مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور المصرف العقاري في حل مشكلة السكن حسب مقياس رضا العملاء
اسم الكاتب: د. طالب أحمد، أحمد خيريك
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4947
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:33 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (1) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (1) 2017

دور المصرف العقاري في حل مشكلة السكن حسب مقياس رضا العملاء

الدكتور طالب احمد*

احمد خيربك**

(تاريخ الإيداع 16 / 10 / 2016. قُبِل للنشر في 1 / 2 / 2017)

□ ملخّص □

يتناول هذا البحث مساهمة المصرف العقاري في حل مشكلة السكن، و تسليط الضوء على أداء المصرف العقاري وقياس فاعلية المصرف من خلال رضا العملاء عن هذا الأداء وإذا كان بالفعل يغطي حاجتهم أم أنهم ما زالوا بحاجة إلى مصادر أخرى لتأمين الاستقرار السكني.

ومن أبرز النتائج التي تم الوصول إليها أنّ هناك حاجة فعلية لتقديم التمويل السكني وذلك من خلال المقارنة بين نصيب الفرد من الدخل القومي وسعر المسكن، وهناك مشكلة من ناحية التوافق بين قيمة القسط الشهري ودخل الفرد وسعر المسكن، وتبين من التحليل الإحصائي بان معظم أفراد العينة هم راضين إلى حد ما عن أداء المصرف العقاري كونه من أفضل أنواع القروض المتاحة من خلال المبلغ الإجمالي المقبوض وفترة السداد،ولكن من ناحية قيمة القسط فيعتبر عال نسبيا نسبة إلى متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي على المستوى السنوي والشهري وان أكثر المؤثرات على اتخاذ العميل موقفه هو الضمان العالي للقرض، حيث انه يتوجب عليه تقديم دخله ودخل الكفلاء والمسكن كضمان.

الكلمات المفتاحية:القرض العقاري،السكن،أداء المصرف،التحليل التمييزي.

* **مدرس– قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

** **طالب ماجستير– قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية – سورية.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (1) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (1) 2017

The Role of Real Estate Bank in Solving The Housing Problem by The Credit Position of The Customers

Dr.Taleb Ahmad*
Ahmad kherbeek**

(Received 16 / 10 / 2016. Accepted 1 / 2 / 2017)

□ ABSTRACT □

This Research Deals With The Contribution Of The Real Estate Bank In Solving The Housing Problem, And Shedding Light On The Performance Of The Real Estate Bank And Measureing The Effectiveness Of The Bank Through Customer Satisfaction With This Performance, And Whether It Already Covers Their Needs Or Do They Still Need Other Sources To Secure Stable Housing. Among The Most Prominent Results That Have Been Accessed, There Is A Real Need To Provide Housing Finance By Compareing Per Capita Income With The Price Of House, There Is A Problem Of Compatibility In Terms Of The Value Of The Monthly Premium And Per Capita Income And The Price Of Housing. The Statistical Analysis Shows That Most Of The Respondents Are Partially Satisfied With The Performance Of The Real Estate Bank Because It Is One Of The Best Types Of Loans Available Through The Total Received Amount And The Repayment Period. But The Value Of The Premium Is Considered A Relatively High Proportion Of The Average Per Capita Income On The Annual And Monthly Levels And The Most Influences On The Customer's Position On His Decision Is A High Guaranteeing Of The Loan, That He Should Submit His Income, His Guarantor'S Incomes And The House As Guarantees.

Key Words: Real Estate loan , the housing problem , Bank Performance, Discriminat Analysis.

* **Assistant Professor- Statistics And Programming Department- Faculty Of Economy- Tishreen University –Latakia- Syria**
** **Postgraduate Student- Department Of Statistics And Economy- Faculty Of Economy- Tishreen University –Latakia- Syria.**

مقدمة:

السكن حاجة أساسية للمواطنين نظرا لما توفره من أمان واستقرار، وأصبح المسكن الملائم أحد حقوق الإنسان الأساسية، ولكن ازدياد أعداد السكان ومعدل نموهم ومكونات هذا النمو وتوزيعهم الجغرافي وكثافتهم ومحدودية الأراضي القابلة للإعمار أدى إلى ارتفاع معدلات الطلب على المساكن مما أدى إلى ارتفاع أسعارها إلى حدود لا تتناسب مع دخل الفرد،مما أدى إلى تفاقم مشكلة السكن بشكل قوي ، فجاءت القروض العقارية كتقدمة لحل هذه المشكلة،وحتى تكون هذه القروض ذات جاذبية معينة لاستقطاب الأفراد يجب أن تتناسب مع دخل الفرد وإلا فأنها لن تحقق الغاية المرجوة منها، ومن هنا تأتي دراستنا لتوضيح مدى فاعلية القروض العقارية في حل مشكلة السكن ومدى توافقها مع متطلبات المواطنين وتلاؤمها مع دخولهم.

الدراسات السابقة:

1 طوبال، ابتسام، تقييم مساهمة البنوك التجارية في تمويل السكن دراسة حالة: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط– بنك.جامعة منتوري، قستنطينة، 2005[1] .

هدفت الدراسة إلى التعريف بالقروض العقارية السكنية التي تعتبر أحد الأدوات المستخدمة في تمويل سوق السكن من طرف البنوك، وتقييم مساهمة هذه البنوك في مجال تمويل السكن سواء بالنسبة للطلب أو للعرض.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن سياسة السكن المتبعة في الجزائر التي تعتمد في مجملها على الدور الأساسي للدولة هي السبب الرئيسي لتفاقم أزمة السكن التي تزداد تعقيدا نتيجة ارتفاع معدلات نمو السكان والنزوح الريفي وتوزيع المساكن، وبالإضافة إلى نقص الموارد والإمكانيات المالية،أما فيما يخص التمويل السكني إن هذه العملية تواجه العديد من المخاطر الائتمانية التي تحاول البنوك التجارية السيطرة عليها من خلال مجموعة من الوسائل ذات البعدين الموضوعي والعملي في اتخاذ القرار ومتابعة العملية الائتمانية، إلا أنها تعاني من نقص الإمكانيات والكفاءات التي تتطلبها إدارة هذه الوسائل وهي بذلك تكتفي بطلب الضمانات والتأمينات بالإضافة إلى إعداد المخصصات والمؤونات مما يؤثر سلبا على قراراتها الائتمانية.

التعليق على الدراسة: تتقارب هذه الدراسة مع دراستنا في توصيف حالة السكن والسكان وربط التمويل المصرفي بها، وتختلفان في عدة جوانب منها ربط دخل الفرد بقيمة قسط القرض وتقدير حجم الطلب على المساكن.

2 غصن، رولا . الواقع السكني في محافظة طرطوس وافاقه المستقبلية في اطار التخطيط الاقليمي. جامعة تشرين، اللاذقية، 2010[2] .

هدف البحث إلى :

- دراسة واقع السكن في محافظة طرطوس.
- تحديد نسبة الأشخاص الذين يعانون من مشكلة السكن.
- معرفة عدد المساكن غير اللائقة للمعيشة في محافظة طرطوس.
- دراسة أثر الزيادة السكانية على القطاع السكني.

ومن أهم النتائج:

- انعدام التوازن بين العرض والطلب على المساكن في المحافظة.
- لايؤثر التركيب النوعي لسكان المحافظة على الواقع السكني.

- ازدياد نسبة مساهمة المصرف العقاري في تمويل عجلة البناء.

التعليق على الدراسة: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في توصيف حالة السكن والسكان وتقدير الاحتياجات من السكن، ولكن الاختلاف بين الدراستين أنه تم الربط بين مشكلة السكن والقرض المصرفي في دراسة الباحث أما في هذه الدراسة تم الربط بين مشكلة السكن توافر المسكن اللائق للمعيشة.

3-GERLACH,S.Bank Lending and Property Prices in Hong Kong ,Hong Kong Monetary Authority. Hong Kong Institute for Monetary Research and the CEPR,30, 2004.[3]

هدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة بين البناء السكني والقرض المصرفي في هونغ كونغ في ظل وجود:

- تقلبات أسعار البناء السكني.
- السياسات النقدية الضعيفة المتبعة في حالات تقلب الأسعار.
- الارتباط الكبير بين أسعار الملكية والإقراض.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث :

- يوجد علاقة قوية بين نمو الائتمان والقروض المصرفية والتي تظهر العلاقة المباشرة للقرض المصرفي مع أسعار الملكيات.
- إن أساس القرض المصرفي هو أسعار الملكيات ،وعلى الرغم من ذلك لا يظهر القرض المصرفي ذلك الأثر الكبير على أسعار الملكيات.
- إن الحساسية العالية بين منح الائتمان وأسعار الملكية أدت إلى التقيد بمنح الائتمان، ولكن الطلب القوي على الائتمان والسوق المزدهرة والتغير التنظيمي قد لعب دورا هاماً في رفع هذا التقيد تدريجياً.
- وكنتيجة لذلك والتنظيم العقلاني ومن أجل السيطرة على المخاطر وضع البنك حدودا للائتمان وذلك للتقليل من خطر تقلب الأسعار.

التعليق على الدراسة: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث دراسة العلاقة بين السكن والقرض المصرفي، ولكن تختلفان من حيث أن الدراسة السابقة تدرس السياسات النقدية ودراسة أثر تقلبات الأسعار على منح الائتمان، أما دراسة الباحث ستعتمد على مقارنة القرض المصرفي مع دخل الفرد مما يعطي فكرة عن قدرة الفرد على دفع القرض المصرفي وهنا تدخل بشكل غير مباشر التقلبات بالأسعار وأثرها.

4- ATTAKORA-AMANIAMPONG,E. Residential Development and Borrowing in Ghana:A Challenge for Banks and Private estate developers. Division of Building and Real Estate Economics School of Architecture and the Built Environment Royal Institute of Technology, Stockholm. (2006). [4]

هدفت الدراسة إلى:

- دراسة مراحل تطور إنتاج العقارات وتمويلها الخاص وأشكال مالكي العقارات.
- دراسة حالة السكن وتمويل السكن والتركيز على الشركات السكنية الخاصة.
- توضيح مشكلة الاستملاك والتطوير السكني ومنح القروض إلى شركات التطوير العقاري الخاصة.
- إيجاد طرق لتحويل الأموال إلى التطوير السكني.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث:

- عانت البنوك من مشكلة تسديد القروض وغياب التمويل طويل الأجل وعانت أيضا من مشكلة التمليك خلال فترة الرهن العقاري.
- القطاع الخاص نشيط ويعطى إيداعات كبيرة من قبل المشترين.
- يوجد نقص في أعداد المساكن.
- تخلف في الصناعة المالية السكنية بسبب الاحتكار من بعض الشركات السكنية.
- التمويل السكني هو خطر مما يفرض فوائد عالية وبالتالي ارتفاع التكلفة على المشترين.
- هناك توسع سريع للحياة الحضرية ونمو سكان عالي وسوق مزدهرة.
- الاستقرار الاقتصادي والسياسي عامل جذب للاستثمار في مجال السكن على الرغم من المخاطرة الحقيقية في هذا المجال.
- توجد تهديدات كبيرة تؤدي إلى رفع عامل المخاطرة منها:

مستوى الدخل المنخفض، مشكلة التضخم العالي مما يعطي عائدات منخفضة،نظام التمليك الضعيف،سوء إدارة الحكومة لأراضيها.

التعليق على الدراسة: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث توصيف مشكلة السكن وربطها بالإقراض المصرفي، وتوصيف وضع الشركات العاملة في مجال السكن، وتختلفان في أن الباحث سيقوم بدراسة القرض المصرفي من ناحية ملاءمته للمقترض، أما الدراسة السابقة فقد درست ايجابيات القرض ومشكلاته.

مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث الرئيسية في صعوبة قياس مدى فاعلية القروض العقارية الممنوحة من قبل المصرف العقاري السوري في حل مشكلة السكن، وهذه المشكلة ناتجة عن ضعف الدخول الشهرية أو السنوية مقارنة بأسعار العقارات التي تتمتع بالمواصفات الجيدة والملاءمة للسكن، ويمكننا صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة المصرف العقاري في حل مشكلة السكن حسب مقياس رضا العملاء؟

أهمية البحث وأهدافه:

تأتي أهمية هذا البحث من خلال توضيح دور المصرف العقاري في حل مشكلة السكن في مدينة اللاذقية باستخدام التحليل التمييزي، من خلال بناء نموذج لتصنيف العملاء حسب مقياس رضا العملاء عن أداء المصرف العقاري في حل مشكلة السكن كون القروض العقارية الطريق شبه الوحيد لتلبية حاجة السكن والاستقرار للمواطن بشكل عام ولأصحاب الدخول المحدودة بشكل خاص، والهدف من هذا البحث:

- بيان أثر القروض العقارية المقدمة من المصرف العقاري على قطاع السكن.
- بيان معايير منح القروض العقارية من الدخل الشهري، القسط الشهري، الضمان.
- بيان مدى ملاءمة القروض العقارية مع تكلفة المسكن.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور القروض العقارية في حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا يوجد أثر لمؤشر تناسب القرض في حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- لا يوجد أثر لمؤشر صياغة القرض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- لا يوجد أثر لمؤشر جودة الضمان على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- لا يوجد أثر لمؤشر حدود الإقراض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- لا يوجد أثر لمؤشر مشاكل الإقراض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- لا يوجد أثر لمؤشر خدمة المصرف على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.

مجتمع وعينة البحث:

إن مجتمع البحث هو عملاء المصرف العقاري في محافظة اللاذقية وقد تم اتخاذ عينة عشوائية بسيطة ممثلة لهذا المجتمع.

منهجية البحث:

ويعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي المسحي حيث يقوم هذا المنهج دراسة وتحليل ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة زمنية محددة ومن ثم تفسيرها.

الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

الزمان: الفترة 2000-2010.

المكان: محافظة اللاذقية.

النتائج والمناقشة:

أولا- أساس مشكلة السكن:

يعد الدخل عاملاً كبيراً في مشكلة السكن وأحد الجوانب الأساسية لها، حيث تتمثل مشكلة السكن بعدة نواح منها ارتفاع الأسعار و ضعف التمويل للقطاع السكني لذلك تلجأ المؤسسات والجمعيات السكنية إلى التمويل المباشر من الأفراد، حيث يستحوذ التمويل الشخصي حوالي 60% من إجمالي التمويل السكني ، وبينما يعتمد 40% منه على التمويل الحكومي والرهن العقاري في الدول النامية، ومن هنا تظهر مشكلة الدخل[5].

حيث إن نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي هو منخفض نسبيا وعلاوة على ذلك تبدو نسبة الإنفاق الاستهلاكي من الدخل مرتفعة و ذلك يعود إلى ما شهدته السنوات الأخيرة من ارتفاع عام في معدلات الأسعار، نتيجة لعدم الاستقرار بمعدلات التضخم حيث بلغ معدل التضخم (15.2%)في عام 2008، وفي عام 2009 بلغ (2.8%)، و(4.4%) في عام 2010[1][6]، مما يخفض نسبة الادخار التي من الممكن أن تتحول إلى دفعات ممولة للسكن، ويمكن توضيح نصيب الفرد من الناتج المحلي وتكلفة المسكن من خلال الجدول التالي:

[1] **الأرقام مأخوذة من النشرات الربعية للمصرف المركزي عام 2011.**

الجدول(1): حساب الفترة اللازمة لشراء منزل مساحة (90م2) بالاعتماد على نصيب الفرد من GDP في محافظة اللاذقية عن الفترة2000-2010.

العام	عدد السكان(بالآلاف)	نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي	تكلفة المتر المربع (ل.س)	الفترة اللازمة لشراء المسكن (بالسنوات)[2]
2000	1027000	49146.37	5453	9.99
2001	1045000	51627.27	5227	9.11
2002	1065000	52407.71	5025	8.63
2003	1081000	53536.32	5300	9.91
2004	1102000	61677.82	6134	8.95
2005	1121000	71525.57	6825	8.59
2006	1141000	78716.53	7299	8.35
2007	1161000	90134.79	8585	8.57
2008	1184000	106184.04	9332	7.61
2009	1207000	106275.59	9848	8.34
2010	1229000	109573.95	9848	8.09

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المجموعات الإحصائية من عام 2000 حتى عام2010[7]

ومن خلال قراءة البيانات في الجدول (1) نلاحظ تضاعف نصيب الفرد من الناتج المحلي من عام 2000 حتى عام 2010 وهذا التضاعف قد خفض فترة شراء المسكن من 9.99 عاما إلى 8.09 أعوام.

ولكن هذه الفترة مازالت طويلة حيث أنه يجب الانتظار طويلاً لتأمين مسكن، وذلك بافتراض إدخار كامل الدخل وهذا من المستحيل، فلذلك سوف تتضاعف هذه الفترة مرتين أو أكثر، وهناك افتراض آخر يفاقم المشكلة وهو افتراض عدالة التوزيع للناتج المحلي بين أفراد المجتمع وهذا أيضا صعب، وذلك بسبب تفاوت الطبقات في المجتمع السوري، وبذلك نستنتج أن مشكلة السكن تكمن في انخفاض دخل الفرد تجاه سعر المسكن

ثانيا: معايير منح القروض العقارية في المصرف العقاري السوري:

يقوم المصرف العقاري بمنح القروض طويلة الأجل ومتوسط الأجل مقابل رهن عقاري، وتعمل تحت إشراف ورقابة الدولة، فلذلك فأنها تعمل على تسهيل وتأمين مأوى للمواطنين وتهيئة السكن الملائم مما يساعد على استقرار الأسرة، وبذلك يكون قد ساهم في رفع معدلات التنمية سواء الاجتماعية منها أو الاقتصادية من خلال توفير موارد وأرباح نتيجة أعمالها[8].

وشهدت نسب الإقراض في محافظة اللاذقية تطورات متسارعة ومتزايدة ناتجة عن توسع المصرف العقاري في الإقراض، وذلك نظراً للسياسية الحكومية الداعمة للقطاع العقاري سواء من خلال ضخ الأموال إلى ميزانية المصرف العقاري، أو من خلال منح تسهيلات للأفراد باقتناء المنازل من خلال بناء مساكن يعتمد نظام تمويلها على القروض العقارية الممنوحة للمكتتبين، وقد بلغ إجمالي القروض العقارية الممنوحة في عام 2000 /2182/ مليون ل.س /

[2]ينتج هذا العمود من خلال قسمة العمود (4) مضروبا بمساحة المسكن (90م2) على العمود (3).

وبلغت في عام 2010 /15453 مليون ل.س/[9] أي أنها قد تضاعفت ما يقارب /7مرات/ من عام 2000 حتى عام 2010 وهذا مؤشر جيد على مساهمة المصرف في حل مشكلة السكن محاولة منه لتحسين أداءه في تلبية الاحتياجات المالية والتمويل المباشر للحصول على مسكن.

تتعدد معايير منح القروض العقارية ولكن أهمها هي التي تضمن للبنك استرداد أمواله بالإضافة إلى هامش ربحي مقبول والتي تتمثل بمستوى دخل الفرد والقسط الشهري، وسنتطرق إلى هذه المعايير حسب بيانات المصرف العقاري السوري:

1 **دخل الفرد** : يعتبر دخل الفرد من أهم معايير منح القروض العقارية ويتصدر المقدمة بسبب أنه المقياس الدقيق لقدرة الفرد على السداد أو بعبارة أخرى يقدر الملاءة المالية الفعلية للعميل، فلذلك وضع المصرف حدودا دنيا لدخل العميل لمنحه القرض، والجدول التالي يوضح قيمة القسط الشهري لكل نوع من أنواع القروض حسب فترة السداد:

الجدول(2): قيمة القسط الشهري لكل نوع من أنواع القروض حسب فترة السداد

القرض	العام	المدة (عام)	النسبة %	الفائدة %	عامل الاستهلاك %	القسط لكل100000
شراء مسكن	من عام 2004حتى عام 2010	10	31.57	%9	%1.2667577	1266.8
		15	38.30	%9.5	%1.0442247	1044.2
		5	19.49	%8.5	%2.051653	2051.6
	ما قبل عام 2004	10	43.41	%7.5	%1.187067	1187.1
		15	39.43	%9	%1.014267	1014.3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف العقاري السوري بين عامي 2000-2010[10]

ومن خلال الجدول رقم (2) يمكننا استخراج الحدود الدنيا للدخل المطلوب لكل قرض حسب قيمته من المعادلة التالية:

الدخل = قيمة القرض ÷ النسبة (العمود رقم 3).

فعلى سبيل المثال قرض قيمته 1500000 ل.س يكون الحد الادنى للدخل المطلوب / 47514ل.س/ إذا كان لمدة عشر سنوات، من الملاحظ أن الحد الأدنى المطلوب هو مرتفع نسبيا مقارنة مع نصيب الفرد من الناتج المحلي كما تبين معنا سابقا ، فلذلك من الصعب أن يتوصل الفرد إلى الحصول على السقف الأعلى للقرض الذي يؤمن إلى حد ما تكلفة المسكن واكسائه، ومن هذه النقطة تظهر المشكلة الحقيقية في القرض العقاري ودوره في حل مشكلة السكن.

1 القسط الشهري : يعتبر القسط الشهري ثاني أهم معايير منح القرض بسبب اه يعطي الضمان للمصرف باسترداد أمواله وبالأخص إذا كان هذا القسط مدروسا بما يتناسب مع الملاءة المالية للعميل فهو من ناحية يعطي الأمان ومن ناحية أخرى يوفر السيولة النقدية للمصرف عندما تكون آجال استحقاق الأقساط موحدة ضمن فترة زمنية محددة مثل الخمسة أو العشرة الأيام الأولى من كل شهر، وتبلغ قيمة القسط هذه الأهمية لما تحمل من عنصر الجذب، حيث أنها إذا كانت مناسبة لدخل الفرد ولا تقتطع الجزء الكبير من دخله ولا تؤثر على الجزء المخصص للاستهلاك فسوف تعطي دافعا للاقتراض، وقد بلغت قيمة القسط الشهري في المصرف العقاري لكل نوع من أنواع القروض حسب فترة السداد لكما يلي:

من الجدول (2) يمكننا تحديد القسط الشهري للقرض العقاري مهما بلغت قيمته فعلى سبيل المثال قرض قيمته 1500000 ل.س يكون القسط الشهري له /19002ل.س/ إذا كان لمدة عشر سنوات وقد حسب عن طريقتين:

- القسط الشهري= عامل الاستهلاك × مبلغ القرض
- القسط الشهري = القسط لكل 100000 × تكرارات 100000(في حالتنا 15).

ثالثا: التحليل التمييزي:

1) مفهوم التحليل التمييزي: التحليل التمييزي هو عبارة عن تقنية لتصنيف المفردات أو المشاهدات إلى مجموعتين أو أكثر وفقاً لمتغيرات معينة، ويعتمد نموذج التحليل التمييزي على إيجاد العلاقة بين المتغيرات التابعة و المتغيرات المستقلة و التوصل إلى بناء نموذج يمثل العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل علاقات خطية، تمثل تلك الظاهرة المدروسة، ويساعدنا على فهم واقع الظاهرة و إجراء التقديرات اللازمة للماضي و التنبؤ بالمستقبل، بما يسمى دالة التمايز التي تعمل على تعظيم الفروق بين متوسط المجموعات و تقليل التشابه في أخطاء التصنيف في الوقت ذاته[11].

2) **بناء نموذج التصنيف للعملاء:** لبناء نموذج التصنيف للتحليل التمييزي نوجد دالة التمايز، ولكن قبل البدء بالتحليل يجب التحقق من شروط التحليل التمييزي إذا كانت المشاهدات (البيانات) موافقة لإجراء التحليل التمييزي والاختبارات هي:

1 -أن تكون خاضعة للتوزيع الطبيعي.

2 -عدم وجود ارتباط ذاتي.

3 -عدم وجود ارتباط بين المتغيرات.

وللبدء ببناء النموذج التصنيفي (التحليل التمييزي) نبدأ أولاً بالتعرف على دالة التمايز، ومن ثم التحقق من شروط التحليل وأخيرا بناء النموذج والتحقق منه عن طريق مصفوفة التصنيف.

ويعتمد بناء نموذج التصنيف على الأمور التالية:

1. دالة التمايز: إن من أهم أهداف التحليل التمييزي هو التنبؤ بالعلاقة بين المجموعات بالاعتماد على عدة متغيرات مستقلة تؤثر على المتغير التابع، وبالتالي يسعى التحليل التمييزي إلى إيجاد نموذج تنبؤي يقيس الظاهرة المدروسة ويعطي هذا التحليل دالة تدعى دالة التمايز وتكون على الشكل التالي[12]:

$$\mathbf{Z_{jk} = a + W_1X_{1k} + W_2X_{2k} + \ldots + W_nX_{nk}}$$

Z_{jk} = دالة التمايز (discriminant Z score of discriminant function j for object k)

a = الثابت المنفصل (Intercept)

W_i = معامل التمايز للمتغير المستقل(discriminant coefficient for independent variable i)

X_{ik} = المتغير المستقل (independent variable i for object k)

هذا النموذج يزود بمقارنة المتوسطات لكل مشاهدة من التحليل، ولكن هذا النموذج لا يعطي الدقة التنبؤية اللازمة إلا بعد بناء مصفوفة التصنيف وذلك بسبب عدة عوامل أهمها حجم العينة.

2. توافر شروط التحليل:

- التوزيع الطبيعي: لاختبار التوزيع الطبيعي هناك عدة طرق منها عن طريق الاختبارات ومنها عن طريق الرسم البياني، ويجب أن تكون المتغيرات المستقلة موزعة توزيعاً طبيعياً، أو قريبة منه، فإن لم تكن كذلك يمكن أن تكون قريبة من التوزيع الطبيعي ، بحيث لا يوجد في المتغيرات قيم شاذة تؤثر على نتائج التحليل [13].

- الارتباط الذاتي : إن من اكبر المشكلات التي قد توجه التحليل الإحصائي بشكل عام والتحليل التمييزي بشكل خاص هو ظهور ارتباط ذاتي للمتغيرات المستقلة الداخلة في التحليل، وللكشف إذا كانت المتغيرات مرتبطة ذاتيا ام لا هناك عدة اختبارات وقد استخدمنا اختبار (tolerance) واختبار معامل تضخم التباين (VIF).
- الارتباط بين المتغيرات المستقلة: بما أن دالة التمايز تقوم بمقارنة متوسطات المتغيرات المستقلة الداخلة في التحليل، فلذلك نستخدم اختبار بيرسون بسبب أن نوع البيانات هي كمية (متوسط المحور) وهو الاختبار الأكثر استخداما للكشف عن الارتباط بين المتغيرات، ويكون ذلك انه كلما كبرت قيمة المعامل كلما دل على قوة الارتباط.

3. نموذج التصنيف المقترح [14]:للقيام بالتحليل التمييزي نتبع عدة خطوات وذلك بعد التأكد من توافق المتغيرات مع التحليل كما أوردنا سابقا، والخطوة الأولى هي بناء الفرضيات والقيام بعدة اختبارات منها ما يهدف إلى تقييم أهمية الدوال الناتجة عن النموذج وبالأخص عندما يوجد أكثر من دالة، ومنها ما يبين فيما إذا كانت هناك فروق بين مجموعات التصنيف بالنسبة للمتغيرات المستقلة، ومن ثم وضع دوال التمايز واختبار الخطأ التصنيفي للمشاهدات.

- الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة : ويمكن اختبار الدلالة الإحصائية في التحليل التمييزي للمتغيرات المستقلة الداخلة في التحليل عن طريق اختبار وليكس لامبدا حيث تعطينا قيمة (sig) الدلالة الإحصائية مقارنة مع مستوى الدلالة التي تفرضه طبيعة الدراسة وفي هذه الدراسة سنعتمد مستوى الدلالة (5%).
- بناء الفرضيات : كما هو الحال في التحليل الإحصائي المتعدد في التحليل يجب مراعاة كل من عشوائية العينة، حجم العينة المناسب، تناسب القياس و استخدام النموذج الصحيح لاختبار الفرضيات. وبالنسبة لفرضيات التحليل التمييزي يقاس لكل متغير مستقل الأثر التصنيفي له على المتغير التابع.
- تناسب القيم بعد إدخال كل المتغيرات في النموذج:احد الاختبارات المناسبة لقياس جودة النموذج هو الجذر الكامن (Eigenvalue) الذي يمثل قدرة النموذج (الدالة) على التمييز بين المجموعات وهذا الاختبار يعطي نسبة مجموع المربعات ما بين المجموعات (SSB) و مجموع المربعات داخل المجموعات (SSW)، وكلما اقتربت هذه النسبة من الصفر كلما دل على انه لا يوجد تمايز بين المجموعات أي أن القيمة الكبيرة للجذر الكامن يدل على قوة تمييزية اكبر.
- وليكس لامبدا (Wilk's Lambda) هو أكثر الاختبارات استخداماً في التحليل التمييزي وهو عبارة عن النسبة بين مجموع المربعات داخل المجموعات ومجموع المربعات الكلي (SSW/SST)، وتوزيع كاي مربع بدرجات حرية (k−1) حيث k عدد العناصر المقدرة، والقيم الأنسب هي التي تقترب من الصفر، وقيمة (sig) لاختبار فيشر هي التي تؤثر على اخذ القرار بقبول الفرضية الصفرية أو رفضها.
- دوال التمايز :التحليل التمييزي المتعدد يولد عدد من الدوال مساويا لعدد المجموعات في المتغير التابع ناقص واحد (g−1)، أي أن عندما يكون المتغير التابع بثلاث مجموعات يكون لدينا دالتين تمييزتين، وتكون كل دالة منفصلة وتتطلب التفسير المفصل لها، إن نتيجة التحليل التمييزي لأكثر من مجموعتين.

4. **تصنيف المشاهدات:** إن مصفوفة التصنيف هي إحدى الوسائل لمعرفة القوة التمييزية للنموذج وذلك عن طريق النظر إلى المصفوفة حيث إن قيم القطر الرئيسي تمثل القيم المصنفة بشكل صحيح بينما القيم الأخرى (غير الواقعة على القطر) تمثل القيم التي صنفت بشكل خاطئ.

والتصنيف الخاطئ يعني تصنيف المشاهدة في مجموعة هي لا تنتمي له وعندما تكون نسبة التصنيف ضعيفة، وإن عدد المشاهدات المصنفة بشكل خاطئ كبير يجب الكشف عنها وإعادة تصنيفها، ويمكننا الكشف عن هذه

المشاهدات بعدة طرق منها: إن بشكل عام المشاهدات المصنفة بشكل خاطئ تحمل اقل أو أعلى قيمة فلذلك يتم تعديلها أو اختبار بايز حيث إن هذا الاختبار يعطي إشارة على المشاهدات التي صنفت خطأ.

النتائج والمناقشة:

سوف نقوم في هذا المبحث بإيجاد الدوال التمييزية القادرة على تصنيف العملاء حسب مقياس الرضا عن اداء المصرف العقاري في حل مشكلة السكن كمتغير تابع وينقسم إلى (غير راض، إلى حد ما راض، راض) وذلك قياساً إلى المتغيرات المستقلة التالية:

- **تناسب القرض:**دراسة تناسب سعر الفائدة وقيمة القسط مع دخل العميل، وسعر المسكن مع قيمة القرض.
- **صياغة القرض:** دراسة تناسب صياغة القرض مع العميل ودراسة الأساس الذي اعتمد في صياغة القرض.
- **جودة الضمان المقدم:** ويتم دراسة جودة الضمان المقدم و امكانية تخفيضه.
- **حدود الإقراض:** دراسة معوقات منح الائتمان العقاري.
- **مشاكل الإقراض:** دراسة المشاكل التي تواجه المصرف عند منح القرض.
- **خدمة المصرف:** دراسة مدى جودة الخدمة غير المالية التي يقدمها المصرف للعملاء.

والمتغير التابع : اداء المصرف العقاري في حل مشكلة السكن : حيث يقيس مساهمة المصرف في حل مشكلة السكن، وإمكانية تملك العميل للمسكن بعد الحصول على القرض.

وتم توجيه استبيان الى عملاء المصرف العقاري في محافظة اللاذقية وقد قسم إلى عدة محاور يقيس، كل محور احد متغيرات الدراسة، معتمدين بذلك على مقياس ليكارت الخماسي لتحليل البيانات وعند التقييم سوف نعتمد على المتوسط المرجح للمقياس الخماسي في قياس المتغيرات المستقلة اما المتغير التابع فقد تم التحويل من المقياس الخماسي الى الثلاثي للتناسب مع مقياس رضا العملاء، والمقياس الخماسيه و كما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20

قمنا في هذا البحث بسحب عينة عشوائية من عملاء المصرف العقاري في محافظة اللاذقية بعد ان تم تحديد حجم العنيه المناسب من المجتمع بحجم /24507عميل/ وفق القانون التالي [15]:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{24507}{1+24507\,(0.05^2)} = 393.5761 \approx 394$$

وقد تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة وتم استعادة 357 استبانة منها.

ولاختبار ثبات أسئلة الاستبيان نقوم بإجراء اختبار ألفا كرومباخ:

جدول (3) نتيجة اختبار الفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	36

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن قيمة الاختبار مرتفعة البالغة 0.805 وهذا دليل على ارتفاع ثبات الاستبيان وجودة نتائجه.

ولمعرفة الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان بالنسبة للعملاء نقوم بدراسة المتوسط العام للمحاور، والقيمة العظمى والصغرى التي توضح الفروقات بين إجابات أفراد العينة.

الجدول (4) مقاييس النزعة المركزية والتشتت لمحاور الاستبيان:

		تناسب القرض	صياغة القرض	جودة الضمان	حدود الإقراض	مشاكل الإقراض	خدمة المصرف	أداء المصرف
N	Valid	357	357	357	357	357	357	357
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.4586	2.7143	4.3686	3.8578	3.5833	3.1353	1.96
Std. Deviation		.29317	.41119	.22416	.30376	.23899	.35749	.657
Minimum		1.86	1.67	3.80	2.75	3.00	2.60	1
Maximum		3.14	3.33	4.80	4.75	4.00	3.80	3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

- المتوسط الحسابي: نلاحظ أن المتوسط بالنسبة للمتغير الأول تناسب القرض هو ضمن نطاق غير الموافق 2.45 أي أن القرض غير متناسب مع احتياجاتهم، أما بالنسبة للمتغير الثاني صياغة القرض 2.71 أي أن صيغة القرض مناسبة إلى حد ما، أما بالنسبة لجودة الضمان المقدم 4.3 فيرون انه جيد جدا وليس بالمكان تقديم ضمان أفضل من ذلك، أما بالنسبة لحدود الإقراض 3.8 فإنهم يرون بان وجود هذه الحدود تؤثر على عملية الإقراض، أما مشاكل الإقراض لا يوجد مشكلة سواءً بالتعامل مع المصرف أو الحصول على القرض، وبالنسبة للمتغير المستقل الأخير خدمة العملاء 3.13 فأن العميل راض إلى حد ما عن خدمة المصرف العقاري، أما بالنسبة للمتغير التابع نلاحظ أن المتوسط يشير إلى أن المصرف يساهم إلى حد ما في حل مشكلة السكن.
- القيم الكبرى والصغرى: نلاحظ من الجدول(4) بأنه بالفعل يوجد اختلافات وفروقات بين الاجابات بسبب الفرق بين اصغر قيمة واكبر قيمة لكل من المتغيرات.

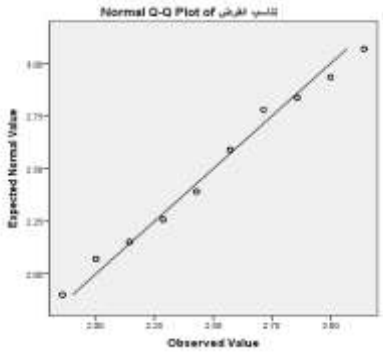
اختبار توافر شروط التحليل التمييزي:

1 -اختبار التوزيع الطبيعي:

إن اختبار البيانات إذا كانت تأخذ شكل التوزيع الطبيعي من اهم شروط تطبيق تحليل التمايز، ويمكننا اختبار هذا الشرط بعدة طرق منها الأشكال البيانية التي تظهر كيفية الانتشار، ويمكن استبعاد القيم الشاذة عن طريق اكتشافها من مخطط Box plot حيث يمكن الاستدلال إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال موقع الربيع الثاني في المخطط، وبشكل عام ان تحليل التمايز هو حساس جدا لحجم العينة فكلما كان حجم العينة كبيرا كان التحليل أدق،أي كلما كانت العينة كبيرة كانت الفروق بين توزيع العينة وتوزيع الطبيعي صغيرا وتنطبق هذه الحالة على تجانس التباين أيضا[13]، وفي حالتا هذه ان حجم العينة النهائي هو 357 عميل.

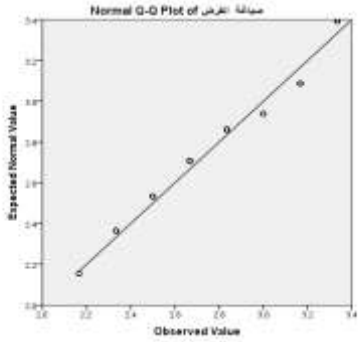
ومن الأشكال البيانية لمتغيرات الدراسة تظهر أن جميعها تتبع التوزيع الطبيعي أو قريبة منه.

الشكل (1)



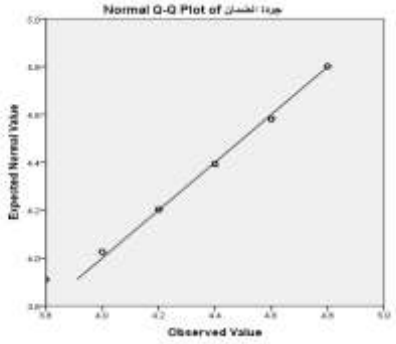
المصدر: من إعداد الباحث

الشكل (2)



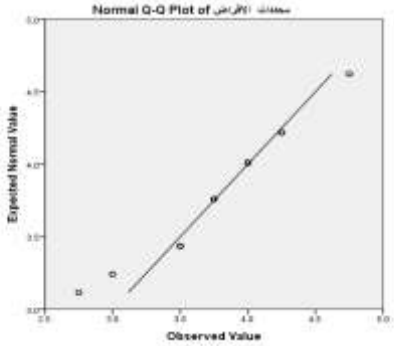
المصدر: من إعداد الباحث

الشكل (3)



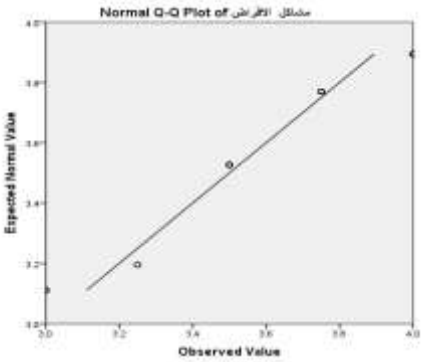
المصدر: من إعداد الباحث

الشكل (4)



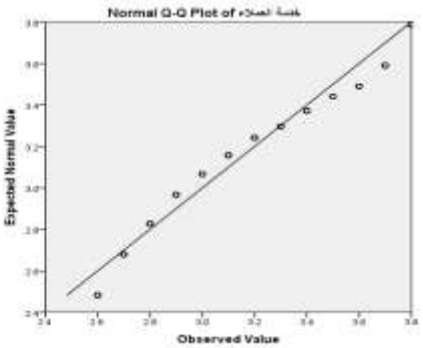
المصدر: من إعداد الباحث

الشكل (5)



المصدر: من إعداد الباحث

الشكل (6)



المصدر: من إعداد الباحث

2 -اختبار عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة:هناك عدة طرق للكشف عن الارتباط بين المتغيرات ومنها:

- معامل التحمل tolerance .•معامل تضخم التباين VIF.

وباستخدام برنامج spss تمكنا من الحصول على النتائج التالية:

الجدول(5) اختبار عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقل

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.088	.593		5.209	.000		
تناسب القرض	-.321-	.095	-.143-	-3.364-	.001	.820	1.219
صياغة القرض	-.623-	.093	-.290-	-6.739-	.000	.803	1.245
جودة الضمان	-.097-	.146	-.033-	-.662-	.509	.594	1.682
حدود الإقراض	.162	.096	.075	1.686	.093	.757	1.322
مشاكل الإقراض	-.594-	.125	-.216-	-4.755-	.000	.720	1.389
خدمة المصرف	1.088	.095	.593	11.449	.000	.556	1.800

a. Dependent Variable: EFFECT

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول ان جميع قيم vif هي اقل من 5، وجميع قيم tolerance اكبر من 50%، وهذا دليل كاف على عدم وجود ارتباط خطي مرتفع بين المتغيرات المستقلة.

3 إنشاء مصفوفة الارتباط:

يمكننا من خلال إجراء مصفوفة الارتباط الكشف عن قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، نلاحظ من الجدول التالي أن غالبية قيم معامل الارتباط الثنائي الظاهرة هي قيم صغيرة مما يدل على عدم وجود علاقات ارتباطيه قوية بين المتغيرات المستقلة، وبذلك تكون جميع شروط التحليل التمييزي محققة، وهي كما يلي:

الجدول(6): مصفوفة الارتباط

		تناسب القرض	صياغة القرض	جودة الضمان	محددات الإقراض	مشاكل الإقراض	رضا العميل
تناسب القرض	Pearson cor	1	.018	.272**	.265**	.113*	.403**
	Sig. (2-tailed)		.739	.000	.000	.033	.000
	N	357	357	357	357	357	357
صياغة القرض	Pearson cor	.018	1	.224**	.099	.313**	-.091-
	Sig. (2-tailed)	.739		.000	.063	.000	.087
	N	357	357	357	357	357	357
جودة الضمان	Pearson cor	.272**	.224**	1	.290**	.422**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	357	357	357	357	357	357
حدود الإقراض	Pearson cor	.265**	.099	.290**	1	-.042-	.403**
	Sig. (2-tailed)	.000	.063	.000		.430	.000
	N	357	357	357	357	357	357
مشاكل الإقراض	Pearson cor	.113*	.313**	.422**	-.042-	1	.232**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.430		.000
	N	357	357	357	357	357	357
خدمة المصرف	Pearson cor	.403**	-.091-	.516**	.403**	.232**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.087	.000	.000	.000	
	N	357	357	357	357	357	357

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

4 اختبار الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة :نقوم باختبار ويلكس لامبدا كما هو موضح فيما يلي:

الجدول(7) اختبار الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
تناسب القرض	.823	38.099	2	354	.000
صياغة القرض	.795	45.618	2	354	.000
جودة الضمان	.977	4.117	2	354	.017
حدود الإقراض	.936	12.184	2	354	.000
مشاكل الإقراض	.892	21.535	2	354	.000
خدمة المصرف	.706	73.699	2	354	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول بأن مستوى دلالة الاختبار الإحصائي sig للمتغيرات المستقلة الستة اصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة للمتغيرات المستقلة الستة، حيث يوجد أثر للمتغيرات على حل مشكلة السكن، أي المتغيرات الداخلة في النموذج ذا دلالة وفاعلية إحصائية.

5 اختبار قوة الدلالة وقوة العلاقة: في هذا المجال يمكننا الاستفادة من مؤشرين هما الجذر الكامن ومقياس ويلكس لامبدا.

- الجذر الكامن : ومن الجدول التالي الذي يظهر لنا قيمة الجذر الكامن:

الجدول(8) اختبار قوة الدلالة وقوة العلاقة

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	1.252[a]	76.3	76.3	.746
2	.389[a]	23.7	100.0	.529

a. First 2 canonical discriminant functions were used in the analysis.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

إن الجذر الكامن للدلالة التمييزية الأولى تبلغ 1.252، وقيمة الجذر الكامن للدالة التمييزية الثانية 0.389.

ومن نفس الجدول يتبين أن نسبة تباين للدالة الأولى هي 76.3% ونسبة التباين للدالة الثانية 23.7%.

6 إحصائية وليكس لامبدا:ومن الجدول التالي الذي يظهر لنا قيمة وليكس لامبدا:

الجدول(9) إحصائية ويلكس لامبدا

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.320	400.888	12	.000
2	.720	115.502	5	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

ومن الجدول (9) نجد أن قيمة لامبدا للدالة التمييزية الأولى هي 0.320 والقيمة الإحصائية لكاي مربع400.888 ومستوى دلالة الاختبار الإحصائي sig=0.00أي أنها اصغر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان الفروق بين مجموعات التصنيف دالة إحصائيا، بناءا على المتغيرات الستة الداخلة في التحليل.

وكذلك هو الأمر بالنسبة للدالة التمييزية الثانية حيث قيمة لامبدا لها 0.72والقيمة الإحصائية لكاي مربع115.502 ومستوى دلالة الاختبار الإحصائي sig=0.00 أي أنها اصغر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان الفروق بين مجموعات التصنيف دالة إحصائيا، بناءا على المتغيرات الستة الداخلة في التحليل.

7 **معاملات دوال التصنيف:** تمثل كل دالة تمايز من الدوال الناتجة مجموعة تصنيفية خاصة بفئات المتغير التابع (مساهمة المصرف العقاري في حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء)، كما تفيد في إعادة تصنيف أفراد العينة في إحدى المجموعات الثلاث حيث نعيد التقدير لكل مفردة فينتج لدينا قيمة واحدة لكل دالة، وبالمقارنة بين القيم نعيد تصنيف المفردة في المجموعة حسب القيمة التصنيفية الأكبر، ويظهر الجدول التالي معاملات دوال التصنيف:

من خلال المقارنة بين قيم ثوابت المتغيرات يمكننا القول بان إن العامل الأكثر تأثيرا على العملاء هو جودة الضمان في درجات التصنيف الثلاث.

الجدول(10)معاملات دوال التصنيف

	أداء المصرف العقاري في حل مشكلة السكن		
	(غير راض) 1-2.59	(حيادي) 2.60-3.40	(راض) 3.41-5
تناسب القرض	10.558	5.502	9.899
صياغة القرض	11.993	10.561	5.676
جودة الضمان	61.327	58.219	62.081
حدود الإقراض	34.675	37.473	34.855
مشاكل الإقراض	51.135	53.291	43.001
خدمة المصرف	-28.232-	-24.550-	-17.914-
(Constant)	-282.061-	-281.306-	-270.867-

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

وبالتالي تكتب الدوال التصنيفية على النحو التالي:

- الدالة التمييزية الأولى تمثل عدم رضا العملاء عن اداء المصرف العقاري:

$$Z_1 = -282.061 + 10.558X_1 - 11.993X_2 + 61.327X_3 + 34.675X_4 + 51.135X_5 - 28.232X_6$$

- الدالة التمييزية الثانية تمثل حيادية العملاء تجاه أداء المصرف العقاري:

$$Z_2 = -281.306 + 5.502X_1 - 10.561X_2 + 58.219X_3 + 37.473X_4 + 53.291X_5 - 24.550X_6$$

- الدالة التمييزية الثالثة تمثل رضا العملاء عن أداء المصرف العقاري:

$$Z_3 = -270.867 + 9.899X_1 + 5.676X_2 + 62.081X_3 + 34.855X_4 + 34.001X_5 - 17.914X_6$$

8 -نتائج التصنيف:يبين الجدول التالي نتائج التصنيف حيث إن عناصر القطر الرئيسي للجدول هي الحالات المصنفة تصنيفا صحيحا، والعناصر الأخرى هي التي صنفت خطا.

الجدول(11) نتائج التصنيف

أداء المصرف العقاري في حل مشكلة السكن	Predicted Group Membership	Total

			(غير راض) 1-2.59	(حيادي) 2.60-3.40	(راض) 3.41-5	
Original	Count	1-2.59	66	18	0	84
		2.60-3.40	45	131	27	203
		3.41-5	2	0	68	70
	%	1-2.59	78.6	21.4	.0	100.0
		2.60-3.40	22.2	64.5	13.3	100.0
		3.41-5	2.9	.0	97.1	100.0
Cross-validated[b]	Count	1-2.59	64	19	1	84
		2.60-3.40	46	128	29	203
		3.41-5	3	2	65	70
	%	1-2.59	76.2	22.6	1.2	100.0
		2.60-3.40	22.7	63.1	14.3	100.0
		3.41-5	4.3	2.9	92.9	100.0

a. 74.2% of original grouped cases correctly classified.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

ومنه نجد أنه تم تصنيف 66عميلا تصنيفاً صحيحاًمن المجموعة الأولى (غير راض) والبالغ عددهم 84 عميلاً.

أما المجموعة الثانية (حيادي) والبالغ عددهم 203 تم تصنيف 131 منهم تصنيفاً صحيحاً.

والمجموعة الثالثة (راض) والبالغ عددهم 70 عميل تم تصنيف 68 منهم تصنيفا صحيحا.

وبالتالي فان 265 حالة (مفردة) من أصل 357 صنفت تصنيفاً صحيحاً ضمن مجموعاتهم التي ينتمون إليها وبنسبة 74.2%.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1. يوجد عدم تناسب بين الدخل الشهري وقسط القرض و سعر المسكن.
2. نتائج الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للقروض العقارية في حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- يوجد أثر لمؤشر تناسب القرض في حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- يوجد أثر لمؤشر صياغة القرض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- يوجد أثر لمؤشر جودة الضمان المقدم على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- يوجد أثر لمؤشر حدود الإقراض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- يوجد أثر لمؤشر مشاكل الإقراض على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.
- يوجد أثر لمؤشر خدمة المصرف على حل مشكلة السكن من وجهة نظر العملاء في أداء المصرف العقاري.

3. النموذج رياضي لتصنيف العملاء حسب الرضا عن مساهمة المصرف في حل مشكلة السكن، وذلك بالوصول إلى معادلات ترتبط كل منها بمجموعة من المتغيرات التي تمثل مؤشرات التصنيف وسنبدأ:

- الدالة التمييزية الأولى تمثل عدم رضا العملاء عن أداء المصرف العقاري:

$$Z_1 = -282.061 + 10.558X_1 - 11.993X_2 + 61.327X_3 + 34.675X_4 + 51.135X_5 - 28.061X_6$$

- الدالة التمييزية الثانية تمثل حيادية العملاء تجاهأداء المصرف العقاري:

$$Z_2 = -281.306 + 5.502X_1 - 10.561X_2 + 58.219X_3 + 37.473X_4 + 53.291X_5 - 24.550X_6$$

- الدالة التمييزية الثالثة تمثل رضا العملاء عن أداء المصرف العقاري:

$$Z_3 = -270.867 + 9.899X_1 + 5.676X_2 + 62.081X_3 + 34.855X_4 + 34.001X_5 - 17.914X_6$$

4. إن نسبة التصنيف الصحيح هي 74.2% وبالتالي يمكن تطبيق هذا النموذج في الحياة العملية للتنبؤ.

5. أكثر المؤثرات على اتخاذ العميل موقفه هو الضمان المقدم، حيث انه يتوجب عليه تقديم دخله ودخل الكفلاء والمسكن كضمان.

التوصيات :

1 –العمل بشكل جدي على حل مشكلة السكن لدى الأفراد سواء عن طريق المصرف العقاري أو عن طرق أخرى.

2 –العمل على تحسين مستوى دخل الفرد لتامين الاستقرار.

3 –العمل على إعادة صياغة القرض بما يناسب دخل الافراد بالنسبة للقسط الشهري.

المراجع:

[1]طوبال، ابتسام، تقييم مساهمة البنوك التجارية في تمويل السكن دراسة حالة: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط– بنك.جامعة منتوري، قسنتطينة، (2005).

[2]غصن، رولا . الواقع السكني في محافظة طرطوس وافاقه المستقبلية في اطار التخطيط الاقليمي. جامعة تشرين، اللاذقية، 2010، 145.

[3]GERLACH,S.Bank Lending and Property Prices in Hong Kong ,Hong Kong Monetary Authority. Hong Kong Institute for Monetary Research and the CEPR,30, 2004.

[4]ATTAKORA-AMANIAMPONG,E. Residential Development and Borrowing in Ghana: A Challenge for Banks and Private estate developers .Division of Building and Real Estate Economics School of Architecture and the Built Environment Royal Institute of Technology, Stockholm. (2006).

[5]AKINBOGUN,S .P.Application of Property Market Maturity Framework to a Developing Country: the Case of Nigeria. Heriot Watt University, Ricarton, Edinburgh, UK, , 29,2012.

[6]مصرف سورية المركزي. النشرات الربعية، عام 2011.

[7]المكتب المركزي للإحصاء. المجموعات الإحصائية من عام 2000–2011.

[8]ARSHAD KHAN, M (2005). Role of Banks in Housing in Finance. Pakistan Institute of Development Economics Islamabad Pakistan. Munich Personal RePEc Archive.

[9]فروع المصرف العقاري في اللاذقية . التقارير السنوية ، من عام 2000–2011.

[10]BROWN,J.TechniquesOfMultivariateDataAnalysis.MissippiStateUniversity,P(5),2004.

[11]نجيب، حسين؛ الرفاعي. غالب.تحليل ونمذجة البيانات باستخدام الحاسوب تطبيق شامل لحزمة spss ، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،(2006).

[12]جودة، محفوظ. التحليل الاحصائي المتقدم باستخدام spss.الاردن: دار وائل للنشر، 2008، 118ص.

[13]BROWN,J.P(17),2004.

[14]بشير ، سعد . دليلك إلى البرنامج الاحصائي SPSS. العراق ، بغداد. المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، 2003، 261.

[15]TARO,y. Ststistics: An introductory analysis, 2nd ed, new York, harper and row.(1967)