

بسم الله الرحمن الرحيم



للبحوث والدراسات
مجلة علمية متخصصة محكمة

سلسلة الأعمال

تصدر عن جامعة آل البيت

ISSN: 2958 – 2393 (Print)

ISSN: 2958 – 2407 (Online)

المجلد الثاني، العدد (٣)، صفر ١٤٤٥هـ / أيلول ٢٠٢٣م

عنوان المجلة: جامعة آل البيت - المفرق - المملكة الأردنية الهاشمية

ص.ب: ١٣٠٤٠ هاتف: ٦٢٩٧٠٠٠ (٩٦٢٢)، فاكس: ٦٢٩٧٠٣١ (٩٦٢٢)

البريد الإلكتروني: manara@aabu.edu.jo

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

الأستاذ الدكتور عاكف الفقراء
عميد البحث العلمي

رئيس تحرير سلسلة الأعمال

الأستاذ الدكتور عبد الرحمن الدلايخ
كلية الأعمال / جامعة آل البيت

الأعضاء

الأستاذ الدكتور وليد العواودة	كلية الأعمال / جامعة آل البيت
الأستاذ الدكتور سالم العون	كلية الأعمال / جامعة آل البيت
الأستاذ الدكتور غازي الرقيبات	كلية الأعمال / جامعة آل البيت
الأستاذ الدكتور سيف الشبيل	كلية الأعمال / جامعة آل البيت
الأستاذ الدكتور حسين الزيود	كلية الأعمال / جامعة آل البيت

محرر اللغة الإنجليزية

د. هناء أبو موسى

محرر اللغة العربية

د. رجب الخالدي

أمانة سر المجلة

وليد معابرة

تنضيد وإخراج

هبه الزعبي

ما ورد في هذا العدد يعبر عن آراء الكتاب أنفسهم، ولا يعكس بالضرورة آراء هيئة التحرير

المنارة للبحوث والدراسات

مجلة علمية متخصصة محكمة تصدر عن جامعة آل البيت

شروط النشر:

- تستوفي المجلة مبلغ ٢٠٠ دولار عن كل بحث يقبل للنشر في المجلة.
- تنشر مجلة المنارة البحوث العلمية الأصيلة للباحثين في تخصصات العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، من داخل جامعة آل البيت وخارجها، مكتوبة باللغة العربية أو الإنجليزية. ويشترط في البحث ألا يكون قد نشر أو قدم للنشر في أي مكان آخر، وعلى الباحث أن يتعهد بذلك خطياً عند تقديمه للبحث للنشر.
- تخضع البحوث للتقويم حسب الأصول العلمية المتبعة، وتقسم إلى ثلاثة أنواع:
 - أ) البحوث الأصيلة.
 - ب) المراجعات النقدية.
 - ج) الملاحظات العلمية والمقالات العلمية القصيرة.

تعليمات النشر:

١. أن يكون البحث مطبوعاً على جهاز حاسوب، بمسافات مزدوجة بين الأسطر شريطة أن لا تزيد عدد كلماته عن الـ ٧٠٠٠ كلمة بحده الأقصى، وترسل بواسطة البريد الإلكتروني للمجلة manara@aabu.edu.jo، وتكتب أسماء الباحثين من ثلاثة مقاطع، كما تذكر عناوين ووظائفهم الحالية ورتبهم العلمية، ويجب أن يتضمن المخطوط عنوان البحث واسم الباحث أو الباحثين والملخصين، والكلمات المفتاحية، والمقدمة، ومنهج البحث، المناقشة والنتائج وقائمة المراجع، كما يجب أن يستخدم نظام الوحدات الدولي، ويمكن استعمال مختصرات المصطلحات العلمية المعروفة، شريطة أن تكتب كاملة أول مرة ترد في النص.
٢. يكتب ملخص باللغة العربية وآخر بالإنجليزية على ألا يزيد عدد كلماته على (١٠٠) كلمة، ويتبعان بالكلمات المفتاحية.
٣. ترقم الجداول والأشكال على التوالي حسب ورودها في المخطوط، وتزود بعناوين، ويشار إلى كل منها بالتسلسل نفسه من متن المخطوط، وتقدم بأوراق منفصلة، وترسم المخططات بالحبر الأسود على ورق رسم كالك (tracing paper).
٤. إثبات الهوامش إلكترونياً وتقتصر على الملاحظات الضرورية بالحد الأدنى، ولا تكون لأغراض ذكر معلومات النشر.
٥. التوثيق: يتم توثيق المصادر والمراجع داخل النص، حسب نظام الأقواس (مؤلف، سنة، صفحة) ويثبت فيه نهاية البحث قائمة بالمراجع مرتبة هجائياً وحسب ما يأتي:

(أ) المصادر:

عند ذكر المصدر لأول مرة على النحو التالي: ذكر اسم المؤلف كاملاً مع ذكر تاريخ وفاته - إن كان متوفى - بالهجري والميلادي موضوعاً بين قوسين. وذكر اسم المصدر كاملاً مكتوباً بالبنط الغامق إذا كان عربياً، وبحروف مائلة إذا كان بإحدى اللغات الأوروبية. ذكر عدد الأجزاء أو المجلدات وأقسامها، ذكر اسم المحقق ودار النشر، واسم المطبعة، ورقم الطبعة ومكان النشر، ويلى ذلك المجلد ثم رقم الصفحة مثال:

الطبري، محمد بن جرير (ت ٣٦٠هـ/ ٩٤٥م). تاريخ الرسل والملوك، ١٠م، تحقيق أبو الفضل إبراهيم، دار المعارف، القاهرة ١٩٦٩م، ٣م، ص ٢٥، سيشار لهذا المصدر فيما بعد هكذا: الطبري، تاريخ.

(ب) المراجع:

يذكر اسم المؤلف كاملاً مع ذكر تاريخ وفاته، إن كان متوفى، وتاريخ ميلاده، إن كان لا يزال على قيد الحياة - إن أمكن - ثم يذكر اسم المرجع كاملاً مكتوباً بالبنط الغامق إن كان عربياً، أو بالحرف المائل إن كان باللغات الأجنبية، وذكر عدد الأجزاء أو المجلدات وأقسامها - إن وجدت - ثم اسم المطبعة، واسم الناشر، وتاريخ النشر، ومكان النشر، ورقم الصفحة.

(ج) محاضر المؤتمرات:

ذكر اسم المؤلف كاملاً، وذكر اسم الدراسة أو المقالة موضوعة بين علامتي اقتباس هكذا " "، ذكر اسم الكتاب كاملاً، ذكر اسم المحرر(ين) إن كانوا غير واحد، والإشارة للأول وإردافه بكلمة ورفقائه، ذكر اسم المطبعة والجهة الناشرة، ومكان النشر وتاريخ النشر ثم الصفحة.

(د) المجلات:

ذكر اسم صاحب المقالة كاملاً، ذكر اسم المقالة كاملة موضوعة بين علامتي اقتباس هكذا " "، ذكر اسم المجلة بالبنط الغامق للعربية، وبالحروف المائلة للأوروبية n رقم المجلد (السنة ما بين قوسين) ثم العدد ورقم الصفحة.

٦. ملحوظات أخرى:

(أ) عند الإشارة إلى الصفحة أو الصفحات المقتبس منها في الحواشي يراعى ما يأتي:

إذا كان الاقتباس من مصدر أو مرجع عربي، فإنه يوضع الرمز (ص) فقط وإن تعددت الصفحات، وإذا كان المصدر أو المرجع أجنبياً تكتب p واحدة، إذا كان موطن الاقتباس من صفحة واحدة في حين توضع pp إذا كان موطن الاقتباس أكثر من صفحة.

(ب) عند ورود آية قرآنية كريمة يذكر رقمها واسم سورتها وذلك بين قوسين.

(ج) عند ورود حديث نبوي شريف يجب ذكر مطلق تخريجه ومصادره مع ذكر الجزء - إن وجد - ورقم الصفحة في حاشية سفلية أو ختامية.

(د) عند ورود بيت أو أبيات من الشعر، يذكر اسم الشاعر والبحث ومصادر تخريجه.

(هـ) عند الاستشهاد بمخطوط يذكر اسم المؤلف كاملاً وعنوان المخطوط كاملاً، ويذكر اسم المكان المحفوظ فيه هذا الاقتباس ويشار إلى تاريخ النسخة، وعدد أوراقها، ويذكر رقم الورقة مع بيان الوجه أو الظهر المأخوذ منه الاقتباس، ويشار لوجه الورقة بالرمز (أ) كما يشار لظهرها بالرمز (ب).

(و) عند ورود أسماء أعلام أجنبية في متن البحث فإنها تكتب بحروف عربية (ولاتينية بين قوسين) ويذكر الاسم كاملاً عند وروده لأول مرة.

(ز) عند ورود أسماء أعلام في متن البحث فإنها تكتب كاملة مع ذكر تاريخ الوفاة بالهجري والميلادي موضوعة بين قوسين -إن أمكن- إذا كان اسم العلم معاصراً، ويذكر تاريخ وفاته إن كان متوفى.

(ح) تقدم الأشكال مرسومة بالحبر الهندي على ورق رسم مصقول أو على ورق شفاف Tracing Paper على أن تشمل جميع الإيضاحات الضرورية، ويقدم على شكل أو رسم على ورقة منفصلة لا تتجاوز أبعادها حجم الصفحة.

(ط) يراعى أن تكون الصور الفوتوغرافية واضحة المعالم ومقدمة على ورق مصقول من حجم البطاقة البريدية.

(ي) الأشكال والرسوم والبيانات التوضيحية الأخرى توضع في أماكن مناسبة مع ما يشير إليها في محتوى البحث.

(ك) يراعى أن تكون صفحات البحث متسلسلة الترقيم، بحيث يشمل ذلك صفحات البحث جميعها بما في ذلك الصور الفوتوغرافية والأشكال والرسوم والبيانات التوضيحية الأخرى.

(ل) عند كتابة أسماء ومصطلحات عربية وإسلامية بالحرف اللاتيني؛ فإنه يراعى في ذلك النظام المتبع في دائرة المعارف الإسلامية.

٧. يعطى صاحب البحث المنشور نسخة واحدة من العدد الذي نشر فيه بحثه بالإضافة إلى (٢٠) مستلة من ذلك البحث، ويجوز أن يطلب أعداداً إضافية من المستلات مقابل مبلغ يقدره رئيس تحرير مجلة المنارة.

ترسل البحوث وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة إلى:

رئيس هيئة تحرير مجلة
المنارة للبحوث والدراسات
جامعة آل البيت
المفرق - المملكة الأردنية الهاشمية
E-mail: manara@aabu.edu.jo

محتويات العدد

(باللغة العربية)

الصفحة	اسم البحث	الباحث/الباحثون
٢٢٥-١٩١	أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية	- أمجد غازي الحباشنة
٢٦٢-٢٢٧	أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن	- عبد الرحمن العبادلة
٢٨٩-٢٦٣	أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٠٠)	- علاء أبو عبيد غازي الرقيبات

المنارة للبحوث والدراسات

مجلة علمية متخصصة محكمة

تصدر عن جامعة آل البيت

قسمة اشتراك

أرجو قبول اشتراكي في مجلّة المنارة:
لمدة () سنة، ابتداءً

من:

الاسم:

العنوان:

.....

.....

طريقة الدفع: شيك حوالة بنكيّة: حوالة بريديّة:

(رقم:، تاريخ:) (.....)

التوقيع: التاريخ:

تملأ هذه القسمة وترسل مع قيمة الاشتراك إلى العنوان التالي:

الأستاذ الدكتور رئيس تحرير مجلّة المنارة للبحوث والدراسات -

جامعة آل البيت المفرق - المملكة الأردنية الهاشمية

قيمة الاشتراك السنوي:

♦ للأفراد: (١٠) عشرة دنانير أردنيّة.

♦ للمؤسسات: (١٥) خمسة عشر ديناراً أردنيّاً.

The Effect of Using Financial and Banking Application Programs via Smart Phones on Customers' Satisfaction in Jordanian Commercial Banks

Amjad Ghazi Al-Habashneh^{(1)*}

(1) Assistant Professor, Department of Finance and Banking, Al al-Bayt University, Mafraq - Jordan.

Received: 20/10/2022

Accepted: 24/08/2023

Published: 30/09/2023

* *Corresponding Author:*
amjadh@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.59759/business.v2i3.282>

Abstract

The study aimed to identify the impact of using of financial and banking application programs via smart phones on customers' satisfaction in Jordanian commercial banks. The researcher depended on the analytical descriptive method for building the study. The population of the study included the customers of Jordanian commercial banks in the north region who use smart phones and financial and banking application programs through them. The researcher developed the study tool (the questionnaire) to collect information, and (500) questionnaires were distributed to the respondents, (90) of them were excluded, because the respondents do not use smart applications through phones. The researcher relied on (410) questionnaires and analyzed their data. The results of the study were: There is an impact of the applied and financial programs combined, which were represented in the following dimensions (cash transfer programs,

bank statement programs, bill payment programs) on customers' satisfaction in Jordanian commercial banks. The data analysis showed that the dimension of bank statement programs gained the most interest by the respondents. Among the most important recommendations of the study were: Carrying out marketing campaigns aimed at increasing customers' awareness of electronic banking services to acquaint customers with the advantages and benefits of the services provided through smart phones, their importance, and how to use them. Also, focusing on trust factors and providing necessary protection for phone applications because of their major role in attracting a larger segment of customers and increasing their level of satisfaction.

Keywords: Effect, Smart Phones, Applications, Commercial Banks, Jordan.

أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية

أمجد غازي الحباشنة^(١)

(١) أستاذ مساعد، قسم التمويل والمصارف، جامعة آل البيت، المفرق - الأردن.

ملخص

هدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، ولقد أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لبناء الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بعملاء البنوك التجارية الأردنية في إقليم الشمال ممن يستخدمون الهواتف الذكية والبرامج التطبيقية المالية والمصرفية من خلالها وقام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع المعلومات، وتم توزيع (٥٠٠) استبانة على المستجيبين وتم استبعاد (٩٠) منهم وذلك لكون المستجيبين لا يستخدمون التطبيقات الذكية من خلال الهواتف، وأعتمد الباحث على (٤١٠) استبانة قام بتحليل بياناتهم، وكان من أبرز نتائج الدراسة: وجود أثر للبرامج التطبيقية والمالية مجتمعة وقد تمثلت بالأبعاد التالية (برامج التحويل النقدي، برامج كشف الحساب البنكي، برامج دفع الفواتير) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، ولقد اتضح من خلال تحليل البيانات أن بُعد برامج كشف الحساب البنكي كان الأكثر اهتماماً من قبل المستجيبين، وكان من أبرز توصيات الدراسة: القيام بحملات تسويقية تهدف إلى زيادة الوعي لدى العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتعريف العملاء على مزايا وفوائد الخدمات المقدمة من خلال الهواتف الذكية وأهميتها، وكيفية استخدامها، وكذلك العمل على التركيز على عوامل الثقة وتوفير الحماية اللازمة لتطبيقات الهاتف لما لها من دور كبير في اجتذاب شريحة أكبر من العملاء وزيادة مستوى الرضا لديهم.

كلمات مفتاحية: تأثير، هواتف ذكية، تطبيقات، البنوك التجارية، الأردن.

المقدمة:

يشهد العالم موجة من التغيرات والتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى رأسها الإنترنت والشبكات العالمية ووسائل الاتصال الحديثة، مما فرض قواعد جديدة في ميدان الأعمال، حيث دأبت المنظمات على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وإرساء قواعد التسويق الإلكتروني؛ فالإنترنت والتكنولوجيا الرقمية غيرت الممارسات التسويقية وكذلك الأعمال الإلكترونية حيث إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهمت في تحسين الخدمات التقليدية والتأثير في مواقف واتجاهات

العملاء (الخرابشة، ٢٠١٤).

ويلاحظ في الآونة الأخيرة أن إدارة البنوك التجارية أخذت تتجه بالعمل نحو تحقيق نجاحات وأهداف من خلال تحويل عملائها إلى التعامل مع الخدمات الإلكترونية بدلاً من الخدمات التقليدية؛ إذ بدأت تقديم خدماتها الإلكترونية دون الحاجة إلى التوجه إلى البنوك التجارية، أو التعامل مع الموظفين تعاملًا مباشرًا، بل يمكنهم إنجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة إنجازاً إلكترونياً عن بعد، ذلك بالتعامل مع الوسائل المصرفية الإلكترونية المتعددة، ولقد قامت إدارة البنوك التجارية من أجل تحقيق ذلك بإنشاء منصة إلكترونية لتقديم الخدمات أو من خلال الهواتف الذكية الذي أسهمت التطبيقات من خلالها لتقديم تلك الخدمات بشكل الامثل (عبيد، ٢٠٢١).

ومع استخدام هذه الخدمة، لم تعد الهواتف المحمولة تستخدم كما كانت تستخدم سابقاً، حيث كانت فقط للمكالمات والرسائل النصية فقط، بل أصبحت تلك الهواتف من خلال التطبيقات الذكية المستخدمة في توسيع نطاق استخدام تلك الهواتف؛ حيث أصبح بالإمكان الحصول على المعلومات، والتحكم في الحساب، وتحويل الأموال ودفع الفواتير، واستخراج حركة الحسابات. وعلى ضوء ما تقدم، تسعى هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.

مشكلة الدراسة:

إن التطور في عالم التكنولوجيا، ولا سيما في التكنولوجيا الرقمية كان له انعكاس جلي على جميع القطاعات، حيث ألقى تطور تقنية المعلومات والاتصالات الذي شهده العالم في العقود الأخيرة بظلاله على كافة مناحي الحياة، ومن أبرز تلك التقنيات كانت تقنيات الهواتف الذكية، حيث تستخدم الهواتف الذكية في العديد من العمليات البنكية ويطلق عليها الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية، ولقد برز دور تلك الخدمات المقدمة عبر الهواتف الذكية للبنوك التجارية، حيث قامت العديد من البنوك بإطلاق عدد كبير من تلك الخدمات من خلال الهواتف الذكية ولقد كان لها أثر بالغ على رضا العملاء، ولقد لمس الباحث من خلال تعامله المستمر للخدمات البنكية المقدمة عبر الهواتف الذكية أن هنالك بعض الصعوبات تنتج من خلال القدرة على تعامل مع تلك الخدمات ومحدودية الأنشطة التي تقدمها من

خلال تطبيقاتها، ومع تبدل الحاجات والرغبات ومقدار الموثوقية والمخاطر المترتبة على تلك العمليات الإلكترونية نتضح لدينا مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

السؤال الرئيس:

- ما مدى أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية؟

الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما مدى تأثير برامج التحويل النقدي الإلكتروني بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٢- ما مدى تأثير برامج كشف الحساب بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٣- ما مدى تأثير دفع الفواتير بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٤- ما مستوى تطبيق البرامج التطبيقية المالية والمصرفية في البنوك التجارية الأردنية؟

أهمية الدراسة:

- **الأهمية العلمية (النظرية):** تكمن أهمية الدراسة في بيان أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، وانعكاسها على حياتهم اليومية وعلى معاملاتهم البنكية، كما تبحث في الحاجة إلى خدمات الهواتف الذكية الإلكترونية والتعرف إلى أبرز المعوقات التي تواجه هذه الخدمات، مما يجعل هذه الدراسة موضع فائدة لإدارات البنوك في المساهمة باتخاذ قرارات مهمة تتعلق بتطوير وتحديث وإضافة على الخدمات.
- **الأهمية العملية (التطبيقية):** تعد هذه الدراسة ذات فائدة لعكس توقعات العملاء عن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم من خلال الهواتف الذكية، مما قد يساعد أصحاب القرار في اتخاذ قرارات تتعلق بالخدمات الإلكترونية والى أي مدى يمكن تطبيقها مما يسهم في راحة ورضا العملاء وبالتالي يزيد من درجة ولاء العميل للبنك الذي يتلقى منه الخدمة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى:

١. أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.
٢. مدى تأثير برامج التحويل النقدي الإلكتروني بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.
٣. مدى تأثير برامج كشف الحساب بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.
٤. مدى تأثير دفع الفواتير بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.
٥. مستوى استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية في البنوك التجارية الأردنية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى H0:

لا يوجد أثر دال إحصائياً لاستخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.

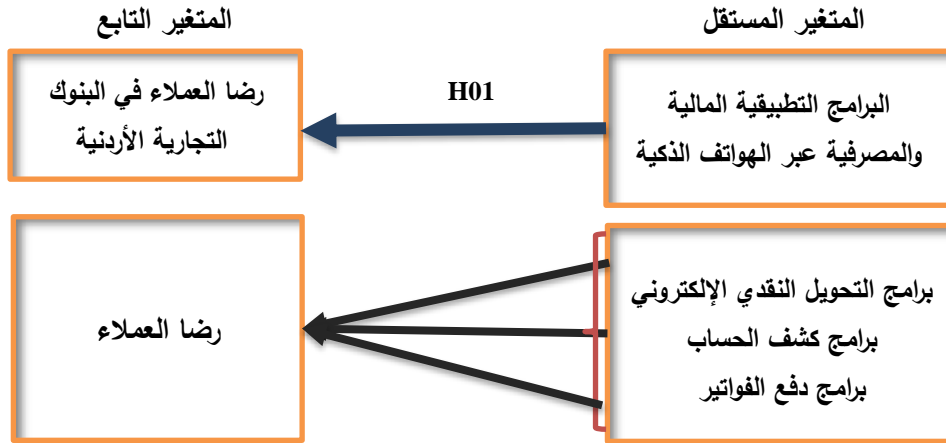
ويتفرع من هذه الفرضية:

الفرضية الفرعية الأولى H01: لا يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج التحويل النقدي الإلكتروني بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية H02: لا يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج كشف الحساب بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة H03: لا يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج دفع الفواتير بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.

أنموذج الدراسة:



شكل رقم (١) أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث: بالاعتماد على دراسة كل من:

* المتغير المستقل: دراسة غانم (٢٠١٨)، وأبو شاويش (٢٠١٩)، والخرابشة (٢٠١٤)، وموسى وعلماوي (٢٠٢٠)، السرحان (٢٠٢٠).

* المتغير التابع: دراسة المدبش (٢٠١٦).

التعريفات الاصطلاحية:

- **الخدمات المصرفية الإلكترونية:** هي العمليات التي تقوم بها البنوك باستخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، بحيث توفر على العميل عناء القوم إلى البنك (العدوان، ٢٠١٥).
- ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها هي التقنيات التي تستخدمها البنوك من خلال تبني الوسائل التكنولوجية المتعلقة بعمل البنوك التجارية في الأردن.
- **برامج الهواتف الذكية:** هي الخدمات التي تقدمها بعض البنوك والمؤسسات المالية عبر الهاتف المحمول لإجراء المعاملات المالية والمصرفية المختلفة (النهار، ٢٠١٦).
- **رضا العملاء:** هو مجموعة من ردود الزبائن العاطفية والمعرفية على الخدمات التي يتم تلقيها كأساس للمنظمة، وهو مصطلح تسويقي ناتج من كيفية تقديم السلعة أو الخدمة من قبل المنظمة وفقاً لتوقعات الزبائن (Riorini & Widayati, 2019).

الإطار النظري:

كانت الهواتف الذكية من الأشياء النادرة في العديد من البلدان النامية، إلا أنه في الوقت الحاضر لا يكاد يخلو منها بيت، ففي الفترة ما بين عامي ٢٠٠٠ و٢٠١٤ قفز عدد الهواتف المحمولة المستخدمة في أنحاء العالم من أقل من مليار هاتف إلى نحو ٦ مليارات، وأحدثت ثورة الهواتف الذكية تحولاً في أنماط المعيشة وموارد كسب الرزق، بإسهامها في خلق أنشطة أعمال جديدة، وتغيير طريقة التواصل فيما بيننا، وأصبح الظهور كبيراً وواضحاً للهواتف الذكية، وتم ملاحظة أنه يوجد تنافس كبير بين الشركات على تقديم الخدمات من خلال الهواتف الذكية وتطبيقاتها (النهار، ٢٠١٦).

مفهوم الخدمات الإلكترونية:

تقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدمية، ولا يتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالعمل؛ إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها وموظفيها وعملائها، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه. إن استخدام التقنيات والبرامج الإلكترونية الحديثة وتوظيفها داخل المنظمات لربط أنشطتها وخدماتها مع بعضها البعض كان الهدف الأساسي لبناء منظومة العمل الإلكتروني، من خلالها فإن الربط بين الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل يعتبر أحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات، والتي تتفق نصوص البحث مع آراء الكتاب والباحثين حول تحديدها لمفهومها، حيث عبر عنها القحطاني (٢٠٠٦) بنقاط اختزلها بعدة محاور أبرزها، زيادة القدرة في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته، التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت، ارتباط التقنية بالتنافسية، الإجراءات والعمليات المعقدة، كما يوضح درويش (٢٠١٣) أن استخدام تقنيات المعلوماتية الحديثة يعمل على إحداث تغيرات جوهرية وأساسية في الأداء، وينعكس على بنية الإدارة وتركيبها وإجراءات المنظمة لحل مشكلاتها، وعليه فإن الأعمال الإلكترونية هي استخدام كافة التقنيات والبرامج الإلكترونية الحديثة وتوظيفها داخل المنظمات على اختلاف أنشطتها وخدماتها، من أجل تقديم خدمات أكثر فاعلية وبأقل جهد ووقت ممكن للارتقاء بمستوى الكفاءة في الأداء والكفاءة في الإنتاج لتحقيق أكبر عائد (خروب، ٢٠١٦).

أهمية الخدمات الإلكترونية:

- تسهم الخدمات البنكية الإلكترونية بقيام البنوك بتسوية مختلف معاملاتها المالية عبر الإنترنت يعود بفوائد على البنوك يمكن توضيحها في النقاط الآتية (خالدي، ٢٠٢٠):
- **تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات:** إذ لا يحتاج العميل إلى الانتقال للبنك، وبالتالي عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنوك، خاصة في المناطق المعزولة جغرافياً، بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الإلكترونية للبنك.
 - **الصمود في وجه البنوك الأخرى:** إن تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن من الحفاظ على الحصة السوقية، والقيام بزيادتها، وذلك من خلال الأساليب التسويقية المختلفة التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.
 - **زيادة ارتباط الزبائن بالبنك:** إن تقديم البنك لمعاملته البنكية عن طريق الخدمات الإلكترونية تساعد على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع زبائنه، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا البنك والولاء له دون غيره.
 - **تقديم خدمات بنكية كاملة وجديدة:** إذ أصبحت هناك عمليات بنكية جديدة لا يمكن لأي بنك أداءها إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معنية لها تتميز بالسرعة في الأداء والدقة.

خصائص التكنولوجيا الحديثة في البنوك:

- تسمح التكنولوجيات الحديثة بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، وتنظيم الوقت، وكذا تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء نذكر من أهمها ما يلي:
- **التنوع والتقليل من التكلفة، اعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية،** وجود وسيط إلكتروني كجهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين (البنك والعميل) في اللحظة نفسها رغم تباعد المكان والمواطن، السرعة في إنجاز الأعمال والتلازم، التشتت الجغرافي، التمايز وقابليتها للمس، كما تتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص جديدة أهمها المساهمة في زيادة حدة التنافس في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية، المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات والبرامج المعلوماتية، تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات البنكية مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، تسهيل الأبحاث والدراسات ووضع خطط جديدة (Chavanj, 2013).

• تمكن التكنولوجيا البنكية الحديثة الزبائن الوصول إلى عملياتهم والمعلومات التي يريدونها وإتمام العمليات المالية في وقت وجيز وتستطيع البنوك من خلال الأنظمة التكنولوجية الحديثة خدمة زبائنها من خلال جميع العمليات المتمثلة في تحويل الأموال والبيع والشراء من خلال الشبكات. ومن خلال ما سبق فإن العمل البنكي الإلكتروني عبر الإنترنت يعتبر أداة إستراتيجية من خلال مجموعة الحوافز التي تقدم للعملاء (بوخارى، ٢٠٢١).

استخدام الهواتف الذكية في العمليات البنكية:

كان تقديم الهواتف الذكية نقطة تحول واضحة في استخدام التكنولوجيا في مختلف نواحي الحياة، حيث زاد مستوى الاستخدام لهذه التكنولوجيا بشكل سريع جداً مما أحدث ثورة في مختلف العمليات اليومية. وكان من أهم دوافع زيادة قدرة استخدام الهواتف على تلبية احتياجات المستخدمين على تنوعها واختلافها، كما وأن الكثير من القطاعات مثل التعليم والصحة والبنوك ووكالات السفر قد شهدت تحولاً في استخدام الهواتف الذكية في تقديم خدماتها، ويعود الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف الذكية لأنها بديل عن استخدام الحواسيب الشخصية وللاب توب وتحتوي على تطبيقات كثيرة يمكن من خلالها أداء الكثير من العمليات (Lazim & Sasitharan, 2014).

إن العمليات البنكية الإلكترونية المتمثلة في (الكلفة والإبداع والجودة والسمعة) هي أحد الابتكارات التكنولوجية القادرة على تغيير هيكل العمليات البنكية التقليدية وطبيعة إجرائها بشكل كبير. ومن أجل زيادة قدرتها التنافسية، توجهت الكثير من البنوك إلى تغيير الطرق التقليدية في تقديم الخدمات البنكية وذلك لمواكبة التطورات الواضحة في مختلف القطاعات التجارية وقطاعات الأعمال، وإضافة إلى تقديمها لخدمات العمليات البنكية الإلكترونية، أصبحت الخدمات البنكية النقالة أكثر شيوعاً خاصة مع زيادة استخدام الهواتف الذكية بشكل كبير، ويشير مفهوم استخدام الهواتف الذكية في العمليات البنكية إلى أن هذه الأداة التكنولوجية أصبحت وسيلة فاعلة في إكمال العمليات المصرفية على اختلافها مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير والتواصل مع البنك من أجل الحصول على كشف الحساب، كما وأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كالتساب وتويتر والتي تتوفر في الهواتف الذكية قد سهل من إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية البنكية التي كان على العميل الذهاب إلى البنك من أجل الحصول عليها (Bucko, 2016).

أهمية تطبيقات الهواتف الذكية:

تبرز أهمية تطبيقات الهواتف الذكية حيث تساعد الفرد الحصول على كافة المعلومات التي يحتاجها بأقل التكاليف والزمن، لذلك فهي مهمة من خلال ما يلي (السرطان، ٢٠٢٠):

- ١- تعد عامل مهم في الوصول الي المعلومات التي يبحث عنها العميل.
- ٢- السرعة في الحصول على المعلومة.
- ٣- تساعد بشكل كبير على عمليات التواصل بكافة الأوقات.
- ٤- مواكبة لغة العصر من ناحية التكنولوجيا الحاصلة.
- ٥- تسهم في تقرب كل ما هو بعيد مهما كان.

التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية:

تشمل على العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمكن العميل من استخدامها على مدار الساعة، وذلك لتلبية احتياجاته المالية والمصرفية بأي وقت وبأي مكان ويشمل التطبيق الخدمات الآتية (غانم، ٢٠١٨):

- إمكانية فتح حساب توفير أو حساب وديعة أو حساب استثمار أو أي حساب آخر .
- إمكانية التحويل بين حسابات العميل نفسه.
- إمكانية تحويل الأموال بين حساب العميل وأي عميل آخر .
- سداد الفواتير أو القروض بشكل مباشر ومنظم.
- طلب قرض بشكل مباشر ومنظم وذلك عبر التحديد الدقيق للتاريخ.
- إمكانية طلب بطاقة الائتمان والحصول على الموافقة.
- الحصول على القوائم المالية لأي من حسابات العميل.
- الدعم الفني على مدار الساعة.

السمات الأساسية للهواتف الذكية البنكية وفقاً لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وهي كالآتي

(عبد العزيز، ٢٠٢٢):

- ١- الفائدة المتوقعة: ينظر عملاء المؤسسات المصرفية إلى الفوائد المنتظرة من استخدام الهواتف الذكية البنكية في المعاملات المصرفية كتوفير الوقت والمال وتخفيض التكاليف أو

- أي منفعة أخرى لها أثر إيجابي على الموقف من العمل المصرفي من خلال الهاتف (Wamai & Kandiri, 2017).
- ٢- **مستوى المهارة التقنية:** هناك فروق كبيرة بين المستخدمين الذين يتعاملون مع البنوك سواء بخدماتها التقليدية أو الإلكترونية فمنها فروق في مستوى التعليم وفروق في العمل وفروق في مدى استخدام هؤلاء العملاء للتكنولوجيا في حياتهم اليومية والعملية، وبالتالي هناك تفاوت في مستوى العملاء المعرفي لاستخدام التقنيات الحديثة وشبكة الإنترنت والتعامل مع المواقع الإلكترونية بشكل عام، وهذه العوامل سألها الذكر تؤثر تأثيراً كبيراً إلى حد ما في نسبة استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف والتي تعتمد على نوع الخدمة المستخدمة؛ فالمهارة التي يتطلبها استخدام الصراف الآلي تختلف عن المهارة التي يتطلبها التعامل مع الموقع الإلكتروني والاستخدامات المختلفة (السميرات والمبيضين، ٢٠١٦).
- ٣- **سهولة الاستخدام:** ويقصد بها سهولة استخدام الخدمات البنكية لإجراء المعاملات المصرفية من قبل عملاء البنوك باستخدام تطبيق الهواتف الذكية مما يؤثر على مستوى رضا العملاء عن هذه الخدمة (Asfour & Haddad, 2014).
- ٤- **التوافق:** وهي الدرجة التي تعبر عن مدى توافق الخدمات التي تنتجها المؤسسات المصرفية من خلال الهواتف الذكية مع قيم وتصورات وتطلعات العملاء.
- ٥- **درجة التعقيد:** وتشير إلى مدى صعوبة فهم واستخدام خدمة الموبايل البنكي، وتحرص المؤسسات المصرفية على أن تكون المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي أكثر سهولة ولا تحتاج لأي جهد، فسهولة الاستخدام تعكس درجة عدم التعقيد (Marriott & Williams, 2018).
- ٦- **الثقة:** إن الثقة في الخدمات المقدمة من خلال الهواتف الذكية تأخذ المعنى الكامل من الكفاءة والنزاهة وحسن المعاملة، وعلى هذا الأساس يسعى العميل للحد من عدم اليقين وتعقيد المعاملات البنكية الإلكترونية بالاعتماد على الثقة في البنك لمعرفة به.

رضا العملاء:

تدرك العديد من المنظمات أن خلق رضا الزبون هو أحد الأصول غير الملموسة لاكتساب الميزة

التنافسية، وفيما يتعلق بالخدمات فإن رضا العملاء هو مجموعة من ردود العملاء العاطفية والمعرفية على الخدمات التي يتم تلقيها كأساس للمنظمة (Jamali. et al., 2017)، رضا الزبون هو مصطلح تسويقي ناتج من كيفية تقديم السلعة أو الخدمة من قبل المنظمة وفقاً لتوقعات العملاء والزبائن (Riorini & Widayati, 2019) وهو عملية الأداء التي يجب ملاحظتها ومقارنتها مع التوقعات التي تدور في ذهن العملاء والزبائن وحاجاتهم، وعليه فإن كان الأداء أكثر من المتوقع فسيكون راضياً كلياً لدرجة تشعره بالسعادة، أما إذا كان الأداء يتطابق مع توقعاته فسيحقق رضاه، أما إذا كان أقل من المتوقع فإن الزبائن سيكونون في حالة استياء وخيبة أمل، ويترك التعامل مع المنظمة في المستقبل (Krisnanto, 2019)، كما أنه مقياس يحدد مدى رضا العملاء عن خدمات ومنتجات المنظمة وقدراتها، إذا يمكن أن تساعد معلومات رضا العملاء والزبائن، بما في ذلك الاستطلاعات والتقييمات، المنظمة في تحديد أفضل السبل لتحسين خدماتها أو تغييرها (أحمد، ٢٠٢١).

عناصر الرضا:

دراسة سلوك الرضا لدى العملاء والزبائن تتحدد ضمن ثلاثة أبعاد أساسية هي التوقعات (القيمة المتوقعة)، الأداء الفعلي (القيمة المدركة)، المطابقة أو عدم المطابقة (اسماعيل، ٢٠٢١).

أولاً: التوقعات: تعبر التوقعات عن الأداء الذي ينتظر أو يتطلع العملاء والزبائن إلى الحصول عليه من اقتناء منتج أو علامة معينة، والتوقع هو اعتقاد الزبون المرتبط بالمنتج قبل عملية الشراء بالاعتماد على معايير وعناصر مرجعية يقوم بمقارنتها بأداء المنتج" (Zollinger et Lamarque, 2012).

ثانياً: الأداء: تظهر أهمية الأداء في الدراسات الخاصة بالرضا أو عدم الرضا من كونه مقياساً مبسطاً وعملياً، ويمكن الاعتماد عليه للتعبير عن الرضا أو عدم الرضا، وذلك ببساطة من خلال سؤال العملاء والزبائن عن وجهة نظرهم في الجوانب المختلفة بأداء الخدمة من ناحية أخرى، تكمن أهمية الأداء الفعلي في كونه معياراً للمقارنة بينه وبين التوقعات، حيث يقوم الزبائن باستخدام خدمة معينة وإدراك مدى الإشباع الذي حصل عليه وبناءً على ذلك يتم تقييم عدم المطابقة، وحيث إنه من المنطقي افتراض أن زيادة مستوى الأداء أي جودة الخدمة يؤدي إلى رضا الزبون.

ثالثاً: التحقق/ عدم التحقق: يحدث التحقق عندما يتساوى الأداء الفعلي مع المتوقع أما عدم التحقق فيمكن تعريفه على أنه انحراف أداء المنتج عن المتوقع، ودرجة الانحراف تكون إما موجبة فيسمى عدم

التحقق الإيجابي وينتج عنه حدوث الرضا، أو أن تكون سالبة فيسمى عدم التحقق السلبي وينتج عنه حدوث عدم الرضا.

الدراسات السابقة:

– دراسة القرعان، (٢٠٢٢) بعنوان: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني- دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهم أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر انتشاراً واستخداماً من قبل البنوك التجارية العاملة في الأردن، والتعرف على مدى تقديم البنوك التجارية العاملة في الأردن للخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية من خلال مجتمع الدراسة المتمثل بعملاء البنوك التجارية في العاصمة عمان وواقع (١٦٠) استبانة استرد منها (١٥٠) استبانة صالحة لأغراض التحليل وبنسبة استرداد (٩٣,٧%). توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (5 ≤ α) للخدمات المصرفية الإلكترونية (خدمات الصراف الآلي، خدمات المصرف الهاتفي، خدمات الإنترنت) في تعزيز ولاء العملاء في المصارف التجارية الأردنية.

– دراسة بوياح (٢٠٢١): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في بعض البنوك لولاية قسنطينة بالجزائر، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لبناء الدراسة، وتم تطوير أداة الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات، ولقد تم توزيع الاستبانة الإلكترونية وكان من أبرز نتائج الدراسة: إن هناك أثر لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك على تحقيق الميزة التنافسية، وكان من أبرز التوصيات: توفير الأمن لقواعد بيانات العملاء وتجديد المعلومات التسويقية على الموقع من قبل البنوك في ولاية قسنطينة.

– دراسة إسماعيل (٢٠٢١): دور جودة خدمة الهاتف النقال في تحقيق رضا الزبون. هدفت الدراسة لمعرفة أثر جودة الخدمة الهاتفية النقالة على رضا الزبون لدى مؤسسة جازي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبانة من خلال

الأبعاد الخمسة للجودة وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) بالإضافة لبعد الاتصال وتم توزيع الاستمارة على عينة مكونة من ١٥٠ زبون، ومن أبرز النتائج كانت: وجود أثر لجودة الخدمة المقدمة من طرف جازي على رضا الزبائن، كما أظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة تؤثر على رضا الزبون.

- دراسة عياش (٢٠٢١). مساهمة تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية. هدفت الدراسة التعرف الى مساهمة تكنولوجيا المالية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي، وذلك باستقطاب أكبر عدد من شرائح المجتمع ومؤسساته، حيث اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً لمعرفة دور تكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لبناء الدراسة، وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (٨٠) مفردة من متعملي بنك البركة الجزائري، ومن أبرز النتائج كانت: أن التكنولوجيا المالية تعدّ من أهم الآليات المناسبة لتسهيل الوصول الى استخدامها خصوصاً للشرائح المقصاة طواعية بسبب معتقد ديني أو ثقافي.

- دراسة السرحان (٢٠٢٠): أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية في تحقيق الميزة التنافسية كما يراها العملاء، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطوير أداة الدراسة الاستبانة للكشف عن مستوى الخدمات المصرفية، وذلك من خلال توزيعها على عينة عشوائية تكونت من (٥١٠) فرداً من عملاء البنوك التجارية الأردنية في محافظات أقليم الشمال - الأردن، ومن أبرز النتائج كانت وجود أثر دال إحصائياً لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية في تحقيق الميزة التنافسية، وقيمة تفسيرية بلغت ٤٠%، ولقد أشارت النتائج إلى أن البنوك المبحوثة تتصف بميزة تنافسية بدرجة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٣).

- دراسة (Zalloum 2019): تأثير استخدام تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الكلام الإلكتروني: الدور الوسيط للثقة المتصورة.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان فحص أبعاد مختارة من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول،

(مثل سهولة التنقل، ومستوى التخصيص، وجودة المعلومات، والمكافآت) على e-wom من خلال الدور الوسيط للثقة المتصورة، ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي لبناء الدراسة، ولقد قام الباحث باستخدام الاستبانة الإلكترونية لجمع المعلومات التي يتم مشاركتها بعد ذلك عبر نماذج Google عبر الإنترنت ولقد تم استهداف مستخدمي تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الأردن. تم استخدام الأساليب الكمية والتحليلية لتحليل البيانات. تمت إعادة ٤٩٩ مستجوباً، تم رفض ٣٠ منهم لعدم استخدامهم تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. تم قبول وتحليل ٤٦٩ من الاستبيانات باستخدام تحليل اختبار الموثوقية والإحصاء الوصفي وعملية الانحدار، وتشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (سهولة التنقل، ومستوى التخصيص، وجودة المعلومات، والمكافآت) من خلال دور الوساطة للثقة المتصورة على العلاقات بين استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و e-wom. من المستحسن أن تولي البنوك مزيداً من الاهتمام للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأن تبني WOM قوية وجيدة من أجل نشر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بسرعة.

– دراسة **Abong (2017)**: تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على أداء البنوك التجارية في كينيا.

كان الهدف العام من دراستي هو التحقق في تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على أداء البنوك التجارية في كينيا، ولقد تمثلت عينة الدراسة من ٤٣ بنكاً تجارياً تعمل في كينيا في. كان حجم العينة ٢٠٠ مستجيب من الموظفين. تم استخدام طريقة البحث الوصفي لتحديد موثوقية الأدوات المستخدمة، تم إجراء اختبار كرونباخ ألفا لتحديد العلاقة الخطية بين جميع متغيرات الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط الرتبة لسبيرمان. تم إجراء اختبارات لتحديد انتهاك افتراضات OLS. أشارت النتائج المعروضة في ملخص نموذج الانحدار إلى أن مربع R للانحدار كان ٠.٤٥٨. أشارت ANOVA إلى أن قيمة F كانت ٢٩.٥٣٢ وكانت معنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪. أظهرت النتائج أن تخزين الأموال لحفظها وتحويلها من مالك إلى آخر لم يكن مؤشراً مهماً على أداء البنوك، ومع ذلك، كان لتبادل أشكال الأموال من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول واستثمار الأموال تأثيراً كبيراً على أداء البنوك. كانت التوصيات الرئيسية أنه بصرف النظر عن KCB و Equity، يجب

على البنوك التجارية الأخرى في كينيا أن تأتي بمنتجات وخدمات مماثلة لـ CBA'S Mshwari وأن البنوك التجارية المحلية في كينيا يجب أن تتوسع استثماراتها قبل أن تدفعها التكنولوجيا إلى الخروج من العمل، يمكن للباحث المستقبلي إجراء بحث بهدف تحديد آثار مدفوعات الهاتف المحمول على منظمات الأعمال الأخرى.

– دراسة (Bharti 2016): تأثير أبعاد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على إشباعات المستخدم هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على إشباعات المستخدمين، ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل عينة الدراسة (٣٨٠) مستجيب قد وزعت عليهم أداة الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات، ولقد استخدم الباحث نماذج المعادلات الهيكلية من خلال برنامج Smart PLS لمعرفة علاقة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بمحدداته، ومن أبرز النتائج كانت: لقد أظهرت النتائج أن الهاتف المحمول لديها إمكانات هائلة لإجراء المعاملات المالية مما يؤدي إلى النمو المالي مع الكثير من الراحة والتكلفة المنخفضة للغاية، ولقد أظهرت النتائج أن عامل الوصول الداعم للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مرتبط بالمستخدم الرضا المتعلق بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ولقد كشفت نتائج الدراسة أن التميز الفعال، والأمن المعترف به لم تكن التحديتات المحسنة في الوقت المناسب مرتبطة بالرضا المتعلق بالهاتف المحمول، بينما يعد الوصول الداعم عاملاً مهماً يرتبط ارتباطاً مباشراً برضا المستخدم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث (٨) دراسات سابقة ناقشت البرامج المالية والخدمات البنكية الإلكترونية وكانت أوجه الاختلاف والتشابه الحالية تتمثل كالاتي:

- إن الدراسة الحالية تبحث في "أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية".
- من حيث بيئة الدراسة: الدراسات السابقة تمت في بعض الدول الأجنبية والآسيوية وبعض الدول العربية في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة البنوك التجارية الأردنية.
- من حيث هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية،

بينما جزء من الدراسات السابقة هدف إلى التعرف على أبعاد ومحاور أخرى تختلف عمّا تم الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

- من حيث منهج الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الهدف من الدراسة.
- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: تدل الدراسات السابقة على أهمية الدراسة وموضوعها، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في العديد من الجوانب منها (صياغة الإطار النظري للدراسة، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة ومبررات إجرائها ومساعدة الباحث في تحديد منهجية الدراسة). وكما تم الذكر سابقاً فقد تميزت هذه الدراسة بأنها تناولت موضوع تشعبت فيه العوامل المؤثرة على رضا العميل.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، ثم تحليل العلاقات الارتباطية التي توجد بين المتغير المستقل البرامج التطبيقية المالية والمصرفية عبر الهواتف الذكية، والمتغير التابع الذي يتمثل رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية في محاولة للتعرف إلى أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، وذلك من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية في إقليم الشمال، الذين يستخدمون تطبيقات المالية من خلال الهاتف النقال لتلك البنوك ويتمثل عدد البنوك التجارية بـ(٣) بنكاً تجارياً.

عينة الدراسة:

قام الباحث بالاعتماد على عينة عشوائية لعملاء البنوك في إقليم الشمال الدراسة وهي عينة عشوائية تتكون من العملاء الذين يستخدمون تطبيقات الهواتف الذكية، ولقد تم التوزيع أداة الدراسة

من خلال نموذج الإلكتروني على عينة بلغت (٥٠٠) عميل ولقد تم ضبط إعدادات النموذج بحيث يتم الرد على جميع أسئلة المحاور لضمان نسبة استرجاع كاملة، ولقد تم استثناء من لم يستخدموا التطبيقات من خلال الهاتف الذكي وذلك باستخدام سؤال مباشر لمن يقوم باستخدام تلك التطبيقات ومن لا يستخدمها قبل البدئ في إجابة الأسئلة، ولقد تم استثناء (٩٠) استبانة، وذلك كون الدراسة تستهدف من يستخدمون التطبيقات المالية والمصرفية عبر الهاتف وقد بلغ العدد الكلي الصالح للتحليل (٤١٠) مستجيب.

جدول (١)

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المعلومات العامة	البند
٨٢.٠%	٤١٠	استخدم التطبيقات المالية والمصرفية عبر الهاتف	استخدامات التطبيقات المالية والمصرفية
١٨.٠%	٩٠	لا استخدم التطبيقات المالية والمصرفية عبر الهاتف	

أداة الدراسة:

أعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة، وتتكون الاستبانة من مجموعة من الجمل والعبارات المختلفة، والتي لها القدرة على قياس متغيرات الدراسة، وتدور تلك العبارات حول موضوع الدراسة البحثية، والهدف منها جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، من خلال إجاباتهم على تلك العبارات

جدول (٢)

فقرات الاستبانة

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية	
عدد الفئات	المحور
٢	الجنس
٤	الفئة العمرية
٤	المؤهل العلمي

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية		
الحالة الاجتماعية	٣	
استخدم التطبيقات نعم/لا	٢	
الجزء الثاني: المتغيرات المستقلة والتابع والوسيط		
المتغيرات	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
المحور الأول: برامج التحويل النقدي الإلكتروني	٥	٥-١
المحور الثاني: برامج كشف الحسابات	٤	٩-٦
المحور الثالث: برامج دفع الفواتير	٤	١٣-١٠
المحور الرابع: رضا العملاء	٥	١٨-١٤

الصدق الظاهري:

تم اختبار الصدق الظاهري للاستبانة وذلك من خلال عرضها على مجموعة من أهل الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة، وبعد محكمين الاستبانة من الأكاديميين في الجامعات الأردنية في تخصص إدارة الأعمال، وبناءً على توصياتهم تم تعديل الاستبانة.

الاتساق الداخلي:

تم قياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال معامل (كرونباخ ألفا) Cronbach (Alpha)، الذي يشير إلى معامل الارتباط بين إجابات الأفراد في المرات المختلفة.

جدول (٣)

قياس ثبات الاستبانة

الفقرات	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
برامج التحويل النقدي الإلكتروني	٥	٥-١	٠.٧٠٦
برامج كشف الحسابات	٤	٩-٦	٠.٧٥٧
برامج دفع الفواتير	٤	١٣-١٠	٠.٧٢٧
رضا العملاء	٥	١٨-١٤	٠.٨٣٨
الأداء الكلي			٠.٧٩١

يظهر من الجدول ذي الرقم (٣)، أن معاملات كرونباخ ألفا لفقرات المتغيرات تقع ما بين (٠.٧٠٦- ٠.٨٣٨)، ويدل ذلك على أن فقرات الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي، واعتبرت فقرات: "رضا العملاء" الأعلى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا، ببلوغها معامل قيمة: (٠.٨٣٨)، بينما كان متغير "برامج التحويل النقدي الإلكتروني" الأقل قيمة بمعامل بلغ: (٠.٧٠٦)، وفيما يتعلق بالأداء الكلي للفقرات، فقد بلغ معامل الاتساق قيمة مرتفعة بمعامل بلغ: (٠.٧٩١).

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

شملت البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة على أربع معلومات شخصية، ابتدأت من النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية. والجدول (٤) يبين نتائج تحليل بيانات الشخصية.

جدول (٤)

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المعلومات العامة	البند
٥٤.٤%	٢٢٣	ذكر	النوع الاجتماعي
٤٥.٦%	١٨٧	أنثى	
١٠٠%	٤١٠	المجموع	
١٦.١%	٦٦	أقل من ٢٥ سنة	العمر
١٥.٦%	٦٤	٢٥ سنة أقل من ٣٠ سنة	
٣٣.٩%	١٣٩	٣٠ سنة أقل من ٣٥	
٣٤.٤%	١٤١	٣٥ سنة فأكثر	
١٠٠%	٤١٠	المجموع	
٢.٧%	١١	توجيهي فما دون	المؤهل العلمي
٧٣.٢%	٣٠٠	بكالوريوس	
٢٠.٧%	٨٥	ماجستير	
٣.٤%	١٤	دكتوراه	
١٠٠%	٤١٠	المجموع	

النسبة المئوية	التكرار	المعلومات العامة	البند
٤١.٧%	١٧١	أعزب	الحالة الاجتماعية
٤٥.٦%	١٨٧	متزوج	
١٢.٧%	٥٢	غير ذلك	
١٠٠%	٤١٠	المجموع	

أظهرت النتائج من الجدول (٤) أن فئة النوع الاجتماعي التي حازت على النسبة الأكبر في عينة الدراسة تمثلت بفئة " ذكر " بنسبة بلغت (٥٤.٤%) والنسبة الأقل كانت لفئة " أنثى " حيث بلغت النسبة (٤٥.٦%)، وهي نسبة شبه متكافئة في عمليات التوزيع لعملاء البنوك التجارية في إقليم الشمال، ولقد قسّمت فئة العمر لأفراد عينة الدراسة إلى أربع فئات، ولقد حازت فئة " ٣٥ سنة فأكثر " على نسبة الأكبر حيث بلغت (٣٤.٣%)، وبالمقابل كانت النسبة الأقل لفئة " ٢٥ سنة أقل من ٣٠ سنة " بنسبة بلغت (١٥.٦%)، أما فئة المؤهل العلمي فلقد تبين بأن النسبة الأكبر من عينة الدراسة حازت عليها فئة " بكالوريوس " حيث بلغت النسبة (٧٣.٢%)، وبالمقابل حازت فئة "توجيهي فما دون" النسبة الأقل حيث بلغت (٢.٧%)، وذلك يدل على المستوى العلمي لعينة الدراسة مما يستخدمون التطبيقات من خلال الجوال، ولقد تبين أيضاً من خلال نتائج أن فئة الحالة الاجتماعية فقد حازت النسبة الأكبر لفئة "متزوج" بنسبة بلغت (٤٥.٦%)، بالمقابل حازت فئة "غير ذلك" على نسبة الأقل حيث بلغت (١٢.٧%).

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

أولاً: برامج التحويل النقدي الإلكتروني

المتغير المستقل، تم قياس المتغير من خلال خمس فقرات، والجدول ذو الرقم (٥) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير برامج التحويل النقدي الإلكتروني

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات المحور (برامج التحويل النقدي)
مرتفعة	٨٦٥.	٤.٢١	أعتمد على برامج تحويل النقدي من خلال الهاتف في عمليات التحويل
مرتفعة	٨٦٣.	٤.١١	لا أجد صعوبة في استخدام برامج التحويل من خلال الهاتف
مرتفعة	٩٠٤.	٤.٠٨	توفر برامج التحويل من خلال الهاتف الحماية اللازمة للبيانات
مرتفعة	٨٣٣٣.	٤.٠٨	يوفر البنك برامج وتطبيقات من خلال الهاتف لعمليات التحويل النقدي
مرتفعة	٩٢٦.	٤.٠٤	يسهم التحويل النقدي من خلال الهاتف في توفير الوقت والجهد
مرتفعة		٤.١٠	المجموع الكلي

أظهرت النتائج في الجدول (٥) بعد تحليل المتوسطات الحسابية لفقرات متغير برامج التحويل النقدي أنها جميعها جاءت مرتفعة وبلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (٤.١٠) وهو ضمن الدرجة المرتفعة، وذلك يدل على تأثير برامج التحويل النقدي على آراء عينة الدراسة، ولقد حققت الفقرة الأولى والتي تنص على " أعتمد على برامج تحويل النقدي من خلال الهاتف في عمليات تحويل " أعلى قيمة متوسط حسابي بين الفقرات، وبلغت قيمته (٤.٢١)، وانحراف معياري (٠.٨٦٥). وذلك يظهر مدى اعتماد العملاء على برامج التحويل من خلال الهاتف التي يوفرها البنك للعملاء، وذلك ما عبرت عنها إجابات العينة، وبالمقابل حققت الفقرة الخامسة والتي تنص على "يسهم التحويل النقدي من خلال الهاتف في توفير الوقت والجهد" أقل متوسط حسابي بين الفقرات بقيمة (٤.٠٤)، وانحراف معياري (٠.926). وهي ضمن الدرجة المرتفعة، وذلك يبين بأن هنالك أثر لبرامج التحويل النقدي في توفير الوقت والجهد من وجهة نظر العينة.

ثانياً: برامج كشف الحسابات

تم قياس المتغير من خلال أربع فقرات، والجدول ذو الرقم (٦) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية للفقرات.

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير برامج كشف الحسابات

عبارات المحور (برامج كشف الحسابات)	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
أعتمد على برامج كشف الحسابات من خلال الهاتف في استخراج الحركات خلال الأشهر الماضية	٣.٨١	١.٠١٣	مرتفعة
تتمتع برامج استخراج حركات الحساب من خلال الهاتف بالأمان والسرية	٤.١٧	٧٨٩.٠	مرتفعة
استطيع طلب كشف حساب حركات الحساب من خلال تطبيق البنك باستخدام الهاتف	٤.٢١	٦٩١.٠	مرتفعة
توفر خدمة طلب كشف الحساب من خلال الهاتف الوقت والجهد الذي سوف أبتله لذهاب إلى البنك	٤.١٧	٧٣٤.٠	مرتفعة
المجموع الكلي	٤.٠٩		مرتفعة

أظهرت النتائج في الجدول (٦) بعد تحليل المتوسطات الحسابية لفقرات متغير برامج كشف الحسابات أنها جميعها جاءت مرتفعة وبلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (٤.٠٩) وهو ضمن الدرجة المرتفعة، ولقد أظهرت النتائج من الجدول (٣) أن الفقرة الثامنة حازت على أعلى متوسط "أستطيع طلب كشف حساب حركات الحساب من خلال تطبيق البنك باستخدام الهاتف" فهي ذات أعلى متوسط حسابي بقيمة بلغت (٤.٢١)، وانحراف معياري (٠.٦٩١)، وتصنف ضمن الدرجة المرتفعة، وذلك يدل على مدى اعتمادية العينة المبحوثة على البرامج وتطبيقات المعتمدة من قبل البنك لطلب كشف الحساب البنكي وذلك من خلال آراء العينة، بالمقابل حققت الفقرة السادسة والتي تنص على "أعتمد على برامج كشف الحسابات من خلال الهاتف في استخراج الحركات خلال الأشهر الماضية" أقل قيمة متوسط حسابي بين الفقرات حيث بلغت (٣.٨١)، وانحراف معياري (١.٠١٣). وهي ضمن الدرجة المرتفعة.

ثالثاً: برامج دفع الفواتير

تم قياس المتغير من خلال أربع فقرات، والجدول ذو الرقم (٧) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية للفقرات.

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير برامج دفع الفواتير

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات المحور (برامج دفع الفواتير)
مرتفعة	٨٥٠.	٤.١٢	أعتمد على تطبيق البنك من خلال الهاتف الجوال لدفع فواتيري الشهرية
مرتفعة	٧٤٥.	٤.٢٥	يوفر البنك من خلال تطبيقية البنكي على الهاتف طرق طلب استعلام خدمات الفواتير مثل فواتير شركة الكهرباء
مرتفعة	٦٧٣.	٤.٢٥	يخفف استخدام تطبيق البنك من خلال الهاتف لدفع الفواتير الجهد والوقت والمال
مرتفعة	٨٢٥.	٤.١٥	لا أجد صعوبة باستخدام تطبيق البنك من خلال الهاتف لدفع الفواتير المترتبة علي
مرتفعة		٤.١٩	المجموع الكلي

أظهرت تحليل النتائج أن العينة تبدي الاهتمام لبرامج دفع الفواتير، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (٤.١٩)، وهو ضمن الدرجة المرتفعة، وحققت الفقرة الحادية عشرة والثانية عشرة على التوالي، والتي تنص على "يوفر البنك من خلال تطبيقه البنكي على الهاتف طرق طلب استعلام خدمات الفواتير مثل فواتير شركة الكهرباء" "يخفف استخدام تطبيق البنك من خلال الهاتف لدفع الفواتير الجهد والوقت والمال" أعلى متوسط حسابي بين الفقرات بقيمة (٢.٢٥)، (٤.٢٥) وانحراف معياري (٠.٧٤٥)، (٦٧٣). وذلك يدل على أن برامج المتوفرة من خلال تطبيق الهاتف الذكي تسهم بشكل كبير في توفير الوقت والجهد وكذلك مستوى الاعتمادية لدى العملاء على تلك التطبيقات، بالمقابل حققت الفقرة العاشرة والتي تنص على "أعتمد على تطبيق البنك من خلال الهاتف الجوال لدفع فواتيري الشهرية" أقل قيمة متوسط حسابي بقيمة بلغت (٤.١٢)، وانحراف معياري (٠.850)، وهي ضمن الدرجة المرتفعة.

رابعاً: العملاء في البنوك

والذي تمّ قياسه من خلال خمس فقرات، والجدول ذو الرقم (٨) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير العملاء في البنوك

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات المحور (رضا العملاء في البنوك)
مرتفعة	١.١١٧	٣.٩١	أسهمت البرامج المالية والمصرفية عبر الهاتف في زيادة الرضا لدي
مرتفعة	٩٤٧.	٤.١٩	اشعر بثقة بالبرامج المالية والمصرفية المقدمة من خلال الهاتف
مرتفعة	١.٠٦٤	٣.٩٤	تتميز البرامج المالية والمصرفية المقدمة من خلال الهاتف بالأمان والسرية مما يسهم في رفع من درجة الرضا لدي
مرتفعة	٩١٥.	٤.١٢	لقد قل عدد زياراتي للبنك بسبب استخدامي واعتمادي على البرامج المالية المقدمة من خلال الهاتف
	٨٤٨.	٤.١٢	أجد بأن البنك يقوم بتطوير الخدمات المقدمة من خلال الهاتف بشكل دوري ومستمر
مرتفعة		٤.٠٥	المجموع الكلي

أظهرت تحليل النتائج أن محور رضا العملاء في البنوك حصل على درجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (٤.٠٥)، وهو ضمن الدرجة النسبية المرتفعة، وجميع المتوسطات الحسابية لفقرات متغير العملاء في البنوك ضمن الدرجة النسبية المرتفعة ولقد حصلت الفقرة "أشعر بثقة بالبرامج المالية والمصرفية المقدمة من خلال الهاتف"، فهي ذات أعلى متوسط حسابي بين الفقرات بقيمة بلغت (٤.١٩)، وانحراف معياري (٠.٩٤٧)، وتصنف ضمن النسبية المرتفعة، وذلك يدل على مقدار ثقة العملاء بالبرامج المقدمة من خلال الهاتف، بالمقابل حققت الفقرة "أسهمت البرامج المالية والمصرفية عبر الهاتف في زيادة الرضا لدي" أقل قيمة متوسط حسابي بين الفقرات، حيث بلغت (٣.٩١)، وانحراف معياري (١.١١٧)، هي ضمن الدرجة النسبية المرتفعة.

• اختبار التوزيع الطبيعي:

إذا حقق معامل الالتواء قيمة (صفر) أو قيمة قريبة منه، ومعامل التفلطح (٣) أو قيمة قريبة منه، فإن ذلك يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، والجدول الآتي ذو الرقم (٩) يوضح النتائج.

جدول (٩)

بيانات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

برامج التحويل النقدي	برامج كشف الحسابات	برامج دفع الفواتير	رضا العملاء	
٤٣٣.-	٧٠٢.-	١.٤٥٦-	٦١٥.-	Skewness معامل الالتواء
٠٩٥.	١.٢٦١	٢.٨٥٦	٣٨٠.	Kurtosis معامل التفلطح

يبين الجدول (٩) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات، باستخدام اختبار معاملات التفلطح والالتواء، ويظهر بأن معاملات الالتواء جميعها تقترب من قيمة الصفر، وأن متغير برامج التحويل النقدي حقق أقل قيمة التواء بين المتغيرات (-٤٣٣). وفيما يتعلق بالتفلطح فإن جميع المتغيرات بلغت قيمة قريبة من (٣)، وحققت متغير برامج التحويل النقدي (٠٩٥) الأقل بين قيمة معاملات التفلطح، ويستدل من قيم معاملات الالتواء والتفلطح للمتغيرات أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي تقبل فرضية العدم والتي تقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وترفض الفرضية البديلة التي تقول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

• اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (١٠)

نتيجة اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

الفقرات	التباين المسموح (TOLERANCE)	معامل تضخم التباين (VIF)	النتيجة
المحور الأول برامج التحويل النقدي	٢٠٧.	٤.٥٦٩	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الثالث برامج كشف الحسابات	١٠٩.	٩.١٨٨	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الرابع برامج دفع الفواتير	١٩٦.	٥.٠٩٢	لا يوجد ارتباط متعدد

نلاحظ من الجدول (١٠) الخاص بنتائج معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)) أن قيمة معامل التضخم لكل محاور الدراسة أقل من 10، وبالتالي فإن ذلك مؤشر على عدم

وجود ارتباط متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة، لذلك أصبحت البيانات جاهزة للتحليل، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05)، الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل، وبالتالي يمكن استخدامها جميعها في نموذج الانحدار، ومعرفة أي من هذه الأبعاد لها أثر دال إحصائياً على المتغير التابع.

• معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل.

قام الباحث باستخدام معاملات الارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات الفرعية في المتغير المستقل.

جدول (١١)

مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل

برامج الدفع الإلكتروني	برامج كشف الحسابات	برامج التحويل النقدي	ابعاد المتغير المستقل
		١	برامج التحويل النقدي
	١	٠.٤١١**	برامج كشف الحسابات
١	٠.١٤٩**	٠.٢١٩**	برامج الدفع الإلكتروني

** ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.01) $(\alpha \leq 0.01)$

يلزم لاختبار فرضيات الدراسة إجراء اختبار الانحدار المتعدد والذي يشترط عدم وجود ارتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل، وذلك كي لا يصبح هنالك صعوبة في تفسير نتائج الفرضيات بوجود أثر ويعزى بالخطأ لمتغير مستقل آخر، بحيث أن لا تتجاوز قيمة الارتباط بين المتغيرات المستقلة عن 0.80% ويوضح جدول السابق مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتي يتضح من خلالها عدم وجود ارتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل عند مستوى دلالة (0.01) $(\alpha \leq 0.01)$.

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج:

تم استخدام الاختبارات الإحصائية لإثبات الفرضيات، وذلك وفق الآتي:

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) ويستخدم لإثبات الفرضيات

وإثبات نسبة تفسير المتغيرات المستقلة معاً على المتغير التابع، وقد أعمدت قيمة F ومعنويتها للتحقق من إثبات الفرضيات

جدول (١٢)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات

مستوى الدلالة Sig	قيمة t	قيمة B	المتغير المستقل البرامج التطبيقية المالية والمصرفية	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
٠.٠٠٠	٤.٠٨١	٠.٢٠٧	التحويل النقدي	٠.٠٠٠	٤	٧٢.٢٢٦	٠.٤١٨	٠.٦٤٧	رضا العملاء
٠.٠٠٣	٤.٦٩٥	٠.٢٨٥	كشف الحساب		٤٠٢				
٠.٠٠٠	٥.٠١٧	٠.٢٥٦	دفع الفواتير						

تم اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت النتائج وفق الآتي:

- تم استخراج قيمة F الجدولية لمقارنتها مع قيمة تحليل التباين للاختبار F المحسوبة، وذلك للتأكد من معنوية الانحدار واتضح أن قيمة F المحسوبة (٧٢.٢٢٦) أكبر من قيمتها الجدولية (٢.٣٨)، وهي تثبت معنوية النموذج المستخدم في تحليل الانحدار.
- تم مقارنة مستوى الدلالة للاختبار مع مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة؛ لبيان وجود أثر إحصائي على المتغير التابع، وبين الجدول ذو الرقم (١٢) أن مستوى الدلالة Fـ بلغ (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة وقيمتها (٠.٠٥)، ومنه نقبل الفرضية والتي تنص على "يوجد أثر دال إحصائياً لاستخدام البرامج التطبيقية المالية والمصرفية بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية.
- يستدل من قيمة R وهي تدل على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابع؛ وهي تشير في الجدول ذي الرقم (١٢) بوجود علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير

- التابع، تبين أن قيمة معامل الارتباط = 0.647، وهي تُشير إلى علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة: برامج التحويل النقدي، برامج كشف الحساب البنكي، برامج دفع الفواتير، والمتغير التابع (رضا العملاء في البنوك التجارية). لأنها أكبر من (0.05).
- وبلغ معامل التحديد (0.418) وتمثل قيمة R^2 وهو يدل على القدرة تفسيرية للمتغيرات المستقلة مجتمعة: (برامج التحويل النقدي، برامج كشف الحساب البنكي، برامج دفع الفواتير) من المتغير التابع (رضا العملاء في البنوك التجارية)، وتدل على أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (41.8%) من العملاء في البنوك التجارية.
 - بلغت قيمة B الثابت (1.013) وهي ضرورية لبناء معادلة الانحدار للمتغيرات، وبعد استعراض النتائج أعلاه يتبين أن معادلة الانحدار للمتغيرات المستقلة مع التابع جاءت كالآتي:

$$Y = B1 \times 1 + B2 \times 2 + B3 \times 3$$

يتضح من الجدول أيضاً، أن قيمة مستوى الدلالة للمتغيرات المستقلة: (برامج التحويل النقدي، برامج كشف الحساب البنكي، برامج دفع الفواتير) ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05)، فهي حققت مستويات دلالة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الاختبار والبالغ (0.05)، وهي على التوالي: (0.0003، 0.0000، 0.0000)

ولقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاء من نتائج دراسة عبد العزيز (2022)، حيث أظهرت النتائج وجود دور للموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية، ولقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء مع دراسة غانم (2018) حيث أظهرت النتائج وجود دور للهواتف النقالة في تحسين خدمة العملاء، ولقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء من نتائج من خلال دراسة السرحان (2020)، حيث أظهرت النتائج وجود أثر للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

• نتائج اختبار الفرضية الأولى:

تبين من الجدول رقم (12) أن قيمة الدلالة Sig كانت أقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية الأولى ونقبل البديلة التي تنص على "يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج التحويل النقدي الإلكتروني

بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية"، أمّا قيمة التأثير فكانت b تساوي 0,207 وهي الأقل تأثيراً بين المتغيرات، وهي تمثل مدى التغير المتوقع على المتغير التابع في حال حدث تغيير على المتغير المستقل. ويظهر الجدول أن قيمة B بلغت (0.207)، ويستدل بأن تغيير وحدة واحدة من برامج التحويل النقدي سينعكس بالإيجاب على رضا العملاء في البنوك التجارية بقيمة (0.207). ولقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء في دراسة النهار (2016) بوجود أثر لتطبيقات الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية، ولقد اتفقت الدراسة الحالية أيضاً مع ما جاء من نتائج في دراسة الياسين (2021)، حيث أظهرت النتائج وجود أثر لنموذج قبول التكنولوجيا في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول.

• نتائج اختبار الفرضية الثانية:

يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج كشف الحساب بواسطة الهواتف الذكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، حيث يتضح ذلك من خلال الجدول رقم (12) بأن قيمة الدلالة **Sig** كانت أقل من 0.005 وكانت قيمة **Sig** 0.000 لذلك نرفض الفرضية الثانية والتي تنص على عدم وجود تأثير، أمّا قيمة تأثير المتغير على التابع فكانت الأكبر بين المتغيرات؛ حيث بلغت قيمة b (0.285) موجبة وهي تعني تأثير إيجابي وهو الأكثر تأثيراً من بين المتغيرات، وهي تمثل مدى التغير المتوقع على المتغير التابع في حال حدث تغيير على المتغير المستقل، ويظهر الجدول أن قيمة B بلغت (0.285)، ويستدل بأن تغيير وحدة واحدة من برامج كشف الحساب البنكي سينعكس بالإيجاب على رضا العملاء في البنوك التجارية بقيمة (0.285)، ولقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء من نتائج من خلال دراسة المكباتي (2018) حيث أظهرت النتائج وجود أثر لبرامج كشف الحساب بواسطة التطبيقات الذكية على رضا العملاء، ولقد اتفقت الدراسة الحالية أيضاً فيما جاء من نتائج لدراسة النهار (2016) بوجود أثر لتطبيقات الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية.

• نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

تبين من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة **Sig** كانت أقل من 0.005 لذلك نرفض الفرضية الثالثة ونقبل البديلة، حيث تنص يوجد أثر دال إحصائياً لبرامج دفع الفواتير بواسطة الهواتف الذكية

عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، أمّا قيمة تأثير المتغير بلغت قيمة b (0.256) (وهو تأثير إيجابي بين المتغيرات، وهي تمثل مدى التغير المتوقع على المتغير التابع في حال حدث تغيير على المتغير المستقل، وبظهر الجدول أن قيمة B بلغت (0.256)، ويستدل بأن تغيير وحدة واحدة من برامج دفع الفواتير سينعكس بالإيجاب على رضا العملاء في البنوك التجارية بقيمة (0.256). لقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء من نتائج من خلال دراسة الغانم (2018)، حيث أظهرت النتائج وجود دور لتطبيقات الدفع في تحسين خدمة العملاء في المصارف العاملة السورية.

التوصيات:

- القيام بحملات تسويقية تهدف إلى زيادة الوعي لدى العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتعريف العملاء على مزايا وفوائد الخدمات المقدمة من خلال الهواتف الذكية وأهميتها، وكيفية استخدامها.
- العمل على التركيز على عوامل الثقة وتوفير الحماية اللازمة لتطبيقات الهاتف لما لها من دور كبير في اجتذاب شريحة أكبر من العملاء.
- ضرورة العمل على توفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للعمل المصرفي بما فيها تطوير قطاع الاتصالات والخدمات المقدمة من خلال الهواتف الذكية.
- العمل على مواصلة الدراسات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الهواتف الذكية لما له من أثر بالغ على الأداء لدى قطاع البنوك.
- العمل على مواكبة البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة فيما يختص بالخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الهواتف الذكية بما يتلاءم مع التطور العملي في هذا المجال.

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

- أبو شاويش، أنس محمد (2019). أثر الخدمة المصرفية الإلكترونية على تميز الأعمال في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، الأردن.

- بوباح، عالية (٢٠٢١). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة، *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، ٨(٣): ٥٩٠-٦١٠.
- بوخارى، فاطنة (٢٠٢١). التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك: دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين ٢٠٢٠-٢٠٢٢. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، ٨(٣): ٣٤٢-٣٦٤.
- خالدى، فراح (٢٠٢٠). أثر عمليات الصيرفة الإلكترونية في ضمان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة استطلاعية لآراء مسيري وكالات بنكية في أم البواقي. *مجلة المنهل الاقتصادية*، ٣(٢): ٣١٥-٣٣٠.
- الخرابشة، غادة عواد (٢٠١٤). أثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- خروب، ناصر محمد (٢٠١٦). أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني: دراسة حالة "مجموعة سامح مول للاستثمار"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- السرحان، نشوي هائل (٢٠٢٠). أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- السميرات، محمد خليل والمبيضين، هشام عثمان (٢٠١٦). العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، ١٢(٣): ٥٣١-٥٥١.
- عبد العزيز، سارة محمود (٢٠٢٢). دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، ٣٧(٣): ٣٢٢-٣٨٩.
- عبيد، شاهر محمد (٢٠٢١). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، ٢٩(٤): ١٣٣-١٥٧.

- العدوان، عبود صالح (٢٠١٥). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء: دراسة على المصارف التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- غانم، همسة آصف (٢٠١٨). الصيرفة عبر الهواتف النقالة ودورها في تحسين خدمة العملاء: دراسة ميدانية في المصارف العاملة السورية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- إسماعيل، مراد (٢٠٢١). دور جودة خدمة الهاتف النقال في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة "جازي" بعين تموشنت. مجلة الإستراتيجية والتنمية، ١١ (١): ٢٨٥-٣٠٤.
- المدبش، علي (٢٠١٦). راحة العميل كمتغير تسويقي بين أبعاد جودة الخدمات البنكية ورضا العميل. مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية، ٥: ٤٢٦-٤٥١.
- المكباتي، منال محمد (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على ارتباط العميل بالتطبيق على عملاء البنوك بالمملكة. مجلة البحوث التجارية، ٤٠ (٢): ٢٢٦-٢٦٤.
- موسى، عمر وعلماوي، أحمد (٢٠٢٠). الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، ٦ (٢): ٤٤٥-٤٥٢.
- النهار، عبد الله (٢٠١٦). أثر تطبيقات الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الياسين، إيناس قاسم (٢٠٢١). أثر عوامل نموذج قبول التكنولوجيا في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- أحمد، خالد جبار (٢٠٢١). تأثير جودة الاسترداد الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون من خلال الدور الوسيط لأنموذج تقبل التكنولوجيا. مجلة الدراسات المستدامة، ٣ (ملحق): ٥٩٨-٦١٤.
- عياش، زبير (٢٠٢١). مساهمة تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية، دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري. مجلة البحوث الاقتصادية

والمالية، ٨ (٢): ٣٦٢-٣٨٤.

- القرعان، طلال عبد الكريم (٢٠٢٢). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني: دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٨ (١): ١١-٤٥.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Abong, Donna M. A. (2017). **Effect of Mobile Phone Banking on Performance of Commercialbanks in Kenya**. Master's thesis, KCA University.
- Asfour, H. K., & Haddad, S. L. (2014). The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers E- Satisfaction: An Empirical Study on Commercial Banks In Jordan. **International Business Research**, 1(10):145-152.
- Bharti, M. (2016). Impact of Dimensions of Mobile Banking on User Satisfaction. **Journal of Internet Banking and Commerce**, 21(1): 12-19.
- Bucko, J. (2016). Security of Smart Banking Applications in Slovakia. **Journal of Smart Banking Applications in Slovakia**, 12(1): 42-52.
- Chavanj, J.S. (2013). Internet Banking-Benefits and Challenges. **An Emerging Economy International of Research in Business**, 1(1): 210-229.
- Lazim, H. & Sasitharan, S. (2014). The Smartphone Technology acceptance Among Malaysian Young Adults. **ICTOM 04-The 4th International Conference on Technology and Operations Management**, Malaysia.
- Marriottg, Hannah R. & Williams, Michael D. (2018). Exploring Consumers Perceived Risk and trust for Mobile Shopping: A Theoretical Framework and Empirical Study. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 42: 133-146.
- Wamai, J. and Kandiri, J. M. (2017). Determinants of Mobile Banking Adoption by Customers of Microfinance Institutions in Nairobi Country in Kenya. **International Journal of Science and Research**, 6(6): 2279-2286.
- Zalloum, Lama & Alghadeer, Hamad (2019). The Effect of Using Mobile Banking Services Applications on Electronic Word of Mouth: The Mediating Role of Perceived Trust. **International Business Research**, 12(9): 62-77.

- Jamali, M, Mehrabadi, M. A. & Pouri, M. (2017). The Effect of the Implementation of e-crm Electronic Satisfaction and Loyalty, Electronic Consumers of Mellat Banks Website. **Revisit AdministracaoemDialogo-rad**, 1(19):117-135.
- Riorini, S. V., &Widayati, c. C. (2019). The Role of Electronic Word of Mouth in Improving Brand Image of Online Shop. **Journal Management**, 23(1):54-68.
- Krisnanto, U. (2019). Examining the Relationships between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for an Indonesian Bank.
- Zollinger, Monique etLamarque, Eric. (2012). **Marketing etStrategie de la Banque**. Paris: Dunod.

The Impact of the Characteristics of the Learning Organization on the Effectiveness of Crisis Management Stages: A Field Study in the Social Security Corporation in the Southern Region of Jordan

Abdalrahman F. Al-Abadleh^{(1)*}

(1) Assistant Professor, Department of Public Administration, Mutah University, Karak - Jordan.

Received: 29/03/2023

Accepted: 28/09/2023

Published: 30/09/2023

* *Corresponding Author:*
Abdaly8@gmail.com

DOI:[https://doi.org/10.59759/
business.v2i3.283](https://doi.org/10.59759/business.v2i3.283)

Abstract

The study aimed to analyze the impact of learning organization characteristics in the effectiveness of crisis management stages in the social security corporation, Southern region of Jordan. The study population consisted of all employees in the mentioned branches that consisted of (150) participants. The study used the analytical descriptive method. Statistical methods were used based on (SPSS- Version-20) to answer the questions and testing hypotheses. The study concluded that the level of availability the characteristics of learning organization in the social Security Corporation in the southern region of Jordan, and that the level of effectiveness of crisis management stages level have a high degree. The study showed that there is a statistically significant effect for the

characteristics of learning organization and all its dimensions on the effectiveness of crisis management stages. The study recommended forming permanent emergency teams to deal with crises, and delegating authorities to the branches to provide an element of speed in detecting crises and treating damages.

Key words: Learning Organization; Crisis Management; Social Security Corporation, Southern Jordan.

أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن

عبد الرحمن فالح العبادلة^(١)

(١) أستاذ مساعد، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الكرك - الأردن.

ملخص

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الفروع المبحوثة وعددهم (١٥٠). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS- Version-20) للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. توصلت الدراسة إلى أن مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، ومستوى فاعلية مراحل إدارة الأزمات جاء بدرجة مرتفعة، وتبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لخصائص المنظمة المتعلمة وكل أبعادها في فاعلية مراحل إدارة الأزمات. أوصلت الدراسة بتشكيل فرق دائمة للطوارئ للتعامل مع الأزمات، وتقويض الصلاحيات للفروع، لتوفير عنصر السرعة في اكتشاف الأزمات ومعالجة الأضرار.

الكلمات المفتاحية: المنظمة المتعلمة، إدارة الأزمات، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، جنوب الأردن.

١- الإطار العام للدراسة.

١/١- المقدمة:

تبحث المنظمات المعاصرة عن أساليب جديدة تمكنها من البقاء والاستمرار والنمو. وتزايد الاهتمام بالمنظمة المتعلمة لمواكبة التطورات التقنية، في ظل العولمة والمنافسة الشديدة. اهتمت الدراسة بتحليل أثر خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، القيادة الإستراتيجية الداعمة)، في فاعلية مراحل إدارة الأزمات التالية (الاكتشاف، الاستعداد والوقاية، المواجهة واحتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم) في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. خاصة بعد الخروج من أزمة كورونا وتبعاتها الاقتصادية والاجتماعية، والتغيرات المتسارعة في البيئة التي أثرت على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، كونها من أهم المؤسسات في الأردن. الأمر الذي يستدعي إيجاد منظمات متعلمة تتعامل مع الأزمات في كل مرحلة بشكل علمي.

٢/١ - مشكلة الدراسة:

تتجلى مشكلة الدراسة من الأزمة التي واجهت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في إقليم جنوب الأردن الناتجة عن وباء كورونا، حيث كان للمؤسسة دور بارز في التعامل مع حالات التعطل، والعمل الجزئي وتسريح بعض العاملين، ولا يمكن لهذه الأدوار أن تنجح دون توافر خصائص المنظمة المتعلمة، وتكمن مشكلة الدراسة في عدم معرفة الباحث لأثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في إقليم جنوب الأردن، ولسد هذه الفجوة البحثية والتي لم ينطرق إليها الباحثون، خاصة أثناء أزمة كورونا.

٣/١ - أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية، تكمن أهمية الدراسة في توضيح أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في إقليم جنوب الأردن، والحاجة الماسة للتعامل مع الأزمات في المؤسسة المبحوثة وفقاً لأسس علمية، والاستناد إلى البحوث والدراسات عند تعديل الخطط وتنفيذها، في ظل التطورات المتسارعة في تقديم الخدمات التي للعملاء الداخليين والخارجيين، وكذلك الافتقار للدراسات التي ربطت بين متغيري الدراسة في المؤسسة المبحوثة، وتوفير إطاراً نظرياً يثري المكتبة العربية بعوامل تساعد على تحسين وتطوير أنظمة سليمة للتعامل مع الأزمات المختلفة.

ثانياً: الأهمية العملية، يمكن أن تخرج الدراسة بنتائج تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات، وتلفت نظر المعنيين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في إقليم جنوب الأردن للاهتمام بتدريب ثقافة المنظمة المتعلمة للتعامل مع كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات للتقليل من النتائج السلبية التي تخلفها الأزمة، وكذلك اختيار أفضل الطرق والأساليب لمنع وقوعها مستقبلاً.

٤/١ - أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف على أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، كذلك تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف إلى مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.
٢. التعرف إلى مستوى فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

٥/١- أسئلة الدراسة:

- سعت الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما هو أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن. وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:
- أ- ما مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، القيادة الإستراتيجية الداعمة)، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.
 - ب- ما مستوى فاعلية مراحل إدارة الأزمات (مرحلة الاكتشاف، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار، مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم)، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

٦/١- الفرضيات:

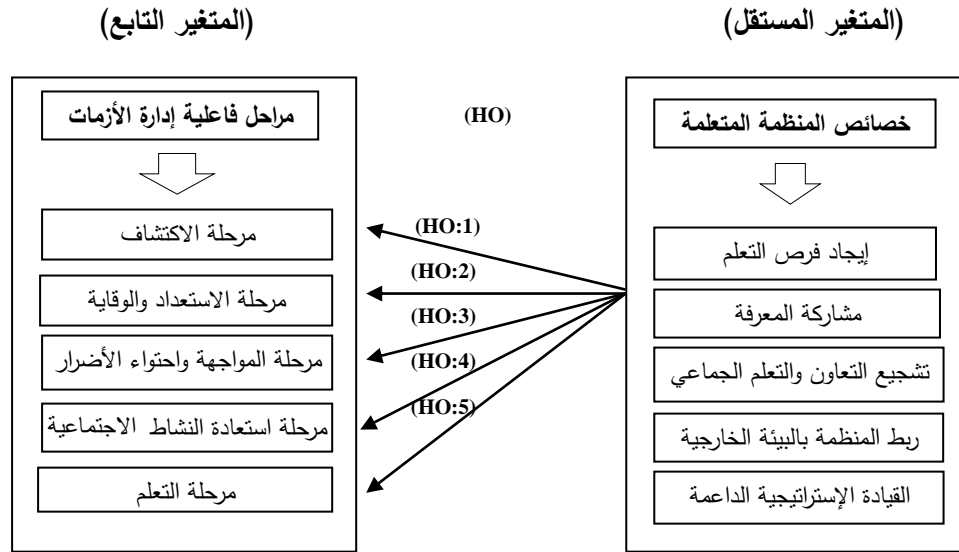
- الفرضية الرئيسية (HO):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لخصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها في فاعلية مراحل إدارة الأزمات بأبعادها، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الأولى (HO:1):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة الاكتشاف كأحد أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.
- الفرضية الفرعية الثانية (HO:2):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة الاستعداد والوقاية كأحد أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة (HO:3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار كأحد أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة (HO:4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة استعادة النشاط كأحد أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة (HO:5): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة التعلم كأحد أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: إقليم جنوب الأردن.

٧/١- أنموذج الدراسة: يبين الشكل رقم (١) وصفاً لنموذج الدراسة:



شكل رقم (١) نموذج الدراسة من إعداد الباحث والاستفادة من الدراسات التالية: (Abd Albaset, T. K, 2022), (Al-Rawashdeh, R. B, 2021)

٨/١- التعريفات الإجرائية:

أ) **خصائص المنظمة المتعلمة**، هي مجموعة عوامل تتعلق بالتعلم المستمر، وإيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، وتم قياسه بالفقرات (١ - ٢٠) في الاستبانة، وأبعاده:

١. إيجاد فرص التعلم: تعني إتاحة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن للعاملين فرصة تعلم أساليب حل المشكلات التي تواجههم في العمل، وتنمية معارفهم، وتم قياسه بالفقرات (١ - ٤) في الاستبانة.

٢. مشاركة المعرفة: وتعني تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، باستخدام الوسائل المناسبة، وتم قياسه بالفقرات (٥ - ٨) في الاستبانة.

٣. تشجيع التعاون والتعلم الجماعي: ويعني تشجيع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن للعاملين على العمل بروح الفريق والتعاون، وتم قياسه بالفقرات (٩ - ١٢) في الاستبانة.

٤. ربط المنظمة بالبيئة الخارجية: ويشير إلى قدرة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن على توفير البيئة المناسبة للعاملين، والتسهيلات التي تمكنهم من أداء أعمالهم بشكل أفضل، وتم قياسه بالفقرات (١٣ - ١٦) في الاستبانة.

٥. القيادة الإستراتيجية الداعمة: وتعني اهتمام قادة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن بوضع رؤية ورسالة وخطة إستراتيجية متكاملة لإتاحة الفرصة للتعلم التنظيمي، وتم قياسه بالفقرات (١٧ - ٢٠) في الاستبانة.

ب) **المتغير التابع: فاعلية مراحل إدارة الأزمات**، وهي قدرة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن على التعامل مع الأزمات وفق مراحل واضحة، وتم قياسه بالفقرات (21 - ٤٠) في الاستبانة. وأبعاده:

١. مرحلة الاكتشاف: وتشير إلى قدرة المؤسسة على التنبؤ والبحث في الأسباب المباشرة وغير المباشرة للأزمة، وتم قياسها بالفقرات (21 - ٢٤) في الاستبانة.

٢. مرحلة الاستعداد والوقاية: وهي السيناريوهات التي تعدها المؤسسة مسبقاً لتجنب حدوث الأزمات والتعامل معها حال حدوثها، وتم قياسها بالفقرات (٢٥ - ٢٨) في الاستبانة.

٣. مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار: وتشير إلى إجراءات تتخذها المؤسسة، بعد حصول الأزمات،

- وتم قياسها بالفقرات (٢٩ - ٣٢) في الاستبانة.
٤. مرحلة استعادة النشاط: وتشير إلى نشاطات تتعلق بمجموعة من الإجراءات تتخذها المؤسسة بعد انتهاء الأزمة لإعادة النظام كما كان قبل حدوث الأزمة، وتم قياسها بالفقرات (٣٣ - ٣٦) في الاستبانة.
٥. مرحلة التعلم: وتشير إلى الدروس المستفادة من الأزمة، وتحديد نقاط القوة والضعف، مع تقييم مستمر لإدارة الأزمة من قبل المؤسسة، وتم قياسها بالفقرات (٣٧ - ٤٠) في الاستبانة.

٢- منهجية الدراسة:

١/٢- أسلوب الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجية البحث الوصفي التحليلي كونه الأكثر ملاءمة لهذا النوع من الدراسات، بالاعتماد على التحليل النظري والمسح المكتبي والميداني، وتطوير استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها للجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

٢-٢ مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع من العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، والبالغ تعدادهم (١٥٠) مبحوثاً حسب إحصائية الموارد البشرية في الفروع ١/١ / ٢٠٢٣، تم توزيع الاستبيانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة (مدير، نائب مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف)، استرجع (١٣٠) وتم استبعاد (١٠) استبيانات غير صالحة للتحليل لعدم احتوائها على المعلومات المطلوبة، وتبقى (١٢٠) شكلت ما نسبته (٨٠%) من مجتمع الدراسة، والجدول رقم (١) يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

جدول رقم (١)

عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والنسبة المئوية

عدد الاستبيانات الموزعة	المسترد	المستبعد	الصالح للتحليل	النسبة المئوية
150	130	10	120	80%

٢-٣ أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، كما هو موضح في الملحق (أ):

أ- الجزء الأول: ويتضمن معلومات حول خصائص مجتمع الدراسة في ضوء المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

ب- الجزء الثاني: يقيس مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة من وجهة نظر المبحوثين، بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة مثل مقياس (Abd Albaset, 2022) بعد تعديله ليتناسب مع طبيعة مجتمع الدراسة، ويتضمن 20 فقرة تقيس مستوى خصائص المنظمة المتعلمة: الفقرات 1-4 تقيس إيجاد فرص التعلم، الفقرات 5-8 تقيس مشاركة المعرفة والتعلم، الفقرات 9-12 تقيس تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، الفقرات 13-16 وتقيس ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، الفقرات (17 - 20) وتقيس القيادة الإستراتيجية.

ج- الجزء الثالث: ويتعلق بالمتغير التابع، حيث طور الباحث استبانة لقياس أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، والرجوع لدراسة Al-Rawashdeh (2021) بعد تعديل الفقرات بما يناسب مجتمع الدراسة. ويتضمن (20) فقرة: الفقرات (21 - 24) وتقيس (الاكتشاف)، الفقرات (25 - 28) وتقيس (الاستعداد والوقاية)، الفقرات (29 - 32) وتقيس (المواجهة واحتواء الأضرار)، الفقرات (33 - 36) وتقيس (استعادة النشاط)، الفقرات (37 - 40) تقيس (التعلم). وبذلك يكون عدد فقرات الأداة (40) فقرة، (20) منها للمتغير المستقل و(20) للتابع، تقاس بمقياس خماسي (Likert Scale) لمعرفة درجة أهمية كل فقرة، وتم توزيع درجات الإجابة كما يلي: (5) موافق بدرجة كبيرة جدا، (4) وتعني موافق بدرجة كبيرة، (3) موافق بدرجة متوسطة، (2) موافق بدرجة قليلة، (1) غير موافق على الإطلاق.

٢-٤ صدق الأداة:

أ- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على (9) من المحكمين، من أعضاء الهيئة التدريسية والمختصين الأكاديميين في مجال الدراسة، لغرض تحكيمها والتحقق من صدق محتوى فقراتها، وتم

الأخذ بملاحظاتهم المقترحة، حيث شكلت نسبة الاتفاق على فقرات الاستبانة (٨٠%)، للتأكد من أنها تقيس ما صممت لقياسه، كما في الملحق (ب).

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم التوصل إلى قيمة الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's' Alpha)، للتساق الداخلي Internal Consistency للقياس، على المستوى الكلي للأسئلة جميعها، وكذلك على مستوى المتغيرات حيث بلغت قيم الثبات المستخرجة نسباً مرتفعة. (Bougie & Sekaran, 2016) كما في الجدول (٢)

جدول (٢)

قيمة الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا Cronbach's' Alpha

الأبعاد	الفقرات	كرونباخ ألفا
إيجاد فرص التعلم	1-4	71.5%
مشاركة المعرفة والتعلم	5-8	72%
تشجيع التعاون والتعلم الجماعي	9-12	83.2%
ربط المنظمة بالبيئة الخارجية	13-16	70%
القيادة الإستراتيجية الداعمة	17-20	81.8%
خصائص المنظمة المتعلمة (الكلي)	1-20	94.5%
مرحلة الاكتشاف	21-24	74.2%
مرحلة الاستعداد والوقاية	25-28	83.2%
مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار	29-32	83.4%
مرحلة استعادة النشاط	33-36	83%
مرحلة التعلم	37-40	90.2%
مراحل إدارة الأزمات (الكلي)	21-40	90%

٢-٥ تصحيح المقياس:

تم اعتماد مقياس (Likert Scale)، الخماسي من أجل وصف قيم المتوسطات الحسابية لبدائل الإجابات لكل فقرة من الفقرات التي تقيس ثلاثة مستويات هي: مرتفع، متوسط، منخفض، وتم تطبيق

المعادلة:

مدى التطبيق = (العلامة القصوى - العلامة الدنيا) ÷ ٣. مدى التطبيق = (١ - ٥) ÷ ٣ = ١.٣٣
وعليه سيكون المستوى مرتفعا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (أكبر من ٣.٦٧)، ومتوسطا
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢.٣٤ - ٣.٦٧)، ومنخفضا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي
أقل من (٢.٣٤). (Bougie & Sekaran, 2016)

٢-٦ المعالجة الإحصائية:

تم اعتماد الرزمة الإحصائية (SPSS)، لمعالجة البيانات وللإجابة على الأسئلة والتحقق
من صحة الفرضيات، كما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures)، لوصف خصائص
العينة بالنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأبعاد.
- اختبار معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor- VIF" والتباين المسموح
"Tolerance" للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة "Multicollinearity".
- اختبار معامل الالتواء (Skewness) للتأكد من أن اتباع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي
(Normal Distribution)
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر المتغيرات المستقلة
مجتمعة على المتغير التابع.

٣- الإطار النظري والدراسات السابقة:

٣-١ الإطار النظري:

مفهوم المنظمة المتعلمة:

شاع مفهوم المنظمة المتعلمة مع انتشار المعرفة، وكان أول من أشار إلى المفهوم (بيتر
سينغ)، الذي وصفها بالمنظمات التي تهتم بتطوير أنماط التفكير، واستمرارية التعلم وتبادل الأفكار
الجديدة لتطوير قدرات العاملين وإطلاق الطموح الجماعي، لتحقيق النتائج المرغوبة، وتسعى
المنظمات باستمرار إلى تعزيز قدراتها في اكتساب المعرفة وتطويرها، وصياغة الرؤية المستقبلية بناء
على هذه المعرفة. (Seng, 1990)

وتعرف المنظمة المتعلمة: بأنها المنظمة القادرة على اكتساب أفكار ومعارف جديدة، وتبادلها بين أعضاء المنظمة من خلال رؤية مشتركة، لتحقيق أهدافها بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية، وهي منظمات تطور قدرتها على التكيف والتغيير المستمر. (Al- mutairi, 2020)

أسس بناء المنظمة المتعلمة:

تقوم المنظمات المتعلمة على قواعد ضرورية أهمها: توفر البيئة الثقافية والتنظيمية الداعمة للتعلم وتشجيع تقبل الأفكار، وتوفير القيادة التي تشجع التعلم في جميع مواقع العمل، وتساهم في نشر الخبرات وتطوير أداء العاملين، لتحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أفضل، وزيادة التزام العاملين وتخفيض نسبة دوران العمل. (Al- Hrizat, 2014)

أهداف المنظمة المتعلمة:

تستخدم المنظمات المتعلمة التعليم لتحقيق أهدافها وزيادة فرص التعلم المستمر، وتربط أداء الفرد مع الأداء التنظيمي، كما تهدف إلى التميّز والنمو على المنافسين من خلال التطوير والتميز في الأداء الإداري، وإقامة علاقات متميزة مع جميع الأطراف ذات العلاقة، والتعرف على نقاط القوة والضعف، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وتحسين جودة المنتجات والخدمات وفقا للمعايير المطلوبة، وإيجاد جو يسوده الإبداع والابتكار. (Al-romeedy & Tailhi, 2019).

خصائص المنظمة المتعلمة:

إن المنظمة المتعلمة تتبنى أسلوب التفكير النظامي، وتتصف بالمرونة والقدرة على التكيف والاستجابة للمتغيرات في البيئة المحيطة من أجل النمو والبقاء والاستمرار في بيئة تتسم بالتغيير (Abd Albaset, 2022). وتساهم في تنمية قدرات العاملين على الابتكار والإبداع والتجديد، وتسعى للاتقان من خلال المهارات والقدرات والخبرات التي تتمخض عنها عملية التعلم، وتركز على تفعيل التواصل والتعاون وتبادل المعلومات، وتستمر بتوفير فرص التعلم، وتهتم بربط المنظمة بالبيئة الخارجية، والربط بين الأداء الفردي والأداء المؤسسي، إضافة إلى القيادة الإستراتيجية الداعمة التي تضع رؤية ورسالة. (Mehdi & Bilal, 2022)

- مراحل إدارة الأزمات:

مفهوم إدارة الأزمات:

تعرف الأزمة بأنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة. Ateeg, (2013).

وتصنّف الأزمات وفقاً للزاوية التي ينظر منها للأزمة، منها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية والمالية، والمحلية والدولية، والدورية والمفاجئة، والشاملة والجزئية، والهامشية والجوهرية، والمادية والمعنوية...، في حين أن التعامل معها يحتاج إلى إجراءات إدارية تتعلق بوظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه واتخاذ قرارات ورقابة وتقييم وميزانية، وتعرف إدارة الأزمات: بأنها الأساليب المعتمدة للتعامل مع أي أزمة تظهر خلال فترة عمل المنظمة، والأساليب والأدوات المتاحة للتخفيف من آثارها. (Salvador & Ikeda, 2018) وهي مجموعة من الأنشطة والاتصالات التي يقوم بها المدبرون لتقليل احتمالية حدوث الأزمة، والحد من آثارها السلبية، وتشير إلى الجهود الموضوعية لإعادة النظام بعد الانتهاء من الأزمة والتعافي منها (Bundy & Coombs, 2017).

أسباب الأزمات: هناك عوامل كثيرة تؤدي إلى نشوء الأزمات من أهمها:

سوء الفهم الناجم عن المعلومات المبتورة، والحكم على الأمور قبل أن تتضح، سوء الإدراك والأحكام التقديرية الناتجة عن تشويش التفكير، سوء التقدير والمبالغة في قوة الخصم أو الانتقاص منها، الإدارة العشوائية التي يترتب عليها اتخاذ قرارات غير سليمة، الرغبة في الابتزاز لإخضاع الكيان الإداري لسلسلة من الأزمات المتتالية، اليأس والاشاعات ونشر معلومات مضللة، استعراض القوة لاختبار ردة فعل الكيانات الضعيفة، الأزمات المخطط لها حينما تعمل بعض القوى المنافسة على إيجاد اختناقات أزموية في مرحلة من مراحل الإنتاج. (Al-sakarnah, 2015)

مراحل الأزمة: تبدأ الأزمة بمرحلة الميلاد عند الإحساس المبهم بخطر قادم وظهور بوادر الأزمة، ثم تنمو عند الحصول على الدعم الداخلي أو الخارجي، وتصل إلى مرحلة النضج والتضخم بسبب المناخ الملائم وازدياد قوة الدفع، وأخيراً تنحسر بعد تقليص قوى الدفع الموجهة. (Al-khudairi, 2000)

خصائص الأزمة: تتسم الأزمات بالتعقيد وتعدد أسبابها والقوى المؤثرة فيها، ظهور أعراض كالتوتر والإحباط، المفاجأة ونقص المعلومات، وحيرة متخذ القرار لاتخاذ قرارات سريعة، التهديد لمصالح الكيان الإداري والحيلولة دون تحقيق أهدافه (AL-sakarnah, 2015).

طرق التعامل مع الأزمات: يتم التعامل مع الأزمات وفق أساليب علمية أهمها: اختراق الأزمة والدخول إليها لاستعراض أسبابها والأطراف المحيطة بها واسترجاع الأحداث تاريخياً، التمرکز بتكوين قاعدة في الأزمة يتم الانطلاق منها لتزويد متخذ القرار بالمعلومات، التوسيع بكسب مؤيدين جدد ونقاط ارتكاز جديدة، الانتشار باستخدام الإعلام للتأثير في القوى المختلفة في مجتمع الأزمة، السيطرة وإنهاء الأزمة من خلال الإقناع والمفاوضات أو التصعيد واستخدام القوة، توجيه الأزمة من خلال تصديرها للخارج أو ركوب الموجه وتحويل مسارها. (Al-Rawashdeh, 2021).

أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات المستخدمة في الدراسة:

يختلف الباحثون في تعداد مراحل إدارة الأزمات ومسمياتها، وفي هذه الدراسة تبدأ بمرحلة الاكتشاف عند استقبال المدير لسلسلة من الأشارات تنذر بقرب حدوث الأزمة، ثم الاستعداد والوقاية في حال اكتشاف نقاط الضعف، وتوضع خطة لمواجهة الأزمة، بعدها مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار لوقف انتشار الأزمة من خلال استخدام وسائل للحد من تفاقم الأزمة، تليها مرحلة استعادة النشاط لإعادة التوازن للكيان الإداري وفقاً لخطة مسبقة وسيناريوهات معدة، وأخيراً مرحلة التعلم بعد تقييم جهود مواجهة الأزمة لمنع حدوثها مرة أخرى. (Al-Gatem, 2021)

٢-٣ الدراسات السابقة:

دراسة (Mehdi & Bila, 2022) بعنوان خصائص المنظمة المتعلمة والمنظمة الريادية: العلاقة والتأثير. مدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص المنظمة المتعلمة وأثرها في تحقيق الريادة التنظيمية في الشركة الوطنية للداهانات - وحدة سوق أهراس. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك تأثيراً معنوياً لخصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق الريادة التنظيمية، أوصت الدراسة بضرورة استمرار الشركة في تعزيز خصائص المنظمة المتعلمة لما لها من أثر إيجابي في تحقيق الريادة التنظيمية.

دراسة (AbdAlbaset, 2022) بعنوان دور الثقافة التنظيمية في بناء المنظمة المتعلمة من وجهة نظر العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في بناء منظمة التعلم من وجهة نظر العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط عكسية بين الثقافة التنظيمية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وبين أنظمة البناء في منظمة التعلم، وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى أنظمة بناء التعلم.

دراسة (Al-Gatem, 2021) بعنوان ممارسات نكاء الأعمال وتأثيرها على مراحل إدارة الأزمات، وأنظمة الإنذار المبكر كمتغير وسيط: دراسة حالة للمركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مملكة البحرين. هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ممارسات نكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات، مع وجود أنظمة الإنذار المبكر كمتغير وسيط في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مملكة البحرين. خلصت الدراسة إلى وجود تأثير إحصائي مهم لأنظمة نكاء الأعمال والإنذار المبكر في مراحل إدارة الأزمات، وهناك تأثير إحصائي كبير على نكاء الأعمال في مراحل إدارة الأزمات مع أنظمة الإنذار المبكر كمتغير وسيط. أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام مركز إدارة الأزمات بتبني أبعاد نكاء الأعمال وأنظمة الإنذار المبكر، وكذلك الاهتمام بتطبيق مراحل إدارة الأزمات بأبعادها المختلفة للحد من الأزمات.

دراسة (Al-Rawashdeh, 2021) بعنوان أثر بناء القدرات المؤسسية على فاعلية مراحل إدارة الأزمات. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القدرات المؤسسية على فاعلية مراحل إدارة الأزمات في الجامعات الأردنية الحكومية في المنطقة الجنوبية. أظهرت النتائج أن تصورات مجتمع الدراسة تجاه أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات كانت عالية، وأوصت الدراسة بإجراء دراسات أخرى تبحث في تأثير القدرات المؤسسية على فاعلية مراحل إدارة الأزمات على الجامعات الخاصة.

دراسة (Izzeddine & mecerhed, 2021) بعنوان دور الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات: دراسة حالة في مستشفى المدينة العام. هدفت الدراسة إلى تحديد دور الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات بمستشفى المدينة العام. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن هناك مساهمة كبيرة للاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات، من خلال نشر وتبادل

الأزمة عبر المستويات الإدارية المختلفة، وأوصت الدراسة بضرورة الالتزام بتنفيذ مراحل إدارة الأزمات والتعامل معها بجدية وعقلانية.

دراسة (Al-mutairi, 2020) بعنوان تصورات أعضاء هيئة التدريس للخصائص التنظيمية الداعمة لتطبيق مفهوم التعلم التنظيمي لتحقيق التميز المؤسسي بجامعة حائل. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير الرتبة الأكاديمية ورتبة الأستاذ المساعد والأستاذ المساعد والأستاذ المشارك في جامعة حائل، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الحوار وتبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة حائل.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Mansor & Kader, 2017) بعنوان "Crisis anagement, Crisis Communications and Consumer Purchase Intention Post – Crisis، إدارة الأزمات، اتصالات الأزمات، ونية المستهلك للشراء بعد الأزمة. تكون مجتمع الدراسة من المستخدمين لقوقل في شمال ماليزيا، وكان من أهم نتائج الدراسة أن متغير مسؤولية الأزمة له تأثير سلبي مرتفع على نية المستهلك للشراء بعد الأزمة، وأن متغير اتصالات الأزمة له تأثير إيجابي على نية المستهلك للشراء بعد الأزمة، وأوصت الدراسة بضرورة توافر إستراتيجيات اتصالات أزمة في المنظمات تساهم في نجاح تطبيق إدارة الأزمات.

دراسة (Christina & Fotios, 2015) بعنوان "Strategic Role in Terms of Crisis HR, S.Management، الدور الإستراتيجي للموارد البشرية في شروط إدارة الأزمات، هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على علاقة إدارة الموارد البشرية بإدارة الأزمات في اليونان. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: وجود علاقة بين الموارد البشرية وفاعلية إدارة الأزمات.

دراسة (Rouzbahani & Nasr, 2013) بعنوان "The relationship between learning organizations and organizational readiness in the seven dimensions of learning هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين منظمات التعلم والاستعداد التنظيمي للتغيير في الأبعاد السبعة لمنظمة التعلم. واعتمدت

الدراسة استبانة أبعاد المنظمة المتعلمة (DLOQ) لمارسيك وواتكنز، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي، وتم توزيع الاستبانة على جميع العاملين في البنك الزراعي لمدينة بوروجرد وعددهم ٢١٠، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٧٦)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الحوار والتعلم المستمر وتشجيع التعلم الجماعي زاد في دافعية العاملين نحو التفكير الجماعي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين منظمة التعلم والاستعداد التنظيمي للتغيير.

دراسة (Kontoghiorghes, etal.,2005) بعنوان Examining the Relationship Between Learning Organization Characteristics and Change Adaptation, Innovation, and Organizational Performance، فحص العلاقة بين خصائص المنظمة المتعلمة والتكيف مع التغيير، الابتكار، الأداء التنظيمي. هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين خصائص منظمة التعلم والنتائج التنظيمية. استخدمت الدراسة أسلوب المسح الكمي القياسي. شملت الدراسة جميع العاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات في شركة تصنيع سيارات كبيرة، وقسم إدارة الحالة في مؤسسة تأمين الرعاية الصحية وموظفين من منطمتين مختلفتين في صناعة قطع غيار السيارات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أهم أبعاد منظمة التعلم هي المقدمة السريعة للمنتج أو الخدمة، والنتيجة النهائية. وأن تصميمات مؤسسات التعلم تسهل التكيف مع التغيير والابتكار. أوصت الدراسة أن تكون الثقافة التنظيمية هي الخطوة الحاسمة الأولى عند بناء منظمة التعلم.

دراسة (Mano-Negrin, & Sheaffer, 2004) بعنوان Are Women "Cooler" than Men During Crises? Exploring Grand Differences in Perceiving Organizational Crises Preparedness. "هل النساء" أكثر برودة "من الرجال أثناء الأزمات؟ استكشاف الاختلافات الكبرى في إدراك التأهب للأزمات التنظيمية"، هدفت الدراسة معرفة هل النساء أكثر برودة من الرجال أثناء الأزمات واكتشاف الفروق في ادراك التأهب للأزمات التنظيمية. وأنعكاس الرؤية القيادية لـ(١١٢) مديراً تنفيذياً بسبب اختلافهم في الجنس حول إدراكهم للآزمات من خلال افتراض مؤداه "أن المديرين التنفيذيين من النساء يميلون إلى استخدام أسلوب المشاركة الإيجابية في التعامل مع السيناريوهات المرتبطة بالآزمات. ومن أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة بين الجنس، وإدراك الأزمات، والاستعداد لها. كما أن المديرين من النساء يرغبون، ويفضلون العمل وفق النظرة الشمولية بدرجة أكبر مما يساعد في تسهيل الاستعداد للأزمات.

٤- المناقشة وعرض النتائج:

٤/١- عرض النتائج، الإجابة عن أسئلة الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن؟ تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة، ويشير جدول (3) أن المتوسط الحسابي الإجمالي لخصائص المنظمة المتعلمة ضمن الحالة المرتفعة للنسبة والبالغة (٣.٨١). أما على مستوى الأبعاد فقد حاز بُعد (إيجاد فرص التعلم) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٩٨) وبمستوى مرتفع، أما أقل متوسط حسابي كان لبعد (مشاركة المعرفة) بمتوسط حسابي (٣.٧١). بمستوى مرتفع.

جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات الباحثين حول أبعاد خصائص المنظمة المتعلمة

تسلسل فقرات الأسئلة	اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط
1- 4	إيجاد فرص التعلم	3.98	.57	1	مرتفع
5- 8	مشاركة المعرفة	3.71	.79	5	مرتفع
9 - 12	تشجيع التعاون والتعلم الجماعي	3.79	.79	3	مرتفع
13- 16	ربط المنظمة بالبيئة الخارجية	3.76	.58	4	مرتفع
17- 20	القيادة الإستراتيجية الداعمة	3.80	.57	2	مرتفع
1 - 20	المتوسط الحسابي العام	3.81			مرتفع

* دلالة القياس: من (١ - ٥): (أقل من ٢.٣٤) منخفض (٢.٣٤-أقل من ٣.٦٧) متوسط. (٣.٦٧-٥) مرتفع.

وللإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، ويبين الجدول (٤) أن المتوسط الحسابي الإجمالي لفاعلية مراحل إدارة الأزمات ضمن الحالة العليا للنسبة والبالغة (٣.٩٨). أما على

مستوى الأبعاد، حاز بُعد (المواجهة واحتواء الأضرار) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي (٤.١٣) بمستوى مرتفع، وحصل بُعد (مرحلة الاكتشاف) على أقل متوسط حسابي (٣.٨١)، بمستوى مرتفع.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات

تسلسل فقرات الأسئلة	اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط
21- 24	الاكتشاف	3.81	0.62	5	مرتفع
25- 28	الاستعداد والوقاية	3.91	0.59	4	مرتفع
29-32	المواجهة واحتواء الأضرار	4.13	0.59	1	مرتفع
33-36	استعادة النشاط	4.02	0.60	3	مرتفع
37- 40	التعلم	4.03	0.61	2	مرتفع
21-40	المتوسط الحسابي العام	3.98			مرتفع

* دلالة القياس: من (١ - ٥): (أقل من ٢.٣٤) منخفض (٢.٣٤-أقل من ٣.٦٧) متوسط. (٣.٦٧-٥) مرتفع.

ثانياً - اختبار الفرضيات:

جدول (5):

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

معامل الالتواء	التباين المسموح به Tolerance	معامل التضخم VIF	المتغيرات المستقلة
0.348	.587	1.704	إيجاد فرص التعلم
0.704	.349	2.865	مشاركة المعرفة
0.697	.440	2.272	تشجيع التعاون والتعلم الجماعي
0.916	.488	2.050	ربط المنظمة بالبيئة الخارجية
0.636	.601	1.663	القيادة الإستراتيجية الداعمة

يشير الجدول (5)، والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، إلى أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (١٠)

وتتراوح (1.663-2.865) وأن قيمة التباين المسموح تشير إلى عدم وجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1). ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

تم التأكد من صلاحية النموذج للفرضيات، ويوضح الجدول (٦) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظرا لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ودرجات حرية (5.114)، وأن أبعاد خصائص المنظمة المتعلمة تفسر (٦٣%) من التباين في فاعلية مراحل إدارة الأزمات، وتفسر (٥٠%) من التباين في بعد (الاكتشاف)، وتفسر (٣٤%) من التباين في بعد (الاستعداد والوقاية)، وتفسر (٤١%) من التباين في بعد (المواجهة واحتواء الأضرار)، وتفسر (٧٤%) من التباين في بعد (استعادة النشاط) وأخيرا فسرت (٤٥%) من التباين في بعد (التعلم)، وجميع ذلك يؤكد أثر أبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في تفسير أبعاد المتغير التابع فاعلية مراحل إدارة الأزمات، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

جدول (6)

نتائج تحليل التباين للأنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

أبعاد المتغير التابع	المصدر	درجة الحرية	معامل R ²	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
الاكتشاف	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.50	23.326 23.111 46.437	4.665 0.203	23.013	0.000*
الاستعداد والوقاية	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.337	13.667 28.091 41.758	2.773 0.246	11.093	0.000*
المواجهة واحتواء الأضرار	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.41	17.335 24.665 42.000	3.467 0.216	16.024	0.000*

أبعاد المتغير التابع	المصدر	درجة الحرية	معامل R ²	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
استعادة النشاط	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.74	32.316 11.079 43.395	6.463 0.097	66.504	0.000*
التعلم	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.45	20.173 25.194 45.367	4.035 0.221	18.256	0.000*
الكلي	الانحدار الخطأ	5 114 119	0.63	18.399 10.849 29.187	3.696 0.94	39.361	0.000*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لخصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.

جدول (٧) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متغير خصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها في فاعلية مراحل إدارة الأزمات بأبعادها

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إيجاد فرص التعلم	.284	.063	.332	4*.484	.000
مشاركة المعرفة	.188	.060	.301	3*.139	.002
تشجيع التعاون والتعلم الجماعي	.326	.053	.524	6*.131	.000
ربط المنظمة بالبيئة الخارجية	.085	.068	.100	1.234	.220
القيادة الإستراتيجية الداعمة	.501	.063	.581	7*.940	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (٧) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (فاعلية مراحل إدارة الأزمات) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وهي قيم معنوية. مما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لخصائص المنظمة المتعلمة للمجالات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في فاعلية مراحل إدارة الأزمات بأبعادهما في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. وقبول الفرضية لمجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية).

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة الاكتشاف في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.

جدول (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متغير خصائص المنظمة المتعلمة بأبعاده في مرحلة الاكتشاف

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إيجاد فرص التعلم	0.364	0.093	0.337	3.909	0.000*
مشاركة المعرفة	0.166	0.088	0.211	0.891	0.061
تشجيع التعاون والتعلم الجماعي	0.181	0.078	0.231	2.322	0.022*
ربط المنظمة بالبيئة الخارجية	0.223	0.101	0.209	2.213	0.029*
القيادة الإستراتيجية الداعمة	0.530	0.093	0.487	5.720	0.000*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (٨) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية،

القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (مرحلة الاكتشاف) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وهي قيمة معنوية، مما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في مرحلة الاكتشاف كبعد من أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، من وجهة نظر المبحوثين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن". وقبول الفرضية الصفرية لمجال (مشاركة المعرفة).

الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة الاستعداد والوقاية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن".

جدول (٩)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متغير خصائص المنظمة المتعلمة بأبعاده المختلفة في مرحلة الاستعداد والوقاية

الخصائص الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	خصائص المنظمة المتعلمة
0.050*	1.985	0.199	0.103	0.204	إيجاد فرص التعلم
0.002*	3.241	0.421	0.097	0.314	مشاركة المعرفة
0.000*	4.731	0.548	0.086	0.407	تشجيع التعاون والتعلم الجماعي
0.436	0.782	0.086	0.111	0.087	ربط المنظمة بالبيئة الخارجية
0.000*	4.097	0.406	0.102	0.418	القيادة الإستراتيجية الداعمة

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (٩) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (مرحلة الاستعداد والوقاية) بدلالة وارتفاع قيم (t)

المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وهي قيمة معنوية عند مستوى، مما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في مرحلة الاستعداد والوقاية كبعد من أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، من وجهة نظر المبحوثين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. وقبول الفرضية الصفرية لمجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.

جدول (١٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متغير خصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها في مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار

الخصائص المنظمة المتعلمة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إيجاد فرص التعلم	.161	.096	.157	1.673	.069
مشاركة المعرفة	.375	.091	.501	4.126	.097
تشجيع التعاون والتعلم الجماعي	.455	.081	.610	*5.637	.000
ربط المنظمة بالبيئة الخارجية	.149	.104	.147	1.429	.156
القيادة الإستراتيجية الداعمة	.467	.096	.452	*4.884	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (١٠) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار) حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية على التوالي (0.000)، (0.000)، بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة، وهي قيمة معنوية عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة (تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار كبعد من أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، من وجهة نظر المبحوثين فيالمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. وقبول الفرضية الصفرية لمجالات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة في مرحلة استعادة النشاط في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (١١) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (مرحلة استعادة النشاط)، حيث بلغت الدلالة الإحصائية على التوالي (0.000)، (0.000)، (0.000) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في مرحلة استعادة النشاط كبعد من أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، من وجهة نظر المبحوثين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. وقبول الفرضية الصفرية لمجال (مشاركة المعرفة، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية).

جدول (١١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر خصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها المختلفة في مرحلة استعادة النشاط

الدلالة الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	خصائص المنظمة المتعلمة
.000	4.173*	.258	.064	.269	إيجاد فرص التعلم
.090	1.712	.137	.061	.104	مشاركة المعرفة
.000	3.958*	.282	.054	.214	تشجيع التعاون والتعلم الجماعي
.074	1.806	.122	.070	.126	ربط المنظمة بالبيئة الخارجية
.000	12.179*	.743	.064	.781	القيادة الإستراتيجية الداعمة

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة، في مرحلة التعلم في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (١٢) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (مرحلة التعلم) حيث بلغ مستوى الدلالة على التوالي (0.000)، (0.000)، (0.000)، (0.000) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد خصائص المنظمة المتعلمة (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) في مرحلة التعلم كبعد من أبعاد فاعلية مراحل إدارة الأزمات، من وجهة نظر الباحثين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. وقبول الفرضية الصفرية لمجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية).

جدول (١٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر خصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها المختلفة في مرحلة التعلم

الخصائص الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	خصائص المنظمة المتعلمة
	4.353*	.397	.097	.423	إيجاد فرص التعلم
	2.051*	.242	.092	.188	مشاركة المعرفة
	4.561*	.480	.082	.372	تشجيع التعاون والتعلم الجماعي
	0.862	.086	.105	.091	ربط المنظمة بالبيئة الخارجية
	3.166*	.285	.097	.306	القيادة الإستراتيجية الداعمة

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α ≤ 0,05)

٢/٤ - تفسير النتائج ومناقشتها

- ١- أشارت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير خصائص المنظمة المتعلمة بلغ (٣.٨١)، مما يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول هذا المتغير كانت مرتفعة. وأن بعد (إيجاد فرص التعلم) حاز على الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٩٨) وبمستوى مرتفع، تلاه بُعد (القيادة الإستراتيجية الداعمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وبمستوى مرتفع أيضاً، ثم أعقبه بُعد (تشجيع التعاون والتعلم الجماعي) بمتوسط حسابي (3.79). وهو مستوى مرتفع، ثم بعد (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) بمتوسط حسابي مقداره (3.76) وبمستوى مرتفع، وأخيراً بُعد (مشاركة المعرفة) بمتوسط حسابي (3.71) وبمستوى مرتفع. ولعل تفسير هذه النتائج أن ارتفاع مستوى توافر خصائص المنظمة المتعلمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، يعود إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل، وتشجيع القيادات للعاملين في المؤسسة على العمل بروح الفريق، وامتلاك المبحوثين تفكيراً فعالاً لحل المشكلات التي تعترض عملهم، من خلال فرص التعلم التي تتيحها لهم المؤسسة، ووعيهم بأهداف المؤسسة.
- ٢- أشارت النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي (لفاعلية مراحل إدارة الأزمات) واقع ضمن الحالة العليا للنسبة والبالغة (٣.٩٨). بما يفيد بأن تصورات المبحوثين مرتفعة إزاء هذا المتغير الأساسي. أما على مستوى الأبعاد، فقد حاز بُعد (المواجهة واحتواء الأضرار) الأهمية الأولى

بمتوسط حسابي مقداره (٤.١٣)، وبمستوى مرتفع، تلاه بُعد (التعلم) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٣)، وبمستوى مرتفع أيضاً. ثم بُعد (استعادة النشاط) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٢)، وهو مستوى مرتفع أيضاً، ثم بُعد (الاستعداد والوقاية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٩١) وأخيراً بُعد (الاكتشاف) بمتوسط حسابي ومقداره (٣.٨١)، بمستوى مرتفع. تفسير النتيجة يعود إلى أن الموظفين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي يمتلكون القدرات اللازمة للتعامل مع الأزمات، ويدل على ذلك نجاح المؤسسة في التعامل مع أزمة كورونا أثناء الحظر، حيث تم تطبيق الدوام الجزئي وتقديم الخدمات عن بعد لحل المشاكل العمالية مثل دفع بدل التعطل. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Al-Rawashdeh, 2021) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن تصورات الباحثين لمستوى فاعلية مراحل إدارة الأزمات جاء بدرجة مرتفعة.

- ٣- تشير النتائج الإحصائية أن أبعاد المتغيرات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسرت ما مقداره (٦٣%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية مراحل إدارة الأزمات)، وأن مجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) ضعيف وغير مهم إحصائياً. ولعل تفسير هذه النتيجة أن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تتيح فرص التعلم لجميع العاملين فيها، وذلك من أجل النمو والاستمرارية، في الوقت الذي حدت فيه التشريعات دور المؤسسة في التعامل مع البيئة الخارجية في حال حدوث أزمات.
- ٤- تشير النتائج أن أبعاد المتغيرات (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسرت ما مقداره (٥٠%) من التباين في المتغير التابع (مرحلة الاكتشاف)، وأن مجال (مشاركة المعرفة) ضعيف وغير مهم إحصائياً. ولعل تفسير هذه النتيجة أن اهتمام القيادات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بتوفير جميع التسهيلات لمنح العاملين فرصة التعلم، والحرص على متابعة التهديدات والفرص المتوفرة في البيئة الخارجية، وذلك بسبب علاقة المؤسسة بجميع مؤسسات المجتمع المدني والنقابات، والتشريعات النازمة للعمل، وتجلى هذا النشاط أثناء التعامل مع تبعات جائحة كورونا.
- ٥- تشير النتائج أن أبعاد المتغيرات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسرت ما مقداره (٣٤%) من التباين في المتغير التابع

- (مرحلة الاستعداد والوقاية)، وأن مجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) ضعيف وغير مهم إحصائياً. ولعل تفسير ذلك كان وجود خطة إستراتيجية لدى المؤسسة ووضع سيناريوهات جعلها أكثر استعداداً، ومكنها من الوقاية من النتائج السلبية قد تسببها الأزمات.
- ٦- تشير النتائج أن أبعاد المتغيرات (تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسراً ما مقداره (٤١%) من التباين في المتغير التابع (مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار)، وأن مجالات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) ضعيفة وغير مهمة إحصائياً. ولعل تفسير هذه النتيجة أن علاقة المؤسسة بمكونات البيئة الخارجية، والاستعداد المسبق جعل المؤسسة قادرة على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات، ويؤكد هذه النتيجة تعامل المؤسسة مع نتائج جائحة كورونا.
- ٧- تشير النتائج أن أبعاد المتغيرات (إيجاد فرص التعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسرت ما مقداره (٧٤%) من التباين في المتغير التابع (مرحلة استعدادات النشاط)، وأن مجالي (مشاركة المعرفة، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) ضعيفان وغير مهمين إحصائياً. ولعل تفسير هذه النتيجة بأن مشاركة المعرفة ونشرها داخل فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وسرعة الاتصال والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة مكّنها من استعادة نشاطها بعد جائحة كورونا.
- ٨- تشير النتائج أن أبعاد المتغيرات (إيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، القيادة الإستراتيجية الداعمة) فسرت ما مقداره (٤٥%) من التباين في المتغير التابع (مرحلة التعلم)، وأن مجال (ربط المنظمة بالبيئة الخارجية) ضعيف وغير مهم إحصائياً. ولعل تفسير هذه النتيجة بأن شيوع خصائص المنظمة المتعلمة داخل فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن، جعل من الأزمات فرصاً للتعلم والاستعداد للمستقبل، وجعل من التهديدات فرصاً للإبداع والتميز.

٣/٤ - التوصيات

- استناداً على ما تقدم من نتائج توصي الدراسة بما يلي:
- ١- أن تتوسع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في مشاركة المعرفة من خلال تنظيم مؤتمرات

- وندوات لتقديم الفائدة لجميع الجهات المهتمة في الأزمات والاستفادة من تجربة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أثناء التعامل مع جائحة كورونا.
- ٢- الاستمرار في تحديث المنظومة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لزيادة سرعة اكتشاف الأزمات والتنبؤ بها قبل وقوعها، من خلال إنشاء مركز للبحوث والدراسات.
- ٣- ضرورة ربط المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إلكترونياً مع جميع المؤسسات والدوائر الحكومية والمؤسسات الخاصة.
- ٤- العمل على تشكيل فرق دائمة للطوارئ تكون مهمتها التعامل مع الأزمات، وتفويض المزيد من الصلاحيات للفروع، لتوفير عنصر السرعة في اكتشاف الأزمات والاستجابة ومعالجة الأضرار
- ٥- توفير قاعدة بيانات تتضمن الإجراءات السابقة التي اتخذتها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي للتعامل مع الأزمات، لتكون مرجعاً يستفيد منها العاملون عند مواجهة أي مشكلة
- ٦- إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أثر خصائص المنظمة المتعلمة على متغيرات أخرى كالسمعة التنظيمية والتميز التنظيمي.

٥. المراجع:

- Abd Albaset, T. K, (2022), the role of organizational culture in building a learning organization from the point view of employees in government agencies, kingdom of saudi arabia, **Arab Journal of Management**, vol. 42, nu. 3, pp. 307-330
- Al-Gatem, H. M,(2021), **Business intelligence practices and there impact on stages of Crisis Management, early warning systems (EWSs) as a mediating variable: a case study of the national Center for Disaster and Crisis Management in the Kingdom of Bahrain**, phSD thesis, Mutah University, Jordan.
- Al - Hrizat, E, (2014), **The Impact of the Characteristics Of the learning organization on Administrative creativity from the point of view of Employees in the Central Region in Jordan: Afield Study**, master Thesis, Mutah University, Jordan

- Al-khudairi, M, (2003), **Crisis Management**, 2 ed, cairo, madbouly library.
- Al- mutairi, K, (2020).The perceptions of the faculty members of the organizational characteristics supporting the application of the concept of organization learning to achieve institutional excellence at the University of Hail, **journal of Educational and Psychological Sciences**, vol. 13, Nu. 3,PP 1170-1200
- Al-Rawashdeh, R. B,(2021), The Impact of Constructing Institutional Abilities on The Effectiveness of Crisis Management Stages, **master Thesis, Mutah University, Jordan**
- Al-romeedy, B. S, & Tailhi, F. Z, (2019). Are The Egyptian travel agencies learning organizations?, **Journal for Strategy and Development**, vol. 16, pp 64-89
- Al-sakarnah, B, (2015), **Crisis Management**, Dar Al-Maseerah for publishing and distributing and printing.
- Ateeg, A, (2013). crisis management strategy, **Journal of Strategic Studies**, vol. 18, pp. 127-146
- Bundy, J., pfarrer, M. D., Short, C E., & Coombs, W. T. (2017). Crisis and Crisis Management: Integration, interpretation, and research development. **Journal of management**, 43 (6), 1661-1692.
- Christina, N & Fotios, V ,(2015). HR Strategic Role in Terms of Crisis management, **Terhational Journal of Technical Research and Application**, iss, 2320 – 8163. Pp. 1-5.
- Izzeddine, B & mecerhed, B, (2021) The role of formal communication in activating the stages crisis management: a case study inThe the public hospital of Medea, **Al-Mayadeen Economic journal**, vol. 4, nu. 1, pp 267-285
- Kontoghiorghes.C, et,al,(2005),Examining the Relationship Between Learning Organization Characteristics and Change Adaptation, **Innovation, and Organizational Performance** ‘Human Resource Development Quarterly, vol. 16, no. 2, Summer 2005.
- Mano-Negrin, R. and Sheaffer, Z. (2004). "Are Women "Cooler" than Men During Crises? Exploring Grand Differences In Perceiving Organizational Crises Preparedness". **Women in Management Review**. 19 (2)

- Mansor, F & Kader,N.,(2017).Crisis anagement , Crisis Communications and Consumer Purchase Intention Post – Crisis, **Global Business and Management Research: An International Journal**, 9 (4s), 60-79.
- Mehdi, J & Bilal, R, (2022). Characteristics of a learning organization and an Enterpreneurial organization: Relationship and Impact, **Al-Muntada journal for Economic Studies and Research**, vol. 6, Nu. 1, pp. 343-359
- Rouzbahani, M. Khazai, M. Farah, E. Nasr, S. (2013). The Relationship between Learning Organization and Organizational Readiness for Change According to Seven Dimensions of Learning Organization. **Journal of Basic and Applied Scientific Research**. (5). 631-636.
- Salvador, A. B. & Ikeda. A A.) 2018). **Brand crisis management: the use of information for prevention identification and management**. Revista Brasileira de Gestao de Negocios. 20 (1):74-91.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (7thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York.
- Senge, Peter M. (1990). **The fifth discipline: the art and practice of the learning organization**. New York:Doubleday/Currency,

استبانة الدراسة

السيد / المدير / المساعد / رئيس القسم / المحترم

السلام عليكم ورحمة الله

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة أثر خصائص المنظمة المتعلمة في فاعلية مراحل إدارة الأزمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إقليم جنوب الأردن. أرجو التكرم بتعبئة هذه الاستبانة، وسوف تعامل المعلومات بسرية تامة، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث: عبد الرحمن فالح العبادلة

جامعة مؤتة ٢٠٢٢

القسم الأول:- معلومات عامة: الرجاء وضع إشارة (√) داخل المربع المناسب.

<input type="checkbox"/>	الوظيفة:	(١) مدير	<input type="checkbox"/>	(٢) نائب مدير/مساعد	<input type="checkbox"/>	(٣) رئيس قسم	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		(٤) رئيس شعبة	<input type="checkbox"/>	(٥) موظف	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	- النوع الاجتماعي:	(١) ذكر	<input type="checkbox"/>	(٢) أنثى	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	- العمر:	(١) أقل من ٣٠ سنة	<input type="checkbox"/>	(٢) ٣٠- أقل من ٤٠	<input type="checkbox"/>	(٣) ٤٠- أقل من ٥٠	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		(٤) ٥٠ سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	- الخبرة:	(١) أقل من ١٠ سنوات	<input type="checkbox"/>	(٢) ١٠- أقل من ٢٠	<input type="checkbox"/>	(٣) ٢٠ سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	- المؤهل العلمي:	(١) دبلوم كلية مجتمع فما دون	<input type="checkbox"/>	(٢) بكالوريوس	<input type="checkbox"/>	(٣) دراسات عليا	<input type="checkbox"/>

القسم الثاني: المتغير المستقل : خصائص المنظمة المتعلمة: مجموعة عوامل تتعلق بالتعلم المستمر في المنظمة، كإيجاد فرص التعلم، مشاركة المعرفة والتعلم، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) أمام الاختيار المناسب.

أوزان المقياس					الرقم	العبارة
١	٢	٣	٤	٥		
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
البعد الأول: إيجاد فرص التعلم: إتاحة الفرصة للعاملين في المؤسسة، للتعلم على حل المشكلات التي تواجههم في العمل، وتنمية معارفهم						
					١	تؤكد إدارة المؤسسة على التعلم المستمر على أساليب العمل المختلفة
					٢	توفر إدارة المؤسسة للعاملين الوقت الكافي للتعلم
					٣	يعتبر الموظفون أن المشاكل التي تواجههم في المؤسسة بمثابة فرص للتعلم
					٤	يحاول العاملون في المؤسسة تطبيق طرق جديدة لحل أية مشكلة تواجههم في العمل
البعد الثاني: مشاركة المعرفة: نقل وتبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، باستخدام الوسائل المناسبة						
					٥	تستخدم إدارة المؤسسة وسائل متعددة للتواصل بينها وبين العاملين
					٦	تسمح المؤسسة بتطبيق التجارب الناجحة لبعض العاملين
					٧	تفسح المؤسسة المجال لتبادل المعلومات بين جميع العاملين
					٨	تتيح المؤسسة للعاملين فرص المشاركة في اتخاذ القرارات
البعد الثالث: تشجيع التعاون والتعلم الجماعي: تشجيع العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملين						
					٩	تشجع إدارة المؤسسة الحصول على حلول للمشكلات من جميع العاملين
					١٠	تشجع إدارة المؤسسة التعلم بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفي
					١١	تقوم إدارة المؤسسة بمكافأة العاملين كفريق عمل على إنجازاتهم

أثر خصائص المنظمة المتعلمة عبد الرحمن العبادلة

أوزان المقياس					
١	٢	٣	٤	٥	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					١٢ يثق العاملون بأن إدارة المؤسسة ستأخذ توصياتهم بعين الاعتبار
البعد الرابع: ربط المنظمة بالبيئة الخارجية: نشاطات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، وعلاقاتها التبادلية مع المنظمات الأخرى والمجتمع المحلي					
					١٣ تنظم المؤسسة محاضرات توعوية حول القوانين والأنظمة
					١٤ تحرص إدارة المؤسسة على تبادل المعلومات بين فروعها المختلفة
					١٥ تنظم المؤسسة ورش عمل لمناقشة كل جديد مع المنظمات الأخرى
					١٦ تقدم المؤسسة مساعدات عينية أو نقدية للمجتمع المحلي عند الحاجة
البعد الخامس: القيادة الإستراتيجية الداعمة: قيادة تهتم بوضع رؤية ورسالة وخطة إستراتيجية لإتاحة الفرصة للتعلم التنظيمي وفق تفكير إستراتيجي					
					١٧ تؤكد إدارة المؤسسة على الالتزام بمتطلبات المنظمة المتعلمة
					١٨ تتولى إدارة المؤسسة تطبيق التعلم التنظيمي بشكل مستمر
					١٩ تحرص إدارة المؤسسة على ترسيخ الانسجام بين العمل والقيم التنظيمية
					٢٠ توفر إدارة المؤسسة نظاماً تحفيزياً يعزز ثقافة المنظمة المتعلمة لدى العاملين

القسم الثالث: المتغير التابع: فاعلية مراحل إدارة الأزمات: قدرة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن على التعامل مع الأزمات وفق مراحل واضحة: بدء من مرحلة الاكتشاف، الاستعداد والوقاية، المواجهة واحتواء الأضرار، وانتهاء بمرحلة التعلم

البعد الأول: مرحلة الاكتشاف: التنبؤ والبحث في الأسباب المباشرة وغير المباشرة للأزمة					
٢١					تهتم المؤسسة بمراقبة التهديدات التي قد تواجهها
٢٢					تمتلك المؤسسة أدوات الإنذار المبكر لاكتشاف الأزمة منذ بدايتها
٢٣					تشجع المؤسسة العاملين على حصر أية تغييرات تحصل في البيئة المحيطة
٢٤					تهتم المؤسسة بتحليل البيانات التي يتم جمعها من البيئة المحيطة
البعد الثاني: مرحلة الاستعداد والوقاية: السيناريوهات التي تعدها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن مسبقاً لتجنب حدوث الأزمات والتعامل معها حال حدوثها					
٢٥					تهتم المؤسسة بتهيئة البيئة الداخلية لمواجهة الأزمات المحتملة
٢٦					تحرص المؤسسة على تحديث خططها لمواجهة الأزمات بشكل مستمر
٢٧					توفر المؤسسة غرف عمليات مجهزة لاستخدامها في مواجهة الأزمات
٢٨					تجري المؤسسة تجارب على تطبيق الخطط الموضوعية لمواجهة الزمات
البعد الثالث: مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار: إجراءات تتخذها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، بعد حصول الأزمات، مثل توفير الاحتياجات من الموارد المادية والبشرية والاتصالات وتحديد الصلاحيات والأدوار					
٢٩					تقوم المؤسسة بحصر الأضرار التي تحصل لها من أية أزمة
٣٠					توفر المؤسسة المخصصات المالية اللازمة لاحتواء أضرار أية أزمة
٣١					تشكل المؤسسة فرق تكون مهمتها المواجهة واحتواء الأضرار الناجمة عن أية أزمة
٣٢					تسخر المؤسسة كافة الإمكانيات للحد من أضرار الأزمة
البعد الرابع: مرحلة استعادة النشاط: نشاطات تتعلق بمجموعة من الإجراءات يتم اتخاذها بعد انتهاء الأزمة، يكون للإعلام فيها دور بارز لإعادة النظام كما كان قبل حدوث الأزمة					
٣٣					تمتلك المؤسسة القدرة على العودة للعمل بشكل سريع بعد انتهاء الأزمة
٣٤					تضم المؤسسة خبراء مختصين وذوي خبرة لاستعادة النشاط بعد انتهاء الأزمة
٣٥					تحرص المؤسسة على تحديث وتطوير الأنظمة المستخدمة في العمل بعد انتهاء الأزمة
٣٦					تعتبر المؤسسة أن مرحلة الأزمة فرصة للنجاح رغم التحديات
البعد الخامس: مرحلة التعلم: الدروس المستفادة من الأزمة، وتحديد نقاط القوة والضعف، مع تقييم مستمر لإدارة الأزمة من قبل إدارة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن					
٣٧					تحرص المؤسسة على الاستفادة من التجارب السابقة في مواجهة الأزمات

أثر خصائص المنظمة المتعلمة عبد الرحمن العبادلة

٣٨	توفر المؤسسة بنك معلومات عن جميع الأزمات التي واجهتها للتعلم منها
٣٩	تحرص المؤسسة على الاستفادة من خبرات الاشخاص الذين اثبتوا كفاءة في مواجهة الأزمات
٤٠	تقوم المؤسسة بدراسة الأزمات التي مرت بها وتخرج بدروس مستفادة للمستقبل

قائمة بأسماء المحكمين:

الاسم	الرتبة	الجامعة	التخصص
أ.د. نضال الحوامدة	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. سامر البشابشة	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. محمد المحاسنة	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. خالد ابو الغنم	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. خلف الطراونة	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. حسين العزب	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. ايمن القطاونة	أستاذ	مؤتة	إدارة اعمال
أ.د. خالد الزعبي	أستاذ	مؤتة	إدارة اعمال
أ.د. كامل الحواجرة	أستاذ	مؤتة	إدارة عامة
أ.د. صلاح صبري	أستاذ	القدس المفتوحة	إدارة عامة

The Impact of Systematic Risk on Stock Return of Jordanian Commercial Banks Listed on the Amman Stock Exchange during the Period (2000-2020)

Alaa Abu Obaid^{(1)*}

Ghazi Al-Ruqaybat⁽²⁾

(1) Researcher, Al al-Bayt University, Mafraq - Jordan.

(2) Professor, Faculty of Business, Al al-Bayt University, Mafraq - Jordan.

Received: 07/02/2023

Accepted: 28/09/2023

Published: 30/09/2023

* **Corresponding Author:**
ala.abuobied@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.59759/business.v2i3.284>

Abstract

This study aimed to measure the impact of systemic risks (beta coefficient and inflation) on the stock returns of Jordanian commercial banks during the period (2000-2020). The study sample consisted of all Jordanian commercial banks listed on the Amman Stock Exchange. The study used several statistical methods to reveal the association of the independent variables with the dependent variable, where the descriptive analytical approach was adopted to analyze the data in addition to the multiple regression analysis.

The results of the study showed that regarding the systemic risks, there is a negative impact of the beta coefficient on stock returns, while it was found that there is a positive effect of inflation on the stock returns of Jordanian commercial banks. The study recommended the development of better policies to face risks, which in turn reduces the profits of commercial banks.

أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)

غازي الرقيبات^(٢)

علاء أبو عبيد^(١)

(١) باحث، جامعة آل البيت، المفرق - الأردن.

(٢) أستاذ، كلية الأعمال، جامعة آل البيت، المفرق - الأردن.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر المخاطر النظامية (معامل بيتا والتضخم) على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)، وتكونت عينة الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، استخدمت الدراسة عدة أساليب إحصائية للكشف عن ارتباط المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات بالإضافة إلى تحليل الانحدار المتعدد. أظهرت نتائج الدراسة بالنسبة للمخاطر النظامية أن هناك أثراً سلبياً لمعامل بيتا على عوائد الأسهم، بينما تبين أن هناك أثراً إيجابياً للتضخم على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة بوضع سياسات أفضل لمواجهة المخاطر الذي بدوره يقلل من أرباح البنوك التجارية.

المقدمة:

تأخذ عوائد الأسهم أهمية كبيرة لتأثيرها الكبير على أداء البنوك وعلى القطاع المصرفي ككل، كما أنها تؤثر على المتغيرات الاقتصادية التي بدورها تؤدي إلى تغيير في عوائد الأسهم سواء بزيادة العوائد أو انخفاضها، وقد تختلف درجة تأثير العوامل على عوائد الأسهم بسبب قوة الأسواق المالية المدرجة فيها الأسهم والظروف الاقتصادية المحيطة بها، بالإضافة إلى طبيعة اقتصاد الدولة الذي يلعب دوراً كبيراً في التأثير على العوامل والمتغيرات الاقتصادية التي ترتبط بالعوائد.

إن موضوع الاستثمار له اهتمام كبير ومكانة مهمة في جميع الدول المتقدمة والنامية، وذلك من أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي ورفع معدلات التنمية الاقتصادية وتلبية احتياجاتها الضرورية والارتقاء بثروتها الوطنية؛ لكي تتمكن من إنجاز هذه الأهداف فإنه لا بد أن يكون هناك طرق وأساليب كفيلة برفع الكفاءة الاقتصادية في توظيف واستغلال مواردها أفضل استغلال ورفع طاقتها الإنتاجية، مما يؤدي إلى الحصول على أعلى العوائد بأقل المخاطر. لذلك أصبحت المخاطر

النظامية من أحد الموضوعات المهمة للنشاط المصرفي وللعاملين فيه بشكل عام، وذلك باعتباره إحدى الأدوات الأساسية للوصول إلى الدقة في اتخاذ القرارات التي تواجه البنوك والتي يصعب التنبؤ بها أو التحوط منها بدقة كافية، بحيث تكون البنوك ملزمة بشكل دائم بالوفاء بأموال المودعين في حال انتهاء آجال أو عند طلبها، حيث أدت هذه المخاطر إلى تزايد أهمية الوظيفة الائتمانية للبنك والتي تمثل مجموعة من القواعد والتعليمات والأساليب التي تمارس من خلالها البنوك التجارية ووظيفة منح التسهيلات الائتمانية بشكل منضبط.

يرتبط مفهوم العوائد بالمخاطر فإن رغبة حصول المستثمرين على عوائد أعلى يعني هذا التعرض لمخاطر أكثر وتشير مخاطر الاستثمار إلى احتمالية اختلاف العائد الفعلي عن العائد المتوقع. يتضمن العائد الفعلي المخاطر المرتبطة بالعوامل الداخلية للبنك، وتسمى هذه المخاطر بالمخاطر غير المنتظمة، وهذه المخاطر من الممكن أن يتم الحد منها، بينما المخاطر المتعلقة بالظروف الاقتصادية تسمى المخاطر المنتظمة ومن الصعب الحد منها.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية. حيث سيتم قياس المخاطر النظامية من خلال (معامل بيتا Beta، بالإضافة إلى التضخم).

مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة الدراسة من واقع سوق الأسهم نفسه فإن سوق الأسهم يتعرض للكثير من المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، والتي هي مصدر المخاطر النظامية، وبالتالي تجعل المستثمرين يتسمون بما يعرف بال (Risk aversion) والتي يؤثر على قيمة معامل بيتا الذي هو مقياس للمخاطر النظامية والذي يؤثر على ميل خط (Securities Market) line ومن ثم على العائد المطلوب في حين يؤثر التضخم على المقطع (Intercept) في نموذج تسعير الأصول المالية (CAPM) وعلى النحو التالي:

$$\text{Risk-free rate} = \text{Real risk-free rate} + \text{expected rate of inflation}$$

وهو يؤثر بدوره على معدل العائد المطلوب من قبل المستثمرين، ويعتبر الاستثمار بالأسهم أهم الأنشطة في مجال الاستثمار المالي فإن العديد من المستثمرين يتجهون للأسهم التي تتيح لهم

فرص جديدة للحصول على أفضل عوائد بالإضافة لتحويلها بسهولة إلى سيولة بأقل التكاليف الممكنة، كما أن معظم المستثمرين يتخذون قراراتهم بناءً على تحليل للأداء ومعرفة المصادر التي تعرض البنك للمخاطر والتي تؤثر على عوائد الأسهم. لذلك فإن هذه الدراسة ستقوم بدراسة تأثير المخاطر النظامية على عوائد الأسهم.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي:

– ما أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر معامل بيتا على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)؟
- ما أثر التضخم على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع المصرفي ودوره في الاقتصاد ومساهمته في توظيف القوى العاملة، بالإضافة إلى أهميته بالنمو الاقتصادي، حيث يتميز القطاع المصرفي بحساسيته وتأثره بالتغيرات الاقتصادية بشكل واضح، وهذا بدوره يجعل عمل القطاع المصرفي ذا خطورة عالية أيضاً لوجود المنافسين الكثر بالإضافة إلى الانفتاح والتطور التكنولوجي الكبير.

كما تساهم هذه الدراسة في مساعدة متخذي القرارات في البنوك التجارية الأردنية على التوجه بخفض المخاطر النظامية بأبعادها ودرجاتها المختلفة، من خلال الوقوف على أهم المؤشرات والعناصر المؤثرة في درجات المخاطر النظامية والتعرف على مسبباتها تمهيداً لصياغة نموذج يمكن من خلاله قياس درجة المخاطر النظامية.

وبالرغم من وجود الدراسات الكثيرة التي تحدثت عن البنوك التجارية الأردنية، إلا أنه ما زالت الدراسات التي تتناول تأثير المخاطر النظامية على عوائد أسهم البنوك التجارية الأردنية محدودة للغاية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر المخاطر النظامية (معامل بيتا، بالإضافة إلى التضخم) على

عوائد الأسهم. كما أنها تهدف لاختبار قدرة معامل بيتا في نموذج CAPM على قياس وتحديد المخاطر النظامية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، مما يساهم ذلك في مساعدة المستثمرين وإدارات البنوك في اتخاذ قراراتهم التمويلية والاستثمارية. وتسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- (١) قياس أثر معامل بيتا على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٢٠).
- (٢) قياس أثر التضخم على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٢٠).

الإطار النظري:

تعتبر المخاطر النظامية عن جميع المخاطر التي تحدث للبنوك التجارية؛ وذلك بسبب تأثير العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي يصعب على البنوك السيطرة عليها مثل مخاطر أسعار الفائدة وأسعار الصرف وتغير الظروف الاقتصادية العالمية والأزمات الاقتصادية. (الصائغ، ٢٠١٨)، وتتمثل المخاطر النظامية في المخاطر التي تخضع لها جميع الاستثمارات وتكون بسبب عوامل تؤثر في كافة الأصول مثل عدم استقرار الاقتصاديات الصغيرة كالركود والثورات السياسية. (خضر، ٢٠٢٢)

وتعرف المخاطر النظامية على أنها المخاطر النظامية التي تكون أما عامة أو خاصة؛ المخاطر النظامية العامة تنتج عن التغير العام في الأسعار وفي السياسات على مستوى الاقتصاد ككل. أما المخاطر النظامية الخاصة تنتج عن التغير في الأسعار أو الأدوات المتداولة نتيجة لظروف خاصة في السوق.

قياس المخاطر النظامية

معامل بيتا: يعد معامل بيتا (Beta Coefficient) مقياس إحصائي للمخاطر النظامية، وهو يعتبر أساس نموذج تسعير الأصول الرأسمالية (Capital Assets Pricing Model – CAPM)، حيث إن المخاطر التي يتم حسابها في نموذج تسعير الأصول الرأسمالية هي ليست المخاطر الكلية وليست أيضاً المخاطر غير النظامية، بل إنها جزء من المخاطر الكلية التي لا يمكن التخلص منها أو تقليلها من خلال التنويع وهي التي تتمثل بالمخاطر النظامية. (Bodnar et al., 2019) وفي هذه الدراسة تم اعتماد معامل بيتا (Beta Coefficient) كمتغير مستقل.

وسيتم قياس المخاطر النظامية في هذه الدراسة من خلال المعادلة التالية: (Machdar, 2015)

$$\text{Beta} = \text{COV} (R_e, R_m) / \text{VAR} (R_m)$$

حيث إن:

COV (Re, Rm): التباين المشترك بين معدل العائد على السهم ومعدل العائد على السوق.

VAR (Rm): التباين للعائد على السوق.

إن بيتا تعتبر من أهم المؤشرات التي يعتمد عليها المدراء لاتخاذ القرارات الاستثمارية. يشير معامل بيتا (Beta Coefficient) الى تذبذب سهم البنك أو الشركة أو المحفظة مع تذبذب السوق ككل؛ أي إنها تقيس التذبذب الذي يعبر عن المخاطرة، بمعنى أن معامل بيتا يقيس مدى استجابة السهم عند زيادة أو نقصان مؤشر السوق.

ويمكن تفسير وتحليل معامل بيتا كما يلي: (Shankar et al., 2021)

١. قيمة بيتا تساوي ١.٠

إذا كانت قيمة بيتا للسهم تساوي واحد، فهذا يعني أن السهم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتغيرات السوق، أي أن السهم يرتفع وينخفض مثل حركة السوق تماماً، وبذلك فإن إضافة سهم للمحفظة يكون معامل بيتا له يساوي واحد لا يزيد من المخاطر، ولا يزيد أيضاً من احتمالية ارتفاع العائد.

٢. قيمة بيتا أصغر من ١.٠

إذا كانت قيمة بيتا للسهم أقل من واحد، فهذا يعني أن السهم يتحرك بمقدار أقل من حركة السوق، فإن إضافة سهم للمحفظة معامل بيتا له أقل من واحد تكون مخاطره أقل من مخاطر السوق، وأيضاً يكون العائد أقل من عائد السوق.

٣. قيمة بيتا أكبر من ١.٠

إذا كانت قيمة بيتا للسهم أكبر من واحد، فهذا يعني أن السهم يتحرك بمقدار أكبر من حركة السوق، مثلاً؛ إذا كانت قيمة بيتا ١.٣ فإن السهم يكون أكثر تقلباً بنسبة ٣٠% عن السوق، وبذلك فإن إضافة سهم للمحفظة معامل بيتا له أكبر من واحد يزيد من المخاطر، وبالمقابل يزيد أيضاً من احتمالية ارتفاع العائد.

التضخم: يعتبر التضخم الاقتصادي من أكثر المفاهيم الاقتصادية انتشاراً، ويشير التضخم إلى الارتفاع المستمر في المستوى العام للأسعار؛ أي إن غالبية السلع والخدمات أو متوسط الأسعار في

الاقتصاد تكون مرتفعة عن معدلاتها السابقة بما فيها تكاليف الإنتاج. (Bilici and Cekin, 2020) وسيتم قياس التضخم في هذه الدراسة من خلال المعادلة التالية: (Machdar, 2015)

$$= (\text{عام لمدة الشهري التضخم معدل}) / 12$$

الأسهم:

ظهرت الأسهم مع ظهور البنوك والمؤسسات ونشأتها وتطور العمل فيها مع تطور نظام هذه البنوك، وظهر الأسواق المالية؛ إذ تعد الأسهم في البنوك من أهم الأوراق المالية، لما تتمثل من حصة في هيكل رأس المال للبنك تفرض على مالك السهم العديد من الالتزامات وتعطيه العديد من الحقوق وتحدد المسؤولية حسب قيمة السهم، وهناك العديد من المفاهيم للأسهم منها: عبارة عن صك يمثل حصص متساوية في ملكية رأس مال البنك، يمنح حامله العديد من الحقوق وعليه العديد من الالتزامات وفق العقد الأساسي للبنك والنظام القانوني التي تخضع له. (Iqbal et al., 2016) كما عرفها (Mavrikakis, 2018) بأنها تمثل حصص متساوية القيمة، وقابلة للتداول بالطرق التجارية يتمثل فيها حق المساهم في البنك التي ساهم في رأس مالها وتعطيه الحق في الحصول على الأرباح. تعدّ عوائد الأسهم مؤشراً للبنوك بشكل عام، وتقوم البنوك بمحاولة زيادة هذه العوائد، حيث إنه من أهم العوامل التي يهتم بها حملة الأسهم وتحفزهم على شراء الأسهم، وكلما كانت قيمة العائد على السهم مرتفعة فإن ذلك يعطي قيمة أكبر للبنك، لأن المستثمرين سيدفعون مبالغ أكثر لشراء أسهم البنك، بينما إذا كانت القيمة منخفضة فإن ذلك يدل على عدم كفاءة إدارة البنك في استثمار أرباحها، وفي هذه الدراسة تم اعتماد عوائد الأسهم كمتغير تابع.

وسيتم قياس عوائد الأسهم في هذه الدراسة من خلال المعادلة التالية: (Machdar, 2015)

$$(P_{it} - P_{it-1} + Div_{it}) / P_{it-1}$$

حيث إن:

P_{it} : سعر السهم السوقي للبنك i للسنة t

P_{it-1} : سعر السهم السوقي للبنك i للسنة $t-1$

Div_{it} : الأرباح الموزعة للسهم للبنك i للسنة t

الدراسات السابقة وتطور الفرضيات:

الدراسات في الأسواق النامية:

دراسة (شبيطة وحداد، ٢٠١٠) بعنوان تأثير المخاطرة النظامية وحجم الشركة ونوع القطاع على العلاقة بين توزيعات الأرباح وعوائد الأسهم دراسة تطبيقية على بورصة عمان.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر المخاطر النظامية وحجم الشركة ونوع القطاع على العلاقة بين توزيعات الأرباح وعوائد الأسهم للشركات المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (١٩٩٦-٢٠٠٥)، وتكونت عينة الدراسة من (٥٥) شركة. واستخدمت هذه الدراسة (عائد السوق، العائد على توزيعات الأرباح، معامل بيتا، حجم الشركة، بالإضافة إلى نوع القطاع) كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (عائد السهم مطروح منه سعر الإغلاق إلى سعر الإغلاق للسهم) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة تحليل الانحدار المتعدد. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الأرباح الموزعة وعوائد الأسهم في قطاع الصناعة كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر للمخاطرة النظامية للشركة على العلاقة بين الأرباح الموزعة وعوائد الأسهم وتوصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى عدم وجود أثر لحجم الشركة على العلاقة بين الأرباح الموزعة وعوائد الأسهم.

دراسة (محمد، ٢٠١٥) بعنوان محددات عوائد الأسهم النشطة بالبورصة المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر محددات عوائد الأسهم للشركات المدرجة في البورصة المصرية خلال الفترة (٢٠٠٦-٢٠١٠). وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (الرافعة المالية، المخاطر النظامية، التدفقات النقدية، ربحية السهم، بالإضافة إلى الأرباح النقدية الموزعة) لقياس محددات عوائد الأسهم كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (عائد السهم مطروح منه سعر الإغلاق إلى سعر الإغلاق للسهم) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة أسلوب تحليل الانحدار بطريقة التقدير المتدرج Regression Stepwise ، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين (ربحية السهم والرافعة المالية) وعوائد الأسهم، كما أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات متغيرات الدراسة (الرافعة المالية، ربحية السهم، الأرباح النقدية الموزعة، وعائد السهم) وفقاً لنوع القطاع الذي تنتمي إلى الشركات. وأوصت هذه الدراسة بضرورة زيادة درجة الإفصاح المعلوماتي، تعزيز التعاون بين البورصة المصرية والبورصات

الدولية، توعية وإعلام المتعاملين بتقنيات اتخاذ القرارات، وإعادة النظر في تشريعات السوق لتحقيق الأمان وحماية المستثمرين.

دراسة (مصطفى وعيشل، ٢٠١٧) بعنوان العلاقة بين العائد والمخاطرة النظامية في بورصة الدار البيضاء المغرب.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين عوائد الأسهم والمخاطر النظامية لمختلف القطاعات في بورصة الدار البيضاء خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٦). وتكونت عينة الدراسة من (٢١) بنكاً وشركة، واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا) لقياس المخاطر النظامية كمتغير مستقل للدراسة، بينما استخدمت (عائد السوق اليومي) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة برمجية Excel و برمجية E-Views، كما أنها استخدمت نموذج الانحدار باستخدام طريقة Squares Least Panel. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن عوائد الأسهم تتأثر بعامل السوق وهذا يعكس وجود علاقة طردية إيجابية بين العائد والمخاطر النظامية، وأوصت هذه الدراسة بأنه على المتعاملين في البورصة إدراك حقيقة أن العلاقة بين العائد والمخاطرة لها أثرها على اتخاذ قرار الاستثمار في الأوراق المالية وأن ما يحدث من تغيرات على عائد السوق له أثر قوي على عائد السهم أو المحفظة المالية.

دراسة (بتال ومطر، ٢٠١٧) بعنوان أثر التضخم على عوائد أسهم قطاعات سوق العراق الأوراق المالية: تحليل نموذج الانحدار الذاتي ذو الإبطاء الموزعة للمدة ٢٠٠٥-٢٠١٥.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التضخم على عوائد الأسهم للشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠١٥). وتكونت عينة الدراسة من (قطاع المصارف، قطاع التأمين، قطاع الاستثمار، القطاع السياحي). واستخدمت هذه الدراسة (الرقم القياسي لأسعار المستهلك) لقياس معدل التضخم كمتغير مستقل للدراسة، بينما استخدمت ((سعر السهم في نهاية الفترة / سعر السهم في بداية الفترة)-١) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة. واستخدمت هذه الدراسة تحليل الانحدار الذاتي ذا الإبطاء الموزعة، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين التضخم وعوائد كل من (قطاع المصارف، قطاع التأمين، قطاع الاستثمار، القطاع السياحي) وكذلك هنالك تكامل مشترك وتوازن طويل الأجل بين التضخم وعوائد القطاعات للمدة كما توصلت إلى أن نتائج الاستجابة

القصيرة وجود علاقة عكسية بين التضخم وعوائد قطاعات (المصارف، التأمين، الاستثمار) والمؤشر العام للسوق فإن هذه النتائج تؤكد بأن الأسهم لا تعدّ وسيلة تحوط ضد التضخم في الأجل الطويل في سوق العراق للأوراق المالية.

دراسة (أمينة ولخضر، ٢٠١٨) بعنوان العلاقة بين المخاطر النظامية وعوائد الأسهم في البورصة دراسة قياسية لحالة بورصة الدار البيضاء ٢٠٠٨-٢٠١٦.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة المخاطر النظامية وعوائد الأسهم للشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء خلال الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٦). وتكونت عينة الدراسة من (٢٣) شركة. واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا) لقياس المخاطر النظامية كمتغير مستقل للدراسة، بينما استخدمت (العائد الإضافي) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة برمجية SPSS وبرمجية E-Views كما أنها استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القياسي التحليلي، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين المخاطر النظامية وعوائد الأسهم للشركات عينة الدراسة، وأوصت هذه الدراسة باختبار نماذج أخرى لتسعير الأصول تعتمد على عوامل متعددة كنظرية تسعير المراجحة (Theory pricing Arbitrage) ونموذج فاما متعدد العوامل.

دراسة (الكور والزيّيف، ٢٠١٨) بعنوان اختبار قدرة نموذج العوامل الثلاثة على تفسير عوائد الأسهم دراسة تطبيقية لنموذج French & Fama على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية (٢٠٠١ - ٢٠١٤).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى قدرة نموذج العوامل الثلاثة لـ French & Fama على تفسير التغير في عوائد الأسهم للشركات الصناعية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠١-٢٠١٤)، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (علاوة مخاطر السوق معامل بيتا، القيمة السوقية، بالإضافة إلى نسبة القيمة الدفترية إلى القيمة السوقية) لقياس المخاطر النظامية وحجم الشركة كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (سعر الإغلاق الحالي - سعر الإغلاق السابق) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة طريقة المربعات الصغرى، وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه من خلال الإدخال المتزامن واستبعاد علاوة المخاطرة من نموذج العوامل الثلاثة حدث انخفاض كبير في القوة التفسيرية للنموذج كما توصلت إلى أنه بعد استبعاد عاملي الحجم والقيمة من

نموذج العوامل الثالثة وهو ما يعني اختبار قدرة نموذج CAPM على تفسير عوائد الأسهم حدث انخفاض كبير في القوة التفسيرية للنموذج، وأوصت هذه الدراسة المستثمرين والمحللين الماليين ومديري المحافظ الاستثمارية بالتحوط عند استخدام نماذج التسعير بشكل عام وذلك لتجنب أي تغيرات مفاجئة وغير متوقعة قد يكون لها الأثر السلبي على أسعار الأسهم؛ لأن كل نموذج لا يستطيع احتواء جميع البيانات في متوسط العوائد.

دراسة (الجبالي، ٢٠٢١) بعنوان اختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM في بورصة الأسهم المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى قدرة نموذج تسعير الأصول الرأسمالية على تفسير التغير في عوائد الأسهم في البورصة المصرية خلال الفترة (٢٠٠٩-٢٠١٩). وتكونت عينة الدراسة من (١٥٥) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا) لقياس نموذج CAPM كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (العائد الإضافي) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة انحدار السلاسل الزمنية والانحدار المقطعي، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود أثر معنوي لمربع معاملات بيتا والمخاطر الخاصة على العوائد الإضافية للأسهم إلا أن معاملات بيتا كان تأثيرها سلبي وغير معنوي على هذه العوائد.

دراسة (Mehrara et al., 2014) بعنوان The Relationship between systematic risk and stock returns in Tehran Stock Exchange using the capital asset pricing model (CAPM).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم للشركات المدرجة في بورصة طهران لفترة (٥) سنوات، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا) لقياس المخاطر النظامية كمتغير مستقل للدراسة، بينما استخدمت (عائد السهم) لقياس عائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، استخدمت هذه الدراسة برمجية E-Views. واستخدمت هذه الدراسة اختبارات الأثر الثابت والعشوائية لمعرفة الأثر على عوائد الأسهم، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للمخاطر النظامية (معامل بيتا) على عوائد الأسهم للشركات عينة الدراسة.

دراسة (Machdar, 2015) بعنوان **The Effect of capital structure, systematic risk. And unsystematic risk on stock return.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر هيكل رأس المال والمخاطر النظامية وغير النظامية على عوائد الأسهم للشركات المدرجة في البورصة الأندونيسية خلال الفترة (٢٠٠٩-٢٠١٢). وتكونت عينة الدراسة من (٢٨) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (إجمالي الديون إلى إجمالي حقوق الملكية، ومعامل بيتا، بالإضافة إلى التضخم) لقياس هيكل رأس المال والمخاطر النظامية وغير النظامية كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (السعر السوقي للسهم والأرباح الموزعة للسهم إلى عائد السهم) لقياس عائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة تحليل ANOVA وتحليل الانحدار لمعرفة الأثر على عوائد الأسهم، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لهيكل رأس المال على عوائد الأسهم، بينما هناك أثر سلبي للمخاطر النظامية وغير النظامية على عوائد الأسهم للشركات عينة الدراسة، وأوصت هذه الدراسة بأنه يجب أن يؤخذ في الاعتبار عائد المخزون عن طريق حساب العائد المعدل حسب المخاطر.

دراسة (John et al., 2017) بعنوان **Measuring the Systematic Risk of Stocks Using the Capital Asset Pricing Model**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر النظامية على عوائد الأسهم المدرجة في بورصة غانا خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٥). وتكونت عينة الدراسة من (٧) أسهم مدرجة في البورصة، واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا) لقياس المخاطر النظامية كمتغير مستقل للدراسة، بينما استخدمت (أسعار الإغلاق الشهرية) لقياس عوائد الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة اختبار تحليل الانحدار لمعرفة أثر المخاطر النظامية، وتوصلت هذه الدراسة إلى قيمة بيتا تساوي (١) مما يعني أنها تتحرك في الاتجاه نفسه بطريقة السوق؛ أي إن ارتباط المخاطر كان منخفضاً بين الأسهم.

دراسة (Al-Eitan and Yamin, 2017) بعنوان **The Threats of Unsystematic Risks in Jordanian Commercial Banking Sector.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر غير النظامية على عوائد الأسهم وتوزيعات الأرباح المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠١٥)، وتكونت عينة الدراسة من (13) بنكاً تجارياً

مدرجاً في بورصة عمان، واستخدمت هذه الدراسة (مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر القروض غير العاملة، بالإضافة إلى مخاطر كفاية رأس المال) لقياس المخاطر غير النظامية كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (عوائد الأسهم و توزيعات الأرباح) كمتغيرات تابعة للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة اختبار نموذج الأثر الثابت لمعرفة أثر المخاطر غير النظامية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر سلبي لكل من مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر القروض غير العاملة، ومخاطر كفاية رأس المال، وأوصت الدراسة بتعزيز عملية إدارة مخاطر الائتمان في البنوك التجارية لتحديد المتخلف عن سداد القرض وفرض الإجراءات القانونية المناسبة.

دراسة (Astuty, 2017) بعنوان The Influence of Fundamental Factors and Systematic Risk to Stock Prices on Companies Listed in the Indonesian Stock Exchange.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر النظامية والعوامل الأساسية على أسعار الأسهم للشركات المدرجة في بورصة إندونيسيا خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٥). وتكونت عينة الدراسة من (١٥) شركة مدرجة في بورصة إندونيسيا، واستخدمت هذه الدراسة (نسبة الربح، ربحية السهم، صافي هامش الربح، السعر إلى القيمة الدفترية بالإضافة إلى معامل بيتا) لقياس العوامل الأساسية والمخاطر النظامية كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت أسعار الأسهم كمتغير تابع للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة نموذج الأثر الثابت، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر سلبي لمعامل بيتا (المخاطر النظامية) على أسعار الأسهم، بينما هناك أثر إيجابي لكل من نسبة الربح، ربحية السهم، صافي هامش الربح، السعر إلى القيمة الدفترية على أسعار الأسهم لعينة الدراسة.

دراسة (Abu-Aljarayesh et al., 2021) بعنوان Financial risks impact on Jordanian commercial banks' stock returns.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر على عوائد الأسهم للشركات المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٨)، وتكونت عينة الدراسة من (١٣) بنكاً تجارياً مدرجاً في بورصة عمان، واستخدمت هذه الدراسة (مخاطر السيولة، مخاطر الائتمان، مخاطر الملاءة المالية بالإضافة

إلى حجم البنك) غير النظامية كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت (ضرب سعر الإغلاق بعدد الأسهم) لقياس عوائد الأسهم كمتغيرات تابعة للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة اختبار فرضيات الدراسة من خلال تطبيق طريقة الفروق العامة، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل من معامل بيتا والناتج المحلي الإجمالي ومخاطر الائتمان والربحية على عوائد الأسهم، بينما هناك أثر سلبي لكل من مخاطر السيولة، مخاطر الائتمان، مخاطر الملاءة المالية وحجم البنك على عوائد الأسهم للبنوك عينة الدراسة، وأوصت هذه الدراسة بأنه يجب على الشركات إدارة ودراسة مؤشرات المخاطر الأكثر أهمية التي تؤثر على عوائدها وأرباحها وذلك لحماية أنفسهم من أي تأثير سيئ على نتائج أدائهم.

دراسة (Alzboon and Muhmad, 2021) بعنوان: Systematic and unsystematic risk: impact to the stock returns and dividends in Amman stock exchange.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المخاطر النظامية وغير النظامية على عوائد الأسهم للشركات المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٢-٢٠١٨)، وتكونت عينة الدراسة من (٣٨) شركة، واستخدمت هذه الدراسة (معامل بيتا، الناتج المحلي الإجمالي، الحجم، مخاطر السيولة، مخاطر الائتمان، الربحية بالإضافة إلى التضخم) لقياس المخاطر النظامية وغير النظامية كمتغيرات مستقلة للدراسة، بينما استخدمت عوائد الأسهم وتوزيعات الأرباح كمتغيرات تابعة للدراسة، واستخدمت هذه الدراسة اختبار هاوسمان، نموذج التأثيرات العشوائية ونموذج التأثير الثابت، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل من معامل بيتا والناتج المحلي الإجمالي ومخاطر الائتمان والربحية على عوائد الأسهم، بينما هناك أثر سلبي لكل من التضخم والحجم ومخاطر السيولة على عوائد الأسهم للشركات عينة الدراسة، وأوصت هذه الدراسة بأنه يجب على الشركات إدارة ودراسة مؤشرات المخاطر الأكثر أهمية التي تؤثر على عوائدها وأرباحها وذلك لحماية أنفسهم من أي تأثير سيئ على نتائج أدائهم.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

$H_{0.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمخاطر النظامية على عوائد

الأسهم للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠).

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{0.1.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعامل بيتا على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠).

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{0.1.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتضخم على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠).

منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان في نهاية عام ٢٠٢٠ وخضعت جميع هذه البنوك للدراسة؛ وذلك لتوافر البيانات اللازمة خلال فترة الدراسة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)، وتمثلت عينة الدراسة بجميع البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان وعددها ١٣ بنكاً، حيث تم استثناء البنوك الإسلامية من عينة الدراسة لاختلاف تعاملاتها، فالبنوك الإسلامية تتعامل مع العملاء وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

مصادر جمع البيانات

تم جمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة من خلال المصادر الثانوية والتقارير السنوية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، وذلك للتعرف على أثر المخاطر النظامية والمخاطر غير النظامية على عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)، كما تمت الاستعانة بقواعد البيانات والمكتبات والمنشورات المالية التي بالبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، وذلك للحصول على الدراسات والأبحاث والأدبيات التي قامت بدراسة محتوى الدراسة لكتابة الإطار النظري والدراسات السابقة.



متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

المتغيرات التابعة (Dependent Variable)

(١) عوائد الأسهم **Stock Return**

$$(P_{it} - P_{it-1} + Div_{it}) / P_{it-1}$$

حيث إن:

P_{it}: سعر السهم السوقي للبنك **i** للسنة **t**

P_{it-1}: سعر السهم السوقي للبنك **i** للسنة **t-1**

Div_{it}: الأرباح الموزعة للسهم للبنك **i** للسنة **t**

المتغيرات المستقلة (Independent Variable)

(١) معامل بيتا، إن العلاقة بين معاملات بيتا وعوائد الأسهم يمكن أن تختلف اعتماداً على عوامل متعددة، بما في ذلك ظروف السوق المحددة والمناخ الاقتصادي العام والخصائص الفردية للبنك المعني، ولذلك، في حين أنه من الممكن حدوث تأثير سلبي لمعامل بيتا على عوائد أسهم البنوك إلا أنه ليس ظاهرة عالمية ويمكن أن يتأثر بعوامل سياقية مختلفة. وسيتم الحصول عليها من خلال المعادلة التالية:

$$\text{Beta} = \text{COV} (Re, Rm) / \text{VAR} (Rm)$$

حيث إن:

COV (Re, Rm): التباين المشترك بين معدل العائد على السهم ومعدل العائد على السوق.

VAR (Rm): التباين للعائد على السوق

(٢) التضخم، إن العلاقة بين التضخم وعوائد أسهم البنوك ليست دائماً إيجابية، ويمكن أن تتأثر بعوامل مختلفة بما في ذلك الظروف الاقتصادية العامة وقرارات السياسة النقدية ومعنويات السوق، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون للتضخم أيضاً آثاراً سلبية على البنوك، مثل زيادة تكاليف الاقتراض ومخاطر الائتمان، ولذلك، ينبغي تحليل تأثير التضخم على عوائد أسهم البنوك في سياق ظروف السوق المحددة والعوامل السائدة الأخرى، وسيتم الحصول عليه من خلال المعادلة التالية:

$$= (\text{عام لمدة الشهري التضخم معدل}) / ١٢$$

أنموذج الدراسة

ستقوم هذه الدراسة بتقدير النموذج التالي مستنداً إلى دراسة (Machdar, 2015) تم صياغة النموذج التالي بهدف استخدامه لأغراض التحليل وللإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي:

$$SR_{it} = \alpha + \beta_1 BETA_{it} + \beta_2 INF_{it} + \epsilon_{it}$$

حيث إن:

SR_{it} : عوائد الأسهم للبنوك التجارية i للفترة t

$BETA_{it}$: معامل بيتا للفترة t

INF_{it} : التضخم للسنة t

α : الحد الثابت للنموذج

β_{1-2} : معاملات الانحدار للنموذج.

ϵ_{it} : الخطأ العشوائي

الاختبارات الإحصائية المستخدمة

اعتمدت هذه الدراسة على تحليل العلاقة في النموذج القياسي على نماذج البيانات المقطعية والتي تدعى Cross-Sectional data وذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد اكتسبت نماذج البيانات المقطعية ذات السلاسل الزمنية اهتماماً كبيراً في الدراسات الاقتصادية؛ كونها تأخذ بعين الاعتبار أثر التغير في الزمن والاختلاف بين المشاهدات المقطعية على حد سواء وهي البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، كما أنها تأخذ بعين الاعتبار أيضاً عدم التجانس والاختلاف بين مفردات العينة، سواء أكانت مقطعية أم زمنية؛ حيث إن إهمالها يؤدي إلى وجود نتائج متحيزة وغير متسقة كما الحالة الاقتصادية، ولكن هذه الآثار قد تكون ثابتة في الأجل القصير أو على الأقل خلال فترة الدراسة.

إيجابيات التحليل باستخدام بيانات Cross-Sectional data (Hlouskova 2005)

- 1- تحتوي على محتوى من المعلومات أكثر من البيانات الزمنية، وبالتالي زيادة الثقة في التقديرات الناتجة، كما أن مشاكل الارتباط الذاتي تكون أقل حدة منها في السلاسل الزمنية، كما أنها تتميز بدرجات حرية أكبر مما يؤدي إلى رفع كفاءة التحليل.

٢- تساهم في الحدّ من وجود المتغيرات المهملة التي تنتج عن خصائص المفردات غير المشاهدة، والتي تؤدي إلى وجود تقديرات متحيزة في الانحدارات.

طرق تقدير نماذج Cross-Sectional data

أولاً: آثار ثابتة باستخدام نموذج الاثر الثابت (Fixed Effects Model (FEM)

وهذا النموذج يتعامل مع الاثار المقطعية أو الزمنية كثوابت تعبر عن الاختلافات الفردية بين البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان والاختلافات الزمنية، وهي فترة الدراسة (٢٠٠٠-٢٠٢٠)، وهذا يعني أن النموذج يسمح بوجود ثوابت تتفاوت حسب كل بنك أو حسب كل سنة.

ثانياً: الأثر العشوائي باستخدام نموذج الأثار العشوائية (Random Effects Model (REM)

يتعامل هذا النموذج مع الاثار المقطعية أو الزمنية على أنها معالم عشوائية وليست ثابتة، ويقوم هذا النموذج على افتراض أن الاثار المقطعية والزمنية هي متغيرات عشوائية ووسطها يساوي الصفر وتباينها ثابت، كما يفترض هذا النموذج عدم ارتباط الأثار العشوائية مع متغيرات النموذج التفسيرية.

وفي هذه الدراسة سيتم وصف هذه البيانات المقطعية من خلال الطرق التالية:

- (١) الإحصاء الوصفي: حيث تم احتساب مقاييس النزعة المركزية والتشتت مثل (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، أدنى قيمة، وأعلى قيمة، والوسيط).
- (٢) تحليل الانحدار المتعدد من خلال طريقة المربعات الصغرى وذلك لتقدير معاملات الاختلاف ودراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- (٣) اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة هل البيانات الخاصة بالمتغيرات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.
- (٤) اختبار الارتباط الذاتي بين المتغيرات لمعرفة هل يوجد ارتباط ذاتي في نموذج الدراسة أم لا.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

الإحصاء الوصفي للمتغيرات

نستعرض من الجدول التالي أهم مقاييس النزعة المركزية لبيانات الدراسة المكونة من (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وأقل قيمة وأعلى قيمة) والتي تهدف إلى وصف متغيرات الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (1)

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

Std. Dev.	Minimum	Maximum	Mean	
0.244969	-0.67	1.14	0.181941	SR
0.480907	-0.40582	3.85646	0.441401	BETA
3.174533	-0.87685	13.97123	3.130067	INF

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برمجية EVIEWS.

النتائج الوصفية للمتغير التابع

إن الوسط الحسابي للمتغير التابع لعوائد الأسهم للبنوك التجارية (SR) قد بلغ (٠.١٨) وتتحرف القيم عن الوسط الحسابي بما مقداره (٠.٢٤) وهذه النتيجة تدل على أن قيم عوائد الأسهم للبنوك التجارية تبتعد عن المتوسط بمقدار (٠.٢٤)، كما تراوحت قيم عوائد الأسهم للبنوك التجارية الأردنية ما بين (-٠.٦٧ إلى ١.١٤).

النتائج الوصفية للمتغيرات المستقلة

إن الوسط الحسابي للمتغير المستقل الأول معامل بيتا (BETA) للبنوك التجارية قد بلغ (٠.٤٤) وتتحرف القيم عن الوسط الحسابي بما مقداره (٠.٤٨) وهذه النتيجة تدل على أن قيم معامل بيتا (BETA) للبنوك التجارية تبتعد عن المتوسط بمقدار (٠.٤٨)، كما تراوح معامل بيتا للبنوك التجارية ما بين (-٠.٤ إلى ٣.٩).

أما الوسط الحسابي للمتغير المستقل التضخم في الأردن (INF) قد بلغ (٣.١٣) وتتحرف القيم عن الوسط الحسابي بما مقداره (٣.٢) وهذه النتيجة تدل على أن قيم التضخم في الأردن (INF) تبتعد عن المتوسط بمقدار (٣.٢)، كما تراوح المخاطر التضخم ما بين (-٠.٨٨ إلى ١١.٩).

اختبار التوزيع الطبيعي:

إن من أهداف هذا الاختبار المساعدة في التعرف على متغيرات الدراسة موزعة طبيعياً أم لا، حيث تم استخدام اختبار الالتواء والتقاطح (Skewness and Kurtosis) وذلك يساعد في اتخاذ

الأحكام على متغيرات الدراسة؛ حيث ينص هذا الاختبار على أن تكون قيم الالتواء (Skewness) محصورة بين $(1.96 \pm)$ وقيم التقلطح (Kurtosis) محصورة بين $(3 \pm)$ ، إلا أن هناك بعض الدراسات أثبتت أنه في حال كانت عدد مشاهدات بيانات الدراسة أكثر من 30 مشاهدة فإن بيانات الدراسة موزعة طبيعياً تلقائياً (Berenson and Levine, 1999)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (٢)

اختبار التوزيع الطبيعي

قيم (Kurtosis)	قيم (Skewness)	
2.009528	0.28674	SR
2.47709	1.133825	BETA
2.978979	1.632221	INF

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برمجية EViews.

يتضح من الجدول (٢) أن المتغيرات (عوائد الأسهم، معامل بيتا، بالإضافة إلى التضخم) كانت قيم الالتواء (Skewness) لها محصورة بين $(1.96 \pm)$ ، كما أن قيم التقلطح (Kurtosis) محصورة بين $(3 \pm)$ ، ولذلك فإن المتغيرات توزعت توزيعاً طبيعياً، وأيضاً فإن الدراسة احتوت على أكثر من 30 مشاهدة، لذلك فإنه يتم فرض أن المتغيرات تتوزع توزيعاً طبيعياً (Berenson and Levine, 1999).

اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test):

استخدمت الدراسة الحالية اختبار (Levin, Lin & Chu, Augmented Dickey-Fuller) حيث يقوم هذا الاختبار على فرضيتين أساسيتين الفرضية الصفرية، والتي تدل على عدم سكون السلسلة الزمنية، أما الفرضية البديلة والتي تدل على سكون السلسلة الزمنية، حيث إذا كانت قيمة الدلالة معنوية أي أقل من 5% تقبل الفرضية البديلة، (Greene, 2000)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٣)

اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test)

عند الفرق الأول	عند المستوى	نوع الاختبار	
-	-9.56816 (0.0000)	LLC	SR
-	188.871 (0.0000)	ADF	
-	-9.92664 (0.0000)	LLC	BETA
-	131.695 (0.0169)	ADF	
-	-10.4343 (0.0000)	LLC	INF
-	137.586 (0.0000)	ADF	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برمجية EViews.

وبناءً على نتائج الجدول (٣) يتضح أن متغيرات الدراسة (معامل بيتا، التضخم) مستقرة عند المستوى عند مستوى معنوية (٠.٠٥)

اختبار الارتباط الخطي المتعدد **Multicollinearity**

تم عمل اختبار (factor inflation Variation:VIF) حيث تبين من خلال هذا الاختبار أن المتغيرات المستقلة في النموذج القياسي لم تتجاوز قيمة VIF لها العدد ١٠، وهذا يعني أنه لا يوجد هناك علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (Hair, Anderson, Tatham and.Black, 1995)

جدول (٤)

نتائج اختبار (VIF)

Variable	VIF	1/VIF
BETA	1.846302	0.000923
INF	1.976566	2.12E-05
Mean VIF	1.911	

نتائج اختبار (Breusch-Pagan) لاختبار عدم تجانس بواقي البيانات

تم استخدام اختبار (Breusch-Pagan) للتأكد من عدم وجود مشكلة عدم تجانس تباين حد الخطأ العشوائي في النموذج القياسي في الدراسة، وذلك من خلال ثلاث خطوات الأولى من خلال تقدير معادلة انحدار لنموذج الدراسة، ومن ثم تقدير الخطأ وبعد ذلك تقدير معادلة مربعات الانحدار لنموذج الدراسة، ومن ثم اختبار معنوية نموذج الانحدار، ويعتبر البواقي سليمة في حال كانت القيمة لدلالة الاختبار أكبر من ٥% كما هو مبين في الجدول (٥)

جدول

(٥) نتائج اختبار (Breusch-Pagan)

النتائج	القيمة الإحصائية	Prob.
	0.91	0.2934

يلاحظ من خلال الجدول (٥) أن القيمة الاحتمالية كانت أكبر من ٥% وهذا يدل على خلو نموذج الدراسة من مشاكل عدم التجانس.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضيات لا بد من اختيار النموذج المناسب لتقدير معلومات النموذج القياسي في الدراسة، لذلك يجب إجراء اختبار هوسمان (Hausman Test 1978) والذي يبحث الاختلاف الجوهرية بين نموذج التأثيرات الثابتة (Fixed Effects Model (FEM) ونموذج التأثيرات العشوائية (Random Effects Model (REM) وذلك لمعرفة أي من التأثيرات أكثر ملاءمة لتقدير النموذج القياسي في الدراسة، ولهذا فإن الفرضية العدمية تفترض عدم وجود ارتباط ومقدرات التأثير العشوائي تكون هي الأكثر ملاءمة، أما الفرضية البديلة فإنها تفترض وجود ارتباط ولذلك فإن مقدرة التأثير الثابت هي الأكثر ملاءمة.

ويبين الجدول (٦) نتائج اختبار هوسمان كالآتي:

جدول (٦): نتائج اختبار (Hausman Test)

Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
نموذج الآثار الثابتة	24.2398	2	0.0000

ويتبين من خلال الجدول (٦) ان القيمة الاحتمالية كانت اقل من ٥% ولذلك فانه يتم قبول الفرضية العدمية التي تنص على ان نموذج الآثار الثابتة هو الاكثر ملاءمة. ومن خلال النتائج السابقة فإنه يمكن اختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بنموذج الآثار الثابتة لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

جدول (٧)

نتائج اختبار نموذج الآثار العشوائية لنموذج الدراسة

Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0007	-3.42415	0.026830	-0.091870	BETA
0.0010	3.315615	0.003497	0.011594	INF
0.0000	9.442657	0.019719	0.186203	C
F-statistic = 16.4			R ² = 47%	
Prob(F-statistic) = 0.0000				

النتائج:

- إن القيمة الاحتمالية F-statistic قد بلغت (16.4) وهي معنوية إحصائياً وهذه القيمة تدل على أن النموذج القياسي صالح لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما أن معامل التحديد بلغ ٤٧% وهذا يعني أن ٤٧% من التغيرات في التي تؤثر في عوائد الأسهم بسبب المخاطر.
- إن معامل بيتا للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان كانت سالبة وذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥%.
- إن التضخم كان موجب وذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥%.

الاستنتاجات:

- من خلال ما تم التوصل إليه في نتائج التحليل الإحصائي فإن النتائج كانت كما يلي:
- (١) يوجد أثر سلبي لمعامل بيتا عند مستوى دلالة ٠.٠٥ على عوائد الأسهم للبنوك التجارية المدرجة

في بورصة عمان، بمعنى أنه يؤدي ارتفاع المخاطر النظامية إلى انخفاض عوائد الأسهم، وتعزى هذه النتيجة بكون المخاطر النظامية تنتج عن عوامل تؤثر على السوق بشكل عام وليس خاص، ولا يقتصر تأثيرها على قطاع محدد كما أن هذه المخاطر ترتبط بالظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية كالأضطرابات العامة أو حالات الكساد أو ارتفاع معدلات الفائدة، كما أن هذه المخاطر لا يمكن تجنبها من خلال التنوع، وقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Astuty, 2017) والتي توصلت إلى وجود علاقة سالبة للمخاطر النظامية على المخاطر عوائد الأسهم ودراسة (Mehrra et al., 2014)، ودراسة (Machdar, 2015)، واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (John et al., 2017) ودراسة (Mehrra et al., 2014)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى انعدام ثقة المستثمرين بشأن توقعات السوق مما يؤدي إلى تشتت معاملات بيتا للاسهم عن معامل بيتا للسوق.

(٢) يوجد أثر موجب ذو دلالة للتضخم على عوائد الأسهم للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، وهذه النتيجة تعني أن الزيادة في التضخم تؤدي إلى ارتفاع العائد على الأسهم، وتعزى هذه النتيجة؛ حيث يؤدي ارتفاع التضخم إلى الزيادة في أسعار الفائدة مما يؤدي إلى زيادة أرباح منشآت الأعمال، وتتنخفض هذه الأرباح بحسب انخفاض أسعار الفائدة، حيث يتم تمويل الموجودات من خلال إصدار سندات المديونية، وقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Mehrra et al., 2014) واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (Machdar, 2015) ودراسة (Alzboon and Muhmad, 2021) ودراسة (Astuty, 2017)، وتفسر هذه النتيجة بسبب العلاقة العكسية بين التضخم وربحية البنوك التجارية مما يؤدي إلى نشوء علاقة موجبة بين التضخم والعائد على الأسهم.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما يلي:

(١) على البنوك التجارية الأخذ بضرورة وضع الإستراتيجيات والخطط لمواجهة مختلف أنواع المخاطر النظامية المتوقعة والعمل على تعديلها بين الحين والآخر، بما ينسجم مع سياسات ومصالح البنوك، وذلك حفاظاً على مقدرات البنوك وتقليل الآثار السلبية التي تترتب على مثل

- هذا النوع من المخاطر عند حدوثها.
- (٢) على البنوك التجارية الأردنية التقليل من المخاطر النظامية وذلك من خلال التشجيع على الاستثمار في البنوك؛ لما لذلك من أثر كبير وإيجابي على ربحية البنوك وعوائد أسهمها.
- (٣) يوصي الباحث بالقيام بدراسات مستقبلية تشمل جميع العوامل التي تؤثر على عوائد الأسهم وفي فترات زمنية مختلفة.

المراجع:

المراجع العربية

- الجبالي، عصام الدين محمد علي. (٢٠٢١). اختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM في بورصة الأسهم المصرية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*. ٣(٢٢): ٩٢٢-٩٥٩.
- الصائغ، نبيل ذنون. (٢٠١٨). *الائتمان المصرفي*. ط١. بيروت - لبنان: دار الكتب العلمية.
- الكور، عز الدين مصطفى والزطيف، أحمد فرج. (٢٠١٨). اختبار قدرة نموذج العوامل الثلاثة على تفسير عوائد الأسهم دراسة تطبيقية لنموذج French & Fama على الرشاكت الصناعية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية (٢٠٠١ - ٢٠١٤). *مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية*. ١٠: ٩-٤١.
- أمينة، بديار ولخضر، بكريتي. (٢٠١٨). العلاقة بين المخاطر النظامية وعوائد الأسهم في البورصة دراسة قياسية لحالة بورصة الدار البيضاء ٢٠٠٨ - ٢٠١٦. *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*. (٧): ٤٩٩-٥١٣.
- بتال، أحمد حسين ومطر، سراب عبد الرحيم. (٢٠١٧). أثر التضخم على عوائد أسهم قطاعات سوق العراق الأوراق المالية: تحليل نموذج الانحدار الذاتي ذو الإبطاء الموزعة للمدة ٢٠٠٥-٢٠١٥. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*. ٩(١٨): ٣١-٦٧.
- خضر، شيراز محمد. (٢٠٢٢). *أصول محاسبة الشركات*. ط١. لندن - بريطانيا: دار الأكاديمية للطباعة والنشر والتوزيع.
- شبيطة، دعاء فوزي وحداد، فايز سليم. (٢٠١٠). تأثير المخاطرة النظامية وحجم الشركة ونوع القطاع على العلاقة بين توزيعات الأرباح وعوائد الأسهم دراسة تطبيقية على بورصة عمان. *دراسات العلوم الإدارية*. ٣٧(١): ٢٠٤-٢٢١.

- محمد، ممدوح عبد الفتاح أحمد. (٢٠١٥). محددات عوائد الأسهم النشطة بالبورصة المصرية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*. (١): ٧٧-١٠٢.
- مصيطفى، عبد اللطيف وعنيشل، عبدالله. (٢٠١٧). العلاقة بين العائد والمخاطرة النظامية في بورصة الدار البيضاء المغرب. *مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية*، (٣): ٣٧-٤٨.

المراجع الأجنبية:

- Abu-Aljarayesh, Nada Ibrahim Othman and Rana Al-Tawalbeh, Nedal Hasan and Asfour, Lama Karim Fawzi. (2021). Financial risks impact on Jordanian commercial banks' stock returns. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. 9(2):72-89.
- Al-Eitan, G.N., & Yamin, I.Y. (2017). The Threats of Unsystematic Risks in Jordanian Commercial Banking Sector. *International journal of economics and finance*. 9: 175-181.
- Alzboon, W.S., & Muhmad, S.N. (2021). Systematic and unsystematic risk: Impact to the stock returns and dividends in Amman stock exchange. *Journal of Management Information and Decision Sciences*. 24(S1): 1-13.
- Astuty, Pudji. (2017). "The Influence of Fundamental Factors and Systematic Risk to Stock Prices on Companies Listed in the Indonesian Stock Exchange." *European Research Studies Journal, European Research Studies Journal*. 230-240.
- Bilici, Berk, and Semih Emre Cekin. (2020). "Inflation persistence in Turkey: A TVP-estimation approach". *The Quarterly Review of Economics and Finance* 78: 64-69.
- Bodnar, Taras, Arjun K. Gupta, Valdemar Vitlinskyi, and Taras Zabolotsky. (2019). "Statistical inference for the beta coefficient". *Risks* 7(2): 1-14.
- Iqbal, Arslan, Farooq Ahmed, Syed Shahid Zaheer Zaidi, and Hasan Raza. (2015). "Determinants of Share Prices , Evidence from Oil & Gas and Cement Sector of Karachi Stock Exchange (A Panel Data Approach)". *Journal of Poverty, Investment and Development* 8: 14-20.
- John, Abonongo and Ackora-Prah J., Kwasi Boateng.(2017). Measuring the Systematic Risk of Stocks Using the Capital Asset Pricing Model. *Journal of*

- Investment and Management*. 6(1): 13-21. DOI: 10.11648/j.jim.20170601.13
- Machdar, Nera Marinda. (2015). The Effect of capital structure, systematic risk. And unsystematic risk on stock return. *Business and Entrepreneurial Review*. 14(2):149-160.
 - Mavrikakis, Alexis. (2018). *Public Companies and Equity Finance (2018)*. 1 ed. United Kingdom: College of Law Publishing.
 - Mehrara, M., Falahati, Z., & Zahiri, N.H. (2014). The Relationship between systematic risk and stock returns in Tehran Stock Exchange using the capital asset pricing model (CAPM). *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. 21: 26-35.
 - Shankar, Kapila Uma, Waqar Ahmad, and Sallar Ashqi Kareem. (2021). "beta volatility and its consequences for hedging systematic risk with reference to stock market during covid-19". *IT in Industry* 9(3): 482–92.

Refereed Journal Articles:

Include the name of the author or authors, article title, and the name of the journal in bold, year of publication, volume and number in parentheses, pages.

Al-Hadidi, Mona; Smadi, Jamil; Khatib, Jamal, "Pressures on families of children with disabilities", Dirasat Journal (Sciences of Humanities) 34-7, (1) 21.1994.

Bleak, L. and Frederick, M. "Superstition behavior in sport levels effectiveness and determinants of use in three collegiate sports", Journal of Sport Behavior, 1998, 21 (1), 1-15.

Conferences proceedings:

Family name of the author, first name: the title of the article. Conference Name in bold, folder, place of publication, publisher, year of publication, followed by page numbers.

Abdul Rahman, Afif: "Jerusalem and its place among Muslims and a reflection of the heritage books." Third International Conference of the history of the Levant. "Volume 3, University of Jordan, Amman, .265-224, 1983.

Theses:

Family name of the author, first names: Address of thesis in bold (Master / PhD), university, country, year.

Sarhan, Sayel, "The impact of NATO expansion on the Arab national security" (Master) Al al-Bayt University, Mafraq - Jordan, 2001.

Research and all correspondence relating to the Al-Manara are sent to:

AL-Manarah Editor-in-Chief

Address: P.O.Box: 130040 Mafraq-Jordan

E-mail:manara@aabu.edu.jo

Tel: (9622) 6297000

13. Documentation: researchers should follow the Chicago Manual of Style (author-date) in documenting their manuscripts. Otherwise, they may adopt the following documentation style:

First: Documentation in the text:

1. References should be parenthetically cited in the text on the basis of the Surname, year of publication (Harazallah, 1992), and (Ghazali, al-Baghdadi, 2003). In the case of three or more authors, it is documented as: (Baghdadi et al, 2008).
2. In the case of two references of two different authors, they are to be arranged alphabetically (Smith, 2005; Roland, 2003).
3. In the case of more than one reference in the same year by the same author they should be differentiated using alphabets (Elbert, 2000a), (Elbert, 2000b).
4. In the case of textual quoting, page numbers/reference should be included (Jones, 2003, P: 65).
5. Footnotes/endnotes should be electronically organized, using font size 10. They should be kept to the minimum.
6. In referring to a verse from the Holy Qur'an, Ottoman fonts should be used, followed by the name of the Sura and number of the verse parenthetically cited (Albaqara: 252). The same is followed with the Prophet's sayings.
7. When referring to Pioneer names in the text, write the full name and the date of death parenthetically; and if the name belongs to one who is alive, the date of birth should be cited.

Second: Documentation at the end of the manuscript:

All references cited to in the text must be included in the list of references at the end of the manuscript before the indexes - if any - and organized alphabetically (a list for Arabic references and another for non-Arabic references, as follows:

Special sources

- Al-Ahadith (sayings): include the author's name, the title of the book, (year of publication), edition, publisher, place of publication, the saying, volume, and page number.
Example: Bukhari, Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin al-Mughira al-Ja'fai Bukhari ,Aljami' Al-Sahih Manual of the sayings of the Prophet of Allah peace be upon him. For example: (Mohammed Zuhair bin Nasser Nasser), a book (1422 e) i 1, Dar al-hayah, Beirut, No. 6718, vol. 8, p 146.
If repeated ibid. documentation is as follows:
Bukhari, a former source, the saying, volume, number, and page number.
- Poetry or verses of poetry are documented by mentioning the name of the poet, prosody, and discharged sources.
- A Manuscript is documented by mentioning the full name of the author, and the full title of the manuscript, the name of the place where it is saved, the quotation referred to as version history, number of pages. The face with a statement or quotation taken from the manuscript should be included at the back paper, as well. The face is referred to as the face of the paper and abbreviated as (a) the back as (b).
- Court rulings: include the name of the court, and the decision in the Year (619/2004) in bold, and the name of the magazine, and number, and year of publication, place of publication.
- Example: discrimination rights, 383/91, the magazine of the Jordanian Lawyers' Association, p 1/3, 1993, Amman.
- Copying from newspapers: in the case of an event: the name of the newspaper, issue number, date, and place of publication should be cited (Addustour, p 9253, 13 June 1993, Oman). In the case of an article, the author's name, title of the article in bold, the name of the newspaper, and the issue number, date, and place of publication should all be incorporated (Mahmoud Darwish, The Eleven Planets, Addustour, Amman, 31 March 1993, p 1965).

Books:

Al-Nahawi, Adnan Ali Rida, Muslims between secular and human rights, second edition, Dar Al-Nahawi for publication and distribution, Riyadh, 1997.178 to 188.
Bransford J., D. and Stein B., The (IDEAL) Problem Solving, A Guide For Improving thinking, Learning, and creativity, Second Edition, New York, 1995, 100-115.

AL-MANARA FOR RESEARCH AND STUDIES

A blind peer-reviewed academic research journal issued by Al al-Bayt University

Scope

Al-Manarah is a blind peer-reviewed academic research journal issued by Al Al-Bayt University, Mafraq, Jordan, and is published by the Deanship for Academic Research at Al Al-Bayt University. The journal publishes genuine research articles and welcomes original research on current topics based on recent theoretical developments and latest international scholarship in the Arts, humanities, social & educational sciences, law, religion and theology, business and finance.

Manuscripts should be submitted in English or Arabic (other modern languages may be considered). Submitted articles will be subject to academic blind peer-review by competent referees selected by the editor-in- chief confidentially. Decisions are made by the Editorial Board based on the referees' reports.

All correspondence should be addressed to

Editor-in-Chief

AL-Manarah

P.O. Box: 130040

Mafraq-Jordan

E-mail: manara@aabu.edu.jo

Tel: (9622) 6297000

1. Publication fees: Al- Manarah charges 200 USD Once an Article is accepted for Publication.
2. By submitting their manuscripts, authors assure that their manuscripts have neither been previously published nor are being considered for publication elsewhere. However, if an author decides to withdraw his/her manuscript, they have to pay to Al Al-Bayt University all expenses incurred in processing their manuscript. Information about the researcher should include his/her name, academic rank, address, and affiliation.
3. Copyright: a statement transferring copyright from the author(s) to Al Al-Bayt University is required prior to the manuscript acceptance for publication. The copyright transfer form is to be submitted along with the paper. Reproduction or republication of any part of the contents of a published work is forbidden without a prior written permission by the Editor-in-Chief.
4. Manuscripts are subject to standard Academic blind peer-review.
5. The manuscript should be printed using Word and should follow all edit and bibliographic instructions (follow the sample provided).
6. The number of pages should not exceed 35 electronic pages and must include the title, the name(s) of the researcher(s), the English and Arabic abstracts, Keywords. Arabic and English abstracts should not exceed (100) words. Keywords in Arabic and English should follow the abstracts.
7. Manuscripts should be double-spaced, typed in a 12 point font (Times New Roman) with 2.5 cm margins. Manuscript pages should be numbered.
8. Tables and figures should be respectively included.
9. Arab and Islamic names and items written in Latin should take into account the system used in the Department of Islamic Information.
10. The International System of units and a standard abbreviation style should be followed.
11. *Al-Manarah* has the right to ask the contributors to omit, reformulate, or reword their manuscripts or any part thereof in the manner that conforms to the publication policy.
12. A final copy of the manuscript in its final shape for publication is e-mailed to the researcher for proofreading. Researchers should send back the proofread version within the deadline stated. No addition or extractions are allowed.

In the Name of Allah, the Compassionate the Merciful

Copyright

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or copied in any form or by any means –electronic, mechanical photocopying, recording or storing in a retrieval form- prior to six months of the date of its publication in AL-MANARAH. Thereafter, prior written permission from the Editor –in- Chief must be obtained.□

Editorial

Editor-in-Chief:

Prof. Dr. Akif Al-Fugara

Editor-in-Chief, Al-Manarah
Dean of the Deanship of Scientific
Research Al al-Bayt University, Mafraq
25113, Jordan.
Tel: 00 962 2 6297000 Ext. 2150
akifmohd@aabu.edu.jo

Business Series Editor-in-Chief:

Prof. Dr. Abdel- Rahman kh. El- Dalabeeh School of Business/ Al AlBayt University

Editorial Board:

Prof. Dr. Waleed M. Al-Awawdeh School of Business/ Al AlBayt University
Prof. Dr. Salem Safah Al-Oun School of Business/ Al AlBayt University
Prof. Dr. Ghazi Abdulmajeed Al-rgaibat School of Business/ Al AlBayt University
Prof. Dr. Seif Obeid Al Shbeil School of Business/ Al AlBayt University
Prof. Dr. Hussein Al-zeaud School of Business/ Al AlBayt University

Editorial Office:

Waleed Maabrah

Mr. Waleed Maabrah
Deanship of Scientific Research
Al al-Bayt University, Mafraq 25113,
Jordan.
Tel: 00 962 2 6297000 Ext. 2208
manara@aabu.edu.jo

Production:

Hiba Ali Al-Zou'bi

The views expressed in this issue are those of the authors and do not necessarily reflect the views of the Editorial Board or the policies of Al al-Bayt University



AL - MANARAH

For Research and Studies

A REFEREED RESEARCH JOURNAL

Business Series

Published By
AL al-Bayt University

ISSN: 2958 – 2393 (Print)

ISSN: 2958 – 2407 (Online)

Volume (2), No. (3), Safar 1445 A.H./ September 2023 A.D.

Address: P.O. Box: 130040 Mafraq – Jordan

Tel: (9622) 6297000, Fax: (9622) 6297031

Email: manara@aabu.edu.jo