



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر السلوك الاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سوريا في ظل الأزمة الحالية

اسم الكاتب: د. أحمد العلي، علي حبه

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4455>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/17 10:21 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



أثر السلوك اللاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سوريا في ظل الأزمة الحالية

* الدكتور أحمد العلي

** علي حبقة

(تاریخ الإیداع 17 / 7 / 2013. قُبِل للنشر في 20 / 10 / 2013)

□ ملخص □

تفترض النظريات المالية التقليدية، عقلانية المستثمر عند اتخاذ القرار، وأن المستثمر يقارن دوماً بين العائد والمخاطرة، مستهدفاً تعظيم الربح، في حين أثبتت الأزمات المالية الأخيرة أن هذا الافتراض ليس صحيحاً دائماً، إذ إنه لا يمكن إهمال التحيز السلوكي للأفراد، وتأثيره على عملية اتخاذ القرار، فكانت نشأة المالية السلوكية تقسيراً لتحركات أسعار الأسهم غير المتوقعة، في حين عجزت النظريات التقليدية عن شرح هذه التحركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم المزيد من الحلول للإدارة المصرفية في المصارف السورية، من خلال استخدام نظريات المالية السلوكية، سنتناول في هذا البحث شرحاً مفصلاً لبعض أساسيات ومبادئ المالية السلوكية، وتعريف السلوك اللاعقلاني للعملاء، وتأثيراته المتمثلة في: الخوف والطمع، سلوك القطبي، التكرارات السابقة، و التفكير العاطفي، و من ثم دراسة أثر هذا السلوك على حركة الودائع المصرفية في سوريا. توصلنا من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات تلخصت في وجود تأثير للسلوك اللاعقلاني للعملاء بأبعاده المدروسة على حركة الودائع المصرفية في سوريا، كما أكدت الدراسة على ضرورة دراسة سلوكيات عملاء المصارف السورية خصوصاً في الأزمات لاستكشاف أية مخاطر مستقبلية، وضرورة العمل على تحقيق التكامل بين النماذج الكمية للإدارة المصرفية في سوريا و نماذج علم المالية السلوكية.

الكلمات المفتاحية: المالية السلوكية – السلوك اللاعقلاني – الودائع

*أستاذ مساعد - قسم المصارف و التأمين - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق - دمشق - سوريا.

** طالب دراسات عليا (ماجستير) - قسم المصارف و التأمين - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق - دمشق - سوريا.

The effect of irrational behavior on bank deposits transaction in Syria in the current crisis

Dr. Ahmad AL'ali*
Ali habka**

(Received 17 / 7 / 2013. Accepted 20 / 10 / 2013)

□ ABSTRACT □

Traditional theory assumes rational, utility-maximizing investors, who make their decisions by comparing risk with return. But the last financial crises prove that the investor is not always rational, because it's difficult to disregard the investor's behavioral biases, and its influence on decision-making process. Behavioral finance explain unexpected movements of stock price while traditional theories failed to explain movements. This research aims to provide more solutions to the management of Syrian banks. We will explain the principles and fundamentals of behavioral finance, and we will define the irrational behavior: (fear & greed, heard behavior, emotional thinking and occurrences) and its effect on deposits transaction in Syrian banks. At the end, we have found that Irrational behavior affects bank deposits transaction in Syria, and we emphasize the importance of study the irrational behavior of clients in Syrian banks to discover any future and unexpected crises, and the need to achieve the integration between quantitative bank management models and behavioral finance models in Syrian bank sector.

Keywords : behavioral finance - irrational behavior - deposits

*Assistant Professor, Department of banking & insurance, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

**Postgraduate Student, Department of banking & insurance, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

مقدمة:

تشكل الودائع أهم بنود ميزانية المصرف، و مصدر إيراداته الأساسي، و مغزى نشاطه، إضافة إلى أنها مصدر السيولة لديه، و بالتالي فإن الحفاظ عليها، يعد هاجساً أساسياً للمصارف العامة والخاصة في أي نظام مصرفي، وخصوصاً بعد حدوث الاختناقات المالية في عدة بلدان حول العالم، و ظهور الفشل في عدة مصارف، بسبب عدم إتباع إدارات هذه المصارف لمعايير شفافية و دقة للمحافظة على سلامتها المالية. تطور الصناعة المصرفية وتعدد منتجات المصارف من الودائع، استقطب شرائح واسعة من العملاء، وهو ما يفرض على المصارف التعامل معهم بكفاءة وفعالية، لاسيما عند اختلاف سلوك هؤلاء العملاء، حسب البلد الذي ينتمون إليه أو حسب المناطق الجغرافية والعادات والتقاليد، حيث أظهرت مختلف الأبحاث أن سلوك هؤلاء العملاء يتغير مع عدة عوامل منها الوقت، نوع الصفقة، تاريخ الصفقة إذا كان في أوقات طبيعية أم أوقات أزمات، وملخص هذه التأثيرات تشكل اهتمام علم المالية السلوكية behavioral finance science، و من هنا يأتي هذا البحث للإضاءة على أهمية سلوك العملاء اللاعقلاني في التأثير على حركة الودائع في المصارف السورية خلال الأزمة الحالية، و دور هذه الأزمة في تطوير و تضخيم سلوكيات العملاء اللاعقلانية.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في معرفة مدى عقلانية سلوك العملاء عند عملية اتخاذ القرار، و تأثير ذلك على حركة الودائع المصرفية في سوريا خلال الأزمة، و الدروس التي يمكن أن تتعلمها الإدارة المصرفية في سوريا من نظريات علم المالية السلوكية في مجال تطوير كفافتها و قدرتها على مواجهة الأزمات، و يمكن الوقوف على جوانب المشكلة من خلال الأسئلة الآتية:

- 1- ما درجة تأثير عامل الخوف والطبع في هروب الودائع من المصارف السورية في الأزمة؟.
- 2- هل يتأثر العميل بسلوك العملاء الآخرين فيما يخص قرارات الإيداع في المصرف؟.
- 3- هل يغلب التفكير العاطفي على المنطق في سلوك العميل مع المصارف السورية خلال الأزمة؟.
- 4- ما درجة تأثير التعود والتكرار على اختيار الإيداع في المصرف؟.

أهمية البحث وأهدافه:

تتبع أهمية البحث من حاجة الإدارة المصرفية في سوريا لإتباع أساليب جديدة للحفاظ على عملاء المصرف عن طريق معرفة سلوكيات العملاء، و تأثرهم بالأخبار الواردة من السوق و الشائعات، و ردود الفعل تجاه قلة الإفصاح عن البيانات واندماجهم بسلوك القطبي. يقدم البحث إضافة نوعية و غير مسبوقة كأول بحث أجري في سوريا يتناول دراسة علاقة علم المالية السلوكية مع حركة الودائع في القطاع المصرفي السوري، حيث يتناول أهمية علم المالية السلوكية في تبرير واكتشاف الأزمات الناتجة عن سلوكيات العملاء غير العقلانية في النظام المصرفي السوري. إن فشل النظريات التقليدية التي تقترن عقلانية سلوك العميل أظهرت قصوراً في الفترة الأخيرة في تحليل الأزمات، ولم تقدم مؤشرات حقيقة عن الأزمة قبل حدوثها، مما فتح الآفاق لتطور استخدام علم المالية السلوكية، و إمكانية الاستفادة منه في التنبؤ بسلوك المودع خلال الأزمات وكذلك خلال الأوقات الطبيعية تمهدأً لإسقاط نتائج هذا التنبؤ على عملية اتخاذ القرار لدى الإدارة المصرفية. إن توفر استراتيجيات جذب الودائع وقياس السيولة إلى جانب تحليل سلوكيات

العملاء يتيح للمصرف قدرة ممتازة وكبيرة لحماية نفسه من هروب الودائع، وتخفيض نسبة الفشل في سداد التزادات والالتزامات المالية، كونه قام بالتحوط لجميع الحالات التي قد تظهر أمامه، أي أنه أخذ بعين الاعتبار السلوك العقلاني وغير العقلاني للعملاء.

و يهدف هذا البحث إلى معرفة سلوكيات العملاء لدى المصارف السورية و الوقوف على مستوى عقلانيتها، وفي النهاية تأثير ذلك على حركة الودائع في المصارف ويمكن تلخيص أهداف البحث على الشكل الآتي:

- 1-الوقوف على أهمية عامل الخوف والطمع لدى العميل في اتخاذ القرار، وأثر ذلك على حركة الودائع لدى المصارف السورية.

2-دراسة تأثير الاندماج بسلوك القطيع لدى عملاء المصارف السورية على حركة الودائع المصرفية.

3-تحديد أثر غلبة التفكير العاطفي على العقلاني لدى العميل على حركة الودائع المصرفية في سوريا.

4-تحديد مدى تأثير حركة الودائع المصرفية في سوريا بعامل التعود والتكرارات السابقة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك اللاعقلاني للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

الفرضيات الثانوية:

1-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخوف والطمع عند العميل وبين حركة الودائع في المصارف السورية.

2-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القطيع لدى العملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

3-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غلبة التفكير العاطفي على المنطقى للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

4-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعود والتكرارات السابقة، وحركة الودائع في المصارف السورية.

مجتمع وعيته البحث:

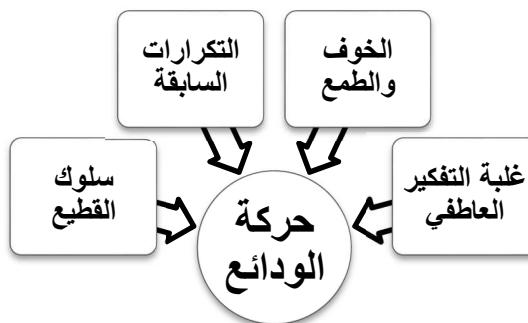
المجتمع الإحصائي المستهدف هو عملاء وموظفي المصارف العامة والمصارف الخاصة العاملة في الساحل السوري. أما عينة البحث، فتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 100/ مفردة، تم توزيع الاستبيانات بعدد 70/ استبياناً على العملاء، و 30/ استبياناً وزعت بالتساوي على موظفي قسم الودائع، في خمسة مصارف اثنين منها حكومية هي المصرف العقاري والمصرف التجاري السوري، وثلاثة مصارف خاصة عاملة في سوريا هي : البنك العربي، بنك الأردن سوريا ، بنك بيبلوس.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي في استعراض مضامين علم المالية السلوكية وأهمية علم النفس في تتبع قرارات العملاء وأثرها على حركة الودائع المصرفية، وسيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع وتصنيف وتحليل البيانات، إحصائياً باستخدام برنامج spss، من خلال الوسط الحاسبي و الانحراف المعياري و الحد الأدنى و

الأعلى للقيم و سيتم أيضاً إجراء اختبار ANOVA ، وصولاً لتشكيل معادلة الانحدار المتعدد التي تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

نموذج متغيرات البحث



الدراسات السابقة:

• دراسة (Masomi & Ghayekhloo , 2011) بعنوان: "أهمية مؤثرات سلوك الأفراد في الاقتصاد: تأثير العوامل السلوكية على اتخاذ القرار الاستثماري في سوق طهران المالي": هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير متغيرات و عناصر علم المالية السلوكية و مبادئ علم النفس على عملية اتخاذ القرار لدى المستثمرين في سوق طهران المالي، حيث تم الرجوع إلى 23 مؤسسة استثمارية كعينة للبحث، وتم شرح واستخدام العديد من متغيرات علم المالية السلوكية مثل: دعائم الثقة الزائدة، المقامرة، الخداع، كره الخسارة، و الشعور بالندم. خلصت الدراسة بالقول انه هناك تأثير للمتغيرات المذكورة و كان التأثير قوي بالنسبة لمتغير المقامرة. أكدت الدراسة على تأثير العديد من العوامل على عملية اتخاذ القرار لدى المستثمرين في سوق طهران المالي وكان الأثر الأكبر لمعلومات السوق في اتخاذ المستثمرين لقراراتهم الاستثماري.

• دراسة (Zaidi & Tauni , 2012) بعنوان: "تأثير الصفات الشخصية للمستثمر والتركيبة السكانية في خلق تحيزات الثقة الزائدة": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الصفات الشخصية لدى المستثمر و أثر التركيبة السكانية على خلق سلوك الثقة الزائدة لديه عند اتخاذ القرار الاستثماري، في السوق المالي في (لاهور - باكستان)، قام الباحثان بإعداد استبيان شمل 200 مستثمر في هذه السوق، و توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين تحيزات الثقة الزائدة و صفات الوعي، التفاؤل، في حين أن توجد علاقة عكسية بين الثقة الزائدة وصفة العصبية عند المستثمر، كما أشارت النتائج لوجود ترافق بين خبرة المستثمر و تحيزه للثقة الزائدة، و في النهاية أكدت الدراسة أن المستثمر في سوق لاهور ليس عقلياً بصفة كاملة، وعليه لا تتفق الدراسة مع النظريات المالية القليدية التي تصنف المستثمر دوماً بالمستثمر الرشيد.

• دراسة (Schaeck, 2004) : بعنوان، "المالية السلوكية و آثارها المترتبة على الإدارة المصرفية": هدفت هذه الدراسة لمعرفة آثار متغيرات علم المالية السلوكية و آثار السلوك اللاعقلاني على الإدارة المصرفية، وملئ الفراغ بين واقع التمويل فيما يخص انحرافات السوق، و أعمال الإدارة المصرفية مثل قرارات الاستثمار، استراتيجيات التمويل، استراتيجيات الإقراض، وحاولت الدراسة تسخير نظريات المالية السلوكية في خدمة الإدارة المصرفية، قامت الدراسة ببناء استراتيجيات للمتاجرة وفقاً للتغيرات السلوكية بهدف تقليل تكلفة الاستثمار، وفي النهاية توصلت الدراسة إلى أن باستطاعة المصارف ومؤسسات الاستثمار بناء أدوات مالية تلائم عواطف وسلوكيات العملاء وهذا ما يخفف التكاليف ويزيد من الأرباح.

الدراسة النظرية

ستتناول الدراسة النظرية مبحثين هما الودائع المصرفية و المالية السلوكية .

المبحث الأول: الودائع المصرفية، أنواعها، أهميتها ودورها كمصدر أساسى لليبيولة

أولاً: ماهية الودائع المصرفية concept of deposits

هناك عدة مفاهيم توضح ماهية الودائع المصرفية:

فيحسب (الشماع) الودائع المصرفية هي "القاعدة التي تكسب منها المصارف إيراداتها وتحقق النمو، وهي فقرة في ميزانية المصرف العمومية والتي تميزه عن باقي مؤسسات الأعمال، و هي التي تولد الاحتياطيات النقدية الفائضة (الليبيولة)"^[1].

ويعرف (ROSE) الودائع بأنها: " هي المادة الأولية الأساسية للمصارف و المفتاح والمغزى الرئيسي لعملها، وأساس دورها المهم في الاقتصاد."^[2]

ويحسب (هندي) تعرّف الوديعة بأنها: " مبلغ يدفع بمقتضاه المودع مبلغاً من المال بأحد طرق الدفع، ويلتزم المصرف مقابل ذلك برد هذا المبلغ حين الطلب أو عندما يحين أجله"^[3].

أيضاً يعرف (سلطان، محمد سعيد) الوديعة المصرفية بأنها: " التزام مصري ويتم بموجبه قبول المصرف لمبلغ معين من المال مقابل التزامه بسداد هذا المبلغ حين الطلب أو لأجل"^[4]

ويقول (HEFERNAN) " إن تقديم القروض وقبول الودائع يشكلان الخاصية المميزة للمصارف عن المؤسسات المالية الأخرى، فهي قبول مبلغ من المصرف مع التعهد بردّه بعد مدة أو حين الطلب وهي مصدر دخل المصرف الرئيسي"^[5]

وبشكل عام: الودائع المصرفية هي مدخرات المواطنين في المصارف، فإذا أُنْتَرَّدَ حين الطلب، أو أُنْتَرَدَ بعد مرور مدة معينة أو بإخطار مسبق.

ثانياً : أنواع الودائع

يمكن تصنيف أنواع الودائع من عدة جوانب حسب أجلها أو حسب حجمها كالتالي:

• حسب أجلها

-1 - الودائع الجارية (تحت الطلب) :On demand deposits

هي الودائع التي يمكن استردادها من المصرف في أي وقت تطلب وبدون إخطار مسبق، كما أنها وسادة لتنفيذ المعاملات الجارية لأنها تستعمل كالعملة في أداء المدفوعات. تتميز بكثرة إجراء العمليات عليها إما بالزيادة أو النقصان والحالة العامة لها هي بدون فوائد. المسحوبات منها تكون من طرف العميل أو من ينوب عنه، أو لأي عميل يحصل على شيك من المودع لصرف الوديعة. تحقق هذه الودائع هدفاً قومياً كونها تشكل جزءاً هاماً من التقدّم في التداول^[6]. قد يتحمل المودع جزءاً من تكلفة خدمات الإيداع، لأن يطالب بشراء دفتر شيكات، أو أن يدفع أجرة عن الشيكات المسحوبة إذا زاد عددها عن حد معين.

1)- الشماع، خليل. *أساسيات العمليات المصرفية*. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، معهد التدريب المالي والمصرفي، 2005، ص 489.
2)- ROSE, P; Hudings, S. *bank management and financial services*. 6th.Ed .Mc Graw-hill co, U.S.A, 2005, P 349

3)- هندي، منير إبراهيم. إدارة البنوك التجارية، الطبعة الثالثة، المكتب العربي الحديث، 1996، ص 354-355.

4)- سلطان، محمد سعيد. إدارة البنوك. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 231.

5)- HEFERNAN, SH. *Modern banking*. John Wiley & Sons Ltd, England, 2005, p 1.

6)- هندي، منير، مرجع سابق ذكره ص 147.

2- ودائع التوفير saving deposits: اتفاق بين المصرف والعميل، ينص على إيداع مبلغ من قبل العميل و دفع المصرف لفائدة، وهي إما أن تكون قابلة للسحب أو تكون كذلك بعد إشعار قصير. و يزود المودع بسفر توفير لاستخدامه في الإيداع والسحب واحتساب الفائدة المتراكمة دورياً. أحياناً المصارف تفرض أجوراً على السحب المتكرر للحد منه.

3- الودائع لأجل (الثابتة) :time deposits

الودائع التي لا تسحب إلا بعد مضي أجل معين متفق عليه مسبقاً بين المصرف والمودع، يرتفع سعر الفائدة كلما زاد أجل الوديعة. قد يكون من بين شروط الاتفاق عدم دفع المصرف لفائدة، إذا سحبت الوديعة قبل الموعود المتفق عليه، ويمكن أيضاً السماح للعميل بسحب الوديعة إذا ثبت حجم الأضرار التي تلحق به إذا لم يسحبها^[7]، ويتراوح أجل هذه الودائع بين 14 يوماً و 10 سنين^[8].

4- الودائع بإخطار:

يمكن فصل هذا النوع بتبويب خاص، هذه الودائع لا يمكن سحبها من المصرف دون إخطار مسبق، بحيث يرسل المودع إشعاراً للمصرف يخطره فيه بضرورة السحب وذلك قبل فترة محددة.

• حسب حجمها

1- ودائع التجزئة: هي ودائع المودعين من القطاع العائلي، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم، ومثال على ذلك: ودائع التوفير ، والودائع الجارية وبعض أنواع شهادات الإيداع^[9].

2- ودائع الجملة: تتكون من ودائع المؤسسات الحكومية والمؤسسات الصناعية والتجارية، وبعض المؤسسات المالية والمصارف المراسلة. تعد هذه الودائع أكثر تعقيداً بطبيعتها وترتبط بنشاطات الإقراض.

ثالثاً: أهمية الودائع كمصدر رئيسي للسيولة المصرفية

تتعدد مصادر واستخدامات السيولة حسب نشاطات المصرف وتتنوعها، وكبر حجم المصرف وانتشاره الجغرافي وبالتالي تعدد شرائح العملاء المعاملين معه، وبالتالي يستخدم المصرف عناصر الخصم،(مصادر السيولة)، وهي ما يسمى العرض من السيولة لتمويل الأصول أي استخدامات السيولة .

الجدول (1.1)، مصادر و استخدامات السيولة

عرض السيولة	الطلب على السيولة
ودائع العملاء	سحبوات الودائع من قبل العملاء
إيرادات بيع الخدمات غير الادعائية	طلبات قروض للعملاء
تسديد قروض العملاء	تسديد قروض على المصرف
بيع الموجودات	المصاريف التشغيلية والضرائب
قروض من السوق النقدي	تسديد الأرباح الموزعة نقداً

المصدر : الشمام، خليل. ص532

7- الشمام، خليل. مرجع سبق ذكره، ص460.

8)-MACHIRAJU, H. The modern commercial banking. ,Indiana university , 2nd edition ,new age publishers,2008,p 77.

9- شهادات الإيداع certificate of deposits: هي ودائع لأجل ، يحصل حامل الشهادة على فائدة وهي قابلة للبيع وينتفع حاملها من الفوائد المرتفعة نسبياً ويمكن الحصول على السيولة من خلالها عند بيعها قبل تاريخ الاستحقاق.

تأتي الطلبات الأكثر إلحاحاً على السيولة من خلال قيام العملاء بسحب ودائعهم، وطلبات العملاء للاقتراض من المصرف، وهذه الطلبات قد تكون من أجل قروض جديدة أو تجديد القروض المتوفرة أساساً، ويأتي بعدها قيام المصرف بتسديد الالتزامات المترتبة عليه التي تخص الاقتراض من المؤسسات المالية الأخرى، وأخيراً تسديدات الضرائب والمصاريف التشغيلية.

أما المصادر التي يعتمد عليها المصرف لتمويل تلك الاستخدامات ف تكون على شكل ودائع العملاء بشكل رئيسي، واسترداد دفعات القروض من العملاء، إضافة للتدفقات النقدية المتولدة من الخدمات غير الإيداعية وكذلك النقدية المتحصلة من خلال الاقتراض من السوق النقدي^[10]، وأية احتياطيات كونها المصرف من أرباحه المحتجزة. يكون عجز السيولة إذا كانت استخدامات السيولة أكبر من مصادر السيولة في حين يعاني المصرف من فائض السيولة إذا زادت المصادر من السيولة على جانب الاستخدامات أما الفرق فيسمى صافي مركز السيولة^[11]

المبحث الثاني: علم المالية السلوكية ، أبرز تطوراته، أهميته

أولاً: نظرة تاريخية

أخذ علم المالية السلوكية حتى وصل لهذا المنهج الواضح، عدة مراحل زمنية بدأت بأفكار علم النفس للجماعات، طريقة التفكير، ونتائج السلوك الجماعي للأفراد، فقدم (le Bon) دراسة حول "سيكولوجية العامة" عام 1896. أتبع ذلك تطوراً فريداً للعالم (Selden) الذي قدم بحثاً بعنوان "علم نفس أسواق الأسهم" عام 1912، في إشارة إلى أهمية النوازع والدوافع العاطفية وراء عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية، تتالت الأبحاث التي تناولت دور علم النفس في الاقتصاد في القرن الماضي حتى وصلت لذروتها في عام 1973 على يد مؤسسي علم المالية السلوكية الحقيقيين وهما Kahneman و Tversky كانيمان، وهما عالمان بارعون أصدرا في السبعينيات عدة أوراق عمل تناولت كيفية قيام الأفراد بتقييم العوائد المالية، و أكدَا فيها على أن الآثار السلبية للخسارة يفوق الآثار الإيجابي للربح على المستثمر عند نفس المستوى من الحجم^[12]. طورت هذه الأفكار حتى وصلت في عام 1979 إلى نظرية سميت "نظرية التوقعات" أو prospect theory، أخرج علم المالية السلوكية إلى الشكل النهائي والأهم، بحيث تم جمع النظريات و وضع النماذج على يد العالم ريتشارد ثالر Richard Thaler حيث ألف عام 2005 كتاب علم المالية السلوكية المتقدم (advances in behavioral finance)، وأكد على أنه يمكن حساب السلوك الاعقلاني وأنثبت قصور النظريات التقليدية في تقديم الحل للمشاكل المالية التي يعاني منها النظام المالي وخطا خطى كبيرة لمزج علم الاقتصاد بعلم النفس.

ثانياً: مفهوم علم المالية السلوكية

1-تعريف

- علم المالية السلوكية أو behavioral finance science هو "العلم الذي يدرس تأثير علم النفس على سلوك الأفراد أو المؤسسات المالية ومن ثم التأثير على الأسواق"^[13]

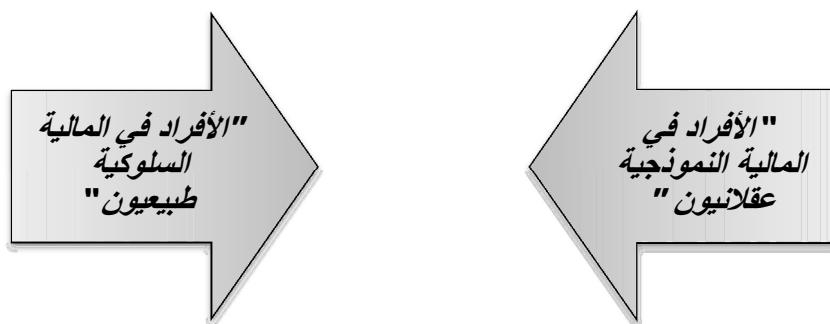
^[10]- الشمام، خليل. *أساسيات العمليات المصرفية*. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، معهد التدريب المالي والمصرفي، 2005، ص532.
^[11]-ROSE, P; Hudings, S. *bank management and financial services*. 6th .Ed .Mc Graw -hill co, U.S.A, 2005, P 349.
^[12]-BLOOMFIELD, J. R. *Behavioral finance*. Cornell University, 2006, p5
^[13]-SEWELL, M. *behavioral finance*. University of Cambridge, February 2010, p1

• أو أنه " هو العلم الذي يفترض عدم كفاءة الأسواق والعملاء ، وينص على وجود متغيرات معقدة من المواقف والأراء حول الخطر، وسط شح في المعلومات التي تصل لجميع الأطراف. "[14].

و بشكل عام، إن علم المالية السلوكية هو: العلم الذي يدمج علم النفس بعلم الاقتصاد، بحيث يدرس تأثير السلوك الاعقلاني في اتخاذ القرار الاستثماري، ويختلف مع النظريات الاقتصادية التي تفترض دوماً وجود المستثمر الرشيد.

-2 مضامين علم المالية السلوكية

ظهرت الحاجة لعلم المالية السلوكية مع الانحرافات التي حدثت بالتطبيق العملي للعديد من النظريات الاقتصادية، التي اعتقدت بعقلانية الأفراد في حين يرى علم المالية السلوكية بأن الأفراد ليسوا بعقلانيين بل طبيعيين، وهذه النقطة الحساسة جداً، تشير إلى أن البشر تحكمهم العديد من الدوافع والنزوات التي تعتبر طبيعية، و يدرسها علم المالية السلوكية وعلم النفس سابقاً ، بل إنه ليس من المنطق _وفقاً لعلم المالية السلوكية_ اعتبار جميع الأفراد (المستثمرون أو العملاء) عقلانيون ويمكن تلخيص ذلك بجملتين مفيديتين [15] في سياق الكلام هذا:



ثالثاً : بعض أساسيات علم المالية السلوكية

يقوم علم المالية السلوكية على مجموعة من النقاط والافتراضات والتي سيتم شرح قسم منها كالتالي:

1-تأثير الاحتمالات: يعتقد العملاء أن ظهور نتائج إيجابية حول القرار الاستثماري فيما مضى سوف تستمر بالمستقبل على نفس الوتيرة، وذلك اعتماداً على التكرارات السابقة، حيث يتأثر المستثمرون والعملاء بالبيانات السابقة الإيجابية التي تكررت ويبنون عليها في المستقبل، لأن يختار العملاء الإبداع في مصرف معين بسبب النتائج الإيجابية للنمو والأرباح التي حققها فيما مضى أكثر من دراستهم للوضع الحالي أو المستقبلي للمصرف، هذه القاعدة التي تسمى قاعدة rule (1/n) [16]، تسهل اتخاذ القرار لدى المستثمر، لكن إذا تغيرت الأمور وتكررت الاحتمالات يميل الأفراد لاختيار الاحتمالات المنكورة لأن يظهر وجه النقش عند رمي عملة معينة 5 مرات يعتقد الشخص أن هذا الاحتمال سيظهر نفسه للمرة السادسة .

2-الثقة الزائدة overconfidence: يعتقد الأفراد دوماً أن بمقدورهم النجاح في العمل الذي يقومون به أي بقدرتهم على النجاح، هذا التفاؤل يعكس الثقة الزائدة غير المبنية على معطيات حقيقة، فقد تخفي الحقائق أمام المستثمرين وتجعلهم يظنون أن ما يقومون به صحيح بسبب ما يعكسه تفاؤلهم. مثال على هذا السلوك قلة التنويع في البدائل الاستثمارية المختارة، ومثال آخر اعتماد العميل على مصرف واحد في إيداع أمواله بسبب ثقته الزائدة بنجاح

14)- SCHAEK, K. Behavioral Finance: Implications for the Management of Bank. University of Southampton, USA, 2004, p1

15)-SCHAEK, K. previous reference, p2.

16)-RITTER, R.J. previous reference, p3.

هذا المصرف، أو فقط لأنه يعتقد أنه المصرف المناسب للإيداع. بجملة أخرى الثقة الزائدة هي : أن يغالى الفرد بتقدير قدرته الذاتية على اتخاذ القرار المناسب ”^[17]

3-سيطرة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي Heuristics : يتخذ العملاء قرارات لا تتبع من مستوى تفكير منطقي وحسابي وعقلاني، فقط يختارون هذا البديل لأنّه انجذبوا إليه، وفي حالات كثيرة قد لا يجدون مبرراً لقرارهم ومع ذلك يتمسكون به، مثلاً عند ذهاب عميل لمصرف ذو أثاث جميل ومعاملة موظفين راقية، ينجذب للإيداع في هذا المصرف دون النظر لمستوى السلامة المالية للمصرف وللأمان فيه، غلبة المشاعر العاطفية على التفكير المنطقي تلعب دوراً مهماً هنا.

4-صعوبة التغيير: عند قيام الأفراد بنفس المعاملات لفترة زمنية معينة، يرغبون في أن تستمر الأمور على نفس المنوال وعند حدوث تغير ما، لا تكون استجابتهم سريعة للتغيرات، مثلاً تعود العميل على الذهاب لمصرف معين وسحب قرض أو إيداع وديعة يشكل له صعوبة فيما بعد لتغيير هذا المصرف.

5-سلوك القطيع herd behavior: يعمل الأفراد على تقليد بعضهم بعضاً ، فعند دخول عميل في مجتمع مالي معين يرى صعوبة في الاختلاف عن سلوك الأفراد المحيطين به، و يرى من الأمان أن يتبع لنفس السلوك الموجود، حيث يعتقد أن الأمور تسير بشكل جيد هكذا، والدليل أن الجميع يقومون بالصفقات بنفس الطريقة وبشكل طبيعي، هذا التقليد غير المبني على دراسات واقعية أو على أية بيانات وتحليل، قد يشكل العديد من الأزمات المالية نتيجة الاختلافات وتراكם الصفقات في اتجاه واحد. هذه الخاصية مهمة للغاية في عمل المصارف ، وخصوصاً عند سيطرة الإشاعة لأن تظهر إشاعة معينة أن المصرف X يعاني من مشاكل نقص النقدية، قد يكون ذلك صحيحاً ويعاني من مشكلة أو قد لا يكون يعاني من أيه مشاكل، هذا يدفع العملاء للسحب المتكرر والجماعي للودائع من جهة وطلب لقرض من جهة أخرى مما يوقع المصرف في أزمة فعلية، مثل آخر : ظهور إشاعة تقييد بتوقع انخفاض قيمة العملة، مما يدفع العملاء لسحب ودائعهم بالعملة المذكورة من المصرف وتهافهم لتحويلها لعملات أخرى أو لشراء الأصول المختلفة.

6-الخوف والطمع fear and greed: قد يسيطر على الأفراد مشاعر الخوف من بدائل استثمارية معينة أو من إشاعات وأخبار واردة إليهم مما يدفعهم لسلوك معين دون البحث في حقيقة الأمور و تتبع البيانات الحقيقة وإجراء التحليل المنطقي والرياضي المناسب. من جهة أخرى في حال حققت قراراتهم نتائجاً إيجابية و عوائد جيدة، يجدون الاستمرار على نفس المنوال وزيادة عوائدهم دون تثبيت أساس متينة لقراراتهم بل يعتمدون فقط على تفاؤلهم وانجذابهم لما حققوه، ويعتقدون أيضاً أنهم سيحققون المزيد، مما قد يدفعهم لقرارات خاطئة ومن ثم حدوث صدمة وتحقيق خسائر كبيرة بسبب عدم تقييمهم لقراراتهم منطقياً.

7-النظرة التفاؤلية over optimism : الإحساس بأن القادر هو أفضل دائماً، من ناحية تحقق العوائد على العمل المنجز، وهذا متصل تماماً بالثقة الزائدة التي تم شرحها في فقرة مستقلة، هذا التفاؤل قد يقود إلى قرارات خاطئة في كثير من الأحيان^[18]. أيضاً تعرف النظرة التفاؤلية بأنها: ” المغalaة في تقدير أداء الشركة الجيد و التقليل في تقدير أداء الشركة السيئ، أي أن الأفراد بشكل عام متفائلون بشكل زائد“^[19].

17)-ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. Fundamentals of corporate finance. McGraw hill publishing company ltd, New York, USA, p710.

18)-ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. previous reference, p711.

19)- THALER,R.H. Advances in Behavioral Finance. Vo l u m e II, Princeton university press Princeton and oxford, USA, P29.

8-الاهتمام بالشكل: هو ترتيب وبناء البديل أمام العميل بحيث تتساوى جميعها في المضمون، لكن تؤطر وترتباً وتظهر له بشكل مختلف، يتأثر الفرد بطريقة إظهار البديل أمامه ويختار أحد البديل مع أن جميعهم متطابقون في المضمون.

رابعاً: "نظريّة التوقعات" للسلوك العقلاني: لكانيمان وتفيرسكي

أشار الباحث فيما سبق إلى أنه يعود الفضل لكانيمان وتفيرسكي في تأسيس علم المالية السلوكية، حيث أصدر الاثنان العديد من أوراق العمل حول عقلانية المستثمر وسلوكياته، وأنماط العواطف والعوامل غير المنطقية أو المستندة للتحليل في عملية اتخاذ القرار الاستثماري. أسس كانيمان وتفيرسكي عام 1979 نظرية التوقعات (*Prospect theory*), وفيما يلي س يتم استعراض أهم جوانب هذه النظرية لأهميتها البالغة في دراسة سلوكيات الأفراد.

• نظرية المنفعة

"فترض نظرية المنفعة المتوقعة (*expected utility theory*) وجود تحليل عند اتخاذ القرار تحت ظروف الضغط والخطر، وتؤكد على النموذج الطبيعي للسلوك العقلاني، وأن جميع الأفراد يمتلكون الدافع العقلانية للتصرف ويتوقع منهم التحرك بطرق متشابهة استجابة لتلك الدافع العقلانية وهذا صحيح ، لكن السؤال يكمن في طريقة تصرف هؤلاء تحت ظروف الخطر ".^[20].

• نظرية التوقعات *prospect theory*

تعتمد نظرية التوقعات على نماذج علم النفس و العلم المادي معاً، وتقول إن الأفراد متبنون للمخاطر في الأوساط الإيجابية، وملزمون للمخاطر عند الأزمات وأوقات الخسارة. تبين نظرية التوقعات الأثر والحافز الذي تتركه العوامل المادية على التوابع النفسية عند اتخاذ القرار، يؤكّد كانيمان وتفيرسكي على أن القرار النهائي الذي يتتخذه الأفراد ناتج عن المعالجة العقلية للمعلومات المتوفرة التي استقبلها الفرد، لا على المعلومات نفسها، أي أن اتخاذ القرار ليس مجرد هذه الحسابات الرياضية ببساطة، إنما اتحاد كل العوامل النفسية والمادية متجلية بالقرار النهائي.

سيورد فيما يلي ركائز نظرية التوقعات بشكل مختصر تجنباً للتكرار، حيث تشكل هذه النظرية بنية مهمة من مبادئ علم المالية السلوكية التي وردت سابقاً:

1-**بناء البديل framing**: هو الأسلوب والطريقة التي تحضر وتشكل فيها البديل لظهور أمام متخذ القرار، كطرق التلاعب والاحتياط والخداع في إظهار البديل، الخداع الظاهري *paradox*, مثل: السؤال حول إنقاذ حياة 600 إنسان ولدينا البديل كالتالي: 1)- 200 شخص يمكن بالتأكيد إنقاذهم (2) - باحتمال 1/3 سيتمكن 600 من البقاء أحياء، وبنسبة 2/3 يموت 600. كانت نتائج الاستبيان نسبة 72% اختاروا الخيار الأول مع أن نتيجة الخيارين واحدة وهي بقاء 200 على قيد الحياة !، والسبب يعود للتلاعب بصيغة الاختيار.

2-**أثر الانعكاس reflection effect**: يعد الأفراد متبنون للمخاطر عند وجود أرباح، في حين يلزمون المخاطر عند الخسارة، مثل: بديل أول ربح بمقدار 4000 باحتمال 80% أو ربح باحتمال أكيد 3000، يختار الأفراد الربح الأكيد (تجنب المخاطر)، في حين إذا كان البديل الأول خسارة بمقدار 4000 باحتمال 80% أو خسارة مؤكدة بقيمة 3000، يلجأ الأفراد لاختيار الخسارة 4000 باحتمال 80%، أي يقبلون الخسارة الأكبر.^[21].

20)-KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. *prospect theory. An Analysis of Decision under Risk.* Econometrica, 1979, p 263-291.

21)-KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. previous reference, p 299.

3- الخسارة تؤلم أكثر lose hurts: الجو التشاومي الذي تخلفه خسارة دولار أكبر من الجو التفاؤلي لربح دولارين.

4- الوزن النسبي weighting: تعتمد نظرية التوقعات على الوزن النسبي عند اختيار البديل حيث يتم ضرب قيمة البديل بالوزن النسبي وبهذا تختلف عن نظرية المنفعة التي تفترض عقلانية الفرد بحيث تضرب المنفعة بالاحتمال بدلاً من الوزن النسبي، يعود تحديد الوزن النسبي لعوامل نفسية تخص الفرد.

خامساً: الأزمات ميدان السلوك اللاعقلاني

أكَّد علم المالية السلوكيَّة أنَّ متغيرات السلوك اللاعقلاني المذكورة سابقاً، تؤثِّر في عملية اتخاذ القرار لدى الأفراد، ومن ثم في حركة أسعار الأوراق المالية، وازدادت أهمية هذا العلم من خلال اعتماد السلوك المالي كمتغير أساسي يدخل في عملية تقييم الأوراق المالية و التنبؤ بأسعارها المستقبلية، وبالتالي، لا يمكن تقدير سعر أي ورقة مالية وفق حسابات رياضية و مبادئ عقلانية، بعيداً عن دراسة كل العوامل النفسية والسلوكية المتعلقة بطبيعة الإنسان²².

أثبت التجارب أنه في الأزمات تتزايد نزعة الأفراد بالابتعاد عن السلوك العقلاني، متنبلاً في تقليد واتباع المنحى العام في اتخاذ القرارات، والتأثر بالعواطف أكثر من الاعتماد على البيانات، إضافة لغبة مشاعر الخوف وعدم التأكُّد حول المستقبل، فعلى سبيل المثال: الأزمة الحادة في سوق الأسهم السعودية عام 1996، كانت تحقق السوق نتائج إيجابية، ولم يتتوفر حينها أية مؤشرات لحدوث أزمة مما يرجع السبب لعوامل السلوك اللاعقلاني للمستثمرين. في مثال آخر: الارتفاع الذي حققه مؤشر سوق دمشق للأوراق المالية عام 2009، بزيادة نحو أكثر من 70%، عن بداية العام، أيضاً ترافق ذلك مع ارتفاع متوسط حجم التداولات الشهرية. النقطة الثانية ازداد عدد المستثمرين 200%، لاشك أن هذه الأرقام تعود لأسباب حداثة السوق المالي، لكن أيضاً يرجعها الوسطاء الماليون السوريون لعوامل السلوك اللاعقلاني للمستثمرين التي تتجلى في "آلية اتخاذ القرار". الأمثلة المذكورة تعبر بوضوح عن تأثير السلوك اللاعقلاني على حركة الأسهم وخصوصاً في أوقات الأزمات، ويمكن إسقاط هذه الحالة أيضاً على حالة الودائع المصرفية، فإنَّ المودعين على سحب الودائع أحد جوانب الأزمات، مما أنْتسود توقعات سيئة حول البيئة الاقتصادية والسياسية للبلد حتى يتهافت المودعون للسحب، وتبدأ حلقات هروب الودائع بالتالي وحتى دون أسباب موضوعية أو واقعية وهذا ما يبرره باحثوا علم المالية السلوكيَّة بالفرضيات الأساسية المشار إليها فيما سبق. لا بد من الإشارة أيضاً أنَّ التأثير قد يكون متبايناً، مما أنْتبدأ الأزمة بتطوير السلوك اللاعقلاني حتى يزداد بشكل متسلسل ويساهم في تعميق الأزمة أكثر.

من المفيد الإشارة إلى أنَّ الأزمة بحد ذاتها قد تنشأ عن متغيرات السلوك اللاعقلاني للأفراد، ويمكن أيضاً أنْ تبدأ بأسباب موضوعية واقعية وتعاظم آثارها وتعمق بفعل السلوك اللاعقلاني وهذا يسمى التأثير المتباين.

في مجال الإسقاط على الحالة السورية، عانت المصارف السورية من فوائض السيولة بسبب ضعف التوظيفات، ولكن ما إن بدأت الأزمة سادت موجة الخوف، كون سوريا شهدت عقوداً من الاستقرار، دفع ذلك العملاء لسحب قسم كبير من ودائعهم وتحويلها للعملات الأخرى، ولنشاطات الاستثمار العقاري وغيرها، وهروب البعض منها للخارج أيضاً، وهذا ما طرح تحديات على الإدارة المصرفية في كيفية المحافظة على العملاء من خلال تطوير استراتيجيات جذب الودائع وإدخال طرق علم المالية السلوكيَّة ضمن هذه الاستراتيجيات وهذا ما يهدف إليه البحث، وذلك تحقيقاً للبقاء والاستمرارية في ظل هذه الظروف الخطيرة للعمل المصرفي.

²²)- ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. previose reference, page 713.

القسم العملي: دراسة ميدانية حول تأثير السلوك اللاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سوريا في ظل الأزمة الحالية.

أولاً: النظام المالي السوري

حق القطاع المالي السوري نقلات نوعية في العقد الأخير، وبعد أن اقتصر على المصرف المركزي والمصارف الحكومية الستة _ (المصرف التجاري، الصناعي، الزراعي، العقاري، التوفير و التسليف الشعبي) _ أتى القانون /28/ لعام 2001، الذي أجاز المشرع من خلاله إنشاء مصارف خاصة على شكل شركات مساهمة، مما فتح آفاق جديدة للعمل المالي، وتنافسية مع المصارف العامة خلقت تحديات جديدة للحفاظ على العملاء. تبع ذلك صدور القانون /23/ لعام 2002 الخاص بإحياء مجلس النقد والتسليف، بعد غياب دوره لسنين عديدة، أسس هذان التشريعان طريقاً جديداً للقطاع المالي السوري، وعزز ذلك المرسوم /33/ لعام 2005 لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما شكل انطلاقة فعلية لعمل المصارف.

ثانياً: أداة البحث

سيتم اعتماد الاستبيان كأداة للبحث، كما سيتم قياس المتغيرات المستقلة الأربع وهي أربعة عناصر لعلم المالية السلوكية (السلوك اللاعقلاني)، من خلال طرح 18 سؤالاً، أما المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية فسيتم قياسه من خلال سؤال واحد طرح على موظفي قسم الودائع في المصارف التي أجريت عليها الدراسة. صيغت الأسئلة بالاعتماد على دراسات سابقة تخص علم المالية السلوكية، ذكر منها دراسة (RITTER,2003) - (SEWELL,2010) ، وطلب من المستجيبين إضافة إشارة ٧ أمام الإجابة التي اختاروها.

ثالثاً: مجتمع عينة البحث وترميز البيانات

مجتمع البحث هو عملاء وموظفي المصارف العاملة في الساحل السوري، وعينة البحث هي /100/ مفردة (30) للموظفين و (70) للعملاء. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العملاء وفي تحليل وتوصيف البيانات تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss (Statistical Packages for Social Science) ، وتم ترميز البيانات كالتالي:

موافقة بشدة	موافقة	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
خمس درجات	أربع درجات	ثلاث درجات	درجتان	درجة واحدة

تم اختيار الوسط الحسابي للوقوف على نفي أو إثبات الفرضيات كالتالي:
 المتوسط بين: [1-1.99] رفض الفرضية أو السؤال بشكل عال. [2-2.49] رفض الفرضية أو السؤال بشكل جيد.
 [2.5-2.99] رفض الفرضية أو السؤال بشكل متدن. [3-3.49] قبول الفرضية أو السؤال بشكل متدن.
 [3.5-3.99] قبول الفرضية أو السؤال بشكل جيد. [4-5] قبول الفرضية أو السؤال بشكل عال.

النتائج والمناقشة:

-1- الإحصاءات الوصفية:

• الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمتغير التابع (حركة الودائع المصرفية):

من خلال الجدول رقم (1)، نرى أن الوسط الحسابي الذي حصلنا عليه هو (4.516)، وهو رقم يخولنا القول إن أغلب الإجابات على السؤال المتعلق بالمتغير التابع أنت بالموافقة وبشكل قوي، بالنسبة لانحراف المعياري فقد بلغ (0.7025)، ولا يدل على فوارق كبيرة في الإجابات التي حصلنا عليها من قبل الموظفين.

- الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستقلة

• الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالخوف والطمع عند العملاء:

من خلال الجدول (2)، نرى أن الأسئلة الخمسة المتعلقة بالخوف والطمع عند العملاء وسطها الحسابي كان بين القيمتين (2.9) - (4.8) مما يخولنا القول إن أغلب العملاء الذين طرح عليهم الاستبيان يميلون إلى درجة الموافقة، أما الانحراف المعياري فيشير إلى أكبر قيمتين له وذلك في السؤال (3) والسؤال (4) وكانتا على التوالي (1.3) و (1.2)، بالنسبة للسؤال الثالث فنلاحظ من خلال الانحراف المعياري الكبير الفوارق في إجابات العملاء عن ثقفهم بالنظام المصرفي خلال الأزمة، كذلك الأمر بالنسبة للسؤال الرابع فيشير الانحراف المعياري إلى فوارق في إجابات العملاء فيما يخص ردة الفعل السريعة تجاه أي انخفاض في قيمة العملة المودع بها. يشير أعلى متوسط للإجابة إلى السؤال الأول (4.8) إلى تهافت العملاء للاستثمار بأنشطة مربحة وسريعة بدلاً من الاحتفاظ بها في البنوك مما يعطي أهمية كبيرة لعامل الخوف والطمع في هذا المجال.

• الإحصاءات الوصفية المتعلقة بسلوك القطيع لدى العملاء:

أما بالتأمل في الجدول رقم (3)، فيما يخص أسئلة الاستبيان من (6) إلى (10) التي تتناول موضوع سلوك القطيع عند العملاء نرى أن متوسط إجابات العملاء والموضحة بالعمود (mean) كان بين (4.7) و (2.7) أي أن العملاء يميلون للموافقة بشكل جيد على هذه الفرضية التي تقول بتأثيرهم بسلوك القطيع، وهذا تأكيد هام كما يراه الباحث عن أن الأفراد فعلاً يتاثرون بالمنحي العام لاتخاذ القرار ويقدرون تصرفات بعضهم في العلاقة مع المصارف، كونهم يعتقدون أن الكل لا يخطئ، ولو حدث ذلك سيكون قراراً مبرراً كون الجميع اختاره. نرى أيضاً أن أكبر متوسط للأسئلة كان في السؤال رقم (7) والذي أشار بشكل واضح بمتوسط (4.7) إلى أن الأفراد يفضلون الإيداع بمصرف لديه 500 مودع على مصرف لديه 100 مودع بغض النظر عن أي عوامل أخرى مما يشير لتأثيرهم بسلوك القطيع.

• الإحصاءات الوصفية المتعلقة بغلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي:

بالنظر للجدول رقم (4)، نلاحظ الأسئلة من (11) إلى (15) التي تناقش موضوع غلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي لدى العملاء، فتروح وسطها الحسابي حسب جدول المتوسط من القيمة (2.7) إلى (4.4) أي أنه أيضاً تمثل إجابات العملاء التي أجريت الدراسة عليهم إلى درجة الموقف على الفرضية التي تقول إن الأفراد يفكرون بشكل عاطفي أكثر من تفكيرهم المنطقي العقلاني، أي أنهم يستقبلون البيانات والمعلومات ويتخذون القرار النهائي باختيار البديل بعد أن يمزجون هذا البيانات بصبغة عاطفية بحيث يمثل قرارهم الرغبة النهائية، أي أنه ليس مجرد الحصول على البيانات الحقيقة وتمثيل ذلك مباشرة باتخاذ القرار بالإيداع أو السحب . والخلاصة تقول إن العملاء يتذمرون قرارهم وفق مجموعة كبيرة من الاعتبارات العاطفية واللاعقلانية أحياناً إضافة للبيانات المتوفرة وليس فقط مجرد حسابات رياضية .

• الإحصاءات الوصفية المتعلقة بأثر التكرارات السابقة:

من خلال النظر بالجدول رقم (5)، نرى الأسئلة من (16) إلى (18) والمتعلقة بأثر التكرارات السابقة على حركة الودائع يتبيّن أن لمتوسط الحسابي كان بين (3.6) - (3.8) وتشير هذه النتائج إلى أن العملاء المدرسين مالت إجابتهم إلى الموافقة بشكل جيد مما يؤكد على أهمية عامل التكرارات السابقة والتعمود على حركة الودائع .

-2- الإحصاءات الاستنتاجية Inferential Statistics :

يشير الجدول رقم (6) إلى قوّة علاقـة الارتباط الموجـبة بين عـناصر عـلم المـالية السـلوـكـية كـمتـغـيرـات مـسـقـلـة وـبـيـن حـرـكـة الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـة كـمتـغـيرـ تـابـعـ، وـكـانـتـ هـذـهـ عـنـاـصـرـ كـالـتـالـيـ (ـخـوفـ وـالـطـمـعـ)، (ـسـلـوكـ القـطـيعـ)، (ـغـلـبةـ التـكـيرـ العـاطـفـيـ عـلـىـ التـكـيرـ المـنـطـقـيـ) ، (ـالـتـكـرـاتـ السـابـقـةـ) حيث بلـغـتـ نـسـبـةـ جـيـدةـ وهـيـ (ـ72ـ%) تقـريـباـ، وـنـلـاحـظـ أـيـضـاـ أـنـ القـوـةـ التـقـيـسـيـةـ لـلـنـمـوذـجـ كـلـ بـلـغـتـ تقـريـباـ (ـ53ـ%) وهـيـ نـسـبـةـ مـقـبـولـةـ بشـكـلـ مـعـقـولـ، وـتـقـوـلـ انـ الخـوفـ وـالـطـمـعـ، سـلـوكـ القـطـيعـ ، التـكـرـاتـ ، وـغـلـبةـ التـكـيرـ العـاطـفـيـ تـبـرـ 53ـ%ـ مـنـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ وهـوـ حـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ فـيـ حـينـ أـنـ (ـ47ـ%)ـ تـعـودـ لـعـوـاـمـلـ أـخـرـىـ لـمـ تـذـكـرـ فـيـ هـذـاـ النـمـوذـجـ.

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الرئيسية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك اللاعقلاني للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية .

من خلال الجدول رقم (7) الذي يخص اختبار ANOVA، نلاحظ في العمود الخاص بمعنىـةـ النـمـوذـجـ الـقيـمةـ التي تـشـيرـ إـلـىـ (ـ0.00ـ)، أيـ أـنـ النـمـوذـجـ معـنـويـ كـلـ وـنـرـفـضـ الـفـرـضـيـةـ الـقـائـلـةـ بـعـدـ وـجـودـ عـلـاقـةـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ بـيـنـ السـلـوكـ الـلاـعـقـلـانـيـ لـلـعـمـلـاءـ وـحـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ حيثـ أـنـ (ـ0.00ـ)ـ أـقـلـ مـنـ (ـ0.05ـ)ـ .

- **الفرضيات الفرعية:**

• **الفرضية الفرعية الأولى:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) وـبـتـحلـيلـ مـعـنـويـةـ الـمـعـاـمـلـاتـ أـنـ لـلـخـوفـ وـالـطـمـعـ أـثـرـ عـلـىـ حـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ لأنـهـ فيـ العـمـودـ (sig)ـ نـرـىـ الـقـيـمةـ (ـ0.015ـ)ـ وهـيـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ عـنـدـ مـسـتـوـيـ (ـ0.015ـ)ـ أـقـلـ مـنـ (ـ0.05ـ)ـ وـنـرـفـضـ الـفـرـضـيـةـ الـقـائـلـةـ بـأـنـهـ لـاـ تـوـجـدـ عـلـاقـةـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ بـيـنـ الخـوفـ وـالـطـمـعـ عـنـدـ الـعـمـلـاءـ وـحـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ، وـبـلـغـتـ قـيـمةـ مـعـاـمـلـ BETAـ لـهـذـاـ عـنـصـرـ (ـ0.051ـ)ـ وـتـشـيرـ لـلـعـلـاقـةـ الـطـرـدـيـةـ بـيـنـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ (ـخـوفـ وـالـطـمـعـ)ـ وـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ (ـحـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ)ـ فـكـلـماـ زـادـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ بـمـقـدـارـ وـحدـةـ وـاحـدـةـ اـزـدـادـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ بـمـقـدـارـ (ـ0.051ـ)ـ .

• **الفرضية الفرعية الثانية:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) أنـ لـسـلـوكـ القـطـيعـ أـثـرـاـ عـلـىـ حـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ منـ خـالـلـ مـسـتـوـيـ الـمـعـنـويـةـ الـذـيـ يـشـيرـ إـلـىـ قـيـمةـ (ـ0.00ـ)ـ، أيـ أـنـهـ أـقـلـ مـنـ مـسـتـوـيـ دـلـالـةـ فـرـضـيـةـ الـعـدـمـ (ـ0.05ـ)ـ، وـبـالـتـالـيـ نـرـفـضـ الـفـرـضـيـةـ الـقـائـلـةـ بـعـدـ وـجـودـ عـلـاقـةـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ بـيـنـ سـلـوكـ القـطـيعـ وـحـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ وـتـشـيرـ مـعـاـمـلـ BETAـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ إـلـىـ (ـ0.198ـ)ـ أيـ أـنـهـ كـلـماـ زـادـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ (ـسـلـوكـ القـطـيعـ)ـ، بـمـقـدـارـ وـحدـةـ وـاحـدـةـ تـغـيـرـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ (ـحـرـكـةـ الـوـدـاعـ المـصـرـفـيـةـ)ـ، بـمـقـدـارـ (ـ0.198ـ)ـ.

• الفرضية الفرعية الثالثة:

نلاحظ من الجدول رقم (8) بأن القيمة المحسوبة (0.038) أقل من (0.05) أي نرفض الفرضية التي تقول بعد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (غلبة التفكير العاطفي على المنطقي لدى العملاء) وبين المتغير التابع (حركة الودائع المصرفية)، وأيضاً كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة ازداد المتغير التابع بمقدار معامل BETA وهو (0.04).

• الفرضية الفرعية الرابعة:

نلاحظ من الجدول رقم (8) بأن القيمة المحسوبة لمستوى الدلالة (0.04) أقل من 0.05 أي أن هناك تأثير للتكرارات السابقة على حركة الودائع المصرفية أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكرارات السابقة وحركة الودائع المصرفية، وبالنظر لمعامل BETA الخاص بالتكرارات السابقة فنرى أنه يشير للرقم (0.07)، مما يعني وجود علاقة طردية بين التكرارات السابقة والمتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية، حيث أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة من متغير التكرارات يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.07)، من المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية.

-3 تركيب النموذج

بعد تجميع المشاهدات، عن طريق برنامج SPSS، تم البدء بتفريغ الاستبيان الخاص بالموظفين، و الذي يمكننا من قياس المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية، ثم الانتقال لتفريغ الاستبيان الخاص بالعملاء والذي يمكننا من قياس المتغيرات المستقلة الأربع، نقوم بتشكيل معادلة الانحدار المتعدد و من خلال وظيفة (liner regression) ضمن البرنامج ونبدأ بإدخال المتغير التابع والمتغيرات المستقلة وتكون النتيجة كما في الجدول رقم (8)، حيث تم تشكيل نموذج معادلة انحدار²³ على X_1, X_2, X_3, X_4 :

$$Y = -1.913 + 0.51X_1 + 0.198X_2 + 0.041X_3 + 0.07X_4$$

Y: حركة الودائع المصرفية

X_1 : الخوف والاطمئنان

X_2 : سلوك القطيع

X_3 : غلبة التفكير العاطفي على العقلاني

X_4 : التكرارات السابقة.

الجدول رقم (1) الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمتغير التابع (حركة الودائع المصرفية)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.70254	4.516	5.00	2.00	30	هناك تزايداً ملحوظاً بحركات سحب الودائع خلال الأزمة الحالية
				30	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

²³ - نجيب. حسين علي؛ الرفاعي. غالب عوض. تحليل و نمذجة البيانات باستخدام الحاسوب، تطبيق شامل للجزء spss . الطبعة الأولى، الأهلية للنشر، عمان، 2006، ص 355

الجدول رقم (2) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد الخوف والاطماع عند العملاء

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.33312	4.8	5.00	3.00	70	1- تقضي نشاط سريع الربح على الاحتفاظ بوديعتك في المصرف
.79802	3.223	5.00	1.00	70	2- لا تشعر بالأمان عند الإيداع في مصرف جديد
1.3006	2.900	5.00	1.00	70	3- لا تثق بأن المصارف هي المكان الآمن لأموالك خلال الأزمة
1.2075	4.001	5.00	1.00	70	4- تسحب وديعتك مباشرة عند أول انخفاض لقيمة العملة المودع بها
.79876	4.331	5.00	1.00	70	5- لا تتأكد من البيانات المالية للمصرف قبل الإيداع
				70	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد سلوك القطيع لدى العملاء:

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.90476	4.140	5.00	2.00	70	6- تسحب وديعتك عند تهافت العملاء لسحب ودائعيهم
.88873	4.714	5.00	2.00	70	7- تقضي الإيداع بمصرف لديه 500 مودع على مصرف لديه 100 مودع فقط
1.76245	2.770	5.00	1.00	70	8- تحصل على أخبار المصرف من تعرفهم من المودعين
.86123	2.820	5.00	1.00	70	9- تودع في مصرف وفقاً لعوامل الشهرة والاسم
.78345	4.321	5.00	2.00	70	10- تعتقد أنه من الأمان أن تسلك سلوك المودعين الآخرين في وقت الأزمات
				70	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد (غلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.5472	2.741	4.00	2.00	70	11- يُعد استقبال الموظفين لك في المصرف من أهم عوامل اختيارك للمصرف
.3455	4.434	5.00	2.00	70	13- تقضي مصرفًا يعطي جوائز شهرية مغربية جداً بالقرعة، على مصرف يقدم زيادة في معدل الفائدة على حسابات الودائع
.72986	3.345	5.00	2.00	70	14- لا تسعى للحصول على نتائج أعمال المصرف عند اختيارك الإيداع في مصرف ما
.45673	2.819	4.00	1.00	70	15- تعتمد على حدسوك وقرارك الشخصي عند اختيار الإيداع في مصرف ما

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد (التعود التكرارات السابقة)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.94682	3.750	5.00	1.00	70	16- لا ت redund في مصرف حق خسائر متتالية خلال 3 سنوات
.94152	3.680	5.00	1.00	70	17- لا تفضل تغيير الإيداع في المصرف الذي طالما أودعت به
.99549	3.830	5.00	1.00	70	18- تفضل الإيداع في مصرف حق أرباح متتالية لمدة ثلاثة سنوات
					Valid N (listwise)

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (6)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728(a)	.531	.479	.11588

a Predictors: (Constant), Fear & Greed, Herd Behavior, Emotional- Logical, Occurrences
 المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (7)

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	435	109	8.379	.000*
	Residual	337	26		
	Total	773	30		

a Predictors: (Constant), Fear & Greed, Herd Behavior, Emotional- Logical, Occurrences

b Dependent Variable: deposits transaction

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (8)
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.913	.411		-4.656	.000
Fear&Greed	.051	.020	.215	2.476	.015
Herd Behavior	.198	.051	.318	3.884	.000
Emotional Logical	.041	.020	.225	2.101	.038
Occurrences	.070	.034	.183	2.063	.042

a Dependent Variable: deposits transaction

المصدر : برنامج SPSS

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

— RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 18

Alpha = .7546

المصدر : برنامج (SPSS) , تحليل الصلاحية

الاستنتاجات و التوصيات:

الاستنتاجات:

- 1- يؤثر الخوف والطمع عند العملاء بحركة الودائع المصرفية من خلال تأثيره على عملية اتخاذ القرار لدى العميل التي تتجلى بكتلة أوامر السحب وانخفاض طلبات الإيداع في مصارف الساحل السوري.
- 2- يلعب سلوك القطيع الذي يتبعه العميل دوراً مهماً في التأثير على عمليات الإيداع والسحب في المصارف العاملة في الساحل السوري ، أي أن العملاء يسلكون سلوكاً متشابهاً مقلدين بعضهم بعضاً دون الاعتماد على البيانات والوقوف على حقيقة الواقع.
- 3- غلب التفكير العاطفي على التفكير العقلي عند العملاء في الساحل السوري مما أثر معنوباً على حركة الودائع المصرفية في هذا القطاع.
- 4- يعتمد العملاء في الساحل السوري على التكرارات السابقة في اتخاذهم لقرار الحالي ، ما يمكن أن نسميه التعود أيضاً ، أي أنهم يعتقدون أنهم إذا اتخذوا نفس القرار الذي أخذوا سابقاً سيخرجون ويجدون هذه المرة أيضاً.

التوصيات:

- 1- يوصي الباحث بتفعيل دور دراسة سلوكيات الأفراد (العملاء) من أجل التكامل مع إدارات المصرف المختلفة والتكميل مع الإدارة الكمية للوصول إلى مستوى كفاءة لهذه الإدارة يمكنها من تجاوز الأزمات ومنع هروب الودائع من المصرف من خلال الاطلاع على كيفية اتخاذ العملاء لقراراتهم وسلوكياتهم وأثرها على المصرف.

2- يوصي الباحث بضرورة اعتماد المصادر على نماذج علم المالية السلوكية لدراسة السلوك اللاعقلاني للعملاء من خلال إدخالها في النماذج المصرفية ، وتحصيص إدارة مصرفية لهذا الغرض أو إلحاقها بقسم خدمة العملاء.

3- على المصرف أن يضع كل الاحتمالات عند دراسته لسلوك العملاء، وأن يتوقع سلوكاً غير منطقياً وخصوصاً في أوقات الأزمات، حيث تنتشر الإشاعات ويتبعها الأفراد ويساهم هذا في هروب الودائع.

المراجع:

- 1- هندي، منير إبراهيم. إدارة البنوك التجارية، الطبعة الثالثة، المكتب العربي الحديث، 1996، ص 354-355.
- 2- الشمام، خليل. أساسيات العمليات المصرفية. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، معهد التدريب المالي والمصرفي، 2005، ص 533-532.
- 3- سلطان، محمد سعيد. إدارة البنوك . دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 231-300.
- 4- نجيب، حسين علي؛ الرفاعي، غالب عوض. تحليل و نمذجة البيانات باستخدام الحاسوب، تطبيق شامل للحزمة spss. الطبعة الأولى، الأهلية للنشر، عمان، 2006، ص 360-339.
- 5- BLOOMFIELD, J. R. *Behavioral finance*. Cornell University, 2006, p5.
- 6- HEERNAN, SH. *Modern banking*. John Wiley & Sons Ltd, England, 2005, p 1.
- 7- KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. *prospect theory. An Analysis of Decision under Risk*. Econometrica, 1979, p 263-291.
- 8- LE-BON, G. *The Crowd: A Study of the Popular Mind*. The MacMillan co, New York, 1896.
- 9- MACHIRAJU, H. *The modern commercial banking*. ,Indiana university , 2nd edition new age publishers,2008, p191-p193.
- 10- MASOMI, S; GHAYEKHLOO, S. *Consequences of human behaviors' in Economic: the Effects of Behavioral Factors in Investment decision making at Tehran Stock Exchange*. International Conference on Business and Economics Research, 2011.
- 11- ROSE, P; HUDINS, S. *bank management and financial services*. 6th .Ed .Mc Graw –hill co, U.S.A, 2005, P 349.
- 12- ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. *Fundamentals of corporate finance*. McGraw hill publishing company ltd, New York, USA, 2009, p710.
- 13- RITTER, R.J. *behavioral finance*. Pacific-Basin Finance Journal, Vol. 11, No. 4, (September 2003), Florida, USA, p3.
- 14- SELDEN, C. *Psychology of the Stock Market: Human Impulses Lead To Speculative Disasters*. Ticker Publishing, New York, 1912.
- 15- SEWELL, M. *behavioral finance*. University of Cambridge, February 2010, p1 .
- 16- SCHAEK, K. *Behavioral Finance: Implications for the Management of Bank*. University of Southampton, USA, 2004, p1.
- 17- THALER,R. *Advances in Behavioral Finance*. Volume II, Princeton university press Princeton and oxford, USA, 2005, P29.
- 18- ZAIDI, F; TAUNI, M. *Influence of Investor's Personality Traits and Demographics on Overconfidence Bias*. Institute of Interdisciplinary Business Research, Lahore, Pakistan, 2012.