مجلة جامعة حمص

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 48 . العدد 13

1448 هـ - 2026 م

الأستاذ الدكتور طارق حسام الدين رئيس جامعة حمص **المدير المسؤول عن المجلة**

أ. د. وليد حمادة	**رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الإنسانية**
د.نعيمة عجيب	**رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية**

د.محمد فراس رمضان	عضو هيئة التحرير
د. مضر سعود	عضو هيئة التحرير
د. ممدوح عبارة	عضو هيئة التحرير
د. موفق تلاوي	عضو هيئة التحرير
د. طلال رزوق	عضو هيئة التحرير
د. أحمد الجاعور	عضو هيئة التحرير
د. الياس خلف	عضو هيئة التحرير
د. روعة الفقس	عضو هيئة التحرير
د. محمد الجاسم	عضو هيئة التحرير
د. خليل الحسن	عضو هيئة التحرير
د. هيثم حسن	عضو هيئة التحرير
د. أحمد حاج موسى	عضو هيئة التحرير

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة حمص

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.homs-univ.edu.sy

. البريد الالكتروني : journal.homs-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة حمص

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- **اذا كان الباحث طالب دراسات عليا:**

يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقته على النشر في المجلة.

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:**

يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.

- **اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة حمص :**

يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.

- **اذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :**

يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):**

عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1- مقدمة

2- هدف البحث

3- مواد وطرق البحث

4- النتائج ومناقشتها .

5- الاستنتاجات والتوصيات .

6- المراجع.

- **يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسـبة لكليات (الآداب – الاقتصـاد– التربية – الحقوق – السياحة – التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):**
- عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1. مقدمة.
2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
3. أهداف البحث و أسئلته.
4. فرضيات البحث و حدوده.
5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
7. منهج البحث و إجراءاته.
8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
9. نتائج البحث.
10. مقترحات البحث إن وجدت.
11. قائمة المصادر والمراجع.

7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:

أ- قياس الورق 17.5×25 B5.

ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 – يمين 2.5- يسار 2.5 سم

ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8

ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20

ـ كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي ـ العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.

ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.

8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.

9- تقديم أي بحث للنشـر في المجلة يدل ضـمناً على عدم نشـره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة حمص يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.

10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

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

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة ـ الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة ـ سنة النشر ـ وتتبعها معترضة (–) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة ـ دار النشر وتتبعها فاصلة ـ الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة.

وفيما يلي مثال على ذلك:

–MAVRODEANUS, R1986– **Flame Spectroscopy**. Willy, New York, 373p.

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

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

مثال على ذلك:

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

ج. إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة حمص

1. **دفع رسم نشر (600) ل.س ستمئة ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة حمص.**
2. **دفع رسم نشر (2000) ل.س الفا ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .**
3. **دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .**
4. **دفع مبلغ (150) ل.س مئة وخمسون ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.**

المحتوى

اسم البحث	اسم الباحث	الصفحة
أثر الجُهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء "دراسة ميدانيَّة في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة"	باسل ضاهر	58-11
أثر الانفتاح التجاري على الحساب الجاري (دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2011-2022)	الخنساء وليد الحنبظلي د. عثمان نقار د. أسمهان خلف	84-59
أثر وسائل الدفع الإلكتروني على سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية	روعة جروج د. هيفاء غدير د. زينب مهنا	120-85
أثر مخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة: دراسة تطبيقية على المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية	جويل إبراهيم أ.د. رضوان العمار د. فادي ابراهيم	146-121
دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية في جذب الاستثمار الأجنبي - دراسة حالة بنك بيمو السعودي الفرنسي	د. وائل إبراهيم العقله	177-147

أثر الجُهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء "دراسة ميدانيَّة في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة"

الباحث: باسل ضاهر*

مُستخَلص

هدف هذا البحث إلى تحديد أثر الجهد العاطفي (العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة) للعاملين في المكاتب الأمامية على جودة العلاقة المدركة مع العملاء (الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي)، وذلك في عيِّنة من الجامعات الخاصة العاملة في سورية.

اتبع الباحث المنهج الوصفي، إذ قام بتوزيع (500) استبانة على عينة ميسرة من العملاء (المراجعون والطلبة) في عيِّنة من الجامعات الخاصة العاملة في سورية. تمَّ استرداد كامل الاستبانات الموزَّعة، واستبعاد (8) استبانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تم تفريغها (492) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (**SPSS 25**).

وفي نهاية هذا البحث توصَّل الباحث إلى مجموعة من النتائج وأهمّها: يوجد أثر إيجابي معنوي للعواطف الحقيقيَّة وأثر سلبي معنوي للعواطف غير الحقيقيَّة للعاملين في المكاتب الأمامية على جودة العلاقة المدركة مع العملاء (الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي) في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

كما تقدَّم الباحث في نهاية البحث بمجموعة من التَّوصيات والَّتي كان أهمُّها: اختيار موظفين يتحلون بقابلية إنجاز العواطف الحقيقيَّة، حيث تشكل العواطف الحقيقيَّة محرك قوي لتحسين جودة العلاقة مع العملاء، الاهتمام بتعليم موظفي المكتب الأمامي استراتيجيات الجهد العاطفي وتشجيعهم للانخراط في العواطف الحقيقيَّة، وتدريبهم على الضبط الداخلي لعواطفهم والابتعاد عن العواطف غير الحقيقيَّة التي تؤثر بشكل سلبي على جودة العلاقة مع العملاء، توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة لمساعدة موظفي المكتب الأمامي في إنجاز العواطف الحقيقيَّة.

الكلمات مفتاحيَّة: الجهد العاطفي، العواطف الحقيقيَّة، العواطف غير الحقيقيَّة، جودة العلاقة المدركة مع العملاء، الجامعات الخاصَّة.

* **ماجستير في قسم إدارة الأعمال– كليَّة الاقتصاد– جامعة اللَّاذقية– اللَّاذقية– سوريَّة.**

The Impact of Front Office Workers' Emotional Effort on the Quality of Relationship with Customers

"A Field Study in Syrian Private Universities"

Basel Daher*

Abstract

This research aimed to determine the effect of the emotional effort (real emotions and unreal emotions) of front-office workers on the quality of the perceived relationship with customers (trust, commitment, satisfaction, emotional attachment), in a sample of private universities operating in Syria.

The researcher followed the descriptive approach, as they distributed (500) questionnaires to a facilitated sample of clients (reviewers and students) in a sample of private universities operating in Syria. (485) questionnaires were retrieved, and (3) questionnaires were excluded because their data were not complete, so the number of questionnaires that were completed was (482). The researcher analyzed the data using statistical analysis software (SPSS 25).

At the end of this research, the researcher reached a set of results, the most important of which is: There is a significant positive effect of real emotions, and a significant negative effect of unreal emotions of front-office workers on the quality of the perceived relationship with customers (trust, commitment, satisfaction, emotional attachment) in the universities under study. The researcher also made a number of recommendations, including: Choosing employees who have the ability to achieve real emotions, as real emotions constitute a powerful engine for improving the quality of the relationship with

***master in Department of Business Administration - Faculty of Economics - Latakia University- Latakia - Syria.**

customers. Paying attention to teaching front office employee's strategies for emotional effort and encouraging them to engage in real emotions, and training them to internally control their emotions and stay away from unreal emotions that negatively affect the quality. Relationship with customers, providing a suitable and comfortable working environment to help front office staff achieve true passions.

Keywords: Emotional Effort, Real Emotions, Unreal Emotions, Perceived Relationship Quality with Clients, Private Universities.

مُقدِّمة:

كان يُنظر سابقاً إلى مكان العمل على أنه بيئة عقلانية، حتَّى أنه تمَّ تجاهل موضوع العواطف كأحد التفسيرات للمشكلات التي تحيط بمكان العمل، ولكن هذه النظرة تغيرت وتمَّ إسقاطها من قبل الباحثين، وعلى وجه التحديد بدأ الباحثون باكتشاف أهمية الدور الذي تلعبه إدارة الموظفين لعواطفهم في تحسين نتائج العمل، وتظهر أهمية العواطف خلال اللقاء الذي يحصل بين موظفي الخط الأمامي والعملاء، لا سيما في قطاع الخدمات والذي بطلق عليه الجهد العاطفي وهو ما سنطرحه في هذا البحث.

تبرز أهمية إظهار الود والابتسامة في الأعمال التي تمتاز بالاتصال العالي مع العملاء كالعاملين في مخازن التجزئة، مندوبي المبيعات، العاملين في المطاعم وفي مجال الخدمات الطبية والتعليمية، حيث تتوقع الإدارة من موظفيها إظهار العواطف المناسبة، فنجد أن شركات الطيران تتوقع من مضيفاتها أن يكنَّ مبتهجات ويتوقع متعهدو دفن الموتى من موظفيهم إبداء الحزن ونتوقع من الأطباء أن يكونوا محايدين عاطفياً. يمثل موظفو الخط الأمامي الخدمة أثناء التفاعل مع العميل، ومن الواجب عليهم عكس العواطف المطلوبة أثناء تسليم الخدمة، حيث يعتمد قطاع الخدمات بشكل أساسي على عملية التفاعل أكثر من كونه يعتمد على مكونات أخرى.

حديثاً نلاحظ اهتمام متزايد من قبل إدارات منظمات الخدمة بالدور الذي تلعبه العواطف الموجهة للزبائن أو ما يسمى "تجارة العواطف" عند تسليم الخدمة، وخاصة عند اللقاء الذي يحدث بين مقدِّم الخدمة والعميل، إنَّ كيفية أداء العواطف الملائمة أثناء عملية التفاعل هو ما يسمى **بالجهد العاطفي**.

وقد تناولت عدة دراسات مسألة الجهد العاطفي والضغوط التي يتعرَّض لها الموظفين، ولكن ما كان مثير للانتباه هو وجود علاقة بين الجهد العاطفي لموظفي الخط الأمامي وبين تجربة العميل مع الخدمة. فأخذت بعض الدراسات بالتطرق للمظاهر الخارجية للعواطف مثل الابتسامة ونبرة الصوت، ولكن في الآونة الأخيرة نجد أن مفهوم الجهد العاطفي باستراتيجياته (العواطف الحقيقيَّة وغير الحقيقيَّة) قد لاقى الاهتمام الكبير، حيث أصبحت عواطف موظفي الخدمة، سواء كانت حقيقية أو غير حقيقية، هو محل إدراك من قبل العملاء، وهو ما أثبتته الدراسات التي تطرقت لهذا المجال.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث في دراسة أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء، وذلك في عينة من الجامعات الخاصَّة السُوريَّة.

مشكلة البحث:

يمكن القول أنَّ ما يميز منظمة عن أخرى في الوقت الحالي هو قدرتها على تطوير علاقات طويلة الأمد وبناء علاقة ذات أهمية مع العملاء، لأن التحدي في هذا الوقت ليس فقط كسب عملاء جدد بل المحافظة على العملاء الحاليين وفهم وإدراك متطلباتهم وتقوية العلاقة معهم. فأصبح نجاح المؤسسات مرتبط إلى حدٍ ما بدرجة اهتمامها بالعميل وقوة العلاقة التي تربطها به، فالعميل هو مصدر الخسارة والربح، لذلك تعين على المؤسسات تبني استراتيجية جديدة تهدف إلى إقامة علاقات قوية مع العملاء.

وبما أنَّ الجامعات السُورية الخاصَّة تسهم بشكلٍ فعَّالٍ في دفع عمليَّة التَّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة في سوريَّة. ونظراً لنوع النَّشاط الَّذي تمارسه هذه الجامعات فإنَّ للعواطف الإيجابية التي يبديها موظفو المكتب الأمامي في الجامعة للعملاء (الطلبة والمراجعون) وغياب كل أشكال العواطف السَّلبية دوراً بالغ الأثر في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة فيها، الأمر الَّذي يؤَّدي إلى زيادة ربحيَّة وكفاءة وفعاليَّة هذه الجامعات وتعظيم حصَّتها السُوقية وتدعيم ميزاتها التَّنافسيَّة. وبعد اطِّلاع الباحث على العديد من الدِّراسات العربية والأجنبية التي تناولت دراسة وتحليل أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي في جودة العلاقة مع العملاء، يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل البحثي الآتي:

ما أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة؟

ومن هذا التساؤل انبثقت التساؤلين الفرعيين الآتيين:

1- ما أثر الجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث **(الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي)** في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة؟

2- ما أثر الجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء حيث **(الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي)** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة؟

أهميَّة البحث:

الأهميَّة النَّظريَّة: قد تسهم الدِّراسة الحاليَّة في تقديم إطار نظري مبسَّط وتوضيحي لمتغيُّرات البحث (الجهد العاطفي، جودة العلاقة مع العملاء)، الأمر الذي يؤَّهلها لتكون مرجعاً نظريَّاً يمكن الاستفادة منه من قبل الباحثين لإجراء العديد من الدِّراسات والأبحاث في هذا المجال.

الأهميَّة العمليَّة: قام الباحث من خلال البحث الحالي باختبار العلاقة بين الجهد العاطفي وجودة العلاقة مع العملاء ووضع التوصيات المناسبة التي من الممكن أن تساهم في تحسين أداء الخدمة وجودة العلاقة مع العملاء، وبالتالي قد يمثِّل هذا البحث إضافة علمية للدراسات العربية الميدانية في هذا المجال من حيث الفوائد التي يمكن أن تعود على منظمات الخدمة (وفي مقدمتها المنظمات التعليمية). كما وقد تمَّ إجراء الدِّراسة الميدانية في قطاع التعليم العالي (الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة)، حيث نلاحظ أن منظمات الخدمة في المنطقة العربية قد تركت مسألة تقديم الخدمة تبعاً لشخصية الموظف، في حين أنها يجب أن تتيح لهؤلاء الموظفين الانخراط في ورشات تدريبية، وخاصة بالنسبة لموظفي الخط الأمامي لأنهم يمثلون وجه المنظمة.

أهداف البحث:

تتمثَّل الأهداف المُراد الوصول إليها من هذا البحث في:

1- تحديد مستوى الجهد العاطفي (العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة) لدى العاملين في المكتب الأمامي في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

2- تحديد مستوى جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

3- تحديد أثر الجهد العاطفي **(العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة)** لدى العاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث **(الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي)** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

4- تقديم مجموعة من التوصيات التي في حال الأخذ بها قد تساهم في وضع استراتيجيات خاصة للحد من ظهور العواطف غير الحقيقيَّة لدى العاملين في المكتب الأمامي والتقليل من تأثيرها على أداء

العاملين وجودة علاقتهم مع العملاء، وبالتالي على جودة الخدمات التعليمية المقدَّمة، وبما يؤدي بدوره إلى زيادة فعالية وكفاءة الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة وتدعيم ميزاتها التنافسية.

فرضيَّات البحث:

يمكن صياغة فرضيات البحث على الشكل الآتي:

الفرضيَّة الرَّئيسة الأولى: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث العواطف الحقيقيَّة للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

2- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

3- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

4- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

الفرضيَّة الرَّئيسة الثَّانية: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث العواطف غير الحقيقيَّة للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

1- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

2- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

3- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

4- لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

منهجيَّة البحث:

تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي، والذي يقوم على وصف الظَّاهرة وصفاً دقيقاً، وتحليلها للإجابة على أهداف الدِّراسة ومناقشة فرضياتها، أمَّا أدوات جمع البيانات فتمثَّلت بالآتي:

- **الجانب النَّظري:** تمَّ الاعتماد في تغطيَّة الجانب النَّظري على المصادر العربيَّة والأجنبيَّة التي تشتمل على الكتب والدَّوريَّات والرَّسائل الجامعيَّة، كما تمَّ الاستفادة من شبكة الانترنت لجمع المعلومات الخاصَّة بموضوع الدِّراسة وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة مشكلة البحث.
- **الجانب الميداني:** تمَّ الاعتماد على الاستبانة كمصدر رئيس في الحصول على البيانات والمعلومات، إذ قام الباحث بتطوير استبانة وإعدادها وتوزيعها على عينة ميسرة من عملاء ومراجعي الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما تمَّ استخدام مجموعة من الأساليب والأدوات التَّحليليَّة الإحصائيَّة وذلك لوصف عيِّنة البحث، ولاختبار فرضياته وتحقيق أهدافه، من خلال البرنامج الإحصائي **(SPSS 25)** في التَّحليل، وتمثَّلت الأساليب الإحصائيَّة بالآتي:
- تحليل ألفا كرونباخ: للتحقُّق من مقدار التَّجانس والاتِّساق الدَّاخلي لأداة القياس لبيان مدى ثباتها.
- تحليل الارتباط: للكشف عن الاتساق الدَّاخلي لعبارات أبعاد متغيُّرات البحث، إضافة لتحديد العلاقة بين هذه الأبعاد.
- تحليل الانحدار المتعدِّد: لتحليل أثر مجموعة المتغيِّرات المستقلة على المتغيِّر التَّابع.
- تحليل الانحدار البسيط: لاختبار أثر كل متغيُّر مستقل على المتغيِّر التَّابع.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بجميع عملاء ومراجعي الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة. أمَّا عيِّنة البحث فتمثَّلت بعيِّنة ميَّسَّرة من عملاء ومراجعي الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة الآتية: جامعة المنارة في اللاذقية، جامعة الشام الخاصة في اللاذقية، جامعة الأندلس في طرطوس، جامعة الوادي في حمص، جامعة الحواش في حمص، الجامعة الوطنية السورية في حماة، وجامعة القلمون الخاصة في ريف دمشق.

حدود البحث:

<u>الحدود الموضوعية:</u> اقتصرت الحدود الموضوعيَّة على المتغيِّر المستقل، والمتمثل بالجهد العاطفي، ببُعديه: العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة. والمتغير التابع، والمتمثل بجودة العلاقة مع العملاء، بأبعادها: **(الثِّقة، الالتزام، الرِّضا، التَّعلُّق العاطفي).**

<u>الحدود المكانيَّة:</u> اقتصرت الحدود المكانيَّة على الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة الآتية: جامعة المنارة في اللاذقية، جامعة الشام الخاصة في اللاذقية، جامعة الأندلس في طرطوس، جامعة الوادي في حمص، جامعة الحواش في حمص، الجامعة الوطنية السورية في حماة، وجامعة القلمون الخاصة في ريف دمشق.

<u>الحدود الزمنيَّة:</u> الفترة الزَّمنيَّة الممتَّدة من شهر 04 لعام 2026 وحتى منتصف شهر 06 لعام 2026.

الدِّراسات السَّابقة:

<u>أولاً: الدِّراسات العربيَّة:</u>

1- **دراسة (ياسين، 2023) بعنوان: أثر الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم/دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة [1].** تمثلت مشكلة هذه الدِّراسة في قياس أثر الجهد العاطفي المبذول من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة على مستوى أدائهم. تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، إذ شملت الدِّراسة (171) عضواً من أعضاء هيئة التدريس العاملين في تلك الجامعات. ومن أهم النتائج التي أظهرتها الدِّراسة: لقد بدا واضحاً تأثير استقلالية الوظيفة عالياً في رضا مقدمي الخدمة عن مستوى أدائهم على الرغم من ضغوط العمل اليومية والجهد العاطفي المبذول من قبلهم، ترتبط تكرارية وتنوع العرض العاطفي بشكل إيجابي مع الجهد العاطفي، ترتبط مدة التفاعل بشكل إيجابي مع العواطف الحقيقيَّة وبشكل سلبي مع العواطف غير الحقيقيَّة، حيث يبدي أعضاء الهيئة التدريسية عواطف حقيقية مع طول مدة الحصة الدراسية، رغبة منهم في عكس صورة إيجابية لدى الطلاب.

2- **دراسة (السليماني، 2024) بعنوان: أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على جودة العلاقة المدركة مع العملاء/دراسة تطبيقية على المكاتب السياحية في مدينة دمشق [2].** تمثلت مشكلة الدِّراسة في تساؤلات البحث الآتية: هل يوجد أثر للجهد العاطفي المبذول من قبل العاملين في المكاتب الأمامية على جودة العلاقة المدركة مع العملاء؟ والذي يتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر للجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على رضا العميل؟ هل يوجد أثر للجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على التزام العميل بطلب الخدمة؟ هل يوجد أثر للجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على ثقة العميل؟ هل يوجد أثر للجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على التَّعلُّق العاطفي لدى العميل؟ استخدمت الدِّراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة بواسطة الاستبانة، وتم تحليل البيانات الأولية باستخدام البرنامج الإحصائي (**SPSS**). توصلت الدِّراسة إلى أن الجهد العاطفي المبذول (العواطف الحقيقيَّة، العواطف غير الحقيقيَّة) من العاملين في المكاتب الأمامية للمكاتب السياحية محلِّ الدِّراسة تؤثر على جودة العلاقة المدركة مع العملاء بأبعادها (الثِّقة، الالتزام، الرِّضا والتَّعلُّق العاطفي).

3- **دراسة (بركات، 2025) بعنوان: أثر الجهد العاطفي لموظفي الخط الأمامي على نية إعادة الشراء/دراسة تطبيقية في عينة من المطاعم العاملة في العراق [3].** تمثلت مشكلة هذه الدِّراسة في قياس أثر الجهد العاطفي لموظفي الخط الأمامي على نية إعادة الشراء في المطاعم محلِّ الدِّراسة بالعراق. تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، إذ تمت هذه الدِّراسة عن طريق جمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث، من خلال تصميم نوعين من الاستبيان، الأول موجه لموظفي الخط الأمامي وذلك بهدف استكشاف نوع العواطف (عواطف حقيقية، عواطف غير حقيقية)، والثاني موجه للزبون الذي تم التفاعل معه من قبل الموظف وذلك لقياس نية إعادة الشراء وجودة الخدمة المدركة، وتم توزيع الاستبيان في اللحظة التي انتهت فيها عملية التفاعل وبشكل متزامن على كلا الطرفين (العملاء، موظفي الخط الأمامي). ومن أهم النتائج التي أظهرتها الدِّراسة: يوجد أثر معنوي للعواطف الحقيقيَّة لموظفي الخط الأمامي في نية إعادة الشراء، ويعتبر هذا الأثر إيجابي (العلاقة طردية) وقوته التفسيرية كبيرة، يوجد أثر معنوي للعواطف غير الحقيقيَّة لموظفي الخط الأمامي في نية إعادة الشراء، ويعتبر هذا الأثر سلبي (العلاقة عكسية) وقوته التفسيرية غير قوية، تؤثر جودة الخدمة المدركة إيجابياً على العلاقة التأثيرية بين العواطف الحقيقيَّة ونية إعادة الشراء، تؤثر جودة الخدمة المدركة إيجابياً على العلاقة التأثيرية بين العواطف غير الحقيقيَّة ونية إعادة الشراء، حيث عملت على تخفيض العلاقة العكسية بين العواطف غير الحقيقيَّة ونية إعادة الشراء.

ثانياً: الدِّراسات الأجنبيَّة:

1- دراسة (Al-Qady, 2022) بعنوان: [4]

Processes on Influence of Both Emotional Effort and Stress Tolerance Performance Efficiency: Applying on Egyptian Banks

"العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية"

تمثلت مشكلة الدِّراسة في الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي (العواطف الحقيقيَّة وغير الحقيقيَّة) وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجهد العاطفي، عمليات تحمل الضغوط) والمتغير التابع (كفاءة الأداء) فيما يتعلق بتأثير الجهد العاطفي المبذول وعمليات تحمل الضغوط من قبل العاملين بالبنوك المصرية على مستوى أدائهم، بالإضافة إلى التعرف على شكل النموذج البنائي لعلاقات التأثير والتأثر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى العاملين في البنوك المصرية. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على 410 من المديرين والعاملين في المصارف المصرية الآتية: البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة، ومن ثم تم تحليل البيانات عن طريق برنامج (**SPSS**). وفي نهاية البحث تم التوصل إلى العديد من النتائج وأهمها: يؤثر الجهد العاطفي بمتغيراته (العواطف الحقيقيَّة وغير الحقيقيَّة) على كفاءة الأداء في البنوك المصرية، وتؤثر عمليات تحمل الضغوط (ضغوط عبء العمل، الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي) على كفاءة الأداء في البنوك المصرية (مقياس الكفاءة، مقياس الإبداع، مقياس الجودة).

2- دراسة (Kurdi, 2022) بعنوان: [5]

The Effect of Emotional Effort on the Performance of Employees in Service Organizations in Kenya

أثر الجهد العاطفي على أداء العاملين في المنظمات الخدمية في كينيا

تمثلت مشكلة الدِّراسة في تقصي أثر الجهد العاطفي على أداء العاملين في منظمات القطاع الخدمي في كينيا. ولتحقيق هذه الغاية اعتمدت الدِّراسة على منهج البحث الكمي باستخدام طريقة المسح بأخذ العينات. تمت صياغة استبانة مكونة من 62 بنداً لعينة طبقية عشوائية قوامها (90) موظفاً وموظفة. تم

تحليل البيانات التي تمَّ جمعها إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**). أظهرت النتائج أنَّ المشاركين شهدوا درجة عالية من الجهد العاطفي، ومستوى متوسط من الأداء. كما كشفت الدِّراسة أنَّه عندما يزداد الجهد العاطفي، يزداد الأداء والعكس صحيح. وأوصت الدِّراسة بضرورة تفعيل وتعزيز أسباب الجهد العاطفي وآثاره الإيجابية من خلال تحسين بيئة العمل الداخلية، وإتاحة الفرص للموظفين للمشاركة في آليات صنع القرار، وتحفيزهم. كما تمَّ تسليط الضوء على الآثار المترتبة على النتائج بالنسبة للممارسة.

3- دراسة (Vlad, 2025) بعنوان: [6]

The Impact of Emotional Effort in Organizational Commitment at the Ministry of Labor, Pakistan

أثر الجهد العاطفي في الالتزام التنظيمي بوزارة العمل الباكستانية

تمثلت مشكلة هذه الدِّراسة في تقصي أثر مستوى الجهد العاطفي (العواطف الحقيقيَّة وغير الحقيقيَّة) في الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري). أجريت الدِّراسة في وزارة العمل في باكستان. وزعت الاستبانات على (250) موظفاً على مستويات مختلفة وبشكل عشوائي وتم تحليل (210) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحقيق أهداف هذه الدِّراسة تمَّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وأوضحت الدِّراسة أنَّ لمستوى الجهد العاطفي أثر معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الالتزام التنظيمي بوزارة العمل، وأنَّ مستوى الجهد العاطفي له تأثير كبير عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الالتزام العاطفي، وفي استمرار الالتزام المعياري في وزارة العمل.

التَّعقيب على الدِّراسات السَّابقة: تتشابه الدِّراسة الحاليَّة مع جميع الدِّراسات العربية والأجنبية السَّابقة من حيث المتغيُّر المستقل (الجهد العاطفي) ومن حيث أداة ومنهج الدِّراسة، كما تتشابه مع الدِّراسة العربية الثانية من حيث المتغير التابع (جودة العلاقة مع العملاء)، بينما اختلفت الدِّراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع، والذي تمثل في هذه الدِّراسة بمستوى الأداء ونية إعادة الشراء والالتزام التنظيمي. كما اختلفت الدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة من حيث أساليب التَّحليل الإحصائي المستخدمة، ومجتمع البحث وعيِّنته، وكذلك من حيث المتغيُّرات الفرعيَّة للجهد العاطفي التي تمَّ تناولها في البحث.

القسم النَّظري:

أولاً: مفهوم الجهد العاطفي، أهميته واستراتيجياته:

تُعتبر الباحثة الاجتماعية (**Russell Hochschild**) أول من طرح مصطلح الجهد العاطفي عام 1983 في كتابها "قلب الإدارة"، وعرفته على أنَّه: إدارة العواطف من أجل خلق تعابير وجهية وجسمية ملاحظة من قبل العملاء، أو هو الضبط الهادف للمشاعر والعواطف من أجل عرض التعابير الوجهية المناسبة. وعملت **Hochschild** في إطار يحاكي الدراما المسرحية، فشبهت عملية التفاعل بين العميل والموظفين بالمسرح، حيث يمثل العملاء الجمهور، بينما يقوم الموظفون بدور الممثلين على خشبة المسرح. وفي هذا الإطار قدمت مدخلين للعواطف (العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة). كما تقول **Hochschild** أنه عندما يتم إبداء العواطف في الصفقات وتدخل إطار البيع والشراء كجزء من الجهد المبذول في الصفقة تتحول إلى تجارة وهو ما أطلق عليه "تجارة العواطف"، ويمكن ملاحظة تجارة العواطف عندما تستطيع المنظمة السيطرة على عواطف موظفيها، وهو ما سيكون غير مستحب من قبل الموظفين، ولا سيما في التعامل مع بعض العملاء ممَّن يصعب التعامل معهم (أن تبدي الابتسامة لهم)، وهو ما سيقود من وجهة نظر **Hochschild** للاحتراق الوظيفي والمعاناة من ضغط العمل. [7]

كما تمَّ تعريف الجهد العاطفي بأنه الجهد المخطط لإبداء العواطف المرغوبة من قبل المنظمة أثناء عملية التفاعل في الصفقات الشخصية، فهو الجهد الذي يتمُّ من خلاله التركيز على العواطف المعروضة أكثر من التركيز على الجهد العاطفي بحد ذاته أو ما سمي "بإدارة العواطف. وللجهد العاطفي وفق هذا التعريف أربعة أبعاد: تكرار عملية التفاعل، المجاملة (كثافة العواطف أثناء عملية التفاعل)، تنوع العواطف المطلوبة، والتنافر العاطفي (وهو ما ناقشته **Hochschild** كمؤشر للجهد العاطفي، حيث يتولد التنافر العاطفي عندما تكون العواطف التي تم التعبير عنها متناقضة مع العواطف الحقيقيَّة التي يشعر به الموظف). [8]

<u>تبرز أهمية الجهد العاطفي في النقاط الآتية</u>: [9]

1- ظهور قطاع الخدمات كقطاع جديد وإضافي على القطاعات التقليدية، حيث تميز هذا القطاع بالعديد من الخصائص، ممَّا أدَّى لتطور الصناعات التي تهدف لتقديم خدمة ترضي العملاء وتشبع احتياجاتهم (كصناعة الضيافة والسياحة المعروفة بالتواصل المباشر مع العميل).

2- أدّى التطور المستمر بعلوم التكنولوجيا والاتصالات إلى زيادة نسبة التعاملات التي تتم عن بعد وبدون تواصل مباشر، لذلك زاد الاهتمام بتوجهات وسلوكيات العملاء في قطاع الخدمات الذي يسعى لتنظيم العلاقة العاطفية وإدارتها عند التعامل المباشر مع العملاء.

3- ترافق التطور في المجالات السياسية والثقافية والإنسانية بالتوجه نحو الجهد العاطفي كقيم حديثة ومتطورة حلّت محل النظرة التقليدية للعواطف والكبت العاطفي التي كانت سمة العصر الصناعي السابق.

4- يعتبر الجهد العاطفي (باستخدام العواطف الحقيقيَّة أو غير الحقيقيَّة) عبارة عن عمليات يمكن أن يكون لها آثار سلبية أو إيجابية، هذا سيسمح للباحثين بالتوصل للنتائج السلبية كالإجهاد والاحتراق الوظيفي واقتراح حلول لها لتجنب الوقوع فيها والنتائج الإيجابية مثل خدمة العملاء مما يؤدي لتحقيق رضا العميل وتحقيق أهداف المنظمة.

يركز الجهد العاطفي على كيفية التعبير عن المشاعر في مكان العمل وكذلك على كيفية إظهارها، فالطريقة التي يُظهر بها العاملون في الخطوط الأمامية مشاعرهم لها تأثير قوي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. **ولتتم هذه العملية يجب استخدام إحدى استراتيجيات الجهد العاطفي الآتية:** [10] [11]

1- العواطف غير الحقيقيَّة (Surface Acting):

تُعرَّف العواطف غير الحقيقيَّة بأنّها تزييف العواطف من خلال التعابير والمظهر الخارجي (التعابير الوجهية، الإيماءات، نبرة الصوت)، وذلك أثناء تفاعل موظفو الخط الأمامي مع العملاء، حيث يتم عرض العواطف المطلوبة منهم (وهذه العواطف لا يتم الإحساس والشعور بها). على سبيل المثال، يعمل موظفو الخط الأمامي في الفنادق على إظهار الابتسامة والترحيب بالعميل بابتهاج مع أنهم قد يعانون من اكتئاب (إبداء العواطف المطلوبة مع عدم الانخراط بها). يستخدم موظفو الخط الأمامي العواطف غير الحقيقيَّة عندما يستطيع تعديل تعابيره العاطفية الخارجية مع عدم تغيير في شعوره الداخلي، وذلك من خلال تغيير التعابير الوجهية والجسدية، فيمكن القول إنَّ العواطف غير الحقيقيَّة تحمل تناقض بين الشعور الداخلي والتعابير العاطفية الخارجية.

وعليه، يمكن القول إنَّ العواطف غير الحقيقيَّة هي إخفاء المشاعر والتظاهر بأننا نشعر بما نفعله، أي محاولة تغيير المظهر الخارجي ومحاكاة المشاعر التي لا يتم الشعور بها من خلال خداع الآخرين، ولكننا لا نخدع أنفسنا في الواقع، ويظهر ذلك من خلال العرض الدقيق للإشارات اللفظية أو غير اللفظية كتعبيرات الوجه أو الايماءات ونبرة الصوت بهذه الطريقة يتظاهر العامل/الموظف بالعواطف حسب الموقف الذي يكون فيه.

2- العواطف الحقيقيَّة (Deep Acting):

تعتبر العواطف الحقيقيَّة الاستراتيجية الثانية للجهد العاطفي، وتُعرَّف بأنها التعديل الداخلي للمشاعر لعرض العواطف الملائمة في العمل، والتي تنشأ عندما يشعر موظف الخط الأمامي بأن الحالة لا تناسبه (العمل، موقف التفاعل مع العميل)، فيلجأ إلى استخدام تجربته السابقة أو التدريب من أجل إنجاز ما هو مطلوب منه من عواطف، بخلاف العواطف غير الحقيقيَّة فإن العواطف الحقيقيَّة تتضمن تغيير المشاعر الداخلية أكثر من تغيير المظاهر الخارجية، ففي استراتيجية العواطف غير الحقيقيَّة يتم انتقال الشعور" من الخارج إلى الداخل"، بينما يتمُّ انتقال الشعور "من الداخل إلى الخارج" في العواطف الحقيقيَّة. ويمكن أن تنجز العواطف الحقيقيَّة من خلال:

- تحفيز الشعور: حيث يقوم الفرد بتنشيط المحاولات من أجل استدعاء أو قمع العواطف.
- التدريب على التخيل: حيث ينشط الفرد استدعاء (الأفكار، الصور، الذاكرة) لأجل استحضار العواطف المرتبطة بها (التفكير بالزواج لأجل الشعور بالفرح أو الجنازة من أجل الشعور بالحزن). بكلمات أخرى فإن الموظفين يستخدمون تدريبهم أو تجاربهم السابقة من أجل مساعدتهم في استحضار العواطف الملائمة أو الاستجابة المناسبة أثناء التفاعل مع العملاء، إن التدريب على إظهار العواطف الحقيقيَّة يمكِّن الفرد من تنشيط (استدعاء، قمع، تكييف) العواطف أثناء التفاعل مع العميل.

ثانياً: مفهوم جودة العلاقة المدركة وأبعادها:

يُعدُّ (**Dwyer**) من أوائل الباحثين المهتمين بجودة العلاقة، واعتبرها جوهر التسويق بالعلاقات، حيث عرَّف جودة العلاقة المدركة بأنها: مجموعة من السلوكيات والمشاعر وطرق التواصل والعواطف ناتجة عن تفاعل طرفي العلاقة وتعكس الثِّقة والرِّضا عن الطرف المقابل مع وجود حد أدنى من الانتهازية معتمدين في ذلك على فكرة أن تقوم المنظمات بتقييم تكاليف وعوائد هذه العلاقة مقارنة بحجم الاستثمارات الموجهة لها [12]. وأوضح كوتلر أنَّ المنظمات في الوقت الحالي تواجه تحديَّات بعد الانتقال من القطاع السلعي والمنتجات إلى القطاع الخدمي، والورقة الرابحة لنجاح المنظمات الخدمية هي العلاقات القوية مع العملاء والتواصل معهم وإشراكهم أيضاً في عملية تطوير الخدمة. وعرّف كوتلر جودة العلاقة المدركة مع العملاء بأنها عملية جمع مستمرة ودائمة لبيانات العملاء والمعلومات المفصلة عنهم، وتكون هذه العملية لكل عميل على حدة، والعناية بالعملاء أثناء تقديم الخدمة لضمان الاحتفاظ بالعملاء لوقت طويل [13]. كما أوضح Huntley أنَّ جودة العلاقة هي الدرجة التي يشعر بها العملاء مع مرور الوقت بالرِّضا عن الشراكة الشاملة مع المنظمة، بالإضافة إلى جودة المنتج وجودة الخدمة والقيمة مقابل

المال وفقاً لثلاث محددات هي: تطابق الأهداف والالتزام والثِّقة [14]. **وبناءً عليه يرى الباحث** أنَّ جودة العلاقة المدركة هي إقامة علاقات مستمرة وطويلة الأمد مع العملاء بالإضافة إلى إدراك وتطوير هذه العلاقات وتجديدها لأن تصورات العملاء حول العلاقة تتطور وتتغير بمرور الوقت.

اعتمد الكثير من الباحثين في قياس جودة العلاقة على الأبعاد الآتية:

1- **الثِّقة:** يُنظر إلى الثِّقة على أنها العنصر الحيوي في المنظمات الفعّالة، فالثِّقة ضرورية للتعاون الفعّال والتواصل، وهما ركيزتين أساسيتين للعلاقات الإنتاجية. تميل العلاقات داخل المنظمات إلى الاستمرارية حيث يتوقع الأشخاص الاستمرار في الارتباط بنفس شبكة الأشخاص بمرور الوقت، هذا يحفز المنظمات على التصرف بطرق جديرة بالثِّقة وتطوير هذه الثِّقة بنفس الوقت. عُرِّفت الثِّقة بأنها قوة إيجابية ينبثق منها التعاون في العلاقات، ولها تأثير قوي على السلوك البشري كما تؤثر على فعالية المجموعة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وعلى مواقف الناس ومشاعرهم تجاه المنظمات [15]. في علم النفس الاجتماعي كان هناك إجماع على أن الثِّقة تتكون من عنصريين أساسيين، هما: صدق وإحسان الطرف الثاني من العلاقة. ومعنى الصدق أن يلتزم الشريك بكلامه ويفي بوعوده، والإحسان يُقصد به الإيمان بأن الطرف الثاني يسعى إلى تحقيق رفاهية الطرف الآخر ولن يتخذ أية إجراءات غير متوقعة قد تؤثر عليه سلباً [16]. و**تقسم ثقة العميل إلى نوعين، وهما:** [17]

- **الثِّقة المعرفية:** وفيها يبحث العميل عن سبب منطقي للثقة في منظمة ما، ومن خلال تراكم المعرفة عن هذه المنظمة يمكنه استنتاج التوقعات التي تحدد مستوى هذه الثِّقة ومدى قدرة الطرف الآخر على أداء واجباته. وتتحقق الثِّقة المعرفية عن طريق ملاحظة سلوك المنظمة واتجاهاتها أو السؤال عن سمعتها. والأساس هنا يكون أن هذه المنظمة محلاً جديراً بالثِّقة وقادر على تأدية دوره.
- **الثِّقة العاطفية:** وهي امتداداً للثقة المعرفية، حيث تتوطد علاقة الثِّقة بين طرفي العلاقة وتنشأ العاطفة المتبادلة، وتكون مبنية على الثِّقة التي يمنحها العميل للمنظمة على أساس مشاعر مصدرها مستوى العناية والاهتمام به، ونعبر عن مشاعر حقيقية لاريب فيها مصدرها إقبال العميل على الثِّقة بالمنظمة استناداً إلى إدراكه لقوة العلاقة بينها.

2- **الالتزام:** اتفقت أغلب الدراسات على تعريف الالتزام بأنه علاقة مهمة تربط بين طرفين لديهم الرغبة في الاستمرار بهذه العلاقة، ويُعدُّ الالتزام مكوّن هام من مكوّنات جودة العلاقة المدركة، فهو رغبة دائمة في الحفاظ على علاقة مفيدة وذات قيمة، ويُعدُّ جوهر لكل علاقات العمل الناجحة وعنصر

أساسي في العلاقات الناجحة طويل الأجل وخاصة بين العميل ومقدم الخدمة لأنه تعهد ضمني وصريح باستمرارية العلاقة بين الأطراف جميعاً، كما ينتج عنه فوائد كبيرة للمنظمات باعتباره ذروة الترابط العلائقي [18]. وحسب دراسة (**Özgan**) يعدّ الالتزام متغيراً مهماً في سلوك العملاء وأحد المواقف المرتبطة بالعمل، ويعرّفه على أنه إيمان الأفراد بمستوى عالٍ في أهداف وقيم المنظمة والارتباط بعلاقة بقوية مع المنظمة. كما عرّفه **Berry** أنه رغبة العميل في الوصول إلى درجة عالية في العلاقة التي تدل على التزام المورد تجاهه [19]. **ويمكن التمييز بين الأشكال الآتية للالتزام:** [20]

- **الالتزام المعياري:** يُعدُّ هذا النوع كالتزام أدبي تجاه المنظمة التي يتعامل معها العميل، حيث تكون العلاقة مرتكزة على معايير حكمية تنتج بمرور الوقت وتخضع لتقييم العميل، فالالتزام المعياري قائم على شعور أخلاقي يلزم جميع الأطراف الالتزام بالمعايير والقيم الأخلاقية المتعارف عليها ضمن المنظمة والتي تكون مبينة وفق العقود المبرمة بين جميع الأطراف.
- **الالتزام العاطفي:** هو ارتباط وجداني بالمنظمة من قبل العميل إيماناً منه بأهداف وقيم المنظمة، وينتج عنه تعامل وتواصل على المدى الطويل من خلال الاستفادة من الروابط الاجتماعية والعلاقات القائمة مع المنظمة، هذا الأمر يؤدي إلى رضا العميل عن الخدمة المقدمة ليتطور الأمر إلى ولاء للمنظمة والتزام فعّال.
- **الالتزام المستمر:** هذا النوع من الالتزام مرتبط بإدراك العميل للتكلفة المتوقعة للتخلي عن المنظمة التي يتعامل معها، حيث يدرك العملاء أن التحول من منظمة إلى أخرى يتم بناءً على تكاليف تسمى "تكاليف التحول" ومدى توافر البدائل الأخرى. وقد صنفت تكاليف التحول إلى ثلاثة تصنيفات، هي:
- تكاليف التحول الإجرائية: وهي تمثل ضياع الوقت والجهد بالبحث عن بديل آخر.
- تكاليف التحول المالية: التكاليف المالية التي يمكن أن يفقدها العميل خلال عملية التحول.
- تكاليف التحول ذات العلاقة: تتضمن الانزعاج النفسي أو العاطفي بسبب فقدان العلاقة مع منظمة تم التعامل معها لفترة طويلة.

3- **الرِّضا:** تسعى المنظمات الخدمية دائماً إلى التأكد من جودة خدماتها ومدى تميزها عن باقي المنظمات الأخرى، ويعد الرِّضا أحد المقاييس التي تحدد مدى جودة هذه الخدمات. ولابد من توضيح أن رضا العملاء عن الخدمات المقدمة يضمن المحافظة على مستوى المنظمة في سوق العمل. وللرضا عدة تعريفات نذكر منها: الرِّضا هو موقف أو تقييم يتم بناؤه من قبل العميل من خلال مقارنة توقعاته قبل الشراء (أي تصوراته الشخصية للخدمة أو المنتج قبل الحصول عليه) مع الأداء

الفعلي الذي تلقاه بعد الحصول على الخدمة أو المنتج [17]. بينما (**Kotler**) عرف الرِّضا على أنَّه الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به العميل نتيجة مقارنته أداء المنتج مع توقعاته، أي أن العميل سيشعر بمستوى عالٍ من الرِّضا عن الخدمة أو المنتج إذا فاق مستوى توقعاته، وسيشعر بالرِّضا إذا كانت الخدمة أو المنتج تساوي مستوى توقعاته، بينما يشعر بعدم الرِّضا إذا كانت توقعاته تفوق مستوى الخدمة أو المنتج المقدم له [13]. **وعليه يرى الباحث** أنَّ رضا العملاء هو عبارة عن مشاعر وردة فعل عاطفية وعملية تقييم متواصلة للخدمة بعد الحصول عليها ومقارنتها بتوقعاتهم ويتم الحكم عليها بعد ذلك إما بالإيجاب (أي الرِّضا) عن الخدمة أو السلب (أي عدم الرِّضا) عن الخدمة.

4- **التَّعلُّق العاطفي:** يُعّرف التعاطف بأنه: قدرة مقدِّم الخدمة على أن يكون على قدر من الاحترام والأدب ومعاملته للعميل بطريقة متسمة بالودية، هذا بالتالي سيكون قدرة على التفاعل وتنمية علاقات استراتيجية مع العملاء، بالإضافة إلى يقين العميل أنَّ أي مشكلة سيتعرض لها ستكون لها حلول واضحة بطريقة ودية ومحترمة [19]. في المراحل الأولى من البحث عن الخدمة أو في عملية الشراء الأولى تكون المعرفة هي العامل الحاكم للشراء، فإذا تحقق الرِّضا يتم الشراء مرة أخرى، وهذا يكوِّن نوع من التَّعلُّق العاطفي بالخدمة ولا تبقى الخدمة مجرد معلومة قابلة للنقاش أو الجدل وفي هذه الحالة يتحقق الولاء العاطفي [15]. ويمكن تعريف التَّعلُّق العاطفي بأنه ارتباط عاطفي بالخدمة أو العلامة التجارية حيث يظهر العميل مشاعره ومحبته لها، ويساهم هذا الارتباط في رفع اعتماد (العميل العاطفي) عليها لكي يحصل على الخدمة، حينها سيشعر بالراحة والرِّضا عنها، ويكون هذا الارتباط عبارة عن حالة نفسية ناتجة عن التفاعل والمشاركة الإبداعية لتجربة العملاء. ويعزَّز الارتباط العاطفي بالتفاعلات المتكررة بين العملاء والمنظمة مما يؤثر إيجاباً في استمرار طلب الخدمة من قِبل العميل بسبب الاستمرار العاطفي أو النفسي للعميل مع العلامة [20].

النَّتائج والمناقشة:

1- أداة الدِّراسة:

بعد إطِّلاع الباحث على مجموعة من الدِّراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة التي تناولت دراسة وتحليل أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة التي قام بها في الجامعات الخاصة محلِّ الدِّراسة، قام الباحث بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. استُخدِم في استبانة الدِّراسة مقياس ليكرت خماسي الاتجاه:

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

قام الباحث بتوزيع (420) استبانة على عينة ميسرة من العملاء (المراجعون والطلاب) في الجامعات الخاصة محلِّ الدِّراسة، تم استرداد جميع الاستبانات الموزعة، واستبعاد (8) استبانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تم تفريغها (412) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS 25**).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ التَّأكُّد من صدق الاستبانة بأن قام الباحث بعرضها على (4) من المحكِّمين المتخصِّصين في إدارة الأعمال والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات التَّي قدَّمها المحكِّمون قام الباحث بإجراء التَّعديلات التَّي تركَّزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

ولإيجاد الصدق البنائي للاستبانة قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة، وكانت النتائج على الشكل الآتي:

الجدول رقم (2): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المحور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	العواطف الحقيقيَّة	.879	0.000
2	العواطف غير الحقيقيَّة	.792	0.000
3	الثِّقة	.783	0.000
4	الالتزام	.835	0.000
5	الرِّضا	.741	0.000
6	التَّعلُّق العاطفي	.765	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، ولذلك تُعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

للتأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة على حدة من جهة، ولجميع عبارات الاستبانة من جهةٍ ثانية. يتمّ حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج (SPSS). وعادةً ما تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ مقبولة إذا زادت عن (0.60). حيث تزداد قيمة هذا المعامل كلّما ازدادت عبارات الاستبانة مما يدلُّ على أنَّ الاستبانة تشمل كل تفاصيل البحث، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	العواطف الحقيقيَّة	7	0.783
2	العواطف غير الحقيقيَّة	7	0.864
3	الثِّقة	6	0.877
4	الالتزام	6	0.859
5	الرِّضا	7	0.817
6	التَّعلُّق العاطفي	5	0.779
جميع المحاور السابقة معاً		38 عبارة	0.856

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يظهر من الجدول السابق أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ هي أكبر من القيمة (0.60) لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.779) و (0.877)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.856). وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة جداً من الصدق والثبات، ممَّا يعني أنَّها قابلة للتوزيع على أفراد العينة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

1/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى من الفرضيَّة الرَّئيسة الأولى:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والثِّقة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897	.805	.803	.955

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.897)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.805)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (80%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الثِّقة**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (5): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.802	1	34.802	185.693	0.021
	Residual	81.878	410	0.317		
	Total	116.680	411			

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (185.693)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.021)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (6): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والثِّقة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.233	0.436		7.415	0.001
	الثِّقة	0.379	0.059	.897	6.425	0.021

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (6.425)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.021)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.233 + 0.379\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تحسين "**الثِّقة**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.379)، وبالتالي يوجد أثر إيجابي **للعواطف الحقيقيَّة** على تحسين "**الثِّقة**" في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغير المستقل: العواطف الحقيقيَّة	Y	المتغير التابع: الثِّقة

2/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانيَّة من الفرضيَّة الرَّئيسة الأولى:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والالتزام

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728	.530	.528	.432

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.728)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.530)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (53%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الالتزام**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، كالآتي:

الجدول رقم (8): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.291	1	27.291	117.836	0.011
	Residual	89.389	410	0.349		
	Total	116.680	411			

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (117.836)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.011)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (9): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والالتزام

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	18.394		0.289	5.316	(Constant)	1
0.011	17.956	0.728	0.023	0.413	الالتزام	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (17.956)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.011)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثانية وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 5.316 + 0.413\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تحسين "**الالتزام**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.413)، وبالتالي يوجد أثر إيجابي **للعواطف الحقيقيَّة** على تحسين **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغير المستقل: العواطف الحقيقيَّة	Y	المتغير التابع: الالتزام

3/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة من الفرضيَّة الرَّئيسة الأولى:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والرِّضا

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779	.607	.605	.873

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.779)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.607)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (61%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الرِّضا**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (11): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	142.728	42.047	1	42.047	Regression	1
		0.226	410	74.633	Residual	
			411	116.680	Total	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (142.728)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة

(Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (12): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والرِّضا

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.030	11.164		0.561	6.263	(Constant)	1
0.000	10.50	.779	0.054	0.567	الرِّضا	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (10.50)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 6.263 + 0.567\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تحسين "**الرِّضا**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.567)، وبالتالي يوجد أثر إيجابي **للعواطف الحقيقيَّة** على تحسين **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغير المستقل: العواطف الحقيقيَّة	Y	المتغير التابع: الرِّضا

4/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة من الفرضيَّة الرَّئيسة الأولى:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (13): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والتَّعلُّق العاطفي

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819	.671	.669	.907

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.819)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.671)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (67%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**التَّعلُّق العاطفي**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (14): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	168.987	47.276	1	47.276	Regression	1
		0.094	410	69.404	Residual	
			411	116.680	Total	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (168.987)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

الجدول رقم (15): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف الحقيقيَّة والتَّعلُّق العاطفي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.002	**27.809**		**0.257**	**7.147**	**(Constant)**	**1**
0.000	**15.619**	**0.819**	**0.021**	**0.328**	**التَّعلُّق العاطفي**	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، كالآتي:

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (15.619)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **التَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 7.147 + 0.328\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تحسين "**التَّعلُّق العاطفي**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.328)، وبالتالي يوجد أثر إيجابي **للعواطف الحقيقيَّة** على تحسين "**التَّعلُّق العاطفي**" في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغيِّر المستقل: العواطف الحقيقيَّة	Y	المتغيِّر التَّابع: التَّعلُّق العاطفي

5/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى من الفرضيَّة الرَّئيسة الثَّانية:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، و**الثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (16): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والثِّقة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.886	.785	.783	.976

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = −0.886)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة عكسية ومتينة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.785)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف غير الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (79%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الثِّقة**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة:

الجدول رقم (17): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	177.569	51.121	1	51.121	Regression	1
		0.310	410	65.559	Residual	
			411	116.680	Total	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (177.569)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (18): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والثِّقة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	13.189		0.522	6.885	(Constant)	1
0.000	9.295	−0.886	0.044	−0.409	الثِّقة	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (9.295)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الثِّقة** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 6.885 - 0.409\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف غير الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تخفيض "**الثِّقة**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.409)، وبالتالي يوجد أثر سلبي **للعواطف غير الحقيقيَّة** على "**الثِّقة**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغيِّر المستقل: العواطف غير الحقيقيَّة	Y	المتغيِّر التَّابع: الثِّقة

6/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية من الفرضيَّة الرَّئيسة الثَّانية:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (19): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والالتزام

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.855	.731	.729	.9621

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (19) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = -0.855)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة عكسية ومتينة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.731)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف غير الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (73%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الالتزام**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (20): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	165.252	26.520	1	26.520	Regression	1
		0.160	410	147.825	Residual	
			411	174.345	Total	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (165.252)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (21): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والالتزام

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	10.732		0.181	1.947	(Constant)	1
0.000	12.855	−0.855	0.046	−0.585	الالتزام	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (12.855)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة السادسة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الالتزام** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.947 - 0.585\ x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف غير الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تخفيض "**الالتزام**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.585)، وبالتالي يوجد أثر سلبي **للعواطف غير الحقيقيَّة** على "**الالتزام**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغيِّر المستقل: العواطف غير الحقيقيَّة	Y	المتغيِّر التَّابع: الالتزام

7/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة من الفرضيَّة الرَّئيسة الثَّانية:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (22): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والرِّضا

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.756	.571	.569	.798

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (22) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = −0.756)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة عكسية ومقبولة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.571)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف غير الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (57%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**الرِّضا**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالجدول الآتي:

الجدول رقم (23): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.902	1	20.902	116.552	0.000
	Residual	153.443	410	0.179		
	Total	74.345	411			

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (116.552)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (4-24): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والرِّضا

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	10.725		0.199	2.131	(Constant)	1
0.000	10.796	-0.756	0.052	-0.561	الرِّضا	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (10.796)، وذلك عند قيمة معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة السابعة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **الرِّضا** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.131 - 0.561\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف غير الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تخفيض "**الرِّضا**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.561)، وبالتالي يوجد أثر سلبي **للعواطف غير الحقيقيَّة** على "**الرِّضا**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغيِّر المستقل: العواطف غير الحقيقيَّة	Y	المتغيِّر التَّابع: الرِّضا

8/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة من الفرضيَّة الرَّئيسة الثَّانية:

H0: لا يوجد أثر معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث أولاً باختبار العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وكانت النَّتائج كما هي واردة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-25): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار العلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والتَّعلُّق العاطفي

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.788	.620	.618	.854

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (4-25) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = -0.788)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة عكسية ومقبولة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.620)، مِمَّا يعني أنَّ **العواطف غير الحقيقيَّة** تفسِّر تقريباً نسبة (62%) من التَّغيُّرات الحاصلة في "**التَّعلُّق العاطفي**" لدى عملاء الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، وتعود النِّسبة المتبقيَّة إلى تأثير متغيِّرات أخرى. ثم قام الباحث بإجراء تحليل التباين لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة، وكانت النَّتائج كالآتي:

الجدول رقم (4-26): الدَّلالة الإحصائيَّة لاختبار القوَّة التَّفسيريَّة لتباين نموذج الدِّراسة

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	174.566	27.463	1	27.463	Regression	1
		0.157	410	146.882	Residual	
			411	74.345	Total	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدَّلالة الإحصائيَّة للقوَّة التَّفسيريَّة للنُّموذج عن طريق إحصائيَّة **F**، والتي تبلغ القيمة (174.566)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، ممَّا يؤكِّد الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الانحدار الخطي من النَّاحية الإحصائيَّة، أي أنَّ النُّموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتَّحليل الإحصائي.

ثم قام الباحث باستخراج الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، **والتَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، كالآتي:

الجدول رقم (4-27): الدَّلالة الإحصائيَّة لنموذج الدِّراسة للعلاقة بين العواطف غير الحقيقيَّة والتَّعلُّق العاطفي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	7.956		0.202	1.608	(Constant)	1
0.000	13.212	-0.788	0.049	-0.646	التَّعلُّق العاطفي	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يشير الجدول أعلاه إلى أنَّ العلاقة بين **العواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي، و**التَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة، هي دالَّة إحصائيَّاً حسب قيمة **T** المحسوبة، والتي تساوي (13.212)، وذلك عند معنويَّة الدَّلالة الحسابيَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من قيمة معنويَّة الدَّلالة القياسيَّة (Sig. = 0.05)، وبالتَّالي يتمُّ رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثامنة وقبول الفرضيَّة البديلة، حيث يوجد أثر معنوي **للعواطف غير الحقيقيَّة** كعنصر من الجهد العاطفي على **التَّعلُّق العاطفي** كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

وبناءً على ما سبق تظهر معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.608 - 0.646\,x$$

أي أنَّ زيادة **العواطف غير الحقيقيَّة** بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تخفيض "**التَّعلُّق العاطفي**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة بمقدار (0.646)، وبالتالي يوجد أثر سلبي **للعواطف غير الحقيقيَّة** على "**التَّعلُّق العاطفي**" كأحد أبعاد جودة العلاقة مع العملاء في الجامعات الخاصَّة محلِّ الدِّراسة.

حيث أنَّ:

X	المتغيِّر المستقل: العواطف غير الحقيقيَّة	Y	المتغيِّر التَّابع: التَّعلُّق العاطفي

النَّتائج والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التَّوصُّل إلى النَّتائج الآتية:

1- يوجد أثر إيجابي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

2- يوجد أثر إيجابي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

3- يوجد أثر إيجابي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

4- يوجد أثر إيجابي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة.

5- يوجد أثر سلبي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الثِّقة** في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة.

6- يوجد أثر سلبي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الالتزام** في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة.

7- يوجد أثر سلبي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **الرِّضا** في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة.

8- يوجد أثر سلبي معنوي للجهد العاطفي من حيث **العواطف غير الحقيقيَّة** للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء من حيث بُعد **التَّعلُّق العاطفي** في الجامعات الخاصَّة السُوريَّة.

4-6-2- التَّوصيات:

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، اقترح الباحث التَّوصيات الآتية:

1- اختيار موظفين يتحلون بقابلية إنجاز العواطف الحقيقيَّة، حيث تشكل العواطف الحقيقيَّة محرك قوي لتحسين جودة العلاقة مع العملاء، فينبغي العمل على استغلال مقدرة بعض الأشخاص في تعديل عواطفهم داخلياً وتوظيفها في العمل، وذلك بإخضاع الموظفين الجدد لاختبارات نفسية بهدف معرفة مقدرتهم على إبداء العواطف الحقيقيَّة.

2- الاهتمام بتعليم موظفي المكتب الأمامي استراتيجيات الجهد العاطفي وتشجيعهم للانخراط في العواطف الحقيقيَّة، والابتعاد عن العواطف غير الحقيقيَّة التي تؤثر بشكل سلبي على جودة العلاقة مع العملاء، وذلك بإتاحة تدريب مستمر لموظفي المكتب الأمامي على الضبط الداخلي لعواطفهم، حيث تعتبر البرامج التدريبية الخاصة بالجهد العاطفي من البرامج المعقدة بسبب اعتمادها على العوامل النفسية والتفاعلية والوظيفية، فيمكن القيام بعرض فيديو للحالات التفاعلية النموذجية، أو يمكن تدريب موظفي المكتب الأمامي على ممارسة التخيل للتعامل مع العملاء الغاضبين، فعلى سبيل المثال: يطلب من الموظفين تخيل أن أشياء مؤلمة حدثت في حياة هؤلاء العملاء، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تتضمن برامج التدريب مشاركة الموظفين المميزين في انجاز العواطف الحقيقيَّة.

3- توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة لمساعدة موظفي المكتب الأمامي في إنجاز العواطف الحقيقيَّة، حيث يمثل موظفي المكتب الأمامي منظمة الخدمة (الجامعة) أثناء التفاعل مع العميل، فتعتبر العلاقة مع (الإدارة العليا، الرؤساء، زملاء العمل) داعم قوي لمقدمي الخدمة لإنجاز العواطف الحقيقيَّة.

4- يتوجب على إدارة الجامعات محلِّ الدِّراسة تشجيع انخراط موظفي المكتب الأمامي في التعديل الداخلي لعواطفهم، وذلك عن طريق مكافئة الموظفين المتميزين في التفاعل مع العملاء، فتقدير الإدارة للجهد العاطفي المبذول سيولد مشاعر إيجابية لدى موظفي المكتب الأمامي، مما يساهم في إنجاز العواطف الحقيقيَّة والتخفيف من حدة التعب والإرهاق. كما أنه من غير الواجب أن تقتصر مكافئة موظفي المكتب الأمامي على المكافأة المادية، فتعتبر المكافأة المعنوية ذات أهمية كبيرة لدى الموظفين، فالإشادة بهم أمام زملائهم ومشرفيهم، سيساعد الموظفين في كسب شعور نفسي بالرِّضا عن العمل، مما سيرفع من تقييمهم الذاتي لأنفسهم وإنجاز العواطف الحقيقيَّة.

5- يجب الاهتمام بتخفيض العواطف غير الحقيقيَّة، لما لها من أثر سلبي على جودة العلاقة مع العملاء، وذلك من خلال قيام الإدارة بالمراقبة المستمرة لأداء الموظفين للجهد العاطفي. فعلى سبيل المثال: يمكن القيام بتوزيع استبانات لقياس رضا العملاء، ومن الممكن الاستعانة بالتكنولوجيا، حيث يمكن القيام بتسجيل بعض المواقف التفاعلية مع العملاء، ومن ثم العمل على عرض هذه البيانات أمام الموظفين لحثهم على التطوير الإيجابي لعواطفهم وتحفيزهم لبذل المزيد من الجهد، مع ضرورة توخي الحذر في هذا الأمر وعدم جعله هدفاً للإدارة لما فيه من تقييد عاطفي للموظفين وتقييد لشخصياتهم، والتي ستؤدي إلى إجهاد عاطفي، ورغبة في إبداء عواطف غير حقيقية، مما سيؤثر على تجربة العميل للخدمة.

6- مراقبة الإدارة العليا لعمل موظفي المكتب الأمامي لكي يفهموا ويقدروا الجهد المبذول من قبل موظفيهم، كما أنه من المفترض أن يجري المدراء اتصالات مباشرة مع العملاء بصورة دورية.

7- يتوجب الاهتمام بعناصر الجودة المدركة الأخرى (بيئة الخدمة المادية، الصورة الذهنية لمنظمة الخدمة، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان، والاعتمادية)، فهدف الحصول على تقييمات مرتفعة لجودة الخدمة يساهم في زيادة أثر الجهد العاطفي على جودة العلاقة مع العميل.

8- الاهتمام ببيئة تسليم الخدمة، فمن خلال توفير مكان مريح وجذاب للزبائن يمكن لمنظمة الخدمة تعويض النقص الذي تسببه العواطف غير الحقيقيَّة أثناء تسليم الخدمة.

9- القيام بأبحاث مستقبلية في هذا المجال، بعناوين مختلفة، مثل:

- لماذا يقع على عاتق النساء عبء "الجهد العاطفي" في العمل؟
- مظاهر الجهد العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعات السورية.
- أثر الجهد العاطفي على الفاعلية التسويقية في المنظمات الخدمية السورية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربيَّة:

[1] ياسين، محمود، (2023). **أثر الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم/دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة.** رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

[2] السليمان، سلوى أحمد (2024). **أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكاتب الأمامية على جودة العلاقة المدركة مع العملاء/دراسة تطبيقية على المكاتب السياحية في مدينة دمشق.** رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد في جامعة دمشق، سورية.

[3] بركات، صابر (2025). **أثر الجهد العاطفي لموظفي الخط الأمامي على نية إعادة الشراء/دراسة تطبيقية في عينة من المطاعم العاملة في العراق.** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، العراق.

[7] القصبي، منى (2024). **القصبي، منى (2016). التسويق بالعلاقات.** المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

[8] العسيلي، محمد (2021). **سيكولوجيا الدافعية والانفعالات:** دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[9] الدوسري، شاكر (2021). **الاختبارات النفسية (نماذج)**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[14] الباروني، وليد عبد المنعم (2021): **الجهد الانفعالي وعلاقته بالبيئة الارشادية لدى المرشدين التربويين.** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، العراق.

[17] زيداني، فتون (2013): **أثر الجهد العاطفي لموظفي الخط الامامي على نية الشراء – دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع الخدمي.** رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية.

[18] القرشي، فاروق عبد الفتاح، السلمان، نجوى (2020). **إدارة التسويق.** كلية التجارة، جامعة طنطا.

[19] مجد، داليا عبد الحميد يوسف (2021). **العلاقة بين إدارة علاقة العملاء ومواطنة العميل. بالتطبيق على عملاء الشركة المصرية للاتصالات بمحافظة الدقهلية.** رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، مصر.

ثانياً: المراجع الأجنبيَّة:

[4] Al-Qady, G. (2022). **Influence of Both Emotional Effort and Stress Tolerance Processes on Performance Efficiency: Applying on**

Egyptian Banks. International Journal of Academic Research and Reflection, 4 (2).

[5] Kurdi, B. (2023). **The Effect of Emotional Effort on the Performance of Employees in Service Organizations in Kenya**. Journal of the Academy of Marketing Science, 6 (3).

[6] Vlad, C. (2025). **The Impact of Emotional Effort in Organizational Commitment at the Ministry of Labor, Pakistan**. American Journal of Business and Management, 3 (4).

[10] Boston, T. (2022). **Customer relationship management and firm performance. A survey in the sector of Banking. International Journal of Business and Social Sciences, 3 (3).**

[11] Dwyer, G. (1987). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 2nd. Mc Graw- Hill. New York.

[12] Eden, M. (2022). **Relationship Marketing and Customer Retention: The Case of Jordanian Mobile Telecommunications Companies**. Dira sat. Administrative Sciences, 41 (2).

[13] Grosby, B. (1990). **Customer Relationship Management**. Else liver. First Edition.

[15] Harding, R. (2021). **Essentials of Educational Measurement**. Prentice Hill. New Jersey.

[16] Knox, P. (2022). **An examination of the nature of trust in buyer seller relationships**. Journal of Marketing, 61 (2).

[20] Peter, V. (2020). **The Relationship Quality Effect on Customer Loyalty**. Pecvnia, (10).

استبانة الدِّراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

يقوم الباحث بدراسة حول:

أثر الجهد العاطفي للعاملين في المكتب الأمامي على جودة العلاقة مع العملاء

"دراسة ميدانية في الجامعات الخاصَّة السُّوريَّة"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، فيرجى منكم تعبئة الاستمارة المرفقة، وذلك بعد قراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة قراءة متأنية، ثم يُرجى وضع إشارة **(x)** في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

علماً بأنَّ المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدِّراسة.

شاكرين لكم جهدكم وتعاونكم

متغيرات البحث

أولاً: المتغير المستقل (الجهد العاطفي: العواطف الحقيقيَّة والعواطف غير الحقيقيَّة)

البيان	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
المتغير المستقل الفرعي الأول: العواطف الحقيقيَّة (محاكاة المشاعر الإيجابيَّة)					
يستقبلني عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة بلباقة ولطف وكياسة مع ابتسامة حقيقية.					
يتحدث معي عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة بعبارات لائقة وبنبرة صوت مريحة.					
يجيب عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة على جميع استفساراتي بود ورحابة صدر مهما كانت استفساراتي كثيرة.					
يتقبل عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة احتياجاتي وطلباتي بلطف وتقدير واحترام مهما كانت احتياجاتي وطلباتي كثيرة.					
أستطيع إدراك العواطف الحقيقيَّة التي يبديها عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة بكل وضوح وثقة.					
أشعر بالارتياح والطمأنينة والسعادة عندما أرى الابتسامة الحقيقيَّة على وجوه عاملي المكاتب الأمامية في الجامعة.					
ألمس الصدق الحقيقي في تصرفات عاملي المكاتب الأمامية في الجامعة وهذا يشعرني بالراحة والإيجابية.					
المتغير المستقل الفرعي الثاني: العواطف غير الحقيقيَّة (كبت المشاعر السلبيَّة)					
يُبدي عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة أحياناً ابتسامات مصطنعة عند الحديث معي.					
يتظاهر عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة بمشاعر مزيفة					

وغير حقيقية من الفرح والسعادة واللطف.					
يكبت عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة مشاعر الغضب والتوتر عندما أتصرف بطريقة معينة في موقف ما.					
أستطيع إدراك مشاعر الحزن التي تظهر غالباً على وجوه عاملي المكاتب الأمامية في الجامعة عندما أتحدث إليهم.					
غالباً ما يرد عاملوا المكاتب الأمامية في الجامعة على استفساراتي بود مصطنع ومزيف.					
أستطيع أن أدرك بوضوح توتر العاملين في المكاتب الأمامية في الجامعة وعدم ارتياحهم عندما يكونون تحت تأثير المزاج السيء.					
أدرك بوضوح المشاعر المزيفة والمصطنعة التي يبديها العاملون في المكاتب الأمامية في الجامعة.					

ثانياً: المتغير التابع (جودة العلاقة مع العملاء)

الثِّقة					
1- تستحق الجامعة التي أتعامل معها أن أمنحها الثِّقة المطلقة.					
2- تحفزني ثقتي المطلقة بالجامعة التي أتعامل معها على استمرار التعامل معها دون تردد.					
3- تفي الجامعة التي أتعامل معها دائماً بكامل وعودها التي تقدمها.					
4- أثق تماماً أن الجامعة التي أتعامل معها تعرض الحقائق كاملة دون نقصان عند حدوث مشكلة ما.					
5- أثق تماماً أن الجامعة التي أتعامل معها قادرة وبكل الأوقات على تلبية كامل احتياجاتي وتنفيذ كامل طلباتي.					

6- أثق تماماً أن الجامعة التي أتعامل معها على دراية كاملة ومعرفة تامة بكافة جوانب الخدمات التي تقدمها.					
الالتزام					
1- تشعرني الجامعة التي أتعامل معها أن هذا التعامل أمر ضروري ودائم.					
2- أشعر أن الجامعة التي أتعامل معها تفي دائماً بكافة الالتزامات التي تعلن عنها.					
3- تمنحني الجامعة التي أتعامل معها حوافز سعرية لا تمنحني إياها الجامعات الأخرى المنافسة.					
4- لا أستطيع أن أتعامل مع جامعة أخرى منافسة للجامعة التي أتعامل معها لأسباب أخلاقية.					
5- قد أقرر عدم التعامل مع الجامعة التي أتعامل معها حالياً عندما لا تفي بالتزاماتها ووعودها التي أعلنت عنها.					
6- تلتزم الجامعة التي أتعامل معها بتوفير جميع المعلومات المطلوبة حول الخدمات التي تقدمها.					
الرِّضا					
1- أنا راضٍ عن الخدمات التي تقدمها الجامعة التي أتعامل معها.					
2- أنا راضٍ عن أداء العاملين في الجامعة التي أتعامل معها.					
3- أنا راضٍ عن الطريقة التي يتعامل بها العاملون في الجامعة التي أتعامل معها معي.					
4- أشعر أحياناً أن الخدمات التي تقدمها الجامعة التي أتعامل معها تفوق توقعاتي.					

5- يشعرني نظام معالجة الشكاوى في الجامعة التي أتعامل معها بالارتياح والطمأنينة.					
6- تشعرني الجهود التي تبذلها الجامعة التي أتعامل معها لتفهم حاجاتي وإدراك رغباتي بالسعادة والسكينة.					
7- أشعر بالإيجابية تجاه الجهود التي تبذلها الجامعة التي أتعامل معها للمحافظة على استمراري كعميل لديها.					
التَّعلُّق العاطفي					
1- تهتم الجامعة التي أتعامل معها بمعرفة رغباتي واحتياجاتي.					
2- تهتم الجامعة التي أتعامل معها بمعرفة ردود أفعالي عن جودة الخدمات التي تقدمها.					
3- تولي الجامعة التي أتعامل معها آرائي وانتقاداتي للخدمات التي تقدمها الاهتمام المطلوب.					
4- تشعرني الجامعة التي أتعامل معها بالفخر كوني أحد عملائها.					
5- تهتم الجامعة التي أتعامل معها بتوطيد العلاقات مع العملاء من خلال المعاملة الحسنة والطيبة.					

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

أثر الانفتاح التجاري على الحساب الجاري

(دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2011-2022)

*د. عثمان نقار **د. أسمهان خلف ***الخنساء وليد الحنبظلي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الانفتاح التجاري في رصيد الحساب الجاري في الجزائر خلال الفترة (2011–2022)، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ونموذج الانحدار البسيط باستخدام برنامج SPSS، واعتمدت الدراسة على مؤشر الانفتاح التجاري والمتمثّل بنسبة الصادرات والواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي، في حين مثّل رصيد الحساب الجاري المتغيّر التابع، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائيّة للانفتاح التجاري في رصيد الحساب الجاري، كما بيّنت أنّ الانفتاح التجاري يمثّل نحو 46% من التغيّرات في رصيد الحساب الجاري بعد معالجة مشكلة الارتباط الذاتي؛ مما يؤكّد أهمية سياسات الانفتاح التجاري في تحسين أداء القطاع الخارجي مع ضرورة تنويع القاعدة الإنتاجية وتعزيز الصادرات.

الكلمات المفتاحية : الانفتاح التجاري، الصادرات، الواردات، الناتج المحلي الإجمالي، رصيد الحساب الجاري.

* أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد – جامعة حماة

** أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد – جامعة حماة

*** طالبة دراسات عليا (ماجستير) – تمويل و مصارف - كلية الاقتصاد – جامعة حماة

The Impact of Trade Openness on the Current Account

(A Case Study of Algeria during the period 2011–2022)

* Dr.Othman Nakkar **Dr.Asmahan khalaf *** Alkhansa'a Waleed Alhenbazly

Abstract

This study aimed to examine the impact of trade openness in the current account balance in Algeria during the period (2011-2022), the descriptive analytical approach and simple linear regression analysis were employed using SPSS, trade openness measured as the ratio of total exports and imports to GDP, was used as the independent variable while the current account balance represented the dependent variable, the findings revealed a statistically significant positive effect of trade opened on the current account balance, after correcting for autocorrelation, the model explained approximately 46% of the variation in the current account balance, the study concludes that promoting trade openness can improve external sector performance, provided that productive diversification and export competitiveness are strengthened.

Keywords: Trade Openness, Exports, Imports, Gross Domestic Product, Current Account Balance.

*Assistant Professor – department of economics – faculty of economics- HAMA University

** Assistant Professor – department of economics – faculty of economics- HAMA University

*** Master Student – Finance and Banking– faculty of economics -HAMA University

1-المقدمة:

تُعد التجارة الخارجية أحد المحركات الرئيسة للنشاط الاقتصادي، لما تؤديه من دور في توسيع الأسواق، وتعزيز الكفاءة الإنتاجية، وتحفيز النمو الاقتصادي، فضلاً عن مساهمتها في تحسين قدرة الدول على الاندماج في الاقتصاد العالمي، ويُعد الانفتاح التجاري من أهم السياسات الاقتصادية التي تبنّتها العديد من الدول بهدف إزالة القيود المفروضة على التجارة الدولية، وتشجيع تتدفّق السلع والخدمات ورؤوس الأموال؛ بما يسهم في رفع مستويات التنافسية وتحسين الأداء الاقتصادي.

وفي المقابل، يمثل الحساب الجاري أحد أهم مكونات ميزان المدفوعات؛ إذ يعكس صافي تعاملات الدولة مع العالم أمراً مهمّاً على متانة الوضع الاقتصادي الخارجي؛ نظراً لارتباطه بمستويات الإنتاج والتجارة و الاستثمار وسعر الصرف والسياسات الاقتصادية المتبعة.

وتشير الأدبيات الاقتصادية إلى وجود علاقة وثيقة بين الانفتاح التجاري والحساب الجاري، إلّا أن طبيعة هذه العلاقة واتجاهها يختلفان باختلاف الخصائص الاقتصادية للدول، ومستوى تطوّرها، وهيكلها الإنتاجي، وقدرتها التنافسيّة، ومدى كفاءة سياساتها الاقتصاديّة، إذ يسهم الانفتاح التجاري في تحسين رصيد الحساب الجاري من خلال زيادة الصادرات وتعزيز القدرة التنافسيّة، كما يؤدي في بعض الأحيان إلى اتّساع عجز الحساب الجاري؛ نتيجة النمو السريع للواردات مقارنةً بالصادرات.

2-مشكلة البحث:

شهدت السنوات الأخيرة تزايد اهتمام الدول بسياسات الانفتاح التجاري باعتبارها إحدى الأدوات الرئيسية لتعزيز النمو الاقتصادي ورفع كفاءة الاقتصاد الوطني من خلال زيادة اندماجه في الاقتصاد العالمي، إلّا أنّ نتائج تطبيق هذه السياسات لا تنعكس بالضرورة بصورة متشابهة على المؤشرات الاقتصادية الكلية، ومن أبرزها الحساب الجاري، إذ يسهم الانفتاح التجاري في تحسين رصيده من خلال تنمية الصادرات، كما يؤدي في المقابل إلى اتساع العجز فيه نتيجة زيادة الواردات بمعدلات تفوق نمو الصادرات، لذا تكمن مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

- ما أثر الانفتاح التجاري على الحساب الجاري في الجزائر؟

3-أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث من تناوله موضوع الانفتاح التجاري باعتباره أحد المحاور الرئيسة في السياسات الاقتصادية، ولا سيما الحساب الجاري الذي يُعد مؤشراً رئيسياً على التوازن الاقتصادي الخارجي، وتتمثّل أهميته **العلمّية** في إثراء الأدبيات الاقتصادية المتعلّقة بالانفتاح التجاري والحساب الجاري، وتوفير دراسات تسهم في توسيع المعرفة العلميّة وتشكّل مرجعاً للباحثين في الدراسات المستقبليّة، أمّا أهميّته **العمليّة** تتمثّل في تقديم نتائج ومقترحات يمكن أن يستفيد منها صنّاع القرار والجهات المعنيّة عند وضع وتطوير السياسات التجارية والاقتصاديّة؛ بما يسهم في تحسين الأداء الاقتصادي وتعزيز كفاءة إدارة القطاع الخارجي.

4-أهداف البحث:

في سبيل الإجابة عن سؤال البحث، تهدف الدراسة إلى:

- قياس أثر الانفتاح التجاري على رصيد الحساب الجاري في الجزائر.

5-فرضيات البحث:

تبعاً لمشكلة البحث وتحقيق أهدافه يمكن صياغة فرضية البحث وفق الآتي:

- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للانفتاح التجاري على رصيد الحساب الجاري في الجزائر.

6-منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها وتنظيمها كالكتب والرسائل الجامعية والمجلات العلمية، ثم تحليلها وتفسيرها بهدف الكشف عن العلاقات بين المتغيرات، وذلك للوصول إلى النتائج التي تسهم في فهم الظاهرة وتفسيرها، ولاختبار فرضيات البحث تمّ الاعتماد على موقع بنك الجزائر والبنك الدولي فيما يخص البيانات السنوية في الجزائر، كما أنه تم الاعتماد على برنامج spss(v_{16}) من خلال تطبيق معادلة الانحدار البسيط، وصولاً إلى نتائج علمية تدعم فرضيات الدراسة وتجيب على أسئلتها.

7- حدود البحث:

الحدود المكانية: تمّ البحث في جمهورية الجزائر.

الحدود الزمانية: تمّت الدراسة التطبيقية لهذا البحث ضمن الفترة الزمنية الممتدة بين عامي 2011 حتى عام 2022 وذلك لما شهده في هذه الفترة من تحولات سياسية واقتصادية سواء على مستوى السياسات التجارية أو على مستوى الصدمات الخارجية (كتقلبات أسعار النفط)، ولتوافر البيانات والاعتبارات التحليلية خلال هذه الفترة؛ مما يجعل تحليل أثر الانفتاح التجاري في الحساب الجاري خلال هذه الفترة أكثر واقعية وارتباطاً بالتحولات الفعلية في هذا البلد.

8- مجتمع وعينة البحث:

إن مجتمع البحث يتمثل بالاقتصاد الجزائري، وتتمثّل عينة البحث بسلسلة زمنية مكوّنة من اثنا عشر مشاهدة من عام 2011 وحتى عام 2022 تشمل متغيرات (الانفتاح التجاري و رصيد الحساب الجاري)، وتم اختيار الجزائر لأنها تُعد من الدول العربية التي انتهجت سياسة الانفتاح التجاري وأجرت إصلاحات اقتصادية خلال العقود الأخيرة، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة أثر الانفتاح التجاري في الحساب الجاري، كما أنّها تتميّز باعتمادها الكبير على قطاع المحروقات في تجارتها الخارجيّة؛ الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على تطوّر الحساب الجاري؛ مما يتيح تحليل أثر الانفتاح التجاري في الحساب الجاري في ظل خصائص اقتصاديّة مميّزة.

9-متغيرات البحث:

المتغير المستقل : الانفتاح التجاري(والمتمثل في النسبة المئوية لمجموع الصادرات و الواردات مقسوماً على الناتج المحلي الإجمالي).

المتغير التابع : رصيد الحساب الجاري.

10- الدراسات السابقة:

-دراسة (نور الهدى بوحيتم؛ مسعود جماني، 2020)، بعنوان:

" تأثير الانفتاح التجاري على الميزان التجاري في الجزائر خلال الفترة (1990-2017) "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الانفتاح التجاري على الميزان التجاري في الجزائر من خلال تحليل تطور الانفتاح التجاري بالاعتماد على مؤشر نسبة التجارة إلى الناتج المحلي الإجمالي لقياس درجة الانفتاح، تطور كل من الصادرات والواردات، وتحليل تأثير الانفتاح التجاري على هيكل الميزان التجاري، وتوصلّت الدراسة إلى أن الانفتاح التجاري أثّر على نمو الصادرات والواردات بشكل إيجابي مع التأثير الأكبر على الواردات؛ مما أدّى إلى تدهور الميزان التجاري، وأوصت الدراسة بإيجاد توازن بين نمو الصادرات والواردات، وتوجُّه الدولة إلى تبنّي منهجية جديدة تقوم على البحث عن أفضل السبل للاندماج.

-دراسة (سهام سلاوي؛ إلياس غقال، 2024)، بعنوان:

" نمذجة قياسية لأثر كل من سعر الصرف الاسمي وسعر البترول على رصيد الحساب الجاري الخارجي للجزائر خلال الفترة (1990-2021) "

هدفت هذه الدراسة إلى تتبع أثر كل من سعر الصرف الاسمي وسعر البترول على رصيد الحساب الجاري الخارجي للجزائر، وتمّ ذلك عن طريق جمع بيانات سنويّة للفترة الممتدة ما بين(1990-2021)، ولمتابعة هذا الأثر تمّ الاعتماد على نماذج الانحدار الذاتي VAR، وتوصلت الدراسة إلى أنّ الحساب الجاري مُفسّر من طرف كل من سعر الصرف وسعر البترول بنسبة 78%، كما بيّنت الدراسة وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه من سعر الصرف وسعر البترول نحو الحساب الجاري، في حين لم تظهر علاقة سببيّة عكسيّة من الحساب الجاري تجاه كل من سعر الصرف أو سعر البترول، وأوضحت النتائج أن حدوث صدمة موجبة في سعر الصرف يؤثر إيجاباً في رصيد الحساب الجاري، بينما يؤدي حدوث صدمة في أسعار البترول إلى تأثير سلبي على الحساب الجاري؛ وهو ما يعكس طبيعة الاقتصاد الجزائري واعتماده الكبير على قطاع المحروقات.

-دراسة (عبد الرحمن محمد العمودي، 2025)، بعنوان:

" أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وقياس أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 خلال الفترة (1988-2022)، حيث يعد الانفتاح التجاري أحد الوسائل التي تساهم في دفع وتدعيم حركة النشاط والنمو الاقتصادي من خلال القدرة على المنافسة والتنويع في تجارة

السلع والخدمات، وتشكّل المملكة العربيّة السعودية أهمية كبرى لكونها منطقة توسّع ذو نفوذ اقتصادي عالي؛ وذلك لاحتواء المنطقة على احتياطي ضخم من النفط؛ مما يساعد على جذب رأس المال بجميع أشكاله، وتسلّط الدراسة أيضاً على الدور الفعّال لرؤية المملكة العربية السعوديّة 2030 تجاه تفعيل سياسات الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي، وتعتمد الدراسة على الأسلوب التحليلي والقياسي باستخدام طريقة الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزّع(ARDL) ، وتمّ التوصّل إلى وجود علاقة تكامليّة طويلة الأمد بين متغيرات الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لرؤية 2030 على النمو الاقتصادي، بالإضافة إلى أنّ تحسّن مؤشرات الحوكمة يلعب دوراً مهمّاً على النمو الاقتصادي السعودي.

- دراسة (Aslan Chaudhary,Amin Baber, 2012)، بعنوان :

"Impact of trade openness on exports growth, Imports growth and trade balance of Bakistan".

" أثر الانفتاح التجاري في نمو الصادرات ونمو الواردات والميزان التجاري في باكستان"

حاولت هذه الدراسة إثبات مدى تأثير الانفتاح التجاري على كل من الصادرات والواردات والميزان التجاري على دولة باكستان خلال الفترة (1980-2008) باستخدام نموذج المربعات الصغرى OLS وتوصلت الدراسة إلى أن الانفتاح التجاري يؤثر بشكل إيجابي على الصادرات والواردات، لكن الصادرات زادت بشكل أقل مقارنة بالواردات مما أدى إلى تدهور الميزان التجاري.

- دراسة (Mellal Charaf eddin،2021)، بعنوان :

"The impact of trade openness on Algeria and Tunisia"

" أثر الانفتاح التجاري على اقتصاد كل من الجزائر وتونس "

قامت هذه الدراسة بمقارنة أثر الانفتاح التجاري في ميزان المدفوعات في الجزائر وتونس ، فالجزائر تسعى للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية؛ في حين أن تونس منضمة فعلياً إلى المنظمة العالمية للتجارة، ثم توصلت الدراسة إلى أن الانفتاح التجاري يؤثر سلباً في ميزان الدفوعات؛ حيث بلغت نسبة التأثير في الجزائر بنسبة 63% بينما تونس بنسبة 1.6% .

11- الجانب النظري:

11-1-مفهوم الانفتاح التجاري وأهدافه:

هو إزالة أو تخفيض الممارسات التجارية التي تعرقل التدفق الحر للسلع والخدمات من دولة إلى أخرى، ويشمل تخفيض التعريفات(الرسوم، الرسوم الإضافية، دعم الصادرات)، والحواجز غير الجمركية (أنظمة الترخيص، الحصص، المعايير التعسفيّة)؛ وإزالة الحوافز الحكوميّة وتقييد التجارة بين الدول(Allaro, 2012, p.76).

ويرتبط مفهوم الانفتاح التجاري في أذهان الكثير بالتعريفة المعدومة أو المنخفضة، ولكن هذا ما هو إلا جزء بسيط من المقصود بتحرير التجارة، حيث أن مفهوم الانفتاح التجاري أشمل ويشمل أمور عديدة تتراوح من تخفيض التعريفة إلى التغلّب على العوائق غير التعريفية التي تأخذ أشكالاً عديدة كحواجز الاستيراد، مكافحة الإغراق، الافتقار إلى الحماية الكافية لحقوق الملكية الفكرية، كما أنّ إصلاحات سياسة سعر الصرف جزء لا يتجزّأ من حلقات التحرير(Santos-Paulino, 2002, p.140)، وعلى الرغم من فوائد الانفتاح فإن البلدان النامية متردّدة في تحرير تجارتها لأنها تؤدي إلى تدهور ميزانها التجاري، فمعارضو تحرير التجارة يعتقدون أنّ تخفيض رسوم الاستيراد يسهم في زيادة الواردات أكثر من الصادرات وبالتالي يؤدي ذلك إلى العجز التجاري(Arshad khan et al, 2017, p.159)، **ويهدف إلى**، (العيساوي، 2018 ، ص ص 15-16):

11-1-1-تخفيف التجارة بإزالة القيود الجمركية عنها، مما يؤدي إلى زيادة التبادل التجاري الدولي.

11-1-2-زيادة المبادلات التجارية لتحقيق الفوائض المالية للدول المصدرة للسلع والخدمات المختلفة وتحرير تجارة الدول النامية، وذلك بالسماح للدول المتقدّمة بإزالة العراقيل بوجه تجارة الدول النامية.

11-1-3-زيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة لدول العالم المختلفة، ولا سيما الأعضاء في منظمة التجارة العالميّة.

11-1-4-العمل على ضمان حصول الدول النامية على نصيبها من نمو التجارة الدولية، مع الحد من المعاملة التميّزيّة في السلع والخدمات التي يتم الحصول عليها.

11-2-أشكال الانفتاح التجاري (قابيل، 2008، ص ص 16-17):

11-2-1- من حيث أطراف الانفتاح:

11-2-1-1-الانفتاح من جانب واحد: حيث ترى الدولة أنها تصبح أكثر استفادة من التجارة الدولية من خلال خفض القيود أمام الدول، وكذلك فإنّها تقوم بمفردها بإزالة الحواجز الحمائيّة.

11-2-1-2-الانفتاح الثنائي: وهو تفاوض دولتين على تخفيض الحماية بالنسبة إلى تجارتهما معاً.

11-2-1-3-الانفتاح الإقليمي: وعليه تقوم مجموعة من الدول بتطوير ترتيبات التجارة الإقليمية فيما بينها، فتحصل الدول الأعضاء على مزايا متبادلة في التبادل التجاري، وعادةً ما تكون هذه الترتيبات تشمل إقامة منطقة تجارة حرّة فيما بينها.

11-2-1-4- الانفتاح متعدّد الأطراف: يتم فيه التحرير على مستوى العالم من خلال اتفاقيات مفتوحة لانضمام الدول إليها.

11-2-2- الانفتاح التام والانفتاح الجزئي.

11-2-2-1-الانفتاح التام: هو ذلك النظام الذي تكون فيه التجارة حرّة، أي حرّية دخول وخروج السلع والخدمات وحرية انتقال عوامل وعوائد الإنتاج، إضافة إلى التدفّق التام للاستثمارات الأجنبيّة.

11-2-2-2- الانفتاح الجزئي: عادةً لا يتم فيه إزالة القيود التجاريّة، وإنّما يتم التخفيض في نسبتها أو ممارسة القيود غير التعريفيّة، ويكون إمّا من خلال الاتفاقيات الثنائيّة، الاتحادات الجمركية، أو اتباع استراتيجيات سياستي الانفتاح المتمثّلة في تشجيع الصادرات وإحلال الواردات(سداوي، 2019، ص ص 16-17).

11-2-3- الانفتاح الإداري والانفتاح التشغيلي:

11-2-3-1-الانفتاح الإداري: هنا نجد أن الدول تسعى بشكل إرادي إلى تحرير تجارتها والبحث عن أسواق أخرى بهدف تصريف منتجاتها وتحقيق مستوى أعلى من الاندماج في الاقتصاد العالمي وذلك للاستفادة من المزايا التي تترتب على انفتاح اقتصادها، ويقتصر هذا النوع من الانفتاح على الدول المتقدّمة والصناعية.

11-2-3-2- الانفتاح التشغيلي: يتم تحت ضغوط وشروط الهيئات الاقتصاديَة الدوليّة، كمنظّمة التجارة العالميّة وصندوق النقد الدولي، وتبني هذه الاقتصاديات برامج للإصلاح الاقتصادي حتّى تضمن

استمرار دعم هذه الهيئات، وتشمل هذه البرامج إصلاح النظم التجاريّة، أنظمة أسعار الصرف وانتقال رؤوس الأموال من أجل النهوض بالاستثمارات(شرف الدين، 2021، ص 50).

11-3- مظاهر الانفتاح التجاري(العيساوي، مرجع سبق ذكره):

11-3-1- تحرير التجارة والأسواق وتدفقات رؤوس الأموال، والتوسّع في عمل الشركات متعددة الجنسيّات.

11-3-2- تزايد الاندماج الدولي لأسواق السلع والخدمات مؤدّية إلى توسّع المبادلات التجارية.

11-3-3- تحرير النشاط التجاري من الحواجز والقيود الجمركيّة المفروضة على السلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال.

11-3-4- تزايد الاستثمارات المباشرة نتيجة العولمة الاقتصاديّة.

11-3-5- ظهور التكتّلات الدولية والإقليميّة لتحقيق مصالح مشتركة.

11-4-مؤشرات قياس الانفتاح التجاري:

يُقاس الانفتاح التجاري بعدد من المؤشرات، وتتمثّل فيما يلي:

11-4-1-مؤشر درجة الانفتاح التجاري: يُعد من أهم المقاييس المستخدمة لقياس الانفتاح التجاري، ويتم احتسابه من خلال مجموع الصادرات والواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي (Abdelkader, 2015, p.10)، ويبين هذه المؤشّر مساهمة التجارة الخارجية في الناتج المحلي الإجمالي، كما يدل انخفاض النسبة عن 50% على أنّ انفتاح الاقتصاد ضعيف وكذلك يدل على الحماية التجارية(Nizigiyimana and Dahmani, 2006, p.7)، كما يشير ارتفاع هذه النسبة على اعتماد الاقتصاد على الأسواق الخارجيّة لتصريف منتجاته والحصول منها على حاجته من السلع والخدمات(Wlech, 2003, p.17 and Wacziarg)، ويعبر عنه بالمعادلة التالية :

$$T_i=(X+M)_i/PIB_i$$

حيث أن:

T_i: مؤشر درجة الانفتاح التجاري، X: الصادرات، M: الواردات، PIB: الناتج المحلي الإجمالي.

11-4-2-مؤشر التركيز السلعي للصادرات: يقيس مدى تركيز صادرات الدولة على سلعة أو عدد محدد من السلع، ويستخدم لقياس التبعية الاقتصاديّة، فالزيادة في التركيز على سلعة معيّنة في التصدير يعتبر من مظاهر التبعية الاقتصاديّة؛ مما يجعل الدولة أكثر حساسيّة للتقلبات الكبيرة في الاقتصاد، ومن أكثر المقاييس استخداماً لقياس تنويع الصادرات هو مؤشر هيرشمان، فكلّما قلّ تنويع تركيبة الصادرات ارتفعت قيمة المؤشر والعكس صحيح، و هو من الشكل التالي: (Cherkaoui and Jalali, 2001,pp11-12)

$$CC=\sum_{i=1}^{i=n} (X_{it}/X_t)$$

حيث أن:

CC: مؤشر التركيز السلعي للصادرات، X_{it}: صادرات الدولة في السنة، X_t: مجموع الصادرات في السنة.

11-4-3-مؤشر التركيز الجغرافي للصادرات: يعبر عن مدى اعتماد الدولة في صادراتها على دولة معيّنة أو عدد معيّن من الدول، وارتفاع نسبة هذا المؤشّر تجعل الدولة المعنيّة عرضة للتقلّبات السياسيّة والاقتصادية للدولة المستوردة، حيث من المفترض ألّا يزيد عن نسبة 60%، وإلّا اعتبر الاقتصاد المصدر تابع تبعية كاملة للاقتصاد المستورد، ويتم قياسه باستخدام معامل جيني- هيرشمان وفق المعادلة التالية:

$$CG_m=\sum_{i=1}^{i=n} (X_{it}/X_t)$$

حيث أن:

CG_m: مؤشر التركيز الجغرافي للصادرات، X_{it}: صادرات الدولة خلال السنة، X_t: مجموع الصادرات خلال السنة.

11-4-4-الميل المتوسط للاستيراد: يمكن الكشف عن مدى انفتاح أو انغلاق اقتصاد ما إذا قيست درجة انفتاحه بمتوسّط نسبة الواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي، ويوضّح هذا المؤشّر مدى اعتماد الدولة على العالم الخارجي في استيراد حاجاتها السلعيّة، حيث كلّما ارتفعت نسبة هذا المؤشّر دلّ على اعتماد الدولة على العالم الخارجي والعكس صحيح.

11-4-5-مؤشر التبادل التجاري: يفسّر هذا المؤشر عدد الوحدات المستوردة التي يتم مبادلتها بوحدة من الصادرات، ويشير ارتفاعه على زيادة انفتاح هذا البلد من خلال تحسين معدّل التبادل التجاري،

وانخفاضه يشير إلى تدهور معدلات التبادل التجاري لهذا البلد وتراجع درجة انفتاحه في فترة معيّنة (السواعي،،2006، ص48)، ويعبرّ عنه رياضيّاً كما يلي:

$$TT=(XD/WD)\times 100$$

حيث أن:TT : مؤشر التبادل التجاري، XD: حجم الصادرات، WD: حجم الواردات.

11-5-تعريف الحساب الجاري ومكوناته:

هو ذلك الميزان الذي يشمل كافة المعاملات الاقتصادية الدائنة والمدينة التي تتم بين المقيمين وغير المقيمين خلال فترة زمنية معينة، ويرتبط بالإنتاج والدخل خلال الفترة الزمنية محل الدراسة، ويعتبر ميزان الحساب الجاري من أهم مكونات ميزان المدفوعات، ويشمل كافة العمليات التي لها تأثير على الدخل الوطني (كالصادرات والواردات من السلع والخدمات) ، **وينقسم إلى ثلاثة حسابات فرعية، كما يلي** (عوض الله، 2004، ص66) :

11-5-1-الميزان التجاري(المعاملات المنظورة):ويشمل كافة البنود المتعلقة بالصادرات والواردات من السلع المادية والتي تعبر حدود الدولة الجمركية، حيث يتم تقويم الصادرات بقيمة(فوب) والواردات بقيمة(سيف)،حيث:

-**فوب "Fob" "Free In Board"**:أي إدخال قيمة الخدمات المتعلقة بالنقل حتى الحدود الجمركية للاقتصاد المصدر، ضمن قيمة البضاعة، وهذا من أجل فصل قيمة السلعة على الخدمات المتصلة بها.

-**سيف"Cif" "Cost Insurance Freight"**:فتتضمن بالإضافة إلى قيمة السلعة رسوم الشحن، التأمين، الخدمات التوزيعية والنقل، حتى ميناء الوصول، بالإضافة للضرائب على الواردات في حالة الاستيراد.

-يعبر الميزان التجاري على صافي التعامل الخارجي، أي الفارق بين الصادرات والواردات، فإذا قيمة الصادرات تجاوزت قيمة الواردات يعني ذلك حدوث فائض في الميزان التجاري، وغير ذلك يعني حدوث العجز، ويعكس الفائض في الميزان التجاري قوة ومتانة الاقتصاد الوطني إذا تحقق في ظروف طبيعية، أما إذا ما تحقق ذلك في ظل سياسة معينة كسياسة تقييد الواردات فذلك يؤثر سلباً على نجاح تلك السياسة.

11-5-2-ميزان الخدمات(المعاملات غير المنظورة): يشمل المعاملات الخدمية ويتم فيه تسجيل كل من صادرات وواردات الخدمات بجميع أقسامها الآتية (محمود، 2007، ص127):

11-5-2-1- خدمات النقل: ويتضمن المدفوعات التي تتعلق بالنقل (البري، البحري، الجوي)، التي تؤديها الدولة لغير السفر، وغيرها(آدم، 2007، ص 58).

11-5-2-2- خدمات التأمين: يتضمن كافة المدفوعات التي تتعلق بكل أنواع التأمين(نقل بضائع، حياة، حوادث) بما فيه ذلك إعادة التأمين.

11-5-2-3-الخدمات السياحية: وتشمل مصروفات المسافرين سواءً كانت للسياحة أو العمل وغيرها، وتقدر القيمة هنا في الغالب على أساس متوسط يومي لمصروفات المسافرين خلال مدة إقامته أو من خلال اعتماد على ما تقدمه أجهزة الرقابة الصرف الأجنبي من بيانات.

11-5-2-4-دخول الاستثمارات الأجنبية: وتشمل العائد من الأصول المستثمرة في الخارج سواء أكانت في شكل استثمارات مباشرة (فوائد وأرباح من فروع وشركات تابعة في الخارج، أو دخل ناشئ عن عقارات تجارية، وغيرها)، أو أرباح الأسهم أو فوائد القروض أو السندات.

11-5-2-5- الخدمات الأخرى: ويتضمن بقية بنود الخدمات كالدخول المكتسبة من العمل بالخارج (لغير المهاجرين)، العمولات التجارية، مدفوعات البريد، عوائد الحقوق الأدبية، وغيرها.

11-5-3-حساب التحويلات الأحادية(حساب التحويلات من جانب واحد): يشمل التحويلات من جانب واحد الهبات، التبرعات، الإعانات ،التعويضات وتحويلات المهاجرين، وسميت بالتحويلات من جانب واحد؛ لأنه لا يترتب على الدولة المستفيدة أي التزام بالسداد، و تكون هذه التحويلات إما تحويلات خاصة أو حكومية(كامل، 1986، ص364) .

11-5-3-1- التحويلات الخاصة: وهي تحويلات مقدمة أو مستلمة من الأفراد والمؤسسات والهيئات الخاصة كتحويلات المهاجرين وهبات المؤسسات الخيرية ،وغيرها.

11-5-3-2- التحويلات الحكومية: وهي تحويلات مقدمة أو مستلمة من طرف الحكومات كالمنح التي تقدم لتدعيم برامج التنمية الاقتصادية أو للإغاثة من الكوارث الطبيعية، وغيرها.

أما عن كيفية تسجيل هذه العمليات فتتم كالتالي:

- تقيد في الجانب **الدائن** حساب التحويلات من جانب واحد، وتقيد في الجانب **المدين** حساب السلع والخدمات المقدمة، هذا بالنسبة للدولة المستفيدة.

– أما بالنسبة للدولة المانحة فيحدث العكس، حيث تقيد في الجانب **المدين** حساب التحويلات من جانب واحد، وتقيد في الجانب **الدائن** حساب السلع والخدمات الممنوحة.

12- الجانب العملي:

12-1: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات في الجزائر :

بالاطلاع على البيانات المالية السنوية لكل من بنك الجزائر والبنك الدولي في حساب المتغيرات المستقلة والتابعة تم اختبار فرضيات الدراسة.

وتم الحصول على بيانات الصادرات، الواردات والحساب الجاري بالعملة المحليّة ثمّ جرى تحويلها إلى الدولار الأمريكي بقسمة قيمتها على سعر صرف الدولار الأمريكي السنوي المنشور لدى البنك الدولي؛ وذلك لأنها تعكس القيمة الحقيقية للمتغيرات بدقّة أكبر.

فرضيات البحث:

فرضية العدم H_0: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية للانفتاح التجاري على رصيد الحساب الجاري في الجزائر عند مستوى دلالة $\sigma=0.10$

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للانفتاح التجاري على رصيد الحساب الجاري في الجزائر عند مستوى دلالة $\sigma=0.10$

الجدول رقم(1): تطور الانفتاح التجاري ورصيد الحساب الجاري خلال الفترة 2011-2022

الوحدة: مليارات الدولارات الأمريكية

العام	الصادرات	الواردات	الناتج المحلي الإجمالي	الانفتاح التجاري%	رصيد الحساب الجاري
2011	72.788	46.872	218.33	54.806	17.69147127
2012	71.564	51.572	227.14	54.21	12.18889462
2013	64.824	54.949	229.7	52.143	1.188004032
2014	59.802	59.567	238.94	49.957	-9.507955815
2015	34.314	52.279	187.49	46.184	-27.22971497
2016	29.355	49.426	180.76	43.582	-26.15698099
2017	34.619	48.984	189.88	44.03	-22.03226097
2018	41.129	48.568	194.55	46.104	-16.75521057
2019	35.31	44.62	193.46	41.316	-16.94134897
2020	21.838	35.491	164.87	34.772	-18.76098446
2021	38.648	37.416	186.23	40.844	-4.566872001
2022	65.527	38.757	225.58	46.229	19.30173106

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات السنوية المنشورة لدى بنك الجزائر، البنك الدولي

إنّ مؤشر **الانفتاح التجاري** اتّخذ مساراً تنازليّاً خلال معظم سنوات الدراسة، إذ انخفض إلى 34.772% في عام 2020، ثمّ عاد للارتفاع خلال عامي 2021-2022 ليبلغ 46.229%، ويعود هذا التراجع إلى انخفاض النشاط التجاري الخارجي ولاسيما خلال فترة تراجع أسعار النفط وجائحة COVID-19، في حين يعكس التحسّن في نهاية الفترة تعافي المبادلات التجاريّة وارتفاع أسعار المحروقات باعتبارها المصدر الرئيس للصادرات الجزائريّة.

أمّا رصيد الحساب الجاري سجل فائضاً في عام 2011، ثمّ تراجع تدريجيّاً ليصبح عجز في عام 2014، وبلغ أدنى مستوى له في عام 2015، واستمرّ العجز حتى عام 2021 مع تباين في حدّته، قبل أن يسجّل فائضاً في عام 2022، ويعكس هذا التطوّر التأثير المباشر لتقلّبات أسعار النفط على الاقتصاد الجزائري؛ حيث أدّى انخفاض الإيرادات النفطيّة

إلى اتساع عجز الحساب الجاري، بينما أسهم تحسّن أسعار النفط وزيادة عائدات الصادرات في استعادة الفائض خلال عام 2022.

الجدول رقم(2): ملخص النموذج الإحصائي لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.608[a]	.370	.307	13,926,106,995.96807	.348

a. Predictors: (Constant), الانفتاح التجاري في الجزائر

SPSS(V_{22})

المصدر: مخرجات برنامج

b. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

بلغت قيمة معامل الارتباط 61% وقيمة معامل التحديد 37%، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة، وأن الانفتاح التجاري يفسّر 37% من التغيرات في رصيد الحساب الجاري، وهذا يدل على أنّ زيادة الانفتاح التجاري تسهم في تحسين رصيد الحساب الجاري، إلّا أن هناك عوامل اقتصاديّة أخرى تؤثر فيه بدرجة أكبر.

الجدول رقم(3): نتائج المعاملات الإحصائيّة للنموذج

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.735E+10	3.313E+10		-2.636	.025
	الانفتاح التجاري في الجزائر	1.726E+11	7.122E+10	.608	2.424	.036

a. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

مخرجات SPSS(V_{22})

المصدر: برنامج

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنّ معامل الانفتاح التجاري موجب ومعنوي إحصائيّاً؛ مما يؤكّد وجود أثر إيجابي للانفتاح التجاري في رصيد الحساب الجاري، أي أنّ كلّما ارتفعت نسبة الانفتاح التجاري؛ كلّما أدّى ذلك إلى تحسّن رصيد الحساب الجاري.

ويمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطّي البسيط المستخدم في الدراسة بالمعادلة الآتية:

$$Y=(-8.735\times10^{10})+(1.726\times10^{11})X+\varepsilon$$

حيث أنّ:

Y: رصيد الحساب الجاري.

X: الانفتاح التجاري.

ε: حد الخطأ العشوائي.

الجدول رقم(4): نتائج اختبار تحليل التباين للنموذج الانحداري

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.139E+21	1	1.139E+21	5.874	.036[b]
	Residual	1.939E21	10	1.939E+20		
	Total	3.079E+21	11			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS(V_{22})

a. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

b. Predictors: (Constant), الانفتاح التجاري في الجزائر

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنّ النموذج ككل معنوي إحصائيّاً، إذ بلغت قيمة Sig=0.036 وهي أقل من 0.10، مما يدل على صلاحية نموذج الانحدار لتفسير العلاقة بين المتغيّرات.

12-2-التحقق من شروط حد الخطأ العشوائي للنموذج:

12-2-1-اختبار التوزيع الطبيعي حسب Shapiro-Wilk- Kolmogorov-Smirnov

H_0: التوزيع طبيعي ، H_1: التوزيع غير طبيعي

الجدول رقم(5): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للنموذج

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.153	12	.200*	.965	12	.857

*. This is a lower bound of the true significance.

المصدر: مخرجات برنامج SPSS(V_{22})

a. Lilliefors Significance Correction

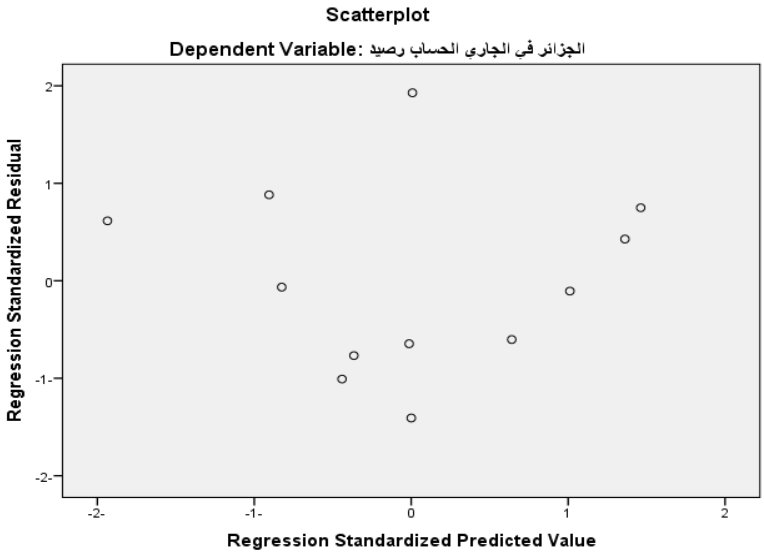
تم اختبار فرضية التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج الانحدار، حيث بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار Kolmogorov-Smirnov (0.20) ،في حين بلغت لاختبار Shapiro-wilk (0.857)، وبما أن كلا القيمتين أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.1؛ فإنه يتم قبول فرضية العدم التي تنص على أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

12-2-2-اختبار الارتباط الذاتي Durbin-Watson.

تشير قيمة إحصائية دربن واتسون البالغة(0.348)، وهي أقل من الحد الأدنى DL=0.971؛ وهذا يدل على وجود ارتباط ذاتي موجب بين بواقي النموذج؛ مما يستدعي معالجة هذه المشكلة.

12-2-3-اختبار تجانس التباين Scatter/Dot.

الشكل رقم(1): مخطط الانتشار للبواقي



المصدر: مخرجات برنامج ($SPSS(V_{22})$)

أظهر المخطط السابق أنّ النقاط تتوزع بشكل عشوائي حول الخط الأفقي(الصفر) دون وجود نمط محدد أو شكل مخروطي ؛ وعليه يكن القول أنّ فرض تجانس التباين محقق وهو ما يعني أنّ النموذج الإحصائي مستوفٍ لأحد أهم افتراضات تحليل الانحدار البسيط.

12-3-التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات بعد معالجة الارتباط الذاتي:

الجدول رقم(6): ملخص النموذج الإحصائي لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بعد معالجة الارتباط الذاتي

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.676[a]	.457	.321	12,710,487,807.24513	.930

a. Predictors: (Constant), القيمة المتباطئة للانفتاح التجاري ,الانفتاح التجاري في الجزائر

مخرجات برنامج SPSS(V_{22})

المصدر:

b. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

بلغ معامل الارتباط 68%، مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسّطة بين المتغيّرات المستقلّة ورصيد الحساب الجاري، كما بلغ معامل التحديد 46%، أي أنّ النموذج يفسّر نحو 46% من التغيّرات في رصيد الحساب الجاري، بينما تُعزى النسبة المتبقيّة إل عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

الجدول رقم(7): المعاملات الإحصائيّة للنموذج بعد معالجة الارتباط الذاتي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.148E+10	3.416E+10		-1.800-	.110		
	الانفتاح التجاري	2.957E+11	1.151E+11	1.052	2.568	.033	.405	2.472
	القيمة المتباطئة للانفتاح التجاري	-1.791E+11	1.022E+11	-.718-	-1.752-	.118	.405	2.472

a. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

مخرجات SPSS(V_{22})

المصدر: برنامج

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنّ متغيّر الانفتاح التجاري يؤثّر تأثيراً موجباً ومعنويّاً في رصيد الحساب الجاري، حيث بلغت قيمة المعامل(2.957×10^{11})عند مستوى معنويّة 0.10، ولكن المتغير المتباطئ لم يكن ذا تأثير معنوي إحصائيّاً حيث أن قيمة Sig=0.118 وهي أكبر من 0.10؛ مما يشير إلى عدم وجود أثر معنوي لتباطؤ الانفتاح التجاري في تفسير رصيد الحساب الجاري.

ويمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطّي المتعدد المستخدم في الدراسة بالمعادلة الآتية:

$$Y=(-6.148\times10^{10})+(2.957\times10^{11})X_1-(1.791\times10^{11})X_2+\varepsilon$$

حيث أن:

Y: رصيد الحساب الجاري بعد معالجة الارتباط الذاتي.

X_1: الانفتاح التجاري بعد معالجة الارتباط الذاتي0

X_2: القيمة المتباطئة للانفتاح التجاري.

ε: حد الخطأ العشوائي.

الجدول رقم(8): نتائج اختبار تحليل التباين للنموذج الانحداري بعد معالجة الارتباط الذاتي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.087E+21	2	5.433E+20	3.363	.087[b]
	Residual	1.292E+21	8	1.616E+20		
	Total	2.379E+21	10			

المصدر : مخرجات برنامج SPSS(V_{22})

a. Dependent Variable: رصيد الحساب الجاري في الجزائر

b. Predictors: (Constant), الانفتاح التجاري في الجزائر ,القيمة المتباطئة للانفتاح التجاري

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنّ النموذج ككل معنوي إحصائيّاً، إذ بلغت قيمة Sig=0.087 وهي أقل من 0.10، مما يدل على صلاحية نموذج الانحدار لتفسير العلاقة بين المتغيّرات.

12-4- التحقّق من شروط حد الخطأ العشوائي بعد معالجة الارتباط الذاتي.

12-4-1-اختبار التوزيع الطبيعي حسب Shapiro-Wilk- Kolmogorov-Smirnov

الجدول رقم(9):نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للنموذج بعد معالجة الارتباط الذاتي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.194	11	.200*	.895	11	.161

*. This is a lower bound of the true significance.

: مخرجات برنامج ($SPSS(V_{22})$

المصدر

a. Lilliefors Significance Correction

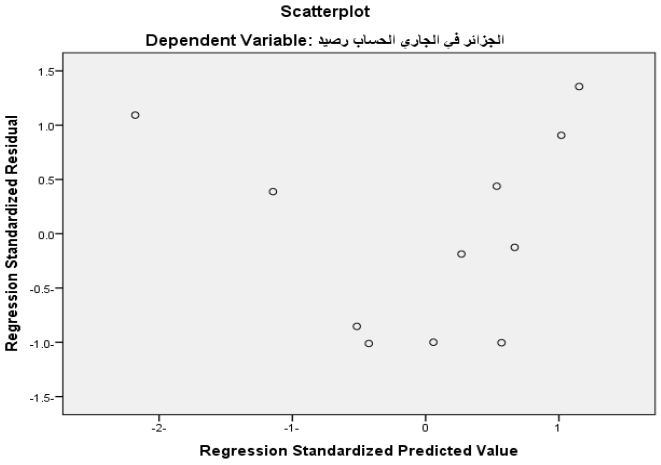
تم اختبار فرضية التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج الانحدار، حيث بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار Kolmogorov-Smirnov (0.20) ،في حين بلغت لاختبار Shapiro-wilk (0.161)، وبما أن كلا القيمتين أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.1؛ فإنه يتم قبول فرضية العدم التي تنص على أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

12-4-2- اختبار الارتباط الذاتي Durbin-Watson.

تشير إحصائية دربن- واتسون إلى وقوعها بين الحدّين الأدنى(DL=0.658) والأعلى (DU=1.604)، مما يعني أنّ نتيجة اختبار الارتباط الذاتي غير حاسمة، ولا يمكن الجزم بوجود أو عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي.

12-4-3- اختبار تجانس التباين Scatter/Dot.

الشكل رقم(2): مخطط الانتشار للبواقي بعد معالجة الارتباط الذاتي



المصدر : مخرجات برنامج SPSS(V_{22})

أظهر المخطط السابق أنّ النقاط تتوزع بشكل عشوائي حول الخط الأفقي(الصفر) دون وجود نمط محدد أو شكل مخروطي؛ وعليه يكن القول أنّ فرض تجانس التباين محقق.

13-الاستنتاجات:

1-أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للانفتاح التجاري في رصيد الحساب الجاري، مما يشير إلى أنّ زيادة الانفتاح التجاري تسهم في تحسين رصيد الحساب الجاري.

2-أظهرت نتائج نموذج الانحدار بعد معالجة الارتباط الذاتي أنّ الانفتاح التجاري يفسّر ما يقارب 46% من التغيرات في رصيد الحساب الجاري، بينما تعزى النسبة المتبقّية إلى عوامل اقتصاديّة أخرى لم يتضمنها النموذج.

3-أظهرت النتائج أن المتغير المتباطئ للانفتاح التجاري لم يكن ذا دلالة إحصائيّة، مما يشير إلى أنّ تأثير الانفتاح التجاري في رصيد الحساب الجاري يتركز بصورة أكبر في الفترة الحالية ولا يمتد بشكل معنوي إلى الفترات السابقة.

14-التوصيات:

1- الاستمرار في تطبيق سياسات الانفتاح التجاري بما يحقق زيادة الصادرات وتعزيز القدرة التنافسيّة للاقتصاد.

2- في العمل على تنويع القاعدة الإنتاجية والصادرات لتقليل الاعتماد على قطاع المحروقات وتعزيز استدامة الحساب الجاري.

3- تشجيع الاستثمار في القطاعات الإنتاجيّة والتصديريّة ذات القيمة المضافة المرتفعة.

15-قائمة المراجع:

15-1-الكتب العربيّة:

1-آدم، مازن عبد السلام، (2007). **العلاقات الاقتصاديّة والنظم الاقتصاديّة الدوليّة**. الطبعة الأولى، طرابلس ، لبنان، الدار الأكاديميّة للطباعة والتأليف والنشر.

2-السواعي، خالد، (2006). **التجارة والتنميّة**. عمّان، الأردن، دار المناهج.

3-عوض الله، زينب حسين، (2004). **الاقتصاد الدولي**. مصر، دار الجامعة الجديدة.

4-العيساوي، وفاء صباح، (2018). **تقدير أثر الانفتاح الاقتصادي في النمو الاقتصادي لدول مختارة من جنوب شرق آسيا**. المكتب الجامعي الحديث، بدون بلد نشر.

5-قابيل، محمد صفوت، (2008). **منظمة التجارة العالمية وتحرير التجارة الدوليّة**. الدار الجامعيّة، مصر.

6-كامل، بكري، (1986). **مبادئ الاقتصاد**. بيروت، لبنان، الدار الجامعيّة.

7-محمود، يونس، (2007). **الاقتصاديات الدولية**. الطبعة الأولى، الاسكندريّة، مصر، دار الجامعة.

15-2-الرسائل والأطروحات الجامعيّة:

1-سداوي، نورة،(2019). **أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي، دراسة قياسية لحالة الجزائر للفترة 1980-2014**. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بن أحمد، وهران، الجزائر.

2-شرف الدين، ملال، (2021). **أثر التحرير التجاري على النمو الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر، ماليزيا والبرازيل خلال الفترة 1990-2016**. أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

15-3-المراجع الأجنبيّة:

1-Abdelkader, Kadid. (2015). **Nouvelle Approche de Mesure de l'Ouverture Commerciale dans les Modèles de Gravite.** Revue des Etudes Humaines et Sociales, Université de Chlef, Algérie, 7 (1).

2-Allaro, Hailegiorgis Biramo. (2012). **The Impact of Trade Liberalization on The Ethiopia's Trade Balance.** American Journal of Economics, American Economic Association, USA, 2(5).

3-Arshad khan Muhammad, et al. (2017). **Does Trade Liberalization Improve Trade Balance in Pakistan?.** South Asia Economic Journal, SAGE Publications, India, 18 (2).

4-Cherkaoui, M. and Jalali, A. (2001). **Trade Liberalization, Real Exchange Rate, and Export Diversification in Selected North African Economies.** Paper Presented at Expert Group Meeting on Economic Diversification in Arab Countries, 22-25 september, Beirut.

5-Nizigiyimana, Y. and Dahmani, M. (2006). **Le Taux D'Ouverture de L'Economie Algérienne (de 1980 à 2005).** Revue CAMPUS, Université de Tizi-Ouzou, Algérie, (4).

6-Santos-Paulino Amelia U. (2002). **Trade liberalization and the balance of payments in selected developing countries.** Journal of Development Studies, 39(1), p.140.

7-Wacziarg, R. and Wlech, K. H. (2003). **Trade Liberalization and Growth: New Evidence.** National Bureau of Economic Research, Working Paper, (10152).

أثر وسائل الدفع الإلكتروني
على سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية

روعة جهاد جروج – جامعة اللاذقية
د. هيفاء غدير ، د. زينب مهنا

الملخص:

هدف البحث إلى دراسة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، من خلال ثلاثة أبعاد هي: البطاقات الإلكترونية، وتطبيق الهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان أداة لجمع البيانات من العاملين ذوي الصلة بوسائل الدفع الإلكتروني والعمليات المصرفية والسيولة. وتكوّن مجتمع البحث من فروع المصارف الإسلامية العاملة في سورية والبالغ عددها (59) فرعاً، حيث تم توزيع (118) استبانة بواقع استبانتين لكل فرع، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجSPSS ، واعتمد البحث على الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج أن أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني مجتمعة تؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً في السيولة المصرفية، كما أظهرت النتائج وجود أثر موجب ودال للبطاقات الإلكترونية وتطبيق الهاتف المحمول المصرفي، في حين لم يثبت أثر دال للتحويلات المالية الإلكترونية.

وخلص البحث إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم جزئياً في دعم السيولة المصرفية المدركة، مع ضرورة تطوير القنوات الرقمية وربطها بسياسات إدارة السيولة.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، السيولة المصرفية، المصارف الإسلامية، البطاقات الإلكترونية، الهاتف المحمول المصرفي، التحويلات المالية الإلكترونية.

A Study of the Impact of Electronic Payment Methods on the Liquidity of Private Islamic Banks in Syria

Abstract:

This research aimed to study the impact of electronic payment methods on the liquidity of private Islamic banks in Syria through three dimensions: electronic cards, mobile banking applications, and electronic financial transfers. The research adopted the descriptive analytical approach and used a questionnaire as a tool for collecting data from employees concerned with electronic payment methods, banking operations, and liquidity. The research population consisted of the branches of Islamic banks operating in Syria, totaling 59 branches. A total of 118 questionnaires were distributed, with two questionnaires allocated to each branch. The data were analyzed using SPSS, and multiple linear regression was used to test the hypotheses.

The results showed that the dimensions of electronic payment methods collectively have a statistically significant effect on banking liquidity. The results also showed positive and statistically significant effects of electronic cards and mobile banking applications on liquidity, while no statistically significant effect was found for electronic financial transfers.

The research concluded that electronic payment methods partially contribute to supporting perceived banking liquidity, with a need to develop digital channels and link them to liquidity management policies.

Keywords: Electronic payment methods, banking liquidity, Islamic banks, electronic cards, mobile banking, electronic financial transfers.

مقدمة:

تُعد السيولة من المؤشرات الجوهرية لسلامة العمل المصرفي، إذ تعكس قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل، وتلبية طلبات السحب والتحويل، ومواجهة التقلبات في حركة الودائع والمدفوعات. وفي المصارف الإسلامية تكتسب السيولة أهمية خاصة، نظراً لطبيعة عمل هذه المصارف والتزامها بالضوابط الشرعية في صيغ التمويل والاستثمار، الأمر الذي يجعل إدارة السيولة أكثر ارتباطاً بضرورة تحقيق التوازن بين توظيف الأموال والمحافظة على موارد سائلة كافية للوفاء بالتزامات المصرف تجاه المودعين والعملاء.

وفي ظل التحول الرقمي، اتجهت المصارف إلى اعتماد وسائل دفع إلكترونية متنوعة، مثل البطاقات الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، والتحويلات المالية الإلكترونية، بوصفها أدوات تسهم في تسريع تنفيذ المعاملات، وتقليل الاعتماد على التداول النقدي المباشر، وتوسيع استخدام القنوات المصرفية الرسمية. وقد تنعكس هذه الوسائل على السيولة من خلال تسريع حركة الأموال داخل الحسابات، وتحسين انتظام التدفقات النقدية، وتخفيف الضغط على العمليات النقدية التقليدية. غير أن هذا الأثر يتوقف على درجة تبني العملاء لهذه الوسائل، وكفاءة البنية التقنية، ومستوى الأمان التشغيلي، وطبيعة البيئة التنظيمية والاقتصادية.

وفي السياق السوري، واجه القطاع المصرفي ظروفاً اقتصادية وتشغيلية أثرت في مستويات السيولة وقدرة المصارف على التوسع في الخدمات الرقمية. ومن هنا تبرز أهمية دراسة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، من خلال تحليل أثر البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية في السيولة كما يدركها العاملون في هذه المصارف.

أولاً_ مشكلة البحث:

في ظل التحول الرقمي في القطاع المصرفي، برزت وسائل الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية، بوصفها أدوات يمكن أن تؤثر في حركة السيولة داخل المصارف، من خلال تسريع عمليات الدفع والتحويل، وتقليل الاعتماد على التعامل النقدي المباشر، وتحسين انتظام التدفقات المالية. غير أن هذا الأثر لا يتحقق بصورة تلقائية، إذ يتوقف على كفاءة البنية التقنية، ومستوى أمان العمليات، ودرجة تبني العملاء لهذه الوسائل، وقدرة المصرف على توظيفها في إدارة موارده.

وتتضح أهمية هذه الإشكالية في البيئة المصرفية السورية، التي واجهت خلال السنوات الماضية ظروفاً اقتصادية وتشغيلية انعكست على نشاط المصارف ومستويات السيولة وقدرتها على التوسع في الخدمات

الرقمية. وعلى الرغم من اتجاه المصارف الخاصة الإسلامية في سورية إلى اعتماد بعض وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أن أثر هذه الوسائل في السيولة لا يزال بحاجة إلى اختبار ميداني، ولا سيما أن معظم الدراسات السابقة تناولت أثر وسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي بصورة عامة، مع تركيز أكبر على الربحية أو الكفاءة التشغيلية، في حين بقيت السيولة المصرفية أقل تناولاً، خصوصاً في المصارف الإسلامية السورية.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة البحث في محاولة الكشف عن تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، من خلال دراسة أثر كل من البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية في السيولة كما يدركها العاملون في هذه المصارف.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة التساؤل الرئيس للبحث على النحو الآتي:

ما تأثير تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما تأثير تطبيق البطاقات الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية؟
2. ما تأثير تطبيق الهاتف المحمول المصرفي في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية؟
3. ما تأثير تطبيق التحويلات المالية الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية؟

ثانياً_ أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث فيما يأتي:

الأهمية العلمية:

1. تساعد نتائج البحث إدارات المصارف الإسلامية في تقييم جدوى التوسع في وسائل الدفع الإلكتروني، وتحديد الأولويات الاستثمارية بناءً على الأثر الفعلي في السيولة.
2. تقدم رؤى عملية لتطوير سياسات إدارة السيولة، من خلال ربط القنوات الرقمية بآليات تنظيم التدفقات النقدية وتخفيف مخاطر السيولة.
3. تسهم في تعزيز تجربة العملاء عبر تطوير الخدمات الإلكترونية الأكثر فاعلية، مما ينعكس إيجاباً على الثقة بالنظام المصرفي واستقرار الودائع.
4. يمكن للجهات الرقابية (كمصرف سورية المركزي) الاستفادة من المؤشرات الميدانية في رسم سياسات تشجيع التحول الرقمي مع الحفاظ على سلامة المراكز المالية للمصارف

الأهمية النظرية:

1. تنبع أهمية هذا البحث كونه يتناول التحليل في أحد أهم القطاعات الاقتصادية في سورية، وهو القطاع المصرفي، ولا سيما المصارف الإسلامية الخاصة، لما لهذا القطاع من دور تنموي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتحفيز الاستثمار، وتعبئة المدخرات. كما أن المصارف السورية بشكل عام، والمصارف الإسلامية الخاصة بشكل خاص، تواجه في ظل الأزمة السورية وتداعياتها تحديات متزايدة، منها العقوبات الاقتصادية، وتراجع الثقة، وتراجع السيولة، مما يزيد من أهمية دراسة العوامل المؤثرة في أدائها المالي وقدرتها على الاستمرار.

2. وتبرز أهمية البحث أيضاً من كونه يتناول وسائل الدفع الإلكتروني باعتبارها من أبرز تطورات الثورة التكنولوجية في القطاع المصرفي، ومؤشراً مهماً على مدى تقدم الاقتصاد وسيره نحو الاقتصاد الرقمي. فانتشار وسائل الدفع الإلكتروني لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة تنافسية ووظيفية للمصارف، لما له من انعكاسات مباشرة على كفاءة العمليات المصرفية، وسرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الاعتماد على النقد، وتغير أنماط الطلب على النقود، ومن ثم التأثير في مستوى السيولة لدى المصارف.

ثالثاً _ أهداف البحث:

1. بيان تأثير تطبيق البطاقات الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.
2. بيان تأثير تطبيق الهاتف المحمول المصرفي في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.
3. بيان تأثير تطبيق التحويلات المالية الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

رابعاً_ حدود البحث:

1. **الحدود الزمانية:** اقتصر تطبيق أداة البحث وجمع البيانات الميدانية على الفترة الممتدة من 2026/5/1 ولغاية 2026/07/01م ولا يتناول البحث تحليلاً زمنياً ممتداً للقوائم المالية، بل يقيس السيولة المصرفية كما يدركها العاملون خلال فترة التطبيق.
2. **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على المصارف الخاصة الإسلامية العاملة في الجمهورية العربية السورية وفروعها.

3. **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على العاملين في المستويات الإدارية والفنية ذات الصلة بوسائل الدفع الإلكتروني والعمليات المصرفية والسيولة، ولا يشمل البحث العملاء أو جميع العاملين في المصارف بصورة عامة.
4. **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، من خلال ثلاثة أبعاد: البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية.

خامساً_ فرضيات البحث: ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق البطاقات الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.
2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الهاتف المحمول المصرفي في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.
3. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التحويلات المالية الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

سادساً_ متغيرات البحث:

1. **المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني،** وقد قيس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد:
(البطاقات الإلكتروني – الهاتف المحمول المصرفي – التحويلات المالية الإلكترونية).
2. **المتغير التابع: السيولة المصرفية:** يقصد بها قدرة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل، وتلبية طلبات السحب والتحويل، وإدارة التدفقات النقدية بما يحافظ على الاستقرار المالي. وتقاس إجرائياً من خلال فقرات محور السيولة في الاستبانة.

سابعاً_ مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في المصارف الخاصة الإسلامية العاملة في الجمهورية العربية السورية، والمتمثلة في: بنك الشام، وبنك سورية الدولي الإسلامي، وبنك البركة – سورية، والبنك

الوطني الإسلامي. وقد جرى تحديد هذا المجتمع بالاستناد إلى دليل المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية، وما يورده من بيانات حول المصارف الإسلامية وفروعها.

عينة البحث:

اعتمد البحث أسلوب المسح الشامل على مستوى فروع المصارف الخاصة الإسلامية العاملة في سورية، والبالغ عددها (59) فرعاً. أما على مستوى الأفراد، فقد وُجهت الاستبانة إلى عينة قصدية من العاملين في كل فرع، بواقع استبانتين لكل فرع مصرفي، بحيث تشمل الاستجابات العاملين الأكثر صلة بموضوع البحث، مثل مديري الفروع، ومسؤولي العمليات المصرفية، ومسؤولي الخدمات الإلكترونية، والعاملين في الأقسام المالية أو المصرفية المرتبطة بإدارة السيولة.

ويعود اعتماد هذا الأسلوب إلى طبيعة البحث، إذ يتطلب قياس تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في السيولة المصرفية استطلاع آراء عاملين يمتلكون معرفة مباشرة بآليات تطبيق هذه الوسائل وانعكاساتها المحتملة على حركة الأموال والتدفقات النقدية داخل المصرف. وبذلك بلغ عدد الاستبانات الموزعة (118) استبانة، موزعة على جميع الفروع المشمولة بالبحث.

جدول رقم (2) توزيع الاستبانات وفق أسلوب المسح الشامل

المصرف / البنك الإسلامي	عدد الفروع	عدد الاستبانات لكل فرع	عدد الاستبانات الموزعة	النسبة من إجمالي الاستبانات
بنك الشام	14	2	28	23.73%
بنك سورية الدولي الإسلامي	22	2	44	37.29%
بنك البركة – سورية	15	2	30	25.42%
البنك الوطني الإسلامي	8	2	16	13.56%
المجموع	**59**	—	**118**	**100%**

يوضح الجدول السابق توزيع الاستبانات على المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث، وذلك بواقع استبانتين لكل فرع مصرفي، مع مراعاة الوزن النسبي لكل مصرف بحسب عدد فروعه.

ثامناً_ الدراسات السابقة:

دراسة (يوسف، 2016)، بعنوان: "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية على المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية"، سورية.

هدفت الدراسة إلى تقصي أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف العامة السورية، من خلال دراسة تطبيقية على المصرف العقاري السوري خلال المدة 1995–2013. واعتمدت الدراسة على البيانات المالية للمصرف، وقاست الأداء المالي من خلال معدل العائد على حقوق الملكية ومعدل العائد على إجمالي الأصول. وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لم تظهر أثراً ذا دلالة إحصائية في الأداء المالي للمصرف محل الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة السورية، ونشر ثقافة استخدامها بين العملاء. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في كونها دراسة سورية قريبة من بيئة التطبيق، كما تبرز أن أثر الخدمات الإلكترونية في الأداء المصرفي لا يتحقق تلقائياً، بل يتوقف على مستوى التطبيق والانتشار.

دراسة (سدرات وعاشوري، 2020)، بعنوان: "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية"، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في جانبها النظري، ومنهج دراسة الحالة في جانبها التطبيقي. وتكونت العينة من 76 موظفاً موزعين على 12 وكالة مصرفية تابعة لعدد من البنوك التجارية، واستخدمت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي أداة لجمع البيانات. وتناولت الدراسة أثر نظم الدفع الإلكتروني في الأداء المالي، وكفاءة العمليات الداخلية، والأداء التجاري. وتوصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك، من خلال زيادة الربحية، وخفض التكاليف، والمساهمة في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، وتسريع العمليات المصرفية. وتعد هذه الدراسة من أكثر الدراسات ارتباطاً بالبحث الحالي، لأنها أشارت صراحة إلى أثر نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.

دراسة (إبراهيم وبيطار، 2020)، بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية"، سورية.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في سورية خلال المدة 2010–2017. واعتمدت الدراسة على التقارير المالية السنوية لعينة مكونة من سبعة مصارف، واستخدمت أسلوب Panel Data وبرنامج E-views في التحليل. وتمثلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المبالغ المستثمرة في الأجهزة والبرامج وكفاءة استخدامها، في حين قيس الأداء المالي بالعائد على الأصول ومعدل المديونية. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستثمار في البرامج يؤثر في العائد على الأصول، وأن كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر في كل

من العائد على الأصول ومعدل المديونية. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في إبراز أهمية البيئة التقنية في تحسين مؤشرات الأداء المالي للمصارف السورية الخاصة.

دراسة العبد الله (2023) سورية، بعنوان: أثر استخدام نظم الدفع الالكترونية على أداء المصارف الخاصة في سورية

هدفت الدراسة التعرف على مدى إسهام وسائل الدفع الالكتروني في تحسين أداء النظام المصرفي السوري، من خلال تحليل واقع استخدامها والتحديات التي تواجه المصارف السورية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والمنهج التحليلي في تحليل البيانات الأولية، كما استخدمت استبانة موجهة إلى موظفي ومديري البنوك السورية.

توصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني وفرت مزايا للعملاء وفرصاً جديدة للبنوك من خلال تعزيز الميزة التنافسية والربحية وتوسيع انتشار الخدمات، إلا أن المصارف السورية ما تزال تواجه مجموعة من المعوقات التي تحد من الاستفادة الكاملة من هذه الوسائل.

دراسة يازجي (2023) سورية، بعنوان: واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية وانعكاسه على الأداء المصرفي :دراسة حالة المصرف التجاري السوري

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية ومدى انعكاسه على الأداء المالي في المصرف التجاري السوري .واعتمدت على تحليل ومقارنة قنوات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع مديري مديريات الدفع الإلكتروني والتقنية والمخاطر، واستبانة موزعة على العاملين في الأقسام المرتبطة بالدفع الإلكتروني في عدد من المحافظات السورية.

توصلت الدراسة إلى وجود ضعف في البنية التحتية للإنترنت وعدم وضوح كافٍ في السياسات والقوانين المتعلقة بتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، إضافة إلى عدم كفاية الأنظمة الحالية لتقديم جميع خدمات الدفع الإلكتروني .كما توصلت إلى أن التطبيق الفعال لأنظمة الدفع الإلكتروني من شأنه تحسين الأداء المالي وغير المالي للمصرف.

دراسة Sakanko & David (2019)، نيجيريا. بعنوان: أثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنوك التمويل الأصغر في ولاية النيجر.

The effect of electronic payment systems on financial performance of microfinance banks in Niger State

هدفت الدراسة إلى فحص أثر نظم الدفع الإلكتروني في الأداء المالي لبنوك التمويل الأصغر في ولاية النيجر بنيجيريا، مع التركيز على بنك .COE–Minna Microfinance Bank واعتمدت الدراسة تصميماً مسحياً مقطعياً، وتكونت العينة الفعلية من 20 مستجيباً من العاملين في أقسام العمليات والتسويق والائتمان والتدقيق. واستخدمت الدراسة الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي بطريقة .OLS وتمثلت نظم الدفع الإلكتروني في أجهزة الصراف الآلي، والدفع عبر الإنترنت، وبطاقات الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، في حين قيس الأداء المالي من خلال مؤشرات مثل ROA و ROEو NIM و .PATوتوصلت الدراسة إلى أن نظم الدفع الإلكتروني كان لها أثر إيجابي دال في الأداء المالي للبنك محل الدراسة. وأوصت بتحسين أمن منصات الدفع الإلكتروني، وخفض الرسوم، وتكثيف التوعية لجذب مزيد من المستخدمين. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في دعم العلاقة بين قنوات الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المصرفي.

دراسة(2024) Kimonye& Muchelule بعنوانانظام الدفع الإلكتروني والأداء المالي للبنوك التجارية في مقاطعة نيروبي، كينيا

E–Payment System and Financial Performance of Commercial Banks in Nairobi County, Kenya

هدفت الدراسة الى اختبار أثر نظام الدفع الالكتروني في الأداء المالي للبنوك

المحلية في كينيا، من خلال اختبار تأثير عدد البطاقات الإلكترونية الصادرة ووكلاء البنوك في الأداء المالي .وشمل المجتمع المستهدف 120 فرداً يعملون بصورة رئيسة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والعمليات المصرفية والإدارة المالية في 24 بنكاً تجارياً محلياً في كينيا.

استخدمت الدراسة البطاقات الإلكترونية ووكلاء البنوك ضمن متغيرات نظام الدفع الإلكتروني، في حين تمثل المتغير التابع في الأداء المالي للبنوك .واعتمدت الدراسة على استبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، واستخدمت برنامج SPSS والإحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات واختبار العلاقة بين المتغيرات

توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين استخدام البطاقات الإلكترونية، بما فيها بطاقات الخصم والائتمان، وتحسن الأداء المالي للبنوك التجارية، بما يسهم في زيادة الإيرادات والأرباح كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لوكلاء البنوك في الأداء المالي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أنها تناولت أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية أو نظم الدفع الإلكتروني في الأداء المالي للمصارف بصورة عامة، مع التركيز على مؤشرات مثل الربحية والعائد على الأصول وكفاءة العمليات الداخلية. وقد تباينت نتائجها بين وجود أثر إيجابي، كما في دراسة سدرات وعاشوري ودراسة Sakanko & David ، وعدم وجود أثر دال كما في دراسة يوسف، مما يدل على أن أثر الخدمات الإلكترونية يتوقف على مستوى التطبيق، وكفاءة البنية التقنية، ودرجة استخدام العملاء لها.

وتتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تناول وسائل الدفع الإلكتروني بوصفها متغيراً مؤثراً في العمل المصرفي، لكنها تختلف عنها في تركيزها على السيولة المصرفية تحديداً، وفي تطبيقها على المصارف الخاصة الإسلامية في سورية. كما تتميز بأنها تختبر أثر ثلاثة أبعاد محددة هي: البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية.

وبذلك تسهم الدراسة الحالية في سد فجوة بحثية تتعلق بدراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية السورية، لا في الأداء المالي العام، وهو ما يمنحها أهمية تطبيقية لإدارات هذه المصارف في مجال تطوير خدمات الدفع الإلكتروني وإدارة السيولة.

الإطار النظري:

أولاً_ مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

تُعد وسائل الدفع الإلكتروني إحدى أبرز مظاهر التحول الرقمي في العمل المصرفي، إذ انتقلت وظيفة الدفع من الاعتماد المباشر على النقد الورقي والمستندات التقليدية إلى استخدام أدوات وقنوات رقمية تسمح بنقل القيمة وتسوية الالتزامات المالية بسرعة وأمان. ولا يقتصر مفهومها على الجانب التقني، بل يشمل تنفيذ أوامر الدفع والتحويل وتسهيل حركة الأموال داخل النظام المصرفي.

ويستلزم ضبط المفهوم التمييز بين الدفع الإلكتروني، ووسائل الدفع الإلكتروني، ونظام الدفع الإلكتروني؛ فالدفع الإلكتروني هو العملية الرقمية لنقل القيمة من حساب إلى آخر، ووسائل الدفع الإلكتروني هي الأدوات والقنوات المستخدمة في تنفيذ هذه العملية، مثل البطاقات المصرفية، وتطبيقات الهاتف المحمول، والتحويلات المالية الإلكترونية، أما نظام الدفع الإلكتروني فهو الإطار الأوسع الذي يضم الأدوات والمؤسسات والقواعد والإجراءات والبنية التقنية وآليات المقاصة والتسوية.

ويركز البحث الحالي على وسائل الدفع الإلكتروني المطبقة في المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، والمتمثلة في: البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية. ويشير تقرير CPMI والبنك الدولي إلى أن "أدوات الدفع الإلكتروني يمكن تصنيفها في ثلاث فئات واسعة:

أدوات قائمة على التحويل الإلكتروني للأموال، وأدوات قائمة على بطاقات الدفع، وأدوات قائمة على النقود الإلكترونية"(CPMI & World Bank, 2016, p. 14)

كما ترتبط كفاءة هذه الوسائل بقدرتها على تحقيق التوازن بين السرعة والكلفة والأمان وسهولة الاستخدام، إذ إن تصميم نظام الدفع يكون أكثر كفاءة عندما يتيح نقل القيمة بسرعة وفاعلية، مع فرض أقل قدر ممكن من التكاليف والمخاطر الإضافية.(OECD, 2006, p. 6)

ثانياً_ أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني:

1. البطاقات الإلكترونية:

تُعد البطاقات الإلكترونية من أكثر وسائل الدفع الإلكتروني استخداماً في التعاملات المصرفية والتجارية، لأنها تتيح لحاملها دفع قيمة السلع والخدمات، أو سحب النقد، أو تنفيذ بعض العمليات المصرفية عبر قنوات متعددة، مثل أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والتطبيقات المصرفية. ويقرر دليل مكتب مراقب العملة الأمريكي أن "بطاقات الدفع، أي بطاقات الائتمان والخصم ومسبقة الدفع، يمكن استخدامها حضورياً أو بطرق لا تتطلب تقديم البطاقة مادياً، مثل الإنترنت أو المحفظة الرقمية أو الهاتف" (Office of the Comptroller of the Currency, 2021/2025, p. 13) وتظهر أهمية هذا البعد في البحث الحالي من خلال إمكانية إسهام البطاقات الإلكترونية في تحويل جزء من المعاملات النقدية إلى عمليات إلكترونية قابلة للتتبع والتسوية، بما قد يخفف الضغط على النقد المتاح في الفروع ويعزز بقاء الأرصدة داخل الحسابات المصرفية.

2. الهاتف المحمول المصرفي:

يمثل الهاتف المحمول المصرفي قناة رقمية تتيح للعميل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتنفيذ بعض العمليات المالية عن بُعد، مثل الاستعلام عن الحسابات، وسداد المدفوعات، وتنفيذ التحويلات، ومتابعة العمليات دون الحاجة إلى مراجعة الفرع. وتبرز أهميته في كونه ينقل جزءاً من العلاقة بين المصرف والعميل إلى بيئة إلكترونية مباشرة ومستمرة.

وقد ينعكس استخدام الهاتف المحمول المصرفي على السيولة من خلال تسهيل المدفوعات والتحويلات، وتسريع تنفيذ العمليات، وتقليل الحاجة إلى استخدام النقد الورقي أو مراجعة الفروع، بما يساعد المصرف على متابعة حركة الأموال وإدارة التدفقات المالية بصورة أكثر انتظاماً.

3. التحويلات المالية الإلكترونية:

تتمثل التحويلات المالية الإلكترونية في نقل الأموال رقمياً من حساب إلى آخر، سواء داخل المصرف نفسه أو بين مؤسسات مالية مختلفة، من خلال أوامر دفع أو خصم أو إضافة تنفذ عبر القنوات التقنية والأنظمة المصرفية الإلكترونية. ومن أهم البنى المستخدمة في هذا المجال نظام المقاصة الآليةACH ، إذ يعرّف ACH Primer شبكة ACH بأنها "نظام تحويل أموال، تحكمه قواعد NACHA التشغيلية، ويوفر المقاصة بين القيود الإلكترونية للمؤسسات المالية المشاركة"(NACHA, 2000, p. 19) .

وتتصل التحويلات المالية الإلكترونية مباشرة بحركة الأموال داخل المصرف وبين المصارف، ولذلك يمكن أن تسهم في تسريع انتقال الأموال، وتقليل الاعتماد على التحويلات النقدية التقليدية، وتحسين انتظام التدفقات النقدية الداخلة والخارجة، بما يدعم قدرة المصرف على تقدير احتياجاته من السيولة في الأجل القصير.

ثالثاً: مفهوم السيولة المصرفية:

تُعد السيولة من المؤشرات الأساسية في تقييم سلامة العمل المصرفي، لأنها تعبر عن قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته عند استحقاقها، وتلبية طلبات السحب والتحويل، ومواجهة الاحتياجات النقدية اليومية والطارئة. وتزداد أهميتها في المصارف الإسلامية بسبب طبيعة عملها القائم على صيغ تمويل واستثمار تخضع لضوابط شرعية، مما يجعل إدارة السيولة مرتبطة بضرورة تحقيق التوازن بين توظيف الأموال والمحافظة على موارد سائلة كافية. وتعرف السيولة بأنها "قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية قصيرة الأجل عند استحقاقها، دون تكبد خسائر كبيرة" (حيدر، 2026، ص 83).

كما يعرّف Durrah وزملاؤه السيولة بأنها "سرعة تحويل الأصول إلى نقد، وتركز نسب السيولة أساساً على التدفقات النقدية، كما تُعد مؤشراً لقياس قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل". (Durrah et al., 2016, p. 436)

وبناءً على ذلك، لا تقتصر السيولة على مقدار النقد المتوافر في المصرف، بل تشمل كفاءة إدارة الأصول السائلة، وانتظام التدفقات النقدية، وقدرة المصرف على الاستجابة لطلبات العملاء دون الإخلال باستقراره المالي.

رابعاً_ العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة:

ترتبط وسائل الدفع الإلكتروني بالسيولة المصرفية من خلال تأثيرها المحتمل في حركة الأموال، ونمط استخدام العملاء للنقد، وقدرة المصرف على متابعة التدفقات المالية. فهي قد تسهم في تقليل الاعتماد على

النقد الورقي من خلال تحويل جزء من المعاملات النقدية إلى معاملات رقمية، مما يخفف الضغط على النقد المتاح في الفروع ويحد من السحب والإيداع النقدي المتكرر.

كما تساعد هذه الوسائل في تسريع حركة الأموال، لأن تنفيذ عمليات الدفع والتحويل إلكترونياً يقلص زمن المعاملة ويسرع قيد المبالغ في الحسابات. وتترك العمليات الإلكترونية سجلات رقمية قابلة للمراجعة والتحليل، مما يعزز قدرة المصرف على تقدير حجم العمليات، وفهم نمط استخدام العملاء، وبناء توقعات أكثر دقة حول احتياجات السيولة.

وقد يؤدي استخدام البطاقات والتطبيقات والتحويلات إلى بقاء جزء أكبر من أرصدة العملاء داخل النظام المصرفي، بدلاً من تحويلها إلى نقد خارج المصرف، وهو ما قد يدعم إدارة السيولة. ومع ذلك، فإن هذا الأثر لا يتحقق بصورة تلقائية، بل يتوقف على كفاءة البنية التقنية، ومستوى أمان العمليات، ودرجة قبول العملاء لهذه الوسائل، وقدرة المصرف على إدارتها ضمن منظومة رقابية وتشغيلية فعالة. لذلك ينطلق البحث الحالي من افتراض أن وسائل الدفع الإلكتروني، بأبعادها الثلاثة، يمكن أن تؤثر في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، مع اختبار قوة هذا التأثير واتجاهه ميدانياً من خلال آراء العاملين المختصين.

الجانب الميداني:

أولاً_ منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى دراسة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية، من خلال وصف واقع تطبيق هذه الوسائل وتحليل أثرها في السيولة كما يدركها العاملون في المصارف محل الدراسة.

ثانياً_ تصميم أداة البحث:

اعتمدت البحث على الاستبيان بوصفه الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية، نظراً لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى قياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية من وجهة نظر العاملين المختصين. وقد صُمم الاستبيان بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، مع تكييفه بما ينسجم مع خصوصية المصارف الإسلامية وموضوع السيولة المصرفية.

وروعي عند بناء الأداة الفصل بين فقرات المتغير المستقل وفقرات المتغير التابع؛ إذ خُصصت فقرات وسائل الدفع الإلكتروني لقياس واقع تطبيق هذه الوسائل، بينما خُصصت فقرات السيولة لقياس مستوى السيولة المصرفية كما يدركه العاملون، دون صياغة البنود بطريقة تفترض وجود أثر مسبق بين المتغيرين، حتى تبقى العلاقة بينهما خاضعة للاختبار الإحصائي.

هيكل الاستبيان: تكوّن الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسة:

القسم الأول: البيانات العامة ويشمل بيانات توصيفيه عن المبحوثين، مثل: اسم المصرف، المحافظة أو الفرع، المسمى الوظيفي، مجال العمل، وسنوات الخبرة. وتستخدم هذه البيانات لتوصيف العينة والتحقق من صلة المستجيبين بموضوع البحث.

القسم الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني، المتغير المستقل ويتكون من ثلاثة أبعاد، بواقع خمس فقرات لكل بعد:

1. **البطاقات الإلكترونية:** تقيس اعتماد البطاقات، مستوى استخدامها، استقرارها التشغيلي، توافر قنوات استخدامها، وتطوير خدماتها.
2. **الهاتف المحمول المصرفي:** يقيس توافر التطبيق، سهولة استخدامه، مستوى استخدامه، تنوع خدماته، وإجراءات الأمان فيه.
3. **التحويلات المالية الإلكترونية:** تقيس اعتماد التحويلات الإلكترونية، سرعتها، وضوح إجراءاتها، دقتها التشغيلية، وتعدد قنوات تنفيذها.

القسم الثالث: السيولة المصرفية، المتغير التابع ويقيس قدرة المصرف على تلبية طلبات السحب، والوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل، والاحتفاظ بالأصول السائلة، واستقرار الودائع، وإدارة التدفقات النقدية.

وبذلك تكوّن الاستبيان في صورته الأولية من (21) فقرة، منها (15) فقرة لوسائل الدفع الإلكتروني، و(6) فقرات للسيولة المصرفية.

مقياس الاستجابة:

تم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وفق الآتي:

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

الخصائص السيكومترية لأداة البحث:

للتحقق من صلاحية أداة الدراسة، تم اختبار صدقها وثباتها قبل اعتمادها في التطبيق النهائي، وذلك وفق الآتي:

1) الصدق الظاهري وصدق المحتوى:

عُرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في العلوم المالية والمصرفية، والمصارف الإسلامية، ومنهجية البحث العلمي. وقد طُلب منهم إبداء الرأي في وضوح الفقرات،

ودقة صياغتها، ومدى ارتباطها بالأبعاد التي تنتمي إليها، وملاءمتها لطبيعة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

وقد أُخذت ملاحظات المحكمين التي انسجمت مع أهداف البحث، ولا سيما ما يتعلق بدقة الفصل بين فقرات وسائل الدفع الإلكتروني وفقرات السيولة المصرفية، حتى لا تتضمن الأداة عبارات تفترض العلاقة بين المتغيرين مسبقاً.

ثم تم تطبيقها على عينة استطلاعية بلغت (40)، وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداة قبل اعتمادها في التطبيق النهائي. وشمل التحليل محورين رئيسين: وسائل الدفع الإلكتروني، والسيولة المصرفية.

محور وسائل الدفع الإلكتروني:

أظهرت نتائج الثبات أن محور وسائل الدفع الإلكتروني يتمتع بدرجة مرتفعة جداً من الاتساق الداخلي، كما يأتي:

المحور	عدد البنود	حجم العينة	ألفا كرونباخ	ألفا المعياري	مستوى الثبات
وسائل الدفع الإلكتروني	15	40	0.911	0.912	مرتفع جداً

تشير قيمة ألفا كرونباخ البالغة (0.911) إلى أن بنود محور وسائل الدفع الإلكتروني تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، إذ تجاوزت الحد المقبول إحصائياً (0.70) والحد الجيد (0.80). كما أن تقارب ألفا الخام مع ألفا المعيارية يدل على توازن تباينات البنود.

صدق الاتساق الداخلي:

تراوحت معاملات الارتباط المصححة بين كل بند والدرجة الكلية للمحور كما يأتي:

المحور	أقل قيمة ارتباط مصحح	أعلى قيمة ارتباط مصحح	الحكم الإحصائي
وسائل الدفع الإلكتروني	0.420	0.735	صدق اتساق داخلي جيد إلى قوي

تجاوزت جميع معاملات الارتباط المصححة الحد الأدنى المقبول (0.30)، مما يدل على أن جميع بنود محور وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في قياس المحور بصورة مناسبة. كما لم يؤد حذف أي بند إلى رفع جوهري في قيمة ألفا كرونباخ، إذ تراوحت قيم ألفا عند حذف البنود بين (0.901 – 0.911)، وهي أقل من أو مساوية لقيمة ألفا الكلية.

المحور	نطاق ألفا عند حذف بند	المقارنة مع ألفا الكلية	القرار
وسائل الدفع الإلكتروني	0.901 – 0.911	أقل من أو مساوية لألفا الكلية 0.911	الإبقاء على جميع البنود

الصدق التمييزي:

تراوحت معاملات ارتباط بنود وسائل الدفع الإلكتروني بمحور السيولة بين:

(0.111 – 0.647)، في حين تراوحت معاملات ارتباطها المصححة بمحورها الأصلي بين (0.420 – 0.735)

المحور	نطاق الارتباط المصحح مع المحور الأصلي	نطاق الارتباط مع المحور الآخر	النتيجة
وسائل الدفع الإلكتروني	0.420 – 0.735	0.111 – 0.647	تحقق الصدق التمييزي بدرجة مقبولة

وتدل هذه النتيجة على أن بنود وسائل الدفع الإلكتروني أكثر ارتباطاً بمحورها الأصلي من ارتباطها بمحور السيولة، مما يدعم تحقق الصدق التمييزي لهذا المحور. كما أن وجود بعض الارتباطات الدالة مع السيولة يُعد مقبولاً في ضوء طبيعة البحث الذي يفترض وجود علاقة بين المتغيرين.

ثانياً: محور السيولة المصرفية

أظهرت نتائج الثبات أن محور السيولة المصرفية يتمتع بدرجة جيدة من الثبات، كما يأتي:

المحور	عدد البنود	حجم العينة	ألفا كرونباخ	ألفا المعياري	مستوى الثبات
السيولة المصرفية	6	40	0.774	0.765	جيد / مقبول إحصائياً

تشير قيمة ألفا كرونباخ البالغة (0.774) إلى أن محور السيولة المصرفية يتمتع بمستوى مقبول وجيد من الاتساق الداخلي. غير أن تحليل البنود أظهر ضعف البند الحادي والعشرين مقارنة ببقية البنود.

صدق الاتساق الداخلي

تراوحت معاملات الارتباط المصححة لبنود محور السيولة كما يأتي:

المحور	أقل قيمة ارتباط مصحح	أعلى قيمة ارتباط مصحح	الحكم الإحصائي
السيولة المصرفية	0.153	0.644	مقبول عموماً مع وجود بند ضعيف

حققت البنود من السادس عشر إلى العشرين معاملات ارتباط مصححة مقبولة تراوحت بين (0.472 – 0.644)، وجميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول (0.30). أما البند الحادي والعشرون فقد بلغ معامل ارتباطه المصحح (0.153)، وهي قيمة ضعيفة تدل على عدم انسجامه بدرجة كافية مع بقية بنود المحور.

اختبار حذف البنود

المحور	نطاق ألفا عند حذف بند	المقارنة مع ألفا الكلية	القرار
السيولة المصرفية	0.705 – 0.814	حذف البند الحادي والعشرين يرفع ألفا من 0.774 إلى 0.814	حذف أو مراجعة البند الحادي والعشرين

أظهرت النتائج أن حذف البنود من السادس عشر إلى العشرين لا يحسن قيمة الثبات، في حين يؤدي حذف البند الحادي والعشرين إلى رفع معامل ألفا كرونباخ من (0.774) إلى (0.814)، مما يشير إلى أن هذا البند يضعف الاتساق الداخلي للمحور.

الصدق التمييزي:

المحور	نطاق الارتباط المصحح مع المحور الأصلي	نطاق الارتباط مع المحور الآخر	النتيجة
السيولة المصرفية	0.153 – 0.644	0.131 – 0.667	تحقق جزئي مع ضرورة مراجعة البند الضعيف

أظهرت نتائج الصدق التمييزي أن عدداً من بنود السيولة، ولا سيما البنود الثامن عشر والتاسع عشر والعشرون، كانت أكثر ارتباطاً بمحور السيولة من ارتباطها بمحور وسائل الدفع الإلكتروني. أما البند الحادي

والعشرون فقد أظهر ارتباطاً ضعيفاً بمحور السيولة وبمحور وسائل الدفع الإلكتروني معاً، مما يعزز قرار مراجعته أو حذفه.

تدل نتائج الدراسة الاستطلاعية على أن محور وسائل الدفع الإلكتروني يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات والصدق، وأن جميع بنوده صالحة للإبقاء. أما محور السيولة المصرفية، فقد حقق ثباتاً مقبولاً، إلا أن البند الحادي والعشرين أظهر ضعفاً واضحاً في الاتساق الداخلي، كما أدى حذفه إلى رفع معامل الثبات.

وبناءً على ذلك، تقرر حذف البند الحادي والعشرين من الصورة النهائية للاستبانة، ليصبح عدد فقرات الأداة النهائية كما يأتي:

المحور	عدد البنود في الصورة النهائية
وسائل الدفع الإلكتروني	15
السيولة المصرفية	5
المجموع الكلي	**20**

وبذلك أصبحت الأداة النهائية مكونة من (20) فقرة، موزعة على محورين رئيسين، وهي صالحة للاعتماد في التطبيق النهائي للدراسة.

ثالثاً_ الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

للتعرف إلى مستوى تطبيق أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني ومستوى السيولة المصرفية كما يدركها أفراد العينة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية. ونظراً إلى استخدام مقياس ليكرت الخماسي، فقد تم تحديد طول الفئة وفق المعادلة الآتية: طول الفئة = (أعلى درجة - أدنى درجة) ÷ عدد فئات المقياس

طول الفئة = (5 - 1) ÷ 5 = 0.80

وبناءً على ذلك، تم اعتماد المعيار الموضح في الجدول الآتي لتفسير المتوسطات الحسابية.

جدول (3): معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

مستوى التقدير	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
المتوسط الحسابي	1.00–1.80	1.81–2.60	2.61–3.40	3.41–4.20	4.21–5.00

كما تم حساب الوزن النسبي لكل متغير وفق المعادلة الآتية:

الوزن النسبي = (المتوسط الحسابي ÷ 5) × 100

وجاءت نتائج الإحصاءات الوصفية كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (4): الإحصاءات الوصفية لأبعاد وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة المصرفية

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
البطاقات الإلكترونية	118	4.3576	0.36781	87.15%	مرتفع جداً
الهاتف المحمول المصرفي	118	3.8000	0.35662	76.00%	مرتفع
التحويلات المالية الإلكترونية	118	2.2356	0.28360	44.71%	منخفض
السيولة المصرفية كما يدركها المبحوثون	118	4.1576	0.15214	83.15%	مرتفع

يتضح من الجدول (4) أن البطاقات الإلكترونية جاءت في المرتبة الأولى بين أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني، بمتوسط حسابي بلغ (4.3576)، وانحراف معياري بلغ (0.36781)، ووزن نسبي بلغ (87.15%)، مما يدل على أن مستوى تطبيق البطاقات الإلكترونية في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث كان مرتفعاً جداً.

وجاء الهاتف المحمول المصرفي في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي بلغ (3.8000)، وانحراف معياري بلغ (0.35662)، ووزن نسبي بلغ (76.00%)، مما يشير إلى أن مستوى تطبيق خدمات الهاتف المحمول المصرفي كان مرتفعاً.

أما التحويلات المالية الإلكترونية فقد جاءت في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي بلغ (2.2356)، وانحراف معياري بلغ (0.28360)، ووزن نسبي بلغ (44.71%)، مما يدل على أن مستوى تطبيق التحويلات المالية الإلكترونية في المصارف محل البحث كان منخفضاً.

وتشير النتائج السابقة إلى وجود تفاوت واضح في مستوى تطبيق أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني؛ إذ تركز التطبيق بدرجة أكبر على البطاقات الإلكترونية والهاتف المحمول المصرفي، في حين بقي تطبيق التحويلات المالية الإلكترونية عند مستوى منخفض.

أما السيولة المصرفية كما يدركها المبحوثين، فقد بلغ متوسطها الحسابي (4.1576)، بانحراف معياري بلغ (0.15214)، ووزن نسبي بلغ (83.15%)، مما يدل على أن مستوى السيولة المصرفية المدركة كان مرتفعاً. وتعكس هذه النتيجة تقديرات العاملين المختصين لقدرة المصارف على تلبية طلبات السحب، والوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل، والاحتفاظ بهامش مناسب من الأصول السائلة، وإدارة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة. ولا تمثل النتيجة قياساً مباشراً للسيولة الفعلية المستخرجة من القوائم المالية أو النسب المالية المنشورة.

رابعاً_ فحص افتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

قبل استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات البحث، تم فحص عدد من الافتراضات المرتبطة بصلاحية النموذج، وشملت استقلال البواقي، وعدم وجود تعدد خطي مؤثر بين المتغيرات المستقلة، وفحص البواقي المعيارية والحالات المؤثرة، ومدى اقتراب البواقي من التوزيع الطبيعي.

جدول (5): مؤشرات فحص افتراضات نموذج الانحدار الخطي المتعدد

الافتراض أو المؤشر	القيمة	الحكم
Durbin–Watson	1.936	لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي
أقل قيمة Tolerance	0.679	أعلى من الحد الحرج 0.10
أعلى قيمة Tolerance	0.820	مقبولة
أقل قيمةVIF	1.220	لا توجد مشكلة تعدد خطي
أعلى قيمةVIF	1.473	أقل من الحدود الحرجة
أدنى باقي معياري	−2.869	ضمن المجال المقبول
أعلى باقي معياري	2.799	ضمن المجال المقبول
أعلى قيمة Cook’s Distance	0.141	لا توجد حالة شديدة الهيمنة على النموذج

متوسط البواقي المعيارية	0.000	البواقي متمركزة حول الصفر
الانحراف المعياري للبواقي	0.987	قريب من الواحد الصحيح
التواء البواقي	−0.159	انحراف محدود عن التماثل
تفرطح البواقي	0.810	ضمن الحدود المقبولة عملياً
Kolmogorov–Smirnov	0.135	دال إحصائياً عند(p<0.001)
Shapiro–Wilk	0.958	دال إحصائياً عند(p=0.001)

بلغت قيمة إحصائية Durbin–Watson مقدار (1.936)، وهي قريبة من القيمة (2)، مما يشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي جوهري بين بواقي نموذج الانحدار.

كما تراوحت قيم معامل تضخم التباين VIF بين (1.220–1.473)، وتراوحت قيم Tolerance بين (0.679–0.820)، مما يدل على عدم وجود مشكلة تعدد خطي مؤثرة بين أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني.

وأظهرت نتائج فحص البواقي المعيارية أنها تراوحت بين (−2.869) و(2.799)، ولم تظهر أية حالة تجاوزت فيها القيمة المطلقة للباقي المعياري الحد (3). كما بلغت أعلى قيمة لمسافة Cook مقدار (0.141)، وهي أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على عدم وجود حالة شديدة الهيمنة على تقديرات نموذج الانحدار.

أما فيما يتعلق باعتدالية البواقي، فقد بلغت قيمة اختبار Shapiro–Wilk مقدار (0.958) عند مستوى دلالة بلغ (0.001)، وبلغت قيمة اختبار Kolmogorov–Smirnov مقدار (0.135) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، مما يشير إلى وجود انحراف دال إحصائياً عن التوزيع الطبيعي التام.

ومع ذلك، بلغ معامل الالتواء للبواقي المعيارية (−0.159)، وبلغ معامل التفرطح (0.810)، كما بلغ متوسط البواقي المعيارية صفراً تقريباً، وبلغ انحرافها المعياري (0.987)، ولم تظهر بواقي معيارية متطرفة تتجاوز المجال (±3). وتشير هذه المؤشرات إلى أن الانحراف عن التوزيع الطبيعي لم يكن شديداً من الناحية العملية، وأن البواقي تقترب من الاعتدالية بدرجة مقبولة تسمح بالاستمرار في تفسير نتائج النموذج، مع تجنب الادعاء بتحقق التوزيع الطبيعي التام.

خامساً_ اختبار فرضيات البحث:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث. وتمثل المتغير التابع في متوسط السيولة المصرفية، في حين تمثلت المتغيرات المستقلة في متوسطات البطاقات الإلكترونية، والهاتف المحمول المصرفي، والتحويلات المالية الإلكترونية. وقد أُجري التحليل على جميع الاستجابات الصالحة، والبالغ عددها (118) استجابة.

1. اختبار الفرضية الرئيسة:

تنص الفرضية الصفرية الرئيسة على أنه: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)لتطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

وجاءت مؤشرات نموذج الانحدار كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (6): نموذج الانحدار الخطي المتعدد

معامل الارتباط المتعددR	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح Adjusted R^2	الخطأ المعياري للتقدير	Durbin–Watson
0.413	0.170	0.148	0.14040	1.936

يتضح من الجدول (6) أن معامل الارتباط المتعدد بلغ($R = 0.413$) ، مما يدل على وجود علاقة متعددة موجبة ومتوسطة القوة بين أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة المصرفية المدركة.

كما بلغ معامل التحديد($R^2 = 0.170$) ، مما يعني أن أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني مجتمعة تفسر ما نسبته (17%) من التباين في السيولة المصرفية المدركة بين أفراد العينة. وبلغ معامل التحديد المصحح (Adjusted $R^2 = 0.148$)، أي إن القدرة التفسيرية المصححة للنموذج بلغت.(14.8%)

أما النسبة المتبقية من التباين، والبالغة (83%)، فترتبط بعوامل أخرى لم يتضمنها النموذج، مثل هيكل الودائع، وسياسات التمويل، وإدارة الموجودات والمطلوبات، وحجم الأصول السائلة، وسلوك المودعين، وغيرها من العوامل المصرفية والاقتصادية.

وللتحقق من معنوية النموذج الكلي، تم استخدام تحليل التباين ANOVA ، وجاءت النتائج كما يأتي:

جدول (7): تحليل التباين لمعنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	0.461	3	0.154	7.797	أقل من 0.001
البواقي	2.247	114	0.020	—	—
الكلي	2.708	117	—	—	—

يتضح من الجدول (7) أن قيمة اختبار تحليل التباين بلغت:

$$[F(3,114) = 7.797, \quad p < 0.001]$$

وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً. وبناءً عليه، تُرفض الفرضية الصفرية الرئيسة، وتُدعم الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد وسائل الدفع الإلكتروني مجتمعة في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث.

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

يوضح الجدول الآتي معاملات الانحدار الخاصة بكل بُعد من أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني، ومستويات دلالتها، والقرار المتعلق بكل فرضية فرعية.

جدول (8): معاملات الانحدار واختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية	المتغير	B	Beta	t	مستوى الدلالة	القرار
الفرضية الأولى	البطاقات الإلكترونية	0.103	0.249	2.502	0.014	رفض الفرضية الصفرية
الفرضية الثانية	الهاتف المحمول المصرفي	0.105	0.246	2.380	0.019	رفض الفرضية الصفرية
الفرضية الثالثة	التحويلات المالية الإلكترونية	0.025	0.047	0.498	0.619	قبول الفرضية الصفرية

1) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الصفرية الفرعية الأولى على أنه: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)لتطبيق البطاقات الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

أظهرت النتائج أن معامل الانحدار غير المعياري للبطاقات الإلكترونية بلغ(B = 0.103)، وبلغ معامل الانحدار المعياري (Beta = 0.249) ، في حين بلغت قيمة (t = 2.502) عند مستوى دلالة بلغ (p = 0.014)

وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإن تأثير البطاقات الإلكترونية في السيولة المصرفية المدركة دال إحصائياً. كما أن إشارة معامل الانحدار موجبة، مما يعني أن ارتفاع مستوى تطبيق البطاقات الإلكترونية يرتبط بارتفاع مستوى السيولة المصرفية المتوقعة، مع ثبات بقية أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني.

وبناءً عليه، تُرفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى، وتُدعم الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير موجب ودال إحصائياً للبطاقات الإلكترونية في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث.

2) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الصفرية الفرعية الثانية على أنه: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)لتطبيق الهاتف المحمول المصرفي في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

أظهرت النتائج أن معامل الانحدار غير المعياري للهاتف المحمول المصرفي بلغ (B = 0.105) ، وبلغ معامل الانحدار المعياري(Beta = 0.246) ، في حين بلغت قيمة (t = 2.380) عند مستوى دلالة بلغ (p = 0.019)

وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإن تأثير الهاتف المحمول المصرفي في السيولة المصرفية المدركة دال إحصائياً. كما أن إشارة معامل الانحدار موجبة، مما يعني أن ارتفاع مستوى تطبيق الهاتف المحمول المصرفي يرتبط بارتفاع مستوى السيولة المصرفية المتوقعة، مع ثبات بقية أبعاد النموذج.

وبناءً عليه، تُرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية، وتُدعم الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير موجب ودال إحصائياً للهاتف المحمول المصرفي في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث.

3) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة على أنه: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)لتطبيق التحويلات المالية الإلكترونية في سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

أظهرت النتائج أن معامل الانحدار غير المعياري للتحويلات المالية الإلكترونية بلغ (B = 0.025)، وبلغ معامل الانحدار المعياري(Beta = 0.047) ، في حين بلغت قيمة (t = 0.498)عند مستوى دلالة بلغ.(p = 0.619)

وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، فإن تأثير التحويلات المالية الإلكترونية في السيولة المصرفية المدركة غير دال إحصائياً. وعلى الرغم من أن إشارة معامل الانحدار جاءت موجبة، فإن قيمة Beta كانت منخفضة، مما يدل على ضعف مساهمة هذا البُعد في تفسير التباين في السيولة ضمن النموذج.

وبناءً عليه، لا تُرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة، أي إنه لم يثبت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتحويلات المالية الإلكترونية في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية محل البحث.

معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

يمكن تمثيل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بالمعادلة الآتية:

معادلة الانحدار: يمكن تمثيل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بالمعادلة الآتية:

السيولة المصرفية = 3.252 + (0103 × البطاقات الإلكترونية) + (0.105 × تطبيق الهاتف المحمول المصرفي) + (0.025 × التحويلات المالية الإلكترونية)

وتشير المعادلة إلى أنه مع ثبات بقية المتغيرات:

- تؤدي زيادة متوسط تطبيق البطاقات الإلكترونية بمقدار درجة واحدة إلى ارتفاع متوقع في متوسط السيولة المصرفية بمقدار (0.103) درجة.
- تؤدي زيادة متوسط تطبيق الهاتف المحمول المصرفي بمقدار درجة واحدة إلى ارتفاع متوقع في متوسط السيولة المصرفية بمقدار (0.105) درجة.
- يرتبط ارتفاع التحويلات المالية الإلكترونية بزيادة متوقعة مقدارها (0.025) درجة، إلا أن هذا المعامل غير دال إحصائياً.

وتوضح معاملات الانحدار المعيارية أن البطاقات الإلكترونية كانت أكثر الأبعاد تأثيراً بصورة طفيفة (Beta = 0.249)، تلاها الهاتف المحمول المصرفي (Beta = 0.246) ، في حين كانت مساهمة التحويلات المالية الإلكترونية ضعيفة وغير دالة إحصائياً (Beta = 0.047)

كما أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن نموذج وسائل الدفع الإلكتروني ككل دال إحصائياً، وأن أبعاده مجتمعة تفسر ما نسبته (17%) من التباين في السيولة المصرفية المدركة.

وعلى مستوى الفرضيات الفرعية، ثبت وجود تأثير موجب ودال إحصائياً لكل من البطاقات الإلكترونية والهاتف المحمول المصرفي في السيولة المصرفية، في حين لم يثبت وجود تأثير دال إحصائياً للتحويلات المالية الإلكترونية.

وعند تفسير قوة العلاقة بين المتغيرين، يتبين أن معامل الارتباط المتعدد بلغ($R = 0.413$) ، وهو معامل **موجب ومتوسط القوة**، مما يشير إلى وجود علاقة طردية معتدلة بين وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة المصرفية. وهذا يعني أن التحسن في تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني يرافقه تحسن في السيولة المصرفية المدركة، لكن بدرجة متوسطة، نظراً لتعدد العوامل المؤثرة في السيولة

وبذلك يتحقق تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في السيولة المصرفية بصورة جزئية؛ إذ ظهر التأثير من خلال بُعدين هما البطاقات الإلكترونية والهاتف المحمول المصرفي، بينما لم يظهر تأثير دال لبُعد التحويلات المالية الإلكترونية.

النتائج والتوصيات:

أولاً_ مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني مجتمعة تؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً في السيولة المصرفية كما يدركها العاملون في المصارف الخاصة الإسلامية في سورية.

إذ بلغ معامل الارتباط المتعدد($R = 0.413$) ، وبلغ معامل التحديد($R^2 = 0.170$) ، مما يعني أن النموذج يفسر ما نسبته (17%) من التباين في السيولة المصرفية المدركة.

كما بلغت قيمة اختبار تحليل التباين: $[F(3,114) = 7.797, \quad p < 0.001]$

مما يدل على معنوية النموذج ككل. وتشير هذه النتيجة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في تفسير السيولة المصرفية، ولكن بدرجة محدودة نسبياً؛ نظراً إلى ارتباط السيولة بعوامل أخرى، مثل هيكل الودائع، وسياسات التمويل، وإدارة الموجودات والمطلوبات، وحجم الأصول السائلة، وسلوك المودعين.

وعند تحليل الأبعاد الفرعية، ظهر تأثير موجب ودال إحصائياً للبطاقات الإلكترونية في السيولة المصرفية؛ إذ بلغ معامل الانحدار($B = 0.103$) ، ومعامل الانحدار المعياري($Beta = 0.249$) ، ومستوى الدلالة ($p = 0.014$).ويمكن تفسير ذلك بأن استخدام البطاقات الإلكترونية يساعد على تحويل جزء من التعاملات

النقدية إلى معاملات إلكترونية داخل القنوات المصرفية، بما يسهم في تنظيم حركة السحوبات والمدفوعات وتحسين متابعة التدفقات النقدية.

كما أظهر الهاتف المحمول المصرفي تأثيراً موجباً ودالاً إحصائياً في السيولة؛ إذ بلغ معامل الانحدار B) (0.105 =، ومعامل الانحدار المعياري(Beta = 0.246) ، ومستوى الدلالة (p = 0.019) وقد يعود ذلك إلى دور التطبيقات المصرفية في تسهيل الدفع والتحويل ومتابعة الحسابات عن بُعد، وتقليل الاعتماد على التعامل النقدي المباشر.

أما التحويلات المالية الإلكترونية فلم يظهر لها تأثير دال إحصائياً في السيولة؛ إذ بلغ معامل الانحدار (B = 0.025)، ومعامل الانحدار المعياري(Beta = 0.047) ، ومستوى الدلالة (p = 0.619) وقد يرتبط ذلك بانخفاض مستوى تطبيق هذه التحويلات أو محدودية انتشارها وتكاملها التشغيلي في البيئة المصرفية المدروسة.

وبناءً على ذلك، تحقق تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في السيولة المصرفية بصورة جزئية؛ إذ ثبت وجود تأثير دال لكل من البطاقات الإلكترونية والهاتف المحمول المصرفي، في حين لم يثبت وجود تأثير دال للتحويلات المالية الإلكترونية. كما تبين أن تأثير البطاقات والهاتف المحمول كان متقارباً، مع تفوق طفيف للبطاقات الإلكترونية وفق معاملات الانحدار المعيارية.

وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع الدراسات التي أشارت إلى إسهام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المصرفي وإدارة السيولة، مثل دراسة الحمداني ودراسة سدرات وعاشوري. كما تؤكد أن وسائل الدفع الإلكتروني تمثل عاملاً مساعداً في دعم السيولة، لكنها لا تعد بديلاً عن السياسات المصرفية الأساسية لإدارة الموجودات والمطلوبات والتدفقات النقدية.

ثانياً_ التوصيات

في ضوء نتائج البحث، يمكن تقديم التوصيات الآتية للمصارف الخاصة الإسلامية في سورية:

1. التوسع في استخدام البطاقات الإلكترونية، نظراً إلى ثبوت وجود تأثير موجب ودال إحصائياً لها في السيولة المصرفية.
2. تطوير البنية التشغيلية للبطاقات الإلكترونية، من خلال تحسين جاهزية أجهزة الصراف الآلي، وتوسيع نقاط البيع، وتقليل الأعطال الفنية.

3. تعزيز خدمات الهاتف المحمول المصرفي وتوسيع وظائفها، ولا سيما خدمات الدفع والتحويل والاستعلام عن الحسابات، نظراً إلى ثبوت تأثيرها الدال في السيولة.

4. تحسين سهولة استخدام التطبيقات المصرفية ورفع مستوى أمانها، من خلال التحقق من الهوية والتشفير وإشعارات العمليات الفورية.

5. تطوير منظومة التحويلات المالية الإلكترونية وتبسيط إجراءاتها وتوسيع قنوات استخدامها، نظراً إلى انخفاض مستوى تطبيقها وعدم ثبوت تأثير دال لها في السيولة.

6. تعزيز ثقة العملاء بالقنوات المصرفية الرقمية، من خلال توعيتهم بإجراءات الأمان والخصوصية وتقديم الدعم الفني المناسب.

7. ربط وسائل الدفع الإلكتروني بأنظمة إدارة السيولة، بما يساعد المصارف على متابعة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة والتنبؤ باحتياجات السيولة.

قائمة المراجع:

أولاً_ المراجع العربية:

1- يوسف، 2016، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية على المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية"، سورية.

2- سدرات وعاشوري، 2020 "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية"، الجزائر.

3- إبراهيم وبيطار، 2020 "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في سورية"، سورية

4- العبد الله 2023 : أثر استخدام نظم الدفع الالكترونية على أداء المصارف الخاصة في سورية

5- يازجي (2023) ، بعنوان: واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية وانعكاسه على الأداء المصرفي :دراسة حالة المصرف التجاري السوري

ثانياً_ المراجع الأجنبية:

1. Al-Smadi, M. O., & Al-Wabel, S. A. (2011). The impact of e-banking on the performance of Jordanian banks. *Journal of Internet Banking and Commerce, 16*(2), 1-10.
2. Awwad, B. S. (2021). The role of e-payments in enhancing financial performance: A case study of the Bank of Palestine. *Banks and Bank Systems, 16*(4), 114-124.
3. Basel Committee on Banking Supervision. (2008). *Principles for sound liquidity risk management and supervision*. Bank for International Settlements.
4. Committee on Payments and Market Infrastructures, & World Bank Group. (2016). *Payment aspects of financial inclusion*. Bank for International Settlements.
5. Durrah, O., Rahman, A. A. A., Jamil, S. A., & Ghafeer, N. A. (2016). Exploring the relationship between liquidity ratios and indicators of financial

performance: An analytical study on food industrial companies listed in Amman Bursa. *International Journal of Economics and Financial Issues, 6*(2), 435–441.

6. NACHA. (2000). *Understanding the ACH network: An ACH primer*. National Automated Clearing House Association.
7. OECD. (2006). *Online payment systems for e-commerce*. OECD Digital Economy Papers.
8. Office of the Comptroller of the Currency. (2021/2025). *Payment systems: Comptroller's handbook* (Version 1.0, October 2021; updated March 20, 2025). Office of the Comptroller of the Currency.
9. Sakanko, M. A., & David, J. (2019). The effect of electronic payment systems on financial performance of microfinance banks in Niger State. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, 9*(2), 143–154.
10. Kimonye& Muchelule (2024).E-Payment System and Financial Performance of Commercial Banks in Nairobi County, Kenya

ملاحق البحث:

استبيان تأثير وسائل الدفع الإلكتروني

على سيولة المصارف الخاصة الإسلامية في سورية

القسم الأول: البيانات العامة

1. اسم المصرف:.....
2. المسمّى الوظيفي: ☐ رئيس قسم ☐ موظف مختص

القسم الثاني:

م	عبارات الاستبيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: محور وسائل الدفع الإلكتروني						
البعد الأول: البطاقات الإلكترونية						
1	تُعد البطاقات الإلكترونية من وسائل الدفع المعتمدة فعلياً في المصرف.					
2	يستخدم عملاء المصرف البطاقات الإلكترونية في تنفيذ عمليات الدفع والسحب بدرجة ملحوظة.					
3	تتسم خدمات البطاقات الإلكترونية في المصرف بالاستقرار التشغيلي وقلة الأعطال.					
4	تتوافر قنوات استخدام البطاقات الإلكترونية، مثل أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، بصورة مناسبة لخدمة العملاء.					
5	يعمل المصرف على تحديث خدمات البطاقات الإلكترونية وتطويرها بصورة دورية.					
البعد الثاني: تطبيق الهاتف المحمول						

م	عبارات الاستبيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
6	يوفر المصرف تطبيقاً للهاتف المحمول يتيح تنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية الأساسية.					
7	يتسم تطبيق الهاتف المحمول المصرفي بسهولة الاستخدام ووضوح خطوات تنفيذ العمليات.					
8	يستخدم عملاء المصرف تطبيق الهاتف المحمول المصرفي بدرجة ملحوظة في إنجاز خدماتهم المصرفية.					
9	يوفر تطبيق الهاتف المحمول المصرفي خدمات متنوعة، مثل الدفع والتحويل والاستعلام عن الحسابات.					
10	يطبق المصرف إجراءات أمان ملائمة ضمن تطبيق الهاتف المحمول، مثل التحقق من الهوية، والتشفير، وإشعارات العمليات.					
البعد الثالث: التحويلات المالية الإلكترونية						
11	يعتمد المصرف التحويلات المالية الإلكترونية بوصفها قناة رسمية لتنفيذ التحويلات.					
12	تتسم التحويلات المالية الإلكترونية في المصرف بسرعة التنفيذ مقارنة بالإجراءات التقليدية.					
13	تتسم إجراءات التحويل المالي الإلكتروني بالوضوح وسهولة الإتمام.					
14	تُنفذ التحويلات المالية الإلكترونية بدقة مع انخفاض الأخطاء التشغيلية.					
15	يتيح المصرف قنوات متعددة لإجراء التحويلات المالية الإلكترونية وفق الأنظمة المتاحة.					
المحور الثاني: السيولة						

م	عبارات الاستبيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	يستطيع المصرف تلبية طلبات السحب اليومية للعملاء بكفاءة.					
22	يمتلك المصرف قدرة مناسبة على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل.					
23	يحتفظ المصرف بهامش كافٍ من الأصول السائلة لمواجهة السحوبات والالتزامات الطارئة.					
24	تتسم أرصدة الودائع لدى المصرف بدرجة مناسبة من الاستقرار.					
25	يمتلك المصرف قدرة مناسبة على إدارة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة.					

أثر مخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة:

دراسة تطبيقية على المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية

طالبة الماجستير: جويل ياسر ابراهيم

قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية: الاقتصاد – جامعة اللاذقية

اشراف الأستاذ الدكتور: أ.د رضوان العمّار (مشرف رئيسي)

الدكتور: د. فادي ابراهيم (مشرف مشارك)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر مخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. اعتمد البحث على منهجية بيانات البانل المتوازنة، مستخدماً اختبارات سكون السلاسل الزمنية للتحقق من سلامة البيانات وخلوها من مشاكل الاعتماد المقطعي، متبوعة بإجراءات المفاضلة القياسية التي أدت إلى اعتماد نموذج التأثيرات الثابتة المقدّر بطريقة المربعات الصغرى المعممة للسلاسل غير المرتبطة ظاهرياً لمعالجة عدم تجانس التباين والارتباط الذاتي للبواقي. خلصت النتائج إلى وجود أثر عكسي ذي دلالة إحصائية لمخاطر السوق في حجم أرصدة الاستثمار المتاحة، مع تمتع النموذج التقديري بقوة تفسيرية مرتفعة.

الكلمات المفتاحية: مخاطر السوق، أرصدة الاستثمار المتاحة، بيانات البانل، نموذج التأثيرات الثابتة، المصارف التقليدية الخاصة.

The Impact of Market Risk on Total Available Investment Balances:

An applied study on private conventional banks operating in Syria

Abstract

This study empirically investigates the impact of market risk on the total available investment balances within private conventional banks listed on the Damascus Securities Exchange. Employing a balanced panel data framework, the methodology utilizes second-generation panel unit root testing to account for cross-sectional dependence, followed by standard econometric specification tests that substantiate the adoption of a Fixed Effects model. Estimation was executed using Panel Estimated Generalized Least Squares with Cross-Section Seemingly Unrelated Regressions to control for heteroskedasticity and serial correlation. The empirical findings reveal a statistically significant negative relationship between market risk and available investment balances, accompanied by high explanatory power.

Keywords: Market Risk, Available Investment Balances, Panel Data, Fixed Effects, Private Conventional Banks.

مقدمة:

تُمثّل المصارف التجارية أحد المكونات الأساسية للنظام المالي، وتؤدي دوراً هاماً في دعم النشاط الاقتصادي من خلال تجميع المدخرات وتوجيهها نحو مجالات الاستثمار والتمويل المختلفة، بما يُسهم في توفير الموارد المالية اللازمة لتمويل الأنشطة الاقتصادية وتعزيز النمو. وإلى جانب دورها التقليدي في الوساطة المالية، اتّجهت المصارف خلال العقود الأخيرة إلى توسيع نطاق أنشطتها لتشمل الاستثمار في مختلف الأدوات والأصول المالية، الأمر الذي أسهم في تنويع مصادر عوائدها، لكنّه في المقابل زاد من تعرّضها لمجموعة متنامية من المخاطر المالية التي قد تؤثر في أدائها. تبرز ضمن هذه المخاطر مخاطر السوق، التي تُمثّل أحد أهم المخاطر التي تواجه المصارف نتيجة تعرضها للتغيرات والتقلبات التي تطرأ على الأسواق المالية. وترتبط مخاطر السوق بالتغيرات غير المواتية في أسعار الأدوات المالية، أسعار الصرف، أسعار الفائدة وغيرها، بما قد يؤدي إلى انخفاض القيمة السوقية للأصول أو تراجع العوائد المتوقعة من الاستثمارات، وبالتالي التأثير في ربحية المصرف ومركزه المالي (اسماعيل، 2021).

وفي المقابل، تُشكّل الاستثمارات المصرفية أحد المجالات المهمة لتوظيف الموارد المالية المتاحة لدى المصارف، إذ تسعى المصارف من خلالها إلى تحقيق عوائد مناسبة مع المحافظة على مستويات مقبولة من السيولة والأمان. وتُعّد أرصدة الاستثمار المتاحة مؤشر مهم على حجم الموارد التي يوظّفها المصرف في الاستثمارات، ومن ثم فإن التغيُّر في مستوى المخاطر التي يتعرّض لها المصرف يُمكن أن ينعكس على قراراته المُتعلّقة بتكوين وحجم هذه الأرصدة وتوزيعها (عبد الحميد، 2004).

وتكتسب دراسة العلاقة بين مخاطر السوق وإجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة أهمية خاصة في البيئة المصرفية السورية، التي شَهِدَت خلال السنوات الماضية ظروفاً اقتصادية ومالية اتسمت بدرجة مرتفعة من التقلّب وعدم اليقين، انعكست على أداء الأسواق المالية وعلى القرارات التي تتخذها المصارف بشأن توظيف مواردها المالية. وقد فرضت هذه الظروف على المصارف تحديات في مجال إدارة المخاطر والمحافظة على التوازن بين تحقيق العائد والحد من التعرض للمخاطر، الأمر الذي يُبرِز الحاجة إلى دراسة أثر مخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف محل الدراسة، بما يُسهم في توضيح طبيعة العلاقة بين مستوى التعرُّض لمخاطر السوق وحجم الموارد الموجهة نحو الاستثمارات المتاحة، وتحديد مدى انعكاس التغيُّر في هذه المخاطر على السلوك الاستثماري للمصارف. ومن شأن نتائج هذه الدراسة أن توفّر

مؤشرات يُمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات إدارة المخاطر والاستثمار، بما يُساعد المصارف على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة في تخصيص مواردها المالية وتحقيق التوازن بين العائد والمخاطر في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتغير المستمر.

مشكلة البحث:

تواجه المصارف مخاطر سوقية متزايدة ناتجة عن التقلبات غير المواتية في أسعار الفائدة، أسعار الصرف والأوراق المالية، مما قد يؤثر مباشرةً في ربحيتها وأنشطتها الاستثمارية. كما تبرز أهمية دراسة هذه المخاطر في البيئة المصرفية السورية التي شِهِدَت تقلبات اقتصادية حادة ومستويات مرتفعة من عدم اليقين خلال الفترة (2010–2024)، مما يفرض على إدارة المحافظ تحقيق توازن بين متطلبات الأمان والسيولة والربحية، وتحديد حجم أرصدة الاستثمار المتاحة.

إذ تتبلور مشكلة البحث في قياس مدى استجابة وتأثُّر حجم أرصدة الاستثمار المتاحة بالتغيرات في مخاطر السوق لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية، واتجاه هذا الأثر ودلالته الإحصائية. ويمكن صياغتها في السؤال الآتي:

هل يوجد أثر لمخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية خلال الفترة 2010–2024 ؟

أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية العلمية والنظرية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال إثراءها للأدبيات المصرفية والمالية المتعلقة بالعلاقة بين مخاطر السوق والقرارات الاستثمارية للمصارف، من خلال دراسة أثر مخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة. كما يُضيف البحث دليلاً تطبيقياً من البيئة المصرفية السورية إلى الدراسات السابقة التي تناولت مخاطر السوق وإدارة المحافظ الاستثمارية والأداء المالي للمصارف. أيضاً تتمثل الأهمية العلمية للبحث في توظيف منهجية بيانات البانل للاستفادة من البعدين لزمني والمقطعي للبيانات، بما يسمح بدراسة العلاقة بين المتغيرات عبر مجموعة من المصارف وخلال فترة زمنية ممتدة. ويسهم البحث في تقديم دليل حول اتجاه العلاقة بين مخاطر السوق وأرصدة الاستثمار المتاحة، بما يساعد على

تطوير الفهم النظري لسلوك المصارف تجاه قرارات الاستثمار في ظل ارتفاع المخاطر السوقية. بالإضافة إلى أن نتائج البحث يُمكن أن تشكل أساساً لدراسات مستقبلية تتناول متغيرات مصرفية ومالية إضافية أو تختبر العلاقة في محافظ استثمارية أخرى.

الأهمية العملية والتطبيقية: تنبع الأهمية العملية للدراسة من نتائجها التي يُمكن أن توفر مؤشرات يُمكن أن تساعد إدارات المصارف في فهم انعكاس التغيرات في مخاطر السوق على حجم أرصدة الاستثمار المتاحة، بما يدعم عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية وإدارة المحافظ. كما تسهم هذه النتائج في مساعدة إدارات المخاطر ولجان الاستثمار وإدارات الأصول والخصوم في تطوير سياسات أكثر ملاءمة للتعامل مع التقلبات السوقية، وتحقيق التوازن بين العائد والمخاطرة والسيولة. وقد يستفيد واضعو السياسات والجهات الرقابية المصرفية من النتائج عند تقييم حساسية المحافظ الاستثمارية للمصارف تجاه التغيرات في مخاطر السوق، وفي تطوير أدوات الرقابة وإدارة المخاطر واختبارات التحمل.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى قياس أثر مخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية خلال المدة من 2010–2024، ويتفرع عن هذا الهدف الآتي:

1– قياس مستوى مخاطر السوق وأرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف عينة الدراسة خلال فترة الدراسة، والتعرف على خصائصهما الإحصائية.

2– اختبار طبيعة العلاقة بين مخاطر السوق وأرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية.

3– تحديد اتجاه وحجم أثر مخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة، والتحقق من دلالته الإحصائية باستخدام نموذج مناسب لبيانات البانل.

متغيرات الدراسة:

- **المتغير التابع:** أرصدة الاستثمار المتاحة، يُرمز له بـِINV، تم حسابه بناءً على (عبد الحميد، 2004) من خلال المعادلة الآتية:

$$\mathbf{INV = (Bn - RBn) + W1 + W2 - CWBn}$$

INV: إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة

Bn: خصوم المصرف.

RBn: الاحتياطي المودع لدى المركزي الخاص بإلتزامات المصرف.

W1: الودائع الفائضة، التي تم احتسابها من خلال= (الودائع–القروض) – الاحتياطي المودع لدى المركزي[1].

W2: رأس المال الفائض، ويعني ذلك = (رأس مال الأسهم + الاحتياطيات) – الأصول الثابتة[2].

CWBn: النقد الواجب الاحتفاظ به (الاحتياطيات الزائدة).

ونظراً إلى ارتفاع القيم النقدية واختلاف أحجام المصارف، تم استخدام اللوغاريتم الطبيعي لأرصدة الاستثمار المتاحة LN.INV[3].

[1] طلعت عبد الحميد، إدارة البنوك المتكاملة، الطبعة الأولى، دار الكتاب العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص106.
[2] المرجع السابق نفسه.
[3] حيث يساعد التحويل اللوغاريتمي على تقليل التشتت الكبير بين القيم، الحد من تأثير القيم المتطرفة، وتسهيل تفسير النتائج الاقتصادية للنموذج.

- **المتغير المستقل:** مخاطر السوق[4]، ويُرمز لمؤشر مخاطر السوق بالرمز MR، يعكس المؤشر مستوى تعرّض المصرف لمخاطر السوق.

فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه يُمكن صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

ما أثر مخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية.

مجتمع وعينة البحث:

تمثّل مجتمع البحث بالقطاع المصرفي السوري الخاص، وتتكون عينة الدراسة من كافة المصارف التقليدية الخاصة العاملة في سورية والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية باستثناء مصرف سورية والخليج[5]، وبذلك تصبح قاعدة البيانات متضمنة عشر مصارف تقليدية خاصة[6]، ذلك خلال الفترة الممتدة من عام 2010 وحتى عام 2024. إذ بلغ العدد الإجمالي للمشاهدات 150 مشاهدة.

-منهجية البحث

تعتمد المنهجية على الاقتصاد القياسي التطبيقي لتحليل بيانات السلاسل الزمنية والمقاطع العرضية Balanced Panel Data لعشرة مصارف تقليدية خاصة عاملة في سورية ومدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال فترة 15 عام ممتدة من 2010 إلى 2024، محققة بذلك 150 مشاهدة سنوية. تم قياس المتغير التابع (أرصدة الاستثمار المتاحة) والمتغير المستقل (مخاطر السوق) بالتحويل اللوغاريتمي الطبيعي لمعالجة الفروق الحجمية وتشتت البيانات.

ونظراً للتقارب الهيكلي في السوق السورية، طُبق اختبار الجيل الثاني المقاوم للاعتماد المقطعي Pesaran CIPS، والذي أثبت سكون المتغيرين عند المستوى (0) ونفى الحاجة لاختبارات التكامل المشترك. كما استُخدم اختبار Redundant Fixed Effects Likelihood Ratio للمفاضلة بين الانحدار التجميعي

[4] تم الحصول على المؤشر المُتعلق بمخاطر السوق من التقارير المالية السنوية للمصارف محل الدراسة، والتي تم الوصول إليها من خلال موقع سوق دمشق للأوراق المالية http://www.dse.gov.sy/.

[5] لعدم توفر بياناته عن العام 2024، بسبب عدم إصدار المصرف لتقريره السنوي عن العام المذكور.

[6] المتمثلة بـ: المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سورية والمهجر، البنك العربي-سورية، بنك الائتمان الأهلي، شهبا بنك، بنك الأردن-سورية، فرنسبنك-سورية، بنك الشرق، و بنك قطر الوطني-سورية.

والتأثيرات الثابتة، متبوعاً باختبار هاوسمان Hausman Test للمفاضلة بين التأثيرات الثابتة والعشوائية، حيث أسفر كلاهما عن تفضيل نموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effects. وتفادياً لمشاكل عدم تجانس التباين المقطعي والارتباط الذاتي للبواقي، تم تقدير النموذج وفق طريقة المربعات الصغرى المعممة Panel EGLS الموزونة بطريقة السلاسل غير المرتبطة ظاهرياً Cross–Section SUR. كما أُخضعت البواقي لاختبارات ديربن–واتسون و جارك–بيرا للتأكد من اعتدال التوزيع وكفاءة التقديرات.

مصادر جمع البيانات وعينة البحث:

تم الاعتماد على التقارير المالية السنوية المُفصح عنها في سوق دمشق للأوراق المالية والمنشورة على موقعه الإلكتروني، وتم الاعتماد على البيانات السنوية من عام2010 وحتى عام 2024.

الدراسات السابقة:

– دراسة (اوصغير، 2020) بعنوان: "مخاطر السوق في البنوك الدولية واستراتيجيات إدارتها حسب المعايير الدولية للجنة بازل –مجموعة سوسيتي جنرال نموذجا–".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مخاطر السوق التي تتعرض لها البنوك الدولية واستراتيجيات إدارتها وفقاً لمقررات لجنة بازل، مع التركيز على مجموعة سوسيتي جنرال كنموذج تطبيقي خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2017، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل البيانات المالية المنشورة للمجموعة، حيث تم قياس المخاطر السوقية (التي تشمل مخاطر أسعار الفائدة، وأسعار الصرف، وأسعار الأوراق المالية، وأسعار السلع) باستخدام مؤشرات كمية إضافة إلى الأسلوبين المعتمدين من بازل وهما المنهج النمطي ومنهج النماذج الداخلية الذي طورته المجموعة ليشمل القيمة المعرضة للخطر VaR، والقيمة المعرضة للخطر المضغوطة Stress VaR، وخطر إضافي افتراضي ومن الترحيل IRC، ومحفظة الارتباط CRM، وقد توصلت الدراسة إلى أن المجموعة تتعرض لمخاطر السوق بنسبة ضئيلة (4%) مقارنة بالمخاطر الأخرى، كما أنها تطبق معايير بازل بكفاءة من خلال الجمع بين الأسلوبين مع تفوق للنماذج الداخلية التي تسهم في احتساب أكثر من 90% من متطلبات رأس المال، حيث بلغ إجمالي المخاطر المرجحة للسوق سنة 2017 حوالي 14,8 مليار يورو برأس مال مطلوب قدره 1,18 مليار يورو،

وكانت مخاطر القرض المرتبط بالتوريق ومخاطر أسعار الأوراق المالية أكثر المكونات تأثيراً، فيما أثبتت اختبارات الضغط تحكماً جيداً في مواجهة الصدمات، مما يؤكد صحة فرضية تطبيق المعايير دون صعوبات وعدم صحة فرضية التعرض الكبير لمخاطر السوق.

دراسة (بوخنودة وشواط،2022) بعنوان: "أثر كفاءة إدارة المحفظة الاستثمارية على ربحية البنوك التجارية–دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية الأردن–".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كفاءة إدارة المحفظة الاستثمارية على ربحية البنوك التجارية، حيثُ طُبقت على بنك المؤسسة العربية المصرفية (ABC) في الأردن خلال الفترة من 2016 إلى 2021. استخدمت الدراسة منهجية وصفيّة تحليلية، حيث تم جمع البيانات من التقارير السنوية للبنك. تضمنت متغيرات الدراسة، المتغيرات المستقلة وهي: كفاءة إدارة المحفظة الاستثمارية (حيث تم قياسها من خلال مؤشرات مثل التنويع في المحفظة والعائد المحقق ومستوى المخاطر). أما المتغيرات التابعة فهي الربحية (تم قياسها باستخدام ثلاثة مؤشرات: العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE، ربحية السهم EPS)، والسيولة التي تم قياسها من خلال نسبة التداول (الأصول المتداولة/الخصوم المتداولة) ونسبة النقدية إلى الودائع. حيث تم تطبيق تحليل الارتباط لفحص العلاقة بين كفاءة إدارة المحفظة والربحية، وتحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، كما تم تحليل اتجاهات الربحية والسيولة خلال الفترة المدروسة (مقارنة المؤشرات عبر الزمن) أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التنويع الجيد للمحفظة الاستثمارية وزيادة الربحية، حيث حقق البنك عوائد مستقرة رغم التحديات الاقتصادية. كما لوحظ أن مؤشرات السيولة كانت ضمن المستويات الآمنة، مما يدل على كفاءة إدارة المخاطر. ومع ذلك، لم تكن جميع النتائج ذات دلالة إحصائية قوية، خاصة فيما يتعلق بتأثير العائد على الاستثمار (ROI)، مما قد يعكس ظروف الركود الاقتصادي خلال فترة الدراسة نتيجة جائحة كورونا.

دراسة (Makokha et al., 2016) بعنوان:

"**Effect of Portfolio Diversification on Commercial Banks Financial Performance in Kenya**".

"**أثر تنويع المحفظة الاستثمارية في الأداء المالي للمصارف التجارية في كينيا**".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر تنويع المحفظة الاستثمارية في الأداء المالي للبنوك التجارية الكينية، بالاعتماد على نظرية ماركويتز للمحفظة ونظرية متوسط التباين، وتم تطبيق المنهج المختلط على عينة عشوائية بلغت 133 مدير من 43 بنك تجاري مرخص في كينيا، دون تحديد مدة زمنية دقيقة للدراسة، وذلك باستخدام الاستبيانات والمقابلات كأدوات لجمع البيانات، كما تم قياس متغير التنويع من خلال ثمانية مؤشرات (كخدمة تحويل الأموال، خدمة M–pesa، القروض العقارية، أسعار الفائدة، وغيرها) باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، بينما قُيس الأداء المالي عبر مؤشرات مالية مجمّعة، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي (التحليل العاملي، ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط والتباين)، وبعد التحقق من صلاحية الأدوات واختبار كفاية العينة (KMO=0.911 واختبار بارتليت بدلالة 0.000)، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية (r=0.827) عند مستوى دلالة 5%، وفسر نموذج الانحدار ما نسبته 68,4% من التغيرات في الأداء المالي (R^2=0.684)، كما كانت قيمة (t=14.557) وقيمة (F=171.443) دالة إحصائياً (p<0.05)، مما أدى إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد أن تنويع المحفظة له أثر إيجابي ومعنوي على الأداء المالي.

دراسة (Rafiq et al,2019) بعنوان:

"**Impact of Market Risk, Interest rate, Exchange rate on Banks stock return: Evidence from listed Banks of Pakistan**".

"**تأثير مخاطر السوق، سعر الفائدة، سعر الصرف على عائد أسهم البنوك: أدلة من البنوك المدرجة في باكستان**".

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين مخاطر السوق، سعر الفائدة، وسعر الصرف وعوائد أسهم البنوك المدرجة في بورصة باكستان خلال الفترة من 2007 إلى 2018. اعتمدت الدراسة على بيانات شهرية لـ 13 بنك، تم جمعها من مصادر متعددة تشمل بورصة باكستان، البنك المركزي الباكستاني وموقع Yahoo Finance. تمثلت متغيرات الدراسة بـ عائد أسهم البنوك كمتغير تابع (تم قياسه باستخدام العائد المركب المستمر Continuously Compounded Return)، أما المتغيرات المستقلة قد تمثلت بـ مخاطر السوق (تم قياسها باستخدام مؤشر KSE-100[7]. وسعر الفائدة حيث تم تمثيل هذه المتغير بمعدل العائد على أذون الخزانة لثلاثة أشهر، وسعر الصرف الذي تم قياسه بـ التغير في سعر صرف الدولار الأمريكي مقابل الروبية الباكستانية. اعتمدت الدراسة على نموذج المربعات الصغرى العادية (OLS) لتحليل العلاقة بين المتغيرات. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السوق وعوائد أسهم البنوك عند مستويات معنوية. في المقابل، كان تأثير سعر الفائدة غير ذي دلالة إحصائية في جميع البنوك باستثناء بنك Allied Bank، بينما أظهر سعر الصرف تأثيراً سلبياً ذا دلالة إحصائية في 5 بنوك فقط من أصل 13. كما توصلت الدراسة إلى أن ارتفاع مؤشر KSE-100 يرتبط بزيادة أسعار أسهم القطاع المصرفي، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين أداء السوق وعوائد البنوك.

ثانياً: الإطار النظري:

مفهوم مخاطر السوق: تُعد مخاطر السوق من أبرز المخاطر التي تواجه المصارف جراء توسعها في أنشطة التداول والاستثمار، وتنشأ عن التحركات المعاكسة في أسعار الفائدة، الأسهم، الصرف، والسلع، مما يؤثر سلباً في قيمة الأصول والربحية ورأس المال، وقد يؤدي إلى إفلاسها في بعض الحالات. ونظراً

[7] وهو المؤشر الرئيسي لبورصة كراتشي ويضم أكبر 100 شركة من حيث القيمة السوقية والسيولة.

لخطورتها على الاستقرار المالي، أولتها لجنة بازل اهتماماً خاصاً، حيث ألزم تعديلها الأول لعام 1996 المصارف بالاحتفاظ برأس مال إضافي لتغطية هذه المخاطر إلى جانب رأس المال المخصص للمخاطر الائتمانية (الخفاجي، 2019). وتعرفها لجنة بازل بأنها: "التعرّض لخسائر في بنود الميزانية العمومية أو خارجها نتيجة لتقلبات أسعار السوق، سواء أكانت ناجمة عن تحركات أسعار الفائدة، أو أسعار الأسهم، أو أسعار الصرف" (إسماعيل، 2021). وبهذا، تظل إدارة مخاطر السوق ركيزة أساسية في تعزيز متانة القطاع المصرفي في ظل الأوضاع الاقتصادية المتقلبة.

أساليب قياس وإدارة مخاطر السوق: تُعد مخاطر السوق من أبرز التحديات التي تواجه المصارف، وتتبع من تقلبات أسعار الفائدة وأسعار الصرف وأدوات حقوق الملكية والسلع. وتعتمد عملية القياس على مؤشرات جزئية مثل هامش صافي الفائدة وفجوة حساسية سعر الفائدة، ونسب المركز المفتوح للعملات، إلا أن هذه المؤشرات تبقى محدودة في عكس الصورة الكلية. ولذلك يعتمد الإطار التنظيمي لبازل2 منهجين رئيسيين: الأسلوب المعياري الذي يحدد أوزاناً ترجيحية للمخاطر الخاصة والعامة، وأسلوب النماذج الداخلية المعتمد على مقياس القيمة المعرّضة للخطر (VaR) الذي يُقدّر أقصى خسارة محتملة عند مستوى ثقة محدد. وتُستخدم كذلك مقاييس إحصائية كالانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، ومعامل بيتا لقياس حساسية عوائد الأصول لتغيرات السوق. أما إدارة هذه المخاطر فتقوم على تحديد الأهداف، وتحليل المخاطر، وتقييمها، ثم معالجتها عبر استراتيجيات التحوط باستخدام المشتقات المالية كالعقود الآجلة والخيارات، وتنويع المحافظ، ووضع حدود للرافعة المالية. وتُختتم العملية بمراقبة فعالة للاستراتيجيات عبر وحدات رقابية مستقلة، مع الالتزام بنسب تنظيمية تحد من تجاوز المراكز المفتوحة للعملات، لضمان استقرار المصرف واستمراريته في ظل بيئة مالية شديدة التقلب (Badawi, 2017; Ball, 2012: غضبان، 2012، طهير، 2017، أوصغير، 2020)

ثالثاً: الإطار العملي:

-الإحصاءات الوصفية:

قبل اختبار فرضيات الدراسة باستخدام Panel Data، تم إجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة بهدف التعرّف على خصائص البيانات، قياس نزعاتها المركزية وتشتتها، والتحقق مبدئياً من طبيعية توزيعها الإحصائي. ويعرض الجدول (1) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المُستخدمة في نموذج الدراسة، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (1): الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستخدمة

	LN.R.INV	LN.MR
Mean	19.00729	20.62496
Median	19.09857	20.08330
Maximum	20.82543	26.90707
Minimum	16.94876	14.36709
Std. Dev.	0.856666	2.834340
Skewness	-0.266808	0.350156
Kurtosis	2.704261	2.334475
Jarque-Bera	2.326301	5.833499
Probability	0.312500	0.054109
Sum	2851.093	3093.744
Sum Sq. Dev.	109.3476	1196.989
Observations	150	150

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامجEViews .

من خلال قراءة البيانات الوصفية الواردة في الجدول أعلاه، يُمكن استخلاص ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي لمتغير أرصدة الاستثمار المتاحة نحو 19,007، وتراوحت القيم بين حد أدنى 16,94 وحد أعلى بلغ 20,82. بينما سجل متغير مخاطر السوق متوسط حسابي أعلى بلغ 20,625، حد أدنى بلغ 14.36 وحد أعلى 26,90.

الانحراف المعياري لمتغير مخاطر السوق يُظهر تشتتاً وتغيرات أكبر في البيانات حيث بلغ انحرافه المعياري 2,834، مقارنة بـ 0,856 لمتغير أرصدة الاستثمار المتاحة، مما يدل على استقرار نسبي أكبر في قيم أرصدة الاستثمار مقارنة بتقلبات مخاطر السوق.

أما بالنسبة للالتواء والتفلطح، فقد سجل متغير أرصدة الاستثمار التواء سالب قدره 0,266−، وتفلطح قدره 2,704. بينما سجل متغير مخاطر السوق التواء موجب قدره 0,350، وتفلطح قدره 2,334، وتعتبر هذه القيم قريبة إجمالاً من معدلات التوزيع الطبيعي المعياري.

وبالنسبة للتوزيع الطبيعي، أظهرت النتائج أن قيمة اختبار (Jarque–Bera) لمتغير أرصدة الاستثمار بلغت 2,326، وبقيمة احتمالية (Probability) تساوي 0,3125، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05. أما متغير مخاطر السوق فبلغت قيمة الاختبار له 5,833، بقيمة احتمالية تساوي **0,0541**، وهي أيضاً أكبر من 0.05. إذاً بناءً على القيم الاحتمالية للاختبار (الأكبر من 5%)، نتوصل إلى قبول الفرضية العدم التي تقول بأن البيانات للمتغيرين تتوزع توزيعاً طبيعياً، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية Parametric Testsفي المراحل القادمة من التحليل.

-اختبار الاستقرارية:

تم اجراء اختبار استقرارية السلاسل الزمنية Pesaran CIPS للمتغيرات المستخدمة في نموذج الدراسة، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (2): نتائج اختبار استقرارية السلاسل الزمنية (Pesaran CIPS) لمتغيرات الدراسة

المتغير القياسي	إحصاء الاختبار (CIPS t-stat)	القيمة الاحتمالية (p-value)	القيمة الحرجة عند 1%	القيمة الحرجة عند 5%	القيمة الحرجة عند 10%	النتيجة القياسية
مخاطر السوق (LN.MR)	−2.97103	< 0.01	−2.72	−2.40	−2.24	مستقر عند المستوى (0)
أرصدة الاستثمار المتاحة (LN.R.INV)	−2.74826	< 0.01	−2.72	−2.40	−2.24	مستقر عند المستوى(0)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج EViews .

نظراً لطبيعة البيانات المستخدمة في هذه الدراسة والتي تجمع بين السلاسل الزمنية والمقاطع العرضية Panel Data، وما قد يصاحبها من مشاكل قياسية متمثلة في الاعتماد المقطعي Cross-Sectional Dependence، فقد تم تطبيق اختبار الجيل الثاني المطور المعروف باختبار بيساران المعدل Pesaran CIPS. تهدف هذه الخطوة إلى التحقق من سكون واستقرار المتغيرات عند مستوياتها وتجنب الوقوع في فخ الانحدار الزائف Spurious Regression، قبل قياس علاقات الأثر.

وبالنظر إلى المعطيات في الجدول (2)، نجد أن متغير مخاطر السوق (LN.MR) أظهرت نتائجه أن قيمة الاختبار (CIPS) بلغت 2,97103− ، وهي قيمة معنوية حيث جاءت القيمة الاحتمالية (p-value) أقل من (0,01). وعند المقارنة بالقيم الحرجة لاختبار بيساران عند مستويات المعنوية (1%, 5%, 10%) البالغة (2,24− ,2,40− ,2,72−) على التوالي، نجد أن قيمة الاختبار المطلقة تتجاوز جميع القيم

الحرجة، وبالتالي يتم رفض الفرضية العدم التي تشير إلى وجود جذر الوحدة، وقبول الفرضية البديلة بسكون السلسلة.

أما متغير أرصدة الاستثمار المتاحة (LN.R.INV) قد حقق شرط الاستقرار عند المستوى، حيث سجل الاختبار قيمة بلغت $2,74826-$، وبدلالة إحصائية مرتفعة $(p-value < 0.01)$ متجاوزة القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 5% البالغة $(2,40-)$، وبذلك يُرفض جذر الوحدة لهذه السلسلة أيضاً وتُصنف بأنها ساكنة عند المستوى. وبالتالي متغيريّ الدراسة التابع والمستقل يتمتع بالاستقرار عند المستوى الأصلي، أي أنها متكاملة من الدرجة صفر (0) وتعد هذه النتيجة مثالية في إذ تؤكد سلامة البيانات، مما يُتيح تطبيق نماذج الانحدار التقليدية لبيانات البانل واختبار الفرضيات بشكل مباشر.

سابعاً: النموذج القياسي للدراسة

تتمثل الصيغة الرياضية لنموذج الدراسة بالشكل التالي:

$$LN - INV_{it} = \beta_0 + \beta_1 LN - MR_{it} + \varepsilon_{it}$$

حيث إن

- $\text{LN. R. } INV_{it}$: اللوغاريتم الطبيعي لأرصدة الاستثمار المتاحة الحقيقية لدى المصرف i خلال السنة t
- $LN. MR_{it}$: اللوغاريتم الطبيعي لمؤشر مخاطر السوق لدى المصرف i خلال السنة t
- β_0 : الحد الثابت في النموذج
- β_1: معامل أثر مخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة
- ε_{it}: حد الخطأ العشوائي.

-اختيار نموذج بيانات البانل

بهدف تحديد النموذج القياسي الأكثر كفاءة وملاءمة لتقدير العلاقة بين متغيرات الدراسة (مخاطر السوق وأرصدة الاستثمار المتاحة) باستخدام بيانات البانل Panel Data، تم المرور بمرحلتين للمفاضلة بين النماذج الثلاثة الأساسية: نموذج الانحدار التجميعي Pooled OLS، نموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effects، ونموذج التأثيرات العشوائية Random Effects، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (3): نتائج اختبارات المفاضلة لتحديد النموذج الأمثل

المرحلة القياسية	الاختبار المستخدم(Test)	المؤشر القياسي (Statistic)	درجة الحرية (d.f.)	القيمة الاحتمالية (p-value)	النتيجة
المرحلة الأولى: *المفاضلة بين التجميعي والثابت*	**Cross-section F** *(Redundant Fixed Effects)*	53.965779	(9, 139)	**0.0000**	رفض نموذج الانحدار التجميعي (Pooled OLS) **وقبول نموذج التأثيرات الثابتة (Fixed Effects)**
المرحلة الثانية: *المفاضلة بين الثابت والعشوائي*	**Cross-section random** *(Hausman Test)*	11.006707	1	**0.0009**	رفض نموذج التأثيرات العشوائية (Random Effects) **واعتماد نموذج التأثيرات الثابتة كنموذج أمثل**

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج EViews .

المرحلة الأولى: اختبار Likelihood Ratio

تم البدء بالمفاضلة بين نموذج الانحدار التجميعي ونموذج التأثيرات الثابتة للتحقق من وجود تأثيرات خاصة بكل مقطع عرضي (مصرف) من عدمه. وتُظهر النتائج في الجدول (3) أن قيمة Cross-section F بلغت 53,965779، وبقيمة احتمالية مقدرة بـ(0.0000) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (5%). وبناءً على هذه النتيجة، يتم رفض الفرضية العدم التي تدعم النموذج التجميعي، وقبول الفرضية البديلة، مما يعني ضرورة أخذ الفروق الفردية بين المقاطع العرضية في الحسبان، وصلاحية نموذج التأثيرات الثابتة كخيار أفضل من التجميعي.

المرحلة الثانية: اختبار Hausman

بعد استبعاد النموذج التجميعي في المرحلة الأولى، انحصرت المفاضلة بين نموذج التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات العشوائية. لذا تم تطبيق اختبار هاوسمان القائم على فحص مدى ارتباط الأخطاء العشوائية بالمتغيرات المستقلة. وتشير البيانات الإحصائية في الجدول ذاته إلى أن قيمة مربع كاي المقطعي-Chi Sq. Statistic بلغت 11,006707 وبقيمة احتمالية بلغت 0,0009، وهي أقل من مستوى المعنوية المُعتمد (5%). وبناءً عليه، نرفض الفرضية العدم التي تشير إلى كفاءة نموذج التأثيرات العشوائية، ونقبل الفرضية البديلة.

استناداً إلى مخرجات اختباري Likelihood Ratio و Hausman يتأكد أن نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج الأمثل لتمثيل البيانات واختبار الفرضية الرئيسة لهذا البحث، وبناءً عليه سيتم تفسير معالم الأثر ومناقشة نتائج البحث وفقاً لمخرجات هذا النموذج.

النتيجة النهائية لاختيار النموذج:

جدول رقم (4): نتائج تقدير أثر مخاطر السوق على أرصدة الاستثمار المتاحة باستخدام نموذج (Cross-section SUR)

المتغيرات (Variable)	المعامل (Coefficient)	(Std. Error)	(t-Statistic)	القيمة الاحتمالية (p-value)	الدلالة الإحصائية
الثابت(C)	21.01550	0.150775	139.3827	0.0000	دال إحصائياً عند 5%
مخاطر السوق (LN.MR)	-0.097368	0.007175	-13.57138	0.0000	دال إحصائياً عند 5%

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج EViews .

بعد المفاضلة والاستقرار على نموذج التأثيرات الثابتة، ولضمان معالجة المشاكل القياسية الشائعة في بيانات البانل مثل عدم ثبات التباين والارتباط الذاتي بين المقاطع العرضية، تم الاعتماد على طريقة المربعات العامة المعممة للبانلPanel EGLS وتحديداً صيغة السلاسل غير المرتبطة ظاهرياً للمقاطع العرضية Cross-Section SUR وبناءً على المخرجات النهائية المُدرجة في الجدول (4) يُمكن استخلاص الدلالات الآتية:

أظهرت النتائج وجود أثر عكسي سالب ذو دلالة إحصائية لمتغير مخاطر السوق (LN.MR) على أرصدة الاستثمار المتاحة (LN.R.INV)، حيث بلغ المعامل 0,097368- ويشير هذا إلى أن زيادة مخاطر السوق بمقدار (1%) تؤدي إلى انخفاض أرصدة الاستثمار المتاحة بنسبة تتراوح حول (0,097%). وتتسق هذه النتيجة مع المنطق المالي، إذ إنه كلما تصاعدت وتيرة المخاطر وتقلبات السوق، اتجهت المصارف والمؤسسات المالية للقيام سياسات تحوطية متحفظة تقوم على تسييل أو تقليص أرصدتها الاستثمارية المتاحة تفادياً للانعكاسات السلبية لتلك المخاطر على مراكزها المالية.

يتمتع المعامل بمعنوية إحصائية، حيث بلغت القيمة الاحتمالية (p–value) له (0.0000) ، وهي أقل من مستوى المعنوية (5%) ويدعم ذلك قيمة (t–statistic) البالغة 13,57138–، وبناءً على هذه النتيجة يتم رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة للدراسة والتي تقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر السوق في أرصدة الاستثمار المتاحة.

يُظهر النموذج دقة وقوة تفسيرية بعد تطبيق (SUR)، حيث ارتفع معامل التحديد المعدل–Adjusted R squared ليصل إلى 96,67%.

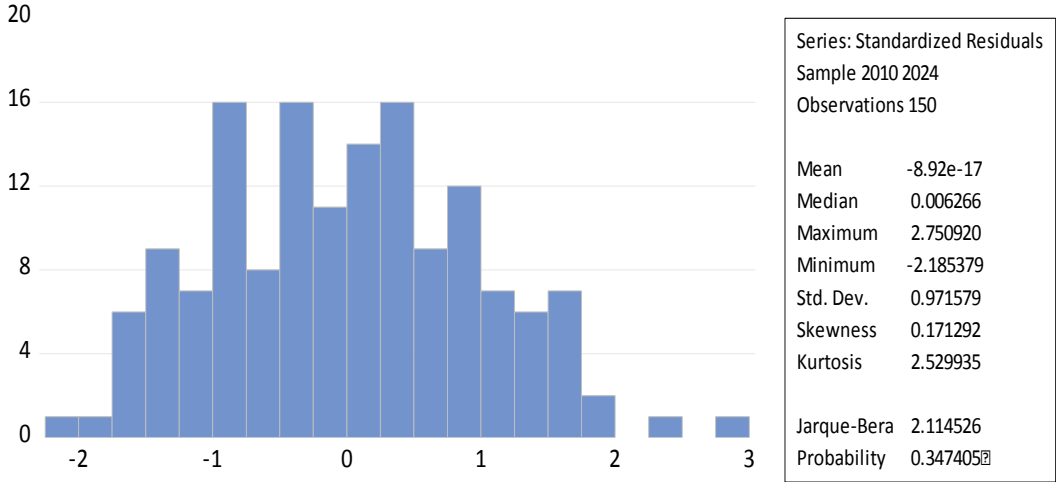
يُلاحظ أن اختبار ديربن واتسون Durbin–Watson قد ارتفع بشكل ملحوظ ليصل إلى(1.726) ، وهي قيمة مثالية تقع في النطاق المقبول إحصائياً والقريب من القيمة (2)، مما يؤكد نجاح طريقة – EGLS) (SUR في معالجة مشكلة الارتباط الذاتي للأخطاء التي ظهرت في النماذج السابقة.

–الاختبارات التشخيصية للنموذج

للتأكد من كفاءة وجدارة النموذج النهائي المُقدر، وضمان دقة الاستدلال الإحصائي وعدم تحيز المعلمات، تم إجراء الاختبارات التشخيصية اللازمة.

1– اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي

تم اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي عبر مؤشر **جارك–بيرا– (Jarque–Bera)** الظاهر في الشكل التالي:



المصدر: مخرجات EVIEWS

وتُشير المؤشرات القياسية المُستخلصة إلى ما يلي:

تشير النتائج إلى أن اختبار Jarque–Bera بلغ 2,114526، وبقيمة احتمالية (p–value) مرتفعة وغير معنوية بلغت 0,347405، وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) بما أن القيمة الاحتمالية لاختبار جارك–بيرا أكبر من (5%)، فإننا نقبل الفرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، مما يعني أن بواقي (أخطاء) النموذج المقدر تتوزع توزيعاً طبيعياً معتدلاً.

2– اختبار عدم تجانس التباين

تعد مشكلة عدم تجانس التباين Heteroskedasticity من المشاكل القياسية الشائعة في بيانات البانل، وتحدث عندما لا تكون تباينات الأخطاء العشوائية ثابته عبر المشاهدات والمقاطع العرضية، مما يؤدي في حال تجاهلها إلى عدم دقة الأخطاء المعيارية للمعلمات المُقدرة وبالتالي عدم موثوقية اختبارات المعنوية. وللتشخيص وضمان سلامة النموذج من هذه المشكلة، تم اتباع المنهجية القياسية المتقدمة المتمثلة في صياغة الجدول رقم (4) والاعتماد على طريقة المربعات العامة المعممة للبانل باستخدام أوزان السلاسل غير المرتبطة ظاهرياً. وتُشير المؤشرات القياسية إلى ما يلي:

تتيح طريقة Panel EGLS – SUR معالجة هيكلية متزامنة لمشكلتي عدم ثبات التباين والارتباط الذاتي للأخطاء بين المقاطع العرضية في آن واحد، وذلك من خلال إدخال مصفوفة أوزان مصححة ومعدلة لتباينات الفروق الفردية بين الوحدات (المصارف). بناءً على مخرجات النموذج النهائي الموزون، يُلاحظ انخفاض الأخطاء المعيارية للمتغير المستقل 0,007175، وارتفاع قيمة اختبار ديربن واتسون ليقترب من النطاق المثالي المستقر 1,726. استناداً إلى المخرجات المصححة إحصائياً، تم التأكد من أن النموذج النهائي للدراسة قد تم خلوه من الآثار السلبية لمشكلة عدم تجانس التباين بفعل كفاءة تقدير طريقة Cross– Section SUR هذا الإجراء يمنح المعلمات المُقدرة لمخاطر السوق خاصية المعلمات الخطية ذات الكفاءة العالية والأقل تبايناً، ويجعل نتائج اختبار فرضية الدراسة دقيقة.

3- اختبار الارتباط التسلسلي

بناءً على اقتراب قيمة اختبار ديربن–واتسون من الرقم (2) ووصولها إلى 1,726، يتأكد إحصائياً خلو بواقي النموذج تماماً من مشكلة الارتباط التسلسلي. وتبرهن هذه النتيجة على الكفاءة العالية لاستخدام منهجية الوزن بالسلاسل غير المرتبطة ظاهرياً Cross–section SUR، والتي نجحت في امتصاص وهيكلة الروابط الزمنية والمقطعية التبادلية داخل مصفوفة أوزان النموذج، مما يمنح المقدرات النهائية متانة قياسية عالية ويجعلها معلمات خطية غير متحيزة.

-النتائج والمناقشة:

1- أظهرت النتائج وجود أثر عكسي وسالب ذي دلالة إحصائية مرتفعة لمخاطر السوق في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة لدى المصارف محل الدراسة، حيث بلغ معامل الأثر 0,097368- عند مستوى معنوية أقل من 1%. وتشير هذه النتيجة إلى أن ارتفاع مخاطر السوق يرتبط بانخفاض أرصدة الاستثمار المتاحة، بما يعكس توجّه المصارف نحو تخفيض تعرضها للاستثمارات المتأثرة بالتقلبات السوقية عند ارتفاع درجة المخاطر.

2- يُمكن تفسير هذه العلاقة في ضوء السلوك التحوطي للمصارف في إدارة محافظها الاستثمارية، إذ يؤدي ارتفاع تقلبات أسعار الفائدة، أسعار الصرف وأسعار الأوراق المالية إلى زيادة حالة عدم اليقين بشأن العوائد المستقبلية للاستثمارات، ومن ثم ارتفاع احتمالية التعرُّض للخسائر. وفي مثل هذه الظروف، تميل

الإدارة المصرفية إلى إعادة هيكلة محفظتها الاستثمارية والحد من المراكز الأكثر تعرضاً لمخاطر السوق، مع توجيه جزء من الموارد نحو بدائل أكثر استقراراً وسيولة، بهدف المحافظة على سلامة المركز المالي وتقليل مستوى المخاطر. ويتفق ذلك مع الأساس الاقتصادي لنظرية المحفظة الاستثمارية التي تؤكد أهمية الموازنة بين العائد والمخاطر وتنويع الاستثمارات وفقاً لمستوى المخاطر السائد.

3- كما تعكس هذه النتيجة أهمية إدارة مخاطر السوق في قرارات تخصيص الموارد داخل المصارف، إذ إن ارتفاع درجة المخاطر قد يدفع الإدارة إلى إعطاء أولوية أكبر للسيولة والاستقرار المالي بدلاً من التوسع في الأرصدة الاستثمارية ذات الحساسية المرتفعة للتقلبات السوقية. ويزداد هذا السلوك أهمية في ظل البيئات الاقتصادية التي تتسم بارتفاع عدم اليقين والتقلبات النقدية والمالية، حيث تسعى المصارف إلى الحد من تعرضها للصدمات السوقية والمحافظة على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

4- وقد بلغ معامل التحديد المعدل 96,67%، مما يدل على ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج للتغيرات في إجمالي أرصدة الاستثمار المتاحة، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعكس القدرة التفسيرية الكلية للنموذج والمتغيرات الداخلة فيه، ولا تعني أن مخاطر السوق وحدها تفسر هذه التغيرات. كما أظهرت الاختبارات التشخيصية والإجراءات القياسية المُتّبعة ملاءمة النموذج المُقدر لطبيعة بيانات الدراسة، بما يدعم موثوقية النتائج التي تم التوصل لها.

التوصيات:

1- تطوير أدوات الرصد والقياس والتنبؤ بمخاطر السوق، بما يمكّن المصارف من اكتشاف التقلبات السوقية مبكراً واتخاذ قرارات استثمارية استباقية تحد من آثارها على أرصدة الاستثمار المتاحة.

2- اعتماد سياسات أكثر فاعلية لتنويع الاستثمارات من حيث الأدوات، الآجال و القطاعات، ومع الأخذ بالحسبان للأصول ذات الحساسية المنخفضة لتقلبات أسعار الصرف، بما يُسهم في الحد من تركّز المخاطر وتقليل حساسية المحفظة الاستثمارية للتقلبات في الأسواق المالية.

3- ضرورة الموازنة بين أهداف الربحية والمحافظة على السيولة والاستقرار المالي عند تحديد حجم الأرصدة الاستثمارية، ولا سيما خلال فترات ارتفاع مخاطر السوق، مع إعادة توزيع الموارد الاستثمارية وفقاً لمستوى المخاطر السائد.

4- زيادة اهتمام المصارف بإجراء اختبارات التحمل الدورية لقياس مدى قدرة محافظها الاستثمارية على مواجهة الصدمات والتقلبات السوقية المحتملة، إلى جانب تعزيز الدور الرقابي والإرشادي للجهات المشرفة على القطاع المصرفي.

5- ضرورة اعتماد سياسات مرنة تتيح للمصارف تعديل هيكل وحجم أرصدتها الاستثمارية بصورة مدروسة استجابةً للتغيرات في مخاطر السوق، بما يحد من الخسائر المحتملة ويحافظ على سلامة المركز المالي.

6- إجراء دراسات لاحقة تتناول أثر مخاطر السوق في مكونات استثمارية ومصرفية أخرى، مع إدخال متغيرات مصرفية واقتصادية إضافية، واختبار مدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف حجم المصرف وخصائصه والظروف الاقتصادية السائدة.

المراجع:

- **المراجع العربية:**

– اسماعيل، زينة. (2021). *المخاطر الائتمانية: التنبؤ بها وعلاقتها بالمخاطر المصرفية الأخرى وأثرها في القيمة السوقية*. أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية، سورية.

– أوصغير، الويزة. (2020). مخاطر السوق في البنوك الدولية واستراتيجيات إدارتها حسب المعايير الدولية للجنة بازل: مجموعة سوسيتي جنرال نموذجاً. *مجلة نور للدراسات الاقتصادية، 6(10)*، 69–87.

– بوخنودة، عبدالقادر، وشواط، محمد. (2022). *أثر كفاءة إدارة المحفظة الاستثمارية على ربحية البنوك التجارية: دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية الأردن خلال الفترة (2016–2021)*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.

– الخفاجي، علي أحمد حسن جاسم، والشكرجي، بشار ذنون محمد. (2018). تقدير المخاطر السوقية التي تواجه المصارف: دراسة على عينة من المصارف الخاصة المسجلة في سوقي العراق وعمان للأوراق المالية. *مجلة تنمية الرافدين، 37(119)*، 74–84.

– طهير، أميرة. (2017). *إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية وفقاً لمعايير بازل: دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي*. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

– عبد الحميد، طلعت (2004). *إدارة البنوك المتكاملة الحل العصري لكافة المشاكل المتعلقة بالمال*. مصر، دار الكتاب العربي للنشر والتوزيع.

– غضبان، عبادة. (2012). *تحليل مخاطر الأنشطة المصرفية وأثرها في التنمية الاقتصادية: دراسة تطبيقية على المصرف التجاري السوري*. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية، سورية.

- **المراجع الأجنبية:**

-Badawi, Ahmad. (2017). Effect of credit risk, liquidity risk, and market risk banking to profitability bank (study on devised banks in Indonesia Stock Exchange). *European Journal of Business and Management, 9(29)*, 1-8 .

-Ball, Laurence M. (2012). *Money, banking, and financial markets* (2nd ed.). New York: Worth Publishers .

-Makokha, Arnety N., Namusonge, Gregory S., & Sakwa, Maurice. (2016).Effect of portfolio diversification on commercial banks financial performance in Kenya. *International Journal of Business and Management Invention, 5(9)*, 5-8.

-Rafiq, Muhammad Zeeshan, Jun, Ji Cheng, Naseem, Sobia, & Mohsin, Muhammad. (2019).Impact of market risk, interest rate, exchange rate on banks stock return:Evidence from listed banks of Pakistan. *Amazonia Investiga, 8(21),* 667-673.

دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية في جذب الاستثمار الأجنبي – دراسة حالة بنك بيمو السعودي الفرنسي –

الدكتور: وائل إبراهيم العقله
قسم المحاسبة – كلية الاقتصاد الثانية–جامعة دمشق

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل **دور** الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) في جذب الاستثمار الأجنبي، من خلال تطبيقها على بنك بيمو السعودي الفرنسي – فرع أبو رمانة في مدينة دمشق. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة صُممت وفق مقياس ليكرت الثلاثي، ووزعت على عينة من العاملين في المصرف. كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، منها الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل كرونباخ ألفا. وقد جرى قياس **دور** الشفافية المحاسبية من خلال أربعة أبعاد إجرائية فرعية هي: الإفصاح الكامل، والوضوح والثقة، والتوقيت المناسب، وسهولة التحقق.

أظهرت النتائج أن مستوى الشفافية المحاسبية وتطبيق معايير (IFRS) كان مرتفعاً على مستوى الأبعاد الأربعة مجتمعة، مع وجود إدراك واضح لأهميتها في تحسين جودة التقارير المالية وزيادة موثوقيتها. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد الشفافية المحاسبية وجذب الاستثمار الأجنبي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الالتزام بالمعايير الدولية، وتطوير الكوادر المحاسبية، وتحسين جودة الإفصاح المالي، بما يسهم في تعزيز الثقة وجذب الاستثمارات الأجنبية.

الكلمات المفتاحية: الشفافية المحاسبية، المعايير الدولية، جذب الاستثمار الأجنبي، الإفصاح الكامل، سهولة التحقق.

The role of accounting transparency according to international standards in attracting foreign investment

– A case study of Bemo Saudi Fransi Bank –

DR . WAEL IBRAHIM ALOKLA

Abstract:

This study aimed to analyze the **role** of accounting transparency, in accordance with International Financial Reporting Standards (IFRS), on attracting foreign investment, through its application at BEMO Saudi Fransi Bank – Abu Rummaneh Branch, Damascus. The study employed a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire designed according to a three-point Likert scale, distributed to a sample of bank employees, and measured through four operational sub-dimensions: full disclosure, clarity and trust, timeliness, and verifiability.

The results showed that the level of accounting transparency and application of IFRS standards was high across all four dimensions, with a clear understanding of their importance in improving the quality and reliability of financial reports. The study also revealed a strong, statistically significant, positive correlation between each dimension of accounting transparency and attracting foreign investment. The study recommended strengthening adherence to international standards, developing accounting staff, and improving the quality of financial disclosure to enhance confidence and attract foreign investment.

Keywords: accounting transparency, international standards, attracting foreign investment, full disclosure, verifiability

المقدمة:

تُعد الشفافية المحاسبية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها النظم الاقتصادية الحديثة، لما لها من دور محوري في تعزيز الثقة بين مختلف الأطراف ذات العلاقة، وعلى رأسها المستثمرون، لا سيما في ظل العولمة المالية وتزايد حركة رؤوس الأموال عبر الحدود. وقد أصبحت المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) إطاراً مرجعياً عالمياً يسهم في توحيد الممارسات المحاسبية وتحقيق مستوى عالٍ من الإفصاح والوضوح في المعلومات المالية. وفي هذا السياق، تبرز أهمية الشفافية المحاسبية بوصفها أداة فعالة للحد من عدم تماثل المعلومات، وتقليل المخاطر المرتبطة بالاستثمار، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على قرارات المستثمرين الأجانب، الذين يعتمدون بشكل كبير على جودة وموثوقية التقارير المالية في تقييم الفرص الاستثمارية. كما أن الالتزام بالمعايير الدولية يعزز من قابلية مقارنة البيانات المالية بين الدول، مما يسهم في جذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية المباشرة.

ومع اشتداد المنافسة بين الدول لجذب رؤوس الأموال الأجنبية، باتت الشفافية المحاسبية عاملاً حاسماً في تحسين بيئة الأعمال، وزيادة جاذبية الاقتصاد الوطني، وتعزيز مصداقيته على المستوى الدولي. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث، الذي يسعى إلى دراسة دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية في جذب الاستثمار الأجنبي، من خلال تحليل العلاقة بين مستوى الإفصاح المحاسبي وثقة المستثمرين، وانعكاس ذلك على تدفقات الاستثمار الخارجي.

وعليه، يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الإطار النظري للشفافية المحاسبية والمعايير الدولية، وبيان دورها في تحسين بيئة الاستثمار، عبر أبعادها الفرعية الأربعة (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق)، وصولًا إلى تقديم نتائج وتوصيات تسهم في دعم السياسات الاقتصادية وتعزيز قدرة الدول على استقطاب الاستثمارات الأجنبية.

الجزء الأول: الإطار المنهجي للبحث:

1. مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في أن العديد من الاقتصادات، ولا سيما النامية منها، تسعى إلى جذب الاستثمار الأجنبي بوصفه أحد المحركات الرئيسة للنمو الاقتصادي، إلا أنها تواجه تحديات تتعلق بضعف مستوى الشفافية المحاسبية وعدم كفاية الإفصاح المالي، مما يؤدي إلى زيادة درجة عدم تماثل المعلومات وارتفاع مستوى المخاطر المدركة لدى المستثمرين الأجانب. وعلى الرغم من تبني العديد من الدول للمعايير الدولية

لإعداد التقارير المالية (IFRS)، إلا أن مدى الالتزام الفعلي بتطبيق هذه المعايير، وانعكاس ذلك على تحسين جودة المعلومات المالية وتعزيز ثقة المستثمرين، لا يزال محل تساؤل وبحاجة إلى دراسة وتحليل.

ومن هنا تنبع مشكلة البحث من محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق) وفق المعايير الدولية وبين قدرة المؤسسات على جذب الاستثمار الأجنبي. وعليه، يمكن صياغة التساؤل الرئيس للبحث والتساؤلات الفرعية المنبثقة عنه على النحو الآتي:

التساؤل الرئيس:

ما دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) في جذب الاستثمار الأجنبي؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما دور الإفصاح الكامل عن المعلومات المحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي؟

2. ما دور الوضوح والثقة في المعلومات المحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي؟

3. ما دور التوقيت المناسب لإتاحة المعلومات المحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي؟

4. ما دور سهولة التحقق من المعلومات المحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي؟

2. أهمية البحث:

أولًا: الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية للبحث في إثراء الأدبيات المحاسبية والمالية من خلال تسليط الضوء على مفهوم الشفافية المحاسبية في ظل المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (SIFR)، وبيان دورها في تفسير سلوك المستثمرين الأجانب. كما يسهم البحث في توضيح العلاقة بين جودة الإفصاح المحاسبي وجاذبية البيئة الاستثمارية، الأمر الذي يعزز الفهم النظري للروابط بين المحاسبة الدولية والاستثمار الأجنبي. كذلك يقدم إطاراً تحليلياً يمكن أن يكون أساساً لدراسات مستقبلية في هذا المجال، خاصة في البيئات الاقتصادية النامية.

ثانياً: الأهمية العملية: تتجلى الأهمية العملية للبحث في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تفيد صانعي القرار والجهات التنظيمية في تحسين مستوى الشفافية والإفصاح المحاسبي، بما يتوافق مع المعايير الدولية، الأمر الذي يسهم في تعزيز ثقة المستثمرين الأجانب. كما يساعد البحث المؤسسات والشركات على إدراك أهمية الالتزام بالمعايير الدولية في إعداد تقاريرها المالية، لما لذلك من دور مباشر في جذب الاستثمارات الخارجية.

3. أهداف البحث:

- تحديد مدى مساهمة الإفصاح الكامل والشامل للمعلومات المحاسبية وفق معايير IFRS في سد فجوة المعلومات بين الإدارة والمستثمرين، وما يترتب على ذلك من خفض لمخاطر الاستثمار وزيادة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية.

- قياس أثر الوضوح والشفافية في صياغة وعرض القوائم المالية وفق (IFRS) على تعزيز مستويات الثقة لدى المستثمرين الأجانب، وتأثير ذلك في تحسين توقعاتهم بشأن العوائد المستقبلية وسلامة القرار الاستثماري.

- اختبار دور التوقيت الزمني الملائم في نشر وإتاحة التقارير المالية المُعدّة وفق IFRS في تقليل حالة عدم اليقين وعدم تماثل المعلومات، وانعكاس ذلك على سرعة استجابة المستثمرين الأجانب وجاذبية السوق المالي.

- تقييم دور سهولة التحقق والمراجعة للمعلومات المحاسبية في ظل معايير IFRS في تخفيض تكاليف العناية الواجبة (Due Diligence) والمصاريف الإضافية التي يتحملها المستثمر، ودور ذلك في بناء سمعة مصداقية أعلى للتقارير المالية.

4. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) وجذب الاستثمار الأجنبي.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح الكامل وجذب الاستثمار الأجنبي.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوضوح والثقة وجذب الاستثمار الأجنبي.

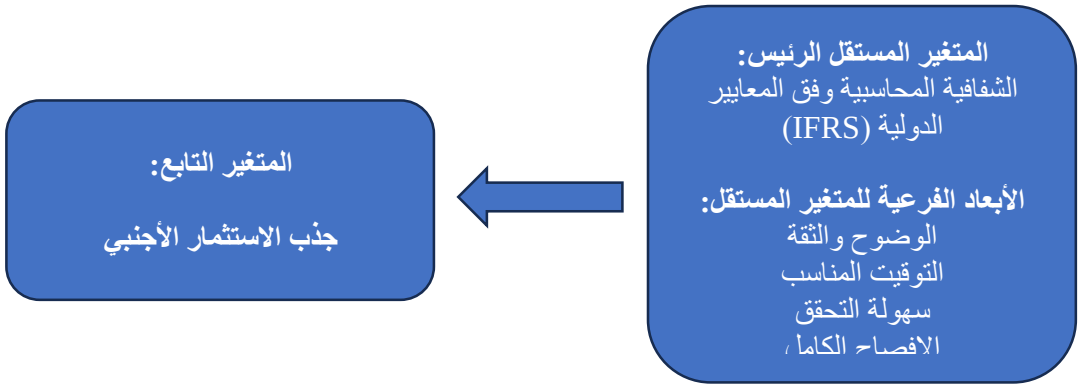
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوقيت المناسب وجذب الاستثمار الأجنبي.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة التحقق وجذب الاستثمار الأجنبي.

5. نموذج البحث:

يوضح نموذج البحث العلاقة بين المتغير المستقل الرئيس، بأبعاده الفرعية الأربعة، والمتغير التابع، على النحو الآتي:

المتغير المستقل الرئيس	الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل	المتغير التابع
الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية (IFRS)	الإفصاح الكامل	جذب الاستثمار الأجنبي
	الوضوح والثقة	
	التوقيت المناسب	
	سهولة التحقق	



6. منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه من أكثر المناهج ملاءمة لدراسة الظواهر الاقتصادية والمحاسبية، حيث يهدف إلى وصف وتحليل دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) في جذب الاستثمار الأجنبي. ففي الجانب الوصفي، سيتم استعراض الإطار النظري للشفافية المحاسبية والمعايير الدولية، من خلال الرجوع إلى الأدبيات السابقة من كتب ودراسات علمية وتقارير دولية، بهدف بناء قاعدة معرفية متكاملة حول متغيرات البحث.

كما يعتمد البحث على جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان موجه إلى عينة من المختصين في المجال المالي والمحاسبي، بهدف قياس آرائهم حول مستوى أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية تدعم فرضيات البحث الفرعية وتحقق أهدافه.

7. حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية:** يقتصر البحث على دراسة دور الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) في جذب الاستثمار الأجنبي، من خلال أبعادها الفرعية الأربعة (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق) وعلاقتها بثقة المستثمرين الأجانب وقراراتهم الاستثمارية.
- **الحدود الزمانية:** يتحدد البحث زمانياً بالفترة التي جرى خلالها توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة خلال فترة زمنية محددة من عام 2026.
- **الحدود المكانية:** يقتصر التطبيق العملي للبحث على أحد فروع المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية، حيث تم اختيار بنك بيمو السعودي الفرنسي – فرع أبو رمانة في مدينة دمشق، كحالة دراسية لقياس مستوى الشفافية المحاسبية ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي.

8. مصطلحات البحث:

- **الشفافية المحاسبية:** يقصد بها وضوح المعلومات المحاسبية وصدقها وإتاحتها في الوقت المناسب، بما يساعد المستخدمين على فهم المركز المالي ونتائج الأعمال واتخاذ قرارات رشيدة. وتبرز أهميتها في تقليل الغموض وعدم تماثل المعلومات، وتعزيز الثقة في التقارير المالية. (عرعراوي، 2023)

إجرائياً، يقصد بها في هذا البحث درجة استجابة العاملين في بنك بيمو السعودي الفرنسي – فرع أبو رمانة، كما تُقاس بأداة الاستبيان المعتمدة في الجانب العملي، حول مدى التزام المصرف بالإفصاح الكامل عن معلوماته المالية، ووضوح هذه المعلومات وموثوقيتها بما يعزز ثقة المستخدم، وتقديمها في التوقيت المناسب، وإمكانية التحقق منها من قبل أطراف خارجية مستقلة.

- **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS):** هي مجموعة من المعايير المحاسبية الدولية التي تهدف إلى توحيد أسس القياس والعرض والإفصاح في القوائم المالية، بما يحقق القابلية

للمقارنة والشفافية بين المنشآت والدول المختلفة. كما تسهم في تحسين جودة المعلومات المالية وجذب المستثمرين. (سالمه، 2017؛ دغموم، 2015)

الاستثمار الأجنبي المباشر: هو تدفق رؤوس الأموال من مستثمرين أو شركات أجنبية إلى دولة أخرى بهدف إنشاء مشروعات جديدة أو امتلاك حصص مؤثرة في منشآت قائمة، مع السعي إلى تحقيق عوائد اقتصادية واستراتيجية طويلة الأجل. ويعد من أهم مصادر التمويل الخارجي وأداة لنقل الخبرات والتكنولوجيا. (هوام وعمار، 2017؛ موسى، 2023)

إجرائياً، يقصد به في هذا البحث المستوى الذي تراه عينة الدراسة من قدرة المصرف على استقطاب رؤوس الأموال الأجنبية نتيجة لتوفر أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق)، كما تعكسه إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المخصصة لهذا المتغير.

9. الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. دراسة سالمه (2017):

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور معايير التقرير المالي الدولية في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وأثر ذلك في التنمية الاقتصادية في مصر. وقد انتهت إلى أن الالتزام بالمعايير الدولية يسهم في رفع مستوى الثقة في التقارير المالية، ويعزز من جاذبية البيئة الاستثمارية. وتكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لارتباطها المباشر بموضوع البحث الحالي، إذ تؤكد أن تطبيق المعايير الدولية لا يقتصر على تحسين الإفصاح فحسب، بل يمتد أثره إلى دعم تدفقات الاستثمار الأجنبي وتحسين الأداء الاقتصادي.

2. دراسة عرعراوي (2023):

تناولت هذه الدراسة الإفصاح المحاسبي ودوره في جذب الاستثمارات الخارجية، وركزت على أهمية وضوح المعلومات المالية في تقليل حالة عدم التأكد لدى المستثمرين. وقد أوضحت أن ارتفاع مستوى الإفصاح يسهم في تعزيز الثقة وجعل البيئة الاقتصادية أكثر جذباً للاستثمار. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأكيد العلاقة بين الشفافية المحاسبية وقرارات المستثمرين، كما تدعم الفرضية الرئيسة التي تربط بين الإفصاح المحاسبي وجذب الاستثمار الأجنبي.

3. دراسة موسى (2023):

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الإفصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر بالتطبيق على فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا. وقد بينت أن الإفصاح الجيد يرفع من مستوى المصداقية ويعزز قدرة المصارف على استقطاب الاستثمارات الخارجية. وتمتاز هذه الدراسة بقربها من المجال التطبيقي المصرفي، وهو ما يجعلها مرجعاً مهماً للبحث الحالي، خاصة من حيث إمكانية الإفادة من نتائجها في دراسة أحد الفروع المصرفية في دمشق.

4. دراسة بكيحل، الحاج، ومطاي (2018):

ركزت هذه الدراسة على أهمية الإفصاح والشفافية في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية في ظل تطبيق المعايير المحاسبية الدولية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر. وأظهرت أن الشفافية المحاسبية تعد أداة مهمة للحد من التلاعب وتحسين جودة المعلومات المالية. وتسهم هذه الدراسة في دعم البعد النظري للبحث الحالي، لأنها تربط بين الشفافية وجودة المعلومات من جهة، وبين تعزيز الثقة في التقارير المالية من جهة أخرى، وهو ما ينعكس على جاذبية الاستثمار.

5. دراسة يحياوي سليم (2024):

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق مبدأ الشفافية والمحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي لتطوير المؤسسات الوطنية، ونُشرت في مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية (المجلد 3، العدد 1، 2024، ص ص 84–104). وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق مبدأ الشفافية والمحاسبية يسهم بشكل مباشر في تحسين قدرة المؤسسات الوطنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي وتطوير أدائها. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي بوصفها مرجعاً عربياً حديثاً يعزز الإطار النظري المرتبط بالعلاقة بين الشفافية والمحاسبية من جهة، وجذب الاستثمار الأجنبي من جهة أخرى، كما تدعم اتجاه الفرضية الرئيسة للبحث الحالي.

الدراسات الأجنبية:

6. دراسة Chen, Ding, & Xu (2014):

تناولت هذه الدراسة تقارب المعايير المحاسبية وأثره في الاستثمار الأجنبي المباشر، وأشارت إلى أن توحيد المعايير المحاسبية يسهم في تقليل تكاليف المعلومات ويزيد من قابلية المقارنة بين القوائم المالية، مما يشجع المستثمرين الأجانب على الدخول إلى الأسواق. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الأجنبية المهمة التي تدعم فكرة البحث الحالي، إذ توضح أن تقارب المعايير المحاسبية عامل مؤثر في استقطاب الاستثمار الأجنبي، وهو ما ينسجم مع دور الشفافية المحاسبية في تحسين البيئة الاستثمارية.

7. دراسة Nnadi & Soobaroyen (2015):

بحثت هذه الدراسة العلاقة بين المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والاستثمار الأجنبي المباشر، وخلصت إلى أن تطبيق IFRS قد يكون له أثر إيجابي في تعزيز الثقة والحد من الغموض المعلوماتي، الأمر الذي ينعكس على قرارات المستثمرين الأجانب. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأكيد الأثر الإيجابي للمعايير الدولية على الاستثمار الأجنبي، كما تمنح البحث بعداً مقارناً مهماً من خلال دعم النتائج المتوقعة في البيئات النامية.

تتفق الدراسات السابقة العربية والأجنبية – بما فيها دراسة يحياوي سليم (2024) – على أن الشفافية المحاسبية والمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية تسهم في تحسين جودة المعلومات المالية، وتقليل عدم تماثل المعلومات، وتعزيز ثقة المستثمرين الأجانب. كما تشير إلى أن الالتزام بالمعايير الدولية يعد أحد العوامل المهمة في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، سواء في البيئات العربية أو الأجنبية. ومن هنا، يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في كونه يفكك متغير الشفافية المحاسبية إلى أربعة أبعاد فرعية إجرائية (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق)، ويطبق ذلك في بيئة مصرفية محددة هي بنك بيمو السعودي الفرنسي في مدينة دمشق، الأمر الذي يمنحه خصوصية تطبيقية وإمكانات تحليل أكثر ارتباطاً بالواقع المحلي.

الجزء الثاني: الإطار النظري:

أولاً: الشفافية المحاسبية:

تُعد الشفافية المحاسبية من المفاهيم المحورية في الفكر المحاسبي المعاصر، إذ ترتبط بمدى وضوح المعلومات المالية ودقتها وصدقها وإمكانية الاعتماد عليها في التعبير عن المركز المالي الحقيقي للمنشأة ونتائج أعمالها وتدفقاتها النقدية. وتمثل الشفافية المحاسبية أحد أهم مقومات جودة التقارير المالية، لأنها تسهم في تقليص الفجوة المعلوماتية بين الإدارة من جهة، والمستثمرين والدائنين والجهات الرقابية من جهة أخرى، وهو ما ينعكس مباشرة على مستوى الثقة في المعلومات المنشورة وفي القرارات الاقتصادية المبنية عليها (عرعراوي، 2023؛ أبو رحمة، 2020).

وتبرز أهمية الشفافية المحاسبية بصورة أكبر عند تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (FRSI)، لما توفره هذه المعايير من إطار موحد للإفصاح والقياس والعرض، بما يعزز القابلية للمقارنة بين القوائم المالية في البيئات المختلفة، ويزيد من وضوح المعلومات المتاحة للمستثمرين (سالمه، 2017). وقد أشارت الدراسات إلى أن تطبيق المعايير الدولية يرتبط بزيادة جودة التقارير المالية، وتحسين مستوى الإفصاح،

وتقليل الممارسات التي قد تؤدي إلى تضليل مستخدمي القوائم المالية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جاذبية البيئة الاستثمارية (دغموم، 2015؛ القشي، 2009).

كما أن الشفافية المحاسبية لا تتوقف عند حدود الالتزام الشكلي بالإفصاح، بل تتجاوز ذلك إلى توفير معلومات كافية وملائمة وفي الوقت المناسب، تساعد المستثمر على تقييم المخاطر والعوائد المتوقعة بدرجة أعلى من الدقة. وفي هذا السياق، أوضحت بعض الدراسات أن الإفصاح المحاسبي الفعال يحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية، ويعزز مبادئ الحوكمة، ويرفع من مستوى المصداقية في البيئة الاقتصادية، وهو ما يشكل عنصراً مهماً في جذب رؤوس الأموال الأجنبية (بكيحل وآخرون، 2018؛ مصطفى، 2018؛ عبدالباقي، 2018).

ويمكن تحديد أبعاد الشفافية المحاسبية الفرعية، التي يتبناها هذا البحث، فيما يأتي: (1) الإفصاح الكامل عن المعلومات المالية بجميع جوانبها؛ (2) الوضوح والثقة في عرض هذه المعلومات بما يسهل فهمها ويعزز الاعتماد عليها؛ (3) التوقيت المناسب لإتاحة المعلومات بما يواكب حاجة متخذي القرار؛ (4) سهولة التحقق من صحة المعلومات المفصح عنها من قبل أطراف مستقلة. وترتبط هذه الأبعاد الأربعة بالبعد التنظيمي والمؤسسي للشفافية، وهو ما يجعلها عنصرًا أساسيًا في بناء مناخ استثماري جاذب (هوام وعمار، 2017؛ Chen et al., 2014; Nnadi & Soobaroyen, 2015).

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول إن الشفافية المحاسبية تمثل أداة استراتيجية لتقوية الثقة بين المنشأة والمستثمر، كما أنها تسهم في تحسين صورة الاقتصاد الوطني أمام رؤوس الأموال الخارجية، خاصة عندما تقترن بتطبيق فعلي وملتزم للمعايير الدولية وإطار حوكمة فعال. لذلك، فإن تعزيز الشفافية المحاسبية لم يعد خيارًا تنظيميًا فحسب، بل أصبح ضرورة اقتصادية لرفع كفاءة الأسواق المالية وزيادة قدرتها على جذب الاستثمار الأجنبي وتحقيق التنمية المستدامة.

ثانياً: المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS):

تُعد المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) من أبرز التطورات التي شهدها الفكر المحاسبي المعاصر، إذ جاءت استجابةً لحاجة الأسواق المالية العالمية إلى إطار موحّد للإعداد والعرض والإفصاح المحاسبي، بما يحقق قدراً أكبر من الاتساق والموثوقية والقابلية للمقارنة بين القوائم المالية الصادرة عن المنشآت في الدول المختلفة. وقد أصبح تطبيق هذه المعايير يمثل توجهاً عالمياً مهماً، خاصة في ظل

اتساع حركة الاستثمار عبر الحدود وتزايد حاجة المستثمرين إلى معلومات مالية قابلة للفهم والمقارنة عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية (سالمه، 2017؛ دغموم، 2015).

وتنبع أهمية هذه المعايير من كونها لا تقتصر على تنظيم شكل التقارير المالية، بل تمتد إلى تحسين محتواها المعلوماتي وجودتها، من خلال تعزيز الإفصاح والشفافية وتقليص مجالات الاختلاف في الممارسات المحاسبية بين دولة وأخرى. فكلما زاد الالتزام بالمعايير الدولية، ازدادت قدرة القوائم المالية على التعبير الصادق عن الواقع الاقتصادي للمنشأة، وانخفضت درجة الغموض المعلوماتي، وهو ما ينعكس إيجاباً على ثقة المستثمرين في البيانات المنشورة (عبدالباقي، 2018؛ القشي، 2009).

وتظهر أهمية تطبيق هذه المعايير بصورة واضحة في الدول التي تسعى إلى استقطاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، إذ يرتبط قرار المستثمر الأجنبي بدرجة كبيرة بمستوى الإفصاح والوضوح والقدرة على المقارنة بين الفرص الاستثمارية المتاحة. وقد أوضحت دراسات متعددة أن تبني المعايير الدولية يسهم في تحسين صورة الدولة الاستثمارية، وتقليل المخاطر المدركة لدى المستثمر، ورفع درجة الثقة في البيانات المالية الصادرة عن الشركات والمؤسسات المحلية (هوام وعمار، 2017؛ Gordon, Loeb, & Zhu, 2012؛ Nnadi & Soobaroyen, 2015).

ومن الناحية التطبيقية، لا يقتصر دور IFRS على الشركات الصناعية أو التجارية فحسب، بل يمتد إلى القطاع المصرفي أيضاً، حيث تُعد المصارف من أكثر المؤسسات حاجةً إلى مستوى عالٍ من الإفصاح والالتزام بالمعايير الدولية نظرًا لطبيعة نشاطها وتعقّد عملياتها المالية. وقد بينت بعض الدراسات أن الالتزام بالمعايير الدولية في القطاع المصرفي يعزز جودة المعلومات المحاسبية، ويدعم الحوكمة، ويساعد في جذب المستثمرين الأجانب، خاصة في البيئات التي تشهد منافسة على جذب رؤوس الأموال (موسى، 2023؛ بكيحل وآخرون، 2018).

كما أن التوسع في تطبيق IFRS يرتبط بتحسين مناخ الاستثمار على المستوى الوطني، إذ يشير عدد من الدراسات الأجنبية إلى أن الدول التي تتبنى هذه المعايير بصورة فعالة تصبح أكثر قدرة على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، بسبب ارتفاع مستوى الثقة في نظامها المالي والمحاسبي، وتحسن درجة الشفافية المؤسسية، وزيادة قابلية المعلومات للمقارنة عبر الأسواق (Penelaś et al., 2022; Sanjar et al., 2022; Hamza, 2022; Cielik & Hamza, 2022). وهذا يعني أن المعايير الدولية لا تؤثر فقط في نوعية التقارير، بل تسهم أيضاً في تشكيل الانطباع العام حول البيئة الاقتصادية للدولة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية تمثل ركيزة أساسية في تطوير الممارسة المحاسبية المعاصرة، لما توفره من وضوح وشفافية واتساق في عرض المعلومات المالية. كما

أنها تؤدي دوراً مهماً في تعزيز ثقة المستثمرين الأجانب، وتحسين صورة السوق، وزيادة القدرة على جذب الاستثمارات الخارجية. ومن ثم فإن الالتزام الفعلي بهذه المعايير يعد أحد الشروط المهمة لتطوير بيئة استثمارية أكثر كفاءة وانفتاحاً، خاصة في الدول التي تسعى إلى الاندماج في الاقتصاد العالمي وتحقيق التنمية المستدامة.

ثالثاً: الاستثمار الأجنبي ودور الشفافية في جذبه:

يُعد الاستثمار الأجنبي، ولا سيما الاستثمار الأجنبي المباشر، من أهم الأدوات الداعمة للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الدول المختلفة، إذ يساهم في توفير رؤوس الأموال، ونقل التكنولوجيا، وخلق فرص العمل، وتنشيط القطاعات الإنتاجية والخدمية. كما يمثل أحد المؤشرات المهمة على جاذبية البيئة الاقتصادية ومدى قدرتها على استقطاب رؤوس الأموال من الخارج. وتزداد أهمية هذا النوع من الاستثمار في الدول النامية التي تسعى إلى سد فجوة التمويل وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق الدولية (القشي، 2009؛ موسى، 2023).

ويرتبط قرار المستثمر الأجنبي بدرجة كبيرة بحجم المعلومات المتاحة له وجودتها ودرجة موثوقيتها، لأن المستثمر لا يدخل الأسواق الجديدة اعتماداً على العائد المتوقع فقط، بل يأخذ في الحسبان مستوى المخاطر، ومدى وضوح البيئة التشريعية والمالية، وكفاءة نظم الإفصاح المحاسبي. ومن هنا تبرز الشفافية المحاسبية بوصفها أحد العوامل الجوهرية في بناء الثقة وتقليل عدم تماثل المعلومات بين المنشآت والمستثمرين، بما ينعكس إيجاباً على قرارات الاستثمار (عرعراوي، 2023؛ أبو رحمة، 2020).

وتكمن أهمية الشفافية في أنها تقلل من حالة الغموض التي تحيط بالأداء المالي للمنشآت، وتساعد المستثمر على تقييم المركز المالي والنتائج التشغيلية والمخاطر المستقبلية بصورة أكثر دقة. وقد أشارت الدراسات إلى أن الإفصاح الواضح والمتكامل يسهم في تعزيز مصداقية التقارير المالية، ويحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية، ويرفع من مستوى الحوكمة، الأمر الذي يجعل البيئة الاستثمارية أكثر جاذبية لرؤوس الأموال الأجنبية (بكيحل وآخرون، 2018؛ مصطفى، 2018؛ الجندي، 2018).

كما أن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) يعد من أبرز الأدوات التي تدعم الشفافية وتزيد من قابلية المقارنة بين القوائم المالية على مستوى الدول والشركات. فكلما التزمت المنشآت بهذه المعايير، ازدادت قدرة المستثمر الأجنبي على تحليل البيانات المالية وفهمها ومقارنتها مع البدائل الاستثمارية الأخرى، مما يقلل من تكلفة جمع المعلومات ويخفض درجة المخاطرة المدركة (سالمه، 2017؛ دغموم، 2015؛ Chen, Ding, & Xu, 2014). وقد بينت دراسات متعددة أن تبني المعايير الدولية يرتبط ارتباطاً

وثيقاً بجذب الاستثمار الأجنبي المباشر، خاصة في البيئات التي تسعى إلى الاندماج في الاقتصاد العالمي (Gordon, Loeb, & Zhu, 2012; Nnadi & Soobaroyen, 2015).

وفي هذا الإطار، لا تقتصر علاقة الشفافية بجذب الاستثمار على البعد المحاسبي فقط، بل تمتد إلى البعد المؤسسي والتنظيمي، إذ إن وجود نظام إفصاح قوي وبيئة رقابية مستقرة يعزز ثقة المستثمرين في السوق، ويمنحهم شعوراً أكبر بالأمان تجاه أموالهم. كما أن الدراسات المقارنة تشير إلى أن الدول التي ترتفع فيها جودة الإفصاح والشفافية تكون أكثر قدرة على اجتذاب الاستثمار الأجنبي المباشر، لأن المستثمر يبحث عادة عن أسواق تتسم بالوضوح، والاستقرار، وإمكانية التنبؤ (هوام وعمار، 2017؛ śCie ,lik & Hamza 2022؛ Penela et al., 2022).

وعليه، يمكن القول إن الشفافية المحاسبية، من خلال أبعادها الفرعية الأربعة (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق)، تمثل مدخلًا أساسياً لجذب الاستثمار الأجنبي، لأنها توفر للمستثمر المعلومات التي يحتاجها لاتخاذ قراره بثقة، وتقلل من حالة عدم اليقين، وتمنح المنشآت والمصارف صورة أكثر وضوحاً وموثوقية في نظر المستثمرين. كما أن الالتزام بالمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يعزز هذه الشفافية، ويجعل البيئة الاستثمارية أكثر تنافسية وانفتاحاً، الأمر الذي ينعكس في النهاية على زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي وتحقيق الأهداف التنموية المنشودة.

الجزء الثالث: الإطار العملي:

أولاً: مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين ذوي الصلة بالجانب المالي والمحاسبي في بنك بيمو السعودي الفرنسي – فرع أبو رمانة في مدينة دمشق، باعتبارهم الفئة الأكثر معرفة بواقع الإفصاح المحاسبي وتطبيقات الشفافية داخل المصرف.

أما عينة البحث، فقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من (30) مفردة من العاملين في الأقسام المالية والمحاسبية والإدارية ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، وذلك لكونهم الأقدر على تقديم إجابات دقيقة وموضوعية حول مستوى الشفافية المحاسبية ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي.

الجدول (1): خصائص عينة البحث

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	20	%66.7
	ماجستير	8	%26.7
	دكتوراه	2	%6.6
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	%20
	من 5 إلى 10 سنوات	14	%46.7
	أكثر من 10 سنوات	10	%33.3
المسمى الوظيفي	محاسب	12	%40
	مدقق داخلي	8	%26.7
	مدير/رئيس قسم	6	%20
	وظائف أخرى	4	%13.3

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس (66.7%)، يليهم حملة الماجستير (26.7%)، ثم الدكتوراه بنسبة محدودة (6.6%)، وهو ما يدل على توفر مستوى علمي جيد لدى أفراد العينة يؤهلهم لفهم موضوع الشفافية المحاسبية. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، فإن الفئة الأكثر تمثيلًا هي من (5–10 سنوات) بنسبة (46.7%)، تليها فئة أكثر من 10 سنوات (33.3%)، ثم أقل من 5 سنوات (20%)، مما يشير إلى أن معظم أفراد العينة يمتلكون خبرة عملية مناسبة تعزز مصداقية إجاباتهم. أما من حيث المسمى الوظيفي، فقد شكل المحاسبون النسبة الأكبر (40%)، يليهم المدققون الداخليون (26.7%)، ثم المدراء ورؤساء الأقسام (20%)، وهو توزيع يعكس تنوعاً وظيفياً مهماً يثري نتائج الدراسة من خلال تعدد وجهات النظر. ولم يُدرج متغير الجنس ضمن خصائص العينة، لعدم ارتباطه موضوعياً بمتغيرات الدراسة (الشفافية المحاسبية وجذب الاستثمار الأجنبي)، وعدم تقديمه أي قيمة تفسيرية إضافية لنتائج البحث.

ثانياً: أداة البحث:

اعتمد هذا البحث على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على آراء أفراد العينة حول مستوى الشفافية المحاسبية ودورها في جذب الاستثمار

الأجنبي في القطاع المصرفي. وقد تم تصميم الاستبيان بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بحيث يغطي محاور الدراسة بشكل شامل.

وتكون الاستبيان من قسمين رئيسين، حيث تضمن القسم الأول البيانات الوظيفية لأفراد العينة (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، بينما تضمن القسم الثاني مجموعة من العبارات الموزعة على أربعة محاور فرعية تقيس أبعاد الشفافية المحاسبية (الإفصاح الكامل، الوضوح والثقة، التوقيت المناسب، سهولة التحقق) إضافة إلى محور جذب الاستثمار الأجنبي.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات أفراد العينة، وذلك وفق ثلاث درجات هي: (موافق، محايد، غير موافق)، حيث أُعطيت القيم الرقمية (3، 2، 1) على التوالي. كما تم صياغة عبارات الاستبيان بشكل واضح ومباشر لتجنب اللبس، وتم عرضها على عدد من المحكمين المختصين في المحاسبة والعلوم المالية للتأكد من صدقها الظاهري ومناسبتها لقياس أهداف البحث. إضافة إلى ذلك، تم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل (كرونباخ ألفا) لضمان اتساق الإجابات وإمكانية الاعتماد على النتائج.

اختبار الصدق (الاتساق الداخلي)

تم التحقق من صدق أداة البحث من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول (2): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1	0.71	دالة
2	0.76	دالة
3	0.69	دالة
4	0.73	دالة
5	0.78	دالة
6	0.74	دالة
7	0.7	دالة
8	0.77	دالة
9	0.72	دالة
10	0.75	دالة

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.69–0.78)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، مما يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات الاستبيان.

اختبار الثبات (معامل كرونباخ ألفا):

الجدول (3): معامل الثبات (Cronbach's Alpha)

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الإفصاح الكامل	5	0.83
الوضوح والثقة	5	0.85
التوقيت المناسب	5	0.82
سهولة التحقق	5	0.84
جذب الاستثمار الأجنبي	10	0.87
الأداة ككل	30	0.88

يبين الجدول أن قيم معامل كرونباخ ألفا لجميع المحاور الأربعة الفرعية ومحور جذب الاستثمار الأجنبي مرتفعة، حيث تراوحت بين (0.82–0.87)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.88)، وهي جميعها أعلى من الحد المقبول (0.70)، مما يدل على تمتع أداة البحث بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. وبناءً على نتائج اختباري الصدق والثبات، يمكن القول إن أداة البحث صالحة وموثوقة، ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم فرضيات البحث.

ثالثاً: المعالجات الإحصائية:

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، بهدف اختبار فرضيات البحث الرئيسة والفرعية والإجابة عن تساؤلاته، وقد تمثلت أهم المعالجات الإحصائية المستخدمة بما يأتي:

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف خصائص عينة البحث الوظيفية، وتحديد توزيع إجابات أفراد العينة.
- الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وتحديد مستوى الاستجابة (مرتفع، متوسط، منخفض) وفق مقياس ليكرت الثلاثي.
- الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت إجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي، ومعرفة مدى تجانس الآراء.

- الأهمية النسبية: لتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان وترتيبها حسب مستوى الاستجابة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين كل بعد من أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة وجذب الاستثمار الأجنبي، واختبار الفرضيات الفرعية والرئيسة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات أداة البحث ومدى اتساقها الداخلي.

وقد تم تفسير نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على مستوى الدلالة (0.05)، بحيث تُعد العلاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة (Sig) أقل من (0.05)، مما يعزز من موثوقية النتائج التي تم التوصل إليها.

رابعاً: تحليل استجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة وفق أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة:

انسجاماً مع نموذج البحث المعدَّل، أعيدت صياغة الجانب العملي بحيث يتم تحليل استجابات العينة وفق كل بعد من الأبعاد الفرعية الأربعة للمتغير المستقل على حدة، تمهيداً لاختبار الفرضيات الفرعية المرتبطة بكل بعد.

محور الإفصاح الكامل:

جدول (4): استجابات عينة البحث لمحور الإفصاح الكامل

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الاستجابة
1	يلتزم المصرف بالإفصاح عن معلوماته المالية بوضوح	2.73	0.44	%91.0	1	مرتفع
2	يتم الإفصاح عن المخاطر المالية بصورة كافية	2.53	0.51	%84.3	5	مرتفع
3	تتوافر معلومات مقارنة بين الفترات المالية	2.67	0.48	%89.0	3	مرتفع
4	يوضح المصرف السياسات المحاسبية المستخدمة	2.57	0.5	%85.7	4	مرتفع
5	يلتزم المصرف بتطبيق متطلبات IFRS المتعلقة بالإفصاح الكامل	2.7	0.46	%90.0	2	مرتفع

المتوسط الكلي لمحور الإفصاح الكامل: 2.64 | الانحراف المعياري: 0.48 | الأهمية النسبية: 88.0% | مستوى الاستجابة: مرتفع

يتضح من الجدول أن مستوى الإفصاح الكامل في المصرف محل الدراسة جاء مرتفعاً، وقد جاءت الفقرة المتعلقة بالتزام المصرف بالإفصاح عن معلوماته المالية بوضوح في المرتبة الأولى، بينما جاء الإفصاح عن المخاطر المالية في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى وجود مجال للتحسين في هذا الجانب تحديداً.

محور الوضوح والثقة:

جدول (5): استجابات عينة البحث لمحور الوضوح والثقة

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الاستجابة
1	تتسم المعلومات المحاسبية بالصدق والموضوعية	2.77	0.42	%92.3	1	مرتفع
2	يسهل فهم التقارير المالية من قبل المستخدمين	2.6	0.49	%86.7	3	مرتفع
3	يعزز الإفصاح المحاسبي ثقة المستثمر بالمصرف	2.67	0.48	%89.0	2	مرتفع
4	تسهم IFRS في زيادة موثوقية المعلومات	2.63	0.49	%87.7	4	مرتفع
5	تقل الممارسات التي قد تؤدي إلى تضليل المستثمر	2.5	0.51	%83.3	5	مرتفع

المتوسط الكلي لمحور الوضوح والثقة: 2.63 | الانحراف المعياري: 0.48 | الأهمية النسبية: 87.8% | مستوى الاستجابة: مرتفع

يتضح من الجدول أن مستوى الوضوح والثقة في المعلومات المحاسبية جاء مرتفعاً، وقد تصدرت فقرة صدق وموضوعية المعلومات المحاسبية الترتيب، بينما جاءت فقرة تقليل الممارسات المضللة في المرتبة الأخيرة، وهو ما يستدعي مزيداً من الرقابة على جودة الإفصاح.

محور التوقيت المناسب:

جدول (6): استجابات عينة البحث لمحور التوقيت المناسب

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الاستجابة
1	تُعرض التقارير المالية في الوقت المناسب	2.63	0.49	%87.7	3	مرتفع
2	ترفع IFRS مستوى الإفصاح والوضوح في التوقيت المناسب	2.73	0.44	%91.0	1	مرتفع
3	يساعد التوقيت المناسب للمعلومات في تقليل مخاطر الاستثمار	2.7	0.46	%90.0	2	مرتفع
4	ينعكس تطبيق IFRS إيجاباً على سرعة إتاحة البيانات	2.57	0.5	%85.7	5	مرتفع
5	يفضل المستثمر الأجنبي المصارف الأسرع في نشر تقاريرها	2.6	0.49	%86.7	4	مرتفع

المتوسط الكلي لمحور التوقيت المناسب: 2.65 | الانحراف المعياري: 0.48 | الأهمية النسبية: 88.2% | مستوى الاستجابة: مرتفع

يتضح من الجدول أن مستوى التوقيت المناسب لإتاحة المعلومات المحاسبية جاء مرتفعاً، وقد تصدرت فقرة دور IFRS في رفع مستوى الإفصاح في التوقيت المناسب الترتيب، مما يعكس إدراكاً واضحاً لدى العاملين لأهمية العنصر الزمني في جودة الإفصاح.

محور سهولة التحقق:

جدول (7): استجابات عينة البحث لمحور سهولة التحقق

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الاستجابة
1	تعزز IFRS قابلية المقارنة بين القوائم المالية	2.67	0.48	%89.0	2	مرتفع
2	تساعد IFRS في تقليل الاختلاف في المعالجة المحاسبية	2.6	0.49	%86.7	4	مرتفع
3	تسهم الحوكمة والإفصاح في تحسين إمكانية التحقق من البيانات	2.63	0.49	%87.7	3	مرتفع
4	يمكن التحقق من دقة البيانات المالية للمصرف من مصادر مستقلة	2.53	0.51	%84.3	5	مرتفع
5	تسهم إمكانية التدقيق المستقل في جذب المستثمر الأجنبي	2.83	0.38	%94.3	1	مرتفع

المتوسط الكلي لمحور سهولة التحقق: 2.65 | الانحراف المعياري: 0.47 | الأهمية النسبية: 88.4% | مستوى الاستجابة: مرتفع

يتضح من الجدول أن مستوى سهولة التحقق من المعلومات المحاسبية جاء مرتفعاً، وقد جاءت فقرة إسهام إمكانية التدقيق المستقل في جذب المستثمر الأجنبي في المرتبة الأولى، وهو ما يؤكد أهمية توفر آليات تحقق مستقلة موثوقة في بناء الثقة الاستثمارية.

محور جذب الاستثمار الأجنبي (المتغير التابع):

جدول (8): استجابات عينة البحث لمحور جذب الاستثمار الأجنبي

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الاستجابة
1	تسهم الشفافية في جذب المستثمر الأجنبي	2.83	0.38	%94.3	1	مرتفع
2	تساعد المعلومات الواضحة في تقليل مخاطر الاستثمار	2.7	0.46	%90.0	3	مرتفع
3	يؤثر الإفصاح الجيد في قرار المستثمر الأجنبي	2.77	0.42	%92.3	2	مرتفع
4	تزيد الشفافية من ثقة المستثمر في المصرف	2.67	0.48	%89.0	5	مرتفع
5	يفضل المستثمر الأجنبي المصارف الأكثر إفصاحًا	2.6	0.49	%86.7	8	مرتفع
6	تؤثر جودة التقارير المالية في تدفق الاستثمار	2.73	0.44	%91.0	4	مرتفع
7	تسهم الحوكمة والإفصاح في تحسين بيئة الاستثمار	2.63	0.49	%87.7	7	مرتفع

8	يعد الالتزام بالمعايير الدولية عامل جذب مهمًا	2.7	0.46	%90.0	3	مرتفع
9	تقلل الشفافية من تردد المستثمر الأجنبي	2.57	0.5	%85.7	9	مرتفع
10	يعزز الإفصاح المحاسبي القدرة التنافسية للمصرف	2.67	0.48	%89.0	5	مرتفع

المتوسط الكلي: 2.69 | الانحراف المعياري: 0.45 | الأهمية النسبية: 89.7% | مستوى الاستجابة: مرتفع

يبين الجدول أن محور جذب الاستثمار الأجنبي حقق أعلى متوسط بين المحاور، إذ بلغ (2.69) وبأهمية نسبية (89.7%)، وهو ما يدل على اقتناع أفراد العينة بوجود علاقة قوية بين أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة وجذب الاستثمار الأجنبي.

خامساً: اختبار فرضيات البحث:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين كل بعد من أبعاد الشفافية المحاسبية وجذب الاستثمار الأجنبي، إضافة إلى اختبار الفرضية الرئيسة العامة، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (9): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية

الفرضية	المتغيران	معامل الارتباط (Pearson)	قيمة الدلالة (.Sig)	حجم العينة (N)	القرار
الفرعية الأولى	الإفصاح الكامل × جذب الاستثمار الأجنبي	0.76**	0.000	30	قبول الفرضية
الفرعية الثانية	الوضوح والثقة × جذب الاستثمار الأجنبي	0.79**	0.000	30	قبول الفرضية
الفرعية الثالثة	التوقيت المناسب × جذب الاستثمار الأجنبي	0.74**	0.000	30	قبول الفرضية
الفرعية الرابعة	سهولة التحقق × جذب الاستثمار الأجنبي	0.72**	0.000	30	قبول الفرضية
الرئيسة	الشفافية المحاسبية وفق IFRS × جذب الاستثمار الأجنبي	0.81**	0.000	30	قبول الفرضية

** دال عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية الأربعة للشفافية المحاسبية وجذب الاستثمار الأجنبي كانت موجبة ومرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، إذ تراوحت بين (0.72) للبعد الرابع (سهولة التحقق) و(0.79) للبعد الثاني (الوضوح والثقة)، مما يعني قبول الفرضيات الفرعية

الأربع جميعها. كما بلغ معامل الارتباط الخاص بالفرضية الرئيسة (0.81)، وهي قيمة موجبة ومرتفعة، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين الشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية (IFRS) وجذب الاستثمار الأجنبي، وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسة أيضاً. وتُفسَّر هذه النتائج بأن ارتفاع مستوى كل بعد من أبعاد الشفافية والإفصاح المحاسبي يسهم في تعزيز ثقة المستثمرين الأجانب، وتقليل درجة المخاطرة، وتحسين جاذبية البيئة الاستثمارية، وأن البعد المتعلق بالوضوح والثقة كان الأكثر ارتباطاً بجذب الاستثمار الأجنبي مقارنة بالأبعاد الأخرى.

نتائج البحث:

1. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى وجود دور ذي دلالة إحصائية للإفصاح الكامل في جذب الاستثمار الأجنبي (معامل ارتباط 0.76)، إذ تبين أن مستوى الإفصاح الكامل عن المعلومات المالية في المصرف محل الدراسة جاء مرتفعاً، غير أن الإفصاح عن المخاطر المالية كان الأضعف نسبياً ضمن هذا البعد.

2. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية وجود دور ذي دلالة إحصائية للوضوح والثقة في جذب الاستثمار الأجنبي (معامل ارتباط 0.79)، وهو أعلى معامل ارتباط بين الأبعاد الفرعية، مما يدل على أن صدق المعلومات المحاسبية ووضوحها هما الأكثر تأثيراً في قرار المستثمر الأجنبي.

3. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة وجود دور ذي دلالة إحصائية للتوقيت المناسب في جذب الاستثمار الأجنبي (معامل ارتباط 0.74)، إذ تبين أن تطبيق معايير (IFRS) يسهم في رفع مستوى الإفصاح والوضوح في التوقيت المناسب، وهو ما ينعكس إيجاباً على قرارات الاستثمار.

4. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة وجود دور ذي دلالة إحصائية لسهولة التحقق في جذب الاستثمار الأجنبي (معامل ارتباط 0.72)، وهو أدنى معامل ارتباط بين الأبعاد الفرعية، مما يشير إلى أن آليات التحقق المستقل من البيانات المالية ما تزال بحاجة إلى مزيد من التعزيز مقارنة بالأبعاد الأخرى.

5. أكدت نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة وجود دور ذي دلالة إحصائية للشفافية المحاسبية وفق المعايير الدولية (IFRS)، بأبعادها الأربعة مجتمعة، في جذب الاستثمار الأجنبي إلى بنك بيمو السعودي الفرنسي (معامل ارتباط 0.81)، وهو ما يؤكد صحة الاتجاه النظري العام للبحث.

التوصيات:

1. ضرورة تعزيز الإفصاح الكامل عن المعلومات المالية، ولا سيما المتعلقة بالمخاطر المالية، من خلال الالتزام الكامل بمعايير (IFRS) والإفصاح عنها بدقة ووضوح وفي الوقت المناسب.

2. العمل على تعزيز الوضوح والثقة في التقارير المالية من خلال تبسيط عرض المعلومات المحاسبية والحد من الممارسات التي قد تؤدي إلى تضليل المستثمر، بوصف هذا البعد الأكثر تأثيراً في جذب الاستثمار الأجنبي.

3. التأكيد على الالتزام بالتوقيت المناسب في نشر التقارير المالية وعدم التأخر في الإفصاح عنها، بما يواكب سرعة اتخاذ القرار لدى المستثمر الأجنبي.

4. تطوير آليات التحقق المستقل من البيانات المالية للمصرف، عبر تفعيل دور التدقيق الخارجي والحوكمة، باعتبار سهولة التحقق أضعف الأبعاد الفرعية نسبياً وأكثرها حاجة للتطوير.

5. الاستمرار في تعزيز الالتزام الشامل بالمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) وتطوير الكوادر المحاسبية، بما يدعم أبعاد الشفافية المحاسبية الأربعة مجتمعة ويعزز قدرة المصرف على جذب الاستثمار الأجنبي.

المصادر والمراجع:

- سالمه، محمد سامي. (2017). دور معايير التقرير المالي الدولية في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وأثرها على التنمية الاقتصادية في مصر. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، 1(1)، 71-116.
- عرعراوي، أنور عطا. (2023). الإفصاح المحاسبي ودوره في جذب الاستثمارات الخارجية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(11)، 102-115.
- الجندي، إبراهيم السيد. (2018). دور الإفصاح المحاسبى الإختيارى فى جذب الإستثمار بهدف تنشيط أسواق المال الناشئة مع دراسة ميدانية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 19(4)، 77-99.
- مصطفى، أمل محمد محمد. (2018). دور الحوكمة في توفير مناخ جاذب للاستثمار في جمهورية مصر العربية. مجلة بحوث الشرق الأوسط في العلوم الإنسانية والدراسات الأدبية، 47.
- قسوم، حنان. (2017). دور لغة تقارير الأعمال الموسعة "XBRL" في تحسين جودة القوائم المالية: دراسة حالة البنك الفرنسي. دراسات اقتصادية، 1(31)، 262-283.
- موسى، الوليد مصطفى إبراهيم. (2023). أثر الإفصاح المحاسبي على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر بالتطبيق على فروع الجهاز المصرفي بمدينة دنقلا. مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع16، 133-156.
- دغموم، هشام. (2015). دور تطبيق المعايير الدولية للمحاسبة IAS/IFRS فى توفير المعلومات والكفاءات المحاسبية المحفزة لجذب الاستثمار الأجنبى المباشر: دراسة ميدانية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع25، 142-160.
- دغموم، هشام. (2015). أهمية المعايير الدولية للمحاسبة IAS/IFRS في دعم وإرساء مبادئ حوكمة الشركات في الجزائر: دراسة ميدانية استقصائية. مبحث منشور في الجزائر، 56-82.
- القشي، ظاهر شاهر يوسف. (2009). أثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الأردنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر. المجلة العربية للإدارة، 29(2)، 165-191.
- عبدالباقي، حسين سيد حسن. (2018). دراسة العلاقة بين تطبيق معايير التقارير المالية الدولية والاستثمار الأجنبي المباشر في البيئة المصرية: دراسة ميدانية. مجلة الفكر المحاسبي، 22(8).

- هوام، جمعة، وعمار، لمزاودة. (2017). أثر اعتماد معايير المحاسبة الدولية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول العربية: دراسة قياسية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، 1(34).
- بكيحل، عبد القادر، الحاج، نوي، ومطاي، عبد القادر. (2018). أهمية الإفصاح والشفافية في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية في ظل تطبيق المعايير المحاسبية الدولية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 11(2)، 155-167.
- أبو رحمة، محمد عبدالله محمود. (2020). دور الإفصاح المحاسبي في جذب الاستثمارات الأجنبية لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، ع10، 209-232.
- يحياوي، سليم. (2024). أثر تطبيق مبدأ الشفافية والمحاسبية في جذب الاستثمار الأجنبي لتطوير المؤسسات الوطنية. مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 3، العدد 1، ص ص 84-104.
- Beneish, M. D., Miller, B. P., & Yohn, T. L. (2012). The impact of financial reporting on equity versus debt markets: Macroeconomic evidence from mandatory IFRS adoption. SSRN Electronic Journal.
- Brockman, P., & Chung, D. Y. (2003). Investor protection and firm liquidity. The Journal of Finance, 58(2), 921-937.
- Cieślik, A., & Hamza, S. (2022). Inward FDI, IFRS adoption and institutional quality: Insights from the MENA countries. International Journal of Financial Studies, 10(3), 47.
- Chen, C. J. P., Ding, Y., & Xu, B. (2014). Convergence of accounting standards and foreign direct investment. The International Journal of Accounting, 49(1), 53-86.
- Chen, L., Ng, J., & Tsang, A. (2015). The effect of mandatory IFRS adoption on international cross-listings. The Accounting Review, 90(4), 1395-1435.

- Daske, H., Hail, L., Leuz, C., & Verdi, R. (2008). Mandatory IFRS reporting around the world: Early evidence on the economic consequences. Journal of Accounting Research, 46(5), 1085-1142.
- DeFond, M., Hu, X., Hung, M., & Li, S. (2011). The impact of mandatory IFRS adoption on foreign mutual fund ownership: The role of comparability. Journal of Accounting and Economics, 51(3), 240-258.
- Gordon, L. A., Loeb, M. P., & Zhu, W. (2012). The impact of IFRS adoption on foreign direct investment. Journal of Accounting and Public Policy, 31(4), 374-398.
- Gu, S., & Prah, G. J. (2020). The effect of International Financial Reporting Standards on the association between foreign direct investment and economic growth: Evidence from selected countries in Africa. Journal of Accounting, Business and Finance Research, 8(1), 21-29.
- Nnadi, M., & Soobaroyen, T. (2015). International financial reporting standards and foreign direct investment. Advances in Accounting, 31(2), 228-238.
- Owusu, G. M. Y., Saat, N. A. M., Suppiah, S. D., & Hook, L. S. (2017). Do accounting standards matter for foreign direct investment in developing countries? International Journal of Economics and Management, 11(3 Special Issue), 871-895.
- Penela, D., Estevão, J., & Morais, A. I. (2022). The effect of IFRS adoption on the business climate: A country perspective. Journal of Risk and Financial Management, 15(12), 604.
- Sanjar, S., Hasan, A. K. M. K., Khajieva, I., Nusratova, G., & Yodgorova, F. (2022). The impact of IFRS adoption on foreign direct investment in CIS. Financial Internet Quarterly, 18(1), 74-90.

- Yu, G., & Wahid, A. S. (2014). Accounting standards and international portfolio holdings. The Accounting Review, 89(5), 1895-1930.