Before 4 weeks of Announcement | | | | | Announcement Week | | | | After 4 weeks of Announcement | | | | Event windows (week 9 ) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (Dependent Variable (Rit | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Independent Variables | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig |
| NOIit | .071 | .112 | .013 | .496 | .143 | .345 | .119 | .032 | - .030 | .006 | .000 | .970 | .020 | .038 | .001 | .818 |

**الجدول رقم (05) :**

**نتائج نموذج انحدار العوائد السوقية على صافي التدفقات النقدية التشغيلية**

**Rit = a2 + b2 NOCFit**

| | Before 4 weeks of Announcement | | | | Announcement Week | | | | After 4 weeks of Announcement | | | | Event windows (week 9 ) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Independent Variables | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig | B | R | R2 | Sig |
| NOCFit | .050 | .146 | .021 | .376 | .022 | .099 | .010 | .548 | - .177 | .069 | .005 | .678 | - .012 | .040 | .002 | .809 |

B: Partial regression Coefficients R: Correlation Coefficients,
Sig: significance R2: Determination Coefficients

- **تفسير النتائج:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (5) عدم معنوية نموذج انحدار صافي التدفقات النقدية التشغيلية مع العوائد السوقية للأسهم لجميع الفترات موضع الدراسة ﴿(4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية﴾ ، مما يشير إلى عدم وجو أثر للإعلان عن التدفقات النقدية التشغيلية في العوائد السوقية للأسهم في جميع فترات الدراسة، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود محتوى معلوماتي للتدفقات النقدية التشغيلية في سوق دمشق للأوراق المالية، أي: أن المستثمرين لا يعتمدون على أرقام التدفقات النقدية لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية.

وعليه ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن نموذج الأرباح هو الأفضل في تفسير العوائد السوقية للأسهم من نموذج التدفقات النقدية، وبالتالي فإن نتيجة اختبار الفرضية الأولى هي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه (تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أكبر من المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك في أسبوع نشر التقارير المالية) وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصل إليه كل من (Homayoun, 2013) ، (Pouraghajan, et al, 2012) ، (Da-nan, 2008Habib) ، (raghma, 2010حبيب، 2007) ، ، et, al, Haw (2001) الذين توصلوا إلى أن للأرباح المحاسبية محتوى معلوماتيا نسبيا أكبر من التدفقات النقدية في تفسير عوائد الأسهم مع اختلاف الفترة الزمنية المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية التي تم إجراء الدراسات السابقة عليها عن الدراسة الحالية والتي ترجع إلى التقديرات الشخصية للباحثين التي يتم بناؤها اعتماداً على طبيعة السوق المالي موضع التطبيق، في حين تتعارض نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من (Nallareddy, et al, 2018) ، (Clatworthy, et al, 2012) ، (Masihabadi (2015، الذين توصلوا إلى تفوق التدفقات النقدية على الأرباح، كما تتعارض مع نتائج دارسة (Khadash - Al , Attar - Al , (2005التي توصلت إلى أنه لا يوجد فرق معنوي بين قدرة الأرباح والتدفقات النقدية في تفسير التغيرات في عوائد الأسهم، ويعزو الباحثان اختلاف وتعارض النتائج إلى عوامل عديدة أهمها اختلاف كفاءة الأسواق المالية موضع التطبيق واختلاف المقاييس المستخدمة للأرباح والتدفقات النقدية بالإضافة إلى اختلاف الفترة التي يتم إجراء اختبار المحتوى المعلوماتي عليها.

**أ. بالنسبة لنتائج نموذج انحدار الأرباح مع العوائد السوقية للأسهم:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (4) عدم معنوية نموذج انحدار صافي الربح التشغيلي مع عوائد الأسهم لجميع الفترات موضع الدراسة ﴿(4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية﴾ ، باستثناء أسبوع النشر الذي كان نموذج الانحدار معنوي عند مستوى معنوية (5%) ، الأمر الذي يشير إلى أن أسعار الأسهم وبالتالي عوائدها تستجيب إلى أرقام الأرباح المحاسبية فور إعلان التقارير المالية في الأسواق المالية دون وجود تسريب في المعلومات أو تأخير في الاستجابة، وقد كانت نتائج تحليل الانحدار لهذه الفترة كما يلي:

- بلغت قيمة معامل التحديد لهذه الفترة 119 (= R2.) ، وهي قيمة منخفضة، وتدل على أن المتغير المستقل صافي الربح التشغيلي يفسر ما نسبته تقريباً (12%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (العوائد السوقية للأسهم) ، وأن ما نسبته تقريباً (88%) ترجع إلى متغيرات أخرى، الأمر الذي يشير إلى تدني القوة التفسيرية لمتغير الأرباح في تفسير التغيرات في أسعار الأسهم وبالتالي عوائدها، والذي يمكن أن يعزى لعوامل عديدة أهمها ضعف كفاءة سوق دمشق للأوراق المالية[4] وما ينتج عن ذلك من ضعف انعكاس أرقام الأرباح في أسعار الأسهم وعوائدها، بالإضافة إلى ظروف الحرب التي تمر بها سوريا في هذه الفترة، والتي من الممكن أن يكون لها أثر كبير على أسعار أسهم الشركات وعوائدها، فضلاً عن العديد من العوامل الأخرى المؤثرة على أسعار الأسهم وبالتالي عوائدها والتي تختلف في درجة تأثيرها من سوق مالي لآخر.

- معامل المتغير المستقل صافي الربح التشغيلي في هذه الفترة هو معنوي وموجب مما يدل على أن صافي الربح التشغيلي يؤدي إلى زيادة العوائد السوقية للأسهم في أسبوع نشر الشركات لتقاريرها المالية، الأمر الذي يشير إلى أن لصافي الربح التشغيلي محتوى معلوماتي في فترة إعلان التقارير المالية (أسبوع النشر) ، أي أن المستثمرين يعتمدون على الأرباح لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية وإن هذا الأثر ينعكس في أسعار الأسهم بمجرد إعلان التقارير المالية (خلال أسبوع النشر).

**ب. بالنسبة لنتائج انحدار نموذج التدفقات النقدية مع العوائد السوقية:**

◄ **الفرضية الثانية:**

﴿لا تحتوي الأرباح (و/ أو) التدفقات النقدية التشغيلية على محتوى معلوماتي إضافي علاوة على المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية (و/ أو) الأرباح في سوق دمشق للأوراق المالية﴾.

لاختبار هذه الفرضية استخدم الباحثان نموذج الانحدار المتعدد وهو نموذج مستخدم في العديد من دراسات المحتوى المعلوماتي الإضافي ﴿انظر على سبيل المثال (Homayoun, 2013) (Pouraghajan ,et al 2012) ، ( Daraghma, 2010) ،، (حبيب، 2007)﴾:

Rit = a +b1 NOIit +b2 NOCFi……. (3)

يستخدم نموذج الانحدار المتعدد لتقدير قيمة المعلومات الإضافية التي يقدمها المقياس الإضافي، إذ إن ارتفاع معامل الانحدار لمتغير ما مقارنة بالمتغيرات الأخرى يعني أن المقياس يحتوي معلومات إضافية غير موجودة انعكست في زيادة العائد السوقي للسهم بنسبة تزيد عن مقدار التغير الذي أحدثته المتغيرات الأخرى.

وقد تم تقسيم التحليل الإحصائي لاختبار هذه الفرضية وفق نموذج الانحدار أعلاه إلى محورين رئيسين، يركز المحور الأول على تحليل معاملات ارتباط (بيرسون) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لنموذج الانحدار أعلاه؛ لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع لتحديد وجودها من عدمه، وكذلك تجاه العلاقة، بالإضافة إلى قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة فيما بينها، في حين يهتم المحور الثاني بعرض نتائج الانحدار المتعدد لقياس الأثر (السببية) للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، كما تم إجراء الاختبار عبر أربع فترات زمنية محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية وهي (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية، أسبوع النشر، (4) أسابيع لاحقة لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية، نافذة الحدث وهي (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي:

**أ. تحليل معاملات ارتباط (بيرسون) لمتغيرات الدراسة:**

بإجراء تحليل الارتباط (بيرسون) لمتغيرات نموذج الانحدار رقم (3) كانت النتائج على الشكل التالي:

**الجدول رقم (06) :**

**مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون لمتغيرات نموذج انحدار: Rit = b0 + b1 NOIit + b2 NOCFit**

| Variables | Before 4 weeks of Announcement | | | Announcement Week | | | After 4 weeks of Announcement | | | Event windows (week 9 ) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rit | NOIit | NOCFit | Rit | NOIit | NOCFit | Rit | NOIit | NOCFit | Rit | NOIit | NOCFit |
| Rit | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |
| NOIit | .112 | 1 | | .345 (*) | 1 | . | - .006 | 1 | | .038 | 1 | |
| NOCFit | .146 | .584 (**) | 1 | .099 | .584 (**) | 1 | - .069 | .584 (**) | 1 | - .040 | .584 (**) | 1 |

* الارتباط ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05)

**الارتباط ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.01)

- **تفسير النتائج:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (6) عدم وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغير التابع العوائد السوقية للأسهم والمتغيرات المستقلة المتمثلة بصافي الربح التشغيلي والتدفقات النقدية التشغيلية لجميع الفترات موضع الدراسة (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية – أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، باستثناء أسبوع النشر الذي بلغ معامل الارتباط فيه بين المتغير التابع العوائد السوقية للأسهم والمتغير المستقل صافي الأرباح التشغيلية (34.5%) عند مستوى معنوية (5%) وذلك في أسبوع النشر، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين العوائد السوقية للأسهم وصافي الأرباح التشغيلية خلال أسبوع نشر الشركات لتقاريرها المالية.

أما بالنسبة لمعاملات الارتباط ما بين المتغيرات المستقلة صافي الأرباح التشغيلية والتدفقات النقدية التشغيلية فقد كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (10%) لجميع فترات الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (58.4%).

**ب. تحليل الانحدار لنماذج الدراسة:**

بإجراء تحليل الانحدار لنموذج الدراسة رقم (3) كانت النتائج على الشكل التالي:

**الجدول رقم (07) :**

**نتائج نموذج انحدار العوائد السوقية للأسهم على صافي الأرباح التشغيلية والتدفقات النقدية التشغيلية Rit = b0 + b1 NOlit + b2 NOCFit**

| Before 4 weeks of Announcement | | | Announcement Week | | After 4 weeks of Announcement | | Event windows (week 9 ) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ( Dependent Variable ( Rit | | | | | | | | |
| Independent Variables | B | Sig | B | Sig | B | Sig | B | Sig |
| NOIit | .026 | .840 | .180 | .029 | .245 | .803 | .050 | .651 |
| NOCFit | .042 | .553 | - .035 | .421 | - .255 | .633 | - .028 | .647 |
| R | .149 | | .367 | | .080 | | .086 | |
| R2 | 022 | | .135 | | .006 | | .007 | |
| Sig | .666 | | .074 | | .890 | | .876 | |

B0, B 1, B2: Partial regression Coefficients R: Correlation Coefficients,
Sig: significance R2: Determination Coefficients

- **تفسير النتائج:**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (7) عدم معنوية نموذج انحدار العوائد السوقية للأسهم مع صافي الربح التشغيلي، والتدفقات النقدية التشغيلية لجميع الفترات موضع الدراسة (4) أسابيع سابقة لتاريخ نشر التقارير المالية– أسبوع النشر – (4) أسابيع لاحقة لتاريخ نشر التقارير المالية – نافذة حدث تتضمن (9) أسابيع محيطة بتاريخ نشر التقارير المالية) ، باستثناء أسبوع النشر الذي كانت معنوية عند مستوى معنوية (10%) ، وقد كانت نتائج تحليل الانحدار لهذه الفترة كما يلي:

– معامل التحديد: بلغت قيمة معامل التحديد لهذه الفترة 135 (= R2.) وتدل على أن المتغيرين المستقلين (صافي الربح التشغيلي والتدفقات النقدية التشغيلية) يفسران ما نسبته (13.5%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (العوائد السوقية) ، وأن ما نسبته (86.5%) ترجع إلى متغيرات أخرى.

– بالنسبة للمتغير المستقل (صافي الربح التشغيلي) :

معامل المتغير المستقل صافي الربح التشغيلي في هذه الفترة هو معنوي وموجب، مما يدل على أن صافي الربح التشغيلي يؤدي إلى زيادة العوائد السوقية للأسهم خلال فترة أسبوع النشر، أي إن معلومات الأرباح تنعكس في أسعار الأسهم وبالتالي عوائدها بصورة فورية بعد إعلان التقارير المالية.

– بالنسبة للمتغير المستقل (التدفقات النقدية التشغيلية) :

معامل المتغير المستقل التدفقات النقدية في هذه الفترة غير معنوي، مما يدل أن التدفقات النقدية التشغيلية لا تؤثر في العوائد السوقية للأسهم خلال أسبوع النشر.

وبناء عليه فإن نتيجة اختبار الفرضية الثانية هي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه (للأرباح محتوى معلوماتي إضافي علاوة على المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية) وذلك خلال فترة أسبوع النشر.

تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة كل من (Homay-oun, 2013) ، (Pouraghajan ,et al, 2012) ، (Daraghma, 2010 ) (حبيب، 2007) الذين توصلوا إلى أن للأرباح محتوى معلوماتي إضافي علاوة على التدفقات النقدية؛ وذلك لمعنوية معامل الأرباح وعدم معنوية معامل التدفقات النقدية التشغيلية، أي: ، إن الأرباح المحاسبية تمتلك معلومات لا تمتلكها التدفقات النقدية تجسدت في التأثير على عوائد الأسهم مع اختلاف الفترة الزمنية المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية التي تم إجراء الدراسات السابقة عليها عن الدراسة الحالية والتي ترجع إلى التقديرات الشخصية للباحثين التي يتم بناؤها اعتماداً على طبيعة السوق المالي موضع التطبيق، في حين تتعارض مع نتائج دراسة كل من ، ، (Kusuma (2014 cheng, et al, 2020) )، (سراج، 2014) ، الذين توصلوا إلى أن للتدفقات النقدية محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على الأرباح، كما تتعارض مع نتائج دراسة كل من: , ، ( Homayoun, 2013) Asgari) et al, 2014) ، (جبر، والدبعي، 2008) ، (، 2008Habib) الذين توصلوا إلى أن لكل من الأرباح والتدفقات النقدية محتوى معلوماتيا إضافيا علاوة على الآخر، ويعزو الباحثان اختلاف وتعارض النتائج ما بين الأسواق المالية إلى عوامل عديدة أهمها اختلاف كفاءة الأسواق المالية موضع التطبيق واختلاف المقاييس المستخدمة للأرباح والتدفقات النقدية يضاف إلى ذلك اختلاف الفترة التي يتم إجراء اختبار المحتوى المعلوماتي فيها.

## النتائج والتوصيات:

### أولاً: النتائج:

**توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن تقسيمها إلى مجموعتين كما يلي:**

**1. توصلت الدراسة النظرية إلى:**

- اختلاف المحتوى المعلوماتي لأرقام الأرباح عن المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية نتيجة اختلاف الأساس المتبع لإعدادهما، حيث يتم إعداد الأرباح على أساس الاستحقاق في حين يتم إعداد التدفقات النقدية على الأساس النقدي.
- لا يعتبر المحتوى المعلوماتي للأرباح أو التدفقات النقدية

بديل عن الآخر، وإنما يكمل كل منهما الآخر.

- انخفاض المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية مقارنة بالأرباح في معظم الأسواق المالية، بسبب قلة إدراك المستثمرين لأهمية أرقام التدفقات النقدية بالإضافة إلى مشاكل القياس المعتمدة على التقدير.
- وجود عدد من العوامل الحاكمة لمستوى المحتوى المعلوماتي للأرقام الواردة في التقارير المالية والتي تؤثر على مستواه.

**2. توصلت الدراسة التطبيقية إلى:**

- ينعكس المحتوى المعلوماتي للأرباح المحاسبية المنشورة بصورة فورية (خلال أسبوع النشر) في أسعار أسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وعوائدها، دون وجود تسريب للمعلومات قبل نشرها أو تأخر في استجابة أسعار الأسهم للأرباح المعلن عنها، الأمر الذي يشير إلى إدراك المستثمرين لأهمية أرقام الأرباح واعتمادهم عليها لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- لا ينعكس المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية في أسعار أسهم الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وعوائدها خلال الفترة المحيطة بتاريخ نشر التقارير المالية، والذي يمكن أن يعزى لعدد من العوامل أهمها قلة وعي المستثمرين وعدم اعتمادهم عليها في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية في سوق دمشق للأوراق المالية.
- تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي نسبي أكبر من التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية في أسبوع النشر.
- تحتوي الأرباح على محتوى معلوماتي إضافي علاوة على التدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية في أسبوع النشر.

## ثانياً: التوصيات ومجالات البحث المقترحة:

في ضوء مشكلة الدراسة وما توصل إليه الباحثان من نتائج، يعرض الباحثان بعض التوصيات ومجالات البحث المقترحة وذلك كما يلي:

**أ. التوصيات:**

- ضرورة توعية المستثمرين بأهمية أرقام التدفقات النقدية، ورقم الربح المفصح عنه ودورهما في تقييم أداء الشركات، وكيف يمكن الاعتماد على المزج بين الاستحقاقات الاختيارية المتمثلة في رقم الربح والأساس النقدي المتمثل في التدفق النقدي التشغيلي نحو مساعدة المستثمرين على التنبؤ بالأرباح والتدفقات المستقبلية للشركات وبالتالي تحسين جودة اتخاذ القرارات.
- ضرورة الأخذ في الاعتبار بأن عينة الدراسة (13 شركة) والفترة الزمنية (3 سنوات) تحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة الحالية، و بالتالي يمكن إجراء المزيد من الدراسات لفترات زمنية أكبر وعينة أكبر بأسواق مالية أخرى غير سوق دمشق للأوراق المالية، وذلك للتأكد من مدى تطابق نتائج تلك الدراسات مع الدراسة الحالية.
- ضرورة إضافة متغيرات أخرى لدراسة واختبار المحتوى المعلوماتى للأرباح مقارنة بالتدفقات النقدية حيث بلغ معامل التحديد (13.5%) وهو ما يعنى أن هناك (86.5%) متغيرات أخرى تفسر التغير في المتغير التابع؛ ولذا يمكن إدخال متغيرات أخرى، مثل: آليات الحوكمة، حجم الشركة، الهيكل التمويلي للشركة، عدم تماثل المعلومات، تكلفة رأس المال كمتغيرات مستقلة وأخرى ضابطة.
- يمكن استخدام نماذج وأساليب إحصائية متعددة لاختبار متغيرات أخرى تعبر عن المفهوم الإجرائي للمتغير المستقل والمتغير التابع موضوع الدراسة، وما إذا كان نفس النماذج تصلح وهل تصل لنفس النتائج أم لا.
- أحد حدود هذه الدراسة هو أنها تناولت المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي لكل من الأرباح والتدفقات النقدية في سوق دمشق للأوراق المالية دون أخذ العوامل المؤثرة فيه، لذلك يمكن إجراء دراسة لمعرفة العوامل المؤثرة على المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي للأرباح والتدفقات النقدية.

**ب. مجالات البحث المقترحة:**

- دراسة العلاقة بين التدفقات النقدية التشغيلية وأسعار الأسهم.
- دراسة العلاقة بين المحتوى المعلوماتي للأرباح وصافي التدفقات النقدية التشغيلية على تكلفة رأس المال.
- اختبار أثر جودة المحتوى المعلوماتي على العلاقة بين قرارات المحللين الماليين وسيولة الأسهم.
- معرفة أثر خصائص جودة المعلومات المحاسبية على العلاقة بين رقم صافى الربح والقدرة على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية.

## الهوامش:

1. تم الاعتماد لقياس المحتوى المعلوماتي النسبي والإضافي على نماذج انحدار استخدمها العديد من الباحثين انظر على سبيل المثال دراسة كل من (Homayoun,، Pouraghajan ,et al, 2012) ( 2013) ، (حبيب، 2007) ،(Daraghma,2010).
2. (Financial Accounting Standards Board) : FASB مصطلح يشير إلى مجلس معايير المحاسبة المالية الاميركي.
3. Compustat: هي قاعدة بيانات للمعلومات المالية والإحصائية والسوقية عن الشركات العالمية النشطة وغير النشطة في أنحاء العالم جميعها.
4. حيث أثبتت العديد من الدراسات عدم كفاءة سوق دمشق للأوراق المالية وقلة الوعي الاستثماري لمستثمريه ﴿انظر على سبيل المثال دراسة كل من (Hassan,2014) ، (قرعان، 2013) ، (موصلي، السمان، 2013)﴾.

## المصادر والمراجع العربية:

- بشوني، محمد العيد. (2017). دور المعلومات المالية المرحلية في تفعيل المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية دراسة حالة اليانس للتأمينات الجزائرية لفترة 2014، (رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم

الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير) ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر.

- جبر، جمال، والدبعي، مأمون. (2008). أثر إشارة الأرباح المحاسبية والتدفقات النقدية التشغيلية على محتواها المعلوماتي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4 (1) : 1 – 23.
- حبيب، عقيل حمزة. (2007). المحتوى المعلوماتي للأرقام المحاسبية/ دراسة مقارنة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 7 (2) : 125 – 141.
- حجاج، رلى، الدبعي، مأمون. (2014). المضمون المعلوماتي الإضافي لمؤشرات القوائم المالية للشركات الصناعية المساهمة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10 (2) : 199 – 288.
- حداد، فايز، وحداد، سامر. (2003). العلاقة بين أسعار الأسهم والأرباح المحاسبية المستقبلية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، 30 (2) : 269 – 277.
- حمدان، وسام، وغرايبة، فوزي، والدبعي، مأمون. (2008). دور التدفقات النقدية وتسويات الاستحقاق في تفسير العوائد السوقية للأسهم، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4 (3) : 288 – 310.
- حيدر، مضر. (2014). تأثير المحتوى الإعلامي لسياسات توزيع الأرباح غير النقدية على أسعار الأسهم العادية (دراسة تطبيقية على سوق عمان للأوراق المالية) ، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال) ، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.
- خلخال، حيدر. (2008). المحتوى الإعلامي للتقارير المالية وأثره في ترشيد قرارات المستثمرين، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.
- خوري، رتاب، وبالقاسم، مسعود. (2006). أثر توقيت الإفصاح عن القوائم المالية على أسعار الأسهم وحجم التداول دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2 (2) : 163 – 186.
- سالم، عبد الرزاق، وخشارمة، حسين. (2007). المحتوى المعلوماتي للتدفق النقدي الحر دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، 34 (2) : 348 – 362.
- سراج، نصر الدين. (2014). المحتوى المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية ودوره في تفسير التغيرات في أسعار أسهم في الشركات المساهمة المدرجة في سوق المال السعودي: دراسة اختباريه، مجلة جامعة غرب كردفان للعلوم والإنسانيات، 8: 215 – 242.
- صالح، رضا. (2008). المحتوى المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية وأثره على قرارات الاستثمار والتمويل دراسة اختباريه، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، جامعة طنطا، 3: 1 – 48.
- عبد، أحمد راهي. (2013). أثر تمهيد الدخل على العوائد غير العادية للأسهم (دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية) ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16 (3) : 255 – 272.
- عتيبي، ابتسام. (2016). تمهيد الدخل والعوائد غير العادية في الشركات المساهمة السعودية، (رسالة ماجستير غير منشورة في المحاسبة) ، كلية الشرق العربي للدراسات العليا، المملكة العربية السعودية.
- قرعان، فادي، (2013). كفاءة سوق دمشق للأوراق المالية، تنمية الرافدين، 35 (114) : 137 – 153.
- كاظم، دعاء، وشمري، محمد وفي. (2016). المحتوى المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية ودوره في تقييم الأداء المالي دراسة تطبيقية مقارنة بين قائمة التدفقات النقدية وقائمتي الدخل والمركز المالي لعينة من الشركات الصناعية العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، 6 (22) : 36 – 72.
- كوار، صلاح، وشمري، محمد وفي. (2017). توظيف معايير الأهمية النسبية لقياس الفجوة الرقمية للمعلومات المحاسبية عند الدمج لتحسين المحتوى الإعلامي للتقارير المالية – دراسة تطبيقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، 40 (12) : 166 – 179.
- مصطفى، داليا، والدبعي، مأمون. (2012). المضمون المعلوماتي للخسائر المحاسبية في التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الأردنية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 27 (4) : 53 – 92.
- موصلي، سليمان، والسمان، حازم. (2013). دراسة الكفاءة السعرية لسوق دمشق للأوراق المالية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29 (2) : 151 – 169.
- ميهي، عادل. (2006). المحتوى الإعلامي للمعلومات المحاسبية الأولية بالتطبيق على سوق الأسهم السعودي، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، 20 (2) : 1 – 24.
- نور، نصر الدين. (2017). معايير التقارير المالية الدولية ودورها في جودة المعلومات المحاسبية، (أطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة والتمويل) ، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- وطن، عبد الإله. (2006). محتوى المعلومات للتقارير المالية دراسة مقارنة بين سوق بغداد للأوراق المالية وعمان المالي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8 (4) : 87 – 126.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Bashouni, M. Eid. (2017). The Role of Interim Financial Information in Activating the Information Content of Financial Reports: A Case Study of Alliance Insurance in Algeria for 2014, (Unpublished Master Thesis in Commercial Sciences) , Faculty of Economic Sciences, and Facilitation Sciences, Kasidi Merbah University, Ouargla, Algeria.*
- *Jabr, Jamal Z. & M. Al- Debi'e, Mamoun. (2008). The Effect of the Sign of Accounting Earnings and Operating Cash Flows on Their Information Content, Jordan Journal of Business Administration, 4 (1) : 1- 23*
- *Habib, Aqeel Hamza. (2007). The Information content of the accounting numbers/ Comparative study, Al- Ghari Journal of Economic and Administrative Sciences, 7 (2) : 125- 141.*
- *Hajjaj, Rula Y& M. Al- Debi', Mamoun. (2014). The Incremental Information Content of Financial Statements' Signals of Jordanian Industrial Shareholding Companies, Jordan Journal of Business Administration, 10 (2) : 199- 288.*
- *Haddad, Fayez& Haddad, Samer. (2003). The relationship between stock prices and future accounting Earning. An applied study on Jordanian industrial companies, Adminstrative Science Dirasat, 30 (2) : 269- 277.*
- *Hamda;n, Wisam M& Gharaibeh, Fawzi A& M. Al- Debi'e, Mamoun. (2008). The Role of Cash Flows and Accruals in Explaining stock Returns, Jordan Journal of Business Administration, 4 (3) : 288- 310.*
- *Haidar M, Moudar. (2014). The Effect of Informational content of non- cash dividend policy on common stock prices-*

## المصادر والمراجع الأجنبية:


- *Asgari, Leila& Salehi, Mahdi & Mohammadi, Ali. (2014). Incremental Information Content of Cash Flow and Earnings in the Iranian Capital Market, Journal of Industrial Distribution & Business 5- 1: 5- 9.*
- *AL- Attar, Ali& AL- khadash, Husam. (2005). The effect of Contextual factors on the information Content of cash flows in explaining stock prices – The case of Amman stock Exchange, Jordan Journal of Business Administration, 1 (1) : 121- 131.*
- *Bahson, Paul R.& Paul, Miller& Bruce Budge. (1996). Nonarticulation in cash flow statements and implications for education, research, and practice, Accounting Horizons, 10 ,4 (December) : 1–15*
- *Cheng, Agnes.C.S& Li, Shuo& Zhang, Eliza Xia. (2020). Operating Cash Flow opacity and Stock Price Crash Risk, Journal of Accounting and Public Policy, 1- 23.*
- *Clatworthy, Mark A. & Pong, Christopher K.M& Wong, Woon K. (2012). The Role of Accruals and Cash Flows in Explaining UK Stock Returns and the Impact of Auditor Quality, Centre for Global Finance Working Paper Series (ISSN 2041- 1596) , Paper Number: 04/ 10: 1- 25.*
- *Daraghma, Zahran M. (2010). The Relative and Incremental Information Content of Earnings and Operating Cash Flows: Empirical Evidence from Middle East, the Case of Palestine, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, 22: 123- 135.*
- *Habib, Ahsan. (2008). The role of accruals and cash flows in explaining security returns: Evidence from New Zealand, Journal of International Accounting, Auditing and Taxation 17: 51- 66.*
- *Harnovinsah & Indriani, Poppy. (2015). The Market Reaction and Income Smoothing, (Case Study on Listed Company in LQ 45 Indonesian Stock Exchange, Research Journal of Finance and Accounting, 6 (8) : 104- 113.*
- *Haw, In- Mu G.& Qi, Dave D. & Wu, Woody Y. (2001). The Nature of Information in Accruals and Cash Flows in an Emerging Capital Market: The Case of China, International Journal of Accounting, 4 (12) : 391- 406. http:// dx.doi.org/ 10.1016/ S00207063 (01) 00107- 8.*
- *Hassan, Hussein. (2014). The Efficiency Weak form of the financial market and the random motion of the index, AL- Furat University Journal for Researches and Scientific Studies, 9 (35) : 48- 72.*
- *Homayoun, Saeid. (2013). The role of accounting accruals' for information content of earning and cash flows for Malaysia public listed companies, International Conference on Economics and Finance Management,: 69- 74.*
- *Huang, Yuan & Li, Xiao. (2014). Information Content of Annual Earnings Announcements: A Comparative Study, China Accounting and Finance Review, 16 (2) : 171- 182.*
- *Heyrani, Forough& Ardakani, Saeid& Ardakani, Mahboubeh. (2013). The Impact of High Earnings on the Informational Content of Cash Flows in the Listed Companies on Tehran Stock Exchange, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 3 (4) October: 215- 223.*
- *Kothari, S.P. (2001). Capital markets research in accounting, Journal of Accounting and Economics 31: 105- 231.*
- *Kusuma, Hadri. (2014). The Information Content of the Cash Flow Statement: An Empirical Investigation, International Journal of Arts and Commerce, 3 (4) : 59- 74.*
- *Lee, Jong & Glasscock, Robson, Park& Seok, Myung. (2017). Does the Ability of Operating Cash Flows to Measure Firm Performance Improve during Periods of Financial Distress?, Accounting Horizons, 31 (1) : 23- 35*
- *Lo, kin& Lys, Thomas, Bridging. (2000). The Gap between Value Relevance and Information Content, Social Science Research Network, working paper, the 2000 Big 10 Research Practical Study on Amman Stock Exchange, (unpublished Master Thesis in Business Administration) , Faculty of Economics, Tishreen University.*
- *Khalkhal, Haidar. (2008). the Information content of financial reports and its impact on the rationalization of investors' decisions, (unpublished Master Thesis) , Arab Institute of legal Accountants.*
- *Khouri, Ritab S& Balqasem, Masoud M. (2006). The Effect of Timing of Financial Statements Disclosure on Stock Prices and Trading Volume an Empirical Study on Amman Stock Exchange, Jordan Journal of Business Administration, 2 (2) : 163- 186.*
- *Salem, bdel Razzaq H& Khasharmeh, Husein A. (2007). The Information Content for Free Cash Flow: An applied study on the Jordanian public shareholding industrial companies, Sciences- Dirasat Journal, 34 (2) : 348- 362.*
- *Siraj, Naser addin. (2014). The information content of the cash flow statement and its role in explaining changes in stocks prices in Stock Exchange companies listed in the Saudi capital market: An Empirical Study, Journal of West Kordofan University for Science and Humanities, 8: 215- 242.*
- *Saleh, Rida. (2008). The Informational content for the statement of cash flows and its impact on investment and financing decisions: An Empirical study, The Scientific Journal of Trade and Finance, Tanta University, 3: 1- 48.*
- *Otaibi, Ebtsam. (2016). Income Smoothing and Abnormal Stock Return in the Companies Listed on the Saudi Stock Exchange, (Unpublished Master Thesis in Accounting) , Arab East College for Graduate Studies, Saudi Arabia.*
- *Abed, Ahmed R. (2013). Effect of income smoothing on abnormal accruals for stocks Applied study in simple of Iraqi banks, Al- Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, 16 (3) : 255- 272*
- *Karaan, M. Fadi. (2013). The efficiency of the Damascus Securities Exchange, Tanmiat Al- Rafidain, 35 (114) : 137- 153.*
- *Kazem, Doaa, Shammari& Mohammed wafi. (2016).The information content of the cash flow statement and its role in evaluating the financial performance: An applied comparative study between the cash flow statement and the income and financial statements of a sample of Iraqi industrial companies, Journal of Administration and Economics,6 (22) : 36- 72.*
- *Kawaz, Salah& Shammari, Mohammed wafi. (2017). Use the criterion of relative importance to measure the digital divide of accounting information when consolidation to improve the financial information content of financial reports- an applied study, Journal of Administration and Economics, 40 (112) : 166- 179.*
- *Mustafa, Dalia I& Al- Debie, Mamoun M. (2012). The Information of Content of Accounting Losses in the Finance Reports of Jordanin Shareholding Companis, Mutah Lil- Buhuth wad- Dirasa ,Journals Humanities and Social Sciences Series, 29 (2) : 53- 92.*
- *Mosli, Suleiman& Samman, Hazem. (2013). The Price Efficiency Study of the Damascus Stock Market, Damascus University Journal for Economic and Legal Sciences, 29 (2) : 151- 169.*
- *Mihi, Adel. (2006).The Informational Content of Preliminary Accounting Information Applied to the Saudi Stock Market, Abdulaziz King University Journal, Economics and Administration, 20 (2) : 1- 24.*
- *Nour, Nasr El- Din. (2017). International financial reporting standards (IFRSs) and their role in the quality of accounting information, (PhD thesis in Accounting and Finance) , College of Graduate Studies, Sudan University of Science and Technology.*
- *Watan, Abdul Ilah. (2006). Information Content of the Financial Report, A Comparative Study between Baghdad Stock Exchange and Oman Financial, Al- Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences, 8 (4) : 87- 126.*

*Conference, Northwestern University: 1- 42.*

- *Masihabadi1, Abolghasem& Moghaddam, Ali Taghavi& Kulukhi, Amir Shams& Rahman, Rouhollah. (2015). The relationship between earnings before interest and taxes and operating cash flow and stock return under the condition of information asymmetry in Abadan and Arak Petrochemical Companies through markovswitching approach, Marketing and Branding Research 2: 74- 88.*
- *Mostafa, Wael. (2014). The relative information content of cash flows and earnings affected by their extremity, "The relative information content of cash flows and earnings affected by their extremity ", Managerial Finance, 40 (7) : 646- 661.*
- *Nallareddy, Suresh& Sethuraman, Mani& Venkatachalam, Mohan. (2018). "Earnings or Cash Flows: Which is a better predictor of future cash flows?", working paper: 1- 58. Available at SSRN: https:// ssrn.com/ abstract=3054644 or http:// dx.doi.org/ 10.2139/ ssrn.3054644 ,*
- *Nyamolo, kennethe. (2010). The Information Content of Annual Earnings Announcements for Companies Quoted at the Nairobi Stock Exchange, (A Dissertation for The Degree of Master of Business Administration) , School of Business university of Nairobi.*
- *Pouraghajan, Abbasali & Emamgholipour, Milad & Niazi , Faramarz & Samakosh, Ali. (2012). Information Content of Earnings and Operating Cash Flows: Evidence from the Tehran Stock Exchange, International Journal of Economics and Finance, 4 (7 July) : 41- 51.*
- *Rahmawati, Evi. (2013). Information Content and Determinants of Timeliness of Financial Reporting of Manufacturing Firms in Indonesia, (A Dissertation for The Degree of Doctor of Philosophy) , College of Business Victoria University.*
- *Ross, Jonathan F. (2016). The Information Content of Accounting Reports: An Information Theory Perspective, Information, 7 (48) : 1- 23.*
- *Senan, Nabil. (2019). "Ability of earning and cash flows in forecasting future cash flows: A study in the context of Saudi Arabia" Academy of Accounting and Financial Studies Journal, 23 (1) : 1- 13.*
- *Subramanyam, K. R.& Venkatachalam, Mohan. (2007). Earnings, Cash Flows, and Ex Post Intrinsic Value of Equity, The Accounting Review, 82 (2) : 457- 481.*

# تقييم كفاءة الاداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية باستخدام المؤشرات المالية القائدة

## (دراسة مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية والتجارية)

# Assessing the Efficiency of the Financial Performance of Palestinian Islamic Banks Using the Leading Financial Indicators

## (A comparative study of a sample of Islamic and commercial banks)

***Azmi Wasfi Awad***
*Associate Professor – Palestine Technical University*
*Azmiawad1@hotmail.com*

**عزمي وصفي عوض**
استاذ مشارك- جامعة فلسطين التقنية

**Received:** 2/ 2/ 2020, **Accepted:** 25/ 4/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-010
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

**تاريخ الاستلام:** 2/ 2/ 2020م، **تاريخ القبول:** 25/ 4/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المالي للمصارف الاسلامية الفلسطينيةوعددها اثنان، ومقارنتها مع معيار الصناعة خلال الفترة (2013 – 2017) ، ثم مع عينة مماثلة من المصارف التجارية الفلسطينية من حيث العدد، والتقارب في حجم الموجودات، والودائع، والأرباح، وعدد الفروع لنفس الفترة، ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على جمع البيانات والمعلومات من القوائم المالية المنشورة لتلك المصارف، وقد تم تحليل البيانات المالية باستخدام مجموعة من النسب المالية التي تندرج تحت مؤشرات: الربحية، والسيولة، وهيكل رأس المال، والحصص السوقية، وتم استخراج المتوسط الحسابي لتلك المؤشرات، وإجراء مقارنة بين مؤشرات المصارف الإسلامية مجمعة، والمعيار الصناعي الذي تنتمي اليه تلك المصارف، كما تم اجراء مقارنة مع المصارف التجارية الفلسطينية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تقارب في مؤشرات الاداء بين المصارف الاسلامية والمصارف التجارية، كما تبين أيضا أن أداء المصارف الإسلامية كان قريبا جداً من مؤشر معيار الصناعة خلال السنوات المالية موضوع الدراسة، الأمر الذي يعد مؤشراً على وجود تطور في أداء تلك المصارف الإسلامية وتناميها، ودلالة واضحة على أن المصارف الإسلامية الفلسطينية تستخدم المعايير، والمعادلات المستخدمة في القطاع المصرفي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها أن على المصارف الاسلامية إجراء تقييم دوري ومعمق للأداء باستخدام مؤشرات مالية قائدة للتعرف على نقاط القوة ومواطن الضعف ومعالجتها بغرض المحافظة على الاداء وتطويره وتعزيز قدرتها التنافسية.


**الكلمات المفتاحية:** كفاءة الاداء؛ المصارف الإسلامية؛ المؤشرات المالية.


## *Abstract*

*This study sought to evaluate the financial performance of the Palestinian Islamic banks comprising two banks and comparing this with the industrial standard, in addition to a similar sample of commercial banks between 2013 and 2017. The comparison was drawn regarding the number, convergence in the volume of assets, deposits, profits, and the number of branches in the same duration. To realize the objective of this study, the researcher used the analytical - descriptive approach, which is based on collecting the data and information on those banks' financial statements. The financial statements were analyzed using a set of financial ratios that fall under the indicators of profitability, liquidity, capital structure, and market shares. The arithmetic mean of those indicators was calculated and a comparison was drawn between the indicators of Islamic banks and the industrial standard those banks belong to. Moreover, a comparison was made with the Palestinian commercial banks. The study found a convergence regarding the indicators of the performance of both Islamic banks and commercial banks. Also, it was revealed that the performance of the Islamic banks was very close to the indicator of the industrial standard during the fiscal years under study, which is an indicator that the performance of Islamic banks is growing. In addition, this shows that Islamic banks employ the standards of the banking sector. The study came up with some recommendations. The Islamic banks should carry out a periodic and deep evaluation of performance using leading financial indicators to identify the strengths and weaknesses to handle them to maintain and improve performance and enhance competitiveness.*


***Keywords**: Efficiency of Performance; Islamic Banks; Financial Indicators*

## المقدمة:

يحتل تقييم الأداء المالي للمصارف أهمية خاصة في النظم الاقتصادية، حيث يتجلى هدف تحليل الأداء المالي وتقييمها في توفير المعلومات المالية لكل الأطراف المهتمة بنشاط المصرف للوقوف على نقاط القوة والضعف فيه، كما تعد المؤشرات المالية من أدوات التحليل الأكثر شيوعاً واستخداماً في تقييم كفاءة الأداء الكلي والجزئي للمنظمات كافة، وذلك من خلال إجراء المقارنة بين البيانات المالية للمؤسسة الواحدة خلال سلسلة زمنية محددة، أو مقارنة متوسط البيانات المالية لمجموعة مؤسسات مع معيار الصناعة للمنشآت المماثلة لها في النشاط نفسه أو القطاع، حيث يتضمن أبعاد التقييم عدداً من المعايير اللستراتيجية ومنها: معيار تحقيق الربحية، ومعيار تخفيض التكاليف، ومعيار النمو المتوازن، ومعيار تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد حقيقة على الاستثمار (ابو قمر، 2009، صفحة 39) ، وتعد المؤشرات المالية من أهم الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء في المصارف، فنجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة المؤشرات المالية وملاءمتها وقابليتها على قياس الأداء بشكل سليم، وأن هناك عددا كبيرا من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في المصارف، ومن أهم تلك المؤشرات وأكثرها شيوعا مؤشرات السيولة والربحية (بشناق، 2011، صفحة 34). ولما كان قياس الأداء المالي للمصارف الاسلامية وتقييمها يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموها واستمراريتها وتطورها، لذلك تأتي هذه الدراسة لإجراء تحليل للقوائم المالية لعينة من المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين مقارنة مع عينة من المصارف التجارية لغرض الوقوف على بعض المؤشرات المالية التي تعكس الأداء المالي لتلك المصارف، خاصة في ظل تنامي اتجاهات العمل المصرفي الإسلامي العالمي مقارنة مع العمل المصرفي التقليدي الذي يشكل عامل ضغط ومنافسة للمصارف الإسلامية التي تعتبر حديثة النشأة، حيث تشير نتائج بعض الدراسات السابقة التي استخدمت المؤشرات والنسب المالية إلى تفوق المصارف الإسلامية على البنوك التقليدية تارة، وتارة أخرى تفوق البنوك التقليدية على المصارف الاسلامية (الجابري، 2015، صفحة 3). وعليه فإن هذه الدراسة

تأتي لأغراض تقييم كفاءة الأداء المالي للمصارف الإسلامية في فلسطين مع المعيار الصناعي من جهة، ومن جهة ثانية تقييم كفاءة الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية مقارنة بعينة من المصارف التجارية الفلسطينية، للوقوف على كفاءة الأداء المالي لكل منها باستخدام المؤشرات المالية، والحصص السوقية باعتبار أن القوائم المالية تعد مدخلات لعمليات التحليل المالي، وهي في الوقت نفسه بمثابة المخرجات للنظام المالي، وعليه فان دراسة هذه القوائم وتحليلها وتفسيرها يسهم في تعزيز منفعة عملية اتخاذ القرار من خلال إظهار الوضع الحقيقي للمصارف الاسلامية الفلسطينية.

## مشكلة وأسئلة الدراسة

إن القضية المعاصرة الآن في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء هي متابعة الأداء المصرفي باعتباره امرا ضروريا للكشف عن ادائه والوقوف على المخاطر المحيطة به، وبالتالي اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة بشأنه في الوقت المناسب، الامر الذي يسهم في تقوية هذا القطاع وضمان استمراريته وعدم تراجع كفاءته أو تعرضه للأزمات، لذلك فإن هذه الدراسة تأتي كمحاولة جادة للوقوف على أداء المصارف الاسلامية ومقارنتها مع معيار الصناعة إلى جانب مقارنتها مع عينة المصارف التجارية التي تم اختيارها لهذا الغرض من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

**ما تقييم كفاءة الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية، وهل يختلف هذا الأداء عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟** ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يختلف الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية عن معيار الصناعة في القطاع المصرفي الفلسطيني؟
2. هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات الربحية للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟
3. هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات السيولة للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟
4. هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات هيكل رأس المال للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟
5. هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات الحصة السوقية للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟

وللوصول إلى إجابات هذه الأسئلة، اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، وذلك من خلال تحليل القوائم المالية للمصارف الاسلامية الفلسطينية للسنوات (2013 – 2017) ، ولذا لن تتبنى هذه الدراسة أية فرضيات، وإنما ستعمل على دراسة واقع الحال للمصارف الاسلامية الفلسطينية عينة الدراسة وتحليلها وتقييمها.

## أهمية الدراسة

1. **الأهمية العلمية:**

يكتسب هذا الموضوع أهمية بالغة من الأكاديميين والدارسين في مجال الإدارة المالية باعتباره يعالج موضوعاً على قدر كبير من الأهمية، والمتمثل في تقييم الأداء المالي في المصارف الإسلامية مقارنه مع المصارف التقليدية، حيث ستعمل الدراسة على سد النقص الحاصل في الدراسات، والأبحاث المتعلقة بأوجه الاختلافات في الأداء، خاصة أن كلا منهما يتحمل المسؤولية الاجتماعية بالمساهمة في عملية التنمية مما يجعل هذه الدراسة تشكل إضافة نوعية تسهم في دعم مسيرة البحث العلمي الاكاديمي، وتوجيه المهتمين بهذا الجانب الى المزيد من البحث لتطوير الأدوات اللازمة العلمية وتوظيفها في خدمة الاقتصاد.

2. **الأهمية التطبيقية:**

يشكل القطاع المصرفي ركيزة أساسية للمجتمع والاقتصاد ككل، وذلك لما يمارسه من المهمات الاقتصادية والاجتماعية التي تسهم بتحريك عجلة الاقتصاد من خلال تأمين الأموال اللازمة للاستثمار، وتقديم سائر الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع، لذا أصبح من الضروري الاهتمام بدراسة مستوى الأداء لمؤسسات هذا القطاع، والعمل على تحسين أدائها، كذلك فإن تقييم الأداء المالي لأي مؤسسة مصرفية يعتبر مهما؛ لأنه يساعد الإدارة في ترشيد خططها وسياستها وقراراتها، وبيان مدى تطابق الأهداف المحققة مع ما هو مخطط له، فضلاً عن معرفة مواقع القوة فيها والتأكيد عليها لتعزيزها، ومعرفة مواقع الضعف والانحراف فيها للعمل على تلافيها والتخلص منها أو العمل على تقليصها، كل ذلك سوف يسهم في تحسين مستوى أداء المصارف ويعزز من قدرتها التنافسية.

## أهداف الدراسة

**تسعى الدراسة إلى تحقيق الغايات التالية:**

- التعرف على كفاءة توظيف الموارد المالية في المصارف الإسلامية الفلسطينية.
- تقييم الأداء المالي ومقارنته وفق معيار الربحية للمصارف الإسلامية الفلسطينية والمصارف التجارية الفلسطينية.
- تقييم الأداء المالي ومقارنته وفق معيار السيولة للمصارف الإسلامية الفلسطينية والمصارف التجارية.
- تقييم الأداء المالي ومقارنته وفق معيار هيكل رأس المال للمصارف الإسلامية الفلسطينية، والمصارف التجارية الفلسطينية.
- تقييم الأداء المالي ومقارنته وفق معيار الحصة السوقية للمصارف الإسلامية الفلسطينية والمصارف التجارية الفلسطينية.

## منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب المنهج الاستقرائي ودراسة الحالة، الذي يقوم على الوصف الدقيق للظاهرة محل الدراسة، ويعبر عنها التعبير الكمي والكيفي، إلى جانب المعلومات جميعها المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، ثم الربط والتفسير وصولاً الى الاستنتاجات التي يبنى عليها التصور المقترح الذي يزيد من رصيد المعرفة عن الموضوع.

## مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في فلسطين والبالغ عددها (7) مصارف، ثلاثة منها مصارف إسلامية وهي المصرف الإسلامي الفلسطيني، والمصرف الإسلامي العربي ومصرف الصفا، أما المصارف التجارية وعددها أربعة مصارف فهي: بنك فلسطين، وبنك القدس، وبنك الاستثمار الفلسطيني، والبنك الوطني، هذا ولأغراض المقارنة تم إجراء الدراسة على المصارف الإسلامية جميعها واستثني منها مصرف الصفا الإسلامي كونه حديث النشأة، وفي المقابل تم اختيار عينة عمدية بالعدد نفسه من المصارف التجارية بحيث تكون حجم الموجودات والودائع والأرباح وعدد الفروع متقاربة الى حد كبير مع تلك المصارف، وهما: بنك القدس والبنك الوطني.

## الدراسات السابقة

دراسة (شالور و ملياني، 2019) ، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء المالي لمجموعة من البنوك الإسلامية وهي: مصرف الراجحي، مصرف قطر الإسلامي، البنك الإسلامي الأردني، خلال الفترة (2013 – 2017) ، وذلك بإجراء تقييم لأداء تلك البنوك عبر تحليل القوائم المالية باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية لبيان قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، واختيار المصرف الأفضل أداءً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود اختلاف بين المصارف المذكورة حول تحقيق نسب الربحية، وكفاية رأس المال في مواجه مخاطر التمويل والاستثمار، كما وجد هناك تفاوت في نسب الربحية والسيولة بين تلك المصارف، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في نشر الوعي المصرفي، وتعزيز الترابط بين التمويل الاسلامي وأنظمة الاقتصاد الانتاجي.

دراسة (جلاد و عنتري، 2019) ، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الاختلافات في الأداء المصرفي للبنوك الإسلامية، والتقليدية في فلسطين باستخدام منهج (CAMEL) في التحليل (كفاية رأس المال؛ جودة الأصول؛ جودة الإدارة،؛ القدرة الإيرادية ومركز السيولة) ، تمت دراسة اثني عشر بنكا منها: عشرة بنوك تقليدية، واثنان إسلاميان، خلال الفترة (2011 – 2017) لكل متغير من المتغيرات الخمسة، ثم تم حساب القيمة المتوسطة لكل مجموعة من البنوك، وتم بناء اختبارات الفروق، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال للمخاطرة في الأصول؛ والديون إلى إجمالي الأصول؛ والعائد على الأصول؛ والنقد إلى الودائع في البنوك التقليدية أعلى مقارنة بالبنوك الإسلامية، أما عن المتغيرات الأخرى فتشمل متوسط نسبة جودة القروض؛ نمو الأصول، نمو الأرباح؛ العائد على حقوق المساهمين؛ النقد الى الأصول؛ نسبة الفجوة؛ أعلى بالنسبة للبنوك الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية، أما نسبة الايرادات من غير الفائدة إلى إجمالي الإيراداتف هي النتيجة للمجموعتين نفسها من البنوك، وقد كانت متغيرات الأصول الرأسمالية للمخاطرة؛ والدين إلى إجمالي الأصول؛ ونسبة جودة الأصول؛ و نمو الأصول؛ و النقد إلى الودائع؛ والنقدية إلى الأصول؛ ونسبة الفجوة ذات أهمية إحصائية مقابل الايرادات من غير الفائدة إلى إجمالي الإيرادات، معدل نمو الأرباح

والعائد على حقوق الملكية والعائد على نسب الأصول التي تبين أنها غير ذات دلاله إحصائية، وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك نتائج مختلطة فيما يتعلق في أداء البنوك الإسلامية مقارنة مع البنوك التقليدية، وقد أوصت الدراسة بأهمية اطلاع الإدارة المصرفية على المؤشرات المالية المتعلقة بالأداء والوقوف على تطورات هذا الأداء وسرعة اتخاذ الاجراءات الصحيحة اللازمة في هذا الخصوص.

دراسة (زاده و اسماعيل، 2018) ، هدفت الدراسة إلى قياس ومقارنة مؤشرات الأداء المالي لمصرفين في كوردستان – العراق، أحدهما إسلامي والآخر تقليدي خلال المدة من (2012 – 2016) ، واستخدام الباحث المنهج التحليلي الوصفي لمجموعة من النسب المالية تندرج تحت مؤشرات الربحية؛ والسيولة؛ الكفاءة وهيكل رأس المال؛ والتي عادة ما تستخدم لقياس مستوى الأداء المالي للمصارف، والمقارنة فيما بين تلك المؤشرات الخاصة بالمصرف الإسلامي والمصرف التقليدي، كما تم استعمال نموذج (Z - Score) الخاص بقياس استقرار المصارف، ومدى تعرض المصرف لمخاطر العسر المالي. وتوصل البحث إلى أن المصرف الإسلامي أفضل من المصرف التقليدي فيما يخص بالعائد على إجمالي الأصول، العائد على حقوق الملكية، هامش الربح الصافي، والمصاريف التشغيلية إلى الإيرادات، بالإضافة إلى كونه أكثر ثباتاً في هذه المؤشرات أيضا، بالإضافة إلى كونه أفضل في نسبة السيولة النقدية بالرغم من كونه يمتلك سيولة عالية جداً إلا أنها أقل من السيولة النقدية لدى مصرف أربيل للاستثمار والتمويل، والذي يدل على وجود كمية كبيرة من الأصول النقدية عاطلة عن الاستثمار، أما فيما يخص هيكل رأس المال فقد بيّن البحث أن هيكل رأس المال للمصرف التقليدي أكثر متانة من المصرف الإسلامي، والذي انعكس بدوره على نموذج (Z – Score) للاستقرار المصرفي فظهر المصرف التقليدي أكثر استقراراً من المصرف الإسلامي بالرغم من أن المصرف الإسلامي قد حقق رقماً كبيراً يدل على أمان كبير وبعده عن مخاطر العسر المالي في هذا النموذج، كما أن المصرف التقليدي أفضل من المصرف الإسلامي فيما يخص معدل استثمار الودائع، وقد أوصت الدراسة ضرورة الاهتمام بالقطاع المصرفي بنوعيه الإسلامي والتقليدي لما له من آثار كبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية بتحويل

المدخرات المالية إلى القنوات الاستثمارية، وبضرورة تطبيق الحوكمة في المصارف لتفادي المشكلات، والتناقضات الحاصلة في التقارير المالية الصادرة عن المصارف.

دراسة (Purwanto & Juliani, 2017) ، هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الأداء المالي للمصارف الإسلامية مع المصارف التقليدية في أندونيسيا، من خلال استخدام عدد من النسب المالية لخمسة مصارف إسلامية وتقليدية، وباستخدام التقارير المالية ربع السنوية المنشورة لتلك المصارف خلال الفترة الممتدة من آذار (2006 وحتى تموز 2014) ، وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك فروقات جوهرية في نسب ملاءة رأس المال؛ نسبة القروض إلى الودائع؛ نسبة القروض المتعثرة ونسبة الكفاءة التشغيلية بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية، بينما لا توجد أية فروق جوهرية في نسبة العائد إلى إجمالي الأصول فيما بينهما، وقد أظهرت النتائج أن نسبة ملاءة رأس المال والقروض المتعثرة في

البنوك التقليدية أفضل من البنوك الإسلامية، بينما أظهرت نتائج الدراسة أن البنوك الإسلامية أفضل من البنوك التقليدية من حيث نسبة القروض الى الودائع و نسبة الكفاءة التشغيلية والعائد على الاصول، ولم تتطرق الدراسة الى اية توصيات.

دراسة (الشيخ علي، 2017) ، هدفت الدراسة الى مقارنة أداء المصارف التجارية والمصارف الإسلامية المدرجة أسهمها في بورصة فلسطين، ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار المصارف التجاريةجميعها والمصارف الإسلامية المسجلة لدى بورصة فلسطين، والحصول على البيانات اللازمة للتحليل خلال الفترة (2009 – 2013) ، وتم إجراء المقارنة باستخدام مجموعة من مؤشرات الاداء المتمثلة في (مؤشرات السيولة، ومؤشرات الربحية، ومؤشرات النشاط، ومؤشرات السوق) ، ومن ثم استخدام الأساليب الاحصائية في تحليل البيانات لفحص الفروقات بين متوسطات المؤشرات المالية للمصارف التجارية والإسلامية، وخلصت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين أداء المصارف التجارية، والمصارف الإسلامية فيما يتعلق بالمؤشرات التي تمثل السيولة والربحية والسوق، اما فيما يتعلق بمؤشرات النشاط فقد أظهرت نتائج الدراسة، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المصارف التجارية، والمصارف الإسلامية، وأظهرت فروقات المتوسطات أنها تتمتع بمعنوية ذات دلالة احصائية حيث كانت الفروق لصالح المصارف الإسلامية، وقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها حث المصارف التجارية على استثمار مواردها بالشكل المناسب، فضلا عن زيادة مقدرتها على تشغيل مواردها بشكل عام، كذلك التفكير جديا بفتح فروع لها تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية وضرورة عقد ندوات، وورش عمل خاصة عن المصارف الإسلامية لتوضيح آلية عمل هذا النوع من المصارف الإسلامية.

دراسة (Aziz, Husin, & Hashmi, 2016) ، شملت عينة الدراسة خمسة مصارف إسلامية، وخمسة مصارف تقليدية مشابهة لها بالحجم عاملة في باكستان خلال الفترة (2006 – 2014) ، وذلك بغرض مقارنة الأداء المالي فيما بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية، وتمت المقارنة باستخدام متوسطات النسب المالية لكل مجموعة، وتوصلت إلى أن المصارف الإسلامية أفضل من المصارف التقليدية فيما يخص نسب النشاط، الربحية وجودة الأصول، بينما تحتاج المصارف الإسلامية إلى مزيد من العمل للحاق بالمصارف التقليدية فيما يخص نسب السيولة، الاستثمار، الودائع ورأس المال.

دراسة (بوليحة و بوجمعة، 2016) ، هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المالي لعشرة مصارف إسلامية من ست دول وهي: الاردن، البحرين، السعودية، الكويت، قطر، الامارات، تم تجميع بياناتها المالية من تقاريرها المنشورة سنويا وعددها 50 تقريرا لمدة خمس سنوات وللفترة الممتدة بين 2009 – 2013، بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات والنسب المالية وهي مؤشرات الربحية والسيولة ومؤشرات كفاية رأس المال ومؤشرات النشاط.وقد خلصت الدراسة إلى أن المصارف الإسلامية عينة الدراسة تتمتع بكفاءة عالية في إدارة التكاليف التشغيلية، ولها كفاءة عالية في تولد الأرباح من خلال حجم الأصول المستثمرة، لكن بقدرات متفاوتة لكل مصرف، كما نتج عن الدراسة أن المصارف الإسلامية غير قادرة على امتصاص مخاطر التمويل والاستثمار وأن نصف عينة الدراسة من المصارف غير قادرة على إدارة خطر السيولة، ومن أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة أن على البنوك الاسلامية ان تحافظ على مستوى الكفاءة في إدارة التكاليف التشغيلية، وأن تضع نسبا محددة لحجم السيولة لديها مقارنة بما تملكه من ودائع، والتنوع في عمليات الاستثمار والتمويل.

دراسة (كرومي، 2016) ، هدفت الدراسة إلى تقييم أداء ثلاثة مصارف تجارية تعمل بالجزائر، وهي البنك الوطني الجزائري، وبنك البركة وبنك ترست، واعتمدت الدراسة في تقييمها على التحليل بواسطة نسب الربحية ونسب السيولة ونسب ملاءة رأس المال بالتطبيق على المصارف عينة الدراسة، كما تم مقارنة أداء المصارف الثلاثة للفترة (2007 – 2012) باعتبارها الفترة التي توفرت فيها المعلومات والبيانات المالية لكافة المصارف عينة الدراسة، وتظهر نتائج الدراسة انخفاض أداء البنك الوطني الجزائري، كما أبدى مصرف البركة كفاءته العالية في استغلال الأموال الخاصة لتوليد الأرباح و قدرته على الوفاء بالتزاماته وذلك بتحقيقه لمعدلات مرتفعة للسيولة، وتميز بنك ترست بقدرته العالية على رد الودائع، وعلى امتصاص خسائر الأصول الخطرة، ومن أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة أن على البنوك تقديم خدمات جديدة مبتكرة لعملائها لغايات توظيف مواردها وتحسين أدائها، وضرورة الاعتماد على النشاطات الحديثة والاشتراك في سوق الأوراق المالية لتحقيق الإيرادات ووضع استراتيجيات تسويقية لجذب الودائع التي تعتبر من أهم وسائل التمويل في البنك.

دراسة (Sukmana & Febriyati, 2016) ، هدفت الدراسة الى تقييم الاداء المالي للبنوك الاسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية في اندونيسيا، حيث قامت الدراسة باستخدام البيانات المالية الشهرية لمصرفين أحدهما تقليدي والآخر إسلامي خلال الفترة الممتدة من كانون الثاني (2004 إلى تموز 2014) ، لقياس النسب المالية المستخدمة في مؤشرات الأداء المالي، وقامت باستخدام (T - test) لقياس إن كانت هناك فروق جوهرية بينهما أم لا، وتوصلت الدراسة إلى أن نسب كفاءة رأس المال، العائد على إجمالي الأصول، المصاريف التشغيلية إلى الإيرادات التشغيلية والقروض المتعثرة في المصارف التقليدية أعلى منها في المصارف الإسلامية، وقد أوصت الدراسة بضرورة ان يقوم البنك المركزي في اندونيسيا بإعادة النظر بمتطلبات الاحتياطي على أساس مستوى الوساطة من شأنه أن يشجع البنوك على أداء أفضل، كما ان الدراسة أوصت لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية الخاصة بالمصارف الاسلامية.

دراسة (Adegbemi & Adekola, 2013) ، هدفت الدراسة إلى مقارنة كفاءة المصارف التجارية مع المصارف الإسلامية للفترة الممتدة بين (2007 – 2011) ، حيث اشتملت الدراسة على أربعة مصارف إسلامية، وخمسة تجارية في المملكة المتحدة باستخدام النسب المالية كمؤشرات للأداء، حيث تم تحويل البيانات المجمعة للمصارف إلى نسب مئوية بحيث يمكن المقارنة بينها خلال فترة الدراسة، وقد بينت نتائج الدراسة أن المصارف التجارية هي الاكثر ربحيه كما أنها قادرة على الوفاء بالتزاماتها المالية، وأظهرت الدراسة أيضاً أن المصارف الإسلامية هي أقل عرضة لمخاطر

السيولة وأنها أكثر فعالية من حيث التحكم في التكاليف، في حين تعتمد المصارف التجارية على المصادر الخارجية للتمويل بفعالية، وأوصت الدراسة بتوسيع نطاق التمويل المصرفي الإسلامي وتنمية المهارات الإدارية وتنويع المنتجات المصرفية.

دراسة (الجابري، 2015) ، هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية ومقارنة أداء البنوك الإسلامية بالبنوك التجارية من خلال اجراء تقييم أربعة بنوك اسلامية مع أربعة بنوك أخرى تقليدية كعينة قصدية وقارنة المجموعتين، استناداً الى حجم رؤوس الاموال المدفوعة وعدد الفروع لكل منها، وقد بلغ حجم العينة (8) بنوك تمثل 66.6% من مجتمع الدراسة، واستخدمت الدراسة مجموعة من النسب المالية تشمل أوجه الأداء التي تبحثها الدراسة بأربع مجموعات هي توظيف الموارد المتاحة، الربحية، السيولة، والملائمة خلال الفترة الممتدة من العام (2004 – 2011) ، وتوصلت الدارسة إلى أن البنوك الاسلامية تتمتع بنسبة سيولة أعلى من البنوك التجارية، كما أن مستوى الملاءة فيها أفضل من البنوك التجارية، وأن البنوك التجارية تتمتع بنسب ربحية عالية مقارنة بالبنوك الإسلامية، كما أن مؤشرات توظيف الأموال في البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وقد خلصت الدراسة إلى أن أداء البنوك التجارية بصورة عامة أفضل من أداء البنوك الإسلامية، وقد أوصت الدراسة بضرورة بذل المزيد من الاهتمام في مجالات توظيف الأموال لتعزيز أدائها المالي وقدرتها التنافسية.

### التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة واقع الأداء المالي وتقييمه في العديد من الدول العربية والأجنبية، وأشارت إلى وجود اهتمام متزايد بضرورة تحليل هذا الأداء، وإجراء المقارنات بين عدد من المصارف الإسلامية والأخرى التجارية بهدف الوقوف على جوانب القوة أو الضعف ومدى قدرتها في مواجه الأزمات، وقد استخدمت تلك الدراسات مناهج متعددة للوصول إلى النتائج من خلال التحليلات الإحصائية للبيانات المتعلقة بتلك المصارف. وتأتي هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة في البيئة المحلية الفلسطينية من خلال تسليط الضوء على أداء المصارف الإسلامية في فلسطين ومقارنتها مع المصارف التجارية والتي تفتقر إليها الدراسات الفلسطينية – على حد علم الباحث – حيث استخدمت الدراسة الحالية مؤشرات إضافية أخرى لقياس الأداء لم تتناولها الدراسات السابقة تمثلت في مؤشرات هيكل رأس المال والحصص السوقية للمقارنة بين أداء المصارف الإسلامية والمصارف التجارية. وبالتالي فإن هذه الدراسة سوف تسهم في الاستفادة منها نحو البحث في موضوعات أخرى ذات صلة تتعلق بجوانب أخرى لنفس الموضوع.

## الإطار النظري

### توطئه

يتبوأ تقييم الأداء المالي مكانة مهمة في غالبية الاقتصاديات، حيث تناولتها العديد من الدراسات والأبحاث المحاسبية والإدارية، بسبب الندرة النسبية للموارد المالية التي تعتمدها منشآت الأعمال قياسا بحجم الاحتياجات المالية الكبيرة لها والمتنافس عليها، ومن هذا المنطلق فإن السعي نحو الحصول على الموارد وتحقيق العوائد القصوى منها، وديمومة المنشاة، ونموه، ا وتطورها، واستغلالها لمواردها الاستغلال الأمثل يعتبر غاية في الأهمية، لما لها من تأثير على كل جوانب الحياة لمنشات الأعمال، ولهذا فان تقييم الأداء المالي لهذه المؤسسات يعد أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية اللازمة للإدارة لأغراض توفير معلومات وبيانات تستخدم في قياس مدى تحقيق المنشأة لأهدافها، والتعرف على اتجاهات الأداء فيها، مما يوفر أساساً في تحديد مسيرة المنشاة ونجاحها ومستقبلها (بشناق، 2011، صفحة 19) ، وتعد القوائم المالية وسيلة مهمة ورئيسية لتقييم الأداء المالي، حيثإأن تحليل القوائم المالية يساعد في تقديم نتائج تمكن من تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد فرص الاستثمار، وتقدم معلومات للمستثمرين والدائنين وغيرهم. وتعتبر المؤشرات المالية إحدى الأدوات والوسائل الأكثر استخداما والنموذج الأكثر أهمية في التحليل للوصول إلى تقييم دقيق لنجاح المنشأة أو احتمالات الفشل فيها وتحديد نقاط القوة والضعف أيضا (الزبيدي، 2002، صفحة 85).

### مفهوم تقييم الاداء المالي

قبل التعرض لمفهوم تقييم أداء المصارف لا بد من الإشارة بداية لمفهوم الأداء وتقييمه، فعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت الأداء وتقييمه، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد للأداء، فلا يزال الباحثون مهتمين بمناقشة المستويات التي يحلل عندها الأداء والقواعد الأساسية لقياسه، ويشير الباحث (Hofer) إلى أن الخلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف تعدد المعايير والمقاييس التي اعتمدها الباحثون في دراسة الأداء وقياسه (طالب، 2011، صفحة 64) ، وقد عرف A.Kherakhem الأداء بأنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف الموضوعة (الداوي، 2009، صفحة 218) ، وهذا التعريف يتفق مع تعريف (David) الذي ينظر للأداء بأنه مجموعة النتائج المترتبة عن الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يتوقع أن تكون مقابل الأهداف الموضوعة والمرسومة (طالب، 2011، صفحة 64) ، فكلا الباحثين يعتبران الأداء بأنه سلسلة من النشاطات والممارسات التي تقود إلى تحقيق الأهداف المرسومة، وعن مفهوم تقييم الاداء فقد عرف بأنه أحد المقومات الرئيسة للعملية الرقابية، إذ تتم مقارنة الاداء الفعلي لكل نشاط من أنشطة المنشأة فضلا عن الأداء الكلي بمؤشرات محددة مقدما، لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها، وتحديد المراكز االمسؤولة عنها، وإرجاعها لأسبابها لتجنبها في المستقبل، أيضاً للحكم على كفاءة التشغيل سواء على مستوى الوحدة أو على مستوى الانشطة الداخلية (خشارمة، 2002، صفحة 299) ، وأيضا عرف تقييم الأداء بأنه تقييم استخدام الموارد المتاحة للوحدة الاقتصادية، إذ يهتم هذا الجانب باستخدام الموارد المتاحة في الاداء الفعلي ويعبر عنه بكفاءة الأداء، وتتحدد الأداء الأكفأ بالعلاقة المثلى بين المدخلات والمخرجات، والذي يتضمن استخدام الموارد المتاحة استخداماً أمثل في تحقيق حجم النشاط الفعلي (مرعي و محرم، 1985، صفحة 415).

كما عرفت عملية تقييم أداء المصرفي بأنها عملية شاملة تستخدم فيها البيانات المحاسبيةجميعها وغيرها للوقوف على الحالة المالية للمصرف، وتحديد الكيفية التي أديرت بها موارده

خلال فترة زمنية معينة (قريشي، 2004، صفحة 90) ، وهناك من يرى أنها عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة بقصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء، كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن أداء النشاط المصرفي قد تم بدرجة عالية من الكفاءة (زيود و الامين، 2005، صفحة 163) ، ويعتبر تقييم الأداء المالي نظاما متكاملا يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة أو المنتخبة بما يقابلها من مؤشرات مستهدفة، أو بتلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدد سابقة، أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية، أو بالمؤشرات المستنبط معدلاتها وفقا لمتوسط نتائج مجموعة من الوحدات الاقتصادية مع مراعاة تقارب حجم هذه الوحدات (فهد، 2009، صفحة 27).

لذا فان عملية تقييم أداء المصرف هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى قياس النتائج المتحققة من طرف المصرف باستخدام وسائل وأساليب مختلفة وفي ضوء معايير محددة، مما يساعد في الحكم على فعالية وكفاءة المصرف فضلاً على أنها تعد جزءا من النظام الرقابي لمقارنة الأداء الفعلي بالمستهدف للتعرف على نقاط القوة من أجل تعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها.

## أهمية تقييم الأداء المالي للمصارف

تهدف المصارف الإسلامية إلى تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار لخدمة المجتمع في نطاق الشريعة الإسلامية، ونتيجة لبعض المعوقات التي تواجه تلك المصارف ظهرت الحاجة إلى أهمية تقييم الأداء في تلك المؤسسات لبيان قدرتها على تحقيق أهدافها (البلتاجي، 2016، صفحة 1). وتحظى عملية تقييم الأداء للمصارف بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات مختلفة يمكن إبرازها في الأتي (فهد، 2009، صفحة 30) :

- يبين تقييم الأداء المالي قدرة المصرف على تنفيذ الأهداف المخططة من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها، والكشف عن الانحرافات وتقديم البدائل اللازمة لها، مما يعزز أداء المصرف بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

- يساعد تقييم الأداء المالي في الكشف عن التطور الذي حققه المصرف في مسيرته وذلك من خلال متابعة نتائج الأداء الفعلي زمنياً من مدة إلى أخرى، ومكانياً بالمقارنة مع المصارف المماثلة الأخرى.

- يظهر تقييم الأداء المركز الإستراتيجي للمصرف ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين مركزه الإستراتيجي، كما يساعد تقييم الأداء في الإفصاح عن درجة المواءمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف.

- يقدم تقييم الأداء صورة شاملة لمختلف المستويات عن أداء المصرف وتحديد دوره في الاقتصاد وآليات تعزيزها.

- يوضح تقييم الأداء المالي كفاءة تخصيص الموارد المتاحة للمصرف واستخدامها، كما يقدم إيضاحا للعاملين حول كيفية أداء مهامهم الوظيفية ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح المستهدف الذي يمكن قياسه والحكم عليه.

من خلال ما سبق يتضح لنا أهمية تقييم الأداء المالي للمصارف، وتظهر هذه الأهمية من خلال استفادة جهات عديدة من عملية تقييم الأداء كإدارة المصرف والمودعين والمستثمرين والجهات الحكومية ذات العلاقة.

## أهمية التحليل المالي في تقييم الأداء وأهدافه

يشير التحليل المالي في جوهره إلى جمع المعلومات المالية وتصنيفها وقياسها عن طريق الدراسة التفصيلية لبيان الارتباطات والعلاقات المختلفة فيما بينها، حيث يهتم الباحثون بتحليل القوائم المالية بغرض التعرف على مصادر الأموال ومجال استخدامها، والحكم على نتائج الأعمال للمنظمات، ويحتاج تحليل القوائم المالية للمصارف عناية خاصة؛ لأنه يتم بهدف تحقيق مجموعة من الأغراض، جزء منها يتعلق بعملية الرقابة والآخر يتعلق بالتخطيط، ويسعى المحلل المالي إلى عرض القوائم المالية وتحليلها وتفسيرها، بهدف إتاحة المعلومات اللازمة لمعاونة الإدارة العليا للمصرف وغيرها من الإدارات المختصة على المتابعة والرقابة، وقياس الأداء للأنشطة التي تعنيها، بالإضافة إلى توفير قاعدة من المعلومات الأساسية للتخطيط المستقبلي (حنفي، 2002، صفحة 299) ، كما يعتبر التحليل المالي ذو أهمية قصوى لعملية التخطيط المالي للمنشأة فهو منطلق العملية الإدارية ونقطة البداية فيها، وحتى تتمكن الادارة من وضع الخطط المالية لا بد من معرفة المركز المالي للمنشأة، ويمكن استخدام المعلومات التي توفرها الإدارة المالية، والتي تمثل خلاصه واقعيه للنشاط التشغيلي في اتخاذ القرارات الإدارية، وفي التخطيط والرقابة والتقييم لأداء المنظمة، وأيضا في إصدار التقارير المالية (David & Sidney, 1985, p. 5).

ويشير Geoffrey إلى أن القرارات الاستثمارية والتمويلية تعتبر عناصر حيوية للتخطيط ولتحقيق أهداف المنشأة، لذا فعلى المدير المالي أن يأخذ دوره في مراقبة الأداء الفعلي، ومقارنته مع الأداء المخطط بالاعتماد على المعلومات التي تظهر في القوائم المالية (Geoffrey, 1991, p. 14) ، كما تستفيد معظم المنشآت من عملية التحليل المالي في رسم سياساتها المستقبلية، في الائتمان والاستثمار وفي الرقابة على كفاءة الإدارات الفرعية الأخرى ذات العلاقة بوظائف المنشأة الإنتاجية والتسويقية والاستثمارية (الراوي، 2003، صفحة 15) ، وتتعدد أهداف المنشأة الاقتصادية من عملية التحليل المالي، فقد يكون الهدف هو تقييم الأداء بطريقة شاملة للمنشأة الاقتصادية، أو تقييم لجانب معين من أنشطتها، أو تهيئة المناخ الملائم لاتخاذ القرارات الرشيدة، ولرسم أفضل السياسات بتهيئة المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات، ويمكن القول بان عملية التحليل المالي تقوم على تحقيق أهداف عدة رئيسة من أهمها معرفة الكفاءة المالية للمنشأة الاقتصادية في فترة معينة، والكشف عن اتجاهات وأنماط التطور في الوحدة الاقتصادية لفترة معينة، وتحديد نقاط الضعف التي تؤثر سلبا على الأداء المالي، بالإضافة الى المساعدة في عملية التخطيط المالي للشركة.

## أساليب وأدوات التحليل المالي

يعتبر التحليل المالي الوسيلة التي تمكن المؤسسات المعنية بالتحليل من استنباط مجموعة من المؤشرات المالية عن أنشطة

المنشأة، حيث يقوم التحليل المالي أياً كانت صورته على منهج المقارنة، لذا فإن أساليب التحليل المالي تتحدد أنواعه حسب تجاه وطبيعة المقارنة على النحو التالي (مطر، 2003، صفحة 24) :

**1. التحليل المالي الرأسي (الساكن)**

يقوم التحليل الرأسي على أساس دراسة العلاقة الكمية بين البنود المالية المختلفة في القائمة المالية عن فترة زمنية محددة، أي قياس العلاقة النسبية للمفردات في قائمة واحدة، وبموجب هذا الأسلوب تتم المقارنة بين أرقام القوائم المالية للفترة المحاسبية نفسها لتظهر محصلة هذه المقارنة بصورة نسب مئوية، فمثلاً تنسب قيمة كل بند من بنود الموجودات في الميزانية إلى مجموع الموجودات في الميزانية نفسها كمقارنة صافي الربح لسنة ما مع مبيعات نفس السنة، وبمعنى آخر فان التحليل الرأسي يقوم على دراسة عناصر ميزانية واحدة، وذلك من خلال اظهار الوزن النسبي لكل عنصر من العناصر في الميزانية إلى مجموع الميزانية أو ألى المجموعة التي ينتمي أليها، ويعني هذا تحويل الأرقام المطلقة الواردة في الميزانية إلى نسب مئوية، وهذا بدوره يعني أن مجموع الميزانية سيتحول إلى رقم مئوي مساو ل (100%) في كلا الطرفين، أما اذا نسبت العناصر إلى المجموعه التي تنتمي إليها عندئذ يصبح مجموع كل مجموعة مساوٍ للرقم (100%) ، وعملية نسب العنصر إلى المجموع أو الى المجموعة التي تنتمي اليها يعود الى غاية التحليل (جميل و سعيد، 2007، صفحة 121) ، ويتصف التحليل الرأسي بالسكون والثبات لانتفاء البعد الزمني عنه، إلا أن هذا الاسلوب يظل بحاجة لأن يتم دعمه بالتحليل الأفقي والمركز النسبي.

**2. التحليل المالي ألأفقي/ تحليل الاتجاهات**

يقوم التحليل الأفقي على أساس تحليل القوائم المالية لعدد من الفترات المتعاقبة مع اختيار فترة واحدة من تلك الفترات لتكون فترة الأساس، للتعرف على حجم التغير ونوعه الذي يطرأ على عنصر معين أو مجموعة من العناصر وقياس الاتجاه ونوعه وتقييمه (الراوي، 2003، صفحة 324) ، حيث يتم دراسة سلوك بند معين أو عدة بنود على مدار فترات مالية عدة للتعرف على مقدار التغير الحادث واتجاهه في حركة البند، أو معدل التغير على مدار الفترة الزمنية مجال المقارنة (مطر، 2003، الصفحات 24 – 30) ، ويتم اللجوء إلى التحليل الأفقي لتلافي سمة الجمود التي يتصف بها أسلوب التحليل الرأسي، حيث يتم التعرف على مقدار واتجاه التغير الحادث في سلوك البند أو النسبة على مدار الفترة الزمنية، مما يمكن من تكوين صورة أدق عن واقع المنشأة وعن اتجاهاتها المستقبلية، كما يساعد التحليل الأفقي على تقييم انجاز المؤسسة أو نشاطها في ضوء هذا السلوك ومن ثم اتخاذ القرارات الملائمة بعد تتبع أسباب التغيير.

**3. تحليل النسب المالية – استخراج المركز النسبي**

يعتبر هذا الأسلوب من التحليل الأكثر شيوعاً؛ لأنه يوفر عددا كبيرا من المؤشرات المالية التي يمكن الاستفادة منها في تقييم أداء المنشأة في مجالات السيولة والنشاط والربحيةمن خلال مقارنة النسب المالية المستخرجة من الوحدة الاقتصادية مع نسب مالية لوحدات اقتصادية منافسة أو مع معدل الصناعة العام، ويساعد هذا الأسلوب الادارة في اتخاذ الاجراءات التصحيحية الملائمة لتحسين مركزها النسبي، ويتضمن حساب نسب محاسبية خاصة من عنصرين أو أكثر من العناصر الظاهرة في حسابات الدخل والميزانية لكشف العلاقات بين هذه العناصر، والنسب المالية تستخدم عادة لقياس الانحرافات المالية للمنشأة، ولتحديد نوعية الإدارة لهذه المنشأة، وتتجلى أهميتها في كونها أكثر قدرة من القيم المطلقة على التعبير عن حقيقة الوضع المالي للمنشأة (خمقاني، 2014، صفحة 9) ، كما وتعد مؤشرات النسب المالية من الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء في المؤسسات المصرفية، فنجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة مؤشرات النسب المالية ومواءمتها وقابليتها لقياس الأداء بشكل سليم، وتقيس مؤشرات النسب المالية العلاقات بين المدخلات (الكلفة) مع المخرجات (المنافع) ، والتي تسهل عملية المقارنة بين هذه العلاقات خلال فترة زمنية معينة للمنشأة، حيث يمكن تقييم الأداء المالي للمنشأة باستخدام النسب وفقاً للطرق التالية (White, 1994, p. 198) :

- مقارنة النسب المالية للمنشأة مع نسب المعيار الصناعي.
- مقارنة النسب المالية لنفس المنشأة لفترات زمنية متعددة (أي المعيار التاريخي).
- مقارنة النسب المالية للمنشأة مع النسب المالية لقطاعات أخرى.

ويتفق مفلح، (مفلح، 1995، صفحة 123) مع ما ذكر أعلاه، فيشير إلى أن احتساب النسب المالية، وأي مقياس من مقاييس الأداء المختلفة بمفردها ستكون ذا فائدة محدودة ما لم يكن هناك معيار لقياس النتائج عليه ومقارنتها به لأجل الحكم على مدى مناسبة النتائج أو عدم مناسبتها، ويمكن القول إن اختيار المعيار المناسب للحكم على النسبة المختارة لا يقل أهمية عن اختيار النسبة نفسها.

## المؤشرات المالية

من المعلوم أن هناك عددا كبيرا من مؤشرات النسب المالية المستخدمة في تقييم الأداء في المصارف، ولاختلاف طبيعة النشاط في المصارف عن نشاط الوحدات الاقتصادية الأخرى غير المصرفية، فإن النسب المالية المستخدمة لتقييم أداء المصارف تختلف عن النسب المالية المستخدمة لتقييم أداء الوحدات التجارية غير المصرفية (جميل و سعيد، 2007، صفحة 121). ومن أهم مؤشرات النسب المالية التي سوف تختارها هذه الدراسة ما يلي:

**1. مؤشرات الربحية Profitability Ratios**

تسعى المصارف لتحقيق أعلى مستوى من الأرباح، إذ يعد هدف الربحية من الأهداف الرئيسة للمصرف، ولكي يتمكن المصرف من تحقيق الربحية عليه أن يوظف موارده المالية في موجودات تدر عليه عوائد مناسبة كالتمويلات والاستثمارات، فكلما سعت المصارف الى زيادة ايراداتها وتخفيض نفقاتها سيؤدي ذلك الى زيادة الربحية (الشكرجي، 1999، صفحة 115) ، ومن أهم مؤشرات الربحية الآتي (رمضان، 1997، صفحة 277)

- مؤشر مجموع ايرادات الفوائد والعمولات/ مجموع الايرادات
- مؤشر العائد على الموجودات = (صافي الربح بعد

الضريبة/ مجموع الموجودات)

- مؤشر العائد على حقوق الملكية = (صافي الربح بعد الضريبة/ مجموع حقوق الملكية)

كما أن هذه النسب تمكن من قياس قدرة المصرف على تحقيق عائد نهائي صاف على الأموال المستثمرة، وذلك يعني أن هذه النسب تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار المصارف وتوسعها، مما يعزز قدرتها على البقاء وعلى المنافسة وضمان الاستقرار (فهد، 2009، الصفحات 58 – 61).

**2. مؤشرات السيولة Liquidity Ratios**

وتمثل قدرة المصرف على مواجهة التزاماته الفورية والمتوقعة دون تأخير، والمصارف تعتمد بشكل كبير في مواردها على الودائع الأمر الذي يتطلب أن تكون مستعدة لمقابلة حركة السحوبات المفاجئة والعادية والاستمرار في تقديم التسهيلات الائتمانية، وأن انخفاض مؤشر السيولة يؤدي الى فقدان ثقة العملاء (الشكرجي، 1999، صفحة 107) ، وتحرص المصارف قدر استطاعتها على تلبية رغبات عملائها المودعين والمقترضين في السحب والإيداع، وخشية أن تفاجأ بموجات من السحوبات قد تعجز عن مواجهتها إذا ما توسعت في سياسة الإقراض، فهي تعمل على توفير جانب من مواردها المالية على شكل نقد سائل، وبالرغم من أن النقد السائل قد يقابله ودائع تدفع المصارف بسببها فوائد لأصحابها، فإنها تتحمل عبء تلك الفوائد في نظير المحافظة على سمعتها المالية، وتعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز بها المصارف عن الوحدات الاقتصادية الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه الوحدات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فان مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى المصرف كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين مما قد يعرض المصرف لمخاطر مالية، ومن أهم مؤشرات السيولة الاتي (فهد، 2009، الصفحات 61 – 63):

- مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع الموجودات
- مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع ودائع العملاء
- مؤشر مجموع ودائع العملاء/ مجموع الموجودات

**3. مؤشرات هيكل رأس المال**

الهدف من هذه المؤشرات هو إبراز أهمية الديون طويلة الأجل في تركيبة رأس المال ومنها (فهد، 2009، صفحة 62) :

- مؤشر مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات
- مؤشر مجموع حقوق الملكية/ مجموع الموجودات

من خلال ما سبق يتبين بأن عملية تقييم الأداء المالي للمصارف يمكن أن تتم من خلال عدة أدوات وعدة معايير لقياس الأداء، وتعتبر المؤشرات الكمية من أفضل الأدوات المستخدمة في عملية التقييم نظرا لإمكانية الربط بين عدة بنود وبالتالي توفير معلومات تفصيلية عن أماكن الانحرافات في حال وجودها، إضافة إلى إمكانية اختيار المؤشرات التي تتناسب مع مجموعتي الدارسة (المصارف الإسلامية والمصارف التجارية) واستبعاد غير الملائم منها والتي لا تتوافق مع طبيعة عمل بعض المصارف بالنظر إلى مبادئها وأفكارها، والأسس التي تقوم عليها، كما تعتبر المعايير القطاعية من أنسب المعايير التي تلائم موضوع الدراسة نظرا لكونها قائمة على المقارنة بين مجموعة تجمع بينهما خصائص مشتركة. وقد يذهب البعض من المختصين (الحيالي، 2004، صفحة 37) إلى اعتبار أن استخدام مؤشرات النسب المالية في التحليل المالي هي من الأساليب التقليدية، وان هناك أساليب حديثة كالأساليب الرياضية والإحصائية وبحوث العمليات مثل: القيمة المعرضة للخطر، والقيمة الاقتصادية المضافة، وبطاقات الدرجات المتوازنة، إلا ان حزءا يرى أن استخدام مؤشرات النسب المالية في التحليل المالي تبقى مهمة، ولهاأاثر مهم في عملية تقييم الأداء للمصارف.

## استعمالات التحليل المالي

**يمكن استعمال التحليل المالي لخدمة أغراض متعددة ومن أهمها الآتي (عقل، 2006، صفحة 233) :**

- التحليل الائتماني Credit Analysis: يتم إجراء هذا النوع من التحليل من المقرضين من أجل معرفة الأخطار التي سيواجهونها إذا منحوا قرضا لأحد الأطراف؛ لذا يتم إجراء تحليل مديونية الطرف الذي ينوون منحه قرضا منأاجل التحقق من أن هذا الطرف قادر على إعادة القرض عند استحقاقه، لذلك يتم التأكد عند منح الائتمان من توفر عناصر السيولة والربحية والالتزام بقرارات البنك المركزي والسياسة الائتمانية للمصرف (كريم، 2019، صفحة 5).
- التحليل الاستثماري Investment Analysis: هذا النوع يهتم بعملية تقييم الأسهم والسندات وتقييم المؤسسات بصورة عامة، وهو من الأنواع المهمة باعتبار أن الاستثمار هو مدار إهتمام نسبة كبيرة من الأفراد والمؤسسات.
- عمليات الاندماج والاستحواذ Merger & Acquisition Analysis: إن عمليات الاندماج والاستحواذ بين الشركات تحتاج إلى القيام بعملية تحليل مالي للمنشاة المراد الاستحواذ عليها أو الاندماج معه من أجل الوقوف على القيمة الحقيقة للمنشأة، ومن أجل معرفة موقع المنشاة في السوق، بالإضافة إلى التنبؤ بمستقبل أداء هذه المنشأة وغيرها من القضايا، وتعتبر عملية الاندماج أو الاستحواذ من الأمور المهمةوالتي تكون مكلفة سيما إذا لم تكن قائمة على دراسة وتحليل دقيق وبالتالي فإن الأهمية تتأتى من هذا الجانب.

- تحليل تقييم الأداء Performance Analysis: وهو من الأنواع المهمة كون أن غالبية الاطراف) الإدارة والمستثمرين والمقرضين وغيرهم (تقوم بهذا النوع من التحليل باعتبارأانه يقوم بتقييم المؤسسات من جهات عديدة كتقييم الربحية، وكفاءة المؤسسة في إدارة موجوداتها أو توازنها المالي أو فيما يتعلق بالسيولة والنمو.

- التخطيط planning: يعتبر التحليل المالي من الأدوات الفعالة في مجال التخطيط حيث يُستعان به في وضع تصور لأداء المنشاة المتوقع عن طريق الاسترشاد بالأداء السابق المنشاة نفسها.

## معايير الحكم على الاداء المالي

هناك العديد من المعايير المستخدمة للحكم على تقييم الأداء المالي وهي تشكل مرجعيات تتم المقارنه بها لتقرير ما إذا كان

النتائج ملائمة أو غير ملائمة، والمعيار في حد ذاته هو رقم أو نسبة يعتمدها المحللون الماليون باعتبارها مرجعية يتم المقارنة بها للحكم على مدى ملائمة الوضع الذي يكشف عنه التحليل، **ويمكن تقسيم تلك المعايير إلى:**

**أ. المعايير المطلقة Absolute Standards**

وهي تلك النسب التي أصبح استعمالها في حقل التحليل المالي متعارفاً عليها في المجالات جميعها رغم اختلاف نوع الشركة، وعملها ووقت التحليل (الشماع و أمين، 1990، صفحة 15) ، وتعبر المعايير المطلقة عن المعايير السائدة المتعارف عليها في حقل التحليل المالي التي يمكن استخدامها، بغض النظر عن نوع المؤسسة ونوع الصناعة والظروف السائدة، وقد يعكس بعضها تقاليد أو تشريعات سائدة في هذا الخصوص في العديد من الأوساط المالية، وبعضها ناشئ عن معايير دولية يتم إعدادها وتنشر تدريجيّ، ا وتقاس بها النسبة ذات العلاقة في منشاة معينة، ومن الأمثلة عليها في قياس نسبة السيولة، ونسبة التداول ونسبة الديون الى الملكية (عبد الله، 2008، صفحة 36).

**ب. معيار الصناعة/ القطاعي Industry Standards**

هي معايير للأداء مستمدة من القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، وتشير إلى معدل أداء مجموعة من الشركات في القطاع الذي تنتمي اليه، حيث يجمع بينهما خصائص مشتركة نابعة عن طبيعة أنشطتها وتشكيلة المنتجات والخدمات التي تقدمها، ويفيد هذا المعيار أو المعدل عند مقارنة النسبة الخاصة بالمنشأة في معرفة المركز النسبي لها ومدى التطابق أو التباين مع معدل الصناعة للقطاع الذي تنتمي اليه (عبد القادر، 2009، صفحة 256) ، أي أن معيار الصناعة هو المتوسط الحسابي، ويتم حسابه عن طريق تجميع البيانات عن الشركات حميعها التي تنتمي إلى صناعة معينة ودمجها معاً في قائمة مجمعة واستخراج النسبة من هذه البيانات المجمعة، وأبرز مثال ما تقوم به المصارف المركزية من تجهيز قوائم مالية مجمعة، وبذلك فإن النسب حميعها التي تستخرج من هذه القوائم هي معيار للقطاع المصرفي.

**ت. المعيار التاريخي Historical Standard**

يقوم هذا المعيار على مقارنة المؤشرات المالية للشركة مع المؤشرات للشركة ذاتها ولكن لفترات زمنية سابقة، وبالتالي يمكن التعرف على تطور المؤشرات خلال السلسلة الزمنية، والكشف على مدى التغير الحادث في الأداء (غانم، 2000، صفحة 44) ، وتستمد هذه المعايير من أداء الشركة في الماضي، إذ تمكن المحلل المالي من حساب المؤشرات المالية من القوائم المالية للسنوات السابقة لغرض رقابة الأداء من الإدارة العليا والمالية، والكشف عن مواطن الضعف والقوة في الشركة لكي تتم معالجتها، وعن مواطن القوة لكي يتم دعمها وإسنادها (عبد القادر، 2009، صفحة 256) ، حيث تقارن النسبة المعينة في سنة ما بالمعيار التاريخي لها، فإذا كانت نتيجة النسبة أقل فهي دون المتوسط الذي ساد في الماضي للشركة، وإذا كانت نتيجة النسبة أعلى فهي أعلى من المتوسط الذي ساد في الماضي، وان كانت نتيجة النسبة متطابقة معه فهي مساوية للمتوسط الذي ساد في الماضي.

**ث. المعيار المخطط/ المستهدف Planned Standard**

وهي معايير تعمل إدارة المنشأة على بلوغها من خلال استراتيجياتها وسياساتها وخططها وموازناتها، ويعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها انحرافًا عن الأداء المطلوب، ولا بد من تشخيص مسبباته ومعالجتها، وقد تستمد المعايير المستهدفة من معايير الأداء القطاعي عندما تكون المنشأة مبتعدة عنها ويتحرك للوصول إليها، ومن أمثلة المعيار المخطط قيام إدارة المصرف بتحديد نسب مستهدفة لكل من العائد على الاستثمار والعائد على حقوق المساهمين قبل بداية السنة المالية، ثم تقوم الإدارة بعد انتهاء السنة المالية بالمقارنة بين المخطط والمتحقق فعلاً (عبد القادر، 2009، صفحة 257).

**ج.** المعيار الوضعي بموجب الانظمة او القوانين السائدة هي نسبة أو رقم تقوم بوضعه هيئة ذات اختصاص وتطلب من المعنيين الالتزام به، مثل النسب التي يطلبها المصرف المركزي من المصارف الالتزام بها، ومنها نسبة القروض إلى الودائع أو نسبة أموال البنك الخاصة إلى الودائع أو نسبة السيولة أو نسبة الاحتياطي القانوني الواجب على البنوك الاحتفاظ به (رمضان، 1997، صفحة 17).

## أدوات قياس الأداء

يمكن تعريفها بأنها مجموعة الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي تستخدم من المقيمين أو المحللين الماليين للوصول إلى جوانب التقييم المختلفة للنشاط الاقتصادي محل الاهتمام أو الدراسة، ولتحديد نقاط القوة والضعف في العمليات المالية والتشغيلية والتي تمكن من تقييم الأداء (جبل، 2006، صفحة 41) ، وتشمل أدوات قياس الأداء الفعلي في المؤسسات المصرفية التقارير على اختلاف أنواعها، والمؤشرات الكمية التي يتم استنتاجها من خلال عمليات التحليل المالي (اللوزي و أخرون، 1997، صفحة 201) :

- التقارير: هي من الأدوات التي تستخدم في قياس الأداء الفعلي للعمل المصرفي، فهي توفر المعلومات عن الوضع الفعلي للعمل المصرفي ليتم مقارنتها بالمعايير والحكم على مدى كفاءة هذا العمل، كما تعتبر من أدوات الرقابة المصرفية باعتبارها إحدى وسائل الاتصال بين المستويات المختلفة للمصرف كذلك بين البنك وفروعه، ومن الخصائص التي ترفع من فاعلية التقارير كأداة رقابية أو كأداة تستخدم في عمليات التقييم دقة المعلومات التي تحتويها التقارير وتكاملها، وتوفيرها في الوقت الملائم والبساطة والوضوح في العرض بما يسهل فهمها من الإدارة أو المقيم للعمل.
- المؤشرات الكمية: تعتبر المؤشرات الكمية المستنتجة من تحليل القوائم المالية من أهم الأدوات الرئيسة المستخدمة في تقييم الأداء المصرفي، حيث توفر هذه المؤشرات معلومات مهمة عن العلاقة بين البنود المختلفة للأنشطة المصرفية، ويمكن من خلالها دراسة هذه العلاقات والتغير الزمني لها، وكذلك إجراء عمليات مقارنة الأداء المصرفي مع أداء المصارف الأخرى للحكم على كفاءة الأداء في المصرف موضع التقييم، وتحليل أسباب الانحرافات في حال وجودها بالشكل الذي يعطي الإدارة صورة واضحة عن الخلل وأسبابه وآلية علاجه.

## واقع القطاع المصرفي الفلسطيني

يعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الرائدة في الاقتصاديات الحديثة وأحد محركاتها الرئيسة نظراً لدوره المهمة في حشد المدخرات المحلية والأجنبية وتعبئتها ومساهمته في تمويل الاستثمارات التي تمثل عصب النشاط الاقتصادي، وهو كذلك قطاع ذو علاقات متشابكة مع القطاعات الاقتصادية الأخرى حيث إنه يؤثر فيها ويتأثر بتطوراتها، كما يقوم أيضا بدور فاعل في تلبية متطلبات الحياة المعاصرة من تسهيل عمليات التعامل بين الأفراد ومؤسسات المجتمع، ولا يمكن تجاهل الدور الايجابي الذي تلعبه المصارف الإسلامية من خلال تقديمها لخدمات التمويل والاستثمار في مختلف النشاطات المالية والاقتصادية والاجتماعية، حيث استطاعت أن تفرض نفسها لتصبح اليوم رقماً صعباً في تركيبة الدورة المالية والاقتصادية في العالم، بدليل النمو المتسارع الذي تحققه تلك المصارف في كافة الأقطار المسلمة وغير المسلمة، ويعتبر هذا التحول بمثابة الاعتراف بنجاح التجربة الإسلامية في الاقتصاد الإسلامي، وتحتلّ الصناعة المصرفية في فلسطين أهمية كبيرة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، نظراً لكون القطاع المصرفي الفلسطيني يسهم بشكل فعّال في تطور الاقتصاد الوطني وازدهاره، وهذا يقتضي العمل لإخضاع هذا القطاع لعملية الرقابة وذلك للحفاظ على سلامة المراكز المالية للمصارف والتوصل إلى قطاع مصرفي قوي وسليم يحافظ على حقوق المتعاملين.

## تطور القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2013 - 2017)

على الرغم من التحديات والمعيقات التي تواجه الاقتصاد الفلسطيني بسبب الاحتلال الصهيوني للأراضي الفلسطينية، إلا أن القطاع المصرفي الفلسطيني الذي اتسم بأهمية خاصة في النشاط الاقتصادي باعتباره المكون الرئيس للنظام المالي قد واصل نموه مثبتاً قدرته على التعامل مع كثير من المخاطر المحلية ومرسخاً نفسه كأحد ركائز دعم الاقتصاد الفلسطيني وأهمها، حيث بلغ عدد المصارف المرخصة في فلسطين في العام (2017) خمسة عشر مصرفاً منها (7) مصارف محلية، وعدد (8) مصارف أجنبية تجارية، وبعدد فروع بلغت (332) فرعا موزعه بين (204) فروع للمصارف المحلية وعدد (128) فرعا المصارف الأجنبية وبنسبة زيادة في إجمالي عدد الفروع قدرها (10%) عن العام (2016) (سلطةالنقد، 2017) ، ويظهر ذلك جليا في الجدول رقم (1) ، حيث بلغت إجمالي موجودات المصارف العاملة في فلسطين (15،376.4) مليون دولار في العام (7201) وبنسبة نمو بلغت (42.5%) مقارنة مع العام (2013) حيث بلغت (10،783.8) مليون دولار، وبلغت إجمالي ودائع العملاء لدى المصارف العاملة في فلسطين في العام (2017) ما قيمته (11،948.8) مليون دولار متزايدة بنسبة (44%) عن العام (2013) حيث بلغت (8،277.0) مليون دولار، أما عن التمويلات المصرفيه الممنوحة من القطاع المصرفي الفلسطيني فقد بلغت في العام (2017) ما قيمته (7،900.2) مليون دولار، وبنسبة نمو بلغت (79%) عن العام (2013) حيث سجلت ما قيمته (4،404.3) مليون دولار، وقد بلغ رأس المال المدفوع للمصارف العاملة في فلسطين (928.1) مليون دولار في العام (2013) ارتفع إلى (1،082.6) مليون دولار في العام (2017) وبنسبة نمو بلغت (17%) ، وقد بلغ صافي أرباح المصارف في فلسطين (168.5) مليون دولار وبنسبة نمو بلغت (36%) عن العام (2013) حيث بلغت (143.4) مليون دولار، أما عن مجموع حقوق الملكية للقطاع المصرفي الفلسطيني فقد نمت وبنسبة (28%) لتصل إلى (1،752.9) مليون دولار في العام (2017) مقارنة مع (1،361.5) مليون دولار في العام (2013).

**جدول (1)**

**أهم البيانات المالية المجمعة للقطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة 2013 - 2017 (لأقرب مليون دولار)**

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| مجموع الموجودات | 10,783.8 | 11,416.7 | 12,271.0 | 13,765.1 | 15,376.4 |
| رأس المال المدفوع | 928.1 | 976.0 | 961.3 | 1,021.7 | 1,082.6 |
| مجموع حقوق الملكية | 1,361.5 | 1,467.4 | 1,467.6 | 1,601.8 | 1,752.9 |
| مجموع ودائع العملاء | 8,277.0 | 8,906.4 | 9,627.8 | 10,586.7 | 11,948.8 |
| مجموع التمويلات | 4,404.3 | 4,816.6 | 5,736.7 | 6,765.4 | 7,900.2 |
| اجمالي الايرادات | 479.3 | 514.5 | 530.6 | 569.7 | 680.6 |
| اجمالي صافي الربح | 143.4 | 146.9 | 132.8 | 149.3 | 168.5 |

المصدر: الجدول من اعداد الباحث استناداً الى البيانات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين 2013 - 2017 (البنوك، 2013 - 2017)
/http:// www.abp.ps

## تطور المصارف الاسلامية الفلسطينية

شهدت المصارف الاسلامية الفلسطينية تطوراً ملحوظاً خلال الفترة الاخيرة، فقد بلغ عدد المصارف الإسلامية في نهاية العام (2017) ثلاثة مصارف محلية هي: المصرف الإسلامي العربي والمصرف الإسلامي الفلسطيني اللذان تأسسا عام (1995) ، ومصرف الصفا الإسلامي الذي تأسس عام (2016) ، ويعملون من خلال (60) فرعاً، وبالنظر الى الجدول أدناه رقم (2) لأهم البيات المالية المجمعة للمصارف الإسلامية الفلسطينية عينة الدراسة، نجد أن إجمالي الموجودات قد ارتفعت من (1،603.2) مليون دولار في العام (2016) الى (2،051.4) مليون دولار في العام (2017) مشكلة ما نسبته (13.3%) من إجمالي موجودات القطاع المصرفي الفلسطيني وبنسبة نمو بلغت (27.9%) ، كما ارتفعت إجمالي التمويلات المباشرة من (970.0) مليون دولار في العام (2016) إلى (1،180.3) مليون دولار في العام (2017) مشكلة ما نسبته (14.9%) من إجمالي التمويلات الممنوحة من القطاع المصرفي الفلسطيني، وبنسبة نمو بلغت (21.6%) ، وشكلت

الودائع لدى المصارف الإسلامية الفلسطينية ما نسبته (13.4%) من إجمالي ودائع القطاع المصرفي في العام (2017) حيث إرتفعت من (1,275.8) مليون دولار في العام (2016) إلى (1,600.5) مليون دولار في العام (2017) وبنسبة نمو بلغت (25.4%) ، ولزيادة إقبال الجمهور الفلسطيني للتعامل مع المصارف الإسلامية فإنه يتوفر فرصة كبيرة أمام المصارف الإسلامية الفلسطينية لتعظيم حصصها السوقية، وهذا يشكل حافزاً لتحقيق أهدافها الاستراتيجية التي ترمي إلى مضاعفة حجمها في كل من ودائع العملاء والتمويلات المباشرة وتعظيم أرباحها.

**جدول (2)**

**أهم البيانات المالية المجمعة للمصارف الاسلامية الفلسطينية عينة الدراسة خلال الفترة 2013 - 2017 (مليون دولار)**

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| اجمالي الموجودات | 972.0 | 1,157.1 | 1,325.8 | 1,603.2 | 2,051.4 |
| اجمالي حقوق الملكية | 125.7 | 135.2 | 142.3 | 170.5 | 216.6 |
| اجمالي ودائع العملاء | 750.6 | 881.7 | 1,053.9 | 1,275.8 | 1,600.5 |
| اجمالي التمويلات | 460.1 | 600.0 | 757.7 | 970.0 | 1,180.3 |
| اجمالي الايرادات | 40.5 | 48.7 | 58.0 | 73.3 | 85.3 |
| حصة البنك من ايرادات التمويل | 35.1 | 41.5 | 50.3 | 63.8 | 74.7 |
| اجمالي صافي الربح | 10.0 | 11.6 | 15.2 | 18.8 | 20.9 |

المصدر: الجدول من اعداد الباحث استناداً الى لبيانات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين 2013 - 2017

## الجانب العملي (التحليلي)

◄ **أولاً: تقييم الأداء المالي للمصارف الاسلامية الفلسطينية مع المعيار الصناعي:**

تعد المؤشرات المالية من أهم الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء في المصارف، فنجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على درجة وملائمة المؤشرات المالية وقابليتها على قياس الأداء بشكل سليم (فهد، 2009، صفحة 57) ، وهناك عدد كبير من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في المصارف، ومنها مؤشرات الربحية والسيولة وهيكل رأس المال، ويجب أن نشير إلى أن هذه الدراسة هي لتقييم الأداء المالي لعينة البحث بناءً على البيانات الواردة في قوائمها المالية، ولا يعكس ذلك بالضرورة جوانب الأداء المالي بكامله، لأن القوائم المالية لا تشير إلى تقلبات الوضع المالي طيلة أيام السنة، وإنما فقط لما هو عليه الحال في نهاية السنة، إضافة إلى وجود العديد من المتغيرات الخارجية ذات التأثير على عمل المصارف والتي لا تعكسها القوائم المالية، لهذا سوف لا يتم التطرق لها لأنها تخرج عن نطاق البحث. لذلك ولأغراض تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية موضوع الدراسة وهما (المصرف الإسلامي الفلسطيني والمصرف الإسلامي العربي) يتم اجراء المقارنة بين متوسط مؤشرات الأداء المالي لتلك المصارف مع معيار الصناعة التي تنتمي أليه خلال الفترة 2013 – 2017 من جهة، ومن ثم إجراء المقارنة لأداء تلك المصارف مع عينة المصارف التجارية الاخرى وهي (بنك القدس والبنك الوطني) وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية. وترتيباً على ما سبق وللإجابة على تساؤلات الدراسة نورد فيما يلي تحليلا لكل سؤال منها كما يلي:

● السؤال الأول: **هل يختلف الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية عن معيار الصناعة في القطاع المصرفي الفلسطيني؟**

وللإجابة على السؤال الأول، يوضح الجدول أدناه رقم (3) أهم مؤشرات الأداء للمصارف الإسلامية مقارنة بمعيار الصناعة للقطاع المصرفي الفلسطيني:

**الجدول العام رقم (3)**

**مقارنة لأهم مؤشرات الأداء المالي للمصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة ومعيار الصناعة المصرفية (%)**

| السنة | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مؤشرات الأداء | المصارف الإسلامية | معيار الصناعه | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المتوسط الحسابي المصارف الإسلامية / معيار الصناعة |
| مؤشرات الربحية | | | | | | | | | | | |
| ايرادات التمويل والعمولات/ الايرادات | 87.0 | 88.4 | 84.9 | 86.2 | 86.1 | 86.8 | 87.0 | 86.4 | 85.2 | 87.3 | 86.4 / 86.6 |
| العائد على الموجودات | 1.0 | 1.3 | 1.0 | 1.3 | 1.1 | 1.0 | 1.2 | 1.0 | 1.1 | 1.0 | 1.07 / 1.14 |

| السنة / مؤشرات الأداء | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | المصارف الإسلامية | معيار الصناعه | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المصارف الإسلامية | معيار الصناعة | المتوسط الحسابي |
| العائد على حقوق الملكية | 7.9 | 10.5 | 8.6 | 10.0 | 10.6 | 9.1 | 10.7 | 9.3 | 9.6 | 9.6 | 9.5 | 9.7 |
| مؤشرات السيولة | | | | | | | | | | | | |
| ودائع العملاء/ الموجودات | 77.5 | 76.8 | 76.2 | 78.0 | 79.5 | 78.5 | 79.5 | 78.5 | 78.0 | 77.7 | 78.2 | 77.9 |
| التمويلات/ الموجودات | 47.2 | 40.0 | 51.6 | 42.2 | 57.0 | 46.8 | 60.4 | 49.4 | 57.6 | 51.4 | 54.7 | 45.9 |
| التمويلات/ ودائع العملاء | 60.6 | 53.2 | 67.7 | 54.1 | 71.7 | 59.6 | 75.9 | 63.9 | 73.7 | 66.1 | 69.9 | 59.3 |
| مؤشرات هيكل رأس المال | | | | | | | | | | | | |
| المطلوبات/ الموجودات | 87.0 | 87.4 | 88.3 | 87.1 | 89.2 | 88.0 | 89.3 | 88.3 | 89.4 | 88.6 | 88.6 | 87.8 |
| حقوق الملكية/ الموجودات | 12.9 | 12.8 | 11.6 | 13.0 | 10.7 | 11.9 | 10.6 | 11.7 | 10.6 | 11.4 | 11.3 | 12.1 |

المصدر: الجدول من اعداد الباحث استناداً الى بيانات المؤشرات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين 2013 - 2017

**1. مؤشرات الربحية**

تعكس مؤشرات الربحية نتيجة النشاط المصرفي (الاداء الكلي) خلال فترة معينة، إذ إن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة المصرف على تحقيق عائد نهائي على الأموال المستثمرة، وهذا يعني أن تلك المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور اللأساسي في استمرار المصرف وتوسعه، مما يعزز من قدرته على البقاء وعلى المنافسة وضمان الاستقرار، ومن مؤشرات الربحية المختارة لهذه الدراسة الاتي:

- مؤشر مجموع إيرادات الفوائد والعمولات/ مجموع الإيرادات

حيث يعكس معدل مجموع إيرادات الفوائد والعمولات/ مجموع الإيرادات عن مدى الربح المتولد عن النشاط الرئيس للمصارف، ويطلق عليها في المصارف الإسلامية ايرادات التمويل والعمولات نسبة الى مجموع الإيرادات، ويشير الجدول (3) أعلاه أن مجموع إيرادات التمويل والعمولات/ مجموع الإيرادات للمصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة خلال الفترة الممتدة من العام (2013 – 2017) قد سجل بالمتوسط الحسابي ما نسبته (86.4 %) ، بينما بلغ معدل المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة للقطاع المصرفي الفلسطيني لنفس الفترة ما نسبته (86.6%) وهي نسب متماثلة، ويعتبر هذا التشابه دلالة واضحة على أن المصارف الإسلامية الفلسطينية تعتمد أساساً في جني أرباحها على توظيف مواردها المالية في مجال التمويلات المصرفية وما يتولد عنها من أرباح بكفاءة كونها تماثلت مع مؤشرات المعيار الصناعي.

- مؤشر العائد على الموجودات

بالإطلاع على معدل العائد على الموجودات في الجدول أعلاه (3) والذي يقيس مدى كفاءة المصرف في توظيف موجوداته أو الذي يقيس مدى مساهمة الأصول في الربحية، نجد أن معدل العائد على الموجودات للمصارف الإسلامية الفلسطينية عينة الدراسة مجمعة قد سجل المتوسط الحسابي خلال الفترة الممتدة من (2013 – 2017) ما نسبته (1.07%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمعيار الصناعه ما نسبته (41.1%) للفترة نفسها وهي نسب متقاربة، والمصارف عامة تبحث دوما عن الزيادة في هذا العائد؛ لأنه مقياس لربحية كافة الاستثمارات قصيرة وطويلة الأجل، وأن ارتفاع هذا المؤشر يدل على كفاءة سياسات الإدارة الاستثمارية والتشغيلية، وتعني أيضا كفاءة استخدام الأموال المستثمرة في الاصول الايرادية (Jermanis, 2006, p. 26) ويرى الباحث أن هذا التقارب لدلالة واضحة على أن المعايير والمعادلات الحسابية المستخدمة في جني الأرباح في المصارف الإسلامية تتشابه مع المعايير المستخدمة في القطاع المصرفي الفلسطيني.

- مؤشر العائد على حقوق الملكية

يقيس معدل العائد على حقوق الملكية ما يحققه الملاك لاستثمار أموالهم بالمصرف، فهو يعتبر من أهم مؤشرات الربحية المستخدمة، حيث إنه بناء على هذه النسبة قد يقرر الملاك الاستمرار فى النشاط أو تحويل الأموال إلى استثمارات أخرى تحقق عائداً مناسباً، وعند قياس هذه النسبة يكون من السهل معرفة العائد الذي يحصل عليه المساهمون في المصرف مقارنة بغيرهم من

المساهمين في المصارف الأخرى (تيم، 2009، صفحة 52) ، ويعمل المصرف دوما على زيادة ذلك المؤشر بما يتناسب وحجم الأخطار التي يتحملها مساهمو المصرف (Bjorsdottir, 2010, p. 17)، وبالإطلاع على الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمعدل العائد على حقوق الملكية للمصارف الإسلامية الفلسطينية عينة الدراسة مجمعة خلال الفترة الممتدة من (2013 – 2017) قد بلغ ما نسبته (9.5%) بينما بلغ المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة للقطاع المصرفي الفلسطيني للفترة نفسها ما نسبته (9.7%) وهي متقاربة مع المصارف الإسلامية عينة الدراسة.

**2. مؤشرات السيولة**

تتمثل مؤشرات السيولة في تلك النسب التي تقيس مقدرة المؤسسات المصرفية على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل مما لديها من نقدية، وتعكس مؤشرات السيولة الى مدى كفاية الأصول السائلة التي تمكّن المصارف من الوفاء بالتزاماتها دون التعرض لخسائر أو تأخير، وكون أن المصارف تعتمد بشكل كبير في مواردها على الودائع فان هذا الامر يتطلب أن تكون مستعدة لمقابلة حركة السحوبات المفاجئة والعادية والاستمرار في تقديم التمويلات، ومن مؤشرات السيولة المختارة لهذه الدراسة الاتي:

- مؤشر مجموع ودائع العملاء/ مجموع الموجودات

تعبر نسبة مجموع ودائع العملاء/ مجموع الموجودات عن مدى أهمية الودائع في تمويل موجودات المصرف، وبالإطلاع على الجدول أعلاه (3) نجد أن معدل المتوسط الحسابي لمجموع ودائع العملاء/ مجموع الموجودات في المصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة خلال الفترة الممتدة من (2013 الى 2017) قد بلغت ما نسبته (78.2%) ، بينما بلغ معدل المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة لنفس الفترة (77.9%) ، وهي نسب متقاربة من بعضها ولها دلالة جيدة كونها مرتفعة، باعتبار أن المصارف الفلسطينية تعتبر مصارف صغيرة الحجم وتعتمد على قاعدة واسعة من الودائع.

- مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع الموجودات

تعبر هذه النسبة بشكل غير مباشر عن حالة السيولة في المصارف، وأن ارتفاع هذه النسبة يعتبر مؤشر على التوسع في الإقراض وبالتالي انخفاض السيولة، بينما تشير النسبة المنخفضة إلى وضع سيولة جيدة وطاقة اقراض كامنة، كما أن ارتفاع هذه النسبة يعني ارتفاع مخاطر السيولة وارتفاع العائد والعكس صحيح، وبالإطلاع على الجدول أعلاه (3) نجد ان معدل المتوسط الحسابي لمجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع الموجودات في المصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة خلال الفترة الممتدة من (2013 الى 2017) قد بلغ ما نسبته (54.7%) بينما بلغ معدل المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة لنفس الفترة ما نسبته (45.9%) ، وبالمجمل فان معدل التمويلات الائتمانية إلى اجمالي الموجودات لدى المصارف الإسلامية متقاربة إلى حد ما مع معدل المعيار الصناعي بفارق ارتفاع مقداره (8.9%) للمصارف الإسلامية عن المعيار الصناعي، مما يعني أن المصارف الاسلامية أكثر عرضة لمخاطر السيولة من المصارف التجارية، إلا أن المصارف الاسلامية الفلسطينية تمتثل لقانون المصارف رقم (9) لسنة (2010) وبالتعليمات التعديلية للسيولة رقم (4) لسنة (2013) والتي تنص أن على المصارف الفلسطينية الاحتفاظ بنسبة سيولة لا تقل عن (3%) لكل عملة وبنسبة لا تقل عن (6%) لإجمالي العملات.

- مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع ودائع العملاء

تعبر هذه النسبة عن مدى التوافق في مدة الاستحقاق بين التزامات المصارف والتمويلات الائتمانية بحيث تكون قادرة على مواجهة هذه الالتزامات دون الوقوع في أزمات سيولة وخسائر، وهي تقيس مدى استعمال الودائع وما في حكمها في عمليات الإقراض لتلبية حاجات العملاء، وكلما انخفضت هذه النسبة كانت مؤشراً على مخزون من السيولة لدى المصرف والعكس صحيح، وبالإطلاع على الجدول (3) أعلاه نجد أن معدل المتوسط الحسابي لمجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع ودائع العملاء في المصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة خلال الفترة الممتدة من (2013 الى 2017) قد بلغت ما نسبته (69.9%) بينما بلغ المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة للقطاع المصرفي للفترة نفسها (59.3%). ويلاحظ أن هناك فارقا بين معدل المصارف الإسلامية، ومعدل معيار الصناعه بواقع (10.6%) ، وهذه دلالة أن المصارف الاسلامية قد تكون معرضة أكثر لمواجهة مخاطر السيولة.

ويرى الباحث أن وضع السيولة لدى المصارف الاسلامية الفلسطينية بالمجمل يتماشى الى حد ما مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية الخاصة بالسيولة استناداً لأحكام قانون المصارف رقم (9) لسنة (2010) وبالتعليمات رقم (5/ 2008) ، وما طرأ من تعديلات في العام (2013) بشأن تطبيق نسبة تغطية السيولة والتي تعتبر من أدوات الاصلاحات الكمية المقررة من لجنة بازل للرقابة المصرفية لمواجهة مخاطر لسيولة على المدى القصير.

**3. مؤشرات هيكل رأس المال**

الهدف من هذه المؤشرات هو إبراز أهمية الديون طويلة الأجل في تركيبة رأس المال، ومن المؤشرات المختارة لهذه الدارسة الاتي:

- مؤشر مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات

يعدّ هذا المؤشر من أكثر المؤشرات استخداما لقياس درجة استخدام مصادر التمويل الخارجية في الهيكل التمويلي للمصرف، وتحديد مقدار الديون لكل دينار من مجموع الأصول، وهي أيضا مؤشراً لحجم المخاطر المحتملة التي يواجهها المصرف من حيث عبء الديون، فإذا كانت هذه النسبة أكبر من (100%) ، فإن هذا يشير إلى أن مديونية المصرف أكبر من أصوله، وهذا يعني أن المصرف سيواجه مخاطر عدم القدرة على الوفاء بالتزاماته خاصة طويلة الأجل، مما يعرضه لمشاكل الإفلاس والتصفية، أما إذا كانت هذه النسبة منخفضة فإن ذلك يشير إلى أن المصرف يعتمد

في نشاطاته على التمويل الذاتي أكثر من اعتماده على الديون، ويمكن القول إن المصرف يمتلك أصولا تزيد عن قيمة مديونيته (الحمدان و القضاة، 2013، صفحة 173). وبالإطلاع على الجدول (3) أعلاه نجد أن مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات للمصارف الإسلامية الفلسطينية عينة الدراسة خلال الفترة الممتدة من (2013 – 2017) مجمعة قد بلغ معدل المتوسط الحسابي ما نسبته (88.6%) بينما بلغ معدل المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة للقطاع المصرفي الفلسطيني للفترة نفسها (87.8%) ، وبالمجمل فإن هناك تقاربا بين أداء المصارف الإسلامية عينة الدراسة والقطاع المصرفي بفارق بسيط قدره (0.8%) ، ويرى الباحث انه ومن أجل حماية المصرف من مخاطر عدم القدرة على الوفاء بالتزاماته خاصة طويلة الأجل، فإنه يتوجب على المصارف الاسلامية الفلسطينية خفض هذه النسبة.

- مؤشر مجموع حقوق الملكية/ مجموع الموجودات

يشير هذا المعدل إلى نسبة مساهمة حقوق المالكين في تمويل نشاطات البنك الاستثمارية (الموجودات) ، كما تشير إلى النسبة المئوية التي سيحصل عليها حملة الأسهم العادية من مجموع الأصول في حالة تصفية المصرف (الحمدان و القضاة، 2013، صفحة 173) ، وأن ارتفاع هذا المؤشر يؤدي إلى زيادة اطمئنان المودعين في قدرة المصرف على تغطية الخسائر في حالة حدوثها دون تسربها إلى أموال المودعين. وبالإطلاع على الجدول أعلاه (3) نجد أن معدل مجموع حقوق الملكية/ مجموع الموجودات للمصارف الإسلامية الفلسطينية عينة الدراسة مجمعة خلال الفترة الممتدة من (2013 – 2017) قد بلغ المتوسط الحسابي ما نسبته (11.3%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمعيار الصناعة للفترة نفسها (12.1%) ، والفرق هنا يمثل ما نسبته (0.8%) وهو فارق بسيط بين المصارف الإسلامية الفلسطينية ومعيار الصناعة التي تنتمي اليه، ورغم ذلك ومن أجل تعزيز جانب الحماية لأموال المودعين يمكن القول بأن الحاجة لازالت ماسة وضرورية للالتزام بكافة الضوابط والتعليمات التي تصدرها السلطة النقدية في هذا الخصوص.

والى جانب ما سبق يتبين أيضا أن مؤشرات كل من الربحية والسيولة، وهيكل رأس المال للمصارف الإسلامية كانت متقاربة إلى حد كبير مع معيار الصناعة باستثناء مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية إلى مجموع ودائع العملاء، فقد سجل زيادة قدرها (0.810%) عن معيار الصناعة، ويشير ذلك بشكل عام إلى حرص المصارف الإسلامية في فلسطين على انتهاج أساليب تمويلية توائم متطلبات تحقيق الربحية والسيولة، وذلك على الرغم من وجود الفارق المذكور في مؤشر السيولة خاصة أن المصارف الإسلامية تركز في تعاملاتها على أسلوب المرابحة للآمر بالشراء وهو بطبيعة الحال يتميز بسهولة التعامل به وانخفاض حجم المخاطرة المرتبطة به، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (شالور و ملياني، 2019) ودراسة (الجابري، 2015) ودراسة (كرومي، 2016) ، حيث أشارت تلك الدراسات إلى أن أداء المصارف الإسلامية كان جيداً في العديد من مؤشرات القياس وتقييم الأداء المستخدمة في ذلك، في حين اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (بوليحة و بوجمعة، 2016).

◄ **ثانياً: مقارنة الأداء المالي للمصارف الاسلامية الفلسطينية عينة الدراسة مع عينة المصارف التجارية:**

تشكل المصارف الإسلامية والتجارية في مجموعها حلقة تتفاعل داخلها شتى مجالات النشاط الاقتصادي، وهذا يعني أن نمو هذا النشاط يؤدي إلى زيادة أهمية تلك المصارف واتساع مجال نشاطها وتعدد خدماتها (عبدو، 2009، صفحة 1) وتعتبر المؤشرات المالية إحدى الأدوات والوسائل الأكثر استخداما والنموذج الأكثر أهمية في التحليل للوصول إلى تقييم دقيق لنجاح المنشاة أو احتمالات الفشل فيها وتحديد نقاط القوة والضعف فيها (الزبيدي، 2002، الصفحات 85 – 87) ، ولتقييم أداء المصارف الإسلامية بصورة أشمل، فقد أجريت مقارنة لأهم المؤشرات المالية لعينة المصارف الإسلامية (المصرف الإسلامي الفلسطيني والمصرف الإسلامي العربي) مع عينة المصارف التجارية (بنك القدس والبنك الوطني) ، ويظهر الجدول رقم (4) أدناه أهم البيانات المالية المجمعة للمصارف التجارية الفلسطينية عينة الدراسة، بينما يظهر الجدول الرئيس أدناه (5) مقارنة بين مؤشرات الاداء للمصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة وعينة المصارف التجارية الفلسطينية مجمعة، حيث تم احتساب المتوسط الحسابي للمؤشرات المالية وأجريت المقارنة بين المتوسطين.

**جدول (4)**

**أهم البيانات المالية المجمعة للمصارف التجارية الفلسطينية عينة الدراسة خلال الفترة 2013 - 2017 (مليون دولار)**

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| ×م.الموجودات | 1,062.0 | 1,349.0 | 1,624.3 | 1,844.8 | 2,154.9 |
| ×م.حقوق الملكية | 119.8 | 150.5 | 166.7 | 181.4 | 200.2 |
| ×م.الودائع | 723.0 | 930.8 | 1,185.6 | 1,433.5 | 1,664.0 |
| ×م. التسهيلات | 515.5 | 634.7 | 834.0 | 1,135.4 | 1,312.3 |
| ×م. الايرادات | 42.5 | 53.7 | 64.8 | 76.7 | 93.2 |
| ×م.ايرادات الفوائد والعمولات | 35.9 | 45.1 | 54.5 | 66.1 | 78.4 |
| صافي الربح | 8.3 | 11.6 | 13.4 | 17.8 | 20.3 |

المصدر: الجدول من اعداد الباحث استناداً الى البيانات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين 2013 - 2017

م*: مجموع

**جدول رقم (5)**

**مقارنة بين معدل أهم مؤشرات الأداء لعينة المصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة وعينة المصارف التجارية (%)**

| السنوات | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مؤشرات الأداء | المصارف الإسلامية | المصارف التجارية | المصارف الإسلامية | المصارف التجارية | المصارف الإسلامية | المصارف التجارية | المصارف الإسلامية | المصارف التجارية | المصارف الإسلامية | المصارف التجارية | المتوسط الحسابي المصارف الإسلامية | المتوسط الحسابي المصارف التجارية |
| مؤشرات الربحية | | | | | | | | | | | | |
| ايرادات التمويل والعمولات/ الايرادات | 87.0 | 84.7 | 84.9 | 84.1 | 86.1 | 84.8 | 87.0 | 86.3 | 87.3 | 84.3 | 86.4 | 84.8 |
| العائد على الموجودات | 1.0 | .79 | 1.0 | .87 | 1.1 | .85 | 1.2 | .95 | 1.0 | .95 | 1.07 | .88 |
| العائد على حقوق الملكية | 7.9 | 6.9 | 8.6 | 7.9 | 10.6 | 8.2 | 10.7 | 9.9 | 9.6 | 10.1 | 9.5 | 8.6 |
| مؤشرات السيولة | | | | | | | | | | | | |
| ودائع العملاء / الموجودات | 77.5 | 68.0 | 76.2 | 69.0 | 79.5 | 73.1 | 79.5 | 77.5 | 78.0 | 77.2 | 78.2 | 72.9 |
| التمويلات/ الموجودات | 47.2 | 48.5 | 51.6 | 47.0 | 57.0 | 51.4 | 60.4 | 61.4 | 57.6 | 60.9 | 54.7 | 53.8 |
| التمويلات/ ودائع العملاء | 60.6 | 71.8 | 67.7 | 68.5 | 71.7 | 70.7 | 75.9 | 79.2 | 73.7 | 78.9 | 69.9 | 73.8 |
| هيكل راس المال | | | | | | | | | | | | |
| المطلوبات/ الموجودات | 87.0 | 88.7 | 88.3 | 88.8 | 89.2 | 89.7 | 89.3 | 90.1 | 89.4 | 90.7 | 88.6 | 89.6 |
| حقوق الملكية/ الموجودات | 12.9 | 11.2 | 11.6 | 11.1 | 10.7 | 10.1 | 10.6 | 9.9 | 10.6 | 9.3 | 11.3 | 10.3 |
| الحصص السوقيه | | | | | | | | | | | | |
| ودائع العملاء | 4.5 | 4.4 | 4.9 | 5.2 | 5.5 | 6.1 | 6.0 | 6.7 | 6.7 | 7.0 | 5.5 | 5.9 |
| التمويلات الائتمانية | 5.2 | 5.8 | 6.2 | 6.6 | 6.6 | 7.2 | 7.2 | 8.4 | 7.4 | 8.3 | 6.5 | 7.2 |

المصدر: الجدول من اعداد الباحث استناداً الى بيانات المؤشرات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين 2013 - 2017

وبالرجوع الى مؤشرات الأداء لعينة المصارف الإسلامية مجمعة مقارنة مع عينة المصارف التجارية الفلسطينية مجمعة في الجدول أعلاه رقم (5) أعلاه يمكن الإجابة على السؤال الثاني للدراسة الذي ينص على ما يلي:

- السؤال الثاني: **هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات الربحية في المصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في البنوك التجارية الفلسطينية؟**

وللإجابة على السؤال الثاني، يظهر الجدول رقم (5) مقارنة لأهم مؤشرات الربحية التي تعد التي من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء المصارف، إذ تبين نتيجة النشاط والقيمة المضافة التي حققتها المصارف خلال فترة معينة، كما تدل على كفاءة وإنتاجية المصارف خلال تلك الفترة، ومن مؤشرات الربحية المختارة لهذه الدراسة الاتي:

أ. مؤشر مجموع ايرادات التمويل والعمولات/ مجموع الإيرادات

بالرجوع الى معدل مجموع ايرادات التمويل والعمولات نسبة الى مجموع الإيرادات لعينة الدراسة من المصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة خلال فترة الدراسة نجد أنها تراوحت بين معدل (84.9% – 87.3%) ، بينما تراوح معدل مجموع ايرادات الفوائد والعمولات لعينة الدراسة من المصارف التجارية المحلية نسبة إلى اجمالي الايرادات بين (84.1% – 86.3%) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي للمصارف الإسلامية من ايرادات التمويلات والعمولات نسبة إلى إجمالي الإيرادات خلال فترة الدراسة نجد انها قد بلغت (86.4%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمصارف التجارية عينة الدراسة للفترة الدراسة نفسها (84.8%) وهي أقل من إيرادات المصارف الإسلامية بنسبة ضئيلة، وهذه دلالة واضحة بأن هناك تشابها بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية من حيث القيمة المستوفاة من التمويلات الممنوحة للمقترضين سواء كانت بأسلوب ربوي أو إسلامي، وأيضا من حيث تشابه الاتجاهات العامة للنشاط الرئيس للمصرف، علما بأن أغلب ايرادات المصارف الإسلامية ترتكز في تمويلاتها على استخدام أداة المرابحة للآمر بالشراء كونها تتصف بأنها منخفضة المخاطر وبسهولة الاستخدام مقارنة مع تدني استخدام باقي صيغ التمويل الإسلامية، بيمنا

تعتمد المصارف التجارية في تمويلاتها على القروض والسلف والجاري مدين.

**ب.** مؤشر العائد على الموجودات

وبالإطلاع على مؤشر العائد على الموجودات والذي يعكس مدى كفاءة المصرف في توظيف موجوداته وفي إدارة التكاليف المختلفة أو يقيس مدى مساهمة الأصول في الربحية، نجد أن مؤشر المصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة قد تراوح بين (1.0 – 1.2) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح مؤشر المصارف التجارية عينة الدراسة مجمعة بين (0.79 – 0.95) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمؤشر العائد على الموجودات للمصارف الإسلامية للفترة نفسها نجد انه قد بلغ (1.07%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمصارف التجارية عينة الدراسة (0.88%) ، وهذه دلالة واضحة بان المصارف الفلسطينية بشكل عام لديها استراتيجيات جيدة في توظيف أصولها وفي مراقبة التكاليف وخفضها كون أن المؤشر قد سجل ارتفاعاً لكلا العينتين، إلا أن مؤشر المصارف الإسلامية عينة الدراسة فاق مؤشر المصارف التجارية، كون أن المصارف الإسلامية تستخدم سياسات استثمارية وتشغيلية بكفاءة مرتكزة على استخدام أداة المرابحة للآمر بالشراء كونها من الأصول الايرادية الجيدة التي تتصف بارتفاع عوائدها وانخفاض مخاطرها.

**ت.** مؤشر العائد على حقوق الملكية

بمراجعة مؤشر العائد على حقوق الملكية والذي يعتبر مقياساً شاملاً للربحية، لأنه يقيس العائد المالي المتحقق على استثمارات مساهمين المصرف، أي أنه يمثل مقياساً لنجاح الإدارة في تعظيم عائد المستثمرين، نجد أن معدل مؤشر المصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة تراوح بين (7.9 – 10.7) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح معدل مؤشر العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية مجمعة بين (6.9 – 10.1) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمؤشر العائد على حقوق الملكية للمصارف الإسلامية نجد أن المؤشر قد بلغ (9.5%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمؤشر العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية (8.6%) وهي أقل من المصارف الإسلامية، مما يشير إلى أن كفاءة إدارة المصارف الإسلامية كانت أجدر في مجال توظيف الأموال المتاحة لديها في المجالات المربحة من المصارف التجارية مما ينعكس ايجابا على المساهمين والملاك في المصارف الاسلامية. واستنادا لما سبق يتضح أن معظم مؤشرات الربحية كانت لدى المصارف الإسلامية الفلسطينية أفضل منه لدى المصارف التجارية، الأمر الذي يعني قدرة المصارف الإسلامية على استخدام أصولها بشكل يحقق لها عنصر الأمان والتقليل من المخاطر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زاده و اسماعيل، 2018) ، في حين اختلفت مع دراسة (الجابري، 2015).

- السؤال الثالث: **هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات السيولة للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟**

وللإجابة على السؤال الثالث، يظهر الجدول رقم (5) مقارنة لأهم مؤشرات السيولة التي تعكس مدى كفاية الأصول السائلة التي تمكّن المصارف من الوفاء بالتزاماتها دون التعرض للخسائر، ومن مؤشرات السيولة المختارة لهذه الدراسة الاتي:

**أ.** مؤشر مجموع ودائع العملاء/ مجموع الموجودات

تقيس هذه النسبة مدى أهمية الودائع في تمويل موجودات المصرف، أو بمدى اعتماد المصرف على ودائع العملاء في تمويل أصوله، ويفترض أن تكون نسبة الودائع إلى الموجودات عالية في المصارف الصغيرة التي تعتمد على قاعدة واسعة من العملاء، وقد أظهر مؤشر ودائع العملاء الى إجمالي الموجودات للمصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة أنها تراوحت بين (76.2% – 79.7%) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح معدل مجموع ودائع العملاء نسبة الى مجموع الموجودات للمصارف التجارية عينة الدراسة بين (68% – 77.5%) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمجموع ودائع العملاء إلى مجموع الموجودات للمصارف الإسلامية مجمعة للفترة نفسها نجد أن المؤشر قد بلغ (78.2%) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمصارف التجارية مجمعة (72.9%) ، ويعزو الباحث أن المصارف الإسلامية عينة الدراسة لديها قاعدة واسعة من العملاء الذين يمتلكون ودائع مستقرة، مثل: الحسابات الاستثمارية المطلقة أو المقيدة، وتعتمد عليها في تمويل موجوداتها، بينما تمتلك المصارف التجارية شريحة واسعة من حسابات التوفير غير المستقرة وتعتمد عليها في تمويل موجوداتها.

**ب.** مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع الموجودات

تعبر هذه النسبه بشكل غير مباشر عن مدى حالة السيولة لدى المصرف، فالنسبة العالية تشير الى دلالة التوسع في الإقراض وبالتالي انخفاض السيولة، بينما تشير النسبة المنخفضة إلى وضع سيولة جيدة، وطاقة إقراضية كامنة، كما أن ارتفاع هذه النسبة يعني ارتفاع مخاطر السيولة، وارتفاع العائد والعكس صحيح، والملاحظ أن تميل هذه النسبة للتغير مع حجم المصرف، وبمراجعة مؤشر مجموع التمويلات إلى مجموع الموجودات للمصارف الإسلامية عينة الدراسة مجمعة نجد أنها تراوحت بين معدل (47.3%– 60.5%) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح معدل المؤشر للمصارف التجارية عينة الدراسة بين (47%– 61.4%) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمجموع التمويلات الى مجموع الموجودات للمصارف الاسلامية للفترة نفسها نجد أنه قد بلغ (54.7%) ، بينما بلغ للمصارف التجارية (53.8%) ، وتوضح النسب أعلاه أن معدل الدوران كان متقاربا لجميع سنوات الدراسة للمصارف الاسلامية والتجارية، وهذا يدل على كفاءة إدارة المصارف الإسلامية في توظيف موجوداتها.

**ت.** مؤشر مجموع التمويلات الائتمانية/ مجموع الودائع

تشير هذه النسبة إلى مدى استخدام المصرف للودائع وما في حكمها لتلبية حاجات الزبائن من الإقراض، وكلما ارتفعت هذه النسبة دلّ ذلك على مقدرة المصرف على تلبية القروض الجديدة، وهي في ذات الوقت تشير إلى انخفاض كفاية المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه المودعين، لذلك ينبغي على المصرف أخذ الحيطة والحذر تجاه طلبات القروض الجديدة حتى لا يكون في وضع غير قادر على تأدية التزاماته المالية مع الآخرين، وتعتبر هذه النسبة أيضا أحد لمقاييس التقليدية لسيولة المصارف، وكلما

انخفضت هذه النسبة كانت مؤشراً على مخزون من السيولة لدى المصرف والعكس صحيح، كما أن أهمية هذه النسبة لا تكمن في كونها مقياسا دقيقا للسيولة، وإنما تكمن في كونها إشارة تحذير لإدارة المصرف لمراجعة سياساتها الخاصة بتوزيع الأصول لصالح السيولة، وعند النقطة التي تزيد فيها نسبة التمويلات إلى الودائع على (1:1) ، يكون ذلك بداية للفصل بين المصرف الذي يعتمد على السيولة المخزونة، والمصرف الذي يعتمد على إدارة المطلوبات لتحقيق سيولته، وتهتم الإدارة والجهات الأخرى المستفيدة من التحليل المالي (كالمساهمين والمستثمرين وغيرهم) بهذه النسبة، لأنها تقيس مدى قدرة الإدارة على توظيف أحد مصادر التمويل المهمة للمصرف، وهي الودائع بأنواعها المختلفة في مجال الاستخدام التقليدي لموارد المصرف وهو الإقراض، ومن المعروف أن الإقراض يحقق للمصرف الإيرادات التي يمكن من خلالها أن يغطي نفقاته ويحقق الأرباح، وبفحص معدل مجموع التمويلات الائتمانية إلى مجموع ودائع العملاء للمصارف الإسلامية مجمعة نجد أن معدلها تراوح بين (61.2% – 76.0%) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح للمصارف التجارية عينة الدراسة بين (68.5% – 79.9%) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمؤشر مجموع التمويلات الى مجموع ودائع العملاء للمصارف الإسلامية للفترة نفسها نجد أنها قد بلغت (69.9%) ، بينما بلغ المؤشر للمصارف التجارية عينة الدراسة (73.8%) ، ويتضح من البيانات السابقة أن معدل المؤشر في المصارف الإسلامية متقارب مع معدل المصارف التجارية، ولكن بفارق قدره (3.9%) للمصارف التجارية.

وحول مؤشرات معيار السيولة يتضح أن أداء البنوك الإسلامية كان متقارباً مع أداء المصارف التجارية باستثناء مؤشر الودائع إلى الموجودات، حيث فاق هذا المؤشر في المتوسط ما نسبته (5.3%) في المصارف الإسلامية عما هو مطبق في المصارف التجارية، الأمر الذي يشير إلى وجود استقرار نسبي أفضل للودائع في المصارف الإسلامية عنه في المصارف الأخرى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الجابري، 2015).

- السؤال الرابع: **هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات هيكل رأس المال للمصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟**

وللإجابة على السؤال الرابع، يبين الجدول رقم (5) مقارنة لأهم مؤشرات هيكل راس المال التي تبرز أهمية الديون طويلة الأجل في تركيبة رأس المال، ومن مؤشرات هيكل رأس المال المختارة لهذه الدراسة الاتي:

**أ.** مؤشر مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات

تقيس هذه النسبة درجة استخدام مصادر التمويل الخارجية في الهيكل التمويلي للمصرف، وتحديد مقدار الديون لكل دينار من مجموع الأصول، وهي أيضا مؤشرا لحجم المخاطر المحتملة التي يواجهها المصرف من حيث عبء الديون، وبالرجوع الى معدل مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات خلال فترة الدراسة نجد أنه تراوح بين (87% – 89.4%) للمصارف الاسلامية الفلسطينية عينة الدراسة، بينما تراوح معدل المؤشر للمصارف التجارية عينة الدراسة ما بين (88.7% – 90.7%) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات للمصارف الإسلامية الفلسطينية مجمعة خلال فترة الدراسة نجد أنه قد بلغ (88.6%) ، بينما بلغ للمصارف التجارية عينة الدراسة (89.6%) ، وتشير تلك النسب إلى وجود تقارب بين العينتين بفارق بسيط لصالح المصارف التجارية.

**ب.** مؤشر مجموع حقوق الملكية/ مجموع الموجودات

بالإطلاع على معدل مؤشر حقوق الملكية نسبة إلى اجمالي الموجودات للمصارف الإسلامية عينة الدراسة نجد أنه تراوح بين (10.6 – 12.9) خلال فترة الدراسة، بينما تراوح معدل المؤشر للمصارف التجارية بين (9.3 – 11.2) ، وإذا ما استخرجنا المتوسط الحسابي لمعدل مجموع المطلوبات/ مجموع الموجودات للمصارف الاسلامية للفترة نفسها نجد ان المعدل للمصارف الأسلامية قد بلغ (11.3%) وهو أعلى من المصارف التجارية البالغ معدلها (10.3%) ، ويأتي هذا تأكيداً على رغبة إدارة المصارف الاسلامية في تعزيز قاعدة رأس المال في مواجه المخاطر. وحول مؤشرات هيكل رأس المال يتضح أن هناك تقاربا إلى حد كبير بين أداء المصارف الإسلامية وأداء المصارف التجارية، الذي يشير إلى حرص تلك المصارف على تدعيم قاعدة رؤوس أموالها في مواجهة المخاطر المصرفية تلبية لمقررات لجنة بازل وسلطة النقد الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الجابري، 2015).

- السؤال الخامس: **هل يختلف الأداء المالي لمؤشرات الحصة السوقية في المصارف الإسلامية الفلسطينية عنه في المصارف التجارية الفلسطينية؟**

وللإجابة على السؤال الخامس، يظهر الجدول رقم (5) مقارنة لأهم مؤشرات الأداء لعينة المصارف الإسلامية، وعينة المصارف التجارية الفلسطينية، ومن أهم مؤشرات الحصة السوقية المختارة لهذه الدراسة الاتي:

**أ.** مؤشر ودائع العملاء

بالنظر الى الجدول أعلاه (5) لمؤشر الحصص السوقية، والخاص بودائع العملاء للمصارف الإسلامية عينة الدراسة، نجد أنها تراوحت بين (4.5% الى 6.7%) للفترة الواقعة بين العام (2013 – 2017) ، بينما تراوحت الحصة السوقية لمؤشر ودائع العملاء لعينة المصارف التجارية للفترة نفسها بين (5.2% الى 7%، ) وإذا ما تم استخراج المتوسط الحسابي لحصة المصارف الإسلامية من اجمالي الودائع نسبة الى القطاع المصرفي فقد بلغت 5.5%) ، أما عينة المصارف التجارية فقد بلغت حصتها (5.9%، ويرى الباحث ان انتشار عدد فروع المصارف التجارية وأقدمية نشأتها في فلسطين هي الأسباب الرئيسة الكامنة وراء ارتفاع المؤشر لصالح المصارف التجارية، إضافة الى ارتفاع معدلات العائد على الودائع في المصارف التجارية الفلسطينية.

**ب.** مؤشر التمويلات الائتمانية

بمراجعة مؤشر حصة المصارف الإسلامية عينة الدراسة من مجموع التمويلات نسبة الى القطاع المصرفي الفلسطيني فقد تراوحت بين (5.2% الى 7.4%) ، بينما تراوحت للمصارف التجارية عينة الدراسة بين (5.8% الى 8.4%) ، وإذا ما تم استخراج المتوسط الحسابي لحصة المصارف الاسلامية فقد

بلغت (6.5%) ، أما عينة المصارف التجارية فقد بلغت حصتها (7.2%) ، ويرى الباحث أن انتشار عدد فروع المصارف التجارية في فلسطين، وقدم سنوات التأسيس مقارنة مع حداثة نشأت المصارف الإسلامية، يضاف الى ذلك أساليب التمويل المستخدمة من المصارف التجارية ودراية العملاء بها أكثر من المصارف الاسلامية هي الأسباب الكامنة وراء ارتفاع المؤشر اعلاه لصالح المصارف التجارية. ويتضح مما سبق أن مؤشرات الحصة السوقية للمصارف الإسلامية كانت أقل من المصارف التجارية، ويرجع ذلك حسب رأي الباحث إلى الانتشار الجغرافي الأكبر لفروع المصارف التجارية، وأقدميتها في فلسطين فضلا على المنافسة الشديدة التى تتعرض إليها المصارف الإسلامية من المصارف التقليدية، يضاف إلى ذلك تعدد برامج التمويل وسهولتها في البنوك التجارية.

## النتائج والتوصيات

### اولاً: النتائج

من خلال التحليلات النظرية والعملية لتقييم أداء المصارف الإسلامية الفلسطينية محل الدراسة مقارنة بمعيار الصناعة، إلى جانب مقارنتها مع عينة المصارف التجارية لفترة الدراسة (2013 – 2017) ، يمكننا استخلاص النتائج التالية:

**1.** بالنسبة للسؤال الأول فقد أوضحت النتائج بأن مؤشرات الأداء للمصارف الإسلامية الفلسطينية (الربحية؛ السيولة؛ رأس المال) خلال فترة الدراسة تقارب مع المعيار الصناعي التي تنتمي إليه تلك المصارف، خاصة في مؤشرات الربحية، أما مؤشرات السيولة فقد سجلت انخفاضاً لصالح المعيار الصناعي عنه في المصارف الإسلامية، وهذا يعني أن المصارف الإسلامية معرضة أكثر لمخاطر السيولة، أما بخصوص موشرات رأس المال، فقد سجلت المصارف الإسلامية تقارباً مع المعيار الصناعي، ويشير ذلك الى وجود اهتمام من المصارف الإسلامية نحو الالتزام بالقوانين والأنظمة الصادرة عن السلطات الرقابية الى جانب الالتزام بتطبيق مقررات لجنة بازل الخاصة بالرقابة المصرفية، على الرغم من الانخفاض المحدود في معدل كفاية رأس المال عن النسبة التى حددتها سلطة النقد، وعليه يتوجب على المصارف الاسلامية العمل على تدعيم القاعدة الرأسمالية لتصل إلى الحد المطلوب وفق تعليمات سلطة النقد الفلسطينية الخاصة بنسبة كفاية رأس المال بحيث لا تقل عن (12%).

**2.** فيما يتعلق بالسؤال الثاني حول مدى وجود اختلاف بين عينتي الدراسة حول مؤشرات الربحية، فقد أظهرت الدراسة وجود تقارب بين أداء المصارف الإسلامية مع أداء المصارف التجارية ولكن بفارق بسيط لصالح المصارف الإسلامية، ويرى الباحث أن هذا التماثل والتقارب في مؤشرات الربحية يعد دلالة واضحة على أن المعايير والمعادلات الحسابية المستخدمة في جني الأرباح تتشابه مع المعايير المستخدمة في البنوك التجارية، الأمر الذي يشير إلى أن المصارف الإسلامية تسعى إلى تعزيز قدرتها على البقاء وعلى المنافسة وضمان الاستقرار وكفاءة سياساتها، وإلى وجود فرص للاستثمار في مجالات عديدة.

**3.** فيما يتعلق بالسؤال الثالث حول مؤشرات السيولة فقد سجل أداء المصارف الاسلامية تقارباً مع أداء المصارف التجارية بانخفاض طفيف في المصارف الإسلامية، وتشير تلك النسب إلى تطبيق سياسات ذات كفاءة جيدة في التوازن بين السيولة الربحية والمخاطرة، إلا أن المصارف الإسلامية قد تكون أكثر عرضة من المصارف التجارية لمخاطر السيولة على المدى الطويل.

**4.** فيما يتعلق بالتساؤل الرابع حول مؤشرات هيكل رأس المال للمصارف الإسلامية مع عينة المصارف التجارية، فقد كانت متقاربة أيضا، وتشير تلك المؤشرات إلى أن المصارف الفلسطينية تعمل في بيئة مصرفية متماثلة وملتزمة مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية الخاصة بمعيار كفاية رأس المال وبمقررات (بازل 2).

**5.** فيما يتعلق بالتساؤل الخامس حول الحصة السوقية لكلا العينتين، يتبين أن المصارف الإسلامية قد حققت مراكز تنافسية جيدة بالنظر إلى الحصص السوقية التي تحصلت عليها، فقد بلغت حصة المصارف الاسلامية ما نسبته (5.5%) من اجمالي ودائع القطاع المصرفي الفلسطيني مقارنة مع (5.9%) للمصارف التجارية عينة الدراسة، وبلغت حصة المصارف الاسلامية من اجمالي التمويلات الممنوحة من القطاع المصرفي (6.5%) مقارنة مع (7.2%) للمصارف التجارية عينة الدراسة، ويتبين وجود تقارب كبير بين اداء تلك المصارف في الجهاز المصرفي الفلسطيني.

### ثانياً: التوصيات

**في ضوء ما تقدم يمكن الخروج بالتوصيات التالية:**

**1.** ضرورة قيام المصارف الإسلامية الفلسطينية بمتابعة إجراء تقييم دوري للأداء من خلال إجراء تحليل معمق للبيانات المالية باستخدام مؤشرات مالية مؤكدة بهدف التعرف على نقاط القوة ومواطن الضعف لمعالجتها بغرض تحسين الأداء، باعتبارها أداة جيدة للحكم على مدى كفاءة إدارة المصرف في اتخاذ القرارات الرشيدة، مع ضرورة تبني قواعد الافصاح والشفافية وصولاً إلى تقييم أداء سليم مما يساهم في تعزيز القيمة السوقية للبنك.

**2.** على إدارة المصارف الاسلامية بذل المزيد من الجهود لتعزيز دورها في تقديم الخدمات المصرفية لتشمل كافة القطاعات الاقتصادية، وابتكار صيغ تمويلية جديدة لغايات توظيف مواردها لما لذلك من أثر على مستويات الارباح المستهدفة.

**3.** ضرورة قيام البنوك الإسلامية الفلسطينية بالتوسع بفتح فروع في مواقع جغرافية مختلفة من أجل دعم مركزها المالي والتنافسي، ولجذب ودائع استثمارية جديدة بغية فتح المجال أمامها في زيادة حجم الأموال القابلة للتمويل والاستثمار، مما يسهم في زيادة المرونة في مجالات الاستثمار وتحقيق العوائد المستهدفة.

**4.** تحتفظ المصارف الإسلامية بسيولة نقدية منخفضة الى حد ما مقارنة بالمعيار الصناعي والمصارف التجارية، الأمر الذي يعني إمكانية تعرضها لمخاطر السيولة على المدى الطويل، وعليه يتوجب على المصارف الإسلامية أن توائم بين الربحية والسيولة والمخاطرة، الأمر الذي يستوجب بذل المزيد من الجهود تجاه تعميق الامتثال لتعليمات السيولة الصادرة عن السلطات الرقابية.

**5.** أهمية قيام المصارف الإسلامية بالتنوع باستخدام صيغ أخرى مثل) السلم والإجارة و الاستصناع والمزارعة) وكذلك

استغلال صيغ المشاركة والمضاربة بشكل افضل من الوضع الحالي.

## المصادر والمراجع العربية:


- بشناق، زاهر. (2011). تقييم الاداء المالي للبنوك الاسلامية والتقليدية (دراسة مقارنة). اطروحة لنيل درجة الماجستير، الجامعه الاسلامية، كلية الدراسات العليا، فلسطين، صفحة 34
- البلتاجي، محمد. (2016). الاقتصاد الاسلامي – معايير تقييم أداء المصارف الاسلامية – رسالة دكتوراة في المحاسبة غير منشورة – جامعة الازهر. www.aliqtisad alislam.net.
- بوليحة الطيب، و بوجمعة عمر. (2016). تقييم الاداء المالي للبنوك الاسلامية (دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الاسلامية). مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 14، السداسي الاول، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
- تيم، فايز احمد. (2009). الادارة المالية. عمان، الاردن: وائل للنشر والتوزيع.
- الجابري، خالد محمد. (2015). تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد الثالث، جامعة قناة السويس، مصر.
- جبل، علاء الدين. (2006). التحليل المالي المحوسب. منشورات جامعة حلب، سوريا.
- جلاد رأفت، و عنتري لؤي. (2019). مقارنة الإداء بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية: دليل من فلسطين. المؤتمر الثاني المحكم لكلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية. نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- جميل سنان، و سعيد سوسن أحمد. (2007). تقييم اداء المصارف باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصرف الموصل. مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- الحمدان ناصر، و القضاة علي. (2013). أثر هيكل رأس المال على اداء المصارف الاردنية المدرجة في بورصة عمان للاوراق المالية. مجلة المنار، المجلد 19، العدد4.
- حنفي، عبد الغفار. (2002). ادارة المصارف. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- الحيالي، وليد. (2004). الاتجاهات المعاصرة في التحليل المالي. عمان، الاردن: مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع.
- خشارمة، حسين علي. (2002). تقييم اداء شركات القطاع العام في الاردن من وجهة نظر الشركات نفسها والاجهزة المسؤولة عنها. مجلة العلوم الادارية، المجلد29، العدد2.
- خمقاني، ياسمينة. (2014). قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية. اطروحه لنيل درجة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، الجزائر.
- الداوي، الشيخ. (2009). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث، العدد 7.
- الراوي، خالد وهيب. (2003). ادارة العمليات المصرفية. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر.
- رمضان، زياد. (1997). أساسيات التحليل المالي، عمان، الاردن: دار وائل للنشر.
- رمضان زياد، و جودة محفوظ. (2003). الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك. عمان، الاردن: دار وائل للنشر.
- سلطة، النقد. (2017). التقرير السنوي. رام الله، فلسطين: دائرة الابحاث والسياسات النقدية.
- زادة روهات أحمد، و اسماعيل ضحى سعد. (2018). دراسة مقارنة لمؤشرات الأداء المالي في المصارف التقليدية والمصارف الاسلامية في كردستان – العراق. مجلة قه لأى زانت العلمية، الجامعة اللبنانية الفرنسة اربيل كوردستان، العراق، المجلد 3، العدد 2، صفحة 750.
- الزبيدي، حمزة. (2002). ادارة المصارف. عمان، الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- زيود لطيف، والأمين ماهر. (2005). تقويم اداء المصارف باستخدام ادوات التحليل المالي (دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري). مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 27، العدد4.
- شالور وسام، و ملياني حكيم. (2019). تقييم الأداء المالي للمصارف الاسلامية المطبقة لمعايير المحاسبة الاسلامية، دراسة تطبيقية على مجموعة من المصارف الاسلامية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف، مجلد 12، العدد1.
- الشكرجي، بشار. (1999). تحليل ايرادات الانشطة المصرفية (دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية العراقية). اطروحة لنيل درجة الماجستير، جامعة الموصل، العراق.
- الشماع خليل، و أمين خالد. (1990). التحليل المالي في المصارف التجارية. مجلة اتحاد المصارف العربيه، بيروت.
- طالب، علاء فرحان. (2011). الحوكمة المؤسسية والاداء المالي الاستراتيجي للمصارف. عمان، الاردن: دار الصفا للنشر.
- عبد الله، علي. (2008). التحليل المالي واستخداماته للرقابة على الأداء والكشف عن الانحرافات رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كوبنهاجن، الدنمارك.
- عبد القادر، علا. (2009). ادارة البنوك. عمان، الاردن: دارالبداية، ناشرون و موزعون.
- عبدو، عيشوش. (2009). تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية. اطروحة لنيل درجة الماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- عقل، مفلح. (2006). مقدمة في الادارة المالية والتحليل المالي. عمان، الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- غانم، مروان احمد. (2000). تقييم الأداء المالي للمصارف التجارية الأردنية (1998 – 1978). اطروحة لنيل درجة الماجستير، جامعة آل البيت، الأردن
- فهد، نصر حمود. (2009). أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية". عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- قريشي، محمد جموعي. (2004). تقييم اداء المؤسسات المصرفية (دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائريه). مجلة الباحث، العدد3.

- أبو قمر، محمد احمد. (2009). تقويم الأداء المالي لبنك فلسطين باستخدام بطاقة الاداء المتوازن. غزة، فلسطين: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، الجامعة الاسلامية، غزة.
- كريم، عقيل دخيل. (2019). قياس مخاطر الائتمان المصرفي ودورها في التنبؤ بالتعثر المبكر للمصارف العراقية. مجلة المثنى للعلوم الادارية والافتصادية، المجلد 9، العدد الثاني.
- كرومي، أسبة. (2016). تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية. مجلة البشائر الاقتصادية ajps، العدد5، الجزائر
- اللوزي احمد، واخرون. (1997). ادارة البنوك. عمان، الاردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- مرعي عبد الحي، ومحرم زينات. (1985). محاسبة التكاليف. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- مفلح، عقل. (1995). مقدمة في الادارة الماليه. عمان، الاردن: منشورات البنك العربي، الطبعة الاولى.
- مطر، محمد. (2003). الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني. عمان، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- النقد الفلسطيني سلطة. (2017). التقرير السنوي. رام الله، فلسطين: دائرة الابحاث والسياسات النقدية.

## المصادر والمراجع العربية مترجمة:

- *Bushnaq, Zahir. (2011). Financial performance evaluation of Islamic and conventional banks (a comparative study). Thesis for Masters Degree, Islamic University, College of Graduate Studies, Palestine, page 34.*
- *Al- Beltagy, Mohammed. (2016). Islamic Economics- Standards for assessing the performance of Islamic banks- PhD thesis in Accounting unpublished- Al- Azhar University. www.aliqtisad alislam.net.*
- *Boleha altayeb, and Boujemaa Omar. (2016). Financial performance evaluation of Islamic banks (an applied study on a group of Islamic banks). North African Economics Magazine, Issue 14, Hassiba Ben Bouali University, Algeria.*
- *Tayem, Fayez Ahmed. (2009). financial management. Amman, Jordan: Wael for Publishing and Distribution.*
- *Al- Jabri, Khaled Mohamed. (2015). Evaluating the financial performance of Yemeni banks (a comparative study between Islamic and commercial banks). The Scientific Journal of Business and Environmental Studies, 3rd issue, Suez Canal University, Egypt.*
- *Jabal, Alaadin. (2006). Computerized financial analysis. Publications of the University of Aleppo, Syria.*
- *Jalad Raafat, and Antari Louay. (2019). Comparing performance between Islamic and conventional banks: a guide from Palestine. The second arbitration conference for the faculty of economics and social sciences. Nablus, Palestine: An- Najah National University.*
- *Jamil Sinan, and Saeed Sawsan Ahmed. (2007). Evaluating banks› performance using liquidity and profitability ratios by applying them to the Mosul Bank. Al- Rafidian Development Journal, College of Administration and Economics, University of Mosul.*
- *Al- Hamdan Nasser, and ALqdi Ali, (2013). The effect of the capital structure on the performance of the Jordanian banks listed on the Amman Stock Exchange. Al- Manar Magazine, Volume 19, Issue 4.*
- *Hanafi, Abdul Ghaffar. (2002). Banking management. Alexandria, Egypt: New University Publishing House.*
- *Al- Hayali, Walid. (2004). Contemporary trends in financial analysis. Amman, Jordan: Al- Rawaq Foundation for Publishing and Distribution.*
- *Khashrama, Hussein Ali. (2002). Evaluating the performance of public sector companies in Jordan from the perspective of the companies themselves and the agencies responsible for them. Journal of Administrative Sciences, Volume 29, No. 2*
- *Khamkani, Yasmina. (2014). Measuring banking efficiency using the return on equity model. Thesis for master's degree, Kassadi Merbah University, Faculty of Economic and Commercial Sciences, Algeria*
- *Al- Dawi, Al- Sheikh. (2009). Analyzing the theoretical foundations of the concept of performance. Researcher Magazine, Issue 7.*
- *Alrawi, Khaled Waheeb. (2003). Banking Operations Department. Amman, Jordan: Dar Al- Manhaj for Publishing.*
- *Ramadan, Ziad. (1997). Fundamentals of Financial Analysis, Amman, Jordan: Wael Publishing House.*
- *Ramadan Ziad, and Joudah Mahfouz. (2003). Contemporary trends in bank management. Amman, Jordan: Wael Publishing House.*
- *Monetary ,Authority. (2017). annual report. Ramallah, Palestine: Research and Monetary Policy Department.*
- *Zada Rohat Ahmad, and Ismail Duha Saad. (2018). A comparative study of financial performance indicators in conventional banks and Islamic banks In Kurdistan – Iraq, Qalaai zaniest journal, Lebanese University of France, Arab Kurdistan, Iraq, Volume 3, No. 2, Page 750.*
- *Zayud Latif,and Alameen Maher, (2005). Evaluating the performance of banks using financial analysis tools (a field study for the Syrian Industrial Bank). Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research, Economic Science Series, Volume 27, No. 4.*
- *Al- Zubaidi, Hamza. (2002). Bank management. Amman, Jordan: Al- Warraq Institution for Publishing and Distribution.*
- *Shalor, Wissam, and Meliani Hakim. (2019). Financial performance evaluation of Islamic banks applying Islamic accounting standards, an applied study on a group of Islamic banks. Journal of Economics, Management and Commercial Sciences, University of Setif, Volume 12, No. 1.*
- *Al- Shakarchi, Bashar. (1999). Banking activities revenue analysis (an applied study on a sample of Iraqi commercial banks). Thesis for Masters Degree, University of Mosul, Iraq.*
- *Al- Shamaa Khalil, and Amin Khaled. (1990). Financial analysis in commercial banks. Journal of the Union of Arab Banks, Beirut.*
- *Taleb, Alaa Farhan. (2011). Corporate governance and strategic financial performance of banks. Amman, Jordan: Dar Al- Safa Publishing.*
- *Abdullah Ali. (2008). Financial analysis and its uses to monitor performance and detect deviations. Unpublished Master Thesis, Arab Open Academy in Denmark, Copenhagen, Denmark.*
- *Abdul Qadir, Ola. (2009). Bank management. Amman, Jordan: Dar Al Bedaya Publishers and Distributors.*
- *Abdo, Ayshosh. (2009). Marketing banking services in Islamic banks. Thesis for unpublished masters degree, Hajj Lakhdar University, Batna, Algeria.*
- *Akel, Mufleh. (2006). Introduction to financial management and financial analysis. Amman, Jordan: Arab Society Library for Publishing and Distribution.*
- *Ghanem, Marwan Ahmed. (2000). Evaluation of the financial performance of Jordanian commercial banks (1978- 1978). Thesis for Master's Degree, Al- Bayt University, Jordan*
- *Fahd, Nasr Hammoud. (2009). The impact of economic policies on the performance of commercial banks. "Amman, Jordan: Safaa House for Publishing and Distribution.*
- *Qureshi, Muhammad Jamoui. (2004). Performance evaluation of banking institutions (case study of a group of*

*Algerian banks). Researcher Magazine, Issue 3.*

- *kareem, Aqeel Dakheel. (2019). Measuring bank credit risk and its role in predicting the early failure of Iraqi banks. Al-Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume 9, No. 2.*
- *Abu Qamar, Muhammad Ahmed. (2009). Evaluating the financial performance of Bank of Palestine using the Balanced Scorecard. Gaza, Palestine: Unpublished Master Thesis, Faculty of Economics, Islamic University, Gaza.*
- *Karumi,Aspa. (2016).Evaluating the performance of commercial banks by financial ratios. Al- Bashaer Economic Magazine, ajps, Issue 5, Algeria*
- *Al- Lozi Ahmed, and others. (1997). Bank management. Amman, Jordan: Dar Al- Fikr for publication and distribution.*
- *Maree Abdul Hai,and Muharram Zinat. (1985). Cost accounting. Alexandria, Egypt: The University House for Printing and Publishing.*
- *Mufleh, Aqel. (1995). Introduction to financial management. Amman, Jordan: Arab Bank Publications, First Edition.*
- *Matar, Muhammad. (2003). Recent trends in financial and credit analysis. Amman ,Jordan: Wael House for Publishing and Distribution.*

## المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Adegbemi, B., & Adekola, O. (2013). The Performance Of Conventional and Islamic Banks in The United Kindom (Acomparatuve Analysis). Research in Economics and International Finance (JREIF) Journal, VOL.2,*
- *Aziz, S., Husin, M., & Hashmi, S. (2016). Performance of Islamic and conventional Banks in Pakistan: A Comparative Study. International Journal of Economics and Financial Issues, Vol. 6, No.4.*
- *Bjorsdottir, A. R. (2010). Building and Using Assessment Models for Financial Feasibility- Analysis of Investment Projects. Master Thesis ,University of Iceland, Iceland.*
- *David, S., & Sidney, e. a. (1985). Managerial Accounting: An Introduction to Concept, Methods and Uses. Chicago,USA.*
- *Geoffrey, K. (1991). Financial Management. London: Macmillan education Ltd.*
- *Jermanis, D. (2006). System Of Measures For Evaluating The Financial Performance Of The Company Lasko. Master Thesis, University Of Ljubljana, Slovene.*
- *Purwanto, R., & Juliani, T. (2017). Comparative Analysis of Financial Performance between Islamic and Conventional Banks in Indonesia. International Journal of Management, Accounting and Economics, Vol. 4, No. 4.*
- *Sukmana, R., & Febriyati, A. (2016). Islamic Banks vs Conventional Banks in Indonesia: An Analysis on Financial Performances. Journal Pengurusan, 47.*
- *White, S. (1994). The Analysis And Use Of Financial Statment. USA: Bound And Malloy inc.*

# سياسة استهداف التضخم: دراسة قياسية لحالة المغرب خلال الفترة 1980 - 2018

# Inflation Targeting Policy: An Econometric Study from Morocco from 1980 to 2018

**جميلة وجدي**
طالبة دكتوراه/ جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان/ الجزائر
مخبر النقود والمؤسسات المالية في دول المغرب العربي

**نعيمة برودي**
أستاذة محاضرة قسم «أ»/ جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان/ الجزائر

***DJAMILA OUJDI***
*PhD. Student/ Abou- Bekr Belkaid University- Tlemcen/ Algeria*
*Laboratory of MIFMA*
*djamila.oudjdi@univ-tlemcen.dz*

***NAIMA BAROUDI***
*Senior Lecturer "A"/ Abou- Bekr Belkaid University- Tlemcen/ Algeria*
*baroudinaima@yahoo.fr*

**تاريخ الاستلام:** 24/ 2/ 2020م، **تاريخ القبول:** 21/ 6/ 2020م.
**Received:** 24/ 2/ 2020, **Accepted:** 21/ 6/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-007
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

تعتبر سياسة استهداف التضخم من بين أهم السياسات الحديثة التي نجح تطبيقها في العديد من الدول التي اعتمدتها، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تبيان مدى نجاح تطبيق سياسة استهداف التضخم في المملكة المغربية. ومن أجل بلوغ هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة قياسية من خلال استعمال نموذج التكامل المشترك بالاعتماد على أربعة متغيرات وهي: الناتج المحلي الإجمالي، معدل التضخم، معدل الفائدة وسعر الصرف خلال الفترة الزمنية الممتدة من سنة (1980) إلى غاية سنة (2018) ، وقد تم التوصل إلى نتيجة مفادها أنه لا يمكن تطبيق سياسة استهداف التضخم في المغرب، نظرا لعدم توفر شروط نجاحها.


**الكلمات المفتاحية:** التضخم، استهداف التضخم، سعر الفائدة، سعر الصرف، التكامل المشترك.


## *Abstract:*

*The Inflation targeting is one of the most important modern policies that have been successfully implemented in many countries. For this reason, this study aims to examine the possibility of applying the inflation targeting in Morocco. To achieve this objective, we use an econometric study depending on co - integration test analysis over the period from 1980 to 2018, using four variables, which are the gross national product, inflation rate, the interest rate and the exchange rate. The main result of this paper is the absence of the conditions for the success of the inflation targeting which means that it cannot be adopted in the Moroccan economy.*


***Keywords**: Inflation, Inflation Targeting, Interest Rate, Exchange Rate, Co - Integration.*

## 1. المقدمة:

يعتبر التضخم ظاهرة ومشكلة اقتصادية تؤثر على اقتصاديات البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، وتتميز هذه الظاهرة تقريبًا بالانتظام والتكرار في حدوثها، حيث تم ربط أسبابها بالعديد من العوامل المختلفة، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى حدوث تغيير في قيمة العملة، وارتفاع أسعار مختلف السلع والخدمات، ويصاحب ذلك العديد من الآثار على المستوى الاقتصادي والاجتماعي.

وقد ساد الاعتقاد أن التأثير الفعال على التضخم يكون من خلال السياسة النقدية، فهذه الأخيرة تؤثر في الأسعار بشكل غير مباشر معتمدة على الاستهدافات الوسيطية، مثل: الكتلة النقدية، وسعر الصرف، وسعر الفائدة، إلا أنه ومع بداية التسعينيات تراجعت كثير من الدول المتقدمة والنامية عن هذا الاعتقاد حيث انتقلت من التركيز على تلك الاستهدافات إلى التركيز على معدلات التضخم في حد ذاتها كاستهدافات وسيطية، وهو ما يعرف بسياسة استهداف التضخم التي تجعل استقرار الأسعار في المدى الطويل هو الهدف النهائي الذي يجب العمل على تحقيقه.

والمغرب كغيره من الدول شهد تطبيقا لسياسة استهداف التضخم، فمنذ تأسيس بنك المغرب في سنة (1959) ، خضعت السياسة النقدية لعدد من التغيرات لمواكبة التطورات الاقتصادية، والعالمية، والمحلية على وجه الخصوص، ومع بداية عملية الانفتاح والتحرير الاقتصاديين في الثمانينيات من القرن العشرين تخلت السلطات النقدية المغربية تدريجيا عن التدخل المباشر في السوق، حيث اعتمد البنك المركزي إطارا تحليليا للسياسة النقدية يماثل الاطار الكلي للسياسة النقدية في البنوك المركزية العالمية التي تتبنى سياسة استهداف التضخم كإطار للسياسة النقدية. بناء عليه شهد أداء السياسة النقدية في المغرب تغيرا ملحوظا في سنة (2006) تمثل في التحول التدريجي باتجاه استهداف التضخم، أما خلال الفترة التي سبقت سنة (2006) فقد استهدفت السياسة النقدية ضمنيا تحقيق الاستقرار السعري من خلال استهداف معدل نمو المعروض النقدي استنادا إلى توقعات الأسعار السائدة في السوق (هبة، الوليد، 2020، ص38). وقد كان هدف بنك المغرب السيطرة على التضخم من أجل الحفاظ على القوة الشرائية، وتوفير الظروف المناسبة للاستثمار والنمو الاقتصادي، حيث أنشأ البنك نظامًا للتحليل والتنبؤ بمعدلات التضخم، تمهيدا لتطبيق سياسة استهداف التضخم، والاعتماد التدريجي لنظام سعر صرف أكثر مرونة.

### 1.1 عرض المشكلة:

من هذا المنطلق، يمكن وضع مشكلة البحث على النحو التالي:

**إلى أي مدى تمكن المغرب من تطبيق سياسة استهداف التضخم؟**

### 1.2 فرضيات البحث:

**اعتمدت الدراسة على الفرضيات التالية:**

- يتأثر التضخم في المغرب بالزيادة في حجم الأموال.
- تتحقق سياسة استهداف التضخم من خلال توفير الظروف اللازمة.

### 1.3 أهداف البحث:

**تكمن أهداف هذه الدراسة في:**

- التعريف بمفهوم سياسة استهداف التضخم كإطار حديث للسياسة النقدية.
- إبراز أهم الشروط والمتطلبات الرئيسة من أجل تطبيق سياسة استهداف التضخم.
- عرض أهم الدراسات التي عالجت سياسة استهداف التضخم سواء النظرية منها أو القياسية والخروج بنتائج وتوصيات.
- دراسة ظاهرة استهداف التضخم في المغرب ومعرفة حدود تطبيقها.

### 1.4 منهجية الدراسة

لمعالجة الاشكالية المطروحة فقد تم استخدام المنهج الوصفي

من خلال عرض أهم المفاهيم الخاصة بالتضخم واستهداف التضخم كإطار حديث للسياسة النقدية ومتطلبات تطبيقه، كما تم استخدام المنهج الكمي بالاعتماد على الأساليب الاحصائية والقياسية الحديثة من خلال استعمال نموذج التكامل المشترك بالاعتماد على أربعة متغيرات وهي: الناتج المحلي الإجمالي، معدل التضخم، معدل الفائدة، وسعر الصرف خلال الفترة الزمنية (1980 – 2018) والاعتماد على مخرجات برنامج (افيوز 10).

### 1.5 **حدود البحث**:

شملت هذه الدراسة البحث في سياسة استهداف التضخم في المغرب، حيث غطت هذه الدراسة الفترة الممتدة من سنة (1980 2018) ، أي ما يغطي (39) مشاهدة، وتم الحصول علي البيانات للمتغيرات المستعملة في الدراسة من موقع البنك الدولي.

### 1.6 **الدراسات السابقة**:

**من بين أهم الدراسات السابقة التي عالجت موضوع استهداف التضخم نجد ما يلي**:

دراسة قام بها كل من Masson, Savastano, Sharma (1997)حيث قام الباحثان بتطبيق سياسة استهداف التضخم في الدول النامية، وخلصا إلى أن معظم هذه البلدان لا تتوفر على المتطلبات الأولية اللازمة لاعتماد سياسة استهداف التضخم إما بسبب رسوم صك العملات التي أصبحت مصدرا أساسيا للتمويل، أو بسبب عدم وجود توافق في الآراء بشأن انخفاض معدلات التضخم كهدف أساسي أو كليهما.

دراسة (Yuzo Honda 1998) والتي تطرق من خلالها إلى آثار استهداف التضخم على متغيرات الاقتصاد الكلي باستعمال نموذج (VAR) ، باستخدام أربعة متغيرات هي معدل التضخم، معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، معدل الفائدة الاسمي قصير الأجل ومعدل التغير في سعر الصرف الاسمي خلال الفترة (1978 – 1997) لكل من: نيوزلندا، كندا، والمملكة المتحدة، حيث قام بتقدير المعادلة لكل متغير في كل بلد، وحساب المجموع التربيعي للبواقي، وذلك باستخدام البيانات في ظل نظام السياسة السابقة أي قبل الاستهداف (1978 إلى 1989) لنيوزلندا، من (1978 1990) لكندا، ومن 1978 ( 1992) للمملكة المتحدة) ، وبعدها قام بحساب معيار إحصاءات اختبار (شو Chow)، وقد توصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- قد يكون لاستهداف التضخم تأثيرات كبيرة على متغيرات الاقتصاد الكلي.
- قد يكون عدد المعاملات في النموذج كبيرا جدا بالنسبة إلى عدد من الملاحظات التجريبية.

كما توصل إلى نتيجة مفادها أن فعالية استهداف التضخم هي على الأقل مشكوك فيها حسب الأدلة الحالية؛ لذا يجب القيام بمزيد من التحقيقات حتى تصبح البيانات متاحة ويتم وضع نماذج بديلة.

**دراسة (Ahmed Khalid (2005)، حيث قام الباحث بمعالجة نوعين من المواضيع في باكستان**:

- المؤشرات الرئيسة للتضخم في باكستان، وإن كانت هذه المؤشرات تساعد واضعي السياسات للتنبؤ بمسار مستقبل التضخم، ووضع السياسات للحد منه ضمن نطاق الاستهداف، وذلك من خلال إجراء اختبارات (غرانجر) السببية لتحديد المؤشرات الرئيسة للتضخم في باكستان.
- إيجاد محددات التضخم في باكستان والتي تمكن من وضع نموذج التنبؤ للتضخم الذي هو جزء مهم من سياسة استهداف التضخم، وقد أشارت النتائج إلى أن كل من التضخم المستورد، أرباح إصدار العملات والانفتاح؛ سبب التضخم في باكستان، كما أن التضخم المستورد، ونسبة العجز في الناتج المحلي الإجمالي، وأرباح إصدار العملات، والكتلة النقدية، وانخفاض سعر الصرف والائتمان المحلي قد تكون محددات مهمة للتضخم في باكستان، ومن شأن آلية التنبؤ بتحركات هذه المتغيرات مساعدة بنك الدولة في باكستان للحد من التضخم ضمن مجال هدفها. كما أضاف إلى أنه من المثالي استخدام على الأقل البيانات الفصلية لتوقعات التضخم، ومن المهم أيضا أن تقرر أي تعريف للتضخم هو المناسب لحالة باكستان ومن شأنه تحليل بدائل السياسات التي تساعد على فهم سياسة تناسب أفضل للبيئة الاقتصادية في باكستان.

دراسة رانيا عبد المنعم المشاط (2007) حيث عالجت الباحثة إشكالية عدم تطبيق سياسة استهداف التضخم كإطار رسمي للسياسة النقدية في مصر، حيث أرجعت السبب إلى الصدمات المحلية والعالمية التي أدَّت إلى عدم السيطرة على الأسعار بالأدوات النقدية التقليدية بسبب الممارسات الاحتكارية، ونقص في عرض السلع إما بسبب نقص الإنتاج أو زيادة الصادرات على حساب السوق المحلي، أو قصور في قنوات التوزيع، وبالتالي أدَّت إلى ارتفاع معدلات التضخم في مصر خاصة، والدول الناشئة عامة لاعتمادها على الرقم القياسي العام لأسعار المستهلكين (CPI) والذي يتسم بنفس المكونات، كما قامت بتقييم مدى استعداد مصر لتبني إطار استهداف التضخم بالمقارنة مع بلدان أخرى، وخلص التحليل إلى أن الاقتصاد المصري لا يعاني من أي عوائق تجعله غير مؤهل لتبني إطار استهداف التضخم، إلا أن ذلك يتطلب اتخاذ مجموعة من الإصلاحات منها: الحد من الممارسات الاحتكارية، وتلبية حاجات السوق المحلي أولا، والتنسيق بين الجهات الفعالة من أجل التنبؤ بالصدمات قبل حدوثها، وكذا تحسين الأوضاع المالية العامة وتطوير قاعدة بيانات الاقتصاد الكلي، وخلصت في الأخير إلى أن السيطرة على التضخم هو هدف قومي يتطلب تكاثف جهود القائمين على إدارة الاقتصاد الكلي.

دراسة عادل بوغرارة، منجي بوغزالة وحسونة موسى (2008 ) حيث حاول الباحثون دراسة مدى جدوى وصلاحية تبني سياسة الاستهداف في تحجيم التضخم كاستراتيجية نقدية حديثة في المغرب مع وجوب توافر مجموعة من الشروط المؤسسية والاقتصادية خاصة مؤشر استقلالية البنك المركزي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: عدم توافر الشروط خاصة باستقلالية بنك المغرب، وضعف الهيكل المالي، كما أن النظام المصرفي المغربي هش، وعليه فإن المغرب ليس مؤهلا بعد لتطبيق هذه الاستراتيجية وأنها تحتاج لفترة انتقالية قبل تطبيق سياسة استهداف التضخم.

دراسة كمال الوالي (2009) التي حاول من خلالها دراسة استراتيجية استهداف التضخم في المغرب من خلال البحث في الشروط الواجبة حتى تمكن بنك المغرب من تنفيذ تلك السياسة، وقد خلص في بحثه إلى أن المغرب ليس مؤهلا بالشكل الكافي لتبني سياسة نقدية قائمة على استهداف التضخم بسبب عدم استيفاء الشروط الأولية كاستقلالية البنك المركزي المغربي ونقص النماذج القياسية في التنبؤ.

دراسة Adnen Chockri & Ibticem Frihka (2009) حيث قام الباحثان بتحديد الظروف اللازمة لنجاح الانتقال إلى نظام سياسة استهداف التضخم في تونس، وذلك من خلال تحليل الأسس النظرية لسياسة استهداف التضخم، ثم قدما المتطلبات لمثل هذه الاستراتيجية في بلد مثل تونس بالاعتماد على نموذج (SVAR) من خلال استخدام المتغيرات التالية: مؤشر الإنتاج الصناعي (IP) ، سعر الصرف الحقيقي (TCR) ، الرقم القياسي لأسعار المستهلك (CPI) ومعدل السوق النقدي (TMM) ، **وبرروا سبب اختيار كل متغير من هذه المتغيرات**:

- المتغير (IP) ؛ لأنه يعكس النشاط الاقتصادي أو مستوى التنمية الاقتصادية من خلال مواصفات (VAR) الهيكلية، كما يسمح بتوليد ابتكار مؤهل لصدمة العرض الذي يعكس تطور الإنتاجية أو الصدمات الحقيقية.

- المتغيران (TCR و CPI) لأنهما تعبران عن الصدمات الحقيقية.

- المتغير (TMM) لأنه يعكس الصدمة النقدية، فارتفاع (TMM) يوصف السياسة النقدية بالتقييدية.

وامتدت فترة الدراسة من سنة (1993 2008) (البيانات ربع سنوية) والتي حاول الباحثان من خلالها تقييم قنوات انتقال السياسة النقدية، وتحديد الشروط اللازمة لنجاح اعتماد نظام استهداف التضخم، والنتائج الملاحظة هي أن استهداف التضخم يحسن فعالية السياسة النقدية بدلا من السياسات النقدية التقديرية التي تزيد من عدم اليقين، ولتحقيق هذه الاستراتيجية يجب على تونس تلبية شروط معينة من أجل تطبيق استهداف التضخم، ومن بين تلك الشروط: استقلالية البنك المركزي، ومرونة سعر الصرف وتصحيح الأوضاع المالية العامة.

دراسة محمد بن عدة (2017) ، والتي هدف من خلال إلى إجراء تقييم شامل لسياسة استهداف التضخم، والتي انتهجتها السلطات النقدية الجزائرية بعد اتباعها لسياسة نقدية توسعية تزامنت مع بداية تطبيق البرامج التنموية الثلاثة في الفترة الممتدة من سنة (2001) إلى سنة (2014) من أجل تحقيق الهدف النهائي المتمثل في التحكم النهائي في مستوى العام للأسعار، وبالتالي تحقيق استقرار دائم لمؤشرات الاقتصاد الكلية، وكذا استعراض مزايا التجربة الرائدة لتركيا في هذا المجال والتي يمكن أن تستمد منها بعض الحلول. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن عدم توفر شروط تطبيق سياسة استهداف التضخم في الاقتصاد الجزائري حال دون تحقيق النتائج المرجوة، لكن يمكن الاعتماد على هذا الأسلوب في إدارة السياسة النقدية في المستقبل على مراحل على أن يسبق ذلك تقليل الصعوبات التي تواجه تنفيذها بإعطاء استقلالية كاملة للبنك المركزي في وضع السياسات اللازمة مع التزامها بالشفافية في تطبيقها واخضاعها للمساءلة عن الأهداف المسطرة.

رراسة Ignacio Perrotini Hernández & Juan Al-berto Vazquez Munoz (2017) حيث بين الباحثون أن العديد من البنوك المركزية تركز على التحكم في سعر الفائدة الاسمي (i) للتأثير على مستوى السعر وتحقيق هدف التضخم (Oπ) في الوقت الحاضر، ويؤخذ سعر الفائدة ليكون أساس معدل التضخم الثابت والمستقر في نموذج الاقتصاد المفتوح. حيث كان الغرض من هذه الدراسة هو إظهار أن المرسى الحقيقي للتضخم ليس سعر الفائدة ولا سعر الصرف، ولكن معدل الأجور وتكاليف العمالة الواحدة (ulc). كما أجروا تحليلات الاقتصاد القياسي بناءً على بيانات لمجموعة من البلدان المستهدفة للتضخم. وقد دعمت النتائج التجريبية الرئيسة فرضيتهم فيما يتعلق بالأهمية العليا للأجور وجهاً لوجه في تحديد مؤشر أسعار المستهلك.

## 2. سياسة استهداف التضخم:

### 2.1 ماهية التضخم

يعرف التضخم بأنه: «ارتفاع غير متوقع في الأسعار، كما يتولد عن زيادة حجم تيار الإنفاق النقدي، بنسبة أكبر من الزيادة في عرض السلع والخدمات» (الشافعي، 1990، 91).

كما يعرف بأنه الزيادة في كمية النقود تؤدي إلى ارتفاع الأسعار، سواء ظهرت تلك الزيادة من خلال عرض النقود، أو من خلال الطلب على النقود (شهاب، د ط، 78)

ويتمثل المظهر العام –المتعارف عليه – لظاهرة التضخم في: «حركة تصاعدية للأسعار تتصف بالاستمرار الذاتي تنتج عن فائض الطلب الزائد عن قدرة العرض»، كما أن الزيادة في كمية النقود والزيادة في تيار الانفاق النقدي، يؤدي بالنظام الاقتصادي إلى حالة التضخم، وهذا ما يعوض انخفاض سرعة تداول النقود عن الزيادة في كمية النقود، بحيث يبقى الحجم الكلي لتيار الانفاق النقدي على حاله، إلا أنه قد تصاحب الزيادة في الانفاق النقدي زيادة متناسبة في عرض السلع والخدمات بحيث لا تؤدي هذه الزيادة إلى التضخم، وإنما توفر للتضخم النقدي أسباب الوجود إذا لم تصادف الزيادة في تيار الانفاق النقدي زيادة مقابلة في العرض الكلي للسلع والخدمات (الزبيدي، 2011، 32).

إن تعدد المفاهيم الخاصة لكلمة التضخم أدى إلى تعدد الأنواع لها، حيث ينطوي تحت ظل هذا المعيار ثلاثة أنواع من التضخم: التضخم الظاهر (الطليق) ، التضخم المكبوت (المقيد) والتضخم الخفي (الكامن) (عناية، 2006، 57).

أ. التضخم الظاهر (الطليق) : يتسم هذا النوع من التضخم بارتفاع ظاهر في الأسعار والأجور والنفقات الأخرى التي تتصف حركتها بالمرونة وتتجلى في ارتفاع عام في الدخول النقدية، وذلك دون أي تدخل من قبل السلطات الحكومية للحد من هذه الارتفاعات، أو التأثير فيها، حيث تتجلى مواقف هذه السلطات السلبية مما يؤدي إلى تفشي الظواهر التضخمية، والتسارع فيها، وتراكمها، فترتفع المستويات العامة للأسعار بنسبة أكبر من تزايد التداول النقدي للكميات النقدية المتداولة.

**ب.** التضخم المكبوت (المقيد) : وهي حالة يتم خلالها منع الأسعار من الارتفاع من خلال سياسات تتمثل في وضع ضوابط وقيود تحول دون اتفاق كلي ومن هذه الإجراءات: تجميد الأسعار ومنعها من الارتفاع، والرقابة على الصرف، وتحقيق وفير في الميزانية والتقنين كبيع البطاقات.

**ت.** التضخم الكامن (الخفي) : يتمثل في ارتفاع ملحوظ في الدخول النقدية دون أن تجد لها منفذا للإنفاق بفضل تدخل الدولة حيث حالت بإجراءاتها المختلفة دون إنفاق هذه الدخول المتزايدة فيبقى التضخم كامنا، وخفيا لا يسمح له بالظهور وفي شكل انكماش في الإنفاق على السلع الاستهلاكية والاستثمارية. وغالبا ما تتدخل العوامل والظروف الاقتصادية لإجبار الدولة على الحد من ظهور الظواهر التضخمية بالحد من الإنفاق.

## 2.2 سياسة استهداف التضخم:

في أوائل التسعينيات تبنت العديد من دول العالم سياسة نقدية جديدة تستخدم فيها الأدوات النقدية وتستهدف تحقيق معدلات تضخم معينة ينبغي الوصول إليه، حيث تستخدم معدلات الفائدة أو تكاليف الإقراض الأخرى للوصول إلى هذا المعدل، وقد بُنيّت هذه السياسة على فرضية أن تكاليف الإقراض تتناسب عكسيا مع معدلات التضخم، وعلى هذا الأساس يتم رفع تكاليف الإقراض القصيرة الأجل في حالة ما إذا تجاوزت معدلات التضخم الهدف المنشود، أما إذا تراجعت معدلات التضخم يتم خفض معدلات تكاليف الإقراض للحد من إمكانية التباطؤ في الاقتصاد.

### 2.2.1 تعريف سياسة استهداف التضخم

يعرف استهداف التضخم بأنه «النظام النقدي الذي لا يكون له هدف وسيط وإنما يتم استهداف معدل التضخم بشكل مباشر، إذ يتم تحقيق هذا الهدف من خلال اتباع ثلاث خطوات.

- الأولى: تحديد السياسة النقدية الكفيلة بمعدل التضخم المستهدف، الثانية: أن يتنبأ البنك المركزي بمعدل التضخم في المستقبل، الثالثة: تتم مقارنة المعدل المستهدف بالمعدل المتوقع، فإذا كان المتوقع أعلى من المستهدف يتم اتباع سياسة نقدية انكماشية، وإذا كان المتوقع أقل من المستهدف يتم اتباع سياسة نقدية توسعية» (بشيشي، 2017، 106).

أما ( Eser Tuter (2002) فيعرف استهداف التضخم بأنه "نظام للسياسة النقدية يتميز بالإعلان العام عن الهدف الرسمي لمجالات أو هدف كمي (رقمي) لمعدل التضخم لفترة زمنية واحدة أو أكثر، مع الاعتراف الظاهر بأن تخفيض واستقرار التضخم هو الهدف الأولي للسياسة النقدية .(Eser Tutar, 2002, 1)

ويلخص ( Kenneth N. Kuttner (2004) إلى وجود طريقتين للتفكير في تعريف استهداف التضخم:

- تتعلق الطريقة الأولى بالخصائص الملاحظة أو الظاهرة لإطار سياسة الاستهداف.

- أما الطريقة الثانية فتتعلق بمدى أمثلية هذه السياسة كقاعدة لإدارة السياسة النقدية.

يترتب على الطريقة الأولى في التفكير إلى أن الطريق الأسهل لتميز استهداف التضخم يكون بالطبع بالإعلان الذاتي، فإذا أعلن البنك المركزي عن أهداف التضخم نقول بأنه يطبق سياسة استهداف التضخم، ويسمى هذا: «التعريف العملي لاستهداف التضخم Definition of Inflation Targeting " قد يكون الإعلان نقطة جيدة للاستهداف لكن دون الجزم بذلك، لذا تم انتقاد هذا التعريف من وجهتين: (Kenneth N. Kuttner, 2004, 7)

- إن التعريف بهذه الطريقة من خلال الإعلان عن أهداف التضخم لا يعتبر شرطا كافيا وضروريا لكي يؤهل البنك لتطبيق هذه السياسة، فبعض البنوك المركزية لها أهداف للتضخم (مثل البنك المركزي الأوروبي) لكنها تفتقر إلى المميزات الأخرى، لذا لا نقول أنها تطبق سياسة استهداف التضخم.

- تصر بعض البنوك (مثل الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي) على أنها لا تتبع نظام استهداف التضخم بالرغم من امتلاكها لأغلب وفي بعض الأحيان لكل المميزات الأخرى مثل البنوك التي أعلنت ذاتيا عن استهداف التضخم.

### 2.2.2 شروط استهداف التضخم

وتتعلق فعالية سياسة استهداف التضخم بمدى إمكانية السلطة النقدية التحكم في المعدل أو المدى المستهدف كهدف أساسي للسياسة النقدية في المدى الطويل، ولضمان فعالية هذه السياسة يجب توفير نوعين من الشروط: الشروط العامة والشروط الأولية (الأساسية).

**أ.** الشروط العامة لاستهداف التضخم: ونعني بها المعايير أو الخصائص التي يجب أن تتميز بها الدولة المعنية حتى يمكن القول إنها تستهدف التضخم، فإذا نقص شرط من هذه الشروط في أي بلد، لا نستطيع الحكم على أنه يستهدف التضخم. وهناك خمسة شروط عامة وضرورية لقيام سياسة استهداف التضخم وهي (بلعزوز، طيبة، 2005، 11) :

- الإعلان الصريح عن أهداف رقمية لمعدل التضخم في الأجل المتوسط تلتزم بموجبه السلطة النقدية التزاما صريحا بتحقيق معدل التضخم أو المدى المستهدف محددين في إطار زمني محدد.

- التزام مؤسساتي بأن استقرار الأسعار هو الهدف الأولي للسياسة النقدية في المدى الطويل مع الالتزام أو التعهد بتحقيق الهدف.

- استراتيجية المعلومات الشاملة التي تحتوي على العديد من المتغيرات (تتعلق هذه المتغيرات بالفترة المستقبلية للتحكم في التضخم، ليس فقط المجمعات النقدية، واستعمالها في اتخاذ قرارات السياسة النقدية، بل يجب أن تتوفر لدى البنك المركزي آليات فنية متقدمة للتنبؤ بالتضخم المحلي).

- زيادة الشفافية حول استراتيجية السياسة النقدية للاتصال بالجمهور والأسواق حول خطط صانعي السياسة النقدية وأهدافها.

- إخضاع البنك المركزي للمساءلة حول ما تم انجازه بخصوص سياسة استهداف التضخم كهدف أساسي للسياسة النقدية في المدى الطويل.

**ب.** الشروط الأولية لاستهداف التضخم: تتمثل في المعايير

المبدئية التي يجب أن تتوفر في دولة ما حتى تكون لسياسة استهداف التضخم فعالية أكبر في تطبيقه، على عكس الشروط العامة فإن استهداف التضخم يمكن أن يكون فعالا حتى في حالة عدم توفر بعض الشروط اللازمة في تطبيقه. وتوجد ثلاثة شروط أولية لفعالية سياسة استهداف التضخم وهي (بلعزوز، طيبة، 2005، 11 – 12) :

– استقلالية البنك المركزي: يعد من المتطلبات الأساسية لاستهداف التضخم من خلال إعطاء استقلالية كاملة للبنك المركزي للتعديل الحر لأدواته النقدية للوصول إلى هذا التضخم المنخفض، وتعني الاستقلالية الكاملة إعطاء قدر أكبر للسياسة النقدية بتوجيه الأدوات بشكل فعال لبلوغ أهدافها.

– وجود هدف واحد للسياسة النقدية: أي انعدام استهدافات اسمية أخرى – مثل الأجور أو مستوى التشغيل أو سعر الصرف الاسمي – تتعارض وتحقيق استقرار الأسعار في المدى الطويل، فعندما تختار الدولة نظام سعر الصرف الثابت تكون غير قادرة على بلوغ المعدل المستهدف للتضخم وسعر الصرف الثابت في نفس الوقت، فإذا كان اقتصاد البلد يعرف حركة كبيرة لانتقال رؤوس الأموال، فتحقيق هدف استقرار سعر الصرف يكون على حساب تحقيق معدل تضخم منخفض، مما يؤثر على مصداقية السياسة النقدية.

– وجود علاقة مستقرة بين أدوات السياسة النقدية ومعدل التضخم: يجب أن تكون هناك علاقة مستقرة يمكن التنبؤ بها بين أدوات السياسة النقدية ومعدلات التضخم، إذ يجب أن تكون السلطة النقدية قادرة على تشكيل نموذج ديناميكي للتضخم وتقديره عند مستوى يمكن تحقيقه والتحكم فيه وفقا للمعلومات المستقبلية المتاحة.

ويتطلب اعتماد سياسة استهداف التضخم التنسيق بين الشروط الأولية والشروط العامة مع الأخذ بعين الاعتبار كل مراحل تطبيق هذه السياسة كأسلوب حديث لإدارة السياسة النقدية لتحقيق الاستقرار في مستوى الأسعار في المدى الطويل وبما يخدم تحقيق معدل نمو اقتصادي أمثل وبلوغ مستويات تشغيل مرتفعة.

وقد تبنت بعض الدول سياسة استهداف التضخم لكنها لم تستوف أحد الشروط السابقة لفعالية هذا الإطار لإدارة السياسة النقدية في تحقيق تضخم منخفض في بداية التطبيق.

### 2.2.3 ظروف نشأة وتطور سياسة استهداف التضخم

بدأت أول تجارب استهداف التضخم كنظام لإدارة السياسة النقدية في عدد متزايد من الدول المتقدمة، إذ بدأت بنيوزيلاندا في عام (1990) ، ثم في كندا عام (1991) ، ومن ثم في المملكة المتحدة في (1992) ، تلتها الدول الصناعية الأخرى كأستراليا والسويد عام (1993).

فتحقيق هذه الدول لمعدلات منخفضة ومستقرة للتضخم شجع عدد من الدول النامية على تبني مثل هذه السياسة فنجد الشيلي وبولندا تبنت هذه السياسة في سنة (1999) ، كولومبيا كوريا وجنوب إفريقيا سنة (2000) ، هنغاريا إيسلندا المكسيك الفليبين والبيرو سنة (2002) ، كما يوجد أكثر من (40) بلدا استهدف الوصول إلى مستوى متدن ومستقر من التضخم، لكن (18) بلدا منها فقط هي التي تصنف كبلدان مستوفية بالكامل لشروط استهداف التضخم. (طيبة، 2005، 10 – 12)

## 3. سياسة استهداف التضخم في المغرب

في سنة (2006) حصل بنك المغرب على منصب جديد، تم إدراجه في القانون (76 – 03) ، والذي يهدف رسميا إلى تعزيز استقلالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، حيث نصت المادة (27) من القانون على أنه «لا يجوز للبنك توفير التمويل للدولة، أو العمل كضامن لالتزاماته».

وفي أعقاب الأزمة الاقتصادية العالمية لسنة (2008) والركود الذي أعقبها، وخاصة في أوروبا، خفضت البنوك المغربية حجم إقراضها بسبب أزمة القطاعات المتأثرة بالأزمة.؛ لذلكقام بنك المغرب بضخ السيولة بشكل متزايد لتمكين البنوك من مواصلة الإقراض، حيث تم استخدام تلك الأموال في شراء سندات الخزينة بمعدل (3.5٪) ، ليتم دفعها لبنك المغرب بمعدل (3.25٪) بعد شهر أو ثلاثة أشهر. جني (0.25٪) دون المجازفة بمعرفة أن الدولة في حاجة متزايدة إلى السيولة، بسبب عجز الموازنة هذه للبنوك، يقابلها تضييق النفقات العامة وحرمان المغاربة من الخدمات العامة لسداد الديون. فالدولة ملزمة بدفع أسعار فائدة أعلى مما كانت ستدفعه لو تم تمويلها مباشرة من البنك المركزي. وبالتالي، فإن المادة (27) من النظام الأساسي لبنك المغرب تشكل عبئا حقيقيا على ميزانية الدولة. فمنع الدولة من اللجوء إلى البنك المركزي لتمويل نفقاتها، يفتح الطريق أمام الأسواق المالية والبنوك للاستثمار في الدين العام، مما يرفع تكلفة خدمة الدين (البنك المركزي المغربي).

### 3.1 التضخم في المغرب

تميز التضخم في المغرب بحالة من الاختلالات، إذ يلاحظ أن أعلى المستويات تم تسجيها في سنوات الثمانينيات من القرن العشرين فقد تراوحت قيمها ما بين (6%) و (12.5%) ، حيث شرع المغرب في تطبيق برنامج التقويم الهيكلي في سنة (1983) بالاتفاق مع صندوق النقد الدولي بعد أن وصلت أزمة المديونية وعجز الموازنة إلى أقصى حد وتراجعت المؤشرات الكلية، وارتفعت معدلات التضخم، حيث استهدف هذا البرنامج القيام بعدة إصلاحات مالية واقتصادية أهمها تقليص النفقات العمومية بهدف تخفيض الطلب وتحقيق استقرار الأسعار، وإصلاح النظام الضريبي، وتراجع دور القطاع العام في الاقتصاد لصالح القطاع الخاص، وتبني الخصخصة، وتحرير التجارة الخارجية ورفع الحماية الجمركية والانفتاح على الواردات، وأيضا تخفيض قيمة العملة وتصحيح معدلات الصرف، وتسريع وتيرة التخصيص، وتشجيع الاستثمارات الأجنبية (بن عيسى، بن يشو، 2015، ص52) ، وكنتيجة لذلك انخفضت معدلات التضخم في السنوات التي تلت تطبيق الاصلاحات لتصل إلى (2.7%) في سنة (1987) و (2.36%) في سنة (1988) و (3.25%) في سنة (1989) ، لتعرف بعدها معدلات التضخم خلال فترة التسعينيات ارتفاعا حيث وصل سنة (1991) إلى (8%) وتراوحت قيمه ما بين (5%) و (6%) من سنة (1992) إلى سنة (1995) حيث يعود ذلك الارتفاع إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية التي كانت أسعارها متقبلة، ليبدأ معدل التضخم بداية من سنة (1996) في الانخفاض والاتصاف بنوع من الاستقرار حيث

تراوح معدلاته ما بين (0.5%) إلى (2%) من سنة (1997) إلى غاية سنة (2018)، حيث يرجع انخفاض معدلات التضخم خاصة خلال الفترة الممتدة من (1997 إلى 2009) اتباع الدولة سياسة تقشفية صارمة بهدف وقف تدهور عجز الموازنة، إضافة إلى تخفيض النفقات الحكومية، وإعادة تأهيل المؤسسات الانتاجية.

وقد هدف بنك المغرب إلى إعداد السياسة النقدية وتنفيذها من أجل ضمان استقرار الأسعار للحفاظ على القدرة الشرائية للمواطنين، وتوفير الظروف الملائمة للاستثمار، وتحقيق النمو الاقتصادي، حيث وضع البنك منظومة للتحليل والتوقع تستند على مقاربة متكاملة تتمحور حول نموذج للسياسة النقدية ونماذج عدة تزوده بالبيانات، وتكمله، وتتلاءم هذه المنظومة الجديدة مع الاطار الحالي للسياسة النقدية ولنظام سعر صرف، وكذلك الانتقال إلى سياسة استهداف التضخم والاعتماد التدريجي لنظام سعر صرف أكثر مرونة، حيث أعلن بنك المغرب في سنة (2016) عن تحضيراته لعملية التحول التدريجي إلى نظام أكثر مرونة لسعر الصرف واستهداف التضخم (يوسفي، 2018، ص 151 – 152).

## 3.2 دراسة قياسية لتطبيق سياسة استهداف التضخم في المغرب (1980 ـ 2018)

من أجل القيام بهذه الدراسة تم الاعتماد على دراسة Yuzo Honda study 1998 بعنوان "Some Testes on the Effects of In-flation Targeting in New Zeland, Canada and the UK" والتي حاول من خلالها دراسة العلاقة بين معدل التضخم، ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، ومعدل الفائدة الاسمي قصير الأجل ومعدل التغير في سعر الصرف الاسمي، وذلك باستخدام نموذج الانحدار الذاتي (VAR) خلال الفترة (1978 – 1992)، أما في هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على المتغيرات التالية: الناتج المحلي الإجمالي، سعر الفائدة، معدل التضخم وسعر الصرف من خلال استعمال نموذج التكامل المشترك خلال الفترة الزمنية الممتدة من سنة (1980 إلى سنة 2018).

### 3.2.1 المتغيرات المستخدمة

- الناتج المحلي الإجمالي (GDP) : هي القيمة السوقية لجميع السلع والخدمات النهائية المعترف بها محليًا والتي يتم إنتاجها في بلد ما خلال فترة زمنية محددة. فنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي غالبًا ما يعتبر مؤشرًا لمستوى المعيشة في البلاد. كما يتعلق الناتج المحلي الإجمالي بالحسابات القومية، وهي عناصر الاقتصاد الكلي.
- معدل الفائدة I: هو نسبة من رأس المال تحسب على أساس سنوي وتتمثل في النسبة التي تحصل عليها البنوك أو المؤسسات المالية عند تقديم القروض، كما يمكن أن تمثل النسبة التي تدفع للأشخاص الذين يقوم بالاحتفاظ بأموالهم في الحسابات البنكية (ودائع ادخارية ( (Cambridge Dictionary, 2020).

ويساعد سعر الفائدة البنك المركزي على التحكم في عرض النقد المتداول عن طريق تغيير هذا السعر لأعلى ولأسفل على المدى المتوسط، ورفع الفائدة يعني كبح عمليات الاقتراض وبالتالي تقليل مستوى السيولة في السوق مما يؤدي إلى انخفاض معدل التضخم (ارتفاع الأسعار).

- معدل التضخم (INF) : يعبر عن مدى التغير في أسعار السلع نحو الزيادة بشكل ملحوظ خلال فترة زمنية معينة، حيث يكون له مصطلح معاكس يعبر عن مقدار التغير في أسعار السلع والخدمات نحو الانخفاض، وهو يسمى معدل الانكماش. ومعدل التضخم، أو الانكماش يتم حسابها بالنسبة لسنة محددة تعتبر نقطة مرجعية للمقارنة.
- سعر الصرف (TC) : هو السعر النسبي لعملة نقدية مقارنة بعملة أخرى، فهو عدد الوحدات من عملة نقدية أجنبية التي يمكن الحصول عليها مقابل وحدة من العملة الوطنية.

وقد تم الاعتماد على برنامج (Eviews 10) للحصول على النتائج.

### 3.2.2 اختبارات النموذج

تمر الدراسة القياسية عبر مراحل عدة، بدءًا من الاستقرار إلى دراسة العلاقة على المدى القصير والطويل، حيث تم تقديم فكرة في كل مرحلة.

حيث تعتبر المعادلة (1) إحدى الحالات الثلاث التي يختبر عندها سكون السلسلة الزمنية، وفيما يلي صيغ الحالات الثلاث:

**في هذه الاختبارات، نمر بالمراحل التالية:**

**أ.** دراسة استقرار السلاسل الزمنية باعتماد على اختبار (ديكي – فولر «Dickey - Fuller DF») : يعتبر اختبار ديكي – فولر الذي قدم من طرف (D.Dickey et W.Fuller) سنة (1979) من أهم الاختبارات للكشف عن جذر الوحدة في السلسلة الزمنية، ونوضح ذلك من خلال المعادلة التالية:

$$Y_t = \rho Y_{t-1} + e_t \dots\dots (1)$$
$$-1 \leq \rho \leq 1$$

حيث يمثل ($e_t$) الخطأ العشوائي. ويختبر وجود الفرضية العدمية التي تنص على جذر الوحدة وبالتالي عدم سكون السلسلة الزمنية عن طريق اختبار. (t) ويمكن صياغة الفرضية العدمية (H0) التي يتم اختبارها والفرضية البديلة (H1) كما يلي:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 1 \text{ ou } \delta = 0 \\ H_1: \rho < 1 \text{ ou } \delta < 0 \end{cases}$$

حيث تعتبر المعادلة (1) إحدى الحالات الثلاث التي يختبر عندها سكون السلسلة الزمنية، وفيما يلي صيغ الحالات الثلاث:

$$Y_t = \alpha + \delta Y_{t-1} + \beta_t + e_t \dots\dots\dots\dots \text{القاطع والاتجاه}$$
$$Y_t = \alpha + \delta Y_{t-1} + e_t \dots\dots\dots\dots \text{القاطع}$$
$$Y_t = \delta Y_{t-1} + e_t \dots\dots\dots\dots \text{بدون قاطع واتجاه}$$

إذا كانت القيمة المحسوبة ($t_{cal}$) أصغر من القيمة الجدولية $t_{tab}$ نرفض الفرضية العدمية () عند درجة المعنوية المختارة (α) ونقول أن المتغير (Yt) مستقر، والعكس صحيح.

**ب.** دراسة استقرار السلاسل الزمنية باعتماد على اختبار (ديكي – فولر الموسع Augmanted Dickey Fuller) : إذا كانت السلسلة الزمنية مرتبطة ذاتيا إلى درجة عالية من التباطؤ الزمني فإن اختبار (ديكي فولر) لا يعود مجديا، هذا ما دفع (بديكي وفولر) في سنة (1981) إلى تحسين النموذج السابق مع الاحتفاظ بنفس الفرضيات السابقة (العدمية والبديلة) ، وهو ما يسمى باختبار (ديكي – فولر) الموسع (ADF) ، وبافتراض أن السلسلة الزمنية تخضع لنموذج الانحدار الذاتي فإن الحالات التي يتم اختبارها هي

كما يلي:

$$\Delta xi = \rho x_{t-1} - \sum_{j=2}^{p} \phi j \, \Delta x_{t-j+1} + \varepsilon t \ldots \text{بدون قاطع}$$

$$\Delta xi = \rho x_{t-1} - \sum_{j=2}^{p} \phi j \ \Delta x_{t-j+1} + c + \varepsilon t \ldots\ldots\ldots \text{قاطع}$$

$$\Delta xi = \rho x_{t-1} - \sum_{j=2}^{p} \phi j \ \Delta x_{t-j+1} + c + bt + \varepsilon t \ldots\ldots \text{قاطع واتجاه}$$

سنقوم بتطبيق اختبار جذر الوحدة (ديكي – فولر) الموسع على كل متغير عند المستوى، في حالة وجود جذر الوحدة نقوم بإعادة تطبيق الاختبار عند الفرق الأول. والنتائج مبينة من خلال الجدول الموالي:

**الجدول رقم (01) :**

**اختبار ديكي - فولر الموسع لجذر الوحدة**

| المتغيرات | | المستوى | | | الفرق الأول | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | بدون قاطع | قاطع | قاطع واتجاه | بدون قاطع | قاطع | قاطع واتجاه |
| INF | t المحسوبة | - 2.037574 | - 2.531881 | - 3.826237 | - 9.620097 | - 9.715319 | - 9.791119 |
| | الاحتمالية | .0143 | .01162 | .0025 | .0000 | .0000 | .0000 |
| GDP | t المحسوبة | 1.568841 | 1.078194 | - .856752 | .337036 | - 1.337225 | - 12.25265 |
| | الاحتمالية | .9689 | .9965 | .9499 | .7771 | .6012 | .0000 |
| I | t المحسوبة | - .626373 | - .318748 | - 3.259285 | - 5.006183 | - 5.041780 | - 5.069409 |
| | الاحتمالية | .4393 | .9127 | .0886 | .0000 | .0002 | .0011 |
| TC | t المحسوبة | .715024 | - 4.079975 | - 3.516644 | - 4.177317 | - 4.149140 | - 4.196200 |
| | الاحتمالية | .8645 | .0029 | .0518 | .0001 | .0025 | .0108 |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات مستخرجة من برنامج Eviews10.*** / ** / *: رفض فرضية العدم (وجود جذر الوحدة) عند معنوية 1%، 5%، 10% على التسلسل.

تتم هذه الاختبارات من خلال مقارنة القيمة الجدولة والقيمة المحسوبة، إذا كانت القيمة الجدولة أكبر من القيمة المحسوبة، فستكون السلسلة غير مستقرة، والعكس صحيح.

- من الجدول رقم (1) ، نلاحظ أن المتغيرات جميعها غير مستقرة عند المستوى، لذلك اضطررنا لإجراء الاختبار عند الفرق الأول، وبالتالي نلاحظ أن المتغيرات جميعها مستقرة بمعنى أنها متكاملة من الدرجة الأولى (بدرجات معنوية مختلفة) ، وهنا يكون لدينا احتمال وجود تكامل متزامن.

دراسة استقرار السلاسل الزمنية باعتماد على اختبار (فيليبس بيرون (Phillips et Perron 1988 «PP»:

- يتم استخدام هذا الاختبار في حالة وجود ارتباط بين الأخطاء العشوائية، أو عدم تجانس تباينات الأخطاء في نموذج (ديكي – فولر) حيث يمر الاختبار بخمس مراحل:

- تقدير نموذج اختبار (ديكي – فولر) العادي بطريقة المربعات الصغرى المعممة.

تقدير التباين في المدى القصير.

$$\hat{\sigma}^2 = \frac{1}{n}\sum_{t=1}^{n} e_t^{\,2}$$

- تقدير التباين في المدى الطويل.

$$S_t^{\,2} = \frac{1}{n}\sum_{t=1}^{n} e_t^{\,2} + 2\sum_{i=1}^{l}\left(1 - \frac{i}{l+1}\right)\frac{1}{n}\sum_{t=i+1}^{n} e_t e_{t-1}$$ Avec le nombre de retards $l$ défini selon la méthode de Newey–West $\left(l \approx 4\left(\frac{n}{100}\right)^{2/9}\right)$

- حساب إحصائية فيليبس–بيرون.

$$t_{\hat{\delta}}^{*} = \sqrt{k}\left(\frac{\hat{\delta}-1}{\hat{\sigma}_{\hat{\delta}}}\right) + \left(\frac{n(k-1)\hat{\sigma}_{\hat{\delta}}}{\sqrt{k}}\right) \text{ Avec } k = \frac{\hat{\sigma}^2}{S_t^{\,2}}$$

- مقارنة الإحصائية المحسوبة مع الجدولية.

يحتفظ فيليبس–بيرون بنفس فرضيات ديكي فولر

$$\begin{cases} H_0: \delta = 0 \\ H_1: \delta < 0 \end{cases}$$

كما أن المقارنة تكون نفسها التي تم القيام بها في اختبار (ديكي – فولر وديكي – فولر) موسع.

**الجدول رقم (02) :**

**اختبار فليبس بيرون لجذر الوحدة**

| المتغيرات | | المستوى | | | الفرق الأول | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | بدون قاطع | قاطع | قاطع واتجاه | بدون قاطع | قاطع | قاطع واتجاه |
| INF | t المحسوبة | - 1.949885 | - 2.283434 | - 3.729217 | - 10.21873 | - 14.25275 | - 27.85800 |
| | الاحتمالية | .0500 | .1823 | .0323 | .0000 | .0000 | .0000 |
| GDP | t المحسوبة | 12.62971 | 4.340695 | - .597147 | - 3.618070 | - 7.920366 | - 10.71608 |
| | الاحتمالية | 1.0000 | 1.0000 | .9734 | .006 | .0000 | .0000 |
| I | t المحسوبة | - .620316 | - .653032 | - 3.182878 | - 5.006183 | - 5.028828 | - 5.069409 |
| | الاحتمالية | .4420 | .8464 | .1031 | .0000 | .0002 | .0011 |
| TC | t المحسوبة | .528834 | - 3.897245 | - 3.454946 | - 4.053461 | - 3.963850 | - 3.957537 |
| | الاحتمالية | .8256 | .0048 | .0591 | .0002 | .0041 | .0192 |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على المعطيات المستخرجة من برنامج Eviews10.

***/ **/ *: رفض فرضية العدم (وجود جذر الوحدة) عند معنوية (1%، 5%، 10%) على التسلسل.

إذن؛ نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أنه حتى من خلال اختبار (فيليبس – بيرون) لدينا نفس القراءة بمعنى أن المتغيرات مستقرة عند الفرق الأول أي متكامل من الدرجة الأولى (بدرجات معنوية متفاوتة).

### 3.2.3 اختبار التكامل المشترك

أوّل مرحلة في هذه الطريقة تتمثل في اختبار التكامل المتزامن بين مُختلف المتغيرات، حيث سنقوم بتقدير المعادلة المذكورة سابقًا بطريقة المربعات الصّغرى الاعتيادية (OLS) ثم نختبر معاملات العلاقة الطويلة لنرى ما إذا كانت مُفسّرة إحصائياً بصفة متزامنة (Joint Significance). يُعرف هذا الاَختبار باسم اختبار الحدود (Bounds Test) ، ويمكن صياغته رياضياً كالتالي:

$$\begin{cases} H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0 \\ H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0 \end{cases}$$

حيث تُشير الفرضية العدمية () إلى نفي وجود علاقة تكامل متزامن بين المتغيرات. لإجراء الاختبار، نقوم باللجوء إلى اختبار (والد) (WALD Test) حيث نقوم بمقارنة قيمة الإحصائية المحسوبة (F - Stat) مع قيم جدول (Pesaran وآخرين (2001) ) ، فإن كانت أكبر من قيمة الحدّ الأعلى (Upper Bound - (1) I)فنقوم برفض الفرضية العدمية؛ أما إذا كانت أصغر من الحدّ الأدنى (– (0) I Lower Bound) فلا نستطيع رفض الفرضية العدمية؛ أما إذا كانت هذه القيمة محصورة بين الحدّين فلا يمكننا اعتماد نتائج الاختبار.

إن غياب درجة الاستقرارية في السلسلة الزمنية المستخدمة في النموذج تؤكد غياب العلاقة طويلة الأجل بين المتغيرات المستقرة من نفس الدرجة، يقوم هذا الاختبار على وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات، ولتحقيق ذلك لابد من توفر الشرطين التاليين:

- كل المتغيرات مستقرة عند نفس المستوى.
- هذا المستوى يكون أكبر من (0) I).

لذا سنقوم باختبار التكامل المشترك للمتغيرات من الدرجة نفسها.

وجاءت نتائج الاختبار كما هو مبيّن في الجدول رقم (03).

**الجدول رقم (03) :**

**اختبار التكامل المشترك**

| Hypothesized (No. of CE (s | Eigenvalue | Trace Statistic | 0.05 Critical Value | **.Prob |
|---|---|---|---|---|
| None * | .755553 | 89.32747 | 47.85613 | .0000 |
| At most 1 * | .481733 | 37.20347 | 29.79707 | .0058 |
| At most 2 | .252679 | 12.88464 | 15.49471 | .1191 |
| At most 3 | .055380 | 2.107996 | 3.841466 | .1465 |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات مستخرجة من برنامج Eviews10.

indique que l'hypothèse nulle est rejetée à un niveau de confiance de 95% *

(Les valeurs entre parenthèses représentent la probabilité de rejet selon MacKinnon - Haug - Michelis (1999**

يتضح من الجدول رقم (03) أن النسبة (λtrace) أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى المعنوية البالغ (5٪) وبالتالي فإننا نقبل الفرضية (H1) ، مما يعني وجود علاقة تكامل مشترك، حيث إن عدد متجهات التكامل المشترك هو (r = 2) عند مستوى المعنوية (5٪) بين المتغيرات، مما يشير إلى وجود علاقة توازن طويلة الأجل بين بعض المتغيرات، أي أنها لا تبتعد عن بعضها البعض على المدى الطويل، بحيث يظهر سلوك مماثل.

نظرًا لوجود علاقة ترابط مشتركة بين المتغيرات، فإن هذا يسمح لنا بإجراء اختبار عامل تصحيح الأخطاء، كما تظهر النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم (04) :**

**نتائج اختبار الحدود**

| Lag | LogL | LR | FPE | AIC | SC | HQ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | - 439.6476 | NA | 305436.2 | 23.98095 | 24.15511 | 24.04235 |
| 1 | - 276.2270 | 282.6734 | 106.4226 | 16.01227 | 16.88304 | 16.31926 |
| 2 | - 237.3122 | 58.89814* | 31.87830* | 14.77363* | 16.34101* | 15.32621* |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على المعطيات المستخرجة من برنامج (Eviews10).

indicates lag order selected by the criterion *

(LR: sequential modified LR test statistic (each test at 5% level

FPE: Final prediction error

AIC: Akaike information criterion

SC: Schwarz information criterion

.HQ: Hannan - Quinn information criterion

**الجدول رقم (05) :**

**اختبار نموذج تصحيح الخطأ**

| :Cointegration Eq | CointEq1 | CointEq2 |
|---|---|---|
| INF ( - 1) | 1.000000 | .000000 |
| GDP ( - 1) | .000000 | 1.000000 |
| I ( - 1) | 1.182474<br>(.23839)<br>[ 4.96016] | - 836.0448<br>(217.365)<br>[ - 3.84626] |
| TC ( - 1) | 1.108777<br>(.36620)<br>[3.02781] | 1631,901<br>(333.895)<br>[ - 4.88747] |
| C | - 20.19962 | - 10243.84 |

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على معطيات مستخرجة من برنامج Eviews10.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن عامل تصحيح الخطأ كان سلبيا ومهما، مما يؤكد أن موثوقية العلاقة تؤدي إلى المدى الطويل. من ناحية أخرى، توفر لنا هذه المعلمة فكرة عن مدى سرعة تعديل النموذج على المدى الطويل.

كما هو مبين في الجدول رقم (5) ، يكون عامل معدل التضخم كبيرًا عند (5%) وله تأثير إيجابي على سعر الفائدة.

نلاحظ حسب اختبار التكامل المشترك وجود درجة استقرارية في السلسلة الزمنية بين بعض المتغيرات المستخدمة في النموذج ما يؤكد وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات المستقرة من الدرجة نفسها، وهذا يعني أن هناك علاقة بين هذه المتغيرات في المدى الطويل، كما أن هناك علاقة قصيرة الأجل بين المتغيرات، وذلك يعود إلى عدم توافق النتائج عند نفس المستوى، حيث كانت جميع المتغيرات مستقرة عند نفس المستوى باستثناء الناتج المحلي الإجمالي، أي أن كل من المتغيرين الباقيين (معدل الفائدة وسعر الصرف) يؤثران في معدل التضخم ماعدا (GDP) ، الأمر الذي يؤكد وجود تكامل نسبي في السياسة النقدية المغربية. وعليه يجب تداركه لإعطاء فعالية وقوة أكثر للسياسة النقدية في معالجة سياسة استهداف التضخم.

## الخاتمة والتوصيات

يعتبر استهداف التضخم إطار للسياسة النقدية حيث يمكن البنك المركزي من خلاله تحقيق انخفاض معدلات التضخم في المدى القصير والوصول إلى المحافظة على استقرار الأسعار في الآجال الطويلة. ويتمثل الاستهداف في الإعلان الصريح لمعدل أو مجال يسمح فيه بتغيير معدلات التضخم الفعلي.

- ومن خلال الدراسة القياسية التي أجريت لدولة المغرب حاولنا معرفة مدى تأثير متغيرات الدراسة في التضخم والمتمثلة في: الناتج المحلي الإجمالي، معدل التضخم، معدل الفائدة وسعر الصرف خلال الفترة الممتدة من سنة (1980) إلى سنة (2018) باستخدام برنامج (Eviews 10) ، وباستخدام نموذج التكامل المشترك، إذ قمنا باختبار الاستقرارية وذلك باستخدام كل من اختبار (ديكي – فولر) و (فيليبس – بيرون) ، حيث وجدنا أن جميع المتغيرات مستقرة عند الفرق الأول، وبالتالي قمنا باختبار التكامل المشترك نظرا لتحقق شرط الاستقرارية عند نفس المستوى فوجدنا أن هذه العلاقة تتحقق بين المتغيرات خلال فترة الدراسة مما يعني أنها تسلك سلوكا متشابها في المدى الطويل، وبالمقابل نجد أن بنك المغرب سعى جاهدا لتطبيق سياسة استهداف التضخم خاصة بعد اعتماد المغرب على نظام الصرف المرن في سنة (2018) وهو ما سيساعد على تبني سياسة استهداف التضخم خاصة أن المغرب يتميز بأدنى مستويات لمعدل التضخم من بين دول شمال افرقيا، وعليه وحتى تنجح سياسة استهداف التضخم يجب على بنك المغرب القيام بما يلي:

- المرور بمرحلة انتقالية خاصة بعد تبني سعر صرف مرن وهو ما سيساعد على نجاح سياسة استهداف التضخم؛
- القضاء على مسببات التضخم أي الأسباب الهيكلية قبل البدء باستهداف التضخم، لأن السياسة تستهدف المعدل نفسه وليس مسبباته؛
- يجب توفير شروط تطبيق سياسة استهداف التضخم خاصة شرط استقلالية بنك المغرب.
- تطوير النظام المصرفي المغربي.
- تعظيم التنسيق بين السياسة المالية والسياسة النقدية من أجل الوصول إلى معدلات التضخم المستهدفة.
- إصدار البيانات الدورية في الآجال القصيرة وإعداد التقارير عن التضخم وكذا الإعلان عن معدل التضخم المستهدف.
- توفير درجة عالية من المصداقية والشفافية والمساءلة بمحاسبة البنك المركزي عن عدم الوصول إلى الهدف المرجو من معدل التضخم المستهدف.
- توفير درجة عالية من المصداقية والشفافية والمساءلة بمحاسبة البنك المركزي عن عدم الوصول إلى الهدف المرجو من معدل التضخم المستهدف.

## المصادر والمراجع العربية:


- اية، غازي حسين. (2006). التضخم المالي. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- بشيشي، وليد. (2017). متطلبات تطبيق استراتيجية استهداف التضخم كإطار حديث لإدارة السياسة النقدية في الجزائر". مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الحادي والأربعين (2).
- بلعزوز بن علي، طيبة عبد العزيز. (2005). تقييم أداء بنك الجزائر للسياسة النقدية حلال الفترة 1994 – 2004 مع التركيز على سياسة استهداف التضخم. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الشلف.
- الزبيدي، حسين بن سالم جابر. (2011). التضخم والكساد. ط1، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الشافعي، محمد زكي. (1990). مقدمة في النقود والبنوك. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر.
- شهاب، مجدي محمود. (د ط). الاقتصاد النقدي. بيروت، مطابع الأمل.
- طيبة، عبد العزيز. (2005). سياسة استهداف التضخم كأسلوب حديث للسياسة النقدية (دراسة حالة الجزائر للفترة 1994 – 2003). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.
- عن
- ابن عدة، محمد. (2017). واقع سياسة استهداف التضخم في الجزائر للفترة (2001 – 2014) ومتطلبات تفعيلها بالاعتماد على التجربة التركية. مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 03 – العدد 01، .
- ابن عيسى امينة، بن يشو فتحي. (2015). محددات التضخم في الجزائر والمغرب: دراسة قياسية باستخدام التكامل المتزامن. مجلة المالية والأسواق، مستغانم، الجزائر، العدد 03، 3.
- يوسفي كريمة. (2018). استهداف التضخم في دول المغرب العربي دراسة قياسية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تلمسان، الجزائر.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Anaya, Ghazi Hussein. (2006). Financial inflation. Alexandria: establishment of shabab- elgamaa.*
- *Beshishi, Walid. (2017). Requirements of adopting a strategy that targets inflation as a modern framework for the management of a monetary policy in Algeria. Journal of Al-Quds Open university for administration & research, Volume 41 (2) , p 103- 116.*
- *Belazzouz, benali, Taiba, Abdelaziz. (2005). Assess the performance of the bank of Algeria's monetary policy over the period 1994- 2004, with a focus on inflation targeting. Journal of the faculty of commerce for Science Reasearch, University of chlef, Algeria.*
- *Al Zubaidi, Hussein ben salem jaber. (2011). Inflation and recession. 1 ed. Jordan: Alwaraq institution for publishing and distribution.*
- *Shafei, Mohamed Zaki. (1990). Introduction to Money and Banking. Cairo: Dar Al Nahdah al- Arabiyah.*
- *Shehab, Magdi Mahmoud. Monetary Economics. Beirut, Al-Amal Preting.*
- *Benadda, Mohamed. (2017). The reality of the inflation targeting policy in Algaria for the period (2001- 20114) and the requirements to activate it according to the Turkish experience. The journal of economic and finance, volume 03, N° 01, pp1- 12.*

- *Benaissa, Amina & Benichou, Fethi. (2015). The detrminants of inflation in Algeria and Morocco: an econometric study using co- integration model. Finance and Market review, Mostaganem, Algeria, N° 03, pp 45- 73.*
- *Taiba, Abdelaziz. (2005). The policy of targeting inflation as a modern method of monetary policy (case study on Algeria 1994- 20023). Unpublished Master's thesis, Faculty of Economics, University of Chlef, Algeria.*
- *Hiba, Abdel Moneim, Al- Walid, Talha. (2020). Targeting inflation: Arab and international experiences. Arab Monetary Fund, Abu Dhabi, United Arab Emirates, pp 1- 48.*
- *Yousfi Karima. (2018). Targeting inflation in the Arab maghreb countries: An econometric study. Unpublished Doctoral thesis, University of Tlemcen, Algeria.*

## المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Ahmed, M. Khalid. (2005). Economic Growth, Inflation, and Monetary Policy in Pakistan: Preliminary Empirical Estimates. The Pakistan Development Review, Volume 44, No 4, p p 961- 974.*
- *Al- Mashat, Rania. (November 2007). Monetary Policy in Egypt : A retrospective and preparedness for Inflation Targeting. Working Paper N° 134 was presented in the ECES (The Egyptian center for economic studies) conference on "What Drives Prices in Egyp, p p 1- 34.*
- *Adel Boughrara, Mongi Boughzala, Hassouna Moussa. (October 2008). Are the Conditions for the Adoption of Satisfied in Morocco?. Working Paper Series N°444, , p p 1- 32, available online at: file:/// C:/ Users/ LEADER/ Downloads/ Are_the_Conditions_for_the_Adoption_of_IT_ Satisfied_in_Morocco, pdf.*
- *Chockri, Adnen & Frihka, Ibticem. (November 2011). The Scope for Inflation Targeting in Tunisia: Analytical and Empirical Approach. Original scientific paper, PANOECONOMICUS, 1, p p. 91- 111.*
- *Dickey, D.A. & Fuller, W.A. (1981). Likelihood Ratio Statistics for Autoregressive Time Series with a Unit Root" Econometrica, vol. 49, n° 4, p p 1057- 1072.*
- *Dickeym D.A. & Fullerm W.A. (1979). Distribution of the Estimators for Autoregressive Time Series with a Unit Root. Journal of the American Statistical Association, volume 74, number 366, pp 427- 428.*
- *Eser, Tutar. (2002). Inflation Targeting in developing Countries and its Applicability to the Turkish Economy. available at: http:// scholar.lib.vt.edu/ theses/ available/ etd-08012002- 110233/ unrestricted/ thesis, pdf.*
- *Ferya, Kadioglu. Nilüfer, Özdemir. Gökhan, Yilmaz. (2000). Inflation Targeting in Developing Countries. The Central Bank of the Republic of Turkey, Research Department, Discussion Paper, p p 2- 50.*
- *Hernández, Ignacio Perrotini & Juan Alberto Vazquez Munoz. (October–December 2017). Is the wage rate the real anchor of the inflation targeting monetary policy framework?. Investigación Económica Volume 76, Issue 302, p p 9- 54.*
- *Kamal Al- Oualy. (2009). Le Ciblage d'inflation à l'épreuve des faits. Revue de droit et d'économie, université Sidi Mohamed Ben Abdellah, Faculté de sciences juridiques économiques et sociales, Fès, N°24, p p 168- 169.*
- *Kenneth N. Kuttner. (2004). A Snapshot of Inflation Targeting in its Adolescence. available online at: available online at: http:// www.rba.gov.au/ PublicationsAndResearch/ Conferences/ 2004/ Kuttner.pdf.*
- *Paul R. Masson, Miguel A. Savastano and Sunil Sharma. (1997). The scope of Inflation Targeting in Developing Countries. IMF working paper.*
- *Perron P. & Phillips P.C.B. (1988). Testing for a Unit Root in Time Series Regression. Biometrika, vol. 75, n° 2, p p 335- 346.*
- *Yuzo, Honda. (2000). Some Testes on the Effects of Inflation Targeting in New Zeland, Canada, and the UK. Economics Letters, volume 6, issue 1, pp 1- 6.*
- *https:// dictionary.cambridge.org/ dictionary/ english/ interest- rate ,Retrieved 26/ 05/ 2020.*
- *https: // www. central bank of Morocco.*
- *https: // www.worldbank.org.*

# أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد

# The Impact of the Re- Engineering of Administrative Processes on the Performance of Human Resources in Irbid Governorate Electricity Company

**يوسف عبد الله العامر**
مدرس- وزارة التربية والتعليم/ الأردن

***Yousef Abdullah Alamer***
*Teacher/ the Ministry of Education/ Jordan*
*yamer8122@gmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 17/ 3/ 2020م، **تاريخ القبول:** 15/ 6/ 2020م.
**E-ISSN:** 2410-3349
**P-ISSN:** 2313-7592

**Received:** 17/ 3/ 2020, **Accepted:** 15/ 6/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-008
**https:** //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. قام الباحث بتطوير استبانة تحتوي على (25) سؤالاً تم توزيعها على (175) موظفاً في شركة كهرباء محافظة إربد، لتحقيق هدف هذه الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة كان أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على أداء الموارد البشرية بأبعاده (جودة الخدمات، تحسين قدرات العاملين) في شركة كهرباء محافظة إربد. ويوصي الباحث شركة كهرباء محافظة إربد بالاهتمام الجيد بالتغيير داخليًا، من خلال توفير نظام حوافز ومكافآت للعاملين المجتهدين والقادرين على تقديم أفكار إبداعية جديدة.


**الكلمات المفتاحية:** إعادة هندسة العمليات الإدارية، أداء الموارد البشرية، شركة كهرباء محافظة إربد.


## *Abstract:*

*This study seeks to identify the effect of administrative processes re - engineering on human resource performance in Irbid Governorate Electricity Company. The study relied on the descriptive analytical approach. The researcher developed a questionnaire containing 25 questions. It was distributed to 175 employees at Irbid Governorate Electricity Company, to achieve the goal of this study. The study concluded several results, most importantly there were statistically significant differences at the level of significance $a \leq 0.05$ in the impact of re - engineering administrative processes with all its dimensions (communication, strategy, willingness to change) on the performance of human resources with all its dimensions (quality of services, improvement of the capabilities of employees) at Irbid Governorate electricity company. The researcher recommends that the Company should focus on changing its internal system through providing incentives and rewards for hard - working employees who are able to provide new innovative ideas.*


***Keywords**: Reengineering Administrative Processes, Human Resources Performance, Irbid Governorate Electricity Company.*

## المقدمة:

أحدثت التطورات العلمية والثورة المعلوماتية والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة واقعًا إداريًا مختلفًا عمَّا كانت عليه في السابق، وتتجلى مظاهر الواقع الجديد في تراجع كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية السابقة، ممّا جعل الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمُت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته في السابق، وللتعامل مع المتغيرات التي تحدث على المستوى المحلى والعالمي، يستلزم الأمر تبنى أساليب إدارية حديثة تتلاءم والتغيرات التي تمر بها المنظمات، فالأساليب والوسائل التقليدية للإدارة لم تعد قادرة على التعامل مع التطورات الحديثة (الآغا، 2017).

وتُعد إعادة هندسة العمليات الإدارية واحدةً من التوجهات الإدارية الحديثة والمهمة والتي تقود عملية التغير في المنظمات، بحيث تجعلها تبدأ عملها من جديد بهدف تسهيل الخدمات وتقديمها للمتعاملين مع هذه القطاعات بالمواصفات التي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وبمستوى عالٍ من الجودة. إذ تسهم هندسة العمليات الإدارية في تحفيز المنظمات على مواكبة التغيرات الحاصلة في التقانة، وتحقيق زيادة الشعور بالمسؤولية، فضلاً عن تطوير الأداء الوظيفي لمواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الأعمال الحديثة (Eze, Adelekan, & Nwaba, 2019).

وتعد عملية إعادة هندسة العمليات الإداريّة إضافة قيمة للشركة وأمرًا حيويًا لضمان استمراريتها في جميع الأوقات، حيث أن البيئات تتغير بحيث يكون لها بطبيعة الحال تداعيات خطيرة على التعاملات التجارية للشركات في مواكبة المطالب السائدة. يمكن القول إن مثل هذا التغيير يساعد الشركة على تحسين استراتيجيتها ومنهجيتها مثل النجاح في مجال الأعمال. عند اختيار المنهجية، يتعين على الشركة مراعاة الجوانب المختلفة المناسبة لعملية عملها، مثل: مستوى مخاطر الأعمال، والمدة، والأفراد المعنيين، وتكلفة الاستثمار. وسيضمن هذا الاعتبار أن التغيير المقصود سوف يسير بسلاسة على المسار، وأن يكون مثاليًا لتحقيق الأهداف المقصودة، ويكشف الأخلاقيات التي تمارس في الشركات، إنّ إعادة هندسة العمليات الإدارية هي المنهجية الأكثر فعالية حتى الآن؛ لأنه يشدد دائمًا على التغييرات الحرجة التي تحدث، مثل: توفير التكاليف، وتقليل الوقت. يضاف إلى ذلك تعزيز فائدة إعادة هندسة العمليات الإدارية بشكل أكبر من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات (Zaini & Saad, 2019).

ويوجب التطور السريع للتكنولوجيا، والاعتراف بقيمة الابتكار وتحسين المستوى التكنولوجي للإنتاج، وزيادة العمالة الإنتاجية والتجديد النوعي للعمليات، والإدخال الفعال لتقنيات توفير الموارد، وتحسين حماية العمال ونظام السلامة، فضلاً عن الجودة الجديدة للموارد البشرية تحدد الخصائص الأساسية لاقتصاد المعرفة الحديث. حيث يشير مفهوم إدارة المعرفة لنظام إدارة الأصول الفكرية للمنظمة، ويتضمن تطوير التقنيات الفكرية التي تهدف إلى ضمان جودة عمليات الإنتاج من الموارد المعرفية والاجتماعية والاقتصادية والعاطفية والنفسية للشركة في الوضع الاجتماعي والاقتصادي الحديث، ويعتمد مفهوم إدارة المعرفة على تحول المعرفة، والكفاءات الفردية للموظفين إلى نظام من التقنيات الفكرية الفعالة، والإمكانات الفكرية ورأس المال الفكري للشركة، والتي تشكل الأساس لاستراتيجية وتكتيكات تطوير الشركة (Lyskova, 2018).

وباعتبار شركة كهرباء محافظة إربد واحدة من الشركات التي تحتاج إلى التطوير المستمر للأنظمة الإدارية التي تنتهجها؛

لذلك فمن الضروري أن تمتلك شركة كهرباء محافظة إربد فلسفةً تنظيميةً في إدارة عملياتها وفعاليتها، ورفع كفاءتها الوظيفية وزيادة إمكانية تفصيل السياسات التنظيمية حتى تتمكن من تحقيق أهدافها والوصول إلى غاياتها وإيصال رسالتها وخدماتها للمجتمع، وإعادة رسمها من جديد بصورة أفضل من السابق. وضرورة وضع نظام رقابة على أداء الموارد البشرية من خلال تقييم أدائها والذي يسمح بتحديد الانحرافات واكتشافها واستبيان النقائص ومعرفة مصدرها، ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها، وتصحيحها، وهذا يتم بموجب عمليات التقييم التي تركز على الأداء في عمليات الأقسام جمثعها بما فيها قسم الموارد البشرية، إذ كلما تمت عمليات التقييم بأسلوب عملي دقيق صححت الأعمال، وزاد التعاون بين مختلف المصالح من جهة ومع الإدارة العليا من جهة أخرى (البحيري، 2015).

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرّف على أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد.

## مشكلة الدراسة

يعد مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية أحد مداخل التطوير الإداري، والذي يركز على إعادة التصميم السريع والتغيير الجذري للعمليات الإدارية الاستراتيجية والعملياتية، بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في الشركة، وتحقيق رضا المستفيدين.

وأوصت بعض الدراسات كدراسة البحيري (2015) ، ودراسة الآغا (2017) ، بإجراء دراسات ذات علاقة بموضوع الدراسة ومن خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة، تم التوصل إلى وجود فجوة في العمليات الإدارية المطبقة في شركة كهرباء محافظة إربد، والافتقار إلى دراساتٍ سابقةٍ تضمنت الكشف عن إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتأثيرها على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد؛ كما استدل الباحث على مشكلة الدراسة من خلال دراسة التوصيات المقدمة من بعض الباحثين حول إعادة هندسة العمليات الإدارية، وأداء الموارد البشرية ومنها دراسة العولقي (2018) ، ودراسة Omidia & Khoshtinat (2016)، ودراسة Akbaba & Altindag (2016)، ودراسة .Byremo (2015) لذلك فإن الغرض من هذه الدراسة هو قياس أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد.

## أسئلة الدراسة

ويمكن تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة على السؤال الرئيس الآتي: **هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد؟**

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الاتصال في العمليات الإدارية، استراتيجية المؤسسة، الاستعداد للتغيير) على جودة الخدمات في شركة كهرباء محافظة إربد؟
- هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الاتصال في العمليات الإدارية، استراتيجية المؤسسة، الاستعداد للتغيير) على تحسين قدرات العاملين في شركة كهرباء محافظة إربد؟

## أهمية الدراسة

**تأتي أهمية الدراسة من جانبين:**

♦ **أولاً: الأهمية النظرية:** تكمن الأهمية النظرية في مساهمة البحث في تطوير الإطار النظري لهندسة العمليات الإدارية، وأثرها على أداء الموارد البشرية في تحقيق أهداف الشركة لإكسابها قيمة تنافسية بين المنافسين، وذلك عن طريق مراجعة الإطار النظري، والدراسات السابقة ذات العلاقة. وأيضًا تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تقديمها إضافة للمكتبة العربية في مجال هندسة العمليات الإدارية، وأثرها على أداء الموارد البشرية.

♦ **ثانياً: الأهمية التطبيقية:** يتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة صناع القرار في شركة كهرباء محافظة إربد؛ ليشكل مرجعية يَستند إليها صناع القرار لتطوير أداء الموارد البشرية من خلال استخدام منهج هندسة العمليات الإدارية، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة وأخذ ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج لعمل برامج لهندسة العمليات الإدارية، مما يجعلها أكثر فاعلية عند تقديمها للخدمات للمجتمع. ومن المؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة أيضًا في الكشف عن مستوى أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد عند تطبيق هندسة العمليات الإدارية، للاستفادة منها في تقييم درجة الأداء، وبالتالي تحسين جودة الأداء وزيادة الإنتاجية.

## التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

**قام الباحث بتحديد التعريفات الإجرائية لكل متغير من متغيرات الدراسة كما يلي:**

◄ **هندسة العمليات الإدارية:** عرفها البحيري (2015: 28) بأنها: «إعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية، وإعادة تصميمها للوصول إلى تحسينات جوهرية في معايير قياس الأداء للحصول على رضا العملاء عن منتجات المؤسسة وخدماتها». وعرفها الباحث إجرائيًا: بأنها إعادة تصميم العمليات، والتنظيم ونظم المعلومات المساعدة لتحقيق تحسين جذري في الوقت والتكلفة، والجودة، ورضا العملاء، عن منتجات وخدمات مقدمة للعملاء».

◄ **أداء الموارد البشرية:** عرفه Sudha & Kavita (2019: 32) بأنه: "حصيلة نتائج ممارسات الموظفين في ضوء سياسة المؤسسة لغايات تحقيق الأهداف بأقل التكاليف وأعلى جودة". وعرفه الباحث إجرائيًا: بأنه العلاقة بين كفاءة أداء العاملين وواجباتهم ومسئولياتهم الوظيفية التي يشغلها الفرد وكل من سلوكه ومقدرته على أداء تلك الواجبات والمسؤوليات بما يساعد على التعرف على جوانب القوة والضعف في الأداء.

◄ **شركة كهرباء محافظة إربد:** هي شركة تأسست في عام 1957م باسم شركة كهرباء إربد الأهلية، وصدر قانون امتيازها باسم شركة كهرباء لواء عجلون في عام 1961م، وبموجبه حصلت الشركة على حق توليد الطاقة الكهربائيةونقلها وتوزيعها لكامل منطقة الامتياز التي تضم محافظات: إربد، والمفرق، وجرش، وعجلون، أجزاء من محافظة البلقاء وفي ضوء التقسيمات الإدارية التي حدثت في المملكة في عام 1967م، تم تغيير اسم الشركة ليصبح شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة.

## حدود الدراسة

**تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:**

1. الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين من الإدارة العليا والوسطى في شركة كهرباء محافظة إربد.
2. الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على شركة كهرباء محافظة إربد.
3. الحدود الزمنية: أنجزت هذه الدراسة خلال العام 2020م.
4. الحدود العلمية: تم اعتماد أبعاد المتغير المستقل وهو إعادة هندسة العمليات الإدارية (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) وأبعاد المتغير التابع وهو أداء الموارد البشرية (جودة الخدمات، تحسين قدرات العاملين) في شركة كهرباء محافظة إربد.

## الدراسات السابقة

قام الباحث بالرجوع لمجموعة من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة للوقوف على أهم الدراسات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها، لتكوين قاعدة معرفية تساهم في بلورة هذه الدراسة. وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، مصنفة إلى دراسات عربية وأجنبية.

هدفت دراسة (Al - Fawaeer, Ridha, & Yousif, 2019)إلى استكشاف العلاقة وتحليلها بين الأبعاد الثلاث لعمليات إعادة هندسة العمليات (الهيكل التنظيمي والعمليات والتكنولوجيا) والجوانب الثلاثة لأداء الموظفين (المعرفة والمهارة والاتجاهات) ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (80) فرداً من (14) شركة أردنية مساهمة العامة. كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية وقوية ومهمة بين أبعاد إعادة هندسة العمليات وأداء الموظفين، وأشارت أيضاً إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد إعادة هندسة العمليات على أداء الموظفين.

وقام (Eze, Adelekan & Nwaba, 2019)بدراسة هدفت التعرف إلى تأثير إعادة هندسة العمليات التجارية على أداء شركات التأمين في نيجيريا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (490) فرداً من الموظفين في شركات التأمين في (لاغوس) في نيجيريا. أظهرت أن عنصري إعادة هندسة العمليات التجارية (العمليات والتكنولوجيا) وإعادة هندسة العمليات التجارية ككل لها تأثير إيجابي على أداء شركات التأمين في نيجيريا.

وأجرى سليماني (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على أداء الموارد البشرية في المجتمع الصناعي للإسمنت الجزائر الوحدة التجارية بسكرة، وبلغت عينة الدراسة (54) عاملاً، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على أداء الموارد البشرية في المجتمع الصناعي للإسمنت (الجزائر) الوحدة التجارية بسكرة. كما توصلت الدراسة إلى اقتراحات عدّة أهمها: ضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات تتولى تخطيط البرامج وتنفيذها والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وزيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والعمل على تعزيزها لدى العمال من أجل تحسين أدائهم.

وهدفت دراسة الآغا (2016) إلى تحديد أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (التزام الإدارة العليا، الاستعداد للتغيير، تمكين العاملين، مواكبة التطور التكنولوجي، الاستراتيجية) في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة على تحسين أدائها، ومعرفة مدى توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إعادة الهندسة في المصارف الإسلامية. وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل حيث تكون مجتمع الدراسة من (68) من المديرين العامين ومديري الفروع ورؤساء الأقسام في المصارف الإسلامية. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إعادة هندسة العمليات المصرفية في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة بنسبة (77.79%) مما يدل على إعادة هندسة العمليات بصورة جيدة في المصارف الإسلامية.

كما قام (Omidia & Khoshtinat, 2016)بإجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في تطبيق عملية الهندرة بأبعادها (العامل البشري، الثقافة التنظيمية، العمل التقني) في شركات الخطوط الجوية في ضوء المناخ التنظيمي السائد فيها. واشتملت عينة الدراسة على (312) مديرا ورؤساء الأقسام والموظفين تم اختيارهم عشوائياً في شركة الخطوط الجوية الإيرانية. وقام الباحث بإجراء المقابلة الشخصية في عملية جمع البيانات، بالإضافة إلى الاستبانة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي المستند إلى التعاون والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار من أهم العوامل التي تساعد في عملية هندرة العمليات. كما أوضحت النتائج إلى أن هندرة عمليات الموارد البشرية يؤثر بشكل كبير على العمليات الإدارية في الشركة من حيث تقليل عدد العاملين في الشركة، وتخفيض التكاليف، والمحافظة على مستوى الإنتاجية التنظيمية.

وقام كل من (Akbaba & Altindag, 2016)بدراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين هندرة العمليات الإدارية بأبعادها (تحليل العمل، إعادة الهيكلة، الثقافة التنظيمية) ، في الشركة وبين الأداء التنظيمي لها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي المستند إلى توزيع استبانة على عينة مكونة من (310) من المدراء ورؤساء الأقسام والعاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في عدد من الشركات التجارية والصناعية في الهند. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين هندرة العمليات الإدارية في الشركة وبين ارتفاع مستوى الأداء التنظيمي فيها. كما وأظهرت النتائج إلى أن عملية هندرة الموارد البشرية في الشركات الصناعية والتجارية تحتاج إلى عملية هندرة كلية في الأقسام جميعها.

وأجرى أبو عوض (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (البعد البشري، البعد التنظيمي، البعد التكنولوجي) وعلاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام، وتكونت عينة الدراسة من (90) موظفاً وموظفة في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية

بين مدى توافر أبعاد الهندرة في ديوان الموظفين العام، وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين فيه. وعلاقة تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية، وتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين حيث بلغت نسبته (60.16%) أي: أن العلاقة كانت بنسبة جيدة. وأوصت الدراسة بضرورة اقتناع الإدارة العليا بالديوان بعملية التغيير والهندرة حتى يقوموا بدورهم بإقناع العاملين بهذه العملية.

وأجرت (Byremo, 2015)دراسة هدفت إلى توضيح أسباب شعبية أداء الموارد البشرية، وهو افتراض أن إدارة الموارد البشرية هي مصدر للميزة التنافسية، وسوف تؤثر على النتائج التنظيمية والأداء في تجاه إيجابي. وإلقاء نظرة فاحصة على العلاقة المفترضة بين إدارة الموارد البشرية والأداء. وهناك قدر كبير من الأدلة التجريبية تدعم هذه العلاقة الإيجابية بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، وخلصت الأطروحة إلى أنه لا يزال من السابق لأوانه القول بأن إدارة الموارد البشرية تسبب في تحسين الأداء. ومع ذلك، فإن مقدار الأدلة التجريبية على وجود علاقة إيجابية يؤدي أيضًا إلى لاستنتاج أن إدارة الموارد البشرية يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على الأداء العاملين.

وقام عبدالرحمن (2014) بإجراء دراسة هدفت إلى تسليط الضوء على دور أداء الموارد البشرية في تحسين الخدمة المقدمة للمؤسسة والزبون في المؤسسة الخدماتية في وكالة التجارة لاتصالات الجزائر. وتم تطوير استبانة لجمع البيانات، كما تم استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (130) فرداً من زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة أم (البواقي). وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: تغير النظرة إلى إدارة الموارد البشرية إذ أصبحت وظيفة استراتيجية تتعامل مع أهم موارد المؤسسة، وتتشابك مع الأهداف والاستراتيجيات العامة لها بعد أن كانت مجموعة أعمال إجرائية تتعلق بتنفيذ سياسات ونظم العاملين.

هدفت دراسة الطراونه وخاطر وطويقات (2011) إلى تحديد درجة تطبيق بنود إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم لعمان الرابعة، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، طُبقت على عينة مكونة من (150) موظفاً وموظفة يعملون في مديرية تربية عمان الرابعة. أظهرت النتائج أن درجة تطبيق بنود إعادة هندسة العمليات الإدارية في المجموع الكلي كانت بشكل عام متوسطة، وجاء التقويم بدرجة مرتفعة، يليه التخطيط وإعداد البرامج والمبادرة وفهم العمليات الإدارية وإدراكها، والتطبيق والتغيير وبدرجة متوسطة لكل منها.

### التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال النظر في أهداف الدراسات السابقة وعيناتها ونتائجها يظهر أن بعضها تناول إعادة هندسة العمليات في مجتمعات دراسية وعينات متنوعة، فدراسة أبي عوض (2015) تناولت تطبيق هندرة الموارد البشرية، ودراسة الآغا (2016) تناولت تحديد أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية، ودراسة (Omidia & Khoshtinat, 2016) تناولت الكشف عن العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة، ودراسة (Akbaba & Altindag, 2016)هدفت إلى معرفة العلاقة بين هندرة العمليات الإدارية والأداء التنظيمي. كما تناول البعض الآخر أداء الموارد البشرية كدراسة عبدالرحمن (2014) والتي هدفت إلى التعرف على دور أداء الموارد البشرية في تحسين الخدمة، ودراسة سليماني (2017) التي هدفت إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على أداء الموارد البشرية، ودراسة (Byremo, 2015)التي هدفت لتوضيح أسباب شعبية أداء الموارد البشرية.

واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في دعم الأدب النظري، وتطوير المقاييس من خلال نتائج تلك الدراسات، وتفسير نتائج الدراسة الحالية، ومقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية.

وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بمجتمعها (شركة كهرباء محافظة إربد) وعينة بحثها في الإدارات العليا والوسطى.

## الطريقة والإجراءات

### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد في تصميم الدراسة واختبار أسئلتها الأساليب العلمية؛ لتدعيم ما عرضه في الجانب النظري من خلال استبانة، وزعت على أفراد وحدة المعاينة من مجتمع الدراسة (شركة كهرباء محافظة إربد) ، ليتم تحليلها ووصفها باستخدام الأساليب الإحصائية بقصد التوصل إلى نتائج الدراسة التي تسهم في تقديم التوصيات المناسبة.

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في الإدارات العليا والوسطى في شركة كهرباء محافظة إربد في الأردن محل الدراسة.

### عينة الدراسة

تم توزيع أداة الدراسة (الإستبانة) على أفراد مجتمع الدراسة جميعهم، والبالغ عددهم (190) فرداً، بطريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وبلغ عدد الإستبانات المستردة (175) وجميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

### أداة الدراسة

قام الباحث ببناء أداة الدراسة الاستبانة، بالاستعانة بالدراسات السابقة (Akbaba & Altindag, 2016؛ Omidia & Khoshtinat, 2016؛ ضوعوبأ، 2016؛ اغلأا، 2015)، وتكونت الاستبانة من مقياسين، وهما: المقياس الأول إعادة هندسة العمليات الإدارية الذي تضمن (15) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات بواقع (5) فقرات لكل مجال، وهي: مجال الاتصال في العمليات الإدارية، ومجال استراتيجية المؤسسة، ومجال الاستعداد للتغيير، والمقياس الثاني أداء الموارد البشرية موزعة على مجالين بواقع (5) فقرات لكل مجال، وهما: مجال جودة الخدمة في المؤسسة، ومجال تحسين قدرات العاملين في المؤسسة.

### صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق الاستبانة تمَّ عرضها على (7) محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة من أساتذة الجامعات الأردنية، وكان الغرض من ذلك الحكم على درجة مناسبة الصياغة اللغوية، ومدى انتماء

الفقرة للمقياس والمجال الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى الحذف أو الإضافة وإجراء التعديلات اللازمة، وبناء على إجماع غالبية المحكمين، تمَّ تعديل الاستبانة وإخراجها بصورتها النهائية.

وبغرض استخراج مؤشرات الصدق لجميع فقرات الاستبانة، تمَّ تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (20) فرداً من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية، وحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال التي تنتمي إليه، والمقياس ككل، والجدول (1) و (2) يبيِّنان ذلك:

**الجدول (1) :**

**معاملات الارتباط بين فقرات مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية والمجال الذي تنتمي إليه والمقياس ككل**

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالمقياس | ارتباط الفقرة بالمجال | رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالمقياس | ارتباط الفقرة بالمجال | رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالمقياس | ارتباط الفقرة بالمجال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاتصال في العمليات الإدارية | | | استراتيجية المؤسسة | | | الاستعداد للتغيير | | |
| 1 | 0.821** | .583** | 1 | .815** | .717** | 1 | .877** | .821** |
| 2 | .827** | .571** | 2 | .873** | .804** | 2 | .850** | .815** |
| 3 | .590** | .563** | 3 | .777** | .584** | 3 | .904** | .882** |
| 4 | .700** | .592** | 4 | .795** | .806** | 4 | .723** | .673** |
| 5 | .672** | .839** | 5 | .657** | .691** | 5 | .864** | .856** |

*معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

**معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (α≤0.01)

يظهر من الجدول (1) أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية والمجال الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.590 – 0.904) ، ومعاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية والمقياس ككل تراوحت بين (0.563 – 0.882) ، وهي معاملات ارتباط مقبولة ودالة لأغراض تطبيق هذه الدراسة.

**الجدول (2) :**

**معاملات الارتباط بين فقرات مقياس أداء الموارد البشرية والمجال الذي تنتمي إليه والمقياس ككل**

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالمقياس | ارتباط الفقرة بالمقياس | رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالمقياس | ارتباط الفقرة بالمجال |
|---|---|---|---|---|---|
| جودة الخدمة في المؤسسة | | | تحسين قدرات العاملين في المؤسسة | | |
| 1 | .550* | .535* | 1 | .766** | .738** |
| 2 | .807** | .736** | 2 | .892** | .809** |
| 3 | .748** | .673** | 3 | .757** | .760** |
| 4 | .778** | .778** | 4 | .717** | .680** |
| 5 | .798** | .740** | 5 | .707** | .644** |

*معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

**معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (α≤0.01)

يظهر من الجدول (2) أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس أداء الموارد البشرية والمجال الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0550 – 0.892) ، ومعاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس أداء الموارد البشرية والمقياس ككل تراوحت بين (0.535 – 0.809) ، وهي معاملات ارتباط مقبولة ودالة لأغراض تطبيق هذه الدراسة.

## ثبات أداة الدراسة

بغرض التأكد من ثبات أداة الدراسة، تم تطبيقها مرتين بفارق زمني مقداره أسبوعان على عينة استطلاعية مكون من (20) فرداً من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية، وتم حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة (Test Re - test) ، الجدول (3) يوضح ذلك، كما تمَّ تطبيق معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على مقياسي الدراسة ومجالاتهما، والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3) :

معاملات كرونباخ ألفا وثبات الإعادة الخاصة بمجالات الدراسة ومحاورها

| الرقم | المجال | عدد الفقرات | معامل كرونباخ ألفا | ثبات الإعادة |
|---|---|---|---|---|
| 1 | الاتصال في العمليات الإدارية | 5 | .87 | .84 |
| 2 | استراتيجية المؤسسة | 5 | .89 | .86 |
| 3 | الاستعداد للتغيير | 5 | .90 | .89 |
| إعادة هندسة العمليات الإدارية | | 15 | .96 | .93 |
| 1 | جودة الخدمة في المؤسسة | 5 | .91 | .87 |
| 2 | تحسين قدرات العاملين في المؤسسة | 5 | .92 | .88 |
| أداء الموارد البشرية | | 10 | .95 | .90 |

يظهر من الجدول (3) أن معاملات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية تراوحت بين (0.87 – 0.90) ، وبلغ معامل (كرونباخ ألفا) للمقياس ككل (0.96) ، كما تراوحت معاملات (كرونباخ ألفا) لمجالات المقياس أداء الموارد البشرية بين (0.91 – 0.92) ، وبلغ معامل (كرونباخ ألفا) للمقياس ككل (0.95) ، كما يظهر من الجدول (3) أنَّ قيم معامل ثبات الإعادة لمجالات مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية تراوحت بين (0.84 – 0.89) ، وبلغ ثبات الإعادة للمقياس ككل (0.93) ، كما تراوحت معاملات ثبات الإعادة لمجالات المقياس أداء الموارد البشرية بين (0.87 – 0.88) ، وبلغ ثبات الإعادة للمقياس ككل (0.90) ، وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق هذه الدراسة.

## تصحيح أداة الدراسة

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (25) فقرة موزعة على مقياسين، حيث استخدم الباحث مقياس (ليكرت) للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء موافق بدرجة عالية جداً (5) ، موافق بدرجة عالية (4) ، موافق بدرجة متوسطة (3) ، موافق بدرجة ضعيفة (2) ، موافق بدرجة ضعيفة جداً (1) ، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي: أقل من (2.33) ضعيفة، من (2.33 – 3.66) متوسطة، من (3.67) إلى (5.00) مرتفعة.

## متغيرات الدراسة

- **المتغيرات المستقلة**

– إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركة كهرباء محافظة إربد، وتمثلت بالاتصال في العمليات الإدارية، واستراتيجية المؤسسة، والاستعداد للتغيير.

- **المتغيرات التابعة**

– أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد، وتمثلت بجودة الخدمة في المؤسسة، وتحسين قدرات العاملين في المؤسسة.

## المعالجة الإحصائية

**للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج (SPSS)** :

– معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لجميع مجالات الدراسة ومعامل ارتباط (بيرسون) لاستخراج مؤشرات الصدق وثبات.

– تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على أداء الموارد البشرية ككل وجودة الخدمات وتحسين قدرات العاملين.

# نتائج الدراسة ومناقشتها

◄ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرئيس: **هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد؟** للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معاملات الارتباط بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وأداء الموارد البشرية. والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4) :

معاملات الارتباط بين إعادة هندسة العمليات الإدارية مجتمعة على أداء الموارد البشرية ككل

| المتغيرات | أداء الموارد البشرية ككل | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
| الاتصال في العمليات الإدارية | .791** | .000 |
| استراتيجية المؤسسة | .796** | .000 |
| الاستعداد للتغيير | .860** | .000 |
| إعادة هندسة العمليات الإدارية | .893** | .000 |

يظهر في الجدول (4) أن معامل الارتباط بين مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية وأداء الموارد البشرية ككل بلغ (0.893) وبدلالة إحصائية (0.000) ، مما يدل على وجود علاقة موجبة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وأداء الموارد البشرية ككل.

وبهدف التأكد من نتائج تجانس التباين للمتغيرات المستقلة االاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) تم تطبيق اختبار (Tol-erance) واختبار التباين التضخمي (VIF) ، والجدول (5) يبين ذلك.

الجدول (5) :

نتائج تطبيق اختبار تولرنس ومعامل التباين التضخمي «VIF"

| المتغير المستقل | Tolerance | VIF |
|---|---|---|
| الاتصال في العمليات الإدارية | .344 | 2.909 |
| استراتيجية المؤسسة | .299 | 3.345 |
| الاستعداد للتغيير | .370 | 2.701 |

يبين الجدول (5) أعلاه أن قيمة معامل التباين التضخمي (VIF)لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10) وقيم (تولرنس)

(Tolerance)أكثر من (0.05) وهذا يدل على تجانس التباين في مجالات (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) ، مما يعني إمكانية تطبيق تحليل الانحدار.

**الجدول (6) :**

**نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على أداء الموارد البشرية ككل (ن=175)**

| المتغير المستقل | قيمة t | دلالة "t" الإحصائية | قيمة Beta | قيمة R | قيمة R2 | قيمة F | دلالة "F" الإحصائية | Durbin - Watson |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاتصال في العمليات الإدارية | 4.390 | .000 | .227 | | | | | |
| استراتيجية المؤسسة | 4.204 | .000 | .233 | .909 | .826 | 224.113 | .000 | 1.889 |
| الاستعداد للتغيير | 10.123 | .000 | .505 | | | | | |

يظهر من الجدول (6) أن قيمة (R) بلغت (0.909) ، وقيمة (R2) بلغت (0.826) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل على المتغير التابع، وأن الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، حيث بلغت قيمة (10.123) (t) وبدلالة إحصائية (0.000) ، وبنسبة تأثير (50.5%) والتي تمثل قيمة بيتا (β) ، ثم جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية حيث بلغت قيمة (4.390) (t)وبدلالة إحصائية (0.00) ، ثم جاء آخرًا مجال استراتيجية المؤسسة حيث بلغت قيمة (4.204) (t) وبدلالة إحصائية (0.000). كما بلغت قيمة (دوربن واتسن) (1.889) (D - W) وهي أقل من (2) مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة. وبلغت قيمة "F" للمتغيرات مجتمعة (224.113) وبدلالة إحصائية (0.000) وهذا يدل على وجود أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية في شركة كهرباء محافظة إربد. ويعزى ذلك إلى سعي شركة الكهرباء إلى تطوير الأنشطة والعمليات من خلال إعادة هندسة العمليات فيها، وإجراء تغييرات جذرية على عمليات شركة الكهرباء وأنشطتها من أجل تحسين الجودة والأداء بشكل مستمر، مما يساهم في حل المشكلات التي تواجهها وتحسين أدائها. وهي نتيجة اتفقت مع دراسة أبي عوض (2015) وبدرجة متوسطة، والتي أوصت بضرورة إقناع الإدارة العليا العاملين بالتغيير والهندرة؛ لأنه يطور الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين مجتمع الدراسة. ويعزو الباحث هذا التوافق إلى التوافق في المتغير المستقل، إعادة هندسة العمليات الإدارية، واستخدام الاتصال كواحد من أبعاد هذا المتغير. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Omidia & Khoshtinat, 2016)، في استخدام برامج تدريبية تساهم في رفع مستوى أداء الأفراد وتزيد من شعورهم بالانتماء والولاء للمنظمة التي يعملون بها.

◄ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الأول: **هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الاتصال في العمليات الإدارية، استراتيجية المؤسسة، الاستعداد للتغيير) على جودة الخدمات في شركة كهرباء محافظة إربد؟** تم حساب معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regres-sion)للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على جودة الخدمات.

**الجدول (7) :**

**معاملات الارتباط بين إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على جودة الخدمات.**

| المتغيرات | جودة الخدمات | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
| الاتصال في العمليات الإدارية | .678** | .000 |
| استراتيجية المؤسسة | .725** | .000 |
| الاستعداد للتغيير | .739** | .000 |
| إعادة هندسة العمليات الإدارية | .794** | .000 |

يظهر من الجدول (7) ما يلي: أن معامل الارتباط بين مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية وجودة الخدمات بلغ (0.794) وبدلالة إحصائية (0.000) ، مما يدل على وجود علاقة موجبة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وجودة الخدمات.

**الجدول (8) :**

**نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على جودة الخدمات (ن=175)**

| المتغير المستقل | قيمة t | دلالة "t" الإحصائية | قيمة Beta | قيمة R | قيمة R2 | قيمة F | دلالة "F" الإحصائية | Durbin - Watson |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاتصال في العمليات الإدارية | 1.433 | .154 | .107 | | | | | |
| استراتيجية المؤسسة | 3.402 | .001 | .272 | .799 | .639 | 83.501 | .000 | 1.696 |
| الاستعداد للتغيير | 4.993 | .000 | .359 | | | | | |

يظهر من الجدول (8) أن قيمة (R) بلغت (0.799) ، وقيمة (R2) بلغت (0.639) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل على

المتغير التابع، أي أن ما نسبته (63.9%) من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات) يعود لأثر مجالات إعادة هندسة العمليات الإدارية، وان الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، حيث بلغت قيمة ((t 4.993)) وبدلالة إحصائية (0.000) وبنسبة تأثير (35.9%) والتي تمثل قيمة بيتا (β) ، ثم جاء مجال استراتيجية المؤسسة حيث بلغت قيمة (3.402) (t) وبدلالة إحصائية (0.001) وبنسبة تأثير (27.2%) والتي تمثل قيمة بيتا (β) ، وأخيراً جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية وبنسبة تأثير (10.7%). كما بلغت قيمة دوربن واتسن (1.696) (D - W)وهي أقل من (4) مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة. وبلغت قيمة ((F 83.501)) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة داله إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.05) ، وبالتالي يظهر وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) ، على جودة الخدمات في شركة كهرباء محافظة إربد. ويعزى ذلك إلى إنَّ إعادة هندسة العمليات تعمل على إعادة تصميم جذري للعمليات في شركة الكهرباء وتطوير الأنظمة والوحدات الإدارية اللازمة والتغيير في الهياكل التنظيمية لتصبح أكثر مرونة مما يحقق تحسينات في مقاييس الأداء مثل التكلفة والجودة والخدمة. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الفواعير والردحة ويوسف (Al - Fawaeer, Ridha, & Yousif, 2019)التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية وقوية وهامة بين أبعاد إعادة هندسة العمليات (الهيكل التنظيمي والعمليات والتكنولوجيا) وأداء الموظفين، ودراسة (ازي وأدلكان ونوابا) (Eze, Adelekan & Nwaba, 2019) التي أشارت إلى أن عنصري إعادة هندسة العمليات التجارية (العمليات والتكنولوجيا) وإعادة هندسة العمليات التجارية ككل لها تأثير إيجابي على أداء شركات التأمين في نيجيريا.

◄ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: **هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الاتصال في العمليات الإدارية، استراتيجية المؤسسة، الاستعداد للتغيير) على تحسين قدرات العاملين في شركة كهرباء محافظة إربد؟** تم حساب معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على تحسين قدرات العاملين.

**الجدول (9) :**

**معاملات الارتباط بين إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على تحسين قدرات العاملين**

| المتغيرات | تحسين قدرات العاملين | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
| الاتصال في العمليات الإدارية | .735** | .000 |
| استراتيجية المؤسسة | .657** | .000 |
| الاستعداد للتغيير | .778** | .000 |
| إعادة هندسة العمليات الإدارية | .769** | .000 |

يظهر من الجدول (9) ما يلي: أن معامل الارتباط بين مقياس إعادة هندسة العمليات الإدارية وجودة الخدمات بلغ (0.769) وبدلالة إحصائية (0.000) ، مما يدل على وجود علاقة موجبة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين قدرات العاملين.

**الجدول (10) :**

**نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بِ (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على تحسين قدرات العاملين (ن=175)**

| المتغير المستقل | قيمة t | دلالة "t" الإحصائية | قيمة Beta | قيمة R | قيمة R2 | قيمة F | دلالة "F"الإحصائية | Durbin - Watson |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاتصال في العمليات الإدارية | 5.609 | .000 | .392 | | | | | |
| استراتيجية المؤسسة | 1.279 | .202 | .096 | .826 | .682 | 101.455 | .000 | 2.059 |
| الاستعداد للتغيير | 8.471 | .000 | .571 | | | | | |

يظهر من الجدول (10) أن قيمة (R) بلغت (0.826) ، وقيمة (R2) بلغت (0.682) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل على المتغير التابع، أي أن ما نسبته (68.2%) من التغير في المتغير التابع (تحسين قدرات العاملين) يعود لأثر مجالات إعادة هندسة العمليات الإدارية، وان الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، حيث بلغت قيمة (8.471) (t) وبدلالة إحصائية (0.000) وبنسبة تأثير (57.1%) والتي تمثل قيمة بيتا (β) ، ثم جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية حيث بلغت قيمة (5.609) (t) وبدلالة إحصائية (0.000) وبنسبة تأثير (39.2%) والتي تمثل قيمة بيتا (β) ، وأخيرًا جاء مجال استراتيجية المؤسسة وبنسبة تأثير (0.96%). كما بلغت قيمة (دوربن واتسن) (2.059) (D - W)وهي أقل من (4) مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة. وبلغت قيمة (101.455) (F) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة داله إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.05) ، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) ، على تحسين قدرات العاملين في شركة كهرباء محافظة إربد. ويعزى ذلك إلى أن شركة كهرباء محافظة إربد تعمل على تحسين قدرات العاملين لديها من خلال التدريب والتطوير، وتمتلك الكوادر البشرية فيها المقدرة والأهلية لتطوير نفسها لمواكبة التقدم. وقد اتفقت دراسة الباحث مع دراسة الآغا (2016) ، والتي أوصت بالعمل على تعزيز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية ونشره بين العاملين في مختلف مستوياتهم في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. ويعزو الباحث هذا التوافق إلى التشابه في بعد تحسين قدرات العاملين كأحد متغيرات المتغير التابع. إلا أنها اختلفت مع دراسة سليماني (2017) ، في أن المسؤولية الاجتماعية ترفع مستوى أداء

العاملين من حيث وجود إدارات متخصصة تعنى بعملية التخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة. ويعزو الباحث ذلك الاختلاف إلى الاختلاف في بيئة الدراسة عن دراسته الحالية، والاختلاف في متغيرات الدراسة. كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة عبدالرحمن (2014) ، والتي أوصت بضرورة الاهتمام بالتدريب لزيادة المهارات المتوقعة لدى أصحاب العمل، في حين أنها اختلفت مع دراسة (Omidia & Khoshtinat, 2016) ، والتي أوصت بهندرة عمليات الموارد البشرية لتقليل عدد العاملين وتخفيض التكاليف على مستوى الإنتاجية التنظيمية.

## ملخص النتائج

**1.** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) ، على جودة الخدمات في شركة كهرباء محافظة إربد، وإن الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، وبنسبة تأثير (35.9%) ، ثم جاء مجال استراتيجية المؤسسة بنسبة تأثير (27.2%) ، وأخيراً جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية وبنسبة تأثير (10.7%).

**2.** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) ، على تحسين قدرات العاملين في شركة كهرباء محافظة إربد، وإن الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، وبنسبة تأثير (57.1%) ، ثم جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية وبنسبة تأثير (39.2%) ، وأخيرًا جاء مجال استراتيجية المؤسسة وبنسبة تأثير (0.96%).

**3.** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (الاتصال، الاستراتيجية، الاستعداد للتغيير) على أداء الموارد البشرية بأبعاده (جودة الخدمات، تحسين قدرات العاملين) في شركة كهرباء محافظة إربد، وأن الاستعداد للتغيير له أكبر تأثير، وبنسبة تأثير (50.5%) ، ثم جاء مجال الاتصال في العمليات الإدارية، ثم جاء آخرًا مجال استراتيجية المؤسسة.

## التوصيات

**في ضوء النتائج السابقة يمكن اقتراح التوصيات التالية:**

**1.** ضرورة تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركة كهرباء محافظة إربد، لدورها البارز في تحسين أداء الموارد البشرية وذلك من خلال ما يلي:

- على شركة كهرباء محافظة إربد بالاهتمام بالاتصال من خلال تطوير أساليب وتقنيات اتصال بين بيئة الشركة الداخلية والخارجية، لتحقيق نظام اتصال فعال، وتعزيز الاتصال الإلكتروني بين مستويات البيئة الداخلية، لما له من فائدة في تخفيض التكاليف والجهد والوقت، فضلًا عن التمكن من متابعة سير العمليات الإدارية داخل الشركة.

- على شركة كهرباء محافظة إربد تعزيز استراتيجياتها من خلال إشراك العاملين في إعداد الخطط ورسم الأهداف، لإقحامهم في نجاح الشركة التي يعملون بها وينتمون إليها. وكذلك وضع خطط وأهداف استراتيجية تتسم بالمرونة، والدقة لتتلاءم الاستراتيجية مع البيئة المتغيرة.

- يجب على شركة كهرباء محافظة إربد الاهتمام الجيد بالتغيير داخليًا، من خلال توفير نظام حوافز ومكافآت للعاملين المجتهدين والقادرين على تقديم أفكار إبداعية جديدة، وتعزيز روح التعاون بين فرق العمل لتمكينها من مواكبة التغيير وبشكل مستمر.

- يجب على الإدارة العليا في شركة كهرباء محافظة إربد تبني الإعداد لخطط متكاملة تعمل على تحسين وتطوير أداء العاملين، من حيث تبسيط إجراءات تلقي الخدمة للمستفيدين للوصول إلى الجودة المقدمة لهم، وتلبي رغباتهم وتشبع احتياجاتهم وتحسن من قدراتهم على أداء المهام على الوجه المطلوب.

**2.** يحث الباحث الباحثين المستقبليين بإعداد بحوث حول الهندرة بشكل عام، وشركة كهرباء محافظة إربد بشكل خاص؛ لعدم إشباعها كمجتمع دراسي بالبحوث نظرًا لتطور الشركة بشكل سريع، وزيادة حدة المنافسة في تقديم الخدمات بين الشركات المقدمة لهذه الخدمة في الأردن.

## المصادر والمراجع العربية:


- الآغا، رمضان ( (2017. تحسين أداء المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة عبر إعادة هندسة العمليات (الهندرة) (رسالة ماجستير غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- البحيري، عبدالله (2015). دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية. (رسالة ماجستير غير منشورة) ، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.
- سليماني، ساعد (2017). أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المجمع الصناعي للإسمنت الجزائر وحدة تجارية بسكرة (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر.
- الطراونه، سليمان وخاطر، أيمن وطويقات، مشهور. (2011). درجة تطبيق بنود إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم لعمان الرابعة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 24 (1) ، .
- عبدالرحمن، يوسفي (2014). تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية: دراسة حالة – الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر – أم البواقي (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي، الجزائر.
- أبو عوض، رانيا (2015). واقع تطبيق هندرة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الأقصى، غزة.
- العولقي، عبدالله (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تنمية الإبداع التنظيمي من خلال عمليات المعرفة كمتغير وسيط دراسة ميدانية في البنوك التجارية اليمنية. مجلة جامعة الجزيرة، 1 (1) ، 125 – 161.

## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Al- Aga, R, (2017). The role of business process reengineering to improve the performance in Islamic banks at Gaza strip. (Unpublished Master Thesis) , The Islamic University, Gaza.*
- *Al- Buhairi, A. (2015). The role of business process reengineering to improve the administrative performance in the Palestinian ministry of the health. (Unpublished Master Thesis) , Academy of Management and Policy, Gaza.*
- *Soleimani, S. (2017). The impact of social responsibility towards workers on the performance of human resources: A case study of the Industrial Complex of Algeria Cement and a commercial unit in Biskra. (Unpublished Master Thesis) , University of Mohamed Khider- Biskra, Algeria.*
- *Al- Tarawneh, S., Khater, A. & Tawiqat, M. (2011). The degree of application of the clauses of administrative engineering re-engineering in developing the performance of workers in the Fourth Amman Education Directorate. Journal of Al- Quds Open University for Research and Studies, 24 (1) , 267- 311.*
- *Abdul Rahman, Y. (2014). Evaluating the performance of human resources in the service corporation: A Case Study- Algeria Telecom Agency- Oum El- Bouaghi. (Unpublished Master Thesis) , University of Arab Bin Mahdi- Oum El- Bouaghi, Algeria.*
- *Abu Awad, R. (2015). The reality of human resource management re- engineering application and its relationship with developing job performance in general personnel council – Gaza. (Unpublished Master Thesis) , Al- Aqsa University, Gaza.*
- *Al- Awlaqi, A. (2018). The impact of human resource management strategies on developing organizational creativity through knowledge processes as a field study intermediary variable in Yemeni commercial banks. Journal of Al- Jazeera University, 1 (1) , 125- 161.*


## المصادر والمراجع الأجنبية:


- *Akbaba, O., & Altindag, E. (2016). The Effects of Re-engineering, Organizational Climate and Psychological Capital on the Firm Performance. Procedia- Social and Behavioral Sciences, 235 (1) , 320 – 331.*
- *Al- Fawaeer, M., Ridha, M. B., & Yousif, A. S. H. (2019). An investigation into the Relationship between Business Processes Re- engineering (BPR) and Employees' Performance: An empirical study at the Jordanian public shareholding companies. Review of Applied Socio- Economic Research, 17 (1) , 5- 17.*
- *Byremo, C. S. (2015). Human resource management and organizational performance: Does HRM lead to better organizational performance?. (Unpublished Master thesis, University of Oslo, Norway).*
- *Eze, B. U., Adelekan, S. A., & Nwaba, E. K. (2019). Business Process Reengineering and the Performance of Insurance Firms in Nigeria. EMAJ: Emerging Markets Journal, 9 (1) , 45- 48. DOI: https:// doi.org/ 10.5195/ emaj.2019.163*
- *Lyskova, I. (2018, March). Mental Reengineering as an Intellectual Technology of Human Resources Quality Management in a Modern Organization. In 2nd International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2018). Atlantis Press.*
- *Omidia, A. & Khoshtinat, B. (2016). Factors Affecting the Implementation of Business Process Reengineering: Taking into Account the Moderating Role of Organizational Culture (Case Study: Iran Air). Procedia Economics and Finance, 36 (1) , 425 – 432.*
- *Sudha, K., & Kavita, A. (2019). Implementation of Business Process Re- engineering and its impact on Financial Performance of Banks (With Special Reference to State Bank of India). Advances in Management, 12 (1) , 71- 73.*
- *Zaini, Z., & Saad, A. (2019). Business Process Reengineering as the Current Best Methodology for Improving the Business Process. Journal of ICT in Education, 1 (6) , 66- 85.*

# العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا في محافظة إربد

# The Relationship Between Human Resources Management Practices and Administrative Creativity as Perceived by Faculty Members in Jadara University in Irbid Governorate

**لينا محمد نصر بشارات**
أستاذ مساعد/ جامعة اليرموك/ الأردن

***Leena Mohammed Naser Bsharat***
*Assistant professor/ Yarmouk University/ Jordan*
*dr.leena.bsharat@gmail.com*

**تاريخ الاستلام:** 7/ 2/ 2019م، **تاريخ القبول:** 18/ 12/ 2020م.
**E-ISSN:** 2307-4655
**P-ISSN:** 2307-4647

**Received:** 7/ 2/ 2019, **Accepted:** 18/ 12/ 2020.
**DOI:** 10.33977/1760-005-014-009
**https:** //journals.qou.edu/index.php/nafsia

## الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت من (220) عضو هيئة تدريس من مختلف التخصصات اختيروا بطريقة العينة الطبقية العشوائية، منهم (133) من الذكور و (87) من الإناث. وجرى تطبيق استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على أبعاد إدارة الموارد البشرية، والإبداع الإداري. وأظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، وأن مستوى الإبداع الإداري جاء متوسطًا. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور الجنس والرتبة الأكاديمية في تصورات أفراد العينة لدرجة ممارسات إدارة الموارد البشرية ومستوى الإبداع في جامعة جدارا. وقد كانت الفروق لدور سنوات الخبرة لصالح من خبرتهم (15) سنة فأكثر. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة قيام إدارة جامعة جدارا بالاهتمام بنظام التعويضات، بما يعزز رضا منسوبيها وبخاصة أعضاء هيئة التدريس؛ لما لهذا الجانب من أهمية كبيرة في تحقيق الإبداع الإداري.

**الكلمات المفتاحية**: ممارسات إدارة الموارد البشرية، الإبداع الإداري، جامعة جدارا، الأردن.

## *Abstract:*

*The purpose of the study is to investigate the practices of human resources management in Jadara University and its relationship to administrative creativity as perceived by the faculty members. The study adopted the descriptive correlational approach. The sample consisted of 220 faculty members (133 males and 87 females) , selected through random cluster sampling. The researcher administrated a questionnaire of 40 items, divided into human resources management domains and administrative creativity domains. The results showed that the level of the practice of human resources management was average as well as the level of administrative creativity. Furthermore, there were no significant statistical differences attributed to gender and academic position in the samples' perception of the practices of human resources management and administrative creativity; while there were differences attributed to experience, in favor of more than 15 years of experience. The results showed that there is a positive relationship between the practices of human resources management and administrative creativity. Based on the findings, the researcher recommended that the administration of Jadara University should pay attention to the compensation system, to enhance the satisfaction of its employees, especially faculty members, and to achieve administrative creativity.*

***Key Words**: Practices of Human Resources Management, Administrative Creativity, Jadara University, Jordan*

## المقدمة:

تواجه الدول والمنظمات بيئة تتصف بسرعة التغير والتعقد، مما يستدعي ضرورة الاستعداد والتكيف الدائم مع المستجدات، ولاسيما ما يتعلق بمواردها البشرية، ذلك أن الحضارة الصناعية ذات المحتوى المادي تركت مكانها تدريجياً للحضارة المعلوماتية ذات المحتوى الفكري. وإذا كان العنصر البشري هو أهم مورد تحتاج له الدول والمنظمات باعتبار أنه المورد الوحيد القادر على تغيير نفسه ومواكبة تغير بقية الموارد، فإن أعضاء هيئة التدريس باعتبارهم المسؤولين الرئيسين عن إعداد الموارد البشرية لهم أهمية بالغة تستدعي العناية بهم واستخدام الأساليب العلمية في التعامل معهم ومناقشة قضاياهم.

و تؤدي الممارسات التي تقوم بها الوحدات المسؤولة عن الموارد البشرية دورًا مؤثرًا في تحفيز الموظفين وزيادة دافعيتهم للعمل؛ مما يسهم في تحقيق الإبداع الإداري الحقيقي وزيادة المعرفة، فضلاً عن التزام العاملين داخل المنظمة؛ مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمات لها، وبخاصة المؤسسات التربوية، وبخاصة مؤسسات التعليم العالي التي تعمل على توليد القيمة الناجمة عن التجديد والابتكار والإبداع، التي أسستها المعرفة المكتسبة عن طريق التعليم والتدريب والممارسة والمعرفة القابلة للترميز، ويعتمد تحقيق ذلك على مجموعة من الهياكل والمقومات الضرورية التي من أهمها التعليم والتدريب والبحث والإعداد المعتمد على تواجد نظام إبداع وطني كفء (صميدة، 2016) .

وتعني ممارسات إدارة الموارد البشرية القيام بتنمية مهارات القوى البشرية، وذلك من خلال اختيار وتدريب وزيادة دافعية القوى العاملة عبر الحوافز والتعويضات، والتي تصب في محصلتها في تعزيز كفايات الموارد البشرية لتحقيق الإبداع الإداري (الصيرفي، 2006) .

كما يشار لممارسات إدارة الموارد البشرية بأنها تشتمل على التدريب والتطوير الذي يعني توجيه وتهيئة وتدريب الموظفين. ويشير التدريب إلى مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد الموظفين الجدد أو الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح والمكافآت والأجور وغيرها من أشكال التعويضات التي تشكل جزءًا كبيرًا من التكاليف التشغيلية؛ لأنه لا توجد منظمة تسعى أن تجذب وتحتفظ بالعاملين الأكفاء ما لم تكن قادرة على توفير نظام عادل للتعويضات. كما أن ممارساتها تتضمن إدارة الأداء من خلال تقييم الأداء لتحفيز العاملين بصورة أفضل على تحقيق الأهداف التنظيمية، علاوة على القيام بعمليات الاستقطاب والاختبار لجذب أفضل الخبرات الإدارية المبدعة (العزاوي، 2010) .

وتؤكد دراسات (أبو زيد، 2014؛ جودة والشربيني، 2016) إن إدارة الموارد البشرية وممارساتها، تعد طريقة متميزة لزيادة الإبداع الإداري داخل المنظمات، فضلاً عن أنها تُعدّ نظاماً جاذباً للموظفين، وعنصرًا أساسيًا في عملية تطويرهم وتحفيزهم

والمحافظة عليهم، وبالمحصلة هي العامل الرئيس الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة وديمومتها. والإبداع الإداري هو عملية تحويل، وترجمة أفكار ابتكاريه معينة، وتحويلها إلى منتج، أو سلعة، أو خدمة، أو عملية ذات فائدة، وقيمة للمستخدم أو للمستهلك (اللبدي، 2015) .

ويرى الكيلاني (2002) أن العنصر البشري يعد الكنز الذي لا يفنى للمنظمات، ويرجع التطور اللافت للأنظار للاهتمام الكبير الذي حظي به العنصر البشري باعتباره المسؤول الأول عن عملية البناء والإعمار، فهو مصدر الإبداع والرقي والنمو في كثير من المنظمات المتقدمة، حيث تحتاج المنظمات للرفع من شأن العنصر البشري، وتنمية قدراته، وتطوير كفايته لتحقيق الإبداع الإداري. حيث لا يمكنها مواكبة التطور إلا بسواعد الموارد البشرية الفعالة المنماة قدراتها.

ويبرز دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع وتحقيق الميزة التنافسية من خلال مصدرين هما: رأس مال المورد البشري، وإدارة رأس مال المورد البشري (Chan, 2004) ، وهذا مما يقرر مكانتها داخل المنظمات لقدرتها على تسيير العمل باقتدار في ظل التحديات الحالية والمستقبلية. وقد سعت جملة من البحوث إلى الربط بين إدارة الموارد البشرية والأداء المؤسسي، من خلال عملها في تنمية مهارات القوى البشرية عبر اختيار وتدريب وزيادة دافعية القوى العاملة عبر الحوافز والتعويضات، والتي تصب في محصلتها في تعزيز كفايات وإبداع الموارد البشرية في جانب المعرفة (Allen & Helms, 2006) ، والتعلم (Chan & Shaffer, 2004) ، والقدرة على الإبداع الإداري (Huang, 2001) .

وفي هذا السياق يبرز دور الجامعات الأردنية الخاصة مثل – جامعة جدارا – للتميز في إعداد الموارد البشرية المؤهلة، ونقل المجتمع نحو اقتصاد المعرفة، وتطبيق ممارسات الموارد البشرية التي تعزز الإبداع لدى العاملين لتحقيق هذه الوظيفة، حيث تعمل فيها الدائرة المختصة بالموارد البشرية على جذب وتوظيف الأفراد المؤهلين بحسب حاجات الجامعة وتطلعاتها، ويأتي هذا بالتزامن مع زيادة عدد الطلبة في كل فصل دراسي، حيث يقوم قسم شؤون الموظفين بمتابعة الموظفين منذ لحظة دخولهم الجامعة وطوال سنوات خدمتهم إلى نهاية الخدمة، كما يعمل على متابعة أعضاء هيئة تدريس من سائر الرتب، وإبرام عقودهم وحتى نهاية خدمتهم، علاوة على توثيق الاتصالات والمراسلات، وترتيب مهام المجالس والعمادات (جامعة جدارا، 2018) .

وبناء على ما سبق تأتي الدراسة الحالية للتعرف على دور ممارسات الموارد البشرية في جامعة جدارا الخاصة في الإبداع من وجهة نظر الأكاديميين الذين يعملون بها.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعد العنصر البشري من العوامل الأساسية في العملية الإدارية، وبالرغم من التقدم والتطور في كل مجالات النواحي الإدارية، إلا أن دوار الإنسان في تعاظم مستمر في عملية الإدارة وتحقيق الإبداع الإداري (جودة والشربيني، 2016) ؛ لذلك تفرد الجامعات أهمية كبيرة للموارد البشرية من خلال الاستثمار في العنصر البشري والذي قد يكون استثمارا طويل الأجل، وهذا يؤكد على أهمية ممارسات القائمين على الموارد البشرية في الجامعات لتحقيق الإبداع الإداري (أبو زنط، 2015) .

وعلى الرغم من أهمية الدور الذي تقوم به وحدات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الإبداع الإداري كما أشارت دراسات (عز الدين، 2015؛ مصطفى، 2015) ، إلا أن هذا الموضوع لم يحظ بالدراسة الكافية وبخاصة في الجامعات الخاصة الأردنية، لذا إ رأت الباحثة أن تجري هذه الدراسة في جامعة جدارا بوصفها إحدى الجامعات الخاصة في شمال الأردن. وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عن ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا وعلاقة ذلك بتحقيق الإبداع الإداري. **وتحديدًا تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:**

- ما مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- ما مستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا تبعًا لمتغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا تبعًا لمتغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا في محافظة إربد؟

## أهداف الدراسة

**تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:**

- تعرّف مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، والاختيار التعيين، وتنمية العاملين، والتعويض، وتقييم الأداء) في جامعة جدارا في محافظة إربد.
- تعرف مستوى تطبيق الإبداع الإداري في جامعة جدارا في محافظة إربد.
- تقصي العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا في محافظة إربد.

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها تجرى في جامعة خاصة من جامعات محافظة إربد، علاوة على أهمية موضوعها، **ويمكن توضيح أهمية الدراسة في جانبيها النظري والتطبيقي على النحو التالي:**

**أ. الأهمية النظرية:**

– تقديم تصور واضح لواقع ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا الخاصة، وأثر هذه الممارسات على الإبداع الإداري

في الجامعة.

- إثراء المكتبة العربية بمجموعة من الأدبيات والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإبداع الإداري في المؤسسات الجامعية.

**ب. الأهمية التطبيقية**

- قد تسهم النتائج التي تقدمها الدراسة الحالية في مساعدة القائمين على شأن الموارد البشرية في الجامعة؛ لتعزيز وتطوير ممارساتهم لتحقيق أعلى معايير الإبداع الإداري.

- قد تفتح الدراسة الباب أمام الباحثين والدارسين للقيام بدراسات أخرى في المجال نفسه وضمن متغيرات جديدة لم تستخدمها الدراسة الحالية.

## التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

◄ **إدارة الموارد البشرية**: تُعرّف فيتش (Veitch, 2018: 2) بأنها " مجموعة من الوظائف، والبرامج، والأنشطة التي تصممها المنظمة لتعظيم أهدافها وأهداف العاملين فيها، وتعرفها الباحثة إجرائياً: مدى انجاز إدارة جامعة جدارا لأهدافها التنظيمية من خلال وظائف عدة منها: التخطيط والاختيار والتعيين والتدريب والتحفيز، وتقويم الأداء.

◄ **ممارسات إدارة الموارد البشرية**: «مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها مما يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية « (صميدة، 2016: 243) . وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: الإجراءات المخططة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا كما تعكسها استجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة المستخدمة في الدراسة.

◄ **الإبداع**: «فكرة تواجد شيء جديد أو رأي جديد لحل مشكلة أو طريقة مستحدثة للتعبير عن علم أو فن» (الصيرفي، 2006: 15) .

◄ **الإبداع الإداري**: يعرف الناصر (2018: 145) الإبداع الإداري بأنه « عملية عقلية للفرد تتميز بالحساسية للمواقف والأصالة والمرونة تجاهها، واتجاه الحالات والمشكلات التي تجابه الفرد أو المنظمة، وبشكل متفرد غير مألوف». وتعرف الباحثة الإبداع الإداري إجرائياً بأنه: القدرة على الاستخدام الأمثل للموارد والتغلب على المشكلات والعقبات بأساليب متطورة لتحقيق الأهداف.

## حدود الدراسة ومحدداتها

**اقتصرت الدراسة على الحدود والمحددات الآتية:**

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في جامعة جدارا الخاصة في محافظة إربد.

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2017/ 2018.

- الحدود البشرية: اقتصرت عينة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا.

- يتحدد تعميم النتائج بمدى صدق أداة الدراسة وثباتها وموضوعية أفراد العينة في الإجابة عن فقراتها.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً ـ الإطار النظري

تشير إدارة الموارد البشرية إلى عمليات جذب، وتطوير المورد البشري والمحافظة عليهن وزيادة قدرات العاملين، وتفجير طاقاتهم في إطار عمل المنظمة، وهي الإدارة المسؤولة عن زيادة فاعلية الموارد البشرية لتحقيق أهداف الفرد والمجتمع (العزاوي وعباس، 2010) .

ويعرفها المغربي (2007: 13) بأنها « جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة بهدف الاستفادة القصوى من جهدها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة».

وهي تلك الإدارة والوظيفة الأساسية في المنظمات، تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها، من خلال استراتيجية تشتمل على مجموعة من السياسات والممارسات المتعددة، بشكل يتوافق هذا الاستخدام مع استراتيجية المنظمة ورسالتها ويسهم في تحقيقها (مصطفى، 2004: 60) .

وترى الباحثة أن إدارة الموارد البشرية تهتم بتنمية وبناء قدرات الأفراد بقصد رفع مستواهم المهني وتمكينهم من القيام بمبادرات وإنجاز المهام المسندة إليهم.

وتتضمن الممارسات التي تقوم بها الموارد البشرية التخطيط والاستقطاب، والتطوير والتقييم، والتعويض والمكافآت، والسلامة والصحة، وعلاقة العمل، والتدريب وغيرها. ويأتي تخطيط الموارد البشرية في موقع الصدارة لكل جهود التنمية، ويعد من أكثر النشاطات أهمية في إدارة المؤسسات الحديثة، ونظراً لدوره الرئيس في نجاح المؤسسة وزيادة فعاليتها. كما يمثل إستراتيجية ضرورية لأداء أعمال المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويشتمل ذلك على التقدير الكمي والنوعي لاحتياجات المؤسسة المستقبلية من العاملين خلال فترة زمنية معينة، ووضع الاستراتيجيات المناسبة لسد هذه الاحتياجات في الوقت المناسب، من خلال دراسة أبعاد المستقبل وتحليله واستقراء الماضي، ووضع الافتراضات والبدائل والحلول المستقبلية الممكنة (الناصر، 2018) .

أما عملية تنمية القوى البشرية وتطويرها فينبغي أن ينظر إليها بمنظور شامل يحيط بعناصر الإنتاج كافة، كما يحيط بأوجه النشاطات المطلوب تنفيذها، حتى يؤتي التدريب ثماره، ولا يجوز تجزئة أوجه النشاطات التدريبية أو عزل بعض العناصر أو مكونات النشاطات وخطط التدريب عن بعضها. لذلك يحبذ اتباع مفهوم النظم في تخطيط وتنفيذ وتقويم نشاطات التنمية والتطوير، ووضع تصور شامل يأخذ بعين الاعتبار جميع المكونات الأساسية لهذا (النظام) (عز الدين، 2015) .

ومن الممارسات المهمة لإدارة الموارد البشرية عمليات الاستقطاب والاختيار والتعيين التي تعد من أهم الأنشطة التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، حيث تهدف إلى توفير أفضل العناصر من ذوي الكفاءات، والمؤهلات الممتازة. وهي عملية من عمليات إدارة

الموارد البشرية التي تهدف إلى جذب وترغيب الأفراد (العناصر) ذوي الكفاءات والمؤهلات للعمل في المؤسسة، أو الشركة المعينة. إن الاستقطاب والاختيار والتعيين عمليات أساسية ومهمة جداً في مجال إدارة الموارد البشرية (Veitch, 2018) .

والحوافز عبارة عن عوامل خارجية تشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد من قيامه بعمل ما. أي أنها تمثل العوائد التي يتم من خلالها استثارة الدوافع وتحريكها. وبهذا المعنى فإن الحافز هو المثير الخارجي الذي يشبع الحاجة، والرغبة المتولدة لدى الفرد بأدائه لعمل معين، كما تتوقف فاعلية الحوافز على توافقها مع هدف الفرد، وحاجته ورغبته وتنقسم الحوافز إلى عدة أقسام منها: على مستوى الفرد، أو على مستوى المؤسسة، ومنها حوافز مادية أخرى معنوية (الصيرفي، 2006) .

في حين تمثل عملية تقييم الأداء الوظيفي للعاملين واحدة من أهم مراحل العملية الإدارية، وجزءاً لا يتجزأ من عملية إدارة أي مؤسسة أو مشروع، أو برنامج سواء أكان ذا صفة تجارية، أو تنموية، أو غيرها، فالتقييم يعد أداة مهمة لمتابعة وقياس التقدم، والإنجاز المتحقق طبقاً لأهداف البرنامج، وقياس كفاءة وفاعلية الأداء، والجهد المبذول، وتوضيح التغييرات المطلوبة، والمساعدة في التخطيط بفاعلية أكثر من أجل المستقبل (صميدة، 2016) .

- **الإبداع الإداري**

يعرف هوانج (Huang, 2001 ) أن الإبداع الإداري عبارة عن تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو المؤسسة، أو تمت استعارتها من خارجها، سواء أكانت تتعلق بالمنتج أم الوسيلة أم النظام أم العملية أم السياسة أم البرامج أم الخدمة.

وفي سياق أهمية الإبداع الإداري؛ تظهر الحاجة له عندما يدرك متخذو القرار في المؤسسة أن هناك تفاوتاً بين أداء المؤسسة الفعلي والأداء المرغوب، وهذا التفاوت يحث إدارة المؤسسة على دراسة تبني أسلوب جديد، والظروف التي تخلق الحاجة إلى الإبداع تفرضها التغيرات في بيئة المؤسسة مثل التغيرات التكنولوجية وتوفر معلومات حول ظهور أسلوب أفضل للعمل، فإذا شعرت المؤسسات أن هناك فجوة بين السلوك الحالي والسلوك المرغوب فإنها ستحاول سد الفجوة من خلال الإبداع (العميان، 2002) .

والإبداع لا يستحوذ اهتمام المؤسسات الناشئة فقط، ولكنه يحتل القلب والجوهر لكثير من السياسات والأعمال والأنشطة في مؤسسات أكاديمية عتيدة راسخة، ويلاحظ ارتفاع مزيد من الأصوات الداعية إلى الاهتمام بالإبداع والمبدعين ومؤازرتهم وتنمية قدراتهم واستعداداتهم في الأردن سواء في المؤسسات الحكومية أو مؤسسات الأعمال الخاصة (مصطفى، 2004) .

ويعد الإبداع مورداً قيماً من الموارد التي ينبغي الاهتمام بها، والمحافظة عليها، لا بل والعمل على تعزيزها وتطويرها، وذلك من خلال الاهتمام بالمواهب الإبداعية، وتهيئة الظروف المناسبة لها، خصوصاً في ظل التحديات والمنافسة الكبيرة التي تواجهها هذه المؤسسات، إذ يؤدي الإبداع دوراً كبيراً في سائر جوانب الحياة ومجالاتها وفي مختلف دول العالم دون استثناء، وازدادت حاجة المؤسسات له في تيار العولمة، والتكنولوجيا الجديدة، وثورة المعلومات والاتصالات وزيادة المنافسة والتغير في مطالب المستفيدين في الهياكل الاقتصادية والسياسية كما دفع بالمؤسسات لتنمية الإبداع لتمكينها من التعايش والتكيف مع تغيرات البيئة ومتطلبات المستقبل (حريم، 2004) .

- **العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع**

مع دخول العالم الألفية الثالثة ازدادت الضغوط على منظمات الأعمال الحديثة وفرص تحقيقها الميزة التي يتطلب توافرها بهدف القدرة على منافسة المنظمات الأخرى، وتمثلت هذه الضغوط في الحاجة المستمرة إلى حفز الإبداع وخلق الأفكار، وتبادل أفضل الممارسات الإدارية، الأمر الذي أدى إلى توجه اهتمام الباحثين في الاقتصاد وإدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات من أجل دراسة أساليب نقل المعرفة واستخدامها وتداولها (القريوتي، 2009) .

ويرى آلاوي وساهاني (Allui & Sahni, 2016) أن ممارسات إدارة الموارد البشرية هي الأساس الذي تستطيع المنظمة من خلاله التأثير على مهارات الأفراد العاملين فيها، واتجاهاتهم، وسلوكهم في العمل بحيث يتم التوصل إلى الأهداف الخاصة بالمنظمة.

ويمكن لممارسات إدارة الموارد البشرية أن تحقق الإبداع من خلال تطوير مهارات العاملين الإبداعية، علاوة على إجراء برامج حول الجودة وتخفيض النفقات وبرامج التطوير المستمر، كما إن قيام إدارة الموارد البشرية بإنشاء وحدات تنظيمية متخصصة بالتطوير والإبداع والتنمية، والقيام بالتدريب المستمر له الأثر الأكبر في الوصول لمنظمة تعمل ضمن معايير الإبداع والجودة (Park & Kim, 2018) .

كما يشير جودة والشربيني (2016) إلى مجموعة من ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تحقق الإبداع ومنها: تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب والتي تتصل بخبرته ومهاراته، وإعطاء الفرد الفرصة كي يقرر بنفسه كيفية تنفيذ المهام المسؤول عنها، وتوفير الموارد المناسبة لاسيما المال والوقت اللازم لتنفيذ تلك المهام وتخصيصهما بعناية فائقة، وتوفير الموارد المختلفة اللازمة لاسيما المادية.

مما سبق ترى الباحثة أن هذه الممارسات تنطوي على الوصول للإبداع الإداري والإبداع في العمل من خلال القيام بتخطيط واقعي للموارد البشرية، وتوظيف ملائم للموارد البشرية، وتدريب دقيق للموارد البشرية، والقيام بمتابعة مستمرة وتطوير للموارد البشرية في المنظمة، ذلك أنها مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات والأنشطة التي يتم تصميمها لدعم الأهداف المشتركة عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة والأفراد الذين يعملون بها.

## ثانياً- الدراسات السابقة

هدفت دراسة عثمان (Othman, 2004) إلى تحديد العلاقة بين إستراتيجية التنافس، وممارسات إدارة الموارد البشرية في تمكين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الايرلندية، اتبعت الدراسة منهجية وصفية من خلال عينة تكونت من (221) مديراً ورئيس قسم وعضو هيئة تدريس في ست جامعات، استجابوا لاستبانة تم إعدادها لغايات الدراسة، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للوصول لنتائج الدراسة، حيث أظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين إستراتيجية التنافس،

وممارسات إدارة الموارد البشرية، وعدم وجود تكامل إستراتيجي لإدارة الموارد البشرية في الجامعات التي شملتها عينة الدراسة، وقد بينت النتائج أن بعض المتغيرات تؤثر في وجود ممارسات خاصة بإدارة الموارد البشرية وهي وجود النقابات، وتوفر دائرة خاصة بالموارد البشرية، ووجود دائرة خاصة بإدارة الموارد البشرية تسهم في انخراط إدارة الموارد البشرية في التخطيط الإستراتيجي للجامعة.

كما أجرى سويشل (Sweeshel, 2007) دراسة في إسبانيا هدفت للكشف عن مظاهر الإبداع الإداري وعلاقته بالجودة الشاملة في الكليات والجامعات الإسبانية. وتكونت عينة الدراسة من 17 كلية جامعية وجامعة إسبانية وزع عليهم الباحث مقياس الإبداع والجودة الشاملة. حيث خلصت الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من الإبداع الإداري في هذه الجامعات؛ حيث تقدر الممارسات الإبداعية أعمال العنصر البشري وتثمنها أكثر من نماذج الجودة الشاملة والتي ترتكز على العمليات الميكانيكية التي تعتمد على التطوير المستمر، كما أن الجامعات التي تتبنى سياسة التطوير المستمر هي تلك التي تتماشى أكثر مع الإبداع وتبني ثقافة إبداعية ناجحة.

وهدفت دراسة تشاواو (Chawawa, 2014) في بتسوانا إلى تحليل أثر تنوع إدارة الموارد البشرية في إبداعية الجامعات الخاصة، اتبعت الدراسة منهجية نوعية من خلال تحليل وثائق وخطط (3) جامعات خاصة، وقد أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة، وأن هناك فشلا في بعض الممارسات الخاصة بالتكافؤ بين الجنسين، وبخاصة عدم تولي النساء المناصب القيادية، وعدم توافر خطط تزيد من إبداعية الإناث في العمل الجامعي.

وأجرت مصطفى (2015) دراسة في المملكة الأردنية الهاشمية هدفت إلى التعرف إلى أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية في إقليم الشمال. اتبعت الدراسة منهجية وصفية مسحية من خلال عينة من (133) فرداً من مديري الوحدات الإدارية ورؤساء الأقسام والشعب من مختلف المستويات في جامعات الشمال (اليرموك، العلوم والتكنولوجيا، وآل البيت) . وقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات حيث تكونت من (30) فقرة موزعة على أبعاد: تخطيط إدارة الموارد البشرية، والاستقطاب، والاختيار والتعيين، والتدريب والتطوير، والتحفيز، وللوصول لنتائج الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة لممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في تخطيط إدارة الموارد البشرية، والاستقطاب، والاختيار والتعيين، والتدريب والتطوير، والتحفيز في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية في إقليم الشمال.

وقام موتاي وبوسيني (Mutahi & Busienei, 2015) بدراسة في كينيا هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية من جهة والأداء الإبداعي للجامعات الحكومية الكينية. اتبعت الدراسة منهجية وصفية مسحية من خلال عينة قصدية تكونت من (31) مدير إدارة موارد بشرية في (31) جامعة حكومية، استجابوا لاستبانة مكونة من (32) فقرة حول ممارسات إدارة الموارد البشرية في ضوء: إدارة الحوافز، والتنمية والتدريب، والأداء الإبداعي. وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي وتحليل التباين للوصول لنتائج الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة بين أبعاد الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية، وبين الأداء الإبداعي للجامعات الكينية. وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لدور ممارسات إدارة الموارد البشرية في الأداء الإبداعي تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

وهدفت دراسة أبو زنط (2015) إلى التعرف إلى دور تنمية الموارد البشرية بعناصرها في إدارة الإبداع في عينة من الجامعات الرسمية الأردنية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي – التحليلي، ولغايات جمع البيانات طورت استبانة لمعالجة أسئلة الدراسة حيث تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (360) فرداً، وقد أظهرت نتائج الدراسة تميز الجامعات المبحوثة، بتوافر استراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية فيها، تميزت الجامعات المبحوثة بانتهاج إدارة منظمة للإبداع فيه، وأخيرا أسهمت الاستراتيجية الفاعلة لتنمية الموارد البشرية في الجامعات المبحوثة في زيادة فاعليتها، وقدرتها على إدارة الإبداع فيها.

وأجرى جودة والشربيني (2016) دراسة في العراق هدفت إلى معرفة اتجاهات الموظفين الإداريين في جامعة السليمانية التقنية نحو أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على مستوى أداء جامعة السليمانية التقنية واختبار الفروق في تلك الاتجاهات تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، شملت الدراسة حصرا شاملا بلغت (299) موظفا من العاملين في الجامعة، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم عبر زيارات ميدانية، وكان عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي (272) استبانة، أظهرت النتائج وجود علاقة لها دلالتها الإحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء المؤسسي، وكما أشارت النتائج إلى وجود تأثير له دلالته الإحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي بالإضافة إلى أن المتغيرات المستقلة (الاستقطاب والتعيين التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التعويضات، الصحة والسلامة المهنية) التابعين لممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر على المتغير التابع والمتمثل في أداء الجامعة.

وهدفت دراسة شهاب وأبو عاشور (2017) دراسة في الأردن هدفت إلى التعرف على واقع كفاءة إدارة الموارد البشرية، والأداء المؤسسي في الجامعات الخاصة الأردنية، بالإضافة إلى معرفة أثر كفاءة إدارة الموارد البشرية على مستوى الأداء المؤسسي في تلك الجامعات، ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة تكونت من قسمين: الأول لقياس الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والثاني تضمن مجموعة من الأبعاد تقيس إدارة الموارد البشرية والأداء المؤسسي، وقد تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة ممثلاً بعينتها التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة البالغ عدده (599) عاملاً في قسم إدارة الموارد البشرية موزعين على ثلاث جامعات (الشرق الأوسط، الأهلية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا) ، وقد تكونت عينة الدراسة من (50) عاملاً. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود كفاءة في إدارة الموارد البشرية بشكل عام،

ووجود كفاءة في مستوي الأداء المؤسسي، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي.

وسعت دراسة جازي و جييت (Qazi & Jeet, 2017) في الهند إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي والإبداع لدى العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة، استخدمت الدراسة منهجية وصفية تحليلية، حيث تكونت عينة الدراسة من (526) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم عشوائياً من مجموعة من الجامعات الحكومية والخاصة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق استبانة مكونة من (25) فقرة موزعة على أبعاد: عمل الفريق، وتقييم الأداء، والتعويض، ومشاركة الموظفين. وللوصول لنتائج الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار"ت"، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود نسبة متوسطة من ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الهندية، وكانت أعلى في الجامعات الحكومية، وقد بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية في مختلف أبعادها وبين رضا العاملين والإبداع في الجامعات الهندية بغض النظر عن نوع الجامعة.

وأجرى الليمون (2018) دراسة في الأردن هدفت إلى التعرف إلى أثر ممارسة إدارة تنوع الموارد البشرية في تحقيق الريادة في الجامعات الرسمية الأردنية. تكونت عينة الدراسة من (400) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، أجابوا عن استبانة الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد ممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في تحقيق الريادة بأبعادها مجتمعة في الجامعات الرسمية الأردنية.

يلاحظ من خلال ما تقدم من دراسات أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء الجامعي، ومن هذه الدراسات (عثمان (Othman, 2004) ؛ أبو زنط، 2015) ، وتتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تناول دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات، ولكن تتميز عنها في تناول هذا الدور من جانب الإبداع الإداري والإبداع في العمل.

كما ركزت معظم الدراسات على القطاع الجامعي ومنها رراسات (مصطفى، 2015؛ موتاي وبوسيني (Mutahi & Bus-ienei, 2015)، في حين تتميز الدراسة الحالية عنها في تناول إحدى الجامعات الخاصة في شمال الأردن وهو موضوع لم يتم تناوله في البيئة المحلية – بحدود علم الباحثة – .

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تعميق الوعي بمشكلة الدراسة وفي إعداد إطارها النظري والأداة المستخدمة لجمع البيانات، وفي مناقشة نتائج الدراسة.

## الطريقة والإجراءات

### منهجية الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي نظراً لملاءمته لأهداف الدراسة الحالية للإجابة عن أسئلتها.

### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا العالمية في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2017/ 2018 والبالغ عددهم (1020) عضو هيئة تدريس. وتم اختيار عينة طبقية عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة من خلال الحساب العينة بحسب موقع surveymonkey، وقد بلغ حجم العينة (280) عضو هيئة تدريس، لكن الباحثة لم تتمكن من استرداد سوى (220) استبانة صالحة للتحليل، وبالتالي تم اعتبار العينة مكونة من (220) عضو هيئة تدريس من مختلف التخصصات، منهم (133) من الذكور و (87) من الإناث. ويبين الجدول (1) التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

**الجدول (1)**

**توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها**

| | الفئات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 133 | 60.5 |
| | أنثى | 87 | 39.5 |
| الرتبة الأكاديمية | أستاذ مساعد | 75 | 34.1 |
| | أستاذ مشارك | 65 | 29.5 |
| | أستاذ | 80 | 36.4 |
| الخبرة | أقل من 5 سنوات | 55 | 25.0 |
| | من 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 110 | 50.0 |
| | من 15 سنة فأكثر | 55 | 25.0 |
| | المجموع | 220 | 100.0 |

### أداة الدراسة:

جرى الرجوع إلى الأدب النظري، وعدد من الدراسات السابقة، التي تناولت ممارسات الموارد البشرية والإبداع مثل دراسات (مصطفى، 2015؛ أبو زنط، 2015؛ Qazi & Jeet, 2017) ، حيث تم تطوير استبانة تكونت بصورتها الأولية من (43) فقرة على أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعاد الإبداع الإداري.

### صدق أداة الدراسة:

جرى التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الرسمية والخاصة في الأردن، حيث طلب منهم قراءة فقرات أداة الدراسة، وإبداء ملحوظاتهم عليها من حيث: دقة الصياغة اللغوية للفقرات، ومدى مناسبة الفقرات لمجالاتها، وحذف الفقرات المتشابهة، واقتراح ما يرونه مناسباً. وبعد الأخذ بملاحظات المحكمين أصبحت الاستبانة مكونة من (40) فقرة، موزعة على المجالات السابقة نفسها.

### ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test - retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه

بعد أسبوعين على مجموعة من مجتمع الدراسة مكوّنة من (30) عضو هيئة تدريس، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين. وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول (2) يوضح ذلك، حيث اعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

**الجدول (2)**

**معامل ألفا كرونباخ وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية**

| المجال | ثبات الإعادة | الاتساق الداخلي |
|---|---|---|
| الاستقطاب | .91 | .80 |
| الاختيار والتعيين | .89 | .70 |
| تقييم الأداء | .88 | .75 |
| التعويضات | .90 | .78 |
| تنمية العاملين | .91 | .72 |
| ممارسات إدارة الموارد البشرية | .921 | .90 |
| الإبداع الإداري | .93 | .91 |
| الإبداع في العمل | .90 | .90 |
| الإبداع الإداري ككل | .92 | .95 |

## متغيرات الدراسة

**اشتملت الدراسة على المتغيرات التصنيفية والرئيسية الآتية:**

- **المتغيرات التصنيفية:**
  - الجنس: ذكر، أنثى.
  - التربة الأكاديمية: أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ.
  - الخبرة: أقل من 5 سنوات، من 5 سنوات – أقل من 15 سنة، من 15 سنة فأكثر
- **المتغير الرئيسية: ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع.**

## المعيار الإحصائي:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

- من 1.00 – 2.33 قليلة
- من 2.34 – 3.67 متوسطة
- من 3.68 – 5.00 كبيرة

وهكذا. وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (5) – الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$\frac{5-1}{3} = 1.33$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

# نتائج الدراسة

◄ النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: **ما مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والجدول أدناه يوضح ذلك.

**الجدول (3)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا مرتبة تنازلياً**

| الرتبة | الرقم | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | الاختيار والتعيين | 3.78 | .655 | مرتفع |
| 2 | 3 | تقييم الأداء | 3.66 | .728 | متوسط |
| 3 | 5 | تنمية العاملين | 3.46 | .710 | متوسط |
| 4 | 1 | الاستقطاب | 3.41 | .813 | متوسط |
| 5 | 4 | التعويضات | 3.16 | .742 | متوسط |
| | | ممارسات إدارة الموارد البشرية | 3.50 | .601 | متوسط |

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.16 – 3.78) بمستوى متوسط، حيث جاء مجال الاختيار والتعيين في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.78) بمستوى مرتفع، بينما جاء مجال التعويضات في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.16) بمستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لممارسات إدارة الموارد البشرية ككل (3.50) بمستوى متوسط. وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

- **المجال الأول: الاستقطاب**

**الجدول (4) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالاستقطاب مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | يتم الاستقطاب بناء على الكفاءة والخبرة | 3.52 | 1.079 | متوسط |
| 2 | 2 | يتم الاستقطاب حسب مؤهلات الأفراد العلمية والعلمية | 3.41 | .978 | متوسط |
| 3 | 3 | يتم الاستقطاب من خلال المصادر الخارجية كسوق العمل | 3.40 | 1.095 | متوسط |

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | يتم الاستقطاب من خلال المصادر الداخلية كالنقل والترفيع | 3.37 | 1.126 | متوسط |
| 4 | 5 | يتم استقطاب أكبر عدد ممكن من الموارد البشرية لانتقاء الأفضل | 3.37 | 1.113 | متوسط |
| | | الاستقطاب | 3.41 | .813 | متوسط |

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.37 – 3.52) ، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على «يتم الاستقطاب بناء على الكفاءة والخبرة» في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.52) ، بينما جاءت الفقرتان رقم (4) و (5) واللتان تنصان على "يتم الاستقطاب من خلال المصادر الداخلية كالنقل والترفيع"، "يتم استقطاب أكبر عدد ممكن من الموارد البشرية لانتقاء الأفضل" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.37) ، وبلغ المتوسط الحسابي للاستقطاب ككل (3.41).

- **المجال الثاني: الاختيار والتعيين**

**الجدول (5) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاختيار والتعيين مرتبة تنازليًا**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 10 | تتسم عملية الاختيار والتعيين بالموضوعية والشفافية | 3.80 | .941 | مرتفع |
| 2 | 8 | تتم عملية الاختيار وفق معايير محددة لا يتم الانحياز عنها | 3.79 | .918 | مرتفع |
| 3 | 7 | يتم مراعاة خبرة الموظف عند اختياره للوظيفة | 3.78 | 1.033 | مرتفع |
| 4 | 9 | يتم الإعلان عن معايير الوظيفة عبر موقع الجامعة الإلكتروني | 3.77 | .971 | مرتفع |
| 5 | 6 | يتم اختيار الموظف الكفؤ للوظيفة الشاغرة | 3.76 | .964 | مرتفع |
| | | الاختيار والتعيين | 3.78 | .655 | مرتفع |

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.76 – 3.80) ، حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على «تتسم عملية الاختيار والتعيين بالموضوعية والشفافية» في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.80) ، بينما جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "يتم اختيار الموظف الكفؤ للوظيفة الشاغرة" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.76) ، وبلغ المتوسط الحسابي للاختيار والتعيين ككل (3.78) .

- **المجال الثالث: تقييم الأداء**

**الجدول (6) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بتقييم الأداء مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 14 | يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية | 3.68 | .897 | مرتفع |
| 2 | 15 | يشجع تقييم الأداء الموظفين على زيادة الإنتاج | 3.68 | 1.077 | مرتفع |
| 3 | 11 | يتم تقييم أداء الموظفين ضمن معايير محددة مسبقاً | 3.65 | 1.006 | متوسط |
| 4 | 12 | يتم الاستفادة من تقييم الأداء في تطوير المهارات والمعارف | 3.65 | .965 | متوسط |
| 5 | 13 | يتم مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين | 3.64 | 1.14 | متوسط |
| | | تقييم الأداء | 3.66 | .728 | متوسط |

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.64 – 3.68) ، حيث جاءت الفقرة رقم (14) والتي تنص على «يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية» في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.68) ، بينما جاءت الفقرة رقم (13) والتي تنص على «يتم مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين» في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.64) ، وبلغ المتوسط الحسابي لتقييم الأداء والتعيين ككل (3.66) .

- **المحال الرابع: التعويضات**

**الجدول (7) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالتعويضات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 16 | تتناسب الرواتب المدفوعة مع مقدار الجهد الذي يقدمه الفرد | 3.35 | 1.076 | متوسط |
| 2 | 17 | تقدم الجامعة مكافآت مجزية للأكفاء في عملهم | 3.33 | .986 | متوسط |
| 3 | 18 | يغطي التأمين الصحي كافة أفراد الأسرة | 3.16 | 1.275 | متوسط |
| 4 | 19 | تمنح الجامعة الإجازات المرضية والعرضية بعدالة | 3.00 | 1.346 | متوسط |
| 5 | 20 | التعويضات المالية كافية لجذب أفضل الموارد البشرية | 2.97 | 1.315 | متوسط |
| | | التعويضات | 3.16 | .742 | متوسط |

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.97 – 3.35) ، حيث جاءت الفقرة رقم (16) والتي تنص على «تتناسب الرواتب المدفوعة مع مقدار الجهد الذي يقدمه الفرد» في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.35) ، بينما جاءت

الفقرة رقم (20) والتي تنص على «التعويضات المالية كافية لجذب أفضل الموارد البشرية» في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.97) ، وبلغ المتوسط الحسابي للتعويضات والتعيين ككل (3.16).

- **المجال الخامس: تنمية العاملين**

**الجدول (8):**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تنمية العاملين مرتبة تنازليًا**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 24 | يتم متابعة نتائج التدريب من واقع الأداء العملي | 3.63 | 1.096 | متوسط |
| 2 | 22 | يتم التنويع في وسائل التدريب لزيادة الإبداع | 3.60 | 1.144 | متوسط |
| 3 | 23 | يتم الاستعانة بمدربين خارجيين لتدريب الموظفين والعاملين | 3.58 | 1.134 | متوسط |
| 4 | 21 | يتم قياس الاحتياجات التدريبية بشكل دوري | 3.57 | .946 | متوسط |
| 5 | 25 | يتم ربط التدريب بالتوجهات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية | 2.92 | 1.290 | متوسط |
| | | تنمية العاملين | 3.46 | .710 | متوسط |

**الجدول (9)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | الإبداع الإداري | 2.81 | 1.053 | متوسط |
| 2 | 2 | الإبداع في العمل | 2.64 | 1.025 | متوسط |
| | | الإبداع الإداري ككل | 2.73 | 1.019 | متوسط |

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.64 – 2.81) بمستوى متوسط، حيث جاء مجال الإبداع الإداري في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.81) بمستوى متوسط، بينما جاء مجال الإبداع في العمل في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.64) ، وبلغ المتوسط الحسابي للإبداع الإداري ككل (2.73) بمستوى متوسط. وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

- **المجال الأول: الإبداع الإداري**

**الجدول (10) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع الإداري مرتبة تنازلياً**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 27 | توظيف الجامعة أساليب مبتكرة في تسيير العمل | 2.95 | 1.269 | متوسط |
| 2 | 26 | تستخدم الجامعة أساليب متطورة في الإدارة | 2.94 | 1.323 | متوسط |
| 3 | 28 | تتوفر مهارات حل المشكلات لدى الإدارة الجامعية | 2.87 | 1.254 | متوسط |
| 4 | 29 | تستخدم الجامعة الأساليب العلمية في استشراف المستقبل | 2.78 | 1.351 | متوسط |
| 5 | 30 | تأخذ الجامعة وجهات نظر العاملين بعين الاعتبار عند التخطيط للتطوير | 2.75 | 1.445 | متوسط |
| 6 | 31 | تشجع الجامعة العاملين على تقديم أفكار مبتكرة في العمل الإداري | 2.74 | 1.172 | متوسط |
| 7 | 32 | تضع الجامعة خططاً إدارية لمواجهة المواقف الطارئة | 2.73 | 1.292 | متوسط |
| 8 | 33 | تستفيد الجامعة من الكوادر الإدارية الجديدة لتطوير العملية الإدارية | 2.72 | 1.431 | متوسط |
| | | الإبداع الإداري | 2.81 | 1.053 | متوسط |

يبين الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.72 – 2.95) بمستوى متوسط، حيث جاءت الفقرة رقم (27) والتي تنص على «توظيف الجامعة أساليب مبتكرة في تسيير العمل» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.95) بمستوى متوسط، بينما جاءت الفقرة رقم (33) ونصها «تستفيد الجامعة من الكوادر الإدارية الجديدة لتطوير العملية الإدارية» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.72) بمستوى متوسط. وبلغ المتوسط الحسابي للإبداع ككل (2.81) وبمستوى متوسط.

- **المجال الثاني: الإبداع في العمل**

**الجدول (11) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 34 | تركز الجامعة على التميز في تقديم خدماتها | 2.70 | 1.282 | متوسط |
| 2 | 35 | تسعى الجامعة إلى تحسين خدماتها بشكل دائم | 2.67 | 1.198 | متوسط |
| 3 | 36 | تستخدم الجامعة طرق مبتكرة في إيصال الخدمات | 2.65 | 1.300 | متوسط |
| 4 | 37 | تعنى الجامعة بفحص مستوى رضا متلقي الخدمة عن خدماتها | 2.64 | 1.164 | متوسط |
| 5 | 38 | تشجع الجامعة مبادرات العاملين الخلاقة وتكافئها | 2.64 | 1.269 | متوسط |

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | | الإبداع في العمل | 2.64 | 1.025 | متوسط |
| 7 | 39 | تشجع الجامعة العاملين على انجاز أعمالهم بأساليب متجددة | 2.61 | 1.408 | متوسط |
| 8 | 40 | تخصص الجامعة الجوائز الخاصة بالموظفين المبدعين | 2.55 | 1.382 | متوسط |
| | | الإبداع في العمل | 2.64 | 1.025 | متوسط |

يبين الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (2.55 – 2.70) ، حيث جاءت الفقرة رقم (34) والتي تنص على «تركز الجامعة على التميز في تقديم خدماتها» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.70) ، بينما جاءت الفقرة رقم (40) ونصها «تخصص الجامعة الجوائز الخاصة بالموظفين المبدعين» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.55) وبلغ المتوسط الحسابي للإبداع في العمل ككل (2.64) .

◄ النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا تبعًا لمتغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا حسب متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة والجدول أدناه يبين ذلك.

**الجدول (12) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا حسب متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة**

| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العدد |
|---|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 3.51 | .608 | 133 |
| | أنثى | 3.47 | .594 | 87 |
| الرتبة الأكاديمية | أستاذ مساعد | 3.49 | .567 | 75 |
| | أستاذ مشارك | 3.53 | .629 | 65 |
| | أستاذ | 3.47 | .615 | 80 |
| الخبرة | أقل من 5 سنوات | 3.26 | .579 | 55 |
| | 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 3.53 | .549 | 110 |
| | 15 سنة فأكثر | 3.67 | .654 | 55 |

يبين الجدول (12) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي جدول (13) .

**الجدول (13) :**

**تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة على مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الجنس | .048 | 1 | .048 | .140 | .708 |
| الرتبة الأكاديمية | .196 | 2 | .098 | .284 | .753 |
| سنوات الخبرة | 5.052 | 2 | 2.526 | 7.317 | .001 |
| الخطأ | 73.875 | 214 | .345 | | |
| الكلي | 79.113 | 219 | | | |

يتبين من الجدول (13) الآتي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 0.140 وبدلالة إحصائية بلغت 0.708. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الرتبة الأكاديمية، حيث بلغت قيمة ف 0.284 وبدلالة إحصائية بلغت 0.753. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 7.317 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (14) .

**الجدول (14) :**

**المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر سنوات الخبرة على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا**

| | المتوسط الحسابي | أقل من 5 سنوات | 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 15 سنة فأكثر |
|---|---|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 3.26 | | | |
| أقل من 15 سنة | 3.53 | .27* | | |
| 15 سنة فأكثر | 3.67 | .42* | .14 | |

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات من جهة وكل من 5 سنوات – أقل من 15 سنة، و15 سنة فأكثر من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح 15 سنة فأكثر، وأقل من 15 سنة.

◄ النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا تبعًا لمتغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا حسب متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة والجدول أدناه

يبين ذلك .

**الجدول (15) :**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا حسب متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة**

| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العدد |
|---|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 2.73 | 1.050 | 133 |
| | أنثى | 2.72 | .976 | 87 |
| الرتبة الأكاديمية | أستاذ مساعد | 2.70 | .938 | 75 |
| | أستاذ مشارك | 2.87 | 1.061 | 65 |
| | أستاذ | 2.64 | 1.057 | 80 |
| الخبرة | أقل من 5 سنوات | 2.51 | .848 | 55 |
| | 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 2.67 | .985 | 110 |
| | 15 سنة فأكثر | 3.05 | 1.171 | 55 |

يبين الجدول (15) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإبداع في جامعة جدارا بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الرباعي جدول (16) .

**الجدول رقم (16) :**

**تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس والرتبة الأكاديمية والخبرة على مستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الجنس | .002 | 1 | .002 | .002 | .965 |
| الرتبة الأكاديمية | 2.386 | 2 | 1.193 | 1.180 | .309 |
| سنوات الخبرة | 9.206 | 2 | 4.603 | 4.554 | .012 |
| الخطأ | 216.299 | 214 | 1.011 | | |
| الكلي | 227.399 | 219 | | | |

يتبين من الجدول (16) الآتي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 002 وبدلالة إحصائية بلغت 0.965، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الرتبة الأكاديمية، حيث بلغت قيمة ف 1.180 وبدلالة إحصائية بلغت 0.309، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 4.554وبدلالة إحصائية بلغت 0.0152، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (17) .

**الجدول (17) :**

**المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر سنوات الخبرة على مستوى الإبداع الإداري في جامعة جدارا**

| | المتوسط الحسابي | أقل من 5 سنوات | 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 15 سنة فأكثر |
|---|---|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 2.51 | | | |
| 5 سنوات – أقل من 15 سنة | 2.67 | .16 | | |
| 15 سنة فأكثر | 3.05 | .54* | .38 | |

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) .

يتبين من الجدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات و 15 سنة فأكثر وجاءت الفروق لصالح 15 سنة فأكثر.

◄ النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس **هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدار في محافظة إربد؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري والجدول (18) يوضح ذلك.

**الجدول (18)**

**معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري**

| | | الإبداع الإداري | الإبداع في العمل | الإبداع ككل |
|---|---|---|---|---|
| الاستقطاب | معامل الارتباط ر | .357** | .407** | .388** |
| | الدلالة الإحصائية | .000 | .000 | .000 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |
| الاختيار والتعيين | معامل الارتباط ر | .226** | .216** | .226** |
| | الدلالة الإحصائية | .001 | .001 | .001 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |
| تقييم الأداء | معامل الارتباط ر | .362** | .399** | .387** |
| | الدلالة الإحصائية | .000 | .000 | .000 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |
| التعويضات | معامل الارتباط ر | .785** | .760** | .790** |
| | الدلالة الإحصائية | .000 | .000 | .000 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |
| تنمية العاملين | معامل الارتباط ر | .730** | .726** | .743** |
| | الدلالة الإحصائية | .000 | .000 | .000 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |

| | | الإبداع الإداري | الإبداع في العمل | الإبداع ككل |
|---|---|---|---|---|
| ممارسات إدارة الموارد البشرية | معامل الارتباط ر | .600** | .613** | .619** |
| | الدلالة الإحصائية | .000 | .000 | .000 |
| | العدد | 220 | 220 | 220 |

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) .

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) .

يتبين من الجدول (18) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع الإداري

## مناقشة النتائج والتوصيات

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

بينت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.16 – 3.78) بمستوى متوسط، حيث جاء مجال الاختيار والتعيين في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.78) بمستوى مرتفع، بينما جاء مجال التعويضات في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.16) بمستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لممارسات إدارة الموارد البشرية ككل (3.50) بمستوى متوسط. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام الجامعة باختيار وتعيين الكفاءات البشرية من أعضاء هيئة تدريس وموظفين، حيث يمكن لها من خلالهم تحقيق الإبداع وتطوير الأداء، كما أن قيام الجامعة بعمليات التدريب، والنقل، والترفيع يزيد من قدرة الموارد البشرية على العمل والعطاء وبالتالي تحقيق الإبداع. أما مجال التعويضات فرغم أنه جاء في المرتبة الأخيرة إلا أنه كان بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن الجامعة توفر لمواردها البشرية الحوافز والمكافآت بحسب النظام المعمول به في الجامعة، وبحسب تعاقداتها مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مصطفى (2015) التي بينت أن الاستقطاب والاختيار والتعيين من أهم ممارسات الموارد البشرية، كما اتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة أبو زنط (2015) التي بينت أن الاستراتيجية الفاعلة لتنمية الموارد البشرية أسهمت في الجامعات المبحوثة في زيادة فاعليتها، وقدرتها على إدارة الإبداع فيها. كما اتفقت نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة تشاواو (Chawawa, 2014 ) التي أظهرت أن ممارسات إدارة الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة. واتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة الليمون (2018) التي أظهرت أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد ممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

بينت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.64 – 2.81) بمستوى متوسط، حيث جاء مجال الإبداع الإداري في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.81) بمستوى متوسط، بينما جاء مجال الإبداع في العمل في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.64) ، وبلغ المتوسط الحسابي للإبداع الإداري ككل (2.73) بمستوى متوسط. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن تهيئة الجامعة للمناخ الإبداعي من خلال توفير الإمكانيات الفنية والإدارية، وتوفير فرص التنمية المهنية، وتشجيع البحث العلمي وتوفير نظام إداري إلكتروني يعنى بسائر شؤون الهيئة الإدارية والتدريسية لمنسوبيها أثر تأثيرًا مباشرًا على تشجيعهم على الإبداع الإداري في عملهم، واتباع منهجيات التفكير الإبداعي، وهذا كله يحفز فريق العمل على العمل معًا لتحقيق هدف مشترك أو رؤية مشتركة، والذي يولد سلسلة من الأفكار والإجراءات التي تؤثر على السلوكيات داخل المجموعة والتفاعلات التي تؤدي إلى عمل مفيد مبدع. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة موتاي وبوسيني (Mutahi & Busienei, 2015 ) التي بينت أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الجامعية تزيد من الإبداع الإداري في الجامعات. كما اتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة سويشل (Sweeshel, 2007) التي بينت وجود درجة متوسطة من الإبداع الإداري في هذه الجامعات؛ حيث تقدر الممارسات الإبداعية أعمال العنصر البشري وتثمنها أكثر من نماذج الجودة الشاملة والتي ترتكز على العمليات الميكانيكية التي تعتمد على التطوير المستمر.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

بينت نتائج السؤال الثالث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس والرتبة الأكاديمية في تصورات أفراد العينة لدرجة ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعة جدارا. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة لصالح من خبرتهم 15 سنة فأكثر وأقل من 15 سنة. وربما تعود هذه النتيجة إلى قناعة أعضاء هيئة التدريس من الذكور والإناث، ومن مختلف الرتب الأكاديمية، بأن الإدارة الجامعية في جامعة جدارا تعمل على تنمية الموارد البشرية وتطويرها فيها، من خلال سياسات الاستقطاب والتعيين والتدريب واختيار الكفاءات المناسبة، أما ظهور فروق لصالح ذوي الخبرة الأعلى (15 سنة فأكثر) و أصحاب الخبرة المتوسطة (أقل من 15 سنة) مقابل أصحاب الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات فربما تعود إلى أن معظمهم على مساس بالعمل الإداري أكثر من غيرهم وبالتالي هم أقدر من غيرهم على تحديد درجة الممارسة وفاعليتها في ضوء ما تؤديه الجامعة من نشاطات إدارية وفنية. كما أن أعضاء هيئة التدريس الذين يعلمون في الجامعة منذ مدة طويلة هم الأكثر اتصالًا وتعاملًا مع الموارد البشرية وسياساتها وإجراءاتها، وبالتالي هم أقدر من أعضاء هيئة التدريس الجدد على تقييمها، والتعرف على مواطن القوة والضعف فيها. إضافة إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من ذكور وإناث يعملون في ظل نظام واحد، وأساليب إدارة موارد بشرية تسري على الجميع، لذلك يدركون درجتها وأثرها عليهم بنفس القدر، مع أن الأكثر خبرة منهم كانوا أكثر تماسًا مع إدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها بسبب طول مدة خدمتهم. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة موتاي وبوسيني (Mutahi & Busienei, 2015 ) في كينيا والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لدور ممارسات إدارة الموارد البشرية في الأداء الإبداعي تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

بينت نتائج السؤال الرابع عدم وجود فروق ذات دلالة

إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس والرتبة الأكاديمية في تصورات أفراد العينة لمستوى الإبداع في جامعة جدارا. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة لصالح من خبرتهم 15 سنة فأكثر، وتبدو هذه النتيجة منطقية فأعضاء هيئة التدريس يرون أن ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال إجراءاتها في التعيين والتقييم وتنمية الموارد البشرية وإداراتها مكنتهم من العمل بروح الفريق، وسمحت لهم بحرية العمل والعطاء، وبالتالي انعكس ذلك على جميع مستويات الإبداع لدى سائر العاملين في الجامعة. كما أن أعضاء هيئة التدريس الأكثر خبرة هم أكثر اطلاعًا وتماسًا مع واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة، لذك هم الأكثر قدرة في الحكم على توفر الإبداع الإداري في الجامعة من غيرهم. وتؤكد البحوث والدراسات (أبو زيد، 2014؛ جودة ومحمد والشربيني، 2016) أن إدارة الموارد البشرية وممارساتها، تعد طريقة متميزة لزيادة الإبداع داخل المنظمات، فضلاً عن أنها تُعدّ نظاماً جاذباً للموظفين، وعنصراً أساسياً في عملية تطويرهم وتحفيزهم والمحافظة عليهم، وبالمحصلة هي العامل الرئيس الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة وديمومتها.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

بينت النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع. وتبدو هذه النتيجة مبررة، فممارسات إدارة الموارد البشرية تؤدي دورًا فعالا في تحقيق التعاون بين العاملين في الجامعة على اختلاف مستوياتهم؛ مما يسهم في تحقيق الإبداع الحقيقي وزيادة المعرفة، فضلاً عن التزام العاملين داخل المنظمة؛ مما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية التي تسعى المنظمات للوصول إليها، وهذا كله يعمل توليد القيمة الناجمة عن التجديد والابتكار والإبداع التي أسستها المعرفة المكتسبة عن طريق التعليم والتدريب والممارسة والمعرفة القابلة للترميز، ويؤدي في النهاية لتحقيق الإبداع الإداري. ويرى بارك وكيم (Park & Kim, 2018 ) أنه يمكن لممارسات إدارة الموارد البشرية أن تحقق الإبداع من خلال تطوير مهارات العاملين الإبداعية، علاوة على إجراء برامج حول الجودة وتخفيض النفقات وبرامج التطوير المستمر، كما أن قيام إدارة الموارد البشرية بإنشاء وحدات تنظيمية متخصصة بالتطوير والإبداع والتنمية، والقيام بالتدريب المستمر، له الأثر الأكبر في الوصول لمنظمة تعمل ضمن معايير الإبداع والجودة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جازي و جييت (Qazi & Jeet, 2017 ) التي بينت وجود علاقة ارتباط دالة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية في مختلف أبعادها، وبين رضا العاملين والإبداع في الجامعات الهندية بغض النظر عن نوع الجامعة. كما اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جودة والشربيني (2016) التي أظهرت وجود علاقة لها دلالتها الإحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء المؤسسي في الجامعات.

## التوصيات والمقترحات

**في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:**

**1.** وضع خطة استراتيجية متكاملة يشارك بها أعضاء هيئة التدريس لتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة.

**2.** ربط تقييم عضو هيئة التدريس بأدائه لوظائفه (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع) ، و بمثابرته على التنمية الذاتية المهنية والمشاركة في الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة.

**3.** إعادة النظر بنظام التعويضات، بما يعزز رضا منسوبيها وبخاصة أعضاء التدريس؛ لما لهذا الجانب من أهمية كبيرة في تحقيق الإبداع الإداري.

**4.** تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية وورش العمل الخاصة بتنمية الموارد البشرية في الجامعة في ضوء معايير الإبداع الإداري.

**5.** تطوير نظام تقييم الأداء من خلال تدريب العاملين عليه، والاستفادة من خبرات الجامعات المحلية.

**6.** إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول الموضوع ضمن متغيرات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين والقادة الإداريين في جامعة جدارا.

## المصادر والمراجع العربية:


- أبو زنط، ماجدة. (2015) . تنمية الموارد البشرية ودورها في إدارة الإبداع المنظمي: دراسة تحليلية في عينة من الجامعات الرسمية الأردنية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الأول: منظمات الأعمال الفرص والتحديات، جامعة البلقاء التطبيقية، حزيران، 2015.
- أبو زيد، محمد. (2014) . تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في الأداء المؤسسي. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل: العلوم الإنسانية والإدارية، 1 (15) ، 151 – 172.
- جامعة جدارا. (2018) . إدارة الموارد البشرية. استرجع بتاريخ 22/ 5/ 2018 من الموقع الإلكتروني www.jadaruniversity.edu.jo
- جودة، عبد المحسن والشربيني، صفاء. (2016) . تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على جامعة السليمانية التقنية بإقليم كردستان العراق. المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، 40 (2) ، 303 – 323.
- حريم، حسن. (2004) . السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- شهاب، فادية وأبو عاشور، خليفة. (2017) . إدارة الموارد البشرية في الجامعات الخاصة في الأردن والأداء المؤسسي: الواقع والمأمول. مجلة دراسات: العلوم التربوية، 44 (1) ، 1 – 17.
- صميدة، سميرة. (2016) . ممارسات إدارة الموارد البشرية من منظور إسلامي. مجلة عالم التربية، مصر، 54 (17) ، 241 – 254.
- الصيرفي، محمد. (2006) . القيادة الإدارية والإبداعية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عز الدين، عبد الرؤوف. (2015) . الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية المعاصرة ضمن عملية التغيير التنظيم. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، الجزائر، 11 (11) ، 344 – 355.
- العزاوي، نجم وعباس، جواد. (2010) . تطوير إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

- العميان، محمود. (2002) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- القريوتي، محمد. (2009) . السلوك التنظيمي: دارسة السلوك الإنساني والفردي والجماعي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الكيلاني، انمار. (2002) .الاتجاهات الحديثة للتخطيط لمؤسسات التعليم العالي وإدارتها.عمان: المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، الايسيسكو.
- اللبدي، نزار. (2015) . إدارة الموارد البشرية وتنميتها. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون.
- الليمون، عودة. (2018) . ممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الريادة في الجامعات: دارسة ميدانية على الجامعات الرسمية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- مصطفى، أحمد. (2004) . إدارة السلوك التنظيمي– رؤية معاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- مصطفى، عرين. (2015) . إدارة الموارد البشرية كعامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- المغربي، عبد الحميد. (2007) . إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات وبناء استراتيجيات القرن الحادي والعشرين. المنصورة: منشورات جامعة المنصورة.
- الناصر، علاء. (2018) . الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعاونيهم في جامعة بغداد. مجلة البحوث التربوية والنفسية، العراق، 5 (56) ، 144 – 164.


## المصادر والمراجع العربية مترجمة:


- *Abu Zant, M. (2015) . Developing Human Resources and its Role in Organizational Creativity: Analytical Study in Jordanian Public Universities. Paper Presented to the International Scientific Conference: Organizations, opportunities and challenges, June, 2015.*
- *Abu Zeid, M. (2014) . The Impact of HRM practices on institutional performance. Scientific Journal of King Faisal University: Humanities and Administrative Sciences, 1 (15) , 151 - 172.*
- *Al - azawi, N. & Abbas, J. (2010) . Developing Human Resources. Amman: Al - yazzouri Publishers.*
- *Al - kilani, N. (2002) . Modern Trends in Planning High Education Institutions and its Management. Amman: Islamic Organization for Education and Sciences.*
- *Al - Laymoon, O. (2018) . Practices of Managing the Diversity of Human Resources and their Impact on Achieving Entrepreneurship in Universities: A Field Study on Jordanian Public Universities. Unpublished Master Thesis, Mu'tah University, Karak, Jordan.*
- *Al - maqhrbi, A. (2007) . Manage human resources to meet the challenges and build 21st century strategies. Mansoura: Mansoura University Publications.*
- *Al - omain, M. (2002) . Organizational Behavior in Business Organizations. Amman: Wael Publishers.*
- *Alqaryotti, M. (2009) . Organizational Behavior: Studying Human Behavior in Organizations. Amman: Wael Publishers.*
- *Al - Sayrafi, M. (2006) . Administrative and Creative Leadership. Alexandria: Al - Fikr Al - jami Press.*
- *Harem, H. (2004) . Organizational Behavior: Individual Behavior in Organizations. Amman, Zahran Publishing and Distribution.*
- *IzzalDin, A. (2015) . Strategic practices of contemporary human resource management within the process of organization change. Journal of Economics and Human Development, Algeria, 11 (11) , 344 - 355.*
- *Jadara University. (2018) . Human Resources Maengment. Retrieved on 22/ 5/ 2918 from www.jadaruniversity.edu.jo*
- *Jodeh, A., & Sherbini, S. (2016) . The Effect of Human Resources Management Practices on Institutional Performance: An Applied Study on Sulaimaniyah Technical University in Kurdistan Region of Iraq. Egyptian Journal of Business Studies, Mansoura University, 40 (2) , 303 - 323.*
- *Mustafa, A. (2004) . Managing Organizational Behavior: Modern Vision. Alexandria: University Publisher Ltd.*
- *Mustafa, A. (2015) . Human resources management as a success factor in applying knowledge management in Jordanian public universities. Unpublished Master Thesis, Al - Bayt University, Mafraq, Jordan.*
- *Nasser, A. (2018) . Organizational culture and its relationship to the administrative creativity of the deans of faculties and their assistants at Baghdad University. Journal of Educational and Psychological Research, Iraq, 5 (56) , 144 - 164.*
- *Samida, S. (2016) . Human Resources Management Practices from an Islamic Perspective. Journal of the World of Education, Egypt, 54 (17) , 241 - 254.*
- *Shehab, F. & Abu Ashour, K. (2017) . Human Resource Management in Private Universities in Jordan and Institutional Performance: Reality and Hopes. Journal of Studies: Educational Sciences, 44 (1) , 1 - 17*


## المصادر والمراجع الأجنبية:


- *Allen, S. & Helms, M. (2006) . Linking strategic practices and organizational performance to Porter's generic strategies. Business Process Management Journal. 12 (4) ,433 - 454.*
- *Allui, A. & Sahni, J. (2016) . Strategic Human Resource Management in Higher Education Institutions: Empirical Evidence from Saudi. Social and Behavioral Sciences, 235 (24) , 361 - 371.*
- *Chan, M. (2004) . In search of sustained competitive advantage: the impact of organizational culture, competitive strategy and human resource management practices on firm performance. International Journal of Human Resource Management, 15 (1) , 17 - 35.*
- *Chawawa, M. (2014) . Diversity Management Practices in Education: Evidence from Private Higher Education Institutions in Botswana. Journal of Education and Practice, 5 (18) , 31 - 46.*
- *Chen, C., & Huang J. (2009) . Strategic human resource practices and innovation performance – The mediating role of knowledge management capacity. Journal of Business Research, 62 (3) , 104–114.*
- *Huang, T.) 2001) . The effects of linkage between business and human resource management strategies. Personnel*

*Review, 30 (2) ,132 - 151.*

- *Mutahi, N., Busienei, J. (2015) . Effect of Human Resource Management Practices on Performance of Public Universities in Kenya. International Journal of Economics, Commerce and Management, 3 (10) , 996 - 735.*
- *Othman, R. (2004) . Strategic HRM: Evidence From the Irish Food Industry. Personal Review, 25 (1) ,40 - 58.*
- *Park, N. & Kim, B. (2018) . Lessons learned from financing universal higher education in Korea. International Journal of Educational Development, 58 (2) , 116 - 127.*
- *Qazi, S. & Jeet, V. (2017) . Impact of Prevailing HRM Practices on Job Satisfaction: A Comparative Study of Public and Private Higher Educational Institutions in India. International Journal of Business and Management, 12 (1) , 178 - 187.*
- *Sweeshel, G. (2007) . Investigation of Relationship between total quality and innovation in Spanish higher institutions, European Journal of Innovation management, 5 (3) , 159 - 197.*
- *Veitch, J. (2018) . How and why to assess workplace design: Facilities management supports human resources. Organizational Dynamics, 1 (1) , 1 - 22.*

mittee for scientific research ethics if there is any, when conducting any experiments on humans or the environment.

5. Obtain a written acknowledgement from the individual/individuals who are referred to in the research, and clarify to them the consequences of listing them in the research. The researcher has also to maintain confidentiality and commit to state the results of his/her research in the form of statistical data analysis to ensure the confidentiality of the participating individuals.

### *Seven- Intellectual Property Rights:*

1. The editorial board confirms its commitment to the intellectual property rights.
2. Researchers also have to commit to the intellectual property rights.
3. The research copyrights and publication are owned by the Journal once the researcher is notified about the approval of the paper. The scientific materials published or approved for publishing in the Journal should not be republished unless a written acknowledgment is obtained by the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
4. Research papers should not be published or republished unless a written acknowledgement is obtained from the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
5. The researcher has the right to accredit the research to himself, and to place his name on all the copies, editions and volumes published.
6. The author has the right to request the accreditation of the published papers to himself.

### *Five- Peer Review & Publication Process:*

All research papers are forwarded to a group of experts in the field to review and assess the submitted papers according to the known scientific standards. The paper is accepted after the researcher carries out the modifications requested. Opinions expressed in the research paper solely belong to their authors not the journal. The submitted papers are subject to initial assessment by the editorial board to decide about the eligibility of the research and whether it meets the publication guidelines. The editorial board has the right to decide if the paper is ineligible without providing the researcher with any justification.

***The peer review process is implemented as follows:***

1. The editorial board reviews the eligibility of the submitted research papers and their compliance with the publication guidelines to decide their eligibility to the peer review process.
2. The eligible research papers are forwarded to two specialized Referees of a similar rank or higher than the researcher. Those Referees are chosen by the editorial board in a confidential approach. They are specialized instructors who work at universities and research centers in Palestine and abroad.
3. Each referee must submit a report indicating the eligibility of the research for publication.
4. In case the results of the two referees were different, the research is forwarded to a third referee to settle the result and consequently his decision is considered definite.
5. The researcher is notified by the result of the editorial board within a period ranging from three to six months starting from the date of submission. Prior to that, the researcher has to carry out the modifications in case there are any.
6. The researcher will receive a copy of the journal in which his/her paper was published, as for researchers from abroad, a copy of the Journal volume will be sent to the liaison university office in Jordan and the researcher in this case will pay the shipping cost from Jordan to his/her place of residency.

### *Six- Scientific Research Ethics:*

***The researcher must:***

1. Commit to high professional and academic standards during the whole process of conducting research papers, from submitting the research proposal, conducting the research, collecting data, analyzing and discussing the results, and to eventually publishing the paper. All must be conducted with integrity, neutralism and without distortion.
2. Acknowledge the efforts of all those who participated in conducting the research such as colleagues and students and list their names in the list of authors, as well as acknowledging the financial and morale support utilized in conducting the research.
3. Commit to state references soundly, to avoid plagiarism in the research.
4. Commit to avoid conducting research papers that harm humans or environment. The researcher must obtain in advance an approval from the University or the institutions he/she works at, or from a com-

ogy, and the main conclusions. The researcher is also to provide no more than six keywords at the end of the abstract which enable an easy access in the database.

11. The researcher has to indicate if his research is part of a master thesis or a doctoral dissertation as he/she should clarify this in the cover page, possibly inserted in the footnote.
12. The research papers submitted to the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research will not be returned to the researchers whether accepted or declined.
13. In case the research does not comply with the publication guidelines, the deanship will send a declining letter to the researcher.
14. Researchers must commit to pay the expenses of the arbitration process, in case of withdrawal during the final evaluation process and publication procedures.
15. The researchers will be notified of the results and final decision of the editorial board within a period ranging from three to six months starting from the date of submitting the research.

### *Four- Documentation:*

1. footnotes should be written at the end of the paper as follows; if the reference is a book, it is cited in the following order, name of the author, title of the book or paper, name of the translator if any or reviser, place of publication, publisher, edition, year of publishing, volume, and page number. If the reference is a journal, it should be cited as follows, author, paper title, journal title, journal volume, date of publication and page number. If the resource or reference is mentioned again then it should be written as follows: name of the author, title of the book/research, page number.
2. References and resources should be arranged at the end of the paper in accordance to the alphabetical order starting with the surname of author, followed by the name of the author, title of the book or paper, place of publishing, edition, year of publication, and volume. The list should not include any reference which is not mentioned in the body of the paper.

- In case the resource is with no specified edition, the researcher writes ( N.A).
- In case the publishing company is in not available, the researcher writes (N.P).
- In case there is no author, the researcher writes (N.A).
- In case the publishing date is missing, the researcher writes (N.D).

3. In case the researcher decides to use APA style for documenting resources in the text, references must be placed immediately after the quote in the following order, surname of the author, year of publication, page number.
4. Opaque terms or expressions are to be explained in footnotes.

Note: for more information about using APA style for documenting please check the following link:

***https://journals.qou.edu/recources/pdf/apa.pdf***

and they will be returned to the researchers for modification to comply with the publication guidelines.

1. Papers are accepted in Arabic and English only, and the language used should be well constructed and sound.
2. Application for publishing the research paper should be submitted through the website of the Journal, on the following link:

***https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia*** in Microsoft Word format, taking into consideration the following:

- For papers written in Arabic: Font type should be Simplified Arabic, and the researcher should use bold font size 16 for head titles, bold font size 14 for subtitles, font size 12 for the rest of the text, and font size 11 for tables and diagrams.
- For papers written in English: Font type should be Times New Roman, and the researcher should use bold font size 14 for head titles, bold font size 13 for subtitles, font size 12 for the rest of the text, and font size 11 for tables and diagrams.
- the text should be single-spaced.
- Margins:

For papers written in Arabic and English margins should be set to: 2 cm top, 2.5 cm bottom, 1.5 cm left and right.

3. The paper should not exceed 25 (A4) pages or (7000) words including figures and graphics, tables, endnotes, and references, while annexes are inserted after the list of references, though annexes are not published but rather inserted only for the purpose of arbitration.
4. The research has to be characterized by originality, neutrality, and scientific value.
5. The research should not be published or submitted to be published in other journals, and the researcher has to submit a written acknowledgment that the research has never been published or sent for publication in other journals during the completion of the arbitration process. In addition, the main researcher must acknowledge that he/she had read the publication guidelines and he/she is fully abided by them.
6. The research should not be a chapter or part of an already published book.
7. Neither the research nor part of it should be published elsewhere, unless the researcher obtains a written acknowledgement from the Deanship of Graduate Studies & Scientific Research.
8. The Journal preserves the right to request the researcher to omit, delete, or rephrase any part of his/her paper to suit the publication policy. The Journal has also the right to make any changes on the form/ design of the research.
9. In case the research is written in Arabic, the researcher should include a list of references translated into English, in addition to the original list of the references in Arabic.
10. The research must include two research abstracts, one in Arabic and another in English of (150-200) words. The abstract must underline the objectives of the paper, statement of the problem, methodol-

**Journal of Al-Quds Open University**

for Administrative & Economic Research

# Publication and Documentation Guidelines

## *First- Requirements of preparing the research:*

***The research must include the following:***

1. A cover page which should include the title of the research stated in English and Arabic, including the name of researcher/researchers, his/her title, and email.
2. Two abstracts (English and Arabic) around (150-200 word). The abstract should include no more than 6 key words.
3. Graphs and diagrams should be placed within the text, serially numbered, and their titles, comments or remarks should be placed underneath.
4. Tables should be placed within the text, serially numbered and titles should be written above the tables, whereas comments or any remarks should be written underneath the tables.

## *Second- Submission Guidelines:*

1. The Researcher should submit a letter addressing the Head of Editorial Board in which he/she requests his paper to be published in the Journal, specifying the specialization of his/her paper.
2. The researcher should submit a written pledge that the paper has not been published nor submitted for publishing in any other periodical, and that it is not a chapter or a part of a published book.
3. The researcher should submit a short Curriculum Vitae (CV) in which she/he includes full name, workplace, academic rank, specific specialization and contact information (phone and mobile number, and e-mail address).
4. Complete copy of the data collection tools (questionnaire or other) if not included in the paper itself or the Annexes.
5. No indication shall be given regarding the name or the identity of the researcher in the research paper, in order to ensure the confidentiality of the arbitration process.

## *Third- Publication Guidelines:*

The editorial board of the journal stresses the importance of the full compliance with the publication guidelines, taking into note that research papers that do not meet the guidelines will not be considered,

**Journal of Al-Quds Open University**

for Administrative & Economic Research

## Vision

Achieving leadership, excellence and innovation in the field of open learning, community service, and scientific research, in addition to reinforcing the University leading role in establishing a Palestinian society built on knowledge and science.

## Mission

To prepare qualified graduates equipped with competencies that enable them to address the needs of their community, and compete in both local and regional labor markets. Furthermore, The University seeks to promote students' innovative contributions in scientific research and human and technical capacity-building, through providing them with educational and training programs in accordance with the best practices of open and blended learning approach, as well as through fostering an educational environment that promotes scientific research in accordance with the latest standards of quality and excellence. The University strives to implement its mission within a framework of knowledge exchange and cooperation with the community institutions and experts.

## Core Values

To achieve the University's vision, mission and goals, the University strives to practice and promote the following core values:

- Leadership and excellence.
- Patriotism and nationalism.
- Democracy in education and equal opportunities.
- Academic and intellectual freedom.
- Commitment to regulations and bylaws.
- Partnership with the community.
- Participative management.
- Enforcing the pioneer role of women.
- Integrity and Transparency.
- Competitiveness.

## The Journal

The Journal of Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research is a semi-annual scientific refereed journal, issued by the Deanship of Graduate Studies and Scientific Research. The first issue of the Journal was published in December 2014. The journal publishes original research papers and studies conducted by researchers and faculty staff at QOU and by their counterparts at local and overseas universities, in accordance with their academic specializations. The Journal also publishes reviews, scientific reports and translated research papers, provided that these papers have not been previously published in any conference book or in any other journal.

The Journal managed to obtain the Arab Impact Factor and the International Standard Serial Number (E- ISSN: 2410-3349), (P– ISSN: 2313-7592).

**Journal of Al-Quds Open University**

**for Administrative & Economic Research**

GENERAL SUPERVISOR

***Prof. Younes Morshed Amr***

***President of the University***

## The Advisory Board

CHAIRMAN OF THE ADVISORY BOARD

***Prof. Theyab Ali Jarrar***

MEMBERS OF THE ADVISORY BOARD

***Prof. Samir Ahmad Abu Zneid***
***Prof. Majed Mohammed Al-Farra***
***Prof. Mahmoud Khader Al-Jaafari***
***Prof. Jamil Hassan Al-Najjar***
***Prof. Ahmed Hassan Daher***
***Dr. Asem Al-Tijani Shimon***
***Prof. Abdel Nasser Ibrahim Nour***
***Prof. Mohammed Hussein Abu Nassar***
***Prof. Fathalla Ahmed Ghanem***
***Prof. Ibrahim Mohammed Al-Bataineh***
***Dr. Ehab Sameer Al-Kabaj***
***Dr. Ladjelat Ibrahim***

## Editorial Board

EDITOR IN CHIEF

***Prof. Marwan Juma Darwish***

SUPERVISING EDITOR

***Prof. Husni Mohamad Awad***

MEMBERS OF THE EDITORIAL BOARD

***Prof. Mahmmoud Hussein Al-Wadi***
***Prof. Al-Hussain Al-Rami***
***Prof. Majed Hosni Sobeih***
***Dr. Majdi Wael Al-Kababaji***
***Dr. Yousef Mohammed Abu Fara***
***Dr. Ahmed Ismail Al-Maani***
***Prof. Rifat Odeh Al-Shanaq***
***Prof. Zakia Ahmed Mashal***
***Prof. Allam Mohammad Hamdan***
***Dr. Attia Mohammed Musleh***
***Dr. Jalal Ismail Shabat***
***Dr. Ibrahim Awad***

***Dr. Salama "Mohammad Waleed" Salama***

EDITOR FOR ARABIC LANGUAGE RESEARCHES

***Dr. Ahmad Bsharat***

EDITOR FOR ENGLISH LANGUAGE RESEARCHES

***Adel Z'aiter Translation & Languages Center***