

# مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 46 . العدد 20

1446 هـ - 2024 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. محمود حديد	رئيس هيئة التحرير
أ. د. وليد حماده	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث  
م. ربا قباقلي

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

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

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

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

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

**ISSN: 1022-467X**

## شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
  - طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
  - إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:  
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:  
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :  
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
  - إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :  
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
  - يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):  
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
  - 2- هدف البحث
  - 3- مواد وطرق البحث
  - 4- النتائج ومناقشتها .
  - 5- الاستنتاجات والتوصيات .
  - 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات ( الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
  - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
  - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
  - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
  - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

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

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:  
آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة ( - ) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة ( ثانية . ثالثة ) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة .  
وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

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

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

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

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

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

## رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (40000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (100000) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (6000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

## المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
46-11	د. صلاح شيخ ديب د. طه المرشد غاليه السراقبي	قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEDPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)
80-47	د. عفراء زحلووط د. عبد الله أوبان د. علي احمد زينة خيزران	المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية (دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)
114-81	د. سامر حسين المصطفى وحيد مصطفى سباع	أثر ضغوط العمل في المؤسسات التلفزيونية على الأداء الوظيفي للإعلاميين (دراسة حالة قناة سما الفضائية)
156-115	هديل عبدالله أبو الهيجاء د. أسامة الفراج	أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية





# قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

إشراف: أ.د صلاح شيخ ديب\*  
مشرف مشارك: د. طه المرشد\*\*  
الطالبة: غاليه نعيان السراقبي\*\*\*

## الملخص

هدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF، تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي طب الأسنان والاقتصاد في جامعة تشرين. اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تمّ التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: إنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام. أوصى البحث بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل.

## الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، مقياس HEDPERF.

\* أستاذ دكتور - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - سورية.

\*\* أستاذ مساعد - عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

\*\*\* طالبة دراسات عليا (دكتوراه) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

# Measuring the Educational Services Quality from the Point of View of Postgraduate Students using the HEdPERF scale (A Field study at Tishreen University)

Prof. Dr. Salah Shiek Deep\*

Dr. Taha almrshed\*\*

Ghalia Nassan Al-Sarakbe\*\*\*

## Abstract

The research aimed to measure the level of quality of services provided at Tishreen University from the point of view of Postgraduate students using the HEdPERF scale. The research community consisted of Postgraduate students in the faculties of dentistry and economics at Tishreen University. The research relied on the questionnaire as a data collection tool. Several key findings were highlighted: The level of educational services quality in all its dimensions (academic aspects, non-academic aspects, reputation or access facilities) provided at Tishreen University was high from the point of view of Postgraduate students according to the HEdPERF scale. This indicates that the research sample members are satisfied with the level of educational quality provided in general. The research recommended that the university should continuously update its courses and curricula to align with changes in the labor market.

**Keywords: Educational Services Quality, HEdPERF Scale**

---

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

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

\*\*\* Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

## 1. مقدمة:

تدرك العديد من المنظمات أهمية الجودة وإدارة الجودة على الصعيدين الاستراتيجي والتنفيذي، ولقد توصلت العديد من المنظمات إلى استنتاج أنّ إدارة الجودة الفعّالة يمكن أن تعزز قدرتها التنافسية، وتوفر مزايا استراتيجية في السوق، مما أدى إلى اندفاع كبير من قبل العديد من المنظمات، وعلى اختلاف حجمها ونوعها لتشكيل وتطوير أساليبها في إدارة الجودة (Anderson *et al.*, 1994). تمثل الجودة معياراً حاسماً لتقييم أداء المنتجات، وتُشير إلى درجة التوافق مع المتطلبات وتلبية توقعات العملاء. تواجه الجامعات تحديات جديدة في القرن الواحد والعشرين، إذ يشهد التعليم الجامعي في العصر الحالي توسعاً غير مسبوق نتيجة للطلب المتزايد عليه وزيادة أعداد الطلاب بما في ذلك طلاب الدراسات العليا، إذ تُعد الجامعات التي تجذب وتحفظ بالطلاب المتميزين في برامج الدراسات العليا عادةً مؤشراً على سمعتها الأكاديمية في التعليم والبحث، فهم يمثلون مورداً قيماً للمعرفة والمهارات المتخصصة التي تساعد في دفع التقدم الأكاديمي والمهني والاقتصادي للمجتمعات حول العالم، كما يُعد اهتمام الجامعة بجودة الخدمات المقدّمة في مرحلة الدراسات العليا مؤشراً على التزام الجامعة بالتميز الأكاديمي وتقديم بيئة تعليمية وبحثية تشجّع على الإبداع والابتكار. وبالتالي يتعين عليها أن تكون تنافسية ليس فقط من خلال جوانبها التعليمية والاجتماعية والإدارية والتكنولوجية، ولكن أيضاً على الصعيدين العالمي والمحلي كمحركات للابتكار والمساهمة في التنمية المستدامة. وبجانب المتطلبات والتحديات الإقليمية والوطنية والدولية، أصبح تحسين أداء الجامعات وجودة التعليم أكثر أهمية من أي وقت مضى. يتطلب تحقيق الجودة فهماً عميقاً لاحتياجات العميل وضمان توافق المنتج مع هذه الاحتياجات. وهذا يتطلب إعادة بناء التعليم على أسس ومعايير معرفية وعالمية لضمان تقديم التعليم بجودة عالية وتحقيق أهداف تعليمية ممتازة ترضي أصحاب المصلحة (العياشي وكريمة، 2014). الغاية من هذا البحث قياس وتقييم واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا.

## 2. مشكلة البحث:

أظهرت نتائج الأبحاث أنّ هناك العديد من المشكلات تقف أمام تحقيق جودة الخدمة التعليميّة في سورية، منها تدني مستوى جودة الخدمة، إذ إنّ نظام التعليم العالي في سورية لا يخدم جيداً الاحتياجات الراهنة، إذ اعتمدت استراتيجية غلبت فيها إنجازات الكم على حساب الكيف (علي، 2017). وهذا يظهر بشكل واضح من خلال استمرار تراجع تصنيف الجامعات السورية في التصنيف العالمي للجامعات، وإن لم يحدث إصلاح واسع النطاق فسوف يحول دون التقدم الاقتصادي والاجتماعي في سورية.

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية في جامعة تشرين للتعرف على واقع الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا، ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية تبين وجود قصور في جودة الخدمات التعليمية وسيطرة الإجراءات الرسمية الروتينية في عملية تقديم الخدمة، وقصور المرافق والتجهيزات والمختبرات المجهزة، كذلك تباينت نتائج الدراسات السابقة حول تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجامعات والبيئات المختلفة، وبناء عليه تضع الباحثة الأسئلة البحثية الآتية:

السؤال الرئيس: ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)؟  
ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟  
السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الثالث: ما هو مستوى توفر بُعد السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟  
السؤال الفرعي الرابع: ما هو مستوى توفر بُعد تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

## 3. أهداف البحث:

الهدف الرئيس: التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

الهدف الفرعي الأول: التعرف على مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثاني: التعرف على مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثالث: التعرف على مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الرابع: التعرف على مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

## 4. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). ويتفرع عن هذه الفرضية ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

5- حدود البحث:

جدول (1) حدود البحث

حدود زمانية	اقتصر هذا البحث على جمع البيانات خلال الفترة الزمنية المتمثلة من شهر شباط إلى شهر نيسان عام 2024
حدود مكانية	طلاب جامعة تشرين في مرحلة الدراسات العليا
حدود موضوعية	اقتصر البحث على قياس مستوى الجودة التعليمية كما يدركها الطلاب في جامعة تشرين، وتم استخدام أبعاد مقياس HEdPERF وهي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول.

المصدر: من إعداد الباحثة.

6. مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

مصطلحات البحث:

الجودة **Quality**: حسب مواصفة ISO 8402 – 1986 هي "مجموع السمات والخصائص الكلية لسلعة أو خدمة تحمل قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية" (Werbińska-Wojciechowska, 2011).

جودة الخدمة التعليمية **Educational Service Quality**: حسب Allen and Davis (1991) تُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها التقييم الشامل الذي يقوم به الطلاب للخدمات التي يتلقونها كجزء من تجربتهم التعليمية (Jain *et al.*, 2011).

الجوانب الأكاديمية **Academic aspects**: تُمثل مسؤوليات أعضاء الهيئة التدريسية تجاه الطلاب، وتسليط الضوء على السمات الرئيسة مثل السلوك الإيجابي الجيد، مهارة الاتصال، مما يتيح التشاور الكافي والقدرة على تقديم ملاحظات منتظمة للطلاب (Abdullah, 2006).

**الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects:** عرّفها (Abdullah, 2006)

مدى وفاء الموظفين غير الأكاديميين بواجباتهم ومسؤولياتهم التي يقومون بها لمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية، وكذلك تتضمن الخدمات المساندة والبنية التحتية التي توفرها الجامعة ودعم تكوين اتحادات للطلاب (الصالحى وآخرون، 2016).

**السمعة أو الصيت Reputation:** الصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع (أبو وردة، 2007 ص. 26).

**تسهيلات الوصول Access:** مدى قرب المنظمة من وسائل المواصلات بشكل يسهل الوصول إلى المنظمة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية وسهولة الوصول إلى قاعات التدريس، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات عن طريق الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف (الصالحى وآخرون، 2016).

#### التعريفات الإجرائية:

**جودة الخدمات التعليمية:** تقييم الدرجة التي تلبى بها الجامعة متطلبات واحتياجات الطلاب وغيرهم من أصحاب المصلحة، ووجود بيئة تعلم فعّالة وبمعايير عالية، وجودة المناهج والموارد التعليمية، فضلاً عن توفير دعم فعّال للطلاب، يشمل أيضاً تحسين البنية التحتية للجامعة والمرافق والموارد التعليمية، بالإضافة إلى دعم البحث والتطوير والابتكار.

**الجوانب الأكاديمية:** يتضمن قيام أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بتقديم المسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب وإرشادهم والاتصال الإيجابي معهم، يتم ذلك من خلال تقييم مدى قيام الأكاديميين بتقديم الدعم الأكاديمي اللازم للطلاب، بما في ذلك تقديم النصائح والملاحظات البناءة بشكل منظم، وتوفير فرص التشاور والمساعدة اللازمة لتعزيز تجربة الطلاب الأكاديمية وتعزيز فرص نجاحه.

**الجوانب غير الأكاديمية:** يتضمن تقييم مدى وفاء الموظفين في الجامعة بواجباتهم ومسؤولياتهم المتعلقة بمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية. ومدى التزام الموظفين بتقديم الدعم اللازم للطلاب أو توفير الموارد التي يحتاجونها لنجاحهم الأكاديمي، وتشجيع الجامعة الأنشطة الطلابية، بالإضافة إلى الجوانب المادية لتقديم الخدمة.

السمعة أو الصيت: تقييم الصورة الذهنية للجامعة في المجتمع ومدى اندماجها فيه، وتأثيرها الإيجابي في المجتمع والطلاب، وتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل، بالإضافة إلى تصميم المباني وجماليتها. **تسهيلات الوصول:** يتضمن مدى قرب الجامعة من وسائل النقل العامة أو مواقف السيارات ومدى سهولة الوصول إلى موقع الجامعة. كما يتضمن التقييم تحليل اللوحات الإرشادية والتوجيهية داخل الجامعة لمساعدة الزوار على التنقل بسهولة، وتقدير مدى استجابتها للطلبات والاستفسارات عبر الإنترنت، ومدى فاعلية حل المشكلات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

## 7. الإطار النظري والدراسات السابقة:

### الإطار النظري:

#### مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

أشارت دراسة (Martin *et al.*, 2020) إلى أنّ مفهوم الجودة يستوعب مجموعة من وجهات النظر، إنّ الفهم الحالي والمقبول على نطاق واسع لمفهوم الجودة يركز على المفاهيم التي تُركز على العملاء، إذ أنّ تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم أو تجاوزها هو ما يحدد الجودة، وركز Juran and Godfrey على تعريف للجودة يركز على احتياجات العميل على أنها "الملاءمة للاستخدام"، "Fitness for use"، بينما اعتمد Crosby (1965) وجهة نظر موجهة نحو الإنتاج من خلال تعريف الجودة بأنها المطابقة للمواصفات (على سبيل المثال "العيوب الصفرية Zero Defects"). تمّ أيضاً توسيع الفهم ليشمل مفهوم الجودة في مجال الخدمات، إذ تمّ تقديم أبعاد جديدة للجودة مثل الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

ذكر LUCE (2018) المشار إليه في (محمد وآخرون، 2018) أنّ الجودة في التعليم العالي تمثل كل ما يلبي احتياجات سوق العمل ويوفّر للطلبة البيئة الجيدة والتدريس الجيد. ويرى آخرون (Sârbu *et al.*, 2009) أنّ **الجودة في التعليم** هي عملية دائمة تستمرّ بمرور الأجيال، تهدف إلى توحيد وتعزيز القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والممارسات التي تشترك فيها الجامعة مع الطلاب، تعكس العلاقة بين الجامعة والمجتمع وتتفاعل مع

احتياجات وتوقعات المجتمع المحيط. يقصد بجودة الخدمة التعليمية السعي إلى توفير وتلبية الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، وأساليب وتقنيات التدريس، والمكتبات الجامعية، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية... وغيرها، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استعادة الطلبة منها (محمد وهناء، 2019).

جودة الجامعة، أو جودة الخدمات التعليمية، تتحدد من خلال سلسلة من العوامل، وفقاً لتعريف الجودة العام الذي اقترحه Juran، يمكن في البداية فهمها على أنها الدرجة التي تلي بها الجامعة متطلبات بيئتها المتزايدة (تطلعات الطلاب والمعلمين والموظفين وأولياء الأمور)، وتسهم في تطوير الطلاب، مع الاهتمام الفعال بتطوير الكوادر التدريسية والبحثية (Michalska-Cwiek, 2009).

وبناءً على ما سبق تعرف الباحثة جودة الخدمة التعليمية بأنها مدى ارتقاء وفعالية الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية في تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والأهالي والمجتمع من خلال توفير بيئة تعليمية تشجع على التعلم وتطوير المهارات والقدرات العلمية والعملية بشكل شامل ومستدام. تتضمن جودة الخدمة التعليمية أيضاً الاهتمام بالتفاعل الإيجابي بين المعلمين والطلاب، وتقديم دعم فعال للتحصيل الدراسي والنجاح الأكاديمي.

#### أهمية وخصائص جودة الخدمة في التعليم:

يُعد تقديم خدمات عالية الجودة أمراً حاسماً للنجاح في معظم الأسواق، نظراً للتنافس الدولي السائد في الوقت الحالي، يمتد هذا التنافس إلى مؤسسات التعليم العالي (HEIs) التي تتنافس لجذب أفضل الطلاب من خلال تقديم تعليم وخدمات عالية الجودة، وكذلك يمتلك الطلاب معايير متعددة لاختيار الجامعة، مثل التصنيفات العالمية، الذي يُقيم الجامعات بناءً على جوانب أساسية مثل جودة التدريس والبحث العلمي ونقل المعرفة والتوجه الدولي. إذ إنّ جودة الخدمات ورضا الطلاب يعتبران أساسيين لبقاء المؤسسات التعليمية في سوق التعليم (Silva et al., 2017). تُعد الجودة في التعليم العالي موضع اهتمام كبير في جميع أنحاء العالم، وذلك نظراً للنمو الكبير في التعليم العالي وتزايد أعداد المتقدمين للالتحاق بالجامعات. وقد أسهمت الاستثمارات الخاصة والعامة في زيادة

الاهتمام بتقييم ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وتتطلب الممارسات الفعالة للجودة في التعليم العالي تنفيذ عمليات التقييم الكمي والنوعي بشكل شامل، وتؤثر الجودة في التعليم العالي مباشرةً على اكتساب الطلاب للمهارات الصحيحة التي تساعدهم في التوظيف واكتساب المهارات التي تتماشى مع متطلبات العصر. (Randheer, 2015). إن مفهوم جودة الخدمة أصبح مهماً للمدراء والباحثين الأكاديميين. يعتمد هذا المفهوم على الأداء العام للجامعة والتأثير الإيجابي على مجموعة من الجوانب المهمة مثل الربحية، وتخفيض التكاليف، ورضا العملاء (الطلاب)، وولاءهم للجامعة. تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يساعد في جذب المزيد من الطلاب، وبالتالي زيادة الإيرادات، بالإضافة إلى تعزيز السمعة والمكانة في السوق (حمامة، 2015).

هناك أربع خصائص مميزة للخدمات يشير إليها بعض الباحثين باسم 4I's، وهي على وجه التحديد (Talib et al., 2012):

-عدم الملموسية (Intangibility): هذا يعني أنه لا يمكن للفرد لمسها أو رؤيتها أو الإمساك بها.

-عدم التجانس (Inconsistency): الخدمات غالباً ما تكون متغيرة وقد تكون غير ثابتة في تقديمها. يمكن أن يكون هذا التباين ناتجاً عن اختلافات في مهارات مقدمي الخدمات، أو تفاوت في تفضيلات العملاء، أو عوامل أخرى.

-عدم الفصل (Inseparability): إنتاج واستهلاك الخدمة يحدثان عادةً في نفس الوقت.

-عدم القابلية للتخزين (Inventory): على عكس السلع المادية التي يمكن تخزينها كمخزون، تكون الخدمات غير قابلة للتخزين أو للاستخدام المستقبلي.

### مقاييس جودة الخدمة Service Quality Models:

يوجد مقاييس عامة تستخدم لقياس مختلف أنواع الخدمات، بينما توجد مقاييس خاصة تم تصميمها لقياس جودة الخدمات في قطاعات محددة مثل التعليم العالي، والصحة، وخدمات النقل، والخدمات المصرفية، والخدمات العقارية، والخدمات الإلكترونية. تتباين أبعاد جودة الخدمات باختلاف القطاعات والمجالات، وتتأثر بنوعية الخدمة المقدمة وثقافة البلدان، بالإضافة إلى اختلاف مقدمي الخدمة.

ويعد مقياس (Technical and Functional Quality Model) الذي قدمه Grönroos عام 1984 المحاولة الأولى في هذا الجانب. فحاول تقديم نموذج للجودة تمثل في: الجودة الفنية، والجودة الوظيفية، والصورة الذهنية. ثم جاء الثلاثي الأمريكي المعروف (BPZ)، الذين قدموا نموذج الفجوة (SERVQUAL) عام 1988. وفيما بعد قدم كرونين وتايلر مقياس الأداء فقط (SERVPERF) عام 1992 كبديل لمقياس الفجوة (SERVQUAL)، نتيجة للنقد اللاذع الذي وجهوه لمقياس الفجوة، والذي يعتمد على مقياس الأداء الفعلي للجودة دون النظر إلى التوقعات، وقد اعتمد مقياس SERVPERF نفس أبعاد مقياس الـ SERVEQUAL الخمسة التي تشمل (الملموسية "الجوانب المادية للخدمة"، الضمان، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف). وقد استخدم هذا المقياس من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في قطاعات خدمية مختلفة ومنها خدمة التعليم (الشعبي، 2016).

#### مقياس أداء التعليم العالي (HEdPERF) Higher Education Performance:

ظهر مقياس HEdPERF كنتيجة للحاجة إلى أداة تقييم شاملة لجودة الخدمات في التعليم العالي تأخذ بالاعتبار جوانب متعددة لتجربة الطلاب، ليس فقط الجوانب الأكاديمية ولكن أيضاً الجوانب غير الأكاديمية وبيئة الخدمة بشكل عام. وقد ظهر هذا المقياس لملئ الفجوة في الأدوات المتاحة لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي، إذ كانت الأدوات السابقة محدودة في تقديم صورة شاملة لتجربة الطلاب. بالتالي، تم تطوير هذا المقياس لتوفير أداة شاملة وفعالة تعكس تجربة الطلاب بشكل أكبر وتُسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

تم تطوير هذا المقياس واختباره وتحليله لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الماليزية في دراسات Abdullah (2005, 2006). أظهرت النتائج أنّ HEdPERF كان أكثر صحة وموثوقية من مقياس SERVPERF الشائع، وقد أظهرت التحليلات الإحصائية أنّ HEdPERF كان أفضل مقياس لقياس جودة الخدمة في سياق التعليم العالي (Randheer, 2015). كما تفوق هذا المقياس على المقاييس الأخرى (SERVPERF; SERVQUAL) ويعود ذلك إلى ما يمتلكه هذا المقياس من قدرة

## قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وتكون المقياس من ستة أبعاد هي (الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية، والسمعة والصيت، وتسهيلات الوصول، والبرامج الدراسية، والفهم)، ثم تم تقليص تلك الأبعاد إلى خمسة أبعاد رئيسة وهي (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، البرامج الدراسية) (الشعبي والشهراني، 2014). وقد تم تطبيق المقياس في بيئات أخرى غير ماليزيا، إذ قامت دراسة أبو وردة (2007) بتطبيق هذا المقياس على الجامعات المصرية، بعد أن أجرت عليه تحويلات عديدة وأعدت هيكلته في أربعة أبعاد هي (الجوانب الأكاديمية، والجوانب غير الأكاديمية، والسمعة أو الصيت، وتسهيلات الوصول)، وبناء على ما سبق ونظراً للمصادقية والثبات الذي يتمتع به هذا المقياس في سياق التعليم العالي سيعتمد عليه هذا البحث في قياس جودة الخدمات التعليمية.

### ■ أبعاد مقياس HEdPERF:

**الجوانب الأكاديمية:** تتعلق فقراتها بالمسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب (من حيث القدرة على توصيل المعلومات وتحويل المقررات الدراسية لمعرفة، والقدرة على تحقيق التواصل المستمر مع الطلاب، فضلاً على مهارات الاتصال الجيد والمواقف الإيجابية مع الطلاب داخل وخارج قاعات الدرس).

**الجوانب غير الأكاديمية:** تتعلق بالعناصر الضرورية التي تساعد الطلاب على الحصول على الخدمة بأيسر الطرق والتي تتعلق بدرجة كفاءة الموظفين في أداء الأعمال المنوطة لهم، وبدرجة الاستجابة للشكاوى المقدمة أو الطلبات، والسرعة في تقديم الخدمة، ومدى تواجد الموظفين، ودرجة الاستعداد التام لمساعدة الطلاب والتعاون معهم ومع أولياء أمورهم لحل مشكلاتهم.

**السمعة والصيت:** وتتعلق بالصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة، ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تلبية احتياجات المجتمع، فضلاً عن قدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع.

**تسهيلات الوصول:** يتعلق هذا البعد بمدى قرب المؤسسة من وسائل المواصلات بشكل يبسر الوصول إلى المؤسسة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية التي تسهل عملية الوصول

إلى قاعات التدريس داخل المؤسسة وإلى المرافق الأخرى، وتسهيل مهمة الحصول على معلومات مبسطة تفيد في إمكانية التواجد في أماكن تلقي الخدمة في الوقت الملائم وبأيسر الطرق، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات من خلال الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف. وبالتالي، نجد أنّ مقياس HEdPERF هو أداة تُستخدم لتقييم جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب، مما يسمح بفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم مما يزيد من رضا الطلاب وأصحاب المصلحة نحو المؤسسة التعليمية. ويمكن استخدام نتائجه للتحسين المستمر في العمليات التعليمية وتطوير البرامج الأكاديمية لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

#### \*الدراسات السابقة:

1-دراسة (سالم، 2018) بعنوان أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً.

#### مشكلة الدراسة: تم صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الآتية:

- ما إمكانية تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا؟ ويتفرع منه مجموعة الأسئلة الفرعية منها:
- ما إمكانية تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية أو الاعتمادية، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من وجهة نظر الطلاب؟
- ما إمكانية بناء بيت الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات نشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي)؟
- ما مدى جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في ضوء علاقاتها بالأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) من وجهة نظر الطلاب؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية استخدام أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا، وكذلك كيف يمكن توظيفها

للارتقاء بجودة الخدمة التعليمية (دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً).

**منهجية الدراسة:** لقد تمّ استخدام المنهج الوصفي لمعالجة الجانب النظري من الدراسة، والتي أسهمت بشكل كبير في التحليل المتعمق للأطر الفلسفية والمفاهيمية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة، وتمّ الاعتماد في بنائها على تطبيق استبانة تضمنت محورين: أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي، والأنظمة الفرعية لنشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي). وقد تمّ استخدام أسلوب QFD في بناء بيت الجودة، وذلك بتصميم استبانة موجهة للطلاب تتضمن (15 بند لتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية، 15 بند لتقييم متطلبات الأنظمة الفرعية). وقد شمل مجتمع الدراسة جميع الدارسين الملتحقين للدراسة في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في العام الدراسي (2017-2018)، والذين بلغ عددهم 45 طالباً (18 طالباً، 27 طالبة). **أهم النتائج:** توصلت الدراسة إلى تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية (الاعتمادية)، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من خلال تحديد أهميتها النسبية من خلال وجهة نظر الطلاب، ف جاء الترتيب الأول من نصيب الموثوقية 35.03%، في الترتيب الثاني الملموسية 31.80%، وفي الترتيب الثالث المعولية 13.35%، في الترتيب الرابع الاستجابة 12.96%، وفي الترتيب الخامس التعاطف 6.85%.

2-دراسة (زاهر وجنبلاط، 2019) بعنوان رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين).

**مشكلة الدراسة:** سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما هو واقع الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟
- ما هي درجة رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب على الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟
- ما هو الوزن النسبي لكل بُعد من أبعاد رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

**أهداف الدراسة:** تبرز من خلال الأهداف الآتية:

- تقديم صورة عن واقع الخدمات التعليمية لطلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين.

-بيان درجة رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية المقدمة.  
-الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوير الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

**منهجية الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين، تم استخدام المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين، وتمّ تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات العليا بغية قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما تم دراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. **أهم النتائج:** تبين انخفاض درجة توافر جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة والأمان)، كما كشفت النتائج عدم رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين عن الخدمات التعليمية، إذ كانت الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة.

3-دراسة (Johry, 2020) بعنوان ممارسات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي. **Quality Management Practices in Higher Education Institutions.**

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في الهند من منظور المجلس الوطني للتقويم والاعتماد (NAAC). وقد طورت الهيئة ونشرت سلسلة من أفضل الممارسات لمختلف المؤسسات وفقاً لسبعة معايير للتقييم والاعتماد.

هدفت الدراسة إلى: معرفة أفضل الممارسات المختلفة التي وصفتها NAAC. والتعرف على دور وتأثير أفضل الممارسات على تطوير المنظمة.

**منهجية الدراسة:** اعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية، واستند التحليل النظري لممارسات الجودة على منشورات اللجنة وأدلة (NAAC) للتقدير والتقويم، واستخدم المجلس المقارنة المرجعية لأفضل الممارسات في شكل معايير لقياس مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال سبعة معايير (الجوانب المنهجية، التدريس والتعلم والتقويم، والبحث والاستشارات والإرشاد، والبنية التحتية ومصادر التعلم، ودعم

الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية). **أهم النتائج:** خلصت الدراسة إلى أنّ ممارسات الجودة التي تُنفذ في مؤسسات التعليم العالي تشمل المعايير: زيادة جودة التعليم والتدريس والتقييم، والبحث، والاستشارات والإرشاد والبنية التحتية وموارد التعلم، ودعم الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية.

4-دراسة (Lazi' et al., 2021) بعنوان تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي كأساس لتحسين جودة الحياة.

### Improvement Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement Quality of Life.

#### مشكلة الدراسة: سعت للإجابة على أسئلة البحث الآتية:

ما مدى موضوعية الترتيب الذي تجريه أكثر قوائم الترتيب أهمية على الصعيد العالمي؟  
هل يكفي الاعتماد لتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي في جمهورية صربيا؟

ما هي المنهجيات والمعايير المختلفة لتقييم جودة التعليم العالي؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي، وتطوير نظام لدعم واتخاذ القرار لتحسين مؤشرات الجودة وتبني الاستراتيجيات الإدارية المثلى لتحسين الجودة.

منهجية الدراسة: تم تطوير منهجية هذه الدراسة حول مؤسسات التعليم العالي في صربيا بناءً على استبيان استقصائي مقدّم لأصحاب المصلحة المعترف بهم لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية. تم تقديم مجموعة من المؤشرات مقسمة إلى ست مجموعات أو أبعاد، وهي: المؤسسة، التي تحتوي على تسعة مؤشرات؛ التعليم، خمسة مؤشرات؛ العلم، ستة مؤشرات؛ مستخدمو الخدمة (أولياء الأمور، الطلاب)، أربعة مؤشرات؛ أرباب العمل/الاقتصاد، ثلاثة مؤشرات؛ البلد / المجتمع، ثلاثة مؤشرات، تم استخدام الأساليب الإحصائية لمراجعة وتحليل نتائج البيانات التي تم الحصول عليها من المسح الذي تم إجراؤه. تم إرسال الاستبيان المطور إلى عناوين البريد الإلكتروني لممثلي جميع مؤسسات التعليم العالي المعتمدة في جمهورية صربيا من مجال التكنولوجيا، تم الجمع بين الأساليب المختلفة، مثل الأساليب الإحصائية الكمية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج معالجة البيانات. **أهم النتائج:** خلصت النتائج إلى إثبات صحة الفرضيات أنّه من الممكن تطوير

نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي، وتطوير نظام لدعم اتخاذ القرار واختيار الاستراتيجية المثلى لتحسين أداء برامج الدراسة ومؤسسات التعليم العالي من ناحية الجودة، وعليه، فإنّ النتائج تشمل تطوير نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، يختلف تقييم أهمية مؤشرات الأداء الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي عن وجهات نظر أصحاب المصلحة المختلفة.

**المراجعة النقدية:** من خلال المراجعة تبين عدم وجود مقياس موحد لقياس جودة الخدمات إذ تختلف من دراسة إلى أخرى ومن قطاع وبيئة إلى أخرى، تناولت الدراسات السابقة قياس وتقويم جودة الخدمات في قطاع التعليم، إذ هدفت دراسات (سالم، 2018؛ زاهر وجنبلاط، 2019) إلى تقييم والتعرّف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وذلك من خلال أبعاد مقياس SERVQUAL، وكذلك هدفت دراسة (Lazi' et al., 2021) إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي. بينما هدفت دراسة (Johry, 2020) إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. تتشابه هذه الدراسة مع هذه الدراسات وذلك في تناول موضوع جودة الخدمات وفي بيئة التطبيق في قطاع التعليم. بينما تتميز الدراسة الحالية بأنها تهدف إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال مقياس HEDPERF.

#### 8. منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد البحث على المقاربة الاستنباطية، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على أسلوب المنهج الوصفي في الإطار النظري، والاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية، كما تمّ استخدام أسلوب المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية لجمع البيانات الأولية، من خلال تصميم قائمة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث، تمّ توزيعها على مجتمع البحث المكون من طلاب مرحلة الدراسات العليا (طب الأسنان، الاقتصاد) في جامعة تشرين، ثم بعد ذلك اختبار فرضيات البحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (التكرارات والنسب والمتوسطات والانحدار) وتحليلها على البرامج الإحصائية المناسبة.

## 9- مجتمع البحث وعينته:

**مجتمع البحث:** تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي (طب الأسنان، والاقتصاد) في جامعة تشرين وذلك لقياس جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم.

**عينة البحث:** تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع البحث الأصلي، والبالغ عددهم ما يقارب 600 طالب، إذ تم توزيع (150) استبيان على أفراد العينة، وبلغت الاستبيانات المستردة والقابلة للتحليل (144)، وتمثل ما نسبته 25% من الطلبة.

## 10. عرض البحث والمناقشة والتحليل:

**أداة البحث:** اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تصميمها بعد مراجعة الأدبيات، إذ تم الاستعانة بالدراسات (أبو وردة، 2007؛ 2006، 2005، Abdullah).

تكوّن الاستبانة من (31) عبارة موزعة كما يظهر الجدول (2):

الجدول (2) توزع عبارات الاستبانة

المتغير	العبارات
الجوانب الأكاديمية	9 عبارات (9-1)
الجوانب غير الأكاديمية	9 عبارات (18-10)
السمعة أو الصيت	6 عبارات (24-19)
تسهيلات الوصول	7 عبارات (31-25)

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 27. وقد تم استخدام (مقياس ليكرت Likert الخماسي) وذلك كما يأتي:

الجدول (3) مقياس ليكرت

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5
درجة الموافقة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

## صدق وثبات الأداة :Validity and Reliability

صدق الاتساق الداخلي: يشير الاتساق الداخلي إلى مدى اتساق كل مفردة من مفردات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه المفردة، وتمّ حساب الاتساق الداخلي عن طريق معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط العبارات كل متغير على حدة، والمتوسط الكلي للمتغيرات مجتمعة.

الجدول (4) معامل ارتباط بيرسون

### Correlations

		الجوانب الأكاديمية	الجوانب غير الأكاديمية	السمعة أو الصيت	تسهيلات الوصول	المتوسط الإجمالي
الجوانب الأكاديمية	Pearson Correlation	1	.200*	.235**	-.067-	.587**
	Sig. (2-tailed)		.016	.005	.428	.000
	N	144	144	144	144	144
الجوانب غير الأكاديمية	Pearson Correlation	.200*	1	.478**	.253**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.002	.000
	N	144	144	144	144	144
السمعة أو الصيت	Pearson Correlation	.235**	.478**	1	-.093-	.661**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.269	.000
	N	144	144	144	144	144
تسهيلات الوصول	Pearson Correlation	-.067-	.253**	-.093-	1	.425**
	Sig. (2-tailed)	.428	.002	.269		.000
	N	144	144	144	144	144
المتوسط الإجمالي	Pearson Correlation	.587**	.779**	.661**	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

يتبين من الجدول (4) أنّ قيم احتمال الدلالة التي تقيس معنوية الارتباط بين المتوسط الكلي والمتوسطات الفرعية للمحاور المدروسة جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.01، إذ أنّ (sig=0.00<0.01)، مما يدل على صدق بناء الاستبانة الموضوعية للقياس. وتشير إلى اتساق مفردات كل بُعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الفرعية للبُعد الذي تنتمي إليه.

**معامل ثبات متغيرات الدراسة:**

تمّ استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس مدى ثبات أداة القياس، عبارات الاستبانة جميعها وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة على الشكل الآتي:

الجدول (6) معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات الفرعية

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	المتغيرات
9	0.81	الجوانب الأكاديمية
9	0.74	الجوانب غير الأكاديمية
6	0.72	السمعة أو الصيت
7	0.66	تسهيلات الوصول
31	0.797	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

من الجدول السابق يتضح لنا أنّ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ كانت (0.797) وهي قيمة كافية لأغراض البحث العلمي، لأنّ قيمة ألفا كرونباخ أكثر من 60% هي النسبة المعيارية المقبولة، مما يثبت ثبات الأداة ككل ويُشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

### 11. نتائج البحث والمناقشة:

التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات: تمّ استخدام الإحصاءات الوصفية وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة، ومنها التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الجدول (7) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي المقررات في الجامعة على المعرفة النظرية والتطبيقات العملية اللازمة في التخصصات المختلفة.	3.73	1.110	مرتفعة
يتم توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الهيئة التدريسية لتقديم النصح والمشورة للطلاب.	3.71	1.015	مرتفعة
يُسمح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم.	3.82	0.948	مرتفعة
يهتم أعضاء الهيئة التدريسية بحل المشكلات التي تواجه الطلاب.	3.64	1.197	مرتفعة
يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات.	4.03	0.788	مرتفعة
تتوفر الكفاءات والخبرات الأكاديمية والتعليمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.	3.71	1.081	مرتفعة
يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال.	3.24	0.812	متوسطة
يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية الوسائل المساعدة في عرض المعلومات وتوصيلها للطلاب.	3.92	0.812	مرتفعة
تتنوع التخصصات والأقسام في الجامعة وتتوافق مع متطلبات سوق العمل.	3.90	0.981	مرتفعة
	3.74	0.620	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

يتضح من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها الجوانب الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (3.74)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب الأكاديمية المقدمة للطلاب في مرحلة الدراسات العليا لضمان جودة التعليم ودعم الطلاب، بما في ذلك توفير تعليم شامل يجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية في مختلف التخصصات. مما يسمح للطلاب بفهم عميق للمفاهيم النظرية وتطبيقها على الواقع العملي، وكذلك تخصيص وقت كافٍ من قِبَل الهيئة التدريسية لتقديم النصح والمشورة، مما يعزز العلاقة بينهم، ويسهم في تحفيز الطلاب ودعمهم في مساراتهم الأكاديمية والمهنية، وكذلك السماح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم،

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

وتبني أعضاء هيئة التدريس موقفاً إيجابياً والتواصل الفعّال مع الطلاب داخل وخارج المحاضرات. وقد كانت أكثر العبارات توفراً في هذا البُعد هو "يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات" بمتوسط قدره (4.03) وموافقة مرتفعة، وبموافقة مرتفعة وبتراوح بين (3.64-4.03) لجميع العبارات باستثناء عبارة "يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال" التي جاءت بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط (3.24)، هذا يشير إلى أنه في حين أن هناك جهوداً تُبذل للحفاظ على تحديث المناهج، فإن هذه الجهود قد لا تكون كافية أو منتظمة بما فيه الكفاية لتلبية توقعات الأطراف المعنية بشكل كامل.

الجدول (8) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل.	3.14	1.273	متوسطة
يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد والتعاطف مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات.	3.12	1.043	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة باللطف وحسن المعاملة مع الطلاب.	3.50	1.158	مرتفعة
يتواصل الموظفون في الجامعة بشكل جيد مع الطلاب.	3.02	1.099	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم.	3.49	0.869	مرتفعة
يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام.	2.83	1.077	متوسطة
تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة.	4.44	0.588	مرتفعة جداً
تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة.	4.29	0.776	مرتفعة جداً
يتوفر في القاعات الدراسية إضاءة وتهوية جيدة لإعطاء المحاضرات بالشكل الأمثل.	4.18	0.876	مرتفعة
	3.56	0.566	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها الجوانب غير الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (3.56)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين والجوانب المادية من الخدمة في مرحلة الدراسات العليا، إذ بلغت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارات "تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة" و"تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة" بمتوسط حسابي (4.44-4.29) وهذا يؤكد على دعم الجامعة لأنشطة الطلاب من خلال السماح بتكوين اتحادات طلابية، وكذلك الحرص على نظافة المرافق في الجامعة، بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارات "يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة في الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل" و"يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد والتعاطف مع الطلاب وطمانتهم عند التعرض للمشكلات" و"يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام" الموافقة المتوسطة لهذه العبارات تشير إلى أنّ هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها في تفاعل الموظفين مع الطلاب والاستجابة لتوقعاتهم عند تعرضهم للضغوط.

على الرغم من ذلك، يبدو أنّ الموظفين يظهرون بعض الاهتمام والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم ولكن ليست بالمستوى المطلوب، كما يُشير إلى ضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة.

ونجد درجة الموافقة جاءت مرتفعة لباقي العبارات مما يبرز كفاءة الموظفين في أداء الأعمال الموكلة إليهم، والاهتمام بالتهوية والإضاءة الجيدة في القاعات الدراسية، مما يعكس بيئة جامعية ملائمة ومحفزة للتعلم.

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

الجدول (9) الإحصاءات الوصفية لمتغير السمعة أو الصيت

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	3.36	0.898	متوسطة
تتطابق الخدمة التعليمية مع ما هو معلن عنه مسبقاً.	3.54	1.127	مرتفعة
يوجد تحديث وتطوير في الأساليب التعليمية الذي تتبعها الجامعة.	3.50	0.802	متوسطة
مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز.	4.26	0.738	مرتفعة جداً
يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة.	3.23	0.874	متوسطة
هناك ثقة فيما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية.	3.85	0.829	مرتفعة
	3.62	0.570	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

يُظهر الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعد السمعة أو الصيت ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (3.62)، وهذا يعكس جوانب إيجابية متعلقة بسمعة الجامعة والخدمات التي تقدمها في مرحلة الدراسات العليا، إذ جاءت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارة "مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز" بمتوسط حسابي (4.26) وهذه الموافقة تعكس رضا الطلاب عن البنية الجمالية للجامعة ويدل على أنّ الجامعة تحظى بسمعة إيجابية بالنسبة لجمالية وتصميم الحرم الجامعي. بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارة "تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل" و"يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة"، هذا يشير إلى أنّ هناك حاجة للجامعة لمراجعة وتحسين البرامج الدراسية وتعزيز الروابط مع القطاعات الأخرى لضمان توافق التخصصات الأكاديمية مع متطلبات السوق، ويشير إلى بعض التحديات التي يواجهها الخريجين فيما يتعلق بإيجاد فرص عمل وفقاً لاحتياجات سوق العمل المحددة. وجاءت مستوى الموافقة مرتفعة لباقي العبارات مما يشير إلى أنّ الجامعة تفي بالتوقعات التي تعد بها مسبقاً، مما يعزز مصداقيتها وثقة الطلاب والمعنيين في الخدمات التعليمية التي تقدمها.

الجدول (10) الإحصاءات الوصفية لمتغير تسهيلات الوصول

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب.	2.79	0.967	متوسطة
يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد.	2.80	1.085	متوسطة
يتم توفير مواقف واسعة ومنظمة للسيارات.	3.93	0.936	مرتفعة
يتوفر لوحات إرشادية تساعد في الوصول للقاعات الدراسية.	3.64	0.936	مرتفعة
تتوفر المرافق والتسهيلات في المباني الجامعية.	3.79	0.884	مرتفعة
تقع مباني الجامعة بالقرب من الطرق العامة.	3.62	1.121	مرتفعة
توفر الجامعة للطلبة المعلومات التي يحتاجونها عن الجامعة وأنظمتها على موقع الجامعة الإلكتروني.	3.73	0.793	مرتفعة
	3.47	0.553	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

يُظهر الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها تسهيلات الوصول ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (3.47)، وهذا يُشير إلى أنّ المستجوبين يقيمون تسهيلات الوصول في الجامعة بشكل إيجابي. هذا يعني أنّ الجامعة نجحت في توفير سهولة الوصول إلى مرافقها وخدماتها، مما يسهم في تحسين تجربة الطلاب ورضاهم. وهذا يشمل قرب الجامعة من الطرق العامة، والوصول السهل إلى المباني الجامعية، والقاعات الدراسية، المكتبات، وكذلك توافر المعلومات على موقع الجامعة الإلكتروني، جاءت درجة الموافقة مرتفعة لجميع العبارات ما عدا عبارات "يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب" و"يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد" التي جاءت بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.79-2.80) وهذا يشير إلى أنّ الوصول المادي للخدمات بالقرب من مكان إقامة الطالب وفعالية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى عن بُعد لا تلبي احتياجات وتوقعات الطلاب بالشكل المطلوب.

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

\*اختبار الفرضيات: لاختبار الفرضيات تمّ الاعتماد على اختبار ( $t$ -Student) لعينة واحدة كما يلي:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF).

الجدول (11) الإحصائيات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمات	144	3.6032	.35428	.02952

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (12) نتيجة اختبار  $t$  لعينة واحدة لجودة الخدمات التعليمية

### One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمات	20.430	143	.000	.60317	.5448	.6615

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يظهر الجدول (11) أنّ متوسط الإجابات بلغ 3.60 وهو أكبر من متوسط القياس، هذا يشير إلى مستوى موافقة مرتفعة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، مما يعكس رضا الطلاب في مرحلة الدراسات العليا عن الجودة العامة للتعليم والخدمات المرتبطة به. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (12).

ومن خلال الجدول (12) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ( $\text{Sig}=0.00 < a=0.05$ ) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى جودة

الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)، أي أنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

**الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (13) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب الأكاديمية

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب الأكاديمية	144	3.7492	.62049	.05171

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (14) نتيجة اختبار  $t$  لعينة واحدة لمتغير الجوانب الأكاديمية

### One-Sample Test

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجوانب الأكاديمية	14.490	143	.000	.74923	.6470	.8514

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول (13) أنّ متوسط الإجابات بلغ 3.74 وهو أكبر من متوسط القياس وهذا يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب الأكاديمية التي تقدمها الجامعة، ويعكس رضا الطلاب عن العناصر الأساسية للعملية التعليمية وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (14).

ومن خلال الجدول (14) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ( $\text{Sig}=0.00 < \alpha=0.05$ ) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين. أي أنّ الجامعة تقوم بتطبيق المقارنة المرجعية بالشكل المطلوب.  
الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (15) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب غير الأكاديمية	144	3.5610	.56615	.04718

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (16) نتيجة اختبار  $t$  لعينة واحدة لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجوانب غير الأكاديمية	11.890	143	.000	.56096	.4677	.6542

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول (15) أنّ متوسط الإجابات بلغ 3.56 وهو أكبر من متوسط القياس، وهو يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب غير الأكاديمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (16).

ومن خلال الجدول (16) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ( $\text{Sig}=0.00 < \alpha=0.05$ ) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية

بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين. الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (17) الإحصائيات الخاصة بمتغير السمعة أو الصيت

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
السمعة أو الصيت	144	3.6273	.57092	.04758

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (18) نتيجة اختبار  $t$  لعينة واحدة لمتغير السمعة أو الصيت

### One-Sample Test

Test Value = 3						
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
السمعة أو الصيت	13.185	143	.000	.62731	.5333	.7214

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول (17) أنّ متوسط الإجابات بلغ 3.62 وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى السمعة أو الصيت التي تتمتع بها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (18).

ومن خلال الجدول (18) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ( $\text{Sig}=0.00 < \alpha=0.05$ ) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF  
(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

**الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (19) الإحصائيات الخاصة بمتغير تسهيلات الوصول

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تسهيلات الوصول	144	3.4752	.55337	.04611

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

الجدول (20) نتيجة اختبار  $t$  لعينة واحدة لمتغير تسهيلات الوصول

**One-Sample Test**

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تسهيلات الوصول	10.305	143	.000	.47520	.3840	.5664

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 27

يتبين من الجدول (19) أنّ متوسط الإجابات بلغ 3.47 وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى تسهيلات الوصول التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (20).

ومن خلال الجدول (20) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ( $\text{Sig}=0.00 < a=0.05$ ) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

## 12- الاستنتاجات والتوصيات:

## توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- إنَّ مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً بشكل عام من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس جودة الخدمة التعليمية HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام.

- فيما يتعلق بترتيب أبعاد جودة الخدمات التعليمية، جاء في المرتبة الأولى بُعد الجوانب الأكاديمية، يليها بُعد السمعة أو الصيت، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً بُعد تسهيلات الوصول.

- بناءً على نتائج الفرضية الرئيسة تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)، أي أنَّ مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

- بناءً على نتائج الفرضيات الفرعية الأربع تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي 3 حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). وهذا يُشير إلى أنَّ المستجوبين يقيمون مستوى توفر أبعاد جودة الخدمات التعليمية مجتمعة في الجامعة بشكل إيجابي.

## التوصيات:

- بناءً على النتائج التي تمّ التوصل إليها يوصي البحث بضرورة التواصل الجيد والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم بشكل أفضل، وتدريب الموظفين على تحسين مستوى الاتصال والتعاطف مع الطلاب. وضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة عن طريق إنشاء مراكز دعم وإرشاد أكاديمي.

- يوصي البحث فيما يتعلق بالمقررات والمناهج بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل، والاهتمام بتعزيز سمعتها فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في منظمات الأعمال لتعكس بشكل أفضل مدى تناسب تخصصاتها مع متطلبات سوق العمل، وفعالية برامجها في تسهيل وزيادة فرص توظيف خريجها. وضرورة إجراء مراجعات دورية لمناهجها والتأكد من تحديثها وفقاً للتوجهات الحديثة في سوق العمل، وكذلك تحسين تعاونها مع القطاعات الصناعية والمهنية لضمان تحسين هذه الجوانب، وخلق تزايط أكبر بين الجامعة والمجتمع المحلي.

- الحاجة إلى تحسين سبل الوصول إلى خدماتها وتحسين قنوات الاتصال، وذلك من خلال تعزيز استجابة الجامعة للاستفسارات والشكاوى لتعزيز تجربة الطالب ورضاه، وتوفير وسائل اتصال فعّالة وسريعة، وذلك من خلال خلق بيئة تعليمية تدعم الطلاب وتلبي احتياجاتهم بكفاءة، مما ينعكس بشكل إيجابي على السمعة العامة للجامعة ويعزز من جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

- وأخيراً يوصي الباحث بضرورة العمل على الحصول على اعتمادات أكاديمية من هيئات محلية ودولية مرموقة، وتطبيق نظم تقييم مستمرة لأداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لضمان الجودة. وإجراء قياس دوري لجودة الخدمات التعليمية من قبل مسؤولي الجامعات من وقت لآخر لمعرفة نقاط الضعف لنقائدها ومعالجتها من قبل القائمين عليها، ومعرفة نقاط القوة لتعزيزها وتطويرها نحو الأفضل، وتعزيز الفرص المتاحة من البيئة الخارجية، والاستعداد بشكل أفضل للتهديدات المحتملة من البيئة الخارجية.

### 13. قائمة المصادر والمراجع:

#### المراجع العربية:

- ABU WARDEH, Sh. (2007). A proposed model for measuring the quality of educational services, Egyptian Journal of Business Studies, Faculty of Commerce - Mansoura University, Vol 31 (1), pp. 277-328. In Arabic
- HAMAMA, B. (2015). Applying the Benchmarking Method to Improve the Quality of Training Services - Case Study: A Training Company for Consulting and Training. Unpublished Thesis. Master of Quality Management, SVU. In Arabic.
- ZAHER, B.; JUNBLATT, M. (2019). Satisfaction of graduate students with the quality of educational services (a field study on graduate students at the Faculty of Arts at Tishreen University). Tishreen University Journal, Economic and Legal Sciences, Vol 41 (4), pp.121-103. In Arabic.
- SALEM, M. (2018). The quality function dissemination tool as a method for evaluating the quality of educational service at the postgraduate level, Diploma in Quality Systems Management and Accreditation at Ain Shams University, as a model. Master Thesis. Department of Environmental Economic, Legal and Administrative Sciences, Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M. (2016). Developing a proposed measure to evaluate the quality of cultural attachés' services provided to students, Institute of Public Administration, Vol. S38, (147), p. pp. 11-37. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M.; AL-SHAHRANI, S. (2014). Evaluating the quality of educational services at King Khalid University from the students' point of view. Dhamar University Journal for Studies and Research, Issue (19). pp. 316-346. In Arabic.

- Al-SALHI, A.; JABALLAH, J. (2016). Measuring the quality of educational services at the Faculty of Economics and Political Science at the University of Misrata from the students' point of view. Journal of Economics and Business Studies, Vol 5, (2), pp. 60-75. In Arabic
- ALI, M. (2017). On the strategy of education in Syria: a critical vision from the perspective of the political economy of education in Syria. Damascus Center for Research and Studies DCRS, Syria: Damascus . In Arabic.
- Al-AYYASHI, Z.; KAREEMA, G., 2014, The effectiveness of benchmarking in developing the quality of higher education. Dossiers De Recherches En Économie Et Gestion, 3(1), 93–117. In Arabic.
- MUHAMMAD, S. YASSIN, A. Al-SAMMAK M. (2018). Availability of TQM requirements in private universities An analytical study of selected sample of the departments in the Alktab College. Journal of the Baghdad University College of Economic Sciences, issue of the Seventh Scientific Conference. In Arabic.
- MOHAMED S.; ALI, H. (2019). The quality of educational service performance in accredited and non-accredited colleges at Assiut University using the (ServPerf) scale - an evaluation study. Scientific Journal of the Faculty of Education - Assiut University, Volume 53, Issue (9), 350-434. In Arabic.

-المراجع الأجنبية:-

- ABDULLAH, Firdaus (2006), Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Iss: 1 pp. 31 – 47.
- ANDERSON, J. C.; RUNGTUSANATHAM M.; SCHROEDER, R. G. 1994. A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. The Academy of Management Review, Vol. 19, No. 3, pp. 472-509
- JAIN, R.; SINHA, G.; SAHNEY, S. (2011). "Conceptualizing service quality in higher education", Asian Journal on Quality, Vol. 12 Iss 3 pp. 296 – 314.
- JOHRY, M. P. (2020). Quality Management Practices in Higher Education Institutions. Academic Leadership-Online Journal, 21(5), 26-35.
- LAZIĆ, Z.; ĐORDEVIĆ, A.; GAZIZULINA A. (2021) Improvement of Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement of Quality of Life. Sustainability,13, 414
- MARTIN, J.; ELG, M.; GREMYR, I. (2020). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. Total Quality Management & Business Excellence, 1–14.
- MICHALSKA-Ćwiek, J. (2009). The quality management system in education-implementation and certification. Journal of Achievements in materials and Manufacturing Engineering, 37(2), 743-750.

- RANDHEER, K. (2015). *Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension*. International Business Research, 8(3), p.p 29-41.
- SILVA, D., MORAES, G., MAKIYA, I.; CESAR, F. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. Quality Assurance in Education, 25(4), 415-439.
- TALIB, F.; RAHMAN, Z.; QURESHI, M. (2012). Total quality management in service sector: a literature review. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(3), 259-301.
- WERBIŃSKA-Wojciechowska, S. (2011). On logistics service quality evaluation-case study. Logistics and Transport, 13(2), 45-56.

## المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

\* الدكتورة: عفراء زحلو ط \*\* الدكتور: عبد الله أوبان

\*\*\* الدكتور: علي احمد \*\*\* زينة خيزران

□ مستخلص □

هدف البحث إلى اختبار أثر المؤشرات المحاسبية في التنبؤ بسعر سهم الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية. تمّ جمع البيانات الثانوية من التقارير المالية الربعية والسنوية للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية والمتوفرة على الموقع الرسمي للسوق، بلغ عدد الشركات 13 شركة صناعية، وشمل البحث بيانات ربعية لفترة زمنية امتدت 7 سنوات من عام 2017 وحتى عام 2023، بمجموع مشاهدات 364 مشاهدة، وتمّ تحليل البيانات باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية بالاعتماد على برنامج SPSS. بيّنت نتائج البحث أن لمتغير معدّل دوران الزبائن الأهمية النسبية الأعلى في التنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، يليه المديونية والعائد على الأصول والسيولة ومعدّل دوران الأصول والعائد على حقوق الملكية ومعدّل دوران المخزون، على التوالي.

**الكلمات المفتاحية:** المؤشرات المحاسبية، التنبؤ، سعر السهم، الشركات الصناعية

\* استاذ مساعد في قسم المحاسبة -كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

[afraazahlout@yahoo.com](mailto:afraazahlout@yahoo.com)

\*\* أستاذ مساعد في قسم المحاسبة-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين-اللاذقية-سورية. [abdouban@yahoo.com](mailto:abdouban@yahoo.com)

\*\*\*طالبة دراسات عليا (دكتوراه) - قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

[zenakh148@gmail.com](mailto:zenakh148@gmail.com)

## Accounting Indicators Affecting on the Prediction of the Company's Stock Price Using Artificial Neural Networks

(An Empirical Study on Industrial Companies  
Listed on the Abu Dhabi Stock Exchange)

**Dr: Afraa Zahlout \***

**Dr: Abdullah Aouban\* \***

**Zena Khaizaran \*\*\***

### Abstract

The research aimed to test the impact of accounting Indicators in predicting the Stock price of industrial companies listed on the Abu Dhabi Stock Exchange.

Secondary data was collected from the quarterly and annual financial reports of industrial companies listed on the Abu Dhabi Securities Exchange and available on the official website of the market, the number of companies reached 13 industrial companies, and the research included quarterly data for a period of time spanning 7 years from 2017 to 2023, with a total of 364 views, and the data was analyzed using artificial neural networks based on the SPSS program.

The results of the research showed that the customer turnover variable has the highest relative importance in predicting the Stock price of industrial companies listed on Abu Dhabi Stock Exchange, followed by Debts, return on assets, liquidity, asset turnover, return on equity and inventory turnover, respectively.

**Keywords:** accounting Indicators, prediction, stock price, industrial companies.

---

\*Assistant Professor, Accounting Department, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. [afraazahlout@yahoo.com](mailto:afraazahlout@yahoo.com)

\*\*Assistant Professor, Accounting Department, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. [abdouban@yahoo.com](mailto:abdouban@yahoo.com)

\*\*\* Postgraduate (PhD), Accounting Department, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. [zenakh148@gmail.com](mailto:zenakh148@gmail.com)

## مقدمة

يُعدّ التنبؤ بسعر السهم أحد المهام الرئيسية لجميع المستثمرين في القطاعات كافةً وهو ليس بالمهمة السهلة (Tehrani and Khodayar, 2010). ووفقاً لكل من Gujjar and Kumar (2021) تُعد أكبر قيود التنبؤ أنه يركّز على المستقبل، وهو أمر غير معروف بشكل أساسي اليوم. ونتيجة لذلك، فإن التوقعات لا يمكن إلا أن تكون أفضل التخمينات. كما تشكل المعلومات المحاسبية أحد أهم الأدوات التي يعتمد عليها المستثمرون في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية، إذ تعتمد بشكل أساسي على القوائم المالية التي تعد أهم المخرجات المحاسبية للشركات (Awwad and Salem, 2019)، وبحسب المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين يجب أن تعكس البيانات المالية التي تفصح عنها الشركات في التقارير المالية بشكل صحيح الواقع المالي والاقتصادي للشركة، حتى لا يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية على أساس معلومات مُضلّلة (Mgbame, 2013).

حظيت العلاقة بين المعلومات المحاسبية والتنبؤ بسعر السهم باهتمام كبير، ويعد كل من Brown and Ball (1968) من أوائل الباحثين اللذان تطرّقاً لهذه العلاقة لعينة من الشركات المدرجة ببورصة نيويورك للأوراق المالية (Abiodun, 2012). وعلى الرغم من أنه يوجد العديد من العوامل الأخرى التي تؤثر على التنبؤ بأسعار الأسهم مثل العوامل السياسية والاقتصادية (Goyal and Gupta, 2019)، ولكن تم التركيز في هذا البحث على المؤشرات المحاسبية، إذ تعد المؤشرات المحاسبية أحد أهم أدوات التحليل المالي التي تستخدم لتشكيل رأي بخصوص قيمة الشركة وتقييم أدائها (Awwad and Salem, 2019)، لذلك يهتم المتعاملون في السوق المالي بتحليل القوائم المالية وأثرها على قرارات المستثمرين (Kim and Kwag, 2013 ؛ 2018، شنك).

بناء على ما سبق تمّ اختبار تأثير مجموعة من المؤشرات المحاسبية للتنبؤ بسعر السهم، وذلك بالتطبيق على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، وتحليلها باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية، إذ يُعدّ التنبؤ بسعر السهم واحداً من أهم تطبيقات النمذجة التنبؤية (Xiao et al., 2022).

### مشكلة البحث

تتعلق مشكلة البحث في اختبار تأثير مجموعة من المؤشرات المحاسبية للتنبؤ بسعر السهم، وتحليلها باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية، وذلك من خلال طرح السؤال البحثي الرئيس:

هل تُسهم المؤشرات المحاسبية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟

وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تسهم السيولة بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
2. هل تسهم المديونية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
3. هل يسهم العائد على الأصول بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
4. هل يسهم العائد على حقوق الملكية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
5. هل يسهم معدل دوران الأصول بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
6. هل يسهم معدل دوران الزبائن بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟
7. هل يسهم معدل دوران المخزون بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية؟

## فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية للبحث: تُسهم المؤشرات المحاسبية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

**H1:** تسهم السيولة بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H2:** تسهم المديونية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H3:** يسهم العائد على الأصول بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H4:** يسهم العائد على حقوق الملكية بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H5:** يسهم معدل دوران الأصول بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H6:** يسهم معدل دوران الزبائن بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

**H7:** يسهم معدل دوران المخزون بالتنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية.

## أهمية البحث

### الأهمية العلمية:

تتمثل أهمية البحث العلمية في اختبار تأثير مجموعة من المؤشرات المحاسبية في التنبؤ بسعر السهم، التي قد تعكس حالة تقلب سعر السهم، إذ اعتمدت الدراسات السابقة على متغيرين أو أكثر، أو ركزت على بيانات سنة واحدة فقط وتحليلها باستخدام تحليل الانحدار، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على التنبؤ باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية للفترة الزمنية الممتدة لـ 7 سنوات، وذلك بهدف زيادة الدقة التنبؤية؛ إذ أنه مع تقدم الأبحاث وانتشار تقنيات التعلم الآلي والذكاء الصناعي، اعتبرت الشبكات

العصبية الاصطناعية من أكثر نماذج التنبؤ دقة واستخداماً، فبمجرد أن يتم تدريب وتعليم الشبكات بإمكانها أن تتنبأ بالجزء غير المرئي أو المستقبلي من البيانات حتى لو كان هنالك انقطاع في بيانات، فضلاً عن أن نتائجها قابلة لتعميم (Xiao et al., 2022)، الأمر الذي قد يساعد المستثمرين في الحصول على فهم أفضل وأشمل للوضع الحالي اتخاذ قراراتهم الاستثمارية للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، وهو ما يشكل أهمية علمية. فضلاً عن أن المؤشرات المحاسبية تساعد في تفسير نشاط السوق المالي، مما يعطي دلالة حول النشاط الاقتصادي في هذا البلد.

### الأهمية العملية:

تأتي أهمية البحث العملية كونها تعد دليلاً جديداً من بيئة جديدة عن تأثير مجموعة من المؤشرات المحاسبية للتنبؤ بسعر السهم في بيئة بحثية جديدة وهي الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية.

### منهجية البحث

استخدمت الدراسة منهج المسح، إذ تمّ جمع البيانات الثانوية من التقارير المالية السنوية والربعية ونشرات التداول المتوافرة على الموقع الرسمي لسوق أبو ظبي للأوراق المالية، كما تم الاعتماد على الشبكات العصبية الاصطناعية، وهي عبارة عن تقنيات حسابية مصممة لمحاكاة الطريقة التي يؤدي بها الدماغ البشري مهمة معينة، وذلك عن طريق معالجة ضخمة موزعة على التوازي، ومكونة من وحدات معالجة ضخمة موزعة على التوازي، ومكونة من وحدات معالجة بسيطة، هذه الوحدات تمثل عناصر حسابية تسمى عصبونات أو عقد، وتمّ تحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS.

### مجتمع وعينة البحث

تكوّن مجتمع البحث من الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، وهي عبارة عن 18 شركة، خلال الفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2017 حتى عام 2023. حيث تم استبعاد 5 شركات صناعية لعدم توافر بياناتها المالية خلال سنوات الدراسة وتوقف بعضها عن العمل، وبذلك يصبح عدد الشركات المدروسة 13 شركة،

بالاعتماد على بيانات ربع سنوية لمدة 7 سنوات، إذ بلغ عدد المشاهدات (364) مشاهدة.

### قياس متغيرات البحث

اعتماداً على دراسة كل من Arkan (2016)، Tupe (2014)، Kwag and Kim (2013)، Turk (2006)، Robin et al. (2015)، Khanji (2020)، (2018)؛ فقد تم قياس المؤشرات المدروسة وفقاً للآتي:

**(1) المتغير التابع:** التنبؤ بسعر السهم يأخذ القيمة 0 إذا انخفض سعر السهم، والقيمة 1 إذا ارتفع سعر السهم.

**(2) المؤشرات المستقلة:** تم استخدام مجموعة من المؤشرات التنبؤية بناءً على علاقتها المحتملة بسعر السهم، وتكرر استخدامها في الدراسات السابقة بالتنبؤ بسعر السهم.

### المؤشرات المحاسبية:

نسبة السيولة = الأصول المتداولة / الالتزامات المتداولة

نسبة المديونية = إجمالي الالتزامات / إجمالي الأصول

نسبة العائد على الأصول = صافي الربح / متوسط إجمالي الأصول

نسبة العائد على حقوق الملكية = صافي الربح / متوسط حقوق ملكية المساهمين

معدل دوران الأصول الثابتة = صافي المبيعات / متوسط الأصول الثابتة

معدل دوران الزبائن = صافي المبيعات / متوسط حساب الزبائن

معدل دوران المخزون = تكلفة البضاعة المباعة / متوسط المخزون

### حدود البحث

تتمثل حدود البحث المكانية في التطبيق على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، في حين تمثل الحدود الزمنية الفترة من عام 2017 وحتى عام 2023.

## الدراسات السابقة

### 1-دراسة سالم (2014):

دور النسب المالية للتنبؤ في أسعار أسهم الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان (دراسة اختبارية)

هدفت الدراسة إلى إبراز دور النسب المالية في التنبؤ بالأسعار السوقية لأسهم الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، وإظهار أي من هذه النسب أكثر تأثيراً على هذه الأسعار من خلال أسلوب الانحدار المتعدد. لتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء دراسة اختبارية تغطي البيانات المنشورة لـ (73) شركة من الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وتضمنت عينة الدراسة (18) شركة للفترة الزمنية الممتدة من 2010-2012.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من: نسبة التداول، نسبة السيولة السريعة، ربحية السهم الواحد، العائد على حقوق الملكية، نسبة المديونية، معدل دوران الأصول، مضاعف سعر السهم، مضاعف سعر السهم للقيمة الدفترية/ على أسعار الأسهم السوقية، للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وعدم وجود تأثير لكل من درجة الرفع المالي، ومعدل دوران رأس المال العامل على أسعار أسهم تلك الشركات.

### 2-دراسة الحساوي والحجيمي (2022):

التنبؤ بأسعار الإغلاق للأسهم باستخدام الشبكات العصبية لعينة من المصارف الإسلامية العراقية

هدفت الدراسة إلى تطوير نماذج للتنبؤ بأسعار الإغلاق لعينة من المصارف الإسلامية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية. تضمنت عينة الدراسة (3) مصارف مدرجة في القطاع المصرفي لسوق العراق للأوراق المالية، بينما كانت البيانات المستخدمة في الدراسة؛ المؤشرات الشهرية المعلنة بواسطة السوق للفترة الزمنية الممتدة من كانون الثاني/ 2018 لغاية كانون الأول/2019، وقد تم تنفيذ الشبكات العصبية وتطوير (3) نماذج باستخدام برنامج Matlab 2014b، وتم قياس دقتها التنبؤية بواسطة مقاييس متوسطات الأخطاء ومعامل التحديد.

توصّلت الدراسة إلى أن الشبكة العصبية الاصطناعية (MLP) تتمتع بدقة عالية وكفاءة في التنبؤ بأسعار الإغلاق للعينة المدروسة، بدقة تنبؤية وصلت إلى 99%، حيث أن تطبيق الشبكات العصبية الاصطناعية يختصر الكثير من الوقت والجهد في التنبؤ، كذلك قدرتها على التعامل مع جميع أنواع البيانات، وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الاستثمارية إلى جانب الأساليب الأخرى مما يعطي ثقة ودقة تنبؤية أفضل.

### 3-دراسة (2015) Robin et al.:

#### **Developing a Stock Price Model Using Investment Valuation Ratios for the Financial Industry Of the Philippine Stock Market**

تطوير نموذج سعر السهم باستخدام نسب تقييم الاستثمار للصناعة المالية من سوق الأسهم الفلبينية

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج للتنبؤ بسعر السهم في الأسواق المالية الناشئة من خلال الانحدار الخطي المتعدد باستخدام النسب المالية.

تضمنت عينة الدراسة بيانات 13 شركة في الفلبين لمدة 6 سنوات منذ عام 2008 لغاية 2012، استخدمت الدراسة مجموعة من النسب المالية للتنبؤ بسعر السهم وهي ربحية السهم، ونسبة السعر إلى الربح، وعائد توزيعات الأرباح، ونسبة السعر إلى القيمة الدفترية للسهم.

توصّلت الدراسة إلى تطوير نموذج لسعر السهم باستخدام النسب المالية كما بينت النتائج أن لنسبة ربحية السهم ونسبة السعر إلى الربح أعظم قوة تفسيرية من بين النسب المختارة في الدراسة.

### 4-دراسة (2016) Arkan:

#### **The importance of Financial Ratios in Predicting Stock Price Trends: A Case Study in Emerging Markets**

أهمية النسب المالية في التنبؤ باتجاه سعر السهم: دراسة حالة في الأسواق الناشئة  
هدفت الدراسة إلى التحقق من أهمية النسب المالية المستخرجة من البيانات المالية بالتنبؤ باتجاه سعر السهم في الأسواق الناشئة.

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

اختبرت الدراسة القوة التنبؤية لـ 12 نسبة مالية بالاعتماد على بيانات 15 شركة موزعة على 3 قطاعات للفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2005 لغاية عام 2014 في السوق المالي الكويتي. تم انشاء معادلة لتقدير سعر السهم في كل قطاع وفقاً لنموذج الانحدار المتعدد بعد استبعاد المؤشرات غير الفعالة باستخدام طريقة STEP WISE. توصلت الدراسة إلى أنه يمكن الاعتماد على مجموعة من النسب المالية لكل قطاع للتنبؤ بسعر السهم، تمثلت النسب المالية الأكثر فاعلية بالنسبة للقطاع الصناعي بـ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية ونسبة صافي الربح، أما بالنسبة لقطاع الخدمات والاستثمار فإن النسب الأكثر فاعلية هي العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، السعر إلى الربحية، والعائد على السهم.

5-دراسة khanji (2020):

### Can Market Ratios Predict Stock Prices: Empirical Study of Manufacturing Companies in Jordan

هل بإمكان نسب السوق التنبؤ بأسعار الأسهم: دراسة تجريبية لشركات التصنيع في الأردن

هدفت الدراسة إلى اختبار قدرة المؤشرات السوقية على التنبؤ بأسعار الأسهم لشركات التصنيع الأردنية من خلال طرق الانحدار المتعدد. استخدمت الدراسة البيانات المنشورة في بورصة عمان، وتم تحليل البيانات المالية لـ 27 شركة صناعية أردنية لمدة عشر سنوات خلال الفترة (2009-2018)، إذ أشارت الدراسة أنه على الرغم من أن النسب المالية من بين العوامل التي يمكن أن تفسر تحركات أسعار الأسهم، إلا أن المؤشرات السوقية على وجه الخصوص لديها معلومات إضافية تتعلق بالسوق، لذلك، اعتمدت هذه الدراسة على 5 متغيرات سوقية للتنبؤ بأسعار الأسهم وهي: توزيعات الأرباح لكل سهم، وربحية السهم، القيمة الدفترية لكل سهم، والقيمة السوقية/القيمة الدفترية للسهم، ونسبة السعر إلى الأرباح.

توصلت الدراسة إلى أن المؤشرات السوقية يمكن أن تتنبأ بشكل كبير بأسعار الأسهم بمفردها بنسبة 89%، ولديها القدرة (مجتمعة) على تفسير تحركات أسعار الأسهم في الشركات الصناعية الأردنية.

6-دراسة Xiao et al. (2022):

## Predict Stock Prices With ARIMA and LSTM

التنبؤ بأسعار الأسهم باستخدام نموذج السلاسل الزمنية ARIMA و LSTM هدفت الدراسة إلى التنبؤ بأسعار الأسهم من خلال نموذج المتوسط المتحرك للانحدار التلقائي المتكامل Autoregressive integrated moving (ARIMA) ونموذج LSTM Long Short Term Memory networks "شبكات الذاكرة طويلة وقصيرة المدى وهي نوع من ال RNN (Recurrent Neural Network) الشبكة العصبونية المتكررة" وتعد من أفضل النماذج للتنبؤ بسعر السهم يمكن من خلاله استخدام البيانات السابقة في التأثير على المستقبل. استخدمت الدراسة بيانات أسهم 50 شركة من موقع Finance.yahoo، مجموعة البيانات المستخدمة تتألف من أعلى سعر للسهم في أيام المعاملات خلال الفترة من 2010/1/1 ولغاية 2018/12/31، وتم إجراء الاختبارات لسلسلة ممتدة 60 يوماً، للتنبؤ بأعلى سعر للنقطة التالية، كما تم استخدام 3 مؤشرات أداء وهي متوسط الخطأ المطلق (MAE) Mean Absolute Error -متوسط الخطأ التربيعي (MSE) Mean Square Error - وخطأ الجزر التربيعي (RMSE) Rootmean Square Error لتحليل نتائج التنبؤ باستخدام نماذج ARIMA و LSTM.

توصلت الدراسة إلى أن كلاً من نماذج ARIMA ونماذج LSTM مناسبة للتنبؤ بسعر السهم، كما وجدت الدراسة أن نماذج LSTM لديها أداء أفضل في التنبؤ بأسعار السهم (خاصة في التعبير عن تغيرات أسعار السهم)، لأنها تستطيع التنبؤ باتجاه سعر السهم المستقبلي بالاعتماد على خصائص تطور الحالة التاريخية لسعر السهم عند نقطة زمنية معينة، كما تتميز نماذج LSTM بالبساطة والموثوقية ولكن تطبيق نماذج ARIMA أكثر ملائمة، على الرغم من أن أداءها أدنى من أداء نماذج LSTM، وذلك لأنها

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

تحتاج إلى وقت تدريب قصير ومعايير تدريب قليلة، مما يسهل عملية الوصول إلى النتائج.

7-دراسة Cakici and Zaremba (2024):

### Accounting vs Market Information: What Matters More for Stock Return Predictability?

المعلومات المحاسبية مقابل المعلومات السوقية: من الأكثر أهمية من حيث القدرة التنبؤية بعائد السهم؟

هدفت الدراسة إلى معرفة أي من المعلومات المحاسبية أم السوقية أكثر قدرة تنبؤية بعائد السهم.

استخدمت الدراسة بيانات لمدة خمس سنوات في الولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى مجموعة مكونة من أفضل 131 تنبؤ بعوائد الأسهم، ومن ثم تم تصنيف البيانات وبناء نموذجين محاسبي وسوقي، وتحليلها بالاعتماد على تقنيات التعلم الآلي، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، والنماذج الشجرية، والشبكات العصبية الاصطناعية.

توصلت الدراسة إلى أن المؤشرات السوقية تفوقت على المؤشرات المحاسبية وذلك في الفترات التي يكون فيها تقلبات في السوق، وعلى العكس من ذلك يكون أداء النماذج المحاسبية في التنبؤ بعوائد السهم مماثلاً للنماذج السوقية في الفترات التي يكون فيها استقرار وانخفاض لحالة عدم التأكد من عوائد الأسهم.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة، يمكن الإشارة إلى العديد من القضايا الجدلية الرئيسية، إذ اعتمدت أغلب الدراسات السابقة عند دراسة التنبؤ بسعر السهم على النسب المالية، ولكن اختلفت هذه الدراسات من حيث عدد هذه النسب وقدرتها التنبؤية، ونوع القطاع الذي ركزت عليه، بداية اعتمدت دراسة Arkan (2016) على 12 نسبة مالية للتنبؤ بسعر السهم، وتوصل إلى أكثر النسب التي من الممكن الاعتماد عليها للتنبؤ بسعر السهم بالنسبة للقطاع الصناعي، وقطاع الخدمات والاستثمار.

بينما اتجهت العديد من الدراسات الأخرى إلى التركيز على قطاع واحد فقط، كدراسة سالم (2014) التي ركزت على التنبؤ بسعر السهم بالنسبة للقطاع الصناعي فقط، وتوصلت إلى أنه يمكن الاعتماد على 8 نسب مالية للتنبؤ بسعر السهم للقطاع الصناعي الأردني، بالإضافة إلى دراسة Khanji (2020) التي حاولت التنبؤ بسعر السهم لشركات التصنيع الأردنية وتوصلت إلى أن المؤشرات السوقية من الممكن التنبؤ بسعر السعر بنسبة أكبر من المؤشرات المحاسبية بالنسبة للقطاع الصناعي الأردني، بينما اتجهت دراسات أخرى إلى التنبؤ بسعر السهم دون التركيز على قطاع معين كدراسة Robin et al (2015) التي استخدمت 4 نسب مالية للتنبؤ بسعر السهم، ووجدت أن ربحية السهم ونسبة السعر إلى الربح أكثر النسب التي يمكن استخدامها للتنبؤ بسعر السهم، في سياق آخر ركزت دراسات أخرى على استخدام نماذج إحصائية متطورة لزيادة الدقة التنبؤية كدراسة الحسناوي والحجيمي (2022) وتوصلت الدراسة إلى أن الشبكات العصبية الاصطناعية تتمتع بدقة عالية وكفاءة في التنبؤ بأسعار الإغلاق للعينات المدروسة، بدقة تنبؤية وصلت إلى 99%، حيث أن تطبيق الشبكات العصبية الاصطناعية يختصر الكثير من الوقت والجهد في التنبؤ، كذلك قدرتها على التعامل مع جميع أنواع البيانات، ولكن على الرغم من ذلك لا يوجد اجماع بين الباحثين على نموذج أمثل يعطي دقة تنبؤية أفضل سواء من ناحية المؤشرات أو الأساليب الإحصائية المستخدمة كدراسة Xiao et al. (2022) التي توصلت إلى أن كلاً من نماذج ARIMA ونماذج LSTM مناسبة للتنبؤ بسعر السهم، ودراسة Cakici and Zarembo (2024) التي توصلت إلى أن النماذج المحاسبية والسوقية مناسبة للتنبؤ ولكن الأمر يعتمد على الظروف السوقية السائدة.

عليه تسعى الدراسة الحالية إلى الاستفادة من القضايا الجدلية السابقة للتنبؤ بسعر السهم بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات المحاسبية، بالإضافة إلى استخدام الشبكات العصبية الاصطناعية بهدف زيادة الدقة التنبؤية، وذلك بالتطبيق على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية.

## الجانب النظري:

### مفهوم التنبؤ بسعر السهم

يستخدم المحللون الماليون التنبؤ لاستقراء كيفية تعيّر اتجاهات الأسهم، مثل الناتج المحلي الإجمالي أو البطالة، في الربع أو العام المقبل. كما أوضح Ala'raj et al. (2023) أن التنبؤ يعالج مشكلة أو مجموعة من البيانات. إذ يضع الاقتصاديون افتراضات بشأن الوضع الذي يتم تحليله والتي يجب تحديدها قبل تحديد متغيرات التنبؤ. يُعد التنبؤ أسلوب يستخدم البيانات التاريخية كمدخلات لإجراء تقديرات تنبؤية في تحديد الاتجاهات المستقبلية. إذ تستخدم الشركات التنبؤ لتحديد كيفية تخصيص ميزانياتها أو التخطيط للنفقات المتوقعة لفترة زمنية قادمة. يعتمد هذا عادةً على الطلب المتوقع على السلع والخدمات المقدمة (Ala'raj et al., 2021).

كما أشار Bharathi and Geetha (2017) إلى أن المستثمرين يستخدمون التنبؤ لتحديد ما إذا كانت الأحداث التي تؤثر على الشركة، مثل توقعات المبيعات، ستؤدي إلى زيادة أو خفض سعر الأسهم في تلك الشركة. يوفر التنبؤ أيضاً معياراً مهماً للشركات، التي تحتاج إلى منظور طويل المدى للعمليات.

### أهمية التنبؤ بسعر للسهم

أظهرت الدراسات النظرية والتجريبية وجود علاقة إيجابية بين الأسواق المالية والنمو الاقتصادي حيث أشار كل من Johnson et al. (2003) و (2014) وWieland and Cristelli (2015) لأهمية الأسواق المالية، إذ أن التنبؤ بسعر السهم يحتل مكانة بارزة في اتخاذ القرارات الاستثمارية. ومع ذلك، تتميز أسواق الأسهم بالتقلبات العالية والديناميكية والتعقيد. ووفقاً لكل من Awwad and Salem (2019) و Erbaykal and Okuyan (2017) تتأثر التحركات في أسواق الأسهم بعدة عوامل، مثل عوامل الاقتصاد الكلي، والأحداث الدولية، والسلوك البشري، وغيرها من العوامل ذات الصلة بالبيئة الخاصة بالشركة كحجم الشركة إذ يعتبر المحرك الأساسي لأي مشروع ويهدف لزيادة إنتاجية الشركات وإعادة تجديد رأس المال. فضلاً عن المؤشرات السوقية إذ أنها تساعد المستثمرين بشكل كبير في تكوين صورة واضحة عن وضع الشركة المستقبلي بالاعتماد على أداء الشركة في الماضي، وبالتالي فإن التنبؤ بعوائد

الأسهم يمكن أن يصبح مهمة صعبة. إذ تعتمد ربحية الاستثمارات في أسواق الأسهم بشكل كبير على إمكانية التنبؤ بتحركات الأسهم، بالتالي إذا كان نموذج أو تقنية التنبؤ قادرة على التنبؤ بدقة باتجاه السوق، فيمكن تقليل مخاطر الاستثمار وعدم اليقين. وذلك من شأنه أن يعزز تدفقات الاستثمار إلى أسواق الأوراق المالية ويكون مفيداً أيضاً لواقعي السياسات والمنظمين في اتخاذ القرارات المناسبة واتخاذ التدابير التصحيحية.

### الأساليب المستخدمة في التنبؤ بسعر السهم

تُعد التقارير والقوائم المالية أحد أهم مصادر المعلومات التي يعتمد عليها المستثمرون عند التنبؤ بسعر السهم، إذ اعتمدت أغلب الدراسات السابقة عند دراسة التنبؤ بسعر السهم على المؤشرات المحاسبية واختلفت فيما بينها حول عدد المؤشرات المستخدمة في التنبؤ وقدرتها التنبؤية ونوع القطاع الذي ركزت عليه، فضلاً عن اختلاف الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذا التنبؤ، إذ تتوّعت الأساليب والنماذج الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، بداية اعتمدت هذه الدراسات على نماذج الانحدار المتعدد للتنبؤ بسعر السهم كدراسة (Arkan, 2015; Robin et al., 2015; Turk, 2006; Khanji, 2020).

مع تقدم الدراسات توجّه الباحثون إلى استخدام السلاسل الزمنية في التنبؤ بسعر السهم فوفقاً لـ Sancar et al. (2017) يوجد العديد من تقنيات التنبؤ بالسلاسل الزمنية. تم اقتراح نماذج الانحدار الذاتي للمتوسط المتحرك المتكامل (ARIMA) من قبل Box and Jenkins (1970) لتحليل السلاسل الزمنية والتنبؤ بها. كما تم إجراء بعض الدراسات باستخدام نماذج ARIMA للتنبؤ بعوائد سوق الأوراق المالية (Al-Shaib, 2006; Ojo and Olatayo, 2009; Adebisi and Oluinka, 2014; Mondal et al., 2014).

لاحقاً مع التّقدم التكنولوجي ظهرت تقنيات وأساليب جديدة للنمذجة، توجّهت الدراسات الحديثة إلى تقنيات الذكاء الصناعي، فبعضها اعتمد على نوع واحد من تلك التقنيات كدراسة Remazanian (2011) التي استخدمت الشبكات العصبية، والتي تعد إحدى البنى الأساسية للذكاء الصناعي، وصولاً إلى دراسة seng (2017) التي استخدمت تقنية الغابة العشوائية، بينما توجّهت العديد من الدراسات الحديثة نحو استخدام أسلوب الدمج

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

بين نماذج السلاسل الزمنية ونماذج الذكاء الصناعي، بهدف زيادة الدقة التنبؤية للنماذج كدراسة Islam and Nguyen (2020) التي استخدمت المتوسط المتحرك للانحدار التلقائي المتكامل ARIMA، والشبكات العصبية الاصطناعية، والحركة العشوائية الهندسية.

يُلاحظ مما سبق أنه على الرغم من تنوع أساليب النمذجة المستخدمة في الدراسات السابقة (الإحصائية والذكاء الصناعي)، لم تُثبت أي تقنية تفوقها المطلق، فضلاً عن أنه لا يوجد إجماع بين الباحثين حول أفضل المؤشرات المحاسبية المستخدمة في التنبؤ بسعر السهم.

### أثر المؤشرات المحاسبية في التنبؤ بسعر السهم

يعتمد المستثمرون بشكل رئيس عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية على تحليل مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على سعر السهم من أهمها المعلومات المحاسبية (Sucipto and Chasanah, 2019)، والتي يحصلون عليها من خلال البيانات المستخلصة من التقارير المالية، والتي يسعى المستثمرون لفهمها لمساعدتهم في التنبؤ بسعر السهم، (2018، شنك). ويمكن تصنيف هذه المعلومات المحاسبية إلى أربع فئات رئيسية وهي نسب الربحية والسيولة والكفاءة التشغيلية والرافعة المالية Padmanayana (and Bhavya, 2020). تستخدم نسب الربحية على نطاق واسع من قبل المستثمرين لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية (Arkan, 2016)، كما تعد عاملاً مهماً لتفسير التغيرات في سعر السهم، إذ تعد مؤشر للأداء العام للشركات، وتقيس قدرتها على تحقيق النمو والأرباح (Wang et al., 2013; Kabajeh et al., 2012; Dang et al., 2017)، فمثلاً وجد Dange et al. (2017) أن للربحية أثر إيجابي على سعر السهم، أما بالنسبة للسيولة فيتم استخدامها لقياس مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها المالية قصيرة الأجل، وقد اختلفت الدراسات حول تأثيرها على سعر السهم ففي دراسة أجراها Heryanto (2016) أن للسيولة أثر إيجابي على سعر السهم، بينما وجد Sucipto and Chasanah (2019) أن للسيولة تأثيراً سلبياً على سعر السهم، أما بالنسبة للكفاءة التشغيلية كمعدل دوران الأصول فهي تقيس مدى كفاءة الشركات في إدارة

أصولها بهدف زيادة المبيعات والأرباح، وقد أشارت العديد من الدراسات أنه كلما ارتفعت الكفاءة يمكن أن يؤدي ذلك إلى أداء أفضل للشركات، وبالتالي قد تتعكس على سعر السهم (Arkan, 2016; Wang et al., 2013)، وأخيراً من الممكن للرافعة المالية أن تساعد المستثمرين في قياس مخاطر الشركة، إذ تساهم في توضيح الهيكل المالي للشركة وتقييم المخاطر طويلة الأجل، وقد توصلت العديد من الدراسات أن للرافعة المالية تأثير على سعر السهم، فمثلاً وجد Tran (2015) بأن للرافعة المالية أثر إيجابي على عائد السهم، مما سبق يُلاحظ أن للمتغيرات المحاسبية تأثيراً مهماً على سعر السهم، ولكن لا يوجد اجماع بين هذه الدراسات حول تأثير المؤشرات المحاسبية على سعر السهم، مما يثير الجدل حول مدى تأثير هذه المؤشرات المحاسبية مجتمعة في التنبؤ بسعر السهم ومدى مساهمتها في مساعدة المستثمرين في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية وذلك للشركات المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية.

#### الجانب العملي:

تم استخدام أسلوب الشبكات العصبية الاصطناعية متعددة الطبقات ذات التغذية الأمامية<sup>1</sup>، لبيانات السلسلة الزمنية للمتغيرات محل الدراسة خلال 364 ربع لتدريب الشبكة واختبارها، كما هو موضح بالجدول رقم (1).

الجدول رقم (1) ملخص عملية المعالجة في الشبكة العصبية

Case Processing Summary			
		N	Percent
Sample	Training	247	67.9%
	Testing	117	32.1%
Valid		364	100.0%
Excluded		0	
Total		364	

المصدر: مخرجات الشبكة العصبية باستخدام برنامج spss.

<sup>1</sup> تقسم عصبونات شبكة التغذية الأمامية إلى مجموعة من الطبقات تحتوي كل طبقة على عدد من العصبونات، ويتم تدفق المعلومات من طبقة إلى أخرى، بشكل متسلسل ووفق مسار أمامي فقط (الإمارة، 2013).

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

تم استخدام بيانات 247 ربح لتدريب الشبكة العصبية المستخدمة بنسبة 67.9 %  
وبيانات 117 ربح لاختبار الشبكة بنسبة 32.1 %، كما هو موضح في الجدول رقم  
(1).

تكونت الشبكة العصبية المختارة من ثلاثة طبقات (طبقة المدخلات، طبقة المعالجة،  
طبقة المخرجات)، بلغ عدد الخلايا في طبقة المدخلات 7 خلايا وهي عبارة عن عدد  
المؤشرات المستقلة، عدد الخلايا في طبقة المخرجات 2 خلايا، كما تكونت طبقة  
المعالجة من 3 خلايا، كما هو موضح بالجدول رقم (2).

الجدول رقم (2) معلومات حول الشبكة العصبية المستخدمة.

Network Information			
Input Layer	Covariates	1	السيولة
		2	المديونية
		3	العائد على الأصول
		4	العائد على حقوق الملكية
		5	دوران الأصول
		6	دوران الزبائن
		7	دوران المخزون
	Number of Units <sup>a</sup>		7
Rescaling Method for Covariates		Standardized	
Hidden Layer(s)	Number of Hidden Layers		1
	Number of Units in Hidden Layer 1 <sup>a</sup>		3
	Activation Function		Hyperbolic tangent
Output Layer	Dependent Variables	1	سعر السهم
	Number of Units		2
	Activation Function		Softmax
	Error Function		Cross-entropy
a. Excluding the bias unit			

المصدر: مخرجات الشبكة العصبية باستخدام برنامج spss.

تم استخدام الدالة (Hyperbolic tangent) (الظل الزائدي) كدالة تنشيط في الطبقة

المخفية تعود تسميتها بالزائدية لأنها دوال مشتقة من دالة القطع الزائد ولأن لها خواص

شبيهة جدا بالدوال المتثلثية والتي تعطى بالعلاقة التالية:

$$\gamma(c) = \tanh(c) = \frac{e^c - e^{-c}}{e^c + e^{-c}} + Bias$$

حيث  $y$ : المتغير التابع،  $c$ : المؤشرات المستقلة،  $Bias$ : معلمة الانحياز

كما تم استخدام الدالة (Softmax)، أو الدالة الأسية الطبيعية، بتحويل متجه الأرقام

الحقيقية  $K$  إلى توزيع احتمالي للنتائج المحتملة  $L$   $K$ . وهو تعميم للدالة اللوجستية على

أبعاد متعددة، والتي تعطى بالعلاقة التالية:

$$y(c) = \frac{\exp ck}{\sum_{j \in k} \exp cj}$$

يبين المخطط رقم (1) الهندسة المعمارية للشبكة العصبية وهي عبارة عن شبكة ثلاثية

الطبقات من العقد المترابطة: طبقة الإدخال، وطبقة خفية، وطبقة الإخراج. يمكن أن

تشكل العقد بين طبقات المدخلات والمخرجات واحدة أو أكثر من الطبقات خفية. كل

خلية عصبية في طبقة واحدة لها صلة بكل خلية عصبية أخرى في الطبقة التالية، لكن

الخلايا العصبية التي تنتمي إلى نفس الطبقة ليس لها صلات بينها. طبقة المدخلات

تتلقى المعلومات من بيانات السلسلة الزمنية، طبقة مخفية تعالج المعلومات وتنتج طبقة

الإخراج وتتوقع قيماً مستمرة. القيم من طبقة الإدخال التي تدخل العقدة المخفية، يتم

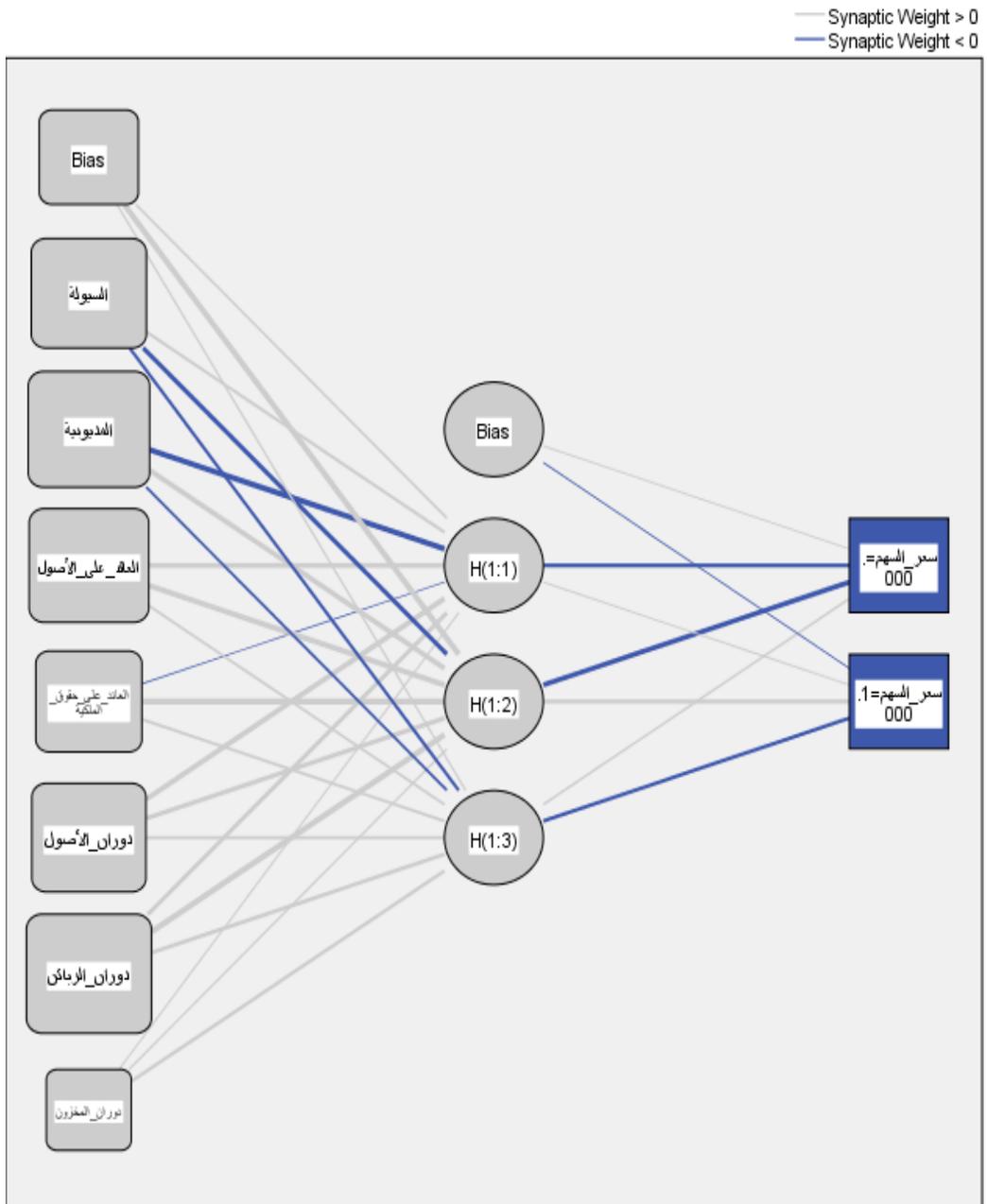
ضربها بالأوزان، وهي مجموعة الأرقام المحددة مسبقاً ثم يتم إضافة المنتجات لإنتاج رقم

واحد. يتم تمرير هذا الرقم كوسيط لدالة رياضية غير خطية (وظيفة التنشيط) حيث تم

استخدام الدالة (Hyperbolic) كدالة تنشيط في الطبقة المخفية، كما تم استخدام الدالة

(Softmax) في طبقة المخرجات كما هو موضح في المخطط رقم (1).

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
 (دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)



Hidden layer activation function: Hyperbolic tangent

Output layer activation function: Softmax

المخطط رقم (1) معمارية الشبكة العصبية متعددة الطبقات (Perceptron MLP)

يظهر الشكل بناء الشبكة العصبية والوصلات البينية بين وحداتها التي هي عبارة عن ممرات لتغذية الشبكة بالمعلومات، حيث تظهر الخطوط الزرقاء (الأوزان الأقل من 0) والتي ينخفض عندها سعر السهم، بينما تظهر الخطوط الرمادية (الأوزان الأكثر من 0) والتي يرتفع عندها سعر السهم.

يبين الجدول رقم (3) ملخصاً لنموذج الشبكة العصبية المستخدمة بالإضافة إلى مجموع مربعات الخطأ.

الجدول رقم (3) ملخص نموذج الشبكة العصبية المستخدمة.

Model Summary		
Training	Cross Entropy Error	141.984
	Percent Incorrect Predictions	5.9%
	Stopping Rule Used	1 consecutive step(s) with no decrease in error <sup>a</sup>
	Training Time	0:00:00.09
Testing	Cross Entropy Error	74.489
	Percent Incorrect Predictions	5.0%
Dependent Variable: سعر السهم		
a. Error computations are based on the testing sample.		

المصدر: مخرجات الشبكة العصبية باستخدام برنامج spss

يبين الجدول رقم (3)، معلومات تتعلق بنتائج التدريب والاختبار. ويرد خطأ عبر الانتروبيا لكل من التدريب واختبار العينة بما أن وظيفة الخطأ التي تقللها الشبكة خلال مرحلة التدريب. حيث بلغت نسبة الخطأ في مرحلة التدريب (5.9) % يشير هذا الخطأ إلى قدرة النموذج على التنبؤ. خطأ الإنتروبيا أقل بالنسبة لعينة الاختبار مقارنة بمجموعة بيانات التدريب (5.0) %، وهذا يعني أن نموذج الشبكة تم تجهيزه جيداً بمرحلة الاختبار.

كما تباينت الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في التأثير بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية كما هو مبين بالجدول رقم (4).

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

الجدول رقم (4). الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة حسب نموذج الشبكة.

Independent Variable Importance		
	Importance	Normalized Importance
دوران الزبائن	.189	100.0%
المديونية	.176	93.2%
العائد على الأصول	.169	89.5%
السيولة	.153	80.8%
دوران الأصول	.149	78.9%
العائد على حقوق الملكية	.120	63.6%
دوران المخزون	.044	23.1%

المصدر: مخرجات الشبكة العصبية باستخدام برنامج spss.

يبين الجدول ما يلي:

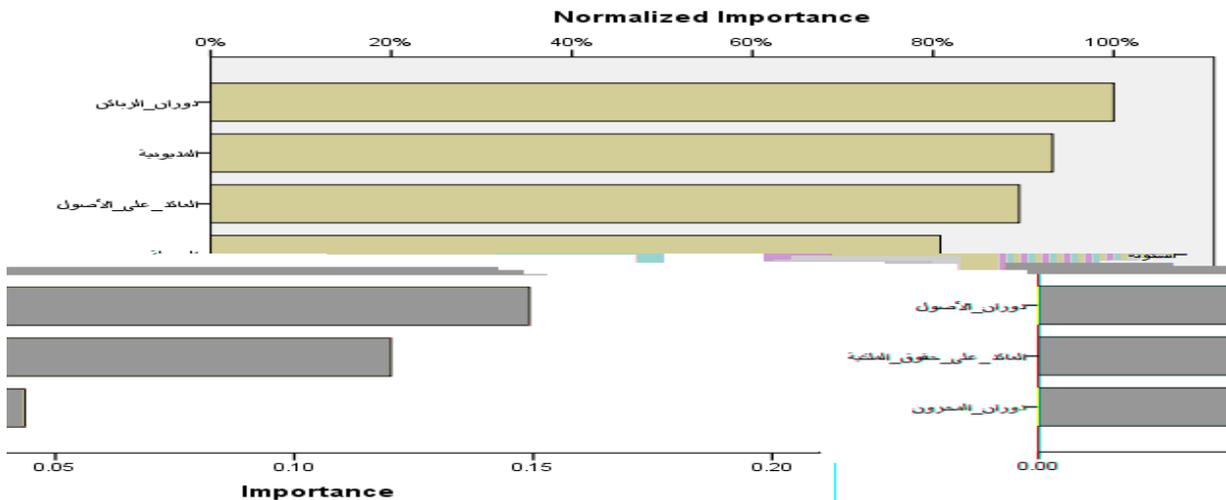
1. شكل متغير دوران الزبائن الأهمية النسبية الأعلى من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم (100)% وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية السادسة.
2. شكل متغير المديونية أهمية نسبية 93.2% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية الثانية.
3. شكل متغير العائد على الأصول أهمية نسبية 89.5% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية الثالثة.
4. شكل متغير السيولة أهمية نسبية 80.8% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية الأولى.

5. شكل متغير دوران الأصول أهمية نسبية 78.9% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية الخامسة.

6. شكل متغير العائد على حقوق الملكية أهمية نسبية 63.6% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية الرابعة.

7. شكل متغير دوران المخزون أهمية نسبية 23.1% من حيث التأثير في التنبؤ بسعر السهم وفق نموذج الشبكة العصبية المقدر، مما يؤدي لقبول الفرضية السابعة.

والمخطط التالي يؤكد صحة النتائج التي تم التوصل إليها:



الشكل رقم(2) الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة حسب نموذج الشبكة العصبية

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

نتائج التنبؤ بسعر السهم وفقاً لنموذج الشبكة العصبية المستخدمة خلال الفترة (2030-2024)

العالم	الربع	سعر السهم
2024	الأول	يرتفع
	الثاني	يرتفع
	الثالث	يرتفع
	الرابع	يرتفع
2025	الأول	يرتفع
	الثاني	يرتفع
	الثالث	يرتفع
	الرابع	يرتفع
2026	الأول	يرتفع
	الثاني	يرتفع
	الثالث	يرتفع
	الرابع	يرتفع
2027	الأول	يرتفع
	الثاني	يرتفع
	الثالث	يرتفع
	الرابع	يرتفع
2028	الأول	يرتفع
	الثاني	يرتفع
	الثالث	يرتفع
	الرابع	يرتفع
2029	الأول	ينخفض
	الثاني	ينخفض
	الثالث	ينخفض
	الرابع	ينخفض
2030	الأول	ينخفض
	الثاني	ينخفض
	الثالث	ينخفض
	الرابع	ينخفض

المصدر: مخرجات الشبكة العصبية باستخدام برنامج spss.

## مناقشة النتائج:

- بيّنت النتائج أن لجميع المؤشرات المحاسبية محل الدّراسة تأثير في التنبؤ بسعر سهم الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف المؤشرات المستخدمة ويزداد مع مرور الوقت.
- وضّحت النتائج اختلاف درجة تأثير المؤشرات المحاسبية في التنبؤ بسعر سهم الشركات الصناعية فمنها من يؤثر بشكل كبير ومنها من يؤثر بشكل ضئيل، كما توصلت إلى أن لمؤشر معدّل دوران الزبائن الأثر الأكبر في التنبؤ بسعر سهم الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، إذ يشير إلى الكفاءة التشغيلية للشركة ومدى قدرتها على تحصيل مستحقاتها في الوقت المناسب وأن استثمارات الشركة آمنة، مما يزيد من ثقة المستثمرين في تلك الشركات ويدفعهم للاستثمار فيها.
- بيّنت النتائج أن لمؤشر المديونية دور مهم في التنبؤ بسعر سهم الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، إذ أنه يقيس مدى قدرة الشركة على إدارة مصادر التمويل، وسادد التزاماتها طويلة الأجل، يليه مؤشر العائد على الأصول إذ يقيس مدى قدرة الشركة على تحقيق الأرباح من رأس المال المستثمر، فضلاً عن مؤشر السيولة الذي يقيس مدى قدرة الشركة على سداد التزاماتها قصيرة الأجل، واستمرارها في مزاولة أنشطتها اليومية، بالإضافة لمعدل دوران الأصول الذي يشير إلى مدى كفاءة وفعالية إدارة الشركة لمواردها المتاحة.
- ركّزت الدراسة على المؤشرات المحاسبية التي تستطيع التنبؤ بسعر السهم للشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية، ولكن هناك

عوامل أخرى لم تشملها الدراسة ومن الممكن أن تؤثر في سعر السهم كالسياسات المالية المتبعة في الدولة مثل معدلات الضريبة، والسياسات النقدية مثل نسبة الاحتياطي النقدي، بالإضافة لمعدلات التضخم السائدة في الدولة.

• اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة سالم (2014)، ودراسة Robin et al. (2015)، ودراسة Arkan (2016) من حيث استخدامها للنسب المالية في التنبؤ بسعر السهم، ولكنها اختلفت معها من حيث عدد المؤشرات المحاسبية المستخدمة، ونوع القطاع الذي ركزت عليه، وأسلوب التحليل المستخدم في التنبؤ إذ اعتمدت هذه الدراسات على أسلوب الانحدار المتعدد بينما اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب الشبكات العصبية، ووجدت أن استخدامها يساعد في اتخاذ القرارات الاستثمارية مما يعطي ثقة ودقة أفضل في التنبؤ بسعر السهم.

• اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الحسناوي والحجيمي (2022)، ودراسة Xiao et al. (2022) من ناحية استخدامها لأسلوب الشبكات العصبية الاصطناعية في التنبؤ بسعر السهم، ووجدت أن هذا الأسلوب يوفر الكثير من الجهد والوقت، بالإضافة لقدرة الشبكات العصبية الاصطناعية على التعامل مع جميع أنواع البيانات، دون اشتراط تحقيق الفروض الاحصائية الأولية مقارنة بالنماذج التقليدية.

• اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Khanji (2020) بتركيزها على القطاع الصناعي، ولكنها اختلفت معها بنوعية المؤشرات المستخدمة في التنبؤ، إذ استخدمت الدراسة الحالية المؤشرات المحاسبية بينما استخدمت دراسة Khanji (2020) المؤشرات السوقية، كما أكدت نتائج الدراسة الحالية فاعلية الشبكات

العصبية الاصطناعية في محاكاة بيانات الشركات الصناعية والتنبؤ بالسعر  
السوقي للسهم بالاعتماد على المؤشرات المحاسبية.

- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Cakici and Zaremba (2024) باستخدامها لأسلوب الشبكات العصبية في التنبؤ بسعر السهم، ولكنها اختلفت معها من حيث المؤشرات المستخدمة في التنبؤ إذ أنها أجرت مقارنة بين المؤشرات المحاسبية والسوقية، بينما اقتصرَت الدراسة الحالية على التنبؤ باستخدام المؤشرات المحاسبية.

#### التوصيات:

1-يوصي البحث بضرورة توفير المعلومات للمستثمرين والاستفادة من خبرات المتخصصين في مجال التحليل المالي من أجل ترشيد قراراتهم الاستثمارية، والعمل على إعداد التقارير المالية وإصدارها في الوقت المناسب من قبل الشركات لمنع التعاملات القائمة على السرية، وانتشار المعلومات التي قد تضر بالثقة والمنافسة العادلة في السوق المالي.

2-بناء على نتائج الفرضيات؛ يجب على المستثمرين في سوق أبو ظبي للأوراق المالية وإدارة الشركات زيادة الاهتمام بالمؤشرات المحاسبية وبشكل خاص معدّل دوران الزبائن، نظراً لدورها في تقدير قيمة الشركة واتخاذ القرار الاستثماري المناسب.

3-إمكانية استخدام الأساليب النوعية إلى جانب الأساليب الكميّة عند التنبؤ بسعر السهم، بهدف تقديم رؤية مستقبلية وشاملة لتقلّبات سعر السهم.

4- زيادة الاهتمام بتقنية الشبكات العصبية الاصطناعية كأسلوب فعال للتنبؤ يحاكي التغيرات المفاجئة في البيئة المالية وخصوصاً للشركات الصناعية، بالإضافة لتوسيع الدراسات والأبحاث في مجال الشبكات العصبية الاصطناعية لتشمل متغيرات أكثر وبيانات أكبر مما قد يعطي صورة أوضح لها.

5- يُنصح بإجراء أبحاث مشابهة لهذا البحث تختبر دور المؤشرات المالية في التنبؤ بسعر السهم على مستوى القطاعات الأخرى؛ إذ أن اختلاف القطاعات قد يظهر نتائج مختلفة.

6- ضرورة إجراء دراسات أخرى لتحديد أثر المعلومات غير المالية في أسعار أسهم الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية مثل جودة الإدارة، وسمعة الشركة، والمعلومات والشائعات التي تنتشرها إدارة الشركات في الأسواق المالية للتأثير في أسعار أسهمها.

7- ضرورة انشاء أو اقتراح آليات مناسبة لمتابعة ومراقبة أداء الشركات، وربطها بالاعتماد على معايير المحاسبة الدولية، بهدف تحسين المؤشرات المالية المستمدة من قوائمها المالية كون ذلك يؤثر على مصداقية تلك المؤشرات ودلالاتها في التنبؤ بسعر السهم.

## References:

- ALA'RAJ, M., MAJDALAWIEH, M., & NIZAMUDDIN, N. Modeling and forecasting of COVID-19 using a hybrid dynamic model based on SEIRD with ARIMA corrections. *Infectious Disease Modelling*, 2021, 6, 98-111.
- Al-Hasnawi, Salem; Al-Hujaimi, Laith. Predicting closing stock prices using neural networks for a sample of Iraqi Islamic banks. *Beat Magazine*, 2022, 18, 61-97.
- ARKAN T. The Importance of Financial Ratios in Predicting Stock Price Trends: A Case Study in Emerging Markets. *Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia*, 2016, 1 (79), 13-26; Available on: [www.wneiz.pl/frfu](http://www.wneiz.pl/frfu).
- AWWAD, BAHAA; SALEM, AMMAR. The Role of Financial Analysis in Assessing the Prices of Shares of Jordanian Industrial Joint Stock Companies Listed on the Amman Stock Exchange, *International Journal of Economics and Finance*, 2019, 11(6), 120- 132.
- BARTH, M; BEAVER, W; LANDSMAN, W. The relevance of the value relevance literature for financial accounting standard setting: another view, 2001, 31 (1-3), 77-104.
- BHARATHI, S., & GEETHA, A. Sentiment analysis for effective stock market prediction. *International Journal of Intelligent Engineering and Systems*, 2017, 10(3), 146-154

- Cakici, Nusret; Zaremba, Adam. Accounting vs Market Information: What Matters More for Stock Return Predictability?, 2024,1-57 .
- ESMAEL, BEN KANAH. The Impact of Stock price Fluctuations on The Status of the Saudi Stock Exchange Sectors for the period 2013-2015. Algeria: Journal of Research in Finance and Accounting, 2016, 62-76.
- GOYAL, ANIL; GUPTA, AKSHITA. Financial Determinants Of Stock Prices: A Study Of Bombay Stock Exchange (Bse), 2019, International Journal of Advance and Innovative Research, 1(2), 107-112.
- GUJJAR, J. P., & KUMAR, H. P. Sentiment analysis: Textblob for decision making. Int. J. Sci. Res. Eng. Trends, 2021, 7(2), 1097-1099.
- HAMDAN, SHATHA. Elements of the Development of the modern stock market, A Study of the performance of the Amman Financial Market. PhD dissertation. Jinan University, Tripoli, Lebanon. 2014
- HAZMI, A. Value Relevance of Accounting Information and Managerial Ability (manufacturer companies at Indonesia stock exchange), Master Thesis, 2016,1-16.
- HERYANTo. Effect of Liquidity and Profitability to Bank Stock Return in Indonesia Stock Exchange (IDX).

International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 2016, 6(3).

- ISLAM, M AND NGUYEN, N. Comparison of Financial Models For Stock Price Prediction. Journal Risk Financial Manag, 2020, Vol. 13, No. 181, 1–19.
- KABAJEH, M. A., NU'AIMAT, S. M. and Dahmash, F. N. The Relationship between the ROA, ROE and ROI Ratios with Jordanian Insurance Public Companies Market Share Prices. International Journal of Humanities and Social Science, 2012, 2(11), pp.115–120.
- KHANJI, I. Can Market Ratios Predict Stock Prices: Empirical Study of Manufacturing Companies in Jordan, International Journal of Economics, Commerce and Management?, 2020, (3), 218–225.
- KWAG, SEUNG AND KIM, YONG. Stock Price Predictability of Financial Ratios and Macroeconomic Variables: A Regulatory Perspective, 2013, 12(4), 406–415.
- LIE, T; Q, LI; S, ZHU AND M, OGIHARA. A Survey on Wavelet applications in Data Mining. Sigkdd Explorations, 2003, (4), 49–68.
- RAMEZANIAN, MOHAMAD; SHAVERDI, MEYSAM AND FARIDI, AKO. Combination Neural Network and Financial Indices for Stock Price Prediction. Journal Applied Sciences, 2011, 11(19), 3429–3435.

- ROBIN, T; CANQUIN, C; UY, D AND VILLAGRACIA, A. Developing a Stock Price Model using investment valuation Ratios for the Financial Industry of the Philippine stock market. Proceedings of the DLSU Research Congress, 2015, (3).
- SALEM, AMMAR. The Role of Financial Ratios in predicting stock prices of Jordanian Industrial Corporations Listed at Amman Stock Exchange (Empirical Study). Master Thesis. Middle East University, Oman, Jordan, Business collage, Department of Accounting and Finance. 2014
- SANCAR, C., UĞUR, A. AND AKTAŞ, Y. Analysis of the Relationship between Stock Price Index and Macroeconomic Variables: The Case of Turkey, International Journal of Social Sciences and Education Research, 2017, 3(5), 1774– 1786.
- SENG, L. Impact of Financial ratios and technical analysis on stock Price Prediction using random forest, 2017, 1–6.
- SHANNAK, OSAMA. Financial and Non– Financial Determinants That Affect Stock Market Prices For Industrial Public Shareholding Companies Listed At Amman Stock Exchange(Empirical Study). Master Thesis. Middle East University, Oman, Jordan, Business Administration, Department of Accounting. 2018

- SUCIPTO, A. AND CHASANAH, N. Liquidity Ratio, Profitability, And Solvency on Stock Returns with Capital Structure As An Intervening Variable (Study On Food And Beverage Sub Sector Listed In Indonesia Stock Exchange (Idx) Period 2013–2017). Ekspektra Jurnal Bisnis dan Manajemen, 2019, 3(1), 52.
- TEHRANI, R., AND F. KHODAYAR. Optimization of the artificial Neural Networks using ant colony algorithm to predict the variation of stock price index. Journal Applied Sci, 2010, (10) , 221–225.
- TRAN, T. M. H. Relationship between accounting information and profitability ratios of listed firms (Master Thesis). Ho Chi Minh Economics University. 2015
- TUPE, TOM. Financial Ratio Analysis for stock price Movement Prediction using Hybrid Clusterig. Master's Projects works. 2014
- TURK, A. The Effect of Financial Ratios and Market Hype on Short Term Stock Prices.HonorsProjects. 2006
- WANG, J., FU, G. AND LUO, C. Accounting Information and Stock Price Reaction of Listed Companies — Empirical Evidence from 60 Listed Companies in Shanghai Stock Exchange. Journal of Business & Management, 2013, 2(2), pp.11–21.

المؤشرات المحاسبية المؤثرة في التنبؤ بسعر سهم الشركة باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية  
(دراسة تجريبية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية)

---

- الإمارة، أحمد عبد الحسين. تصميم نظم معلوماتي مقترح لدعم كفاءة الكادر الوسطى باستخدام تقنية الشبكات العصبية دراسة حالية جامعة الكوفة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العراق، 2013، 27.
- سالم، عمار. دور النسب المالية للتنبؤ في أسعار أسهم الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان (دراسة اختبارية). (2014). رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، كلية الأعمال، قسم المحاسبة والتمويل.
- شتّك، أسامة. العوامل المالية وغير المالية المحددة للأسعار السوقية لأسهم الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان. (2018). رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، كلية الأعمال، قسم المحاسبة.
- الحسناوي، سالم؛ الحجيمي، ليث. التنبؤ بأسعار الإغلاق للأسهم باستخدام الشبكات العصبية لعينة من المصارف الإسلامية العراقية. قطر: مجلة بيت المنشورة 2022، 18، 61-97.

# أثر ضغوط العمل في المؤسسات التلفزيونية على الأداء الوظيفي للإعلاميين (دراسة حالة قناة سما الفضائية)

<sup>1</sup>الأستاذ الدكتور سامر حسين المصطفى      <sup>2</sup>وحيد مصطفى سباع

## المُلخَص

هدف البحث إلى معرفة أثر ضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية التلفزيونية على الأداء الوظيفي للإعلاميين، ومعرفة الأبعاد الأكثر تأثيراً من الأبعاد المدروسة (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل، العلاقات الشخصية في العمل)، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كأسلوب عام للبحث، إذ تم تصميم استبانة وتوزيعها على العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية وعددهم 88، واسترد منها 82 نسخة صالحة للتحليل الإحصائي، واستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) في إجراء التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات. وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها: إن ضغوط العمل في المؤسسة التلفزيونية عالية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين ضغوط العمل في قناة سما الفضائية والأداء الوظيفي للإعلاميين فيها، وأن هذا الأثر سلبي، وإن بُعدي (صراع الدور وبيئة العمل) هما الأكثر تأثيراً في هذه العلاقة، كذلك وجود فروق في تقييم أفراد العينة لأبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي من حيث (الجنس - القسم - عدد سنوات العمل).

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، التلفزيون، إعلاميين، قناة سما الفضائية.

<sup>1</sup> أستاذ - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق - دمشق - سورية  
<sup>2</sup> طالب دكتوراه - قسم إدارة الموارد البشرية - المعهد العالي للتنمية الإدارية - جامعة دمشق - دمشق - سورية.

# The Effect of Work Pressures in Television Institutions on the Job Performance of Media Professionals (A Case Study of Sama Satellite Channel)

<sup>1</sup>Dr. Samer Housain Almoustafa

<sup>2</sup>Wahid Moustafa Sabbagh

## Abstract

The research aimed to know the impact of work pressures in television media institutions on the job performance of media professionals, and to know the most influential dimensions of the studied dimensions (role ambiguity, role conflict, workload, work environment, personal relationships at work). The researcher relied on the descriptive analytical approach as a general method. For the research, a questionnaire was designed and distributed to 88 media workers at Sama Satellite Channel, of which 82 copies were retrieved for statistical analysis. The researcher used the statistical program (SPSS) to conduct statistical descriptions and test hypotheses. The research reached several results, the most important of which are: that work pressures in the television organization are high, and there is a statistically significant effect of the relationship between work pressures in Sama TV Satellite Channel and the job performance of its media professionals, and that this effect is negative, and that the two dimensions (role conflict and work environment) are the most influential in This relationship, as well as the presence of differences in the sample members' assessment of the dimensions of work stress and job performance in terms of (gender - department - number of years of work).

**Keywords:** Work Stress, Job Performance, Television, Media Professionals, Sama TV Channel.

---

<sup>1</sup> Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics - Damascus University, Damascus, Syria.

<sup>2</sup> Postgraduate student (PhD), Department of HRM, Higher Institute for Administrative Development - Damascus University, Syria.

❖ المقدمة:

تتصف بيانات الأعمال بالتغير المستمر والديناميكية، وتكثر فيها الصراعات والضغوطات بمختلف أنواعها، الأمر الذي يؤثر على الفرد العامل من جوانب نفسية وجسدية وفكرية، وفي عصرٍ تتسارع فيه الأحداث والمهام، تكون ردود الأفعال متفاوتة، كذلك أداء الموظفين متأثراً بهذه الضغوطات، فالبعض يميل إلى البذل والمثابرة بشكل أكبر بغية مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف، والآخر تقوده هذه الضغوط إلى البطء والإحباط، ما ينعكس سلباً على الإنتاج.

وإذا نظرنا إلى مفهوم ضغوط العمل Work Stress أو Work Pressures في القطاع الإعلامي، خاصة في الإعلام المرئي، نجد أنه يحمل طابعاً من الخصوصية، نظراً لضغوط العمل الكبيرة التي يواجهها الإعلامي، كضغط الوقت، والبحث عن السبق الصحفي، احتدام المنافسة بين وسائل الإعلام الحديثة من جهة، وبين زملاء العمل من جهة أخرى، والضغط النفسي خاصة لمُذيعي التلفزيونات والإذاعات الذين هم على تماس مباشر مع الجماهير وعدسات الكاميرا، أضف إلى ذلك صراع الأدوار وغموضها في بعض المواقف، وأعباء العمل الملقاة على أكتافهم، والهياكل التنظيمية المعتمدة.

وفي هذا السياق، حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع ضغوط العمل في قناة سما الفضائية، وذلك من وجهة نظر الإعلاميين العاملين فيها وتقييمهم لأبعاد الضغوط المختلفة لما له من أهمية في أدائهم الوظيفي وحياتهم الشخصية.

❖ الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات باللغة العربية:

1- دراسة (عباس، 2024) بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على مؤسسة التأمينات الاجتماعية في مدينة طرطوس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أداء العاملين في مؤسسة التأمينات الاجتماعية في مدينة طرطوس، والتحقق من وجود أثر لضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور، بيئة العمل، الأجور والحوافز) على أدائهم الوظيفي. اعتمدَ البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث ورّعت استبانة على عيّنة عشوائية منهم، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تمّ استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، واستُخدمت الاختبارات الإحصائية (المتوسط الحسابي،

الانحراف المعياري، الانحدار البسيط)، وكانت أهم النتائج التي تمّ التوصل إليها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد المدروسة في ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

## 2- دراسة (اعريدة، 2024) بعنوان:

**ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.**

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإعداد أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث لمقاييس ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وتم تطبيقه على البيئة اللببية لخدمة أهداف البحث، وتكونت العينة من (66) موظفاً وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ثم تحليل البيانات بواسطة حزمة العلوم الاجتماعية SPSS، وأسفرت نتائج البحث عن أن المتوسطات الحسابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها جاءت بدرجة مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة في ضغوط العمل، وبدرجة مرتفعة ومتوسطة في الأداء الوظيفي، وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

## 3- دراسة (بوزراع وبسمة، 2021) بعنوان:

**تأثير زيادة ضغوط العمل على أداء العاملين - دراسة حالة عينة من موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.**

بحثت الدراسة في أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -ميلة- حيث كان الهدف الرئيسي لها إبراز طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين من جهة، وأساليب التعامل معها من جهة أخرى، وحاولت تحديد أكثر الأبعاد وأقواها تأثيراً، وذلك بإجراء دراسة ميدانية على مستوى معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -ميلة-، حيث كانت الأداة الرئيسية لجمع البيانات استمارة استبيان وزعت على عينة من أساتذة المعهد، بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية لتحليل الإجابات، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن ضغوط العمل بالنسبة للأستاذ الجامعي هي نتيجة إفرازات الظروف المحيطة به،

وأهمها العلاقات السائدة بين الزملاء والإدارة وكيفية التحكم بها، وعليه كلما زادت ضغوط العمل انعكس ذلك سلباً على أدائه.

#### 4- دراسة (العشري، 2016) بعنوان:

الضغوط المهنية في الصحف الإلكترونية في مصر وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الصحفيين: دراسة في ضوء مفهوم الاحتراق النفسي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ضغوط العمل المهنية للعاملين الإعلاميين في الصحف الإلكترونية المصرية في الاحتراق النفسي، مستخدمة مقياس ماسلاك لذلك، وانعكاس كل ذلك على أدائهم المهني، معتمدة المنهج المسحي بتصميم بحثي وأسلوب المقارنة المنهجية عن طريق المقارنة بين الصحف الإلكترونية القومية والحزبية والخاصة فيما يتعلق بالاحتراق النفسي لدى العاملين بتلك الصحف، واعتمدت على الاستبانة التي وزعت على عينة من الصحفيين فيها، وقاست أبعاد الاحتراق النفسي وضغوط العمل (الشعور بمحدودية صلاحيات العمل - صراع القيم - ضعف العلاقات الاجتماعية - ضعف التعزيز الإيجابي). وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها أن غالبية الصحفيين في الصحف الإلكترونية محل الدراسة كان لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الإنفعالي - الإحساس بعدم الإنسانية - الشعور بتدني الإنجاز الشخصي)، وأن للضغوط المهنية دوراً هاماً في الاحتراق النفسي لدى الصحفيين، وأوصت بضرورة تنفيذ برامج من شأنها دعم الصحفيين نفسياً وتقوية ذكائهم الإنفعالي واتباع سياسات تحريرية وإدارية تعزز القيم الإيجابية عند الموظفين.

ثانياً- الدراسات باللغة الأجنبية:

#### 1- دراسة (Sharma et al, 2024) بعنوان:

### UNVEILING THE NEXUS: EXPLORING THE IMPACT OF WORKPLACE STRESS ON JOB PERFORMANCE AMONG MARKETING PROFESSIONALS

الكشف عن العلاقة: استكشاف تأثير ضغوط العمل في مكان العمل على الأداء الوظيفي بين محترفي التسويق.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الضغوط والإجهاد في مكان العمل على الأداء الوظيفي لمحترفي التسويق، وذلك بتحليل تأثير العديد من الضغوطات، بما في ذلك عبء العمل، وغموض الدور، والصراع، وما إلى ذلك، واعتمدت بيانات من 250 متخصصاً في التسويق

يعملون لدى شركات متعددة الجنسيات في الهند كمديرين ومديرين مساعدين لاستكشاف العلاقة بين الإجهاد في مكان العمل والأداء الوظيفي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت النتائج لتؤكد معاناة عدد كبير من أفراد العينة من مشاكل جسدية ونفسية مختلفة تتسبب في ارتفاع مستوى التوتر لدى ما يقرب من ثلثي المشاركين، ما يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي.

## 2- دراسة (Uzair & Bhaumik, 2023) بعنوان:

### **The Relationship between Teachers' Emotional Intelligence, Job Stress on Job Performance in Higher Education Institutions in the United Arab Emirates During the COVID-19 Pandemic**

العلاقة بين الذكاء العاطفي للمعلمين وضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بدولة الإمارات العربية المتحدة خلال جائحة كوفيد-19.

تهدف هذه الدراسة إلى النظر في العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمعلمين، ومن أصل 250 استبياناً، تم جمع 181 استبياناً بمعدل استجابة 72.4 بالمائة من معاهد مختلفة في الشارقة وعجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، ولتحليل النتائج ودراسة الارتباطات تم استخدام AMOS الإصدار 28، حيث تم اختبار النموذج باستخدام منهجية SEM ذات مرحلتين؛ أولاً تم استخدام نموذج القياس لتقييم صدق وثبات الأداة، ومن ثم تم تقدير النموذج الهيكلي، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، كما تبين أن العلاقة بين التوتر سلبية وترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي خلال فترة كوفيد-19. وأظهرت النتائج كذلك وجود علاقة إيجابية ولكن غير هامة بين التوتر والأداء الوظيفي، وبما أن هذه الدراسة مقتصرة على الشارقة وعجمان في دولة الإمارات العربية المتحدة فلم يستطع الباحث تعميمها كما ذكر في ورقته البحثية.

### موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تنفق دراستنا مع معظم الدراسات المرجعية السابقة في الهدف (دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي)، لكن الفجوة البحثية تظهر من أن أيّاً من الدراسات لم تُطبق في بيئة عمل إعلامية سورية (خاصة التلفزيونية)، ولم نجد منها ما تناول العامل الإعلامي (الذي يعتبر أدائه ذو صفة إبداعية بمعظمه)، واستخدم الباحثون في معظم الدراسات منهج البحث الوصفي والأسلوب التحليلي، كما أن ما طُبّق منها في بيئة مشابهة للبيئة الإعلامية لم يدرس العلاقة بين

المتغيرات موضع الدراسة في هذا البحث، ولم يُحدد الأبعاد الأكثر تأثيراً، الأمر الذي يُعطي بحثنا الأصالة من حيث نموذج الدراسة، مكان التطبيق ودراسة العلاقات.

#### ❖ مشكلة البحث:

أُجريت دراسة استطلاعية على عينة من الإعلاميين في المؤسسات الإعلامية التلفزيونية، وبشكل خاص في قناة سما الفضائية، وسُئل أفراد هذه العينة العشوائية عدة أسئلة مستوحاة من دراسات سابقة تهدف للتعرف على تقييمهم لمستوى ضغوط العمل في مؤسساتهم الإعلامية، ومدى تعرضهم للضغوط المؤثرة على أدائهم، ومعرفة أدوارهم في العمل وتوصيفهم الوظيفي، ومقدار أعباء مهامهم، وضغوط الأديوار وبيئة العمل المادية ... فتتوّعت الآراء وتباينت الإجابات حول ذلك، وعند سؤال رؤساء الأقسام والعاملين في القناة عن تقييمهم لأعباء العمل الملقاة على كاهل الإعلاميين، وتقييم أدائهم الوظيفي، لاحظ الباحث اختلافاً بين إجابات المسؤولين في كثير من النقاط، وتقاطعاً في نقاط أخرى، الأمر الذي دفعنا إلى طرح الاستفسارات والتساؤلات التالية من خلال بحثنا:

- ما اتجاه العاملين الإعلاميين في قناة سما نحو تقييم ضغوط عملهم بأبعادها المختلفة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد ضغوط العمل وأدائهم الوظيفي في مؤسساتهم باعتبار المتغيرات الديموغرافية التي أخذت في الدراسة (الجنس - عدد سنوات العمل - القسم)؟
- ما هو أثر ضغوط العمل في قناة سما الفضائية كنموذج للقنوات التلفزيونية في الأداء الوظيفي للعاملين الإعلاميين؟ وأي الأبعاد الأكثر تأثيراً في العلاقة بين هذين المتغيرين؟

#### ❖ أهمية البحث وأهدافه:

**الأهمية النظرية:** تظهر أهمية البحث من الناحية العلمية بكونه يتناول موضوعاً إدارياً أساسياً متعلقاً بظروف العمل، وبيئته ومناخه، وتحديداً ضغوط العمل التي يتعرض لها الإعلاميون، ما ينعكس على إنتاجيتهم وأدائهم في مؤسساتهم، وأثر هذه الضغوط في أدائهم الوظيفي، كما يُعدّ البحث إضافة إلى المكتبة العربية في مجاله وعنوانه.

**الأهمية العملية:** تأتي الأهمية العملية من ضرورة معرفة أبعاد ضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية ولاسيما المرئية منها التي تُعد المقصد الأساسي للطاقميين في العمل الإعلامي، والأكثر متابعة من قبل الجماهير بمختلف شرائحهم، وبالتالي السعي إلى رفع أدائهم وتعزيزه،

والاستفادة من دراسة حالة القناة الفضائية الأكثر جماهيرية في الجمهورية العربية السورية (قناة سما الفضائية).

#### أهداف البحث:

- التعرف على مستوى تقييم ضغوط العمل في قناة سما الفضائية كقناة تلفزيونية رائدة في سورية.
- التركيز على معرفة أبعاد الضغوط الأكثر تأثيراً من وجهة نظر الإعلاميين في التلفزيون.
- دراسة أثر ضغوط العمل في بيئة العمل الإعلامي التلفزيوني (قناة سما) على الأداء الوظيفي للإعلاميين.
- دراسة الفروق في تقييم الإعلاميين لضغوط عملهم وأدائهم الوظيفي وفقاً لمتغيرات الجنس، القسم الذي يعملون به، وسنوات عملهم في قناة سما، ومحاولة تعميم النتائج على بقية القنوات والمؤسسات الإعلامية (خاصة التلفزيونية).

#### ❖ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل - العلاقات في العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين.

ومنها تنفرع خمس فرضيات فرعية، حيث تقول: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من ضغوط العمل من حيث (غموض الدور - صراع الدور - عبء العمل - بيئة العمل - العلاقات في العمل) باعتبار كل بعد متغيراً مستقلاً، والأداء الوظيفي للإعلاميين كمتغير تابع.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات (الجنس - القسم - عدد سنوات العمل).

#### ❖ منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام في التفكير لصياغة فرضيات البحث، وعلى المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للبحث، فبعد القيام بمراجعة أدبية للعديد من الرسائل والمقالات العلمية، وصل الباحث إلى إطار علمي لمعالجة المشكلة، وقام بتصميم استبانة وزعت على العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية، حيث بلغ عددهم 88 إعلامياً، وحصل على

82 نسخة صالحة للتحليل الإحصائي، واعتمد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وإجراء التوصيف الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

#### ❖ حدود البحث:

**الحدود الزمانية:** تم تنفيذ هذا البحث خلال شهر أيار من عام 2024م.

**الحدود المكانية:** قناة سما الفضائية.

**الحدود الموضوعية:** ضغوط العمل كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

#### ❖ الإطار النظري:

### Work Stress

#### أولاً- تعريف ضغوط العمل: Work Stress Definition

بالعودة إلى دراسات عديدة تناولت مفهوم ومصطلح (ضغوط العمل)، كدراسة " (المغربي، 2016، ص71) و(زغود، 2016، ص68) وغيرها، استنطاع الباحث صوغ التعريف التالي: (ضغوط العمل مجموعة من العوامل البيئية، الوظيفية والفريدة التي يتعرض لها الفرد العامل في مؤسسته، والتي من الممكن أن تؤثر عليه بشكل سلبي من النواحي النفسية أو السلوكية أو الجسدية، ما يعكس على أدائه سلباً أو إيجاباً، إنه تجربة ذاتية ومؤثرات تحدث عند الأفراد نتيجة تفاعلهم مع البيئية، تختلف آثارها باختلاف الدوافع والاحتياجات لديهم في السعي للتوفيق بين الأهداف الشخصية ومتطلبات العمل).

#### ثانياً- مصادر وأبعاد ضغوط العمل: Sources and Dimensions of work stress

بالعودة إلى دراسات عديدة مثل دراسة (Cantrell et al, 2012, P36) ودراسة (بوزراع وخرباش، 2021)، وباقي الدراسات السابقة المعروضة في هذا البحث، يمكن وضع أبعاد ضغوط العمل ومصادرها في:

- 1- **حجم المهام المطلوبة وعبء العمل:** كأن يُطلب من العامل أن يعمل الكثير، أو الإرهاق الناجم عن العمل الزائد عن طاقة الموظف.
- 2- **غموض الدور:** أي عدم معرفة ما يُتوقع من الموظف القيام به، أو كيفية أداء مهامه، أو معايير تقييم أداء العمل، وغياب أو قصور المعلومات الشارحة لكل ذلك.

- 3- **صراع الدور:** شعور الفرد أنه لا يستطيع تلبية توقعات الأداء المتعددة أو المتضاربة، وينجم من الإرباك الحاصل عن تعدد نطاقات الإشراف، أو التعارض بين الدور المتوقع من الفرد عمله داخل المنظمة وخارجها مع أسرته وحياته، أو الصراعات بين الأقسام المختلفة.
- 4- **بيئة العمل المزعجة:** كالمليئة بالتدخلات الشخصية، أو التلوث المادي أو البصري والصوتي، أو حتى فرش المكاتب غير المريحة والضوضاء ... إلخ.
- 5- **المشاكل الشخصية وعلاقات العمل:** وتتمثل بالعلاقات السيئة وصعوبة التعايش والتواصل مع الآخرين.
- 6- **المعضلات الأخلاقية:** كأن تقوم فلسفة المنظمة ورسالتها على ما يخالف قيم وعادات وتقاليد الموظف الشخصية أو القانون العام.
- 7- **الهيكل التنظيمي:** فتمركز السلطة ووجود درجة عالية من الرسمية، وإجراءات وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها يُطلب التقيد بها حرفياً، كل ذلك يؤدي إلى تهديد حرية الفرد واستقلاله ما يشعره بالضغط.

### ثالثاً = أنواع ضغوط العمل: Types of work stress

الجدول (1) أنواع ضغوط العمل

من حيث المصدر	من حيث موضوع ضغط العمل	من حيث الشمولية	من حيث الشدة	من حيث الضرورة والضرر
نتيجة عن البيئة المادية	ضغوط مادية	ضغط كلي شامل	ضغوط بسيطة	ضغط عمل حميد ايجابي نافع
نتيجة عن البيئة الاجتماعية	ضغوط معنوية	ضغط جزئي	ضغوط متوسطة	ضغط عمل غير حميد سلبي ضار
نتيجة عن شخصية الفرد	ضغوط سلوكية	-	ضغوط مضاعفة	-
-	سلوكية تنظيمية	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحث بالعودة إلى دراسة (الدوسي، 2010).

## رابعاً- آثار ضغوط العمل: Effects of Work Stress

الجدول (2) آثار ضغوط العمل

الآثار السلبية لضغوط العمل	الآثار الإيجابية لضغوط العمل
على الفرد: الأرق، الاكتئاب، العدوانية، التمرد، الحزن، الضيق، والأمراض الجسدية بمختلف أنواعها.	-التحفيز على العمل وزيادة الجدية، و- تنمية مهارات حل المشكلات والتواصل بين العاملين، وبت روح التعاون مع الفريق
على المنظمة: زيادة التكاليف المادية بسبب التسرب الوظيفي وارتفاع معدلات الدوران والتغيب والتأخر، عدم الرضا الوظيفي، صعوبة اتخاذ القرارات والاتصالات.	-بذل جهود مضاعفة للبحث عن حلول للمشكلات، رفع مستوى الأداء وروح الانتماء الوظيفي -تعزيز التنافس البناء والتحدّي

المصدر: من إعداد الباحث بالعودة إلى دراسة (كعبان، 2017) ودراسة (Sharma et al, 2024).

### ❖ الأداء الوظيفي Job Performance:

#### أولاً- تعريف الأداء الوظيفي Job Performance Definition:

بالعودة إلى دراسات (تفاحة، 2024، ص191)، و(شبرواني، 2023، ص189)، و( Rifai, 2023, P3)، و(الصغير وأحمد، 2022، ص35)، يمكن أن يُعرف الأداء الوظيفي بأنه: (قيام الفرد بإنجاز مهام الوظيفة بكفاءة وفاعلية، ومستوى مساهمته في بيئة العمل، إنه مفهوم متعدد الأبعاد يوضح طريقة إكمال الشخص لمهامه، والتي تركز على الكفاءة واستعمال المهارات والمبادرات والموارد للوصول إلى أهداف المنظمة التي يعمل بها وفق السلطات والمسؤوليات الممنوحة له).

#### ثانياً- أبعاد ومعايير تقييم الأداء الوظيفي:

وتختلف باختلاف طبيعة العمل، ومن أهمها: الإنتاجية، والجهود، والمهارات الشخصية، ومعرفة العمل والمهام، واتباع القوانين والالتزام، الابتكار والإبداع، الالتزام بعامل الوقت، الكفاءة والفاعلية. (الحسيني والخيال، 2013، ص73)

### ثالثاً- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين:

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين حسب دراسة (حاج محمد، 2016، ص30) إلى عوامل تقنية (كأنواع التكنولوجيا المستخدمة ونسبة الاعتماد على الآلات)، وعوامل بشرية (كالتعلم والمعرفة والخبرة والمهارات الفردية والتمغيرات الديموغرافية)، وعوامل شخصية (تتعلق بشخصية العامل نفسه، حيث يصعب تقييمها)، وعوامل تنظيمية (كالهيكل الإداري، والخطط الاستراتيجية)، وتحديد أهداف المنظمة، ومشاركة مستويات إدارية مختلفة في التخطيطي وصنع القرار، ونظام الحوافز، وغيرها.

رابعاً- أهمية قياس الأداء الوظيفي: حسب دراسة (ماضي، 2014، ص 87) يمكن تحديد الأهمية بما يلي:

- يساهم في تحديد القدرة على استثمار الطاقات الكامنة وتوظيف الطموحات والدافعية.
- يخلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الحث على الابتكار والإبداع.
- يقوم الأداء الفعال بتخفيض التكاليف ويرشد النفقات، ويعزز مفهوم الكفاءة والفاعلية في المؤسسة، ويعرف الفرد العامل بنقاط قوته وضعفه ما يدفعه لتطوير ذاته.

### ❖ الإطار العملي للدراسة:

-مجتمع البحث وعينته: تكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية، ويمكن تعريف "الإعلامي" بأنه كل شخص يمتحن العمل الإعلامي ضمن مؤسسة تهتم بذلك أو بشكل فردي، والعمل الإعلامي: هو النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد ولتحقيق هدف وغاية تتمثل في التأثير على آراء ومعتقدات الجمهور لجعلها تتخذ اتجاهاً معيناً نحو نظام أو حدث بصورة إيجابية أو سلبية، وتهيئة نفسيات الأفراد لقبول المعلومات ووجهات النظر. (بدوي، 1975، ص 129).

وتم توزيع الاستبانة على كامل المجتمع البالغ عدده 88 مفردة، واسترداد 82 نسخة قابلة للتحليل الإحصائي.

-أداة الدراسة: قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث، وتم الاعتماد في ذلك على الدراسات السابقة ومقاييسها بما يناسب موضوع الدراسة الحالي، مع تنبيه المُستبان إلى أن العبارات في أبعاد ضغوط العمل مُصاغة بأسلوب النفي لتعبر عن الضغط بشكل فعلي، كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:

الجدول (3) درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحث.

وجاءت محاور الاستبانة وعدد عباراتها كالتالي:

الجدول (4) أبعاد الاستبانة وعدد عبارات كل بُعد

المتغير	عبء العمل	غموض الدور	صراع الدور	بيئة العمل	العلاقات في العمل	الأداء الوظيفي
عدد العبارات	5	5	6	6	5	12

المصدر: من إعداد الباحث.

#### ❖ المعالجة الإحصائية للبيانات:

أدوات التحليل الإحصائي: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تفرغ البيانات وترميزها على برنامج Microsoft Excel، واعتمد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وتوجهاتها، وتم الحصول على النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Ver.26، وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة على النحو الآتي:

- 1- اختبار (كرونباخ-ألفا) وذلك لقياس درجة الاتساق لفقرات الأداة ومتغيرات الدراسة ككل، وجميع أسئلة الاستبانة.
- 2- اختبار T Test One-Sample للتحقق من صحة الفرضيات.
- 3- الإحصاء الوصفي: لوصف متغيرات الدراسة (المتوسط الحسابي) والانحراف المعياري.
- 4- الانحدار الخطي البسيط للفرضيات الفرعية.

5- الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية باستخدام طريقة STEPWISE،  
ولإيجاد الأبعاد المستقلة الأكثر تأثيراً.

6- اختبار الفروق One Way Anova.

1- الصدق الظاهري للاستبانة: عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين، وقد استجاب الباحث لتوجيهاتهم، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

## 2- الثبات /معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها، وتراوح قيمته بين (0 - 1)، وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيتها للاستخدام. وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول (5) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عبء العمل	غموض الدور	صراع الدور	بيئة العمل	العلاقات في العمل	الأداء الوظيفي
عدد العبارات	5	5	6	6	5	12
معامل ألفا كرونباخ	0.656	0.633	0.777	0.620	0.634	0.865

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

من النتائج الموضحة في الجدول (5) نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوحت بين (0.62 - 0.82)، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة.

## 3- الاتساق الداخلي Internal Validity:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي اتساق كل فقره من فقرات المقياس مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقره من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة لأبعاد ضغوط العمل والدرجة الكلية للمحاور

علاقات العمل		بيئة العمل		صراع الدور		غموض الدور		عبء العمل		
.330**	FF1	.475**	DD1	.806**	CC1	.359**	BB1	.751**	Pearson Correlation	AA1
0.002		0.000		0.000		0.001		0.000	Sig. (2-tailed)	
.611**	FF2	8350.	DD2	.455**	CC2	0.144	BB2	.609**	Pearson Correlation	AA2
0.000		900.0		0.000		0.198		0.005	Sig. (2-tailed)	
.566**	FF3	.600**	DD3	.878**	CC3	.580**	BB3	.720**	Pearson Correlation	AA3
0.000		0.000		0.000		0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.531**	FF4	.763**	DD4	.615**	CC4	.621**	BB4	.790**	Pearson Correlation	AA4
0.000		0.000		0.000		0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.600**	FF5	.676**	DD5	.798**	CC5	.660**	BB5	.645**	Pearson Correlation	AA5
0.000		0.000		0.000		0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
		764.0	DD6	.515**	CC6					
		0.012		0.000						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

الجدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الأداء الوظيفي في الاستبانة والدرجة الكلية للمحاور

الأداء الوظيفي		الأداء الوظيفي		
.773	YY7	.567**	Pearson Correlation	YY1
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.593**	YY8	95 3.	Pearson Correlation	YY2
0.000		0.007	Sig. (2-tailed)	
.822**	YY9	.531**	Pearson Correlation	YY3
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.479**	YY10	.660**	Pearson Correlation	YY4
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.784**	YY11	.741**	Pearson Correlation	YY5
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
.541**	YY12	.847**	Pearson Correlation	YY6
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

يوضح الجدولان (6) و(7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً، وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

❖ تحليل فقرات ومحاور الدراسة والتساؤلات:

- التساؤل الأول: ما مستوى تقييم ضغوط العمل على الإعلاميين في قناة سما الفضائية؟

لمعرفة مستوى توفر (ضغوط العمل)، فقد تم قياس هذا المقياس من خلال محاور عددها (5) (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، علاقات العمل) تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الأهمية لعبارات كل بُعد، كما يلي:

1- تقييم مستوى بُعد عبء العمل:

الجدول (8) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى عبء العمل

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig
82	3.80	1.05	6.96	76	0.000
82	3.83	0.83	9.06	77	0.000
82	4.09	0.88	11.20	82	0.000
82	3.80	0.97	7.48	76	0.000
82	3.93	0.72	11.72	79	0.000
82	3.89	0.58	13.87	78	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (8) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس عبء العمل كأحد أبعاد (ضغوط العمل) قد بلغ (3.89) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (78%) والذي يقابل مستوى تقييم عبء العمل بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.58) فقط، مما يدل على تقارب الإجابات، وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة بتوفر ضغط عمل من حيث عبء العمل.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم عبء العمل تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة إحصائية واتفاق على هذا التقييم، حيث نجد (أشعر بالتعب والإرهاق بسبب ضغط المهام اليومية)

حصلت على المرتبة الأولى في عبء العمل بمتوسط حسابي (4.09) وتقييم بمستوى عالي (82%) ثم (لا أتمكن من أخذ إجازات بسبب عبء العمل) بمستوى تقييم عالي (77%) وأخيراً نجد عبارة (الوقت المخصص لإنجاز مهامي لا يمكنني من أدائها بشكل فعال) بمستوى تقييم عالي (76%) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية (0.000) اصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

## 2- تقييم مستوى بُعد غموض الدور:

الجدول (9) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى غموض الدور

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig	
82	3.83	0.83	9.06	77	0.000	هناك غياب في التنسيق بين الموظفين ومدرائهم
82	4.21	0.54	20.31	84	0.000	إجراءات العمل في القناة غير واضحة بشكل كافٍ
82	3.87	0.93	8.46	77	0.000	الوصف الوظيفي لكل مُسمى ووظيفة غير واضح
82	3.78	0.97	7.29	76	0.000	لا أعرف حدود صلاحياتي في موقعي حسب المسمى الوظيفي لي
82	3.80	1.02	7.12	76	0.000	في بداية عملي في القناة تم إطلاعي على توصيف وظيفتي لتوضيح دوري
82	3.90	0.44	18.56	78	0.000	غموض الدور

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (9) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس غموض الدور كأحد أبعاد (ضغوط العمل) قد بلغ (3.90) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (78%) والذي يقابل مستوى تقييم غموض الدور بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.44) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة بتوفر ضغط عمل من حيث غموض الدور.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم غموض الدور تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة إحصائية واتفاق على هذا التقييم حيث نجد (إجراءات العمل في القناة غير واضحة بشكل كافٍ) حصلت على المرتبة الأولى في غموض العمل بمتوسط حسابي (4.21) وتقييم بمستوى عالي

(84%) ثم (الوصف الوظيفي لكل مُسمى ووظيفة غير واضح) بمستوى تقييم عالي (77%) وأخيراً نجد عبارة (لا أعرف حدود صلاحياتي في موقعي حسب المسمى الوظيفي لي) بمستوى تقييم عالي (76%) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية (0.000) اصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

### 3- تقييم مستوى بُعد صراع الدور:

الجدول (10) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى صراع الدور

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig
82	3.90	0.91	8.97	78	0.000
82	3.21	0.76	.143	64	5000.
82	3.49	0.96	4.61	70	0.000
82	3.50	0.75	7.20	70	0.000
82	3.80	0.97	7.48	76	0.000
82	3.60	0.86	6.30	72	0.000
82	3.58	0.60	5.48	72	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (10) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس صراع الدور كأحد أبعاد (ضغوط العمل) قد بلغ (3.58) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (72%) والذي يقابل مستوى تقييم صراع الدور بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.60) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة بتوفر ضغط عمل من حيث صراع الدور.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم صراع الدور تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة إحصائية واتفاق على هذا التقييم حيث نجد (مسؤوليات عمل الموظفين متغيرة وغير ثابتة) حصلت على المرتبة الأولى في صراع العمل بمتوسط حسابي (3.90) وتقييم بمستوى عالي

(78%) ثم (بطلب مني أحياناً أداء مهام ليست في الوصف الوظيفي لموقعي) بمستوى تقييم عالي (76%) وأخيراً نجد عبارة (يصدر رؤسائي في العمل أوامر متناقضة بعض الأحيان) بمستوى تقييم وسط (64%) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية (0.000) اصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

#### 4- تقييم مستوى بُعد بيئة العمل:

الجدول (11) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى بيئة العمل

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig
82	3.83	0.83	9.06	77	0.000
82	4.21	0.54	20.31	84	0.000
82	3.78	0.97	7.29	76	0.000
82	3.80	1.02	7.12	76	0.000
82	3.30	0.90	3.07	66	0.003
82	3.67	0.94	6.44	73	0.000
82	3.77	0.42	16.50	75	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (11) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس بيئة العمل كأحد أبعاد (ضغوط العمل) قد بلغ ( 3.77 ) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (75%) والذي يقابل مستوى تقييم بيئة العمل بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي ( 0.42) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة بتوفر ضغط عمل من حيث بيئة العمل.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم بيئة العمل تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة إحصائية واتفاق على هذا التقييم حيث نجد (تهتم القناة بتأمين ظروف صحية مناسبة للإعلاميين للحفاظ على السلامة) حصلت على المرتبة الأولى في بيئة العمل بمتوسط حسابي ( 4.21 )

وتقييم بمستوى عالي (84 %) ثم (لا تتوافر التكنولوجيا الحديثة التي تسهل مهامهم في القناة) بمستوى تقييم عالي (77 %) واخيراً نجد عبارة (يسود بيئة عملنا الضوضاء والفوضى) بمستوى تقييم وسط (66 %) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية (0.000) اصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

#### 5- تقييم مستوى بُعد علاقات العمل:

الجدول (12) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى علاقات العمل

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig
82	4.01	1.02	8.95	80	0.000
82	3.80	1.05	6.96	76	0.000
82	3.78	0.97	7.29	76	0.000
82	3.80	1.02	7.12	76	0.000
82	3.59	0.82	6.50	72	0.000
82	3.80	0.51	14.10	76	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (12) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس علاقات العمل كأحد أبعاد (ضغوط العمل) قد بلغ (3.80) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (76%) والذي يقابل مستوى تقييم علاقات العمل بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.51) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة بتوفر علاقات العمل من حيث بيئة العمل.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم علاقات العمل تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة احصائية واتفاق على هذا التقييم حيث نجد (أقع في صراع مع الزملاء في العمل) حصلت على المرتبة الأولى في علاقات العمل بمتوسط حسابي (4.01) وتقييم بمستوى عالي (80 %) ثم (العلاقات مع الزملاء يسيطر عليها التوتر والحذر) بمستوى تقييم عالي (76 %) واخيراً نجد عبارة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين غير مرنة) بمستوى تقييم عالي (72 %) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية (0.000) اصغر من مستوى الدلالة

المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

- التساؤل الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الإعلاميين في قناة سما الفضائية؟

لمعرفة مستوى توفر (الأداء الوظيفي)، فقد تم قياس هذا المقياس من خلال عبارات تبرز هذه التقييم والاعتماد وذلك باستخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الأهمية كما يلي:

الجدول (13) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تقييم الأداء الوظيفي

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية sig
82	4.59	0.50	28.96	92	0.000
82	4.35	0.48	25.48	87	0.000
82	4.65	0.51	29.46	93	0.000
82	3.82	1.03	7.17	76	0.000
82	3.82	1.07	6.93	76	0.000
82	3.89	0.97	8.32	78	0.000
82	4.04	0.85	11.01	81	0.000
82	3.67	0.77	7.88	73	0.000
82	283.	1.40	1.19	66	0.239
82	4.32	0.70	17.02	86	0.000
82	3.90	0.88	9.25	78	0.000
82	3.73	1.01	6.58	75	0.000
82	4.00	0.57	15.86	80	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

حسب الجدول (13) إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس الأداء الوظيفي قد بلغ ( 4.00 ) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغ مستوى درجة الموافقة النسبية على هذا التقييم (80%) والذي يقابل مستوى تقييم علاقات العمل بدرجة عالية، وبلغت

قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي ( 0.57) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم يتجه نحو الموافقة على مستوى الأداء الوظيفي.

يظهر الجدول أن معظم العبارات المتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي تقييمها هو بدرجة عالية مع دلالة احصائية واتفاق على هذا التقييم حيث نجد (أقوم بمهامي وواجباتي المحددة في الوصف الوظيفي بدقة وإتقان) حصلت على المرتبة الأولى في الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي (4.65) وتقييم بمستوى عالي جداً (93 %) ثم (أحرص على إعداد أو تقديم (إنجاز) المواد الإعلامية والموضوعات في الوقت المطلوب) بمستوى تقييم عالي جداً (92 %) والمرتبة الثالثة (أتمتع بالسرعة في إنجاز مهامي) بمستوى تقييم عالي أيضاً، وأخيراً نجد عبارة (لا أمانع من تكليفي بمهام عمل إضافية) بمستوى تقييم وسط (66 %) ذا دلالة إحصائية، حيث نجد أن مستوى الدلالة الحسابية ( 0.000) اصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ويدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارات والمتوسط المفترض 3.

❖ الفرضية الرئيسية الأولى PH1: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل - علاقات العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما.

تم إجراء الانحدار الخطي البسيط لكل بُعد من أبعاد (ضغوط العمل) كمتغير مستقل مع المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وتم وضعها في الجدول الرئيسي التالي:

الجدول (14) الدالات الإحصائية لنموذج أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) مع المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

الفرضية الفرعية	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.	(Constant)	التأثير
PH1.1	.425 <sup>a</sup>	0.181	0.170	17.648	.000 <sup>b</sup>	2.379	عبء العمل
PH1.2	.552 <sup>a</sup>	0.305	0.296	35.049	.000 <sup>b</sup>	1.204	غموض الدور
PH1.3	.465 <sup>a</sup>	0.216	0.206	22.046	.000 <sup>b</sup>	2.516	صراع الدور
PH1.4	.722 <sup>a</sup>	0.521	0.515	86.999	.000 <sup>b</sup>	0.321	بيئة العمل
PH1.5	.565 <sup>a</sup>	0.319	0.310	37.455	.000 <sup>b</sup>	1.615	العلاقات في العمل

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

## ❖ مناقشة الفرضيات الفرعية:

**PH1.1- الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل - علاقات العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما

يظهر الجدول (14) علاقة الارتباط R ذات قيمة 42.5% ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 18.1% مما يعني أن المتغير المستقل التفسيري (عبء العمل) استطاع أن يفسر 18.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) (Y) والباقي يعزى لعوامل أخرى، ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية  $F=17$  ومعنوية الدلالة الحسابية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية  $sig=0.05$ . مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (عبء العمل) له تأثير سلبي ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية  $sig<0.05$  حيث قيمتها  $sig=0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقدره هي:

$$\text{(عبء العمل)} = 2.37 + (-0.416) \text{ الأداء الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل: (توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل) والأداء الوظيفي

**PH1.2- الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (غموض الدور) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما.

يظهر الجدول (14) علاقة الارتباط R ذات قيمة 55.2% ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 30.5% مما يعني أن المتغير المستقل التفسيري (غموض الدور) استطاع أن يفسر 30.5% من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية  $F=35$  ومعنوية الدلالة الحسابية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية  $sig=0.05$ . مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل

(غموض الدور) له تأثير سلبي ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية  $sig < 0.05$  حيث قيمتها  $sig = 0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقترحة هي:

$$\text{(غموض الدور)} = 1.20 + (-0.71) \text{ الأداء الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل: (توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (غموض الدور) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.  
PH1.3- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (صراع الدور) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.

يظهر الجدول (14) علاقة الارتباط R ذات قيمة 46.3% ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 21.6% مما يعني أن المتغير المستقل التفسيري (صراع الدور) استطاع أن يفسر 21.6% من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية  $F = 22$  ومعنوية الدلالة الحسابية ( $Sig = 0.000$ ) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية  $sig = 0.05$ . مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (صراع الدور) له تأثير سلبي ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية  $sig < 0.05$  حيث قيمتها  $sig = 0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقترحة هي:

$$\text{(صراع الدور)} = 2.5 + (-0.44) \text{ الأداء الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (صراع العمل) والأداء الوظيفي.  
PH1.4- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (بيئة العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.

يظهر الجدول (14) علاقة الارتباط R ذات قيمة 72.2% ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 52.1% مما يعني أن المتغير المستقل التفسيري (بيئة العمل) استطاع أن يفسر 52.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية  $F=86$  ومعنوية الدلالة الحسابية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية  $sig=0.05$ . مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (بيئة العمل) له تأثير سلبي ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج  $t$  حيث دالة المعنوية  $sig<0.05$  حيث قيمتها  $sig=0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقدره هي:

$$\text{(بيئة العمل)} = 0.32 + (-0.79) \text{ الأداء الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل: يوجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (بيئة العمل) والأداء الوظيفي.

- الفرضية الفرعية الخامسة:  $PH1.5$ - يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (العلاقات في العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.

يظهر الجدول (14) علاقة الارتباط R ذات قيمة 56.5% ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 31.9% مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري- علاقات العمل) استطاع أن يفسر 31.9% من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية  $F=86$  ومعنوية الدلالة الحسابية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من المعنوية

الدلالة القياسية  $\text{sig}=0.05$ . مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (علاقات العمل) له تأثير سلبي ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج  $t$  حيث دالة المعنوية  $\text{sig}<0.05$  حيث قيمتها  $\text{sig}=0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقدر هي:

$$\text{علاقات العمل} = 1.6 + (-0.62) \text{الأداء الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل) والأداء الوظيفي.

❖ الفرضية الرئيسية الأولى PH1:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل - علاقات العمل) والأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.

تم إجراء الانحدار الخطي المتعدد (ضغوط العمل) كمتغير مستقل مع المتغير التابع (الرضا الوظيفي) كما يلي:

الجدول (15) الدالات الإحصائية للنموذج أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 <sup>b</sup>	86.999	0.551	0.562	.750 <sup>b0</sup>	2
a. Predictors: (Constant), بيئة العمل					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

يظهر الجدول (15) علاقة الارتباط  $R$  ذات قيمة  $56.5\%$  ومقياس معامل التفسير قيمته تقريبا  $75.0\%$  مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري-علاقات العمل) استطاع أن يفسر  $56.2\%$  من التغيرات الحاصلة في التابع (الأداء الوظيفي) ( $Y$ ) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية  $F=86$  ومعنوية الدلالة

الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية  $\text{sig}=0.05$ . مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (16) تأثير أبعاد علاقات العمل وصراع الدور على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Sig.	t	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	
		Beta	Std. Error	B	
0.897	0.130		0.394	0.051	(Constant)
0.000	7.903-	0.637-	0.109	0.208-	علاقات العمل
0.008	2.728-	0.220-	0.076	0.861-	صراع الدور

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26. ومن خلال الجدول (16) نجد أن الأبعاد (صراع الدور، علاقات العمل) هي الأبعاد الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي حسب نموذج t حيث دالة المعنوية  $\text{sig}<0.05$  حيث قيمتها  $\text{sig}=0.000$ .

وتكون معادلة الانحدار المقترحة هي:

$$\text{صراع الدور} (0.20) + \text{علاقات العمل} (-0.86) = \text{الأداء الوظيفي} + 0.05$$

ونقبل الفرض البديل: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل من حيث (صراع الدور وبيئة العمل) على الأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية.

❖ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية PH2 ودراسة الفروق تبعا للبيانات التعريفية:

- من حيث الجنس: تم إجراء اختبار INDEPENDENT T TEST لدراسة الفروق في التقييم تبعا للجنس.

الجدول (17) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعا للجنس

		T	Std. Deviation	Mean	N	1.الجنس
0.259	80	1.077	0.57	4.08	33	نكر
			0.57	3.94	49	أنثى
0.029	80	1.136	0.31	3.80	33	نكر
			0.44	3.70	49	أنثى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

أثر ضغوط العمل في المؤسسات التلفزيونية على الأداء الوظيفي للإعلاميين (دراسة حالة قناة سما الفضائية)

يبين الجدول (17) أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار الفروق لضغوط العمل  $SIG=0.029$  أصغر من 0.05 ونقبل الفرض البديل: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم ضغوط العمل تبعاً للجنس وهي لصالح الذكور).

(الأداء) يبين الجدول أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار الفروق للأداء الوظيفي  $SIG=0.259$  من 0.05 ونقبل الفرض العدم: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم الأداء الوظيفي تبعاً للجنس).

- من حيث القسم: تم إجراء اختبار ONE WAY ANOVA لدراسة الفروق في التقييم تبعاً للقسم.

الجدول (18) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للقسم

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	9.525	2.017	5	10.085	Between Groups	الأداء الوظيفي
		0.212	76	16.094	Within Groups	
			81	26.179	Total	
0.000	6.272	0.730	5	3.652	Between Groups	ضغوط العمل
		0.116	76	8.850	Within Groups	
			81	12.502	Total	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

الجدول (19) اختبار Scheffe<sup>ab</sup> لمعرفة اتجاه الفروق في تقييم أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفق القسم

ضغوط العمل				الأداء الوظيفي			
Scheffe <sup>ab</sup>				Scheffe <sup>ab</sup>			
	Subset for alpha = 0.05	N	القسم		Subset for alpha = 0.05	N	القسم
2	1			2	1		
	3.19	6	الرياضة		3.14	6	الرياضة
3.63	3.63	18	الاخبار	3.78	3.78	18	الاخبار
3.67	3.67	23	الثقافة	3.86		23	الثقافة
3.92		11	السياسة	4.21		11	السياسة
3.94		19	المراسلين	4.33		5	الاقتصاد
4.04		5	الاقتصاد	4.42		19	المراسلين

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

يبين الجدولان (18) و(19) أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار فروق تقييم ضغوط العمل  $SIG=0.000$  أصغر من 0.05 ونقبل الفرض البديل: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم ضغوط العمل تبعاً للقسم، وهي لصالح الاقتصاد أولاً ثم المراسلين).

كما يبين الجدول أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي  $SIG=0.000$  أصغر من 0.05 ونقبل الفرض البديل: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم الأداء تبعاً للقسم، وهي لصالح المراسلين أولاً ثم الاقتصاد).

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

- من حيث سنوات الخبرة: تم إجراء اختبار ONE WAY ANOVA الدراسة الفروق في التقييم تبعاً سنوات الخبرة.

الجدول (20) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لسنوات الخبرة

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	9.412	2.519	2	5.037	Between Groups	الأداء الوظيفي
		0.268	79	21.142	Within Groups	
			81	26.179	Total	
0.003	6.209	0.849	2	1.698	Between Groups	ضغوط العمل
		0.137	79	10.804	Within Groups	
			81	12.502	Total	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

الجدول (21) اختبار Scheffe<sup>ab</sup> لمعرفة اتجاه الفروق في تقييم أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفق سنوات الخبرة

ضغوط العمل Scheffe <sup>ab</sup>				الأداء الوظيفي Scheffe <sup>ab</sup>			
Subset for alpha = 0.05	N	سنوات الخبرة	6 سنوات الخبرة	Subset for alpha = 0.05	N	سنوات الخبرة	6 سنوات الخبرة
2	1			2	1		
	3.6163	32	من 1 إلى سنتين		3.7813	32	من 1 إلى سنتين
	3.6987	26	من 2 إلى 5 سنوات		3.9135	26	من 2 إلى 5 سنوات
3.9603		24	أكثر من 5 سنوات	4.3715		24	أكثر من 5 سنوات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS Ver.26.

يبين الجدولان (20) و(21) أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار الفروق في ضغوط العمل  $SIG=0.003$  أصغر من 0.05، ونقبل الفرض البديل: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم ضغوط العمل تبعاً سنوات الخبرة وهي لصالح الفئة أكبر من 5 سنوات أولاً ثم 2-5 سنوات).

كما يبين الجدول أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي  $SIG=0.003$  أصغر من 0.05، ونقبل الفرض البديل: (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم الأداء تبعاً سنوات الخبرة وهي لصالح الفئة أكبر من 5 سنوات أولاً ثم 2-5 سنوات).

#### ❖ الاستنتاجات والتوصيات:

##### الاستنتاجات:

1- من خلال الدراسة السابقة والتحليل الإحصائي لها، تبين وجود أثر سلبي ذو دلالة معنوية في العلاقة بين ضغوط العمل في قناة سما الفضائية والأداء الوظيفي للعاملين للإعلاميين فيها من وجهة نظر الإعلاميين، والضغوط برأي العينة المدروسة عالية، وهذا الأثر سلبي، بمعنى: كلما ارتفعت ضغوط العمل انعكس ذلك بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي.

2- أفضت الدراسة إلى أن بُعدي (صراع الدور وبيئة العمل) من أبعاد ضغوط العمل هي الأكثر تأثيراً (وبشكل سلبي) على المتغير التابع المدروس (الأداء الوظيفي للإعلاميين في قناة سما الفضائية).

ويمكن تفسير ذلك من ملاحظة الباحث وإرجاعه إلى التنافس بين الزملاء في المهنة، ومحاولة إثبات القدرات وتحقيق الذات المهنية، أو وقوع الإعلامي كصلة وصل بين عدة أقسام (المونتاج، الإنتاج، الإخراج، بين قسمه وقسم آخر ...)، إضافة إلى تعدد المهام والأدوار.

كما أن التكنولوجيا في بيئة العمل (على جودتها)، إلا أنها تقتصر إلى التقنيات المريحة للإعلامي التي تواكب التطور في سوق العمل، وذلك من حيث المعدات والسرعة والأداء، والهيكلة التنظيمية المرنة.

3- إن مستوى أداء الإعلاميين (حسب تقييمهم) عالي، ما يدل على حرصهم على الفعالية رغم الضغوط، الأمر الذي يمكن إرجاعه إلى حبهم لمهنتهم ومجال عملهم وشغفهم تجاهه.

4- ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم ضغوط العمل والأداء الوظيفي من قبل الإعلاميين تبعاً للجنس، والقسم الذي يعمل فيه الإعلامي، وسنوات الخبرة في العمل، ونلاحظ أن الإعلاميين في أقسام المراسلين والاقتصاد قيموا ضغوط عملهم بشكل مرتفع، ويعود ذلك إلى أعباء العمل الكبيرة في هذين القسمين وتعدد المهام فيهما وحساسية المحتوى الإعلامي المقدم للمتلقي.

#### ❖ التوصيات:

انطلاقاً من الاستنتاجات السابقة ونتائج التحليل الإحصائي، يمكن ذكر التوصيات والآليات التالية التي من شأنها تخفيف ضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية (التلفزيونية)، ورفع مستوى الأداء الوظيفي للإعلاميين، أهمها:

1- ضرورة تقييم ضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية (خاصة التلفزيونية) بشكل دوري من خلال استطلاع آراء الإعلاميين فيها، وأن يكون هذا التقييم بشكل مدروس وممنهج، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مستوى أدائهم الوظيفي ويعززه.

2- اتباع آليات ووسائل عديدة من شأنها تخفيف ضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية (خاصة التلفزيونية)، كتوزيع أعباء العمل وكمياته وتقسيمه بشكل يراعي مقدرات كل موظف وإمكاناته.

3- ضرورة توضيح الأدوار المطلوبة والمهام لكل مسمى وظيفي في حقل التلفزيون ببطاقات وصف وظيفي واضحة ودقيقة، والحرص على شرحها في بداية عمل الموظفين الجدد لما في ذلك من أثر واضح على أدائهم الوظيفي.

4- الاهتمام بتعزيز آلية الاتصال والتواصل بين مستويات الهيكل التنظيمي في المؤسسات الإعلامية بحيث تسود المرونة والديناميكية، واتباع آلية لتعزيز العلاقات بين الزملاء وآلية التواصل بينهم، على سبيل المثال: القيام بنشاطات ترفيهية تخفف من آثار ضغوط عملهم، دمجهم في فرق عمل يتم اختيار أفرادها على أساس التوافقية بينهم، إعطاء مساحات راحة والسماح بقدر كافٍ من الاتصالات غير الرسمية البناءة في بيئة العمل الإبداعية.

5- الاهتمام ببيئة العمل وأدواتها، وتدعيمها بالتكنولوجيا الملائمة للعمل الإعلامي (معدات - كميرات - تقنيات ... إلخ)، وتدريب الإعلاميين على استخدامها الأمثل، ما يخفف من أعباء عملهم ويختصر الوقت اللازم للإنجاز.

6- الاهتمام بتقييم أداء العاملين الإعلاميين بشكل دوري، واتخاذ ما من شأنه دعم وتعزيز هذا الأداء بما يخدم مصالح المؤسسة والأفراد.

7- من الآليات المقترحة لتعزيز الأداء الوظيفي: ربط الإنجاز في المؤسسات الإعلامية بتحقيق أهداف الفرد والمؤسسة بغض النظر عن المعايير المتبعة في مؤسسات لا علاقة لها بالعمل الإعلامي، مثلاً: قد لا يُجدي نفعاً مراقبة عدد ساعات دوام الإعلامي في التلفزيون بقدر ما يُفيد مراقبة إنجازه وتقييمه، لأن طبيعة عمله لا تُقاس في معظم الأحيان بالكم، بل بالكيف والنوعية.

8- إجراء أبحاث تدرس ضغوط العمل بالنسبة للقائمين بالاتصال والإعلاميين بشكل عام، أو العاملين في المؤسسات الإعلامية الإذاعية، التلفزيونية أو الصحفية تبحث في تأثيراتها على أدائهم ومستوى تقييمهم باتخاذ متغيرات وسيطة، وسُبل التخفيف منها، وعلاقتها بمعدل دوران عملهم، غياباتهم، المواطنة التنظيمية عندهم، مساراتهم المهنية، الولاء التنظيمي ... وغيرها.

## المراجع References:

1. Abbas, H, S. (2024). The impact of work stress on job performance - a field study on the Social Insurance Institution in the city of Tartous. Al-Baath University Journal - Economic and Tourism Sciences Series, 46.3. (in Arabic)
2. Arida, A, M. (2024). Work stress and its relationship to job performance among public administration employees at Sebha University. International Psychoeducational Conference, Lybia,1: PP 804-828. (in Arabic)
3. Badawi, A, Z. (1975). Dictionary of media terms. Egyptian Lebanese Book House. Lebanon. (in Arabic)
4. Bouzraa, H, Kharbash, B. (2021). The effect of increasing work pressures on employees' performance (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA), Algeria. (in Arabic)
5. Cantrell, R., Talamadupula, K., Schermerhorn, P., Benton, J., Kambhampati, S., & Scheutz, M. (2012). Tell me when and why to do it! Run-time planner model updates via natural language instruction. In Proceedings of the seventh annual ACM/IEEE international conference on Human-Robot Interaction, (pp. 471-478).
6. Al-Dawsi, M. (2010). Work stress and its relationship to job satisfaction of individuals working in border guard stations. Master's thesis: Naif University fo Security Sciences, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia. (in Arabic)
7. Haj Muhammad, F. (2016). The impact of work stress on the performance level of workers in the health sector: a field study in the Ministry of Higher Education hospitals in Damascus. Master's thesis, Syrian Virtual University, Syria. (in Arabic)
8. Kaaban, J. (2017). Work pressures and their impact on the administrative leadership of the heads of the municipal popular councils in the state of Jijel. Journal of Psychological and Educational Research, 12(1). (in Arabic)
9. Madi, K. (2014). The quality of work life and its impact on the level of job performance of employees. Doctoral thesis in Business Administration, Faculty of Commerce, Suez University, Ismailia: Egypt. (in Arabic)

10. Al-Moghrabi, M. (2016). Work pressures and their impact on job performance - a field study in the banking sector operating in Al-Msila. Master's thesis: Mohamed Boudiaf University, Algeria. (in Arabic)
11. Oraida, A, M. (2024). Work stress and its relationship to job performance among public administration employees at Sebha University. International Psychoeducational Conference, 1, Sabha, Lybia, P 828-804. (in Arabic)
12. Rifai, A. (2023). Impact of Work Discipline on Employee Performance. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 1(1), 1-8.
13. SHARMA, P, SHARMA, R, YADAV, U. (2024). Unveiling the Nexus. Exploring the Impact of Workplace Stress on Job Performance among Marketing Professionals. Academy of Marketing Studies Journal, P28. S1.
14. Sherwani, D. (2023). The role of job satisfaction in job performance: An analytical study of the opinions of a sample of employees in the Ministry of Construction and Housing. Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, 19(62), PP183-199. (in Arabic)
15. Al-Ashry, W. (2016). Professional pressures in electronic newspapers in Egypt and their relationship to job satisfaction among journalists: a study in light of the concept of psychological burnout. Egyptian Journal of Public Opinion Research, 15(4), Egypt, PP 169-218. (in Arabic)
16. Tuffaha, A, T, Sleeteen, S, A, Esber, L, E. (2024). The Impact of Knowledge Management on Job Performance - A Field Study in Private Commercial Banks on the Syrian Coast, Tishreen University Journal - Economic and Legal Sciences, 46(1). (in Arabic)
17. Uzair, Z., & Bhaumik, A. (2023). The Relationship between Teachers' Emotional Intelligence, Job Stress on Job Performance in Higher Education Institutions in the United Arab Emirates During the COVID-19 Pandemic. SAR Journal, (2619-9955), 6(1).
18. Zaghdoud, S. (2016). Job training to reduce work stress. Journal of Industrial Economics, Albatnah University, Algeria, 11. (in Arabic)

# أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

طالبة دكتوراه، هديل عبدالله أبو الهيجاء

Hadeel.abualhijaa@damascusuniversity.edu.sy

(1) اسم الدكتور المشرف:

الأستاذ الدكتور، أسامة الفراج

[Os1234fa@gmail.com](mailto:Os1234fa@gmail.com)

المعهد العالي للتنمية الإدارية، جامعة دمشق

## \_ ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ولقياس هذا الأثر اعتمدت الباحثة على تصميم استبانة وُزعت على 150 فرد من العاملين في البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية في عام 2023.

توصلت هذا الدراسة إلى وجود أثر للمرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي لدى البنوك المسجلة في سوق دمشق للأوراق المالية، إضافة إلى وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات العاملين تبعاً لسنوات الخبرة ووفقاً للمستوى التعليمي بالنسبة لكلا متغيري البحث.

**الكلمات المفتاحية:** المرونة التنظيمية-التميز المؤسسي-الاستجابة-المرونة-السرعة-الكفاءة-التميز البشري-التميز القيادي-التميز الخدماتي بنوك-سوق دمشق للأوراق المالية.

# **THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL FLEXIBILITY in ACHIEVING INSTITUTIONAL EXCELLENCE A FIELD STUDY ON THE BANKS LISTED IN THE DAMASCUS STOCK EXCHANGE**

Done by:

**Hadeel Abdullah Abu Al-Hijaa**

**Supervision of Prof . Dr : Oussama Al-Farraj**

- 1) PhD student, Department of Human Resources Management, Higher Institute for Administrative Development**
- 2) Professor, Doctor, Department of Human Resources Management, Higher Institute for Administrative Development**

## **Abstract**

This research aims to achieve many successes in achieving institutional excellence in banks listed on the Damascus Stock Exchange. In this study, it succeeded in measuring this effect by designing a questionnaire distributed to 150 individuals working in banks listed on the Damascus Stock Exchange in the year 2023.

This study found that there is a contribution of flexibility in achieving local excellence among various banks in the Damascus Stock Exchange, in addition to the presence of significant differences between the averages of working shareholders according to the diversity of experience and educational level for both types of research.

**Keywords:** Organizational flexibility - institutional excellence - responsiveness - flexibility - speed - efficiency - human excellence - leadership excellence - service excellence Banks - Damascus Stock Exchange.

## الإطار العام للدراسة:

### مقدمة: Introduction:

تعد المرونة التنظيمية في عالم الأعمال اليوم المترابط والمتغير باستمرار حاجة استراتيجية إلزامية للمؤسسة لتحقيق ازدهارها، فهي ليست عملاً مؤقتاً أو طارئاً وإنما نهجاً مستمراً متصلاً على المدى الطويل. ولما كان التميز المؤسسي بوابة بناء ميزة تنافسية للمؤسسات من خلال تقديم خدمات متميزة من قبل عاملين متميزين يقودهم أفراد مميزين، أصبح لأبد من البحث عن كافة العوامل التي يمكن أن تعزز هذا التميز في المؤسسات.

وبما أن المرونة التنظيمية تعبر عن قدرة المؤسسة على توقع التغيير المتنامي وحالات التغييرات المفاجئة والتكيف معها من أجل بقائها وهذا قد يلعب دوراً حاسماً في تميزها، جاء هذا البحث لدراسة أثرها على التميز المؤسسي وإبراز أهميتها في ذلك.

### الدراسات السابقة Previous Study :

#### أ. الدراسات العربية:

1. دراسة (أحمد، تامر فاروق حسين 2022): تأثير المرونة التنظيمية على تحقيق

أهداف التنمية المستدامة " دراسة تطبيقية علي بعض شركات الأغذية"

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير المرونة التنظيمية بأبعادها المختلفة ( القدرات القيادية - المحاذاة - التوافق - ترتيب الأولويات - الأدوار والمسئوليات - التفاعل والتآزر)، علي تحقيق أهداف التنمية المستدامة للمنظمة، ولتحقيق هذا الهدف قامت هذه الدراسة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد علي أداه الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وقد اعتمد الباحث أيضاً علي استخدام أسلوب العينة لجميع (العاملين - الفنيين

- المديرين التنفيذيين - المديرين) بشركات الأغذية محل الدراسة، حيث بلغت عينه الدراسة (134) مفردة من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلي أنه تم رفض الفرض القائل أنه لا توجد علاقة جوهرية بين أبعاد المرونة التنظيمية والفعالية التنظيمية للمنشأة، وقبول الفرض البديل أنه توجد علاقة جوهرية بين أبعاد المرونة التنظيمية وبين الفعالية التنظيمية للمنشأة، وهكذا ما يؤكد أن الأبعاد المستخدمة للمرونة التنظيمية يمكن أن تساهم في تفسير قدرة شركات الأغذية محل الدراسة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والفعالية التنظيمية للمنشأة.

وأوصت الدراسة إلي ضرورة تنمية الوعي لدي المديرين والعاملين والفنيين والمديرين التنفيذيين بأهمية مفهوم المرونة التنظيمية في المجال المؤسسي والتركيز علي تطبيقه داخل المنظمة أو الشركة لما لها من قدرات فائقة على الارتقاء بمستوي العاملين والفنيين والعملية الإدارية، وأيضاً التحسين المستمر لتنمية القدرات الإبداعية والابتكار للعاملين، والتي تساعد على تحسين الأداء، والتدريب على استخدام الأساليب المتطورة في إنجاز الأعمال وتشجيع المسؤولين على التنبؤ بالنتائج المتوقعة ووضع سيناريوهات واقتراح الحلول لمواجهة تلك النتائج.

## 2. دراسة (بدوي 2021): أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة مقارنة على قطاع البنوك في مصر):

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أبعاد المرونة التنظيمية، ودراسة مصادر التميز المؤسسي التي تواجه العاملين في قطاع البنوك في مصر، وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد المرونة التنظيمية، ومدى ارتباط كل منها بالتميز المؤسسي. ومعرفة مدى أثر أبعاد المرونة التنظيمية على التميز المؤسسي. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها (378) فرداً يعملون في قطاع البنوك في مصر.

وتوصل الباحث إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين جميع أبعاد متغير (المرونة التنظيمية)، و (التميز المؤسسي)، وذلك في جميع الأبعاد وكانت ترتيبها من حيث قوة الارتباط: (البعد السلوكي)، (البعد الإدراكي)، (البعد التكنولوجي). وأن هناك علاقة أثر جوهرية لأبعاد المرونة التنظيمية على التميز المؤسسي، كما أظهرت النتائج وجود اختلاف في إدراك العاملين لأبعاد المرونة التنظيمية باختلاف الخصائص الشخصية والتنظيمية (النوع - السن - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - المستوى الإداري). وأيضاً وجود اختلاف في إدراك العاملين لأبعاد التميز المؤسسي باختلاف الخصائص الشخصية والتنظيمية.

### 3. دراسة (الشهراني، 2021) بعنوان: إدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام (دراسة حالة دولة قطر)

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأداء في القطاع العام في دولة قطر وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي.

لذلك استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي بالرجوع للأدبيات السابقة ذات الصلة، فهو بحث استكشافي يهدف لوضع رؤية عامة لدور إدارة الأداء في تحقيق التميز المؤسسي مع ربطها بإدارة الجودة الشاملة لتعزيز كفاءة المؤسسة، وهو يركز على المجتمع القطري بدراسة نماذج مختلفة حول العالم ومحاولة بلورة النموذج القطري بما يتناسب مع البيئة المحلية في رفع كفاءة إدارة القطاع العام .

استنتجت الدراسة بأنه لا يوجد تشبيك مؤسسي بين قطاعات الدولة، لذلك لا بد من اتباع خطط الدولة الوطنية الخاصة بذلك والتركيز على التنمية المستدامة في جميع القطاعات، وهذا الأمر يتطلب تكاتف جميع الجهود بحسن إدارتها للموارد بشتى أنواعها لتحقيق ذلك الهدف. لذا أوصت الدراسة الحكومة القطرية بضرورة التركيز على إدارة الأداء أثناء صياغة الخطة الوطنية الثالثة والمرتبطة

برؤية قطر، ومن جانب آخر البدء من تأهيل الكوادر الوطنية في هذا المجال، مع ضرورة إشراك أصحاب المصلحة في العملية الاستراتيجية لما لهم من دور فعال في توجيه الخطط والسياسات نحو الصالح العام .

#### 4. دراسة (الأطروش و آخرون، 2021): إدارة المرونة التنظيمية مدخلا لتحقيق التميز المؤسسي لمؤسسات رياض الأطفال في مصر

تهدف هذه الدراسة للتعرف على بعض متطلبات إدارة المرونة التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات رياض الأطفال، وقد اعتمد المنهج الوصفي.

توصلت الدراسة إلى أن أهم متطلبات إدارة المرونة التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي في مجتمع البحث هي السعي إلى تطوير المهارات اللازمة لتنويع ثقافة العمل ودعم قابلي المؤسسات في التغلب على الجمود، إضافة إلى ترقية سلوكيات العاملين ومهاراتهم وتطوير الهياكل التنظيمية وزيادة اللامركزية مما يساعد في قابلية المؤسسات على مواجهة التغيرات في بيئة العمل.

ب. الدراسات الأجنبية:

#### 1. Alsuwaidi and Sultan (2023) The impact of e-service quality on institutional excellence within abu Dhabi municipality in UAE

تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على التميز المؤسسي داخل بلدية أبوظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة:

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير مختلف الممارسات التنظيمية في التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي حيث تم فحص جودة الخدمة الإلكترونية كوسيط وتم فحص جودة السياسات كوسيط أيضاً.

كانت الفرضية الرئيسية للدراسة تقول بأن التميز المؤسسي هو نتيجة النظام المتكامل الذي يشمل الموظفين من خلال أنشطتهم وتفاعلهم، والتي تم قياسها من خلال المتغيرات الثلاثة التالية: (تحفيز الموظفين، وتبادل المعرفة الداخلية،

والثقافة التعاونية) هذه المتغيرات الثلاثة المفترضة تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية كوسيط والتميز المؤسسي كمتغير تابع .

تمّ اتباع المنهج الكمي وجمع البيانات باستخدام استبيان وُزِعَ على (335) موظفاً في بلدية أبطبي، وتم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج Smart PLS الاصدار .3.0.

أظهرت النتائج أن تحفيز الموظفين، وتبادل المعرفة الداخلية، الثقافة التعاونية جميعها تُعتبر من العوامل المهمة لجودة الخدمة الإلكترونية على الرغم من ذلك تفشل جودة الخدمة الإلكترونية في التنبؤ بشكل كبير بالتميز المؤسسي.

## 2. (Gala, Hurtado and Arredondo 2023) Organizational Flexibility and Innovation Performance: The Moderating Role of Management Support

### المرونة التنظيمية والأداء الابتكاري: الدور الوسيط للدعم الإداري:

تهدف هذه الدراسة لتحليل التأثير المباشر للمرونة التنظيمية والدعم الإداري على أداء الابتكار في الشركات إضافة إلى تقييم التأثير المعتدل لدعم الإدارة على العلاقة بين المرونة التنظيمية والأداء الابتكاري. تم جمع البيانات باستخدام استبيان يعتمد على مقاييس ليكرت، وتم تطبيقه على 306 من مديري شركات السياحة في منطقة أريكويا (بيرو). وتم استخدام المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية لاختبار الفرضيات. وتظهر النتائج التجريبية أن المرونة التنظيمية والدعم الإداري يؤثران بشكل إيجابي وكبير على أداء الابتكار، علاوة على ذلك، فإن الدعم الإداري يخفف بشكل إيجابي من العلاقة بين المرونة التنظيمية والأداء الابتكاري. يقترح هذا البحث مبادئ توجيهية للمديرين للمساعدة في تعزيز أداء الابتكار من خلال المرونة التنظيمية والدعم الإداري. (.

### 3.(Ayoub and AlHalaseh 2021) Strategic Flexibility Mediating the Impact of Entrepreneurial

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التوجه الريادي في تحقيق التميز التنظيمي من خلال المرونة الإستراتيجية . هذا البحث هو دراسة كمية، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع المديرين في الإدارة العليا والمتوسطة في البنوك التجارية الأردنية، وأجرت الدراسة مسحاً شاملاً، باستخدام مجتمعها كعينة، والبالغ عددهم 1023 مديراً، وأظهرت النتائج أن مستوى توافر التوجه الريادي والتميز التنظيمي والمرونة الاستراتيجية قد بلغ درجة عالية في البنوك التجارية الأردنية، وأظهرت النتائج الأخرى أن التوجه الريادي بأبعاده مجتمعة (التوجه الريادي المبتكر، التوجه الريادي الاستباقي، التوجه الريادي المجازف) له أثر ذو دلالة إحصائية في تحقيق التميز التنظيمي من خلال المرونة الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية.

ومن خلال النتائج، يستنتج المؤلفون أن المرونة الإستراتيجية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً بين التوجه الريادي (بكل أبعاده) والتميز التنظيمي، وفي الوقت نفسه، تفشل المرونة الإستراتيجية في لعب دور الوسيط بين أبعاد التوجه الريادي والتميز التنظيمي.

### 4. (Ni, et al. 2021) : Influence Mechanism of Organizational Flexibility on Enterprise Competitiveness: The Mediating Role of Organizational Innovation

آلية تأثير المرونة التنظيمية على القدرة التنافسية للمؤسسات: الدور الوسيط للابتكار التنظيمي

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير المرونة التنظيمية والابتكار التنظيمي على القدرة التنافسية للمؤسسات لمنظمات البناء الصينية، وفي سبيل ذلك تم تطوير

وتنفيذ استبيان لاستهداف المؤسسات القائمة على المشاريع في صناعة البناء والتشييد في الصين، وكان مصحوبًا بتحليل نمذجة المعادلة الهيكلية. تشير النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للمرونة التنظيمية على القدرة التنافسية للمؤسسات إلى جانب دور الوساطة للابتكار التنظيمي. وخلصت الدراسة إلى أن هناك حاجة إلى استراتيجيات تنظيمية جديدة للمؤسسات الصينية القائمة على المشاريع للحفاظ على القدرة التنافسية للمؤسسات من أجل تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات.

#### موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

لاحظت الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة أنَّ هناك توافقاً في الآراء حول أهمية كل من المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي على الرغم من اختلاف الأماكن والمؤسسات التي أُجريت الدراسات فيها.

تقاطعت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في محورين هما : محور المرونة التنظيمية و محور التميز المؤسسي. وتختلف بعض الدراسات عن الدراسة الحالية في تناول موضوع المرونة التنظيمية من جوانب أخرى كعلاقتها بالتنمية المستدامة والابتكار التنظيمي واتجاهات الموظفين والقدرة التنافسية. أما الدراسات التي تناولت محور التميز المؤسسي فقد درست طبيعة العلاقة بين هذا المحور وعدة متغيرات مختلفة مثل : الخدمة الالكترونية وإدارة الأداء والتوجه الريادي.

بينما تتشابه دراسة (بدوي، 2021) ودراسة (الأطروش، 2021) مع الدراسة الحالية في تناولها لعلاقة المرونة التنظيمية بالتميز المؤسسي، لكن ما يميّز الدراسة الحالية هو تناولها لطبيعة هذه العلاقة وتطبيقها في البنوك الخاصة في دمشق.

يُلاحظ مما سبق تنوع واختلاف الدراسات فيما بينها من حيث المتغيرات والجوانب المتناولة، مما أتاح فرصة للباحثة في اختيار أكثر المتغيرات مناسبة لمشكلة الدراسة، كما كان للدراسات السابقة الفائدة في تحديد أهداف الدراسة، واختيار المقاييس والأدوات المناسبة، واتباع الخطوات الإجرائية والمنهجية الصحيحة في كامل الدراسة.

### مشكلة البحث:

بدأ قطاع البنوك في العالم يطور من أدواته وأساليبه في ظل التحديات الكبيرة في مختلف المجالات الاقتصادية والتكنولوجية والتنظيمية والقانونية والدولية... إلخ، وذلك حتى يتمكن من التغلب على هذه التحديات وتحويلها إلى فرص لتميزه عن باقي المنافسين، ولكن لا تزال البنوك السورية تعمل وفق الآليات والوسائل التقليدية سواء على مستوى آليات وأدوات العمل أم على مستوى التفاعل مع بيئة العمل الخارجية، وبالتالي فإن تحقيق مواكبة المتغيرات أصبح مشكلة أساسية تواجه عمل البنوك السورية. ولمواكبة التطورات الجديدة في البيئة ولا سيما إدراج هذه البنوك في سوق دمشق للأوراق المالية، يجب أن تتمتع الصناعة البنكية بالمرونة الاستراتيجية. ولذلك وفي ضوء فلسفة البنوك في تحقيقها لتمييزها المؤسسي سواء على مستوى الخدمات المقدمة أم على المستوى البشري والقيادي في سبيل تحقيقها كسب العملاء، الذي يؤدي بدوره إلى زيادة الودائع وتوافر موارد مالية كبيرة، وزيادة التنمية، وما إلى ذلك، وعليه جاء هذا البحث ليجيب على التساؤل:

ما هو دور المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي لدى البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

**أهمية البحث: Study Importance:**

لا يزال القطاع المصرفي يعتبر القطاع الأكثر أهمية بين القطاعات الاقتصادية لكل البلدان نظراً لكونه الممول لكافة العمليات التجارية ويعتبر البيئة الحاضنة لكافة العمليات التجارية الجارية، وهنا يبرز دوره في بناء الاقتصاد الوطني ولا سيما في مراحل إعادة الاعمار التي تحتاج لتدفقات نقدية ضخمة جداً، ونظراً لأهمية هذا القطاع جاء هذا البحث لتقديم مقترح فكري مكمل لبحوث سابقة تناولت تأثير المرونة التنظيمية على تميز البنوك إذ أن محور المرونة التنظيمية هو الركيزة الأساسية التي يعمل فيها القطاع المصرفي على مستوى العالم ويعتبر تسليط الضوء عليه في القطاع المصرفي مهماً للغاية بالنسبة لهذا القطاع وذلك في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها البيئة الخارجية، حيث أجرت وحدة علماء الاقتصاد في المعهد البريطاني للمعايير عام 2015 دراسة لمعرفة مدى أهمية المرونة التنظيمية فتوصلت إلى أن 88% من مديري الأعمال والتنفيذيين في المملكة المتحدة يوافقون على أن المرونة تحتل الأولوية في أعمالهم، ويقول 80% منهم إنها صفة لازمة لتحقيق النمو على المدى الطويل.

**أهداف البحث: Study Objectives:**

يكمّن الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك الخاصة ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1- توضيح كل من مفهوم المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي بهدف المساهمة في الحد من حالة التداخل الموجودة ضمن مفاهيم متغيرات البحث، وتمييزها عن المفاهيم الأخرى ذات الصلة بأطرها النظرية.

- 2- تشخيص ودراسة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة المتمثلة بالمرونة التنظيمية والتميز المؤسسي.
- 3- تحديد طبيعة الخيارات التنظيمية التي يمكن استخدامها من قبل البنوك في مواجهة التغيرات البيئية.
- 4- صياغة الآليات اللازمة لتنفيذ توصيات البحث، وبما يضمن الاستفادة منها في تطوير العمل المصرفي في المجالات التي تضمنتها الدراسة.

#### أسلوب ومنهجية البحث:

**الجانب النظري:** تمّ استخدام المنهج الوصفي لدى توصيف الواقع الراهن في القطاع البنكي تجاه متغيري البحث، وذلك من خلال تحليل المعلومات التي تمّ جمعها ودراستها.

**الجانب العملي:** تم اتباع المنهج التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة للدراسة والاستفادة من المراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

#### فرضيات البحث: ينطلق البحث من الفرضيات الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي لدى البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة على محور المرونة التنظيمية حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة على محور التميز المؤسسي حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة

#### متغيرات البحث:

المتغير المستقل: هو المرونة التنظيمية، ويتفرع عنه (المرونة، السرعة، الكفاءة، الاستجابة)،

أما المتغير التابع: فهو التميز المؤسسي ويتفرع عنه (التميز القيادي، التميز البشري، التميز الخدماتي)

**مجتمع البحث وعينته:** يشمل مجتمع البحث كافة العاملين من الفئات الأولى والثانية لدى البنوك المسجلة لدى سوق دمشق للأوراق المالية، وقد اختير من هذا المجتمع عينة عشوائية ميسرة مكونة من (150) فرد.

**حدود البحث الزمانية والمكانية:** يجري البحث خلال منتصف عام 2023، في نطاق البنوك المسجلة لدى سوق دمشق للأوراق المالية.

#### الإطار النظري للبحث:

##### المبحث الأول - المرونة التنظيمية:

استخدم لأول مرة مصطلح المرونة في مجال البيئة في دراسة (Holling 1973) حيث عرفها بأنها مدى استمرار العلاقات داخل المنظمة وهي مقياس لقدرة هذه المنظمات على استيعاب التغييرات في البيئة والتغيرات في إدارتها لتبقى قائمة. بعد ذلك، تم تطوير المرونة في العديد من المجالات حيث من وجهة نظر الإدارة الاستراتيجية (Sutcliffe and Vogus 2003) المرونة هي ظاهرة على المستوى التنظيمي تعبر عن قوة الوحدات التنظيمية في الاستمرار أو الاستجابة للتغيرات بشكل إيجابي.

وتعرّف المرونة التنظيمية وفقاً للمعهد البريطاني للمعايير ( Kerr 2015) هي "قدرة المؤسسة على توقّع التغيير المتنامي وحالات التعطيل المفاجئة والاستعداد لها والاستجابة إليها والتكيف معها من أجل بقائها وازدهارها".

بينما يعرف ( الفراج، 2017) المرونة بأنها قدرة المنظمة على تغيير أو تعديل طرق أدائها لأنشطتها بشكل يُضاهي أو يفوق منافسيها.

وعليه يمكن أن نعرفها بأنها قدرة المنظمة على التعامل مع حالات عدم التأكد، وتوجيه عمليات المنظمة بالصورة التي تمكنها من تعبئة وتطوير مواردها اتجاه سرعة التكيف والاستجابة للتغيرات الطارئة، وذلك لمواجهة التقلبات والأحداث المفاجئة وغير المتوقعة التي تواجه المنظمة، والعودة إلى التوازن والمسار الصحيح للمنظمة عند التعرض إلى تلك التقلبات الأزمات.

وليست المرونة التنظيمية عملاً تقوم به لمرة واحدة، بل هي قدرة تتحقق بمرور الزمن وعلى المدى الطويل. تتطلب إجابة المرونة التنظيمية تبني العادات الممتازة وأفضل الممارسات السليمة لتحقيق التحسن في الأعمال من خلال تنمية الكفاءات القدرات في سائر جوانب المؤسسة. ويسمح ذلك للقادة باتخاذ مجازفات مدروسة بكل ثقة، ويستفيدون من الفرص التي تمثلهم على أفضل وجه، وتتميز المرونة التنظيمية بالخصائص التالية (Xiao and Cao 2017):

1- القدرة على التحمل في ظل بيئة داخلية وخارجية متغيرة بشدة فهي قدرة محتملة لا يمكن تصورها في أنشطة تشغيل المنظمة، حيث عندما تصبح البيئة ذات مخاطر عالية، يمكن أن تستفيد المنظمة من مرونتها.

2- تركز المرونة على بقاء المنظمة واستمراريتها، وعودتها للعمل في حال تعرضها لأزمات تؤدي لدمارها وإمكانية عودتها للنمو. فهي قدرتها للنهوض بعد

التدمير بدلاً من مقاومة حدث غير متوقع، حيث يمكن للمؤسسة ذات المرونة العالية ضبط الوقت المناسب وتشكيل قدرة جديدة تواجه مجموعة متنوعة من التغييرات المثيرة.

3- المرونة التنظيمية مفهوم متعدد المستويات حيث يتعلق بالموارد التنظيمية والإجراءات في المنظمة فتعتمد المرونة على المستويات التنظيمية بما في ذلك الأفراد والمجموعات والمؤسسات وكذلك على التفاعلات بين المستويات المختلفة. وفي الوقت نفسه، فإن المرونة هي عملية تتأثر بالموارد والعمليات التنظيمية.

فالمدير الناجح والإدارة الناجحة هما اللذان يتصفان بالمرونة، فالبيئة التي تعيش فيها المنظمات المعاصرة اليوم تتسم بصفة أساسية هي التغيير الدائم والسريع. ومن أجل تحقيق سرعة التكيف مع هذا التغيير، لابد من توفر المرونة، فالإدارة المعاصرة اليوم لا تؤمن بالثوابت، فكل موقف طبيعته الخاصة وظروفه لذا أصبح التكيف السريع مع البيئة أحد أهم معايير تقييم إدارة المنظمات، الذي يعتمد أساساً على توفر المرونة لدى مديريها، والتي تؤثر إيجابياً في فاعلية الأداء وبشكل مباشر. (عقيلي، 2016)

وتكمن أهمية المرونة التنظيمية في النقاط التالية: (زكي 2019)

- المرونة التنظيمية شرط لزيادة قدرة المنظمة على مواجهة التغييرات البيئية الهامة والسريعة بكفاءة وفعالية وتمكنها من إدارة نشاطاتها في ظل هذه الظروف.
- تعمل المرونة التنظيمية على الحفا على فعالية المنظمة من خلال وضع استراتيجيات تتكيف مع التغييرات بيئة العمل لمواجهة الصعوبات المتوقعة.

- تعزز المرونة التنظيمية قابلية المنظمة وقدرتها على الاستجابة في التغيرات الطارئة.
- جمود عملية التخطيط يمكن أن يسبب على مستوى المتوسط أو البعيد أعطال للمنظمة، وعليه فإن المرونة التنظيمية تعمل على إكساب المنظمات صفة المطاوعة لتغلب على الجمود مما يساعدها على المنافسة.
- الإدارة الواعية المرنة صاحبة الأفكار تتسم بتجديد وتوجه دوما نحو الابتكار والإبداع، حيث أنها تتخذ من التغيير منهجا لها، ما ينعكس على كفاءة إنتاجيتها وجودته.
- تساهم المرونة التنظيمية في تطوير المهارات اللازمة لتنويع عقافة العمل في المنظمة، إذ تعمل على تعديل الإجراءات واللوائح التنظيمية في المنظمة وفقا لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.
- تعد المرونة التنظيمية في عملية التخطيط مصدرا هاما لمواكبة الخطط الاستراتيجية للبيئة ضمن سياق التغيرات الديناميكية المعاصرة مما يستلزم أن تكون الخطط متوافقة مع ذلك التطور حتى تحصل المنظمة على بعن الميزات التنافسية.

#### المبحث الثاني - التميز المؤسسي:

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم التميز المؤسسي بتعدد أساليب الوصول إليه فقد ركز (البحيصي 2014) على إشباع حاجات المجتمع وأصحاب المصلحة دون التركيز

على أن التميز هو تحقيق مكانة عالية أو التفوق على الآخرين، حيث عرفه بأنه نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمؤسسة لتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة، سواء أصحاب

المصلحة أو المجتمع ككل في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر، ويرأي (كناكر و الشجبيي 2019) فالتميز المؤسسي مرتبط بجودة الأداء والإنتاج فكان تعريفه بأنه "تحديد المؤسسات لتحقيق الجودة والأداء المتفوق ونمو الوعي بالجودة والتميز في الأداء".

أما (Lasrado and Pereira 2018) فكان التعريف مرتبط بالتفوق للمؤسسة فعرّفها بأنه "الوصول إلى أعلى درجات التفوق والذي يجعل المؤسسة لائقة على المستوى العالمي، وفي وضع يمكنها من مواجهة المنافسة العالمية".

ومن خلال ما ذكر يمكننا القول بأن التميز المؤسسي بأنه معرفة نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والفرص والتهديدات في البيئة المحيطة من أجل وضع التخطيط الاستراتيجي المناسب، الذي يؤدي بدوره إلى التفوق على المنافسين وتحقيق مستويات عالية في الأداء، وهذا يكون من خلال العنصر البشري الكفاء، والقيادة المتميزة التي تقدم الخدمات المميزة التي ترضي كافة أصحاب المصلحة.

وتتمتع المؤسسات التي تحقق تميزًا بمجموعة من الخصائص المهمة وهي (المصري 2015):

- قبول الأعمال الصعبة؛ إذ إن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي حيث تتوفر فيه فرص النمو والتعلم السريع للمؤسسات وتحسين العمليات.
- توفر القيادة الكفؤة؛ إذ إن القيادة تعتبر كقدوة لها بارز في التحفيز للتميز والتشجيع عليه.

- تحمل المصاعب؛ فالمصاعب تكشف مستويات قدرة المؤسسات، إذ إن ارتكاب الأخطاء وتحمل المؤسسة للأزمات ومواجهتها يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.
- إن المؤسسات المتميزة يتوفر لديها الخبرات في خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب التميز في الأداء.
- برامج التدريب التي تعزز من تميز المؤسسات.
- الدقة؛ ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية ذلك باعتباره يؤثر على تميز المؤسسة.

وللتميز المؤسسي العديد من الأبعاد تناولت هذه الدراسة أشهرها والمتمثلة فيما يلي:

التميز القيادي: تقوم الإدارة العليا بالتأثير على التميز، من خلال تنمية قدرات العاملين، وتحفيزهم نحو الإبداع والتميز، ويحدث ذلك من خلال المهارة القيادية، والقدرة على التفكير المبتكر، الذي يبتعد عن التقليد وكذلك دفع العاملين إلى المنافسة في إبداع أفكار جديدة. (Borghini 2013)

التميز البشري: تعمل المؤسسة المتميزة على تحسين معارف وقدرات العاملين فيها على المستوى الفردي ومستوى الجماعة، وتقوم برعايتهم والتواصل معهم، وتقديم المكافأة بطريقة تحفزهم، كما تمكنهم من توظيف مهاراتهم ومعارفهم لصالح المؤسسة. (المصري 2015)

التميز الخدماتي: هناك مجموعة من القواعد التي تعمل على تطوير آلية تقديم الخدمة للزبون نذكر منها: (Hughes 2003)

- إدراج الزبون بالمرتبة الأولى، وتشمل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لتقابل توقعات الزبون.
- بناء علاقة طويلة الأمد، وذلك من خلال تقديم يد المساعدة للزبون بعد أن تتم عملية البيع أو الخدمة، والتأكد من أنه راض بما قدم إليه.
- التعرف على قدرات المؤسسة ونقاط الضعف لديها، والعمل على تعزيز إمكانيات المؤسسة في تدنية نقاط الضعف وذلك في سبيل تقديم الخدمة للزبون.
- التواصل مع الزبون من خلال الإسماع له والتعرف على احتياجاتهم.
- العمل على تعزيز مفهوم ضمان الجودة لدى العاملين في الخدمة المقدمة للزبون.

#### الإطار العملي للبحث:

وصف أداة البحث: قامت الباحثة بتصميم استبيان الدراسة بالاستناد إلى النظريات والدراسات السابقة التي بحثت بمفهوم المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي، وذلك بالاطلاع على عدد من تلك الدراسات واختار منها العبارات التي تشمل متغيرات الدراسة الملحق (1)، وتجدر الإشارة إلى أن هذه العبارات جرى صياغتها ليتم الإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت Likert باختيار إجابة من خمس إجابات وهي: 5 = موافق تماماً، 4 = موافق، 3 = حيادي، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق أبداً.

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

الجدول (1) توضيح لكيفية استخلاص النتائج من مقياس ليكرت

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق أبداً	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.59
حيادي	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق تماماً	من 4.21 إلى 5

المصدر: من اعداد الباحثة

وبما أنّ المتغير الذي يعبر عن هذه الخيارات مقياس ترتيبيّ، والأرقام التي ستدخل إلى برنامج التحليل الاحصائيّ SPSS تعبر بهذه القيم لابدّ من حساب طول الفترة، وهي هنا حاصل قسمة 4 على 5؛ حيث 4 هي عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، من 2 إلى 3 مسافة ثانية، وهكذا لنهاية المقياس) فيكون لدينا 4 مسافات، إذاً طول الفترة تساوي 0.80، بالتالي يصبح التّوزع وفق الجدول (1).

واشتملت الاستمارة على ثلاثة أقسام:

القسم الأول: يصف المتغيرات الديمغرافية الخاصة بأفراد العينة.

القسم الثاني: تكوّن من (20) عبارة تقيس اتجاهات المستجوبين اتجاه أبعاد المرونة التنظيمية.

القسم الثالث: تكوّن من (9) عبارة تقيس اتجاهات المستجوبين اتجاه أبعاد التميز المؤسسي.

## صدق وثبات مقياس الدراسة:

ثبات المقياس: للتأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحث بإجراء اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة فكانت قيمته (0.988) كما هو موضح بالجدول (2) وهو مستوى مقبول للثبات وفقاً لـ (Sekaran, 2002)، بالتالي لا داعي لحذف أي عبارة من عبارات الاستبيان في هذه المرحلة،

الجدول (2) معامل الثبات ألفا كرونباخ للعينة	
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.980	29
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج " SPSS 26 "	

كما يوضح الجدول (3) قيم معامل ألفا كرونباخ لكل من محاور الاستبيان الفرعية والأساسية:

## الجدول (3) معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

Cronbach's Alpha	المحور
0.830	المرونة
0.888	السرعة
0.910	الكفاءة
0.914	الاستجابة
0.970	المرونة التنظيمية
0.876	التميز القيادي
0.844	التميز البشري
0.790	التميز الخدماتي
0.934	التميز المؤسسي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

**صدق الاتساق الداخلي:** قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للفقرات بمراجعة مصفوفة الارتباط بين عناصر الاستبيان والتي توضح معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات كل محور والمعدل الكلي لإجابات المحور، والتي تبين أن معامل الارتباط لكل عبارة مع المعدل الكلي للمحور الذي تنتمي له جيدة إذ كانت كافة النتائج تشير إلى معاملات ارتباط أكبر من (0.5) وذلك

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

عند مستوى معنوية أقل من (0.05) مما يؤكد معنوية الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان ما يشير إلى انتماء كل عبارة إلى المحور ولا داعي لحذف أي عبارة منه.

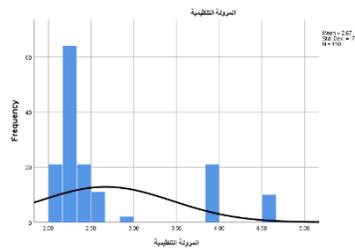
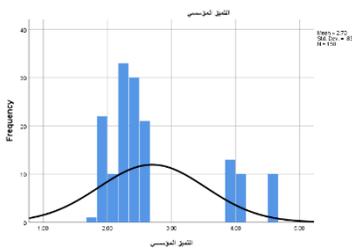
الجدول (4) نتائج مصفوف الارتباط لعببارات الاستبيان

.799**	يقوم البنك بتطوير الخدمات الحالية بصورة مستمرة استجابة لحاجة عملائها.	المرونة
.809**	يقدم البنك خدمات جديدة بصورة مستمرة استجابة لحاجة عملائها.	
.913**	يحصل الزبون على الخدمة المرادة بسهولة ويسر.	
.733**	إن حجم إنتاج خدمات البنك يتوافق مع التقلبات في السوق.	السرعة
.893**	يحصل العملاء على الخدمات بشكل فوري.	
.837**	للبنك القدرة على تقديم الخدمات للزبائن في وقت أسرع من المنافسين.	
.900**	يستطيع البنك تلبية حاجات الزبائن الطارئة في الوقت المناسب.	الكفاءة
.834**	يحرص البنك على تزويد موظفيه بالتجهيزات والتقنيات اللازمة لرفع سرعة الأداء قدر الامكان	
.771**	يهتم البنك بإكساب موظفيه طرق حديثة في العمل.	
.885**	يوفر البنك على أنظمة رقابة وتقييم بهدف تقليل أخطاء العمل.	الاستجابة
.773**	يؤدي البنك أعماله بطرائق أسرع وأكثر دقة.	
.893**	يعمل البنك على رصد الاختلالات والأخطاء والكشف عنها بشكل مبكر بهدف تقليل نسبتها	
.837**	تساهم إجراءات العمل المتبعة في تقليل زمن تنفيذ العمليات.	الابتداع
.827**	يتم تفويض الموظفين بالصلاحيات الكافية التي تمكنهم من اتخاذ القرارات أثناء العمل.	
.761**	يجيب العاملون في البنك على أي استفسار بشكل فوري.	
.939**	يبقى العاملون على استعداد دائم لمساعدة الزبون رغم ضغوط العمل.	التعاون
.817**	يتم إخبار العميل بدقة بموعد تقديم الخدمة.	
.883**	يحرص موظفو البنك على تقديم حلول وأفكار جديدة لتطوير أعمالهم.	
.838**	يتم استقبال العميل بالود والترحيب.	التميز البشري
.787**	تتوفر تغذية عكسية من العميل عن جودة الخدمة المقدمة.	
.902**	تسعى الإدارة العليا باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد	
.856**	تشجع الإدارة العليا العاملين على العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر	التميز القمعي
.937**	يقوم الرئيس بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء البنك ونشر قيم الجودة في الأداء	
.923**	يمتلك البنك موارد بشرية كفؤة كل في مجال تخصصه	
.836**	يمتلك البنك كفاءات تتمتع بذكاء عالي في مجال اختصاص البنك	التميز القمعي
.883**	كل العاملين داخل البنك ذوي مستويات علمية عالية	
.880**	يقوم البنك بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات طالبي الخدمة المتنوعة.	
.841**	يقوم البنك بالرقابة بشكل مستمر على طالبي الخدمة لتحسين طرق تقديمها.	
.809**	تنصف إجراءات تقديم الخدمة لطالبيها بالسرعة والراحة.	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

**اختبار التوزيع الطبيعي:** للتحقق من طبيعة البيانات تم استخدام مخطط التوزيعات التكرارية كما هو موضح بالجدول (5)، حيث تبين أن البيانات موزعة طبيعياً بالنسبة لكلا المتغيرين حيث أن معامل الالتواء (Skewness) ضمن الحدود المقبولة في المجال  $[-3,3]$ ، كما أن معامل التقطح (Kurtosis) أيضاً ضمن الحدود المقبولة في المجال  $[-1,1]$ ، كما يوضح الشكلين (1 و 2) أن البيانات موزعة بشكل طبيعي بالنسبة لمتغيري البحث، وعليه نعلم الاختبارات المعلمية (ديب و الخضر 2021، 46).

الجدول (5) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات			
		المرونة التنظيمية	التميز المؤسسي
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Skewness		1.400	1.203
Kurtosis		.379	-.061-
المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS26			



الشكل (1) توزيع البيانات لمتغير المرونة التنظيمية، المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS26

الشكل (2) توزيع البيانات لمتغير التميز المؤسسي، المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS26

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

تحليل نتائج الدراسة وعرضها: يهدف هذا الجزء إلى معرفة خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها واختبار فرضيات البحث وعرض النتائج، وسيتناول تحليل خصائص عينة الدراسة، كما سيتناول هذا الجزء الوصف العام لإجابات المستجوبين على كافة محاور الاستبانة لمعرفة التوجه العام لعينة الدراسة، وإضافة لذلك سيناقد فرضيات الدراسة وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

توصيف عينة الدراسة: تم إجراء الاختبارات الوصفية لعينة الدراسة من نسب وتكرارات وكانت النتائج وفق الآتي:

التوزيع حسب الجنس: يبين الجدول (6) توزيع عينة البحث بالنسبة إلى الجنس والتي يظهر غلبة الذكور بنسبة 56.7% مقابل 43.3% إناث، وهذا يعكس التقارب الجندري بين أفراد العينة وهذا يوضح عدم انحياز الإجابات نحو أي من الجنسين والتي قد تختلف تبعاً للجنس.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	85	56.7	56.7	56.7
	أنثى	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

التوزيع حسب العمر: يبين الجدول (7) توزيع عينة البحث بالنسبة العمر ويظهر غلبة الشباب المتراوحة أعمارهم (25-45) سنة، وهذا يشير إلى فتوة العمالة في البنوك، وهذا قد يكون مؤشر جيد للبنوك المستهدفة من الدراسة، إذ تكون عادة الفئات الشابة أكثر قابلية للتغيير ما يجعل إمكانية إدخال أبعاد المرونة التنظيمية وتعزيزها لدى هذه البنوك أكثر سهولة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	10	6.7	6.7	6.7
	سنة 25-35	53	35.3	35.3	42.0
	سنة 36-45	76	50.7	50.7	92.7
	سنة 46 فأكثر	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

التوزيع حسب سنوات الخبرة: يبين الجدول (8) توزيع عينة البحث بالنسبة إلى سنوات الخبرة الوظيفية ويتضح أن معظم أفراد العينة تتراوح بين (3-9) سنوات مما يجعل آرائهم مبنية على تجربة جيدة في البنوك.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 3 سنوات	11	7.3	7.3	7.3
	سنوات 3-6	74	49.3	49.3	56.7
	سنوات 6-9	55	36.7	36.7	93.3
	أكثر من 9 سنوات	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

التوزيع حسب المستوى التعليمي: يبين الجدول (9) إن النسبة الأكبر من عينة البحث يحملون إجازات جامعية، فهم يمتلكون المعرفة الأكاديمية التي تدعم آراؤهم وتعزز قدراتهم في الإجابة على فقرات الاستبانة.

الجدول (9) توزيع العينة نبعاً للمستوى التعليمي					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوية عامة	11	7.3	7.3	7.3
	إجازة جامعية	104	69.3	69.3	76.7
	ماجستير	35	23.3	23.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	
	ثانوية عامة	11	7.3	7.3	7.3

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

**وصف متغيرات البحث:** تصف متغيرات الدراسة الاتجاه العام لإجابات المستجوبين باستخدام مقاييس النزعة المركزية (المنوال، المتوسط الحسابي) ومقاييس التشتت ممثلة بالانحراف المعياري والخطأ المعياري، ولحساب هذه المقاييس بعد جمع إجابات المستجوبين وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS Statistics 26 IBM قام الباحث باستخدام اختبار (T) استيوذنت لعينة واحدة وذلك للتأكد من أن الفروق بين متوسط الإجابات حول كل مقياس ومتوسط المقياس معنوية وبالتالي فإن نتائج هذه المقاييس تمثل كامل مجتمع البحث، وحتى نتمكن من تطبيق هذا الاختبار يجب تحقق ثلاث شروط هي (أن تكون البيانات من النوع المتدرج أو النسب، ان تكون العينة عشوائية وقيم مفرداتها لا تعتمد على بعضها البعض، أن يتبع المتغير المراد إجراء الاختبار على وسطه الحسابي التوزيع الطبيعي)، ونلاحظ أن الشروط الثلاثة محققة لكافة المتغيرات، وبالتالي يمكن تطبيق اختبار T على كلا المتغيرين، وبالتحليل كانت نتائج كل محور من محاور الاستبانة كما يلي:

وصف متغير المرونة التنظيمية: يبين الجدول (10) الإحصاءات الوصفية

لأبعاد المرونة التنظيمية (المرونة، الاستجابة، الكفاءة، الاستجابة) ونتائج

اختبار استيوذنت لعينة واحدة كما يلي:

الجدول (10) وصف متغير المرونة التنظيمية One-Sample Test									
Test Value = 0									
	t	df	Sig.	الفروق	Std. Deviation	الاتجاه	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
المرونة	40.537	149	.000	معنوية	.81122	متوسط	2.68500	2.5541	2.8159
السرعة	37.321	149	.000	معنوية	.86580	متوسط	2.63833	2.4986	2.7780
الكفاءة	39.795	149	.000	معنوية	.80600	متوسط	2.61889	2.4888	2.7489
الاستجابة	43.164	149	.000	معنوية	.77904	متوسط	2.74556	2.6199	2.8712
المرونة التنظيمية	42.154	149	.000	معنوية	.77630	متوسط	2.67194	2.5467	2.7972

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

يبين الجدول السابق أن قيمة متوسط إجابات المستجوبين حول كل بعد من أبعاد محور المرونة التنظيمية أقل من وسط القياس بأقل من 0.5 بشكل ذي دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية لكافة الأبعاد في حدود الثقة (sig.<0.05) وأن قيمة T الجدولية الموافقة لقيم درجة الحرية الناتجة (149) ونسبة المعنوية 0.05 تبلغ قيمتها 1.64 وهي أقل من قيم T المحسوبة فالفرق ذات دلالة معنوية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بحيادية إجابات المستجوبين حول هذا المحور، ويبين المتوسط المرجح ميل

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

الإجابات نحو عدم الموافقة مما يشير إلى ضعف في المرونة التنظيمية لدى البنوك المسجلة لدى سوق دمشق للأوراق المالية وتظهر النتائج أن السرعة هي أكثر الأبعاد تدنياً.

وصف متغير التميز المؤسسي: يبين الجدول (11) الإحصاءات الوصفية لأبعاد متغير التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز البشري، التميز الخدماتي) ونتائج اختبار استيوذنت لعينة واحدة كما يلي:

الجدول (11) وصف متغير الأداء البنكي One-Sample Test									
	Test Value = 3								
	t	df	Sig.	الفروق	Std. Deviation	الاتجاه	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
التميز القيادي	33.446	149	.000	معنوية	.94149	متوسط	2.57111	2.4192	2.7230
التميز البشري	42.502	149	.000	معنوية	.80174	متوسط	2.78222	2.6529	2.9116
التميز الخدماتي	38.168	149	.000	معنوية	.87992	متوسط	2.74222	2.6003	2.8842
التميز المؤسسي	39.576	149	.000	معنوية	.83509	متوسط	2.57111	2.4192	2.7230

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS26

يبين الجدول السابق أن قيمة متوسط إجابات المستجوبين حول كل بعد من أبعاد محور التميز المؤسسي أقل من وسط القياس وبشكل ذي دلالة إحصائية حيث أن (sig.=0.00) وأن قيمة T الجدولية الموافقة لقيم درجة الحرية الناتجة (149) ونسبة المعنوية 0.05 تبلغ قيمتها 1.64 وهي أقل من قيم T المحسوبة فالفروق ذات دلالة معنوية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية

البديلة القائلة بضعف التميز المؤسسي لدى البنوك المدرجة في سوق دمشق لأوراق المالية.

### اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: يوجد دور ذو دلالة معنوية للمرونة التنظيمية في تحقيق

التميز المؤسسي لدى البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

قياس قوة الارتباط بين المتغيرين: بإجراء اختبار بيرسون لدراسة الارتباط بين أبعاد المرونة التنظيمية ومحور التميز المؤسسي

الجدول (12) معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي		
	التميز المؤسسي	
المرونة	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	150
السرعة	Pearson Correlation	.924**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	150
الكفاءة	Pearson Correlation	.909**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	150
الاستجابة	Pearson Correlation	.962**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	150
المرونة التنظيمية	Pearson Correlation	.968**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	150
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS26		

يتضح من الجدول الآتي (12) أن مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من 0.5 وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود دور ذو دلالة معنوية بين المرونة التنظيمية وتحقيق التميز المؤسسي لدى عينة البحث، وأن العلاقة بينهما قوية

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

تبلغ (0.968)، وهي علاقة طردية، وبمقارنة قوة الارتباط بين أبعاد يتضح أن للاستجابة الدور الأكبر في تحقيق التميز المؤسسي، يليه السرعة والكفاءة وأخيراً المرونة.

يُجاد معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين:

يُحسب أولاً معامل الارتباط R بين المتغيرين (R=0.989) ويشير إلى قوة أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي.

Model Summary <sup>b</sup> الجدول (13) معامل الارتباط R				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.968 <sup>a</sup>	.937	.937	.20961
a. Predictors: (Constant), المرونة التنظيمية				
b. Dependent Variable: التميز المؤسسي				
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26				

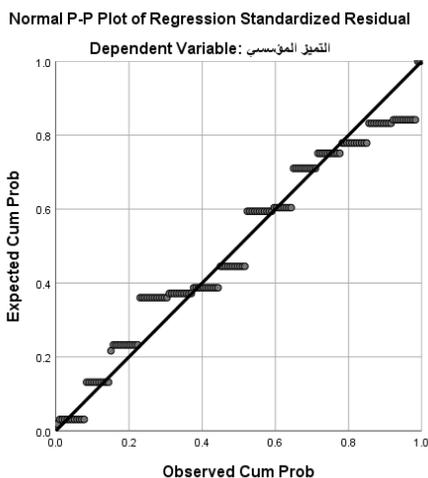
ANOVA <sup>a</sup> الجدول (14) تحليل التباين						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.407	1	97.407	2217.091	.000b
	Residual	6.502	148	.044		
	Total	103.910	149			
a. Dependent Variable: التميز المؤسسي						
b. Predictors: (Constant), المرونة التنظيمية						
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS 26						

من الجدول السابق (14) يتضح لدينا أن مستوى دلالة الاختبار مساوية لـ (Sig. = 0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغ (0.05) أي أن خط الانحدار يلائم البيانات.

الجدول (15) ثابت وميل خط الانحدار <sup>a</sup> Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.084-	.062		1.371-	.172
	المرونة التنظيمية	1.042	.022	.968	47.086	.000

a. Dependent Variable: التميز المؤسسي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 26



الشكل (3) العلاقة الخطية بين المرونة التنظيمية وتحقيق التميز المؤسسي،

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS26

الشكل العام لمعادلة المستقيم:  $Y = + X$

من الجدول السابق نجد أن:  $\alpha = -0.84$  ,  $\beta = 1.042$

وكذلك (Sig = 0.00) وهي قيمة أصغر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية

فترفض الفرضية الصفرية، وعليه خط الانحدار يلائم البيانات، فتكون معادلة

الانحدار المعبرة عن العلاقة بين متغيري البحث هي:  $Y = -0.84 + 1.042 X$

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة

على محور المرونة التنظيمية حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

بإجراء اختبار فروق المتوسطات باستخدام برنامج SPSS يبين الجدول

(16) عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة عموماً على محور

المرونة التنظيمية تبعاً للمستوى التعليمي وحسب عدد سنوات الخبرة، إذ يتبين

أن متوسطات الإجابات متقاربة بحدود 0.5 وأنها ضمن نطاق إجابة الحيادية

وفقاً للجدول (1) باستثناء العاملين من حملة الشهادة الثانوية العامة والذين

تجاوز سنوات خبرتهم (9) سنوات إذ جاء متوسط إجاباتهم (4.5) مما يشير

إلى الموافقة على توفر خصائص المرونة التنظيمية ، مع الملاحظة إلى أن هذه

المجموعة هي ذات أعلى عدد سنوات خبرة في عينة الدراسة بين كافة المؤهلات

العلمية وهذا قد يكون له ارتباط بالولاء المؤسسي الذي قد ينجم عنه التغاضي

عن بعض السلبيات في المؤسسة، او قد يعزى إلى أسباب أخرى تحتاج لمزيد

من البحث.

وعليه يمكن القبول بالفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين متوسط إجابات العينة على محور المرونة التنظيمية حسب المستوى

التعليمي وسنوات الخبرة.

الجدول (16) فروق بين متوسط إجابات العينة على محور المرونة التنظيمية حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة				
المرونة التنظيمية				
سنوات الخبرة	المستوى التعليمي	Mean	N	Std. Deviation
أقل من 3 سنوات	إجازة جامعية	2.0417	11	.00000
	Total	2.0417	11	.00000
سنوات 3-6	ثانوية عامة	2.2083	1	.
	إجازة جامعية	2.8647	63	.78955
	ماجستير	2.2917	10	.00000
	Total	2.7784	74	.75683
سنوات 6-9	إجازة جامعية	2.2222	30	.09370
	ماجستير	2.4342	25	.18843
	Total	2.3186	55	.17844
أكثر من 9 سنوات	ثانوية عامة	4.5208	10	.00000
	Total	4.5208	10	.00000
Total	ثانوية عامة	4.3106	11	.69724
	إجازة جامعية	2.5923	104	.70384
	ماجستير	2.3935	35	.17126
	Total	2.6719	150	.77630

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة على محور التميز المؤسسي حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

بإجراء اختبار فروق المتوسطات باستخدام برنامج SPSS يبين الجدول (17) وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة على محور التميز المؤسسي تبعاً للمستوى التعليمي وحسب عدد سنوات الخبرة، إذ يتبين أن متوسطات الإجابات متفاوتة، إذ كان أدنى متوسط للإجابات لدى العاملين الحاصلين على شهادة ثانوية وسنوات خدمة تتراوح بين 3-6 سنوات بمتوسط (1.7) والذي يشير لعدم توفر ميزات لدى البنوك محل الدراسة تمنحها صفات

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

التميز المؤسسي، في حين كان أعلى متوسط للإجابات لدى العاملين الحاصلين على الثانوية ممن تتجاوز خدماتهم (9) سنوات ، وهذا متطابق مع مناقشة الفرضية السابقة، وهذا قد يكون له أسباب مرتبطة بالولاء المؤسسي، أو قد يكون مرتبط بالخبرة تجعل لدى هؤلاء نظرة مختلفة تجاه بعض الممارسات في البنك والتي تعني منظورهم امتلاك البنك خواص وميزات قد لا يلاحظها الفئات الأقل خبرة.

الجدول (17) فروق بين متوسط إجابات العينة على محور التميز المؤسسي حسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة				
التميز المؤسسي				
سنوات الخبرة	المستوى التعليمي	Mean	N	Std. Deviation
أقل من 3 سنوات	إجازة جامعية	1.8889	11	.00000
	Total	1.8889	11	.00000
سنوات 3-6	ثانوية عامة	1.7778	1	.
	إجازة جامعية	2.9277	63	.81873
	ماجستير	2.4444	10	.00000
	Total	2.8468	74	.78281
سنوات 6-9	إجازة جامعية	2.3222	30	.08922
	ماجستير	2.3244	25	.57281
	Total	2.3232	55	.38743
أكثر من 9 سنوات	ثانوية عامة	4.5556	10	.00000
	Total	4.5556	10	.00000
Total	ثانوية عامة	4.3030	11	.83753
	إجازة جامعية	2.6432	104	.73892
	ماجستير	2.3587	35	.48439
	Total	2.6985	150	.83509
المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 26				

## النتائج والتوصيات:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- يوجد دور ذو دلالة معنوية للمرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي لدى البنوك المسجلة في سوق دمشق لأوراق المالية.
- توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العاملين في البنوك المسجلة في سوق دمشق لأوراق المالية تبعاً لسنوات الخبرة ووفقاً للمستوى التعليمي بالنسبة لكلا متغيري البحث.
- معظم العاملين في عين الدراسة أشاروا إلى انخفاض مستوى المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي لدى البنوك المسجلة في سوق دمشق لأوراق المالية.
- تميز العاملين الذين تجاوزت خدماتهم (9) سنوات والذين يحملون شهادات ثانوية لدى البنوك المسجلة في سوق دمشق لأوراق المالية بأرائهم تجاه توفر أبعاد كل من المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي لدى البنوك.
- وتوصي هذه الدراسة إلى تطوير الخدمات البنكية بصورة مستمرة مستجيبة لتطلعات العملاء، إضافة إلى تلبية هذه التطلعات بالسرعة الممكنة من خلال إدخال تقنيات حديثة وتفويض الموظفين ببعض الصلاحيات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات أثناء العمل.
- كما توصي الدراسة بضرورة الرد على استفسارات العملاء ومتابعة كافة الشكاوى وتزويد العملاء بتغذية راجعة عن الشكاوى.
- كل هذه الإجراءات يمكن أن تدعم تحقيق التميز المؤسسي من خلال الاستفادة من الافراد والكوادر البشرية المميزة وهذا بدوره سيعزز من الموقع التنافسي لهذه البنوك.

المراجع:

المراجع العربية:

- (1) أحمد، تامر فاروق حسين (2022): *تأثير المرونة التنظيمية على تحقيق أهداف التنمية المستدامة* " دراسة تطبيقية علي بعض شركات الأغذية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة الملوفية، المجلد 45 العدد2.
- (2) الأطروش، هناء عبد الغني و الباسل، ميادة محمد فوزي و رضوان، وائل و فيق. *إدارة المرونة التنظيمية مدخلا لتحقيق التميز المؤسسي لمؤسسات رياض الأطفال في مصر*. " مجلة كلية التربية بدمياط، المجلد 36، العدد 78.02، 2021: 1-35.
- (3) البحيصي، عبد المعطي محمود. *دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة*. غزة: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، 2014.
- (4) بدوي، منتصر حسن. *أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة مقارنة على قطاع البنوك في مصر)*. عين شمس: جامعة عين شمس - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال، 2021.
- (5) الحسيني، فلاح حسن. *الإدارة الاستراتيجية*. عمان: دار وائل، 2000.
- (6) ديب، حيان و الخضر، محمد. *تحليل البيانات*. دمشق: الجامعة الافتراضية السورية، 2021.
- (7) زكي، محمد حمدي. *المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية*. "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المعهد التكنولوجي،، 2019: 625-624.

- (8) الشهراني، فاطمة عبدالله (2021): *إدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام* (دراسة حالة دولة قطر)، الإصدار الواحد والعشرون من المجلة الأكاديمية للبحوث والنشر العلمي، كلية التربية، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية.
- (9) العقيلي، عمر وصفي (2016): *بيئة الأعمال والإدارة المعاصرة*، دار المنجد للنشر، دمشق.
- (10) الفراج، أسامة (2017): *المدخل إلى علم الإدارة*، معهد الشام العالي للعلوم الشرعية واللغة العربية والدراسات والبحوث الإسلامية، كلية الشريعة والقانون، دمشق.
- (11) كناكر، أسامة و الشجبي، سعيد عوض عاشور. *لور التميز التنظيمي في تحسين جودة الخدمات في المنظمات الخدمية العاملة بمحافظة ظفار سلطنة عمان* : دراسة في شركة الاتصالات العمانية (عمانتل). "مجلة أصول الشريعة للأبحاث التخصصية، المجلد 5، العدد 4، 2019: 48-67.
- (12) المصري، إبراهيم عمر حمدان. *الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية*. غزة: أطروحة ماجستير كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، 2015.

المراجع الأجنبية:

- 1) Alsuwaidi, Salma Juma and Sultan, Al Amin Bin Mohamed (2023): **The impact of e-service quality on institutional excellence within abu dhabi municipality in UAE**, Intern. Journal of Profess. Bus. Review. [Miami, v. 8 | n. 4.
- 2) Ayoub, Ziad , and Rula Hani AlHalaseh (2021): **"Strategic Flexibility Mediating the Impact of Entrepreneurial Orientation on Organizational Excellence."** *International Review of Management and Marketing*, 11(6),: 21-29.
- 3) Borghini, E, C. (2013):**"framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizationa innovationl ."** *Journal of creative Behaviourr*”, vol, 31. No 1,: 226-289.
- 4) Charles Ramendran, Gopalan Raman, Ramesh Kumar Moona Haji Mohamed, Prashanth Beleya, and Suresh Nodeson. (2013): **"Organizational Flexibility and Its Implications on Employees Productivity."** *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, VOL 4, NO 1, February: 298-316.
- 5) David, F. **Concepts Of Strategic Management**. (2001): 8th ed – Prentice –Hall,.
- 6) Gala, Bernardo, Américo Hurtado, and Angela Y. Arredondo. (2023):**"Organisational Flexibility and Innovation Performance: The Moderating Role of Management Support."** *Global Institute of Flexible Systems Management*, vol. 24(2), June: 219-234.
- 7) Helfat, C. E., et al. *Dynamic Capabilities*(2007): **understanding strategic change in organizations**. Malden MA: Blackwell Publishing,.
- 8) Holling, C.S. (1973):**"Resilience and stability of ecological systems."** *Annual Review of Ecology and Systematics*, Volume 4,: 1-23.

- 9) Kerr, Howard. (2015): **Organizational Resilience: Harnessing experience, embracing opportunity.** London: British Standards Institution,.
- 10) Kotler, and Armstrong. Gary (2000); **Marketing AN Introduction- Print in Prentice.** New jersey: Hall Upper Suddle Reiver,.
- 11) Lasrado, Flevey, and Vijay Pereira. (2018): **Achieving sustainable business excellence: The role of human capital.** Springer,.
- 12) MORROW, JR J. L. , David G. Sirmon, Michael A. Hitt, and Tim R. Holcomb. (2007): **"Creating Value in the Face of Declining Performance: Firm Strategies and Organizational Recovery."** *Strategic Management Journal, Volume 28,:* 271-283.
- 13) Ni, Guodong, et al. (2021): **"Influence Mechanism of Organizational Flexibility on Enterprise Competitiveness: The Mediating Role of Organizational Innovation."** *Sustainable Construction Engineering and Management, 13(1),*.
- 14) Ramendran, Charles, Gopalan Raman, Ramesh Kumar Moona Haji Mohamed, Prashanth Beleya, and Suresh Nodeson. (2013): **"Organizational Flexibility and Its Implications on Employees Productivity."** *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, VOL 4, NO 1, February:* 298-316.
- 15) Sutcliffe, K. M., and T. J. Vogus. (2003): **"Organizing for resilience."** *Positive organizational scholarship,:* 94-110.
- 16) Xiao, Lei, and Huan Cao.( 2017): **"Organizational Resilience: The Theoretical Model and Research Implication."** *ITM Web of Conferences, Volume 12,.*

## الملحق (1) استمارة الاستبيان

السيدات والسادة العاملون في بنك.....

يتشرف الباحث أن يضع بين يديك مجموعة من الفقرات تعبر عن آرائك إزاء بعض المواقف الوظيفية التي تعترضك أثناء تنفيذك لمهامك الموكلة إليك، والتي قد توافق عليها أو لا.

الرجاء التكرم بقراءة عبارات الاستبيان بدقة ثم وضع علامة صح في الخانة التي تمثل وجهة نظركم علماً أنه لا توجد أية إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، كما أن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث.

أولاً: يرجى وضع إشارة (x) في الخانة التي تتفق مع ما ينطبق عليك:

الجنس	ذكر	أنثى	
العمر	أقل من 25	35 - 25	46 وأكثر
سنوات الخبرة	أقل من 3	6 - 3	أكثر من 9
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	إجازة جامعية	ماجستير دكتوراه

ثانياً: فقرات الاستبانة المتعلقة بالمرونة التنظيمية:

م	العبارة	العبارات	غير موافق أبداً	غير موافق	حيادي	موافق	موافق تماماً
1	المرونة	يقوم البنك بتطوير الخدمات الحالية بصورة مستمرة استجابة لحاجة عملائها.					
2		يقدم البنك خدمات جديدة بصورة مستمرة استجابة لحاجة عملائها.					
3		يحصل الزبون على الخدمة المرادة بسهولة ويسر.					
4		إن حجم إنتاج خدمات البنك يتوافق مع التقلبات في السوق.					
5	السرعة	يحصل العملاء على الخدمات بشكل فوري.					
6		للبنك القدرة على تقديم الخدمات للزبائن في وقت أسرع من المنافسين.					
7		يستطيع البنك تلبية حاجات الزبائن الطارئة في الوقت المناسب.					
8		يحرص البنك على تزويد موظفيه بالتجهيزات والتقنيات اللازمة لرفع سرعة الأداء قدر الامكان.					
9	الكفاءة	يهتم البنك بإكساب موظفيه طرق حديثة في العمل.					
10		يوفر البنك على أنظمة رقابة وتقييم بهدف تقليل أخطاء العمل.					
11		يؤدي البنك أعماله بطرائق أسرع وأكثر دقة.					
12		يعمل البنك على رصد الاختلالات والأخطاء والكشف عنها بشكل مبكر بهدف تقليل نسبتها.					
13		تساهم إجراءات العمل المتبعة في تقليل زمن تنفيذ العمليات.					
14		يتم تفويض الموظفين بالصلاحيات الكافية التي تمكنهم من اتخاذ القرارات أثناء العمل.					
15	الاستجابة	يجيب العاملون في البنك على أي استفسار بشكل فوري.					
16		يبقى العاملون على استعداد دائم لمساعدة الزبون رغم ضغط العمل.					
17		يتم إخبار العميل بدقة بموعد تقديم الخدمة.					
18		يحرص موظفو البنك على تقديم حلول وأفكار جديدة لتطوير أعمالهم.					
19		يتم استقبال العميل بالود والترحيب.					
20		تتوفر تغذية عكسية من العميل عن جودة الخدمة المقدمة.					

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي  
دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

ثالثاً: فقرات الاستبانة المتعلقة بالتميز المؤسسي:

م	العبارة	غير موافق أبداً	غير موافق	حيادي	موافق	موافق تماماً
1	تسعى الإدارة العليا باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد					
2	تشجع الإدارة العليا العاملين على العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر					
3	يقوم الرئيس بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء البنك ونشر قيم الجودة في الأداء					
4	يمتلك البنك موارد بشرية كفؤة كل في مجال تخصصه					
5	يمتلك البنك كفاءات تتمتع بذكاء عالي في مجال اختصاص البنك					
6	كل العاملين داخل البنك ذوي مستويات علمية عالية					
7	يقوم البنك بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات طالبي الخدمة المتنوعة.					
8	يقوم البنك بالرقابة بشكل مستمر على طالبي الخدمة لتحسين طرق تقديمها.					
9	تتصف اجراءات تقديم الخدمة لطلبيها بالسرعة والراحة.					

\*يشكر لكم الباحث تعاونكم وجديتكم مع موضوع البحث، ويؤكد لكم سرية كافة البيانات المقدمة من قبلكم.

مع خالص الاحترام والتقدير

الباحثة: