مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية

مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 26

1443 هـ - 2022 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. ناصر سعد الدين	**رئيس هيئة التحرير**
أ. د. هايل الطالب	**رئيس التحرير**

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث

بشرى مصطفى

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

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

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

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

. البريد الالكتروني : magazine@ albaath-univ.edu.sy
ISSN: 1022-467X

قيمة العدد الواحد : 100 ل.س داخل القطر العربي السوري

25 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

قيمة الاشتراك السنوي : 1000 ل.س للعموم

500 ل.س لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب

250 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

توجه الطلبات الخاصة بالاشتراك في المجلة إلى العنوان المبين أعلاه.

يرسل المبلغ المطلوب من خارج القطر بالدولارات الأمريكية بموجب شيكات باسم جامعة البعث.

تضاف نسبة 50% إذا كان الاشتراك أكثر من نسخة.

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

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

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 بالنسبة لكليات (الآداب – الاقتصاد– التربية – الحقوق – السياحة – التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):**
- عنوان البحث . . ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

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

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

أ- قياس الورق 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

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

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

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

9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر, وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.

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

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

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

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

وفيما يلي مثال على ذلك:

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

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

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

مثال على ذلك:

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

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

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

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. **دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.**
2. **دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون الف 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 (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.**

المحتـوى

اسم البحث	اسم الباحث	الصفحة
أثر المستوردات في النمو الاقتصادي في سورية	الدكتور: عفيف صندوق	42-11
دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي	عــلاء الصبيــحي	62- 43
أثر مخاطر مؤشر داكس الألماني على عوائد المؤشر العام لبورصة عمّان خلال الفترة 2007-2020.	الدكتور: عفيف صندوق	86-63
تقييم واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في المصارف الخاصة السورية	غدير جنود د. علي شاهين د. محمود زهير شعبان	126-87

أثر المستوردات في النمو الاقتصادي في سورية

الدكتور: عفيف صندوق

الأستاذ المساعد في قسم المصارف والتأمين، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق

المُلخص

هدف البحث: دراسة الأثر الديناميكي للواردات في النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

منهج البحث: تم استخدام منهج الحدود لنموذج الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزعة ARDL Bounds Test.

أهم النتائج: تم تأكيد وجود علاقة بين المتغيرات المدروسة. كما أظهرت النتائج وجود أثر طردي للواردات في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل، حيث تؤدي الواردات دوراً إيجابياً في النمو الاقتصادي وتُعَدُّ من مصادر النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل.

الكلمات المفتاحية: الواردات، الصادرات، التجارة الخارجية، النمو الاقتصادي.

The Impact of Imports on Economic Growth in Syria

Dr: Afeef Sundouq

Associate Professor in Department of Banking and Insurance, Faculty of Economics, Damascus University

ABSTRACT

The aim of the research: to study the dynamic impact of imports on economic growth in Syria during the period (1980-2018).

Research Methodology: The Bounds Test approach of the ARDL (Autoregressive Distributed Lag Model) was used.

The most important results: It was confirmed that there is a relationship between the studied variables. The results also showed a direct impact of imports on economic growth in Syria in the long term, as imports play a positive role in economic growth and are considered one of the sources of economic growth in Syria in the long term.

Key Words: Imports, Exports, Foreign Trade, Economic Growth.

المقدمة:

على الرغم من التأكيد النظري للعلاقة بين التجارة والنمو الاقتصادي، كشفت بعض الدراسات التجريبية التي أُجريَت في دول العالم عن نتائج متضاربة. حيث تُعَدُّ استراتيجية النمو المدفوعة بالتصدير حجر الزاوية للنمو الاقتصادي، وتقدّم العديد من الدراسات دعماً تجريبياً لفرضية النمو الذي تقوده الصادرات من خلال إظهار أن للصادرات تأثير إيجابي كبير في النمو الاقتصادي، وتدعو لحماية الأسواق بالحواجز التجارية لتمكين الشركات الوطنية من النمو، مع تجاهل دور الواردات في تعزيز الإنتاجية والنمو، خاصةً وأنَّ الحماية لفترات طويلة قد تضر بالإنتاجية والاقتصاد أما الحماية لفترة مؤقتة ومدروسة قد تدعم بعض الصناعات الوطنية، حيث يمكن للواردات أن تعزز التنافسية وتشكل مصدراً للمواد الأولية والتجهيزات الرأسمالية للجهاز الإنتاجي وقناة لنقل التكنولوجيا والابتكار إلى الصناعات الوطنية. لقد حظي تأثير الواردات في النمو الاقتصادي، باهتمام متزايد في الآونة الأخيرة. وعلى مدى العقود الماضية، على الرغم من أنَّ أجندة التنمية السائدة في العديد من الدول النامية وخاصة في أفريقيا وجنوب آسيا وأمريكا اللاتينية في الخمسينيات والستينيات والسبعينيات من القرن الماضي كانت تعتمد على نموذج إحلال الواردات.

تعمل سورية على رسم السياسة التجارية الخاصة بها والتي تُعَدُّ سياسات الاستيراد ركيزة أساسية ضمنها، وجاء هذا البحث لمعرفة الأثر الديناميكي للواردات في النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة 1980–2018.

مشكلة البحث:

تؤدي الواردات دوراً مهماً في عملية النمو، إذ يُعَدُّ الاستيراد مصدر المواد الخام غير المتوفرة محلياً وكذلك التكنولوجيا والسلع الرأسمالية لزيادة القدرة الإنتاجية للاقتصاد. لكن في المقابل، قد تؤثر الواردات سلباً في النمو الاقتصادي عن طريق استنزاف الاحتياطيات الوطنية من العملة الأجنبية بالإضافة إلى أثرها في سعر صرف العملة المحلية. لذلك فإنَّ فرضية النمو الذي يقوده الاستيراد هي فرضية قابلة للنقاش ولا يزال هذا الموضوع مثيراً

للجدل. كما أنَّ الواردات على المدى الطويل إن لم يتبعها زيادة في الصادرات وزيادة في التصنيع تستنزف اقتصاد البلد. هذه الأدلة المختلطة وغير الحاسمة في الأدبيات التجريبية فيما يتعلق بالارتباط بين الواردات والنمو الاقتصادي تتطلب مزيداً من الدراسات، كما أنَّ الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين الواردات والنمو قليلة أيضاً بالنسبة لسورية. وفي سورية تُعَدُّ العلاقة بين الواردات والنمو الاقتصادي غير واضحة نظراً لقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع. وعلى هذه الخلفية، تم إجراء هذه الدراسة للمساهمة في الأدبيات الحالية من خلال دراسة الأثر الديناميكي للواردات في النمو الاقتصادي في سياق سورية خلال الفترة 1980 إلى 2018.

أهمية البحث:

- **تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة** نظراً لأنَّه لدراسة حالة سورية خصوصية كبيرة نظراً لاختلاف وضعها عن بقية الدول وذلك نتيجة الحرب والعقوبات المفروضة عليها.
- **وتنبع الأهمية العملية من الاعتبارات الآتية:**
- يُعدُّ اختبار أثر الواردات في سورية قضية هامة حيث يساعد في رسم السياسات التجارية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي.
- قد تسهم نتائج البحث في تقرير ما إذا كان ينبغي لمتخذي القرار في سورية الاستمرار في السياسات التجارية المُطبَّقة حالياً أم لا.
- يُمكن لهذا البحث أن يساعد القائمين على صنع ورسم السياسات التنموية في تحسين الفهم لطبيعة الأثر الذي تمارسه الواردات في النمو الاقتصادي في كل من الأجل القصير والأجل الطويل.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة الأثر الديناميكي للواردات في النمو الاقتصادي في سورية وذلك من خلال:

اختبار وجود علاقة تكامل مشترك تتجه من الواردات إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

فرضيات البحث:

-لا توجد علاقة تكامل مشترك تتجه من الواردات إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

-لا توجد علاقة تكامل مشترك تتجه من معدل التضخم إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

-لا توجد علاقة تكامل مشترك تتجه من سعر الصرف إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

-لا توجد علاقة تكامل مشترك تتجه من الإنفاق الحكومي الكلي إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

-لا توجد علاقة تكامل مشترك تتجه من النظام القانوني إلى النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة (1980-2018).

حدود البحث:

1-حدود زمانية: من عام 1980 إلى عام 2018.

2-حدود مكانية: الجمهورية العربية السورية.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي، بالاعتماد على تحليل السلاسل الزمنية المتعددة باستخدام البرنامج Eviews12 والقيام بإجراء اختبارات الاستقرارية للسلاسل الزمنية باستخدام اختبار ADF في ظل وجود نقطة تغير هيكلي، وإجراء اختبار التكامل المشترك باستخدام منهج الحدود لنموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (المتباطئة) ARDL Bounds Test لاختبار وجود علاقة التكامل المشترك في الأجل الطويل، واستخدام نموذج تصحيح الخطأ UECM لاختبار وجود علاقة ديناميكية في الأجل القصير

الدراسات السابقة:

1-دراسة (Zadeh et al,.2014) في مجلة Life Science Journal بعنوان:

"أثر الواردات والمتغيرات الاقتصادية الكلية في النمو الاقتصادي في إيران"

" The impact of imports and macroeconomic variables on the economic growth in Iran "[1]

هدف البحث إلى التحقق من تأثير الواردات ومتغيرات الاقتصاد الكلي في النمو الاقتصادي في إيران خلال الفترة 1981-2011. تناول البحث الواردات مقسمة إلى سلع رأسمالية ووسيطة واستهلاكية. أشارت النتائج التي تم الحصول عليها من نموذج الانحدار إلى أنَّ المتغيرات الواردة في النموذج باستثناء معدل نمو واردات السلع الاستهلاكية، أثرت بشكل كبير في النمو الاقتصادي خلال سنوات الدراسة. وبالتالي، مع زيادة 1% في معدل التضخم، ينخفض الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0.183 %. مع زيادة 1% في سعر الصرف، ينخفض الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0.039 %، ومع زيادة 1% في واردات السلع الرأسمالية، يزداد الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0.017 %، وبزيادة 1% في واردات السلع الوسيطة، يزداد الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0.031 %. علاوة على ذلك، كان لمتغير التضخم التأثير الأكبر على النمو الاقتصادي خلال الفترة المستهدفة.

2- دراسة (Mohsen, 2015) في مجلة Euro-Asian Journal of Economics and Finance, بعنوان: "تأثيرات الصادرات والواردات في النمو الاقتصادي في سورية"

"Effects of Exports and Imports on the Economic Growth of Syria "[2]

هدف البحث إلى دراسة أثر الصادرات والواردات في النمو الاقتصادي في سوريا خلال الفترة 1980-2010. تم استخدام اختبار جذر وحدة ADF واختبار جوهانسن للتكامل المشترك واختبار سببية جرانجر ودالة الاستجابة النبضية (IRF) وتحليل التباين (VD). أشار اختبار جوهانسن للتكامل المشترك إلى أنَّ الناتج المحلي الإجمالي مرتبط بشكل إيجابي وكبير بالصادرات والواردات. الواردات لها التأثير الأكبر على الناتج المحلي

الإجمالي. أشار اختبار سببية جرانجر إلى علاقات سببية ثنائية الاتجاه بين الصادرات والواردات والناتج المحلي الإجمالي على المدى القصير والطويل.

3- دراسة (Koyuncu et al,.2018) في IBANESS Congress Series– Plovdiv, Bulgaria, VIII, بعنوان: "هل يوجد علاقة طويلة الأجل بين الواردات والنمو الاقتصادي؟: حالة تركيا"

"Is There a Long-term Relationship Between Imports and Economic Growth?: The Case of Turkey"[3]

هدف البحث هو التحقق مما إذا كانت هناك علاقة طويلة الأجل بين الواردات والنمو الاقتصادي في حالة تركيا باستخدام بيانات السلاسل الزمنية السنوية من 1960 إلى 2017. تم استخدام اختبار حدود الانحدار الذاتي (ARDL) من أجل اختبار وجود علاقة طويلة الأجل بين الواردات والنمو الاقتصادي ونموذج تصحيح الخطأ (ECM) للكشف عن الديناميكيات قصيرة وطويلة المدى بين السلسلتين. كما تم فحص اتجاه العلاقة السببية بين المتغيرات باستخدام اختبار سببية جرانجر الذي اقترحه Toda وYamamoto. أشارت النتائج التجريبية إلى وجود علاقة تكامل مشترك بين السلسلتين، كما أنَّ الواردات ترتبط بشكل إيجابي وكبير بالنمو الاقتصادي في المدى القصير والطويل. وأشارت نتائج اختبار السببية إلى وجود دليل على وجود علاقة سببية في اتجاه واحد تمتد من النمو الاقتصادي إلى الواردات، بينما لا توجد علاقة سببية من الواردات إلى النمو الاقتصادي.

4- دراسة (إسماعيل،2018) في مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية بعنوان: "قياس فاعلية الواردات في التأثير على النمو الاقتصادي في سورية" [4]

هدفت الدراسة إلى قياس فعالية الواردات وذلك بحسب طبيعة استخدامها (واردات استهلاكية، وسيطة، رأسمالية) ودورها في التأثير على الناتج المحلي الإجمالي باعتباره الممثل للنمو الاقتصادي، حيث تبين أن العلاقة بين الواردات الرأسمالية والناتج كانت

طردية، بينما كانت العلاقة عكسية مع كل من الواردات الوسيطة والاستهلاكية، وبشكل عام كانت العلاقة ضعيفة بين الواردات والناتج المحلي الإجمالي.

5- دراسة (Khan et al,.2022) في مجلة ETIKONOMI, بعنوان: " العلاقة بين الاستهلاك والتصدير والاستيراد والنمو الاقتصادي لسلطنة عمان"

" Causation Between Consumption, Export, Import, and Economic Growth of Oman"[5]

هدف البحث إلى دراسة العلاقة السببية بين الاستهلاك والتصدير والاستيراد والنمو الاقتصادي لسلطنة عمان باستخدام بيانات السلاسل الزمنية السنوية التي تم جمعها من البنك الدولي للفترة 2000-2018. تم استخدام اختبار الحدود لنموذج ARDL، واختبارات جرانجر للسببية. أشارت نتائج تحليل اختبار الحدود إلى وجود ارتباطات طويلة المدى وقصيرة المدى بين المتغيرات المتنافسة. عكست نتيجة نموذج ARDL أنَّ للواردات تأثيرات قصيرة المدى وطويلة المدى، مدعومة باختبارات السببية من Granger من خلال الإشارة إلى وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه من الاستيراد إلى النمو الاقتصادي ومن الاستيراد إلى الاستهلاك. كشفت نتائج الدراسة أن الاستيراد ضروري للنمو الاقتصادي حيث يمكن للواردات أن تمتص التكنولوجيا الأجنبية في الاقتصاد المحلي التي يمكن أن تعزز الصادرات وتعمل بشكل أكبر كمحرك للنمو.

ما يميز هذا البحث:

يكمن الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في تطرق هذه الدراسة لأثر الواردات في سورية مع تغطيتها لفترة اتسمت بطولها وحداثة بياناتها، وهذا ما يندر في الدراسات الاقتصادية السابقة التي تتناول سورية، واعتمادها على منهج اختبار الحدود لنموذج الانحدار الذاتي للفترات الزمنية المتباطئة الموزعة(ARDL Bounds Test) واختبارات تشخيص النموذج للتحقق من دقة النتائج المستخدمة في التحليل. كما تضمنت الدراسة عدداً من المتغيرات التحكمية التي لم تُستخدَم سابقاً في الدراسات الخاصة بسورية، مثل: سعر الصرف ومعدل التضخم، والإنفاق الحكومي الكلي والنظام القانوني. كما أنَّ هذه الدراسة استخدمت اختبار ADF في حال وجود تغير هيكلي وهو أمر غائب عن الدراسات السابقة وهذا ما يضفي مزيداً من الموضوعية في سبب اختيار نموذج الدراسة.

مصادر البيانات: تم الحصول على البيانات من مصرف سورية المركزي والمكتب المركزي للإحصاء، وبيانات وزارة المالية في سورية، بالإضافة إلى قاعدة بيانات مؤشرات التنمية العالمية التابعة للبنك الدولي(WDI).

متغيرات البحث:

المتغير التابع:

لوغاريتم نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي Ln (GDP Per Capita)

المتغيرات المستقلة:

لوغاريتم الواردات Ln (Imports)

معدل التضخم (Inflation Rate): ممثلاً بالرقم القياسي لأسعار المستهلك (cpi) وهو متغير تحكمي.

الإنفاق الحكومي الكلي: Total Government Expenditure وهو متغير تحكمي.

سعر الصرف: باستخدام سعر الصرف الحقيقيXR وهو متغير تحكمي.

النظام القانوني: باستخدام متغير دمية (متغير وهمي) Dummy Variable وهو متغير تحكمي.

محددات البحث: لم يميز هذا البحث بين هيكلية الواردات (استهلاكية أم إنتاجية) نظراً لعدم توفر البيانات، مما قد يؤثر على النتائج.

أولاً–الإطار النظري للبحث:

1–الأساس النظري للعلاقة بين المستوردات والنمو الاقتصادي:

للتجارة الخارجية أهمية رفيعة في الفكر الاقتصادي، ويعتبر الاستيراد أحد الأركان الأساسية في النمو الاقتصادي بالنسبة للدول المتقدمة والنامية على حد السواء. حيث نجد أن المدرسة التجارية (الميركانتيلية) والتي سادت منذ منتصف القرن الخامس عشر وحتى أوائل القرن الثامن عشر، قد دعت إلى العمل بشكل مستمر على إيجاد وتوسيع الأسواق الخارجية الجديدة، في الفكر المركانتيلي، أكد التجاريون على ضرورة قيام الحكومة بتشجيع استيراد المواد الخام. وزيادة ما تملك من ثروة كالذهب والفضة عن

طريق الصادرات الأمر الذي يحتم على الحكومة تقييد وارداتها عن طريق فرض الرسوم على الواردات وحظر استيراد السلع تامة الصنع وتشجيع الصادرات وبالتالي تحقيق وتكوين فائض مستمر في الميزان التجاري. وكانت الميركانتيلية تدعو إلى ميزان تجاري رابح بأن تكون الصادرات أكثر من الواردات، حيث دعت الميركانتيلية الفرنسية إلى حماية الصناعات الفرنسية الوليدة وفرض الرسوم على المستوردات المصنعة بينما دعت إلى استيراد المواد الأولية اللازمة للتصنيع.

يُنظَر إلى المذهب التجاري على أنَّه من النظريات الأولى للتجارة الدولية. وشدد على أنَّه يجب على الدول في الوقت نفسه تثبيط الواردات من خلال التعريفات والحصص وتشجيع الصادرات من خلال زيادة الصادرات ودعمها، بالإضافة إلى جمع المعادن الثمينة. جادلت النظرية بأنَّه لكي يحافظ بلد ما على توازن تجاري مناسب، يجب تشجيع إحلال الواردات وتراكم الثروة المالية (معظمها من الذهب والفضة)، ويجب تشجيع التصدير. وفقاً لأبرز منظري المذهب التجاري، توماس مون، "فإنَّ الوسائل العادية لزيادة ثروتنا وكنزنا هي من خلال التجارة الخارجية، حيث يجب علينا الالتزام بهذه القاعدة؛ لنبيع للغرباء سنوياً أكثر مما نستهلكه من قيمة بضائعهم"(Mun, 1895,7) [6]. افترضت النظرية أنَّ العالم لديه كمية ثابتة ومحدودة من الثروة؛ لذلك، لكي تحسن دولة ما ثروتها، عليها أن تأخذ بعض الموارد من بلد آخر بشكل مباشر أو غير مباشر. جادل منتقدو النموذج التجاري بأنَّ النظرية هي "وحدة زائفة لأحداث متباينة"، والتي أعاقت النمو إلى حد ما، خاصة في الدول النامية. على سبيل المثال، جادلت عقيدة تدفق السعر المحدد لديفيد هيوم (القرن الثامن عشر) بأن التوازن التجاري المناسب سيكون ممكناً، وإن كان ذلك على المدى القصير فقط. أكد سميث أنَّ النظام التجاري لم يكن سوى مؤامرة هائلة من قبل الصناعيين والتجار على حساب المستهلكين. وجادل بأنَّ النظرية لا تمنح المستهلكين المحليين الفرصة لاختيار أنواع مختلفة من المنتجات التي تم إنتاجها في بلدان أُخرى. كانت النظرية تعتبر "لعبة محصلتها صفر"، أو "لعبة خاسرة" مما يعني أنَّ أي مكسب تحققه دولة ما قد يؤدي إلى خسارة مقابلة للبلد الآخر الذي يشارك في

التجارة. أما النظرية الكلاسيكية والتي سادت منذ بداية القرن الثامن عشر، فقد نادت بالحرية الاقتصادية الكاملة في مجال التجارة الخارجية، ودعت إلى عدم تدخل الحكومة بالاقتصاد على عكس التجاريين الذين يعتبرون أنَّ تدخل الحكومة ضروري في النشاط الاقتصادي. فقد رأت أنَّ التجارة الخارجية تعمل على توسيع القاعدة الإنتاجية في الاقتصاد وتحقيق الغلة المتزايدة وتحريك الاستثمار على وجه يضمن الحصول على أكثر كفاية. وكانت بريطانيا وفرنسا من أكثر الدول تقدماً في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر، ودعت النظرية الكلاسيكية إلى حرية التجارة والتخصص (الكلفة المُطلَقة لآدم سميث، الكلفة النسبية لريكاردو)، حيث دعوا إلى زيادة الصادرات الصناعية وهم أكثر تخصصاً وإنتاجية فيه وزيادة الواردات لدعم التصدير. حيث أكد آدم سميث على أهمية التجارة الخارجية في توزيع الفائض من الإنتاج الصناعي، وأبرز ديفيد ريكاردو دور وأهمية التجارة الخارجية في النمو الاقتصادي، كما شرح الأضرار الناجمة عن تدخل الحكومة في النشاط الاقتصادي، بالإضافة إلى السلبيات الناجمة عن إعاقة حرية التجارة. بينما دعا فريدريك ليست في ألمانيا إلى الحماية الجمركية للصناعة دون الزراعة.

انتقدت النظرية الكلاسيكية السياسة الحمائية للتجاريين التي تهدف إلى الحصول على المعادن النفيسة من خلال إيجاد الفائض في الميزان التجاري. واعتبر الكلاسيكيون أنَّ الحرية الكاملة للتجارة ستؤدي إلى التخصص في الإنتاج للسلعة التي تتمتع فيها الدولة بأكبر ميزة تنافسية. (VERTER, 2015,210) [7]. أما النظريات الحديثة فقد أكدَّ كندليبركر Kindlberger أنَّ التجارة الخارجية وسيلة تمكن الدول النامية من تحقيق النمو الاقتصادي والانتقال إلى مرحلة الانطلاق. تُعَدُّ التجارة الخارجية من القطاعات الأساسية نظراً لكونها المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي في جانبيها الصادرات والمستوردات، وتُعَدُّ المستوردات أحد اهم جوانب التبادل التجاري بين الدول لما لها من آثار مباشرة على مستوى النشاط الاقتصادي في الدول، ويشير مفهوم المستوردات الى إجمالي ما يُنتَج من السلع والخدمات خارج الحدود الجغرافية للبلد والتي يتم استهلاكها في

داخله، وقد تؤدي زيادة نسبة الاستيراد الى تخفيض الطلب على السلع والخدمات المحلية والمُنتَجة في الداخل. وتعتبر هيكلية المستوردات من المعايير الأساسية في قياس درجة التطور الاقتصادي الذي يصل اليه البلد من خلال تجارته الخارجية وذلك عن طريق نوع السلع المستوردة، استهلاكية كانت أم إنتاجية، وتسهم هذه الأخيرة في رفع معدلات الدخل القومي عن طريق تمكين الاقتصاد من الحصول على السلع الإنتاجية كمستلزمات لعملية النمو والتنمية، بالإضافة إلى أنَّ استيراد السلع الاستهلاكية لسد احتياجات الاقتصاد القومي يؤثر سلباً على الصناعة المحلية وذلك لعدم قدرتها على منافسة السلع المستوردة الأرخص ثمناً وذات الجودة العالية والتي تكون مناسبة أكثر من حيث السعر من السلع المحلية [8]. في حين تمثل السلع الكمالية والرفاهية نسبة مهمة من السلع الاستهلاكية المستوردة، فإنَّ استيراد هذا النوع من السلع يضر بالصناعة الوطنية ويزيد العجز التجاري ويستنزف احتياطي البلد من العملات الأجنبية والتي كان من الأفضل توفيرها لاحتياجات البلد الأكثر حيوية مثل استيراد المواد الأولية والأجهزة الإنتاجية الضرورية لتعزيز الصناعة الوطنية.

وهناك عدة عوامل تؤثر على الاستيرادات منها:

(1:) نوع السلعة: تتأثر عملية الاستيراد بأنواع وطبيعة السلع فيما إذا كانت سلع استهلاكية أم سلع مصنعة.

(2:) طبيعة السوق الخارجية: تتعرض شركات الاستيراد لبعض الصعوبات المتعلقة بالجمارك وطريقة السداد وغيرها.

(3:) نقل البضاعة: تعتبر نقل البضائع المستوردة من وراء البحار من المشاكل الرئيسية لمشروعات الاستيراد وكلما ازدادت المسافة بين طرفي التبادل اختلفت التكاليف والمخاطرة بينهما.

(4:) تحديد كميات الاستيراد: تلجأ بعض الدول الى إجراءات منع الاستيراد لبعض السلع أو معظمها أو كلها ولفترة من الزمن أو بصورة مستمرة تبعاً للظروف والحالة الاقتصادية للبلد والهدف المحدد لبلوغه.

كما توفر الاستيرادات جملة من الفوائد تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحفيز عملية النمو الاقتصادي أهمها [9]:

(1) الميزة النسبية: يمكن الاستيراد كل دولة من الاستفادة من مزايا الدول الأُخرى، ويقصد بها الظروف التي يتم إنتاج السلع والخدمات والتي تسمح بتكاليف أرخص نسبياً من السوق المحلية إما بسبب انخفاض تكاليف العمالة أو انخفاض الضرائب والتي تزيد من هامش الربح بالنسبة لشركات الاستيراد.

(2) يوفر الاستيراد منتجات ذات جودة عالية: حيث يمكن الحصول على مواد خام وغير متوفرة في السوق المحلية وذات جودة أفضل مما هو موجود داخل البلد.

(3) يساهم الاستيراد في توفير الموارد اللازمة لعملية التصنيع: فقد تحتاج الدولة إلى موارد ضرورية لعملية التصنيع والبدء بعملية التنمية والتي يمكن توفيرها من خلال التجارة الخارجية. من جهة ثانية يُعتَبر النمو الاقتصادي من الأهداف الأساسية لأي برنامج اقتصادي وعلى مستوى اقتصاديات الدول النامية والمتقدمة والتي تسعى إليها الشعوب وبمختلف أيدولوجياتها والبحث عن الوسائل التي تحقق معدلات نمو مرتفعة وخلق فرص عمل جديدة والمساهمة في تقليل نسبة الفقر في المجتمع، وتحتاج أي دولة إلى وسائل الإنتاج الحديثة لتحريك العملية الانتاجية واستيراد السلع من الأسواق منخفضة الأسعار والأحسن جودة في إطار الاستفادة من منافع التخصص الدولي كبداية لكل عملية تنموية، ويظهر أثر الاستيراد في النمو الاقتصادي من خلال توفير السلع الرأسمالية والمواد الوسيطة الضرورية لتنفيذ برامج الاستثمار المقررة ضمن خطط التنمية والذي يساهم بدوره في زيادة الطلب على السلع الاستهلاكية كنتيجة لزيادة متوسط دخل الفرد. وفي المقابل، قد يؤثر الاستيراد سلباً في النمو الاقتصادي من خلال تأثيره السلبي في احتياطي الدولة من العملات الصعبة، لذا لا بد من توفير آلية تعمل على الموازنة بين منافع وتكاليف الاستيرادات. كما تؤدي زيادة الأهمية النسبية لواردات السلع الرأسمالية إلى إجمالي الواردات إلى تحفيز النمو الاقتصادي للبلد وتساعد في البدء في تكوين رأسمال ضروري لعملية التنمية الاقتصادية المستدامة، فترتبط برأس المال الأجنبي من

خلال نقل التكنولوجيا المتقدمة والموارد المطلوبة في العملية الإنتاجية للبلد المضيف، وإنَّ استيراد السلع الرأسمالية في بداية عملية التنمية أمر ضروري ومهم من شأنه توفير المعدات والتجهيزات والخبرات اللازمة لبناء قاعدة إنتاجية من خلال الموارد التي يتم اللجوء الى السوق الدولية لتوفيرها والملائمة لتلبية احتياجات الاقتصاد الوطني.

يمكن أن تؤدي الواردات دوراً مهماً في النمو الاقتصادي في سورية خلال الفترة القادمة وذلك يتطلب ما يأتي:

1-توفير السلع الوسيطة والرأسمالية اللازمة لبناء القاعدة الصناعية الضرورية لانطلاق الاقتصاد الوطني.

2-ضمان الحد الأدنى من المستوردات (السلع الرأسمالية والوسيطة) للحفاظ على مقدرة النمو الموجودة، والحصول على النمو الصناعي المطلوب.

3-نقل التكنولوجيا الحديثة من خلال المستوردات وتوطين التكنولوجيا.

4- ممارسة الحكومة لدورها في الرقابة على المستوردين والحد من الاحتكار.

5- الاستفادة من تجارب الدول الخاضعة للعقوبات الغربية وتعزيز العلاقات التجارية معها.

6-إحلال الواردات من السلع الاستهلاكية وصناعتها محلياً.

2-مفهوم الصادرات (Exports): يُطلَق مصطلح الصادرات على جميع السّلع والبضائع والخدمات التي ترسلها الدولة وتوّجهها إلى الأسواق الدوليّة الخارجية، ويأتي ذلك بعد أن تتأكدَ الدولة من بلوغها حالةَ الفائض في الإنتاج.

3-مفهوم التصدير (Export) هو وظيفة التجارة الدولية حيث يتم شحن البضائع المُنتَجة في بلد ما إلى بلد آخر لبيعها أو المتاجرة بها في المستقبل. ويضيف بيع هذه السلع إلى الناتج الإجمالي للدولة المنتجة. وفي حالة استخدامها في التجارة، يتم تبادل الصادرات لمنتجات أو خدمات أخرى في بلدان أخرى. وتُعَدُّ الصادرات من أقدم أشكال التحويل الاقتصادي وتحدث على نطاق واسع بين الدول التي تفرض قيوداً أقل على التجارة، مثل التعريفات الجمركية.

4-مفهوم النمو الاقتصادي: "حدوث زيادة مستمرة في إجمالي الناتج المحلي الإجمالي مما يحقق زيادة في حصة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي." [10]." معدل زيادة الإنتاج أو الدخل الحقيقي في مجتمع ما خلال مدة زمنية معينة، ويعكس النمو الاقتصادي التغيرات الكمية في الطاقة الإنتاجية ومدى استغلال هذه الطاقة، فكلما ارتفعت نسبة استغلال الطاقة الإنتاجية المتاحة في الاقتصاد، ازدادت معدلات النمو في الناتج المحلي الإجمالي والدخل الحقيقي وحصة الفرد منهما." [11]. ويشير النمو الاقتصادي في بلد ما إلى الزيادة في الدخل المحلي. يجب أن يكون معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي أكبر من معدل الزيادة السكانية.

5-الناتج المحلي والمستوردات من المواد الأولية اللازمة للصناعة:

يرتبط الأداء التجاري بالنمو الاقتصادي بوساطة العلاقة بين الميزان التجاري والناتج المحلي الإجمالي. إنَّ التجارة تعزّز التخصيص الفعّال للموارد، وتسمح لدولة ما بتحقيق وفورات في الحجم والنطاق، وتسهّل نشر المعرفة، وتعزز التقدم التكنولوجي، وتشجع المنافسة في الأسواق المحلية والدولية التي تؤدي إلى تحسين عمليات الإنتاج وتطوير منتجات جديدة [12].

6- العلاقة بين الصادرات والواردات: تزيد الصادرات من القدرة على الاستيراد نتيجة زيادة الاحتياطات من القطع الأجنبي الناجمة عن عملية التصدير والتي يمكن أن تُستخدَم في الإنفاق على الواردات، من جهة ثانية، فإنَّ بعض الصادرات وخاصةً الصناعية تحتاج إلى مواد خام وسلع وسيطة غير متوفرة محلياً، الأمر الذي يستلزم استيرادها، وبالتالي تتطلب زيادة الصادرات الصناعية خصوصاً زيادة الواردات من المواد الأولية والسلع الوسيطة.

7- تطور مسار التجارة الخارجية في سورية:

يمكن تقسيم مسار التجارة الخارجية في سورية إلى أربع مراحل تاريخية، تبدأ المرحلة الأولى مع بداية النصف الثاني من العام 1991، بعد صدور التعليمات التنفيذية لمرسوم الاستثمار رقم /10/، وتمتد حتى العام 1999، حيث تم منح المزيد من الحرية

الاقتصادية مقارنة بالفترة التي سبقتها ولكن شهدت هذه الفترة عجزاً في الميزان التجاري قارب وسطياً 1.7% من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية بحسب بيانات المكتب المركزي للإحصاء. باستثناء بعض السنوات التي حقق الميزان التجاري فائضاً في سورية خلالها. وتمتد المرحلة الثانية من عام 2000 حتى عام 2005 حيث تم إصدار العديد من المراسيم والقرارات التي أدت إلى تحقيق فائض تجاري في الفترة ما بين عامي 2000 و2003 بلغت نسبته وسطياً 3.6% من الناتج المحلي الإجمالي بسبب التوسع في إجراءات الإصلاح الاقتصادي، وتوسيع مساحة العمل للقطاع الخاص، وتوفير المرونة في التجارة الخارجية إذ تم إعفاء الصادرات من الرسوم والضرائب وفقاً للمرسوم رقم 15 لعام 2001، وشهد عام 2004 عجزاً تجارياً نتيجة زيادة معدل نمو الاستيراد عن نمو التصدير، وبدء تراجع الصادرات النفطية. وتمتد المرحلة الثالثة من العام 2006 حتى 2011، بالترافق مع الخطة الخميسة العاشرة، بعد اعتماد نهج اقتصاد السوق الاجتماعي بعد المؤتمر القطري العاشر لحزب البعث في 2005، والانخفاض الحاد في صادرات النفط، إذ أقرّت الخطة بما وصفته ب "هشاشة التوازن" في الميزان التجاري بين عامي 1997 و2004 مبينة أنَّ ذلك كان نتيجة اعتماده على عائدات تصدير النفط الخام بالدرجة الأولى، ومن الاختلالات أنَّ قيمة الصادرات لا تعكس قدرة الجهاز الإنتاجي إضافةً إلى وجود خلل في هيكل الصادرات حيث تمثل صادرات النفط وحدها 70 % من إجمالي الصادرات، واختلال هيكل المستوردات، حيث تشكل المستوردات من السلع الوسيطة 57% من إجمالي المستوردات بين عامي 1990 و2003. وبلغ العجز التجاري 14.14% من الناتج المحلي الإجمالي في نهاية عام 2011. تمتد المرحلة الرابعة من العام 2012 حتى عام 2018، وهي مرحلة الحرب على سورية، والتي شهدت ارتفاعاً كبيراً في العجز التجاري وصل إلى 34.6% من الناتج المحلي الإجمالي في نهاية عام 2018، ويتضح من بيانات التجارة الخارجية، لكميات الاستيراد والتصدير من العام 1991 وحتى عام 2018 زيادة كميات السلع المصدّرة على كميات السلع المستوردة طوال فترة المرحلة الأولى (1991–1999) ومع

ذلك شهد الميزان التجاري عجزاً بسبب زيادة وسطي سعر الكيلو غرام الواحد من المستوردات على وسطي سعر الكيلو غرام الواحد من الصادرات، وهذا يحدث نتيجة تخلف وطبيعة الصادرات (غالبية المواد المصدرة هي مواد أولية) إذ بلغ وسطي هذه المرحلة لسعر كيلو المستوردات 8.8 ليرة سورية، مقابل 1.8 ليرة سورية للصادرات أي بزيادة نحو 389%. في المقابل، ارتفع وسطي سعر الكيلو المصدّر طيلة المرحلة الثانية، بشكل كبير، إذ بلغ وسطي المرحلة 13.1 ليرة سورية، بزيادة نسبتها 627 % مقارنة بوسطي المرحلة الأولى إذ بلغ 1.8 ليرة، إلا أنَّ وسطي سعر الكيلو المستورد ارتفع إلى نحو 25.1 ليرة سورية، أي بزيادة نحو 184% عن وسطي الكيلو طوال المرحلة الأولى إذ بلغ 8.8 ليرة سورية. وتعمّق العجز مع زيادة كميات المستوردات عن الصادرات في العام 2005 وما بعده، وفي المرحلة الثالثة، بلغ وسطي كيلو الصادرات 31.3 ليرة سورية، بزيادة 139% عن وسطي المرحلة الثانية، بينما بلغ وسطي كيلو المستورد 32.1 ليرة سورية، بزيادة 28% عن المرحلة الثانية، إلا أنَّ الزيادة المطردة في كمية المستوردات عن الصادرات عمّقت عجز الميزان التجاري. وشهدت المرحلة الرابعة (مرحلة الحرب) تبايناً في مستوى الأسعار للصادرات والواردات وترافق ذلك مع تزايد العجز التجاري، وارتفعت أسعار الصادرات بسبب ارتفاع معدل التضخم بشكل رئيسي.

ويبرز التركز القطاعي في جانب المستوردات بشكل كبير في القطاع الصناعي خلال الفترة 2000–2010، الذي يحظى بقرابة نصف المستوردات وتشكل المواد الوسيطة أغلبها والتي تراوحت بين 33% عام 2004 إلى 65.7% عام 2010 وهذا يدلّ على تدني مستوى التصنيع، وعدم قدرته على تلبية الحاجات المحلية، بالإضافة إلى تدني نسبة المواد الخام من المواد المستوردة حيث أنَّها انخفضت من 12.39% من المستوردات في عام 2000 إلى 9.9% في عام 2010 وترافق ذلك مع زيادة المستوردات من المواد تامة الصنع من 37.8% عام 2000 إلى 51.8% عام 2010.

بينما شهد معدل نمو الواردات انهياراً خلال فترة الحرب ليصل إلى -14.3% خلال الفترة (2011–2017) نتيجة للعقوبات الخارجية على الاقتصاد السوري واقتصار

الواردات على السلع الأساسية التي تم تأمينها من خلال تفعيل الاتفاقيات التجارية مع عدد من الدول الصديقة، والذي تزامن مع انهيار في معدل نمو الناتج المحلي بلغ بالمتوسط –9.9% نتيجةً للحرب وخروج معظم المنشآت الإنتاجية من الخدمة وخروج مناطق المواد الخام عن السيطرة.

ثانياً– الدراسة التطبيقية

يظهر (الجدول 1) المتغيرات المستخدمة في الدراسة القياسية ومصادر البيانات.

الجدول 1: المتغيرات المستخدمة في الدراسة القياسية ومصادرها

المتغيرات	مصدر البيانات
الواردات: تم التعبير عنه باستخدام لوغاريتم الواردات Ln (Imports)	المكتب المركزي للإحصاء
معدل التضخم (Inflation Rate): ممثلاً بالرقم القياسي لأسعار المستهلك (cpi). وهو متغير تحكمي	قاعدة بيانات مؤشرات التنمية العالمية التابعة للبنك الدولي (WDI) ومصرف سورية المركزي.
سعر الصرف الحقيقي XR. وهو متغير تحكمي	قاعدة بيانات Penn World Table version 10.0
الإنفاق الحكومي الكلي: Total Government Expenditure وهو متغير تحكمي، تم التعبير عنه بلوغاريتم الإنفاق الحكومي الكلي.	المكتب المركزي للإحصاء.
النمو الاقتصادي تم التعبير عنه بلوغاريتم نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة (GDP Per Capita)	قاعدة بيانات مؤشرات التنمية العالمية التابعة للبنك الدولي (WDI).
النظام القانوني: باستخدام متغير دمية (متغير وهمي) Dummy variable.	من حسابات الباحث باستخدام اختبار جذر الوحدة الهيكلي.

المصدر: من إعداد الباحث

ويعرض (الجدول 2) قيم المتغيرات خلال الفترة 1980–2018.

الجدول 2: قيم متغيرات الدراسة القياسية خلال الفترة 1980-2018

Dummy variable	Ln (GDP Per Capita)	Ln (Total government Expenditure)	Ln (Imports)_	XR	INF	Year
0	9.193256	24.61484	23.50754	1.360977	0.192964124	1980
0	9.250969	24.5114	23.70799	1.360977	0.183941606	1981
0	9.245497	24.57266	23.48055	1.360977	0.143033292	1982
0	9.217145	24.65571	23.60409	1.360977	0.061272923	1983
0	9.134047	24.67958	23.5055	1.360977	0.092295182	1984
0	9.162323	24.68254	23.46861	2.114537	0.172529313	1985
0	9.084413	24.47428	23.09435	2.328271	0.360634921	1986
0	9.064995	24.19147	24.05243	2.53023	0.594843677	1987
0	9.159714	24.1529	23.94374	2.747214	0.34562212	1988
0	9.035279	24.04361	23.88214	3.011174	0.113992172	1989
1	10.177	25.05578	24.01673	3.179966	0.193968672	1990
1	10.21525	25.23533	24.15938	3.220056	0.09	1991
1	10.25642	25.22632	24.39138	3.247446	0.110091743	1992
1	10.23935	25.28307	24.56205	3.280911	0.132231405	1993
1	10.26787	25.4471	24.84025	3.709827	0.153284672	1994
1	10.26236	25.442	24.69084	3.741779	0.079799578	1995
1	10.33545	25.47584	24.82401	3.820498	0.082498901	1996
1	10.36398	25.61745	24.53461	3.830598	0.018861114	1997
1	10.40132	25.639	24.50116	3.812203	-0.007971656	1998
1	10.43038	25.66307	24.4847	3.828641	-0.037037037	1999
1	11.11503	26.42783	25.95723	3.828641	-0.038461538	2000
1	11.14414	26.51377	26.12027	3.828641	0.03	2001
1	11.15623	26.63533	26.18605	3.848728	-0.001305053	2002
1	11.1398	26.70811	26.19035	3.941582	0.057968294	2003
1	11.22292	26.78939	26.68686	3.94378	0.044331414	2004
1	11.29709	26.79031	26.9426	3.971219	0.072403494	2005
1	11.50687	27.03055	26.99864	3.953996	0.100241105	2006
1	11.58978	27.03999	27.25204	3.915617	0.039077095	2007
1	11.60422	26.9533	27.45598	3.841135	0.157453252	2008
1	11.68577	27.09392	27.29445	3.841243	0.029208971	2009
1	11.79574	27.34866	27.42302	3.832366	0.043974138	2010
1	11.94659	27.4507	27.59532	3.87819	0.047531639	2011

Dummy variable	Ln (GDP Per Capita)	Ln (Total government Expenditure)	Ln (Imports)_	XR	INF	Year
1	11.90493	27.9136	27.4007	4.167918	0.367022953	2012
1	11.91866	27.95528	27.57437	4.688898	0.88	2013
1	12.17068	27.96032	28.07753	5.037796	0.17	2014
1	12.47977	28.07185	28.03471	5.468183	0.48	2015
1	12.76636	28.31412	28.43681	6.131826	0.43	2016
1	13.09501	28.60935	28.73625	6.199719	0.0105	2017
1	13.20696	28.7901	28.73222	6.073045	0.038	2018

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات البنك الدولي وبيانات المكتب المركزي للإحصاء وبينات مصرف سورية المركزي وقاعدة بيانات Penn World Table V10

1-الطرق القياسية المستخدمة : تم استخدام منهجية التكامل المشترك باستخدام منهج الحدود لنموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (المتباطئة) Autoregressive Distributed Lag Model (ARDL) Bounds Testing حيث أصبح منهج اختبار الحدود شائع الاستخدام في السنوات الأخيرة، وفي هذه المنهجية تكون السلاسل الزمنية دالة في إبطاء قيمها وقيم المتغيرات التفسيرية (المستقلة) الحالية وإبطائها بمدة واحدة أو أكثر، ويتميز هذا النموذج بعدة ميزات منها: أولاً- يمكن تطبيقه بغض النظر عما إذا كانت المتغيرات محل البحث متكاملة من الدرجة صفر أو من الدرجة واحد مع تحقيق شرطين: أن يكون المتغير التابع مستقراً بعد أخذ الفرق الأول، وألا يتواجد في النموذج سلسلة زمنية مستقرة في الفرق الثاني (متكاملة من الدرجة الثانية). أي يمكن تطبيقه في حال استقر المتغير التابع في الفرق الأول مع استقرار المتغيرات المستقلة في المستوى أو الفرق الأول وليس شرطاً أن تستقر جميعها في نفس الدرجة. ثانياً- يعطينا نتائج في الأجلين القصير والطويل معاً. ثالثاً- المقدرات الناتجة عن هذا النموذج تتصف بخاصية عدم التحيز والكفاءة كما يساعد على التخلص من المشكلات المتعلقة بحذف المتغيرات ومشكلات الارتباط الذاتي. رابعاً- يمكننا النموذج من فصل تأثيرات الأجل القصير عن الأجل الطويل إذ نستطيع من خلاله تحديد العلاقة

التكاملية للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة بالإضافة إلى تحديد حجم تأثير كل من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وتعد معلماته التي يتم تقديرها في الأجل القصير والطويل أكثر اتساقاً من المعلمات التي نحصل عليها من الطرق الأخرى مثل انجل وجرانجر وطريقة جوهانسن.

2-اختبار استقرارية المتغيرات:

فرضيات اختبار جذر الوحدة اختبار ديكي فولر المطور-Augmented Dickey Fuller (ADF)السلسلة الزمنية غير مستقرة وتحتوي على جذر الوحدة، في مقابل الفرضية البديلة: السلسلة الزمنية مستقرة ولا تحتوي على جذر الوحدة. "تُعدُّ الاختبارات المطورة والمنبثقة عن اختبار ADF وهي اختبارات جذر الوحدة مع وجود نقطة تحول (تغير) هيكلي Unit Root With Break Point Test التي أشار لها Perron حيث أكد أنَّ تجاهل نقاط التغير الهيكلي في السلاسل الزمنية يمكن أن يؤدي إلى نتائج مضللة فيما يخص قبول أو رفض فرضية وجود جذر الوحدة لأي من المتغيرات" [13].

الجدول 3: اختبار جذر الوحدة ديكي فولر المطور ADF في حالة وجود تغيرات هيكلية

في المستوى					
معدل التضخم INF	الواردات Imports	الإنفاق الحكومي الإجمالي Total government Expenditure	النمو الاقتصادي GDP PER CAPITA		
-4.24	-3.20	-1.32	-4.12	إحصائية t	مع ثابت
0.08	*0.56*	*0.99*	*0.11*	*الاحتمالية*	
-4.81	-5.44	-4.10	-3.74	إحصائية t	مع ثابت واتجاه عام
0.57	*0.00*	*0.30*	*0.53*	*الاحتمالية*	
2011	*1999*	*1989*			تاريخ التغير الهيكلي (مع ثابت)
2011	*1999*	*1985*			تاريخ التغير الهيكلي (مع ثابت واتجاه عام)
					في الفرق الأول
D(INF)	d(Imports)	d(Total government Expenditure)	d(GDP PER CAPITA)		

مع ثابت	إحصائية t	-9.22	-7.71	-9.21	-8.31
	الاحتمالية	*0.00*	*0.00*	*0.00*	*00*
مع ثابت واتجاه عام	إحصائية t	-9.50	-11.02	-8.97	-8.18
	الاحتمالية	*0.00*	*0.00*	*0.00*	*00*
تاريخ التغير الهيكلي (مع ثابت)		*1990*	*1990*	2000	*2016*
تاريخ التغير الهيكلي (مع ثابت واتجاه عام)		*1990*	*2006*	2000	1987

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EVIEWS 12

يتضح من الجدول (3) السابق أنَّ المتغيرات التي استقرت في المستوى هي متغير معدل التضخم في المعادلة التي تتضمن ثابت فقط عند مستوى دلالة 10%. أما في الفرق الأول فقد استقرت جميع المتغيرات وفي جميع المعادلات (المعادلة التي تتضمن ثابت فقط، والمعادلة التي تتضمن ثابت واتجاه عام) عند مستوى دلالة 1%. وهذا ما يؤكد لنا ضرورة استخدام ARDL Bounds Test نظراً لأنَّ جميع المتغيرات مستقرة في الفرق الأول كما نلاحظ أنَّ عام 1990 هو عام التغير الهيكلي في أغلب المتغيرات وخاصةً في المتغير التابع (النمو الاقتصادي).

3-تقدير نموذج ARDL Bounds Test:

باعتبار أنَّ البيانات سنوية تم تحديد عدد فترات الإبطاء القصوى ب2، وبالاعتماد على معيار أكايك Akaike للمعلومات فإنَّ النموذج الأنسب هو ARDL (1,0,2,1,1) .

الجدول 4: تقدير نموذج ARDL (1,0,2,1,1) في الأجل الطويل

المعادلة في المستوى				
الحالة الثانية: ثابت مُقيَّد وبدون اتجاه عام				
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	إحصائية-t	الاحتمالية
Imports	0.1905	0.06	2.92	0.00
Total government Expenditure	0.438	0.09	4.70	0.00
XR	0.169	0.05	3.02	0.00
INF	0.271	0.259	1.04	0.30
C	-6.43	0.96	-6.63	0.00

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EVIEWS 12

من الجدول (4) نجد أنَّ جميع المتغيرات المستقلة كانت معنوية إحصائياً في الأجل الطويل عند مستوى دلالة 1% باستثناء معدل التضخم INF. كما نجد أنَّ للواردات أثر طردي في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل، حيث تؤدي زيادة الواردات بنسبة1% إلى زيادة النمو الاقتصادي بحوالي 0.19% مع ثبات بقية العوامل الأُخرى.

4-اختبار الحدود في الأجل الطويل:

الجدول 5: اختبار الحدود F-Bounds Test في الأجل الطويل

اختبار الحدود F-Bounds Test		فرضية العدم: لا يوجد علاقة في المستوى		
إحصائية الاختبار	القيمة	المعنوية	I(0)	I(1)
			عينة محدودة : n=37	
إحصائية F-statistic	7.92	10%	2.46	3.46
K عدد المتغيرات المستقلة	4	5%	2.947	4.088
Actual Sample Size حجم العينة الفعلي	37	1%	4.093	5.532

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EVIEWS 12

من الجدول (5) نلاحظ وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع حيث بلغت إحصائية F-Bounds Test حوالي 7.92وهي أكبر حتى من I(1)=5.53، حتى عند مستوى دلالة 1%.

5-تقدير العلاقة في الأجل القصير:

بعد التأكد من وجود التكامل المشترك بين متغيرات الدراسة، ننتقل إلى نموذج تصحيح الخطأ غير المُقيّد UECM.

الجدول 6: تقدير نموذج ARDL (1,0,2,1,1) في الأجل القصير

UECM Regression نموذج تصحيح الخطأ غير المُقيّد				
الحالة الثانية: ثابت مُقيَّد وبدون اتجاه عام				
Variable المتغير	المعامل Coefficien	الخطأ المعياري Std. Error	إحصائية t-Statistic	الاحتمالية Prob.

			t	
0.53	-0.62	0.07	-0.044	D(INF)
0.0156	-2.58	0.07	-0.189	D (INF (-1))
0.00	11.29	0.06	0.707	D (Total Government Expenditure)
0.51	-0.66	0.06	-0.043	D(XR)
0.00	5.63	0.02	0.1627	Dummy Variable
0.00	-7.53	0.08	-0.659	CointEq(-1)* معامل تصحيح الخطأ

من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EVIEWS 12

من الجدول (6) نجد أنَّ قيمة معامل تصحيح الخطأ سالبة ومعنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 1%، وأصغر من 1 وقد بلغت −0.659. مما يدل على وجود آلية لتصحيح الأخطاء في الأجل القصير للوصول إلى الوضع التوازني في الأجل الطويل، تتجه من المتغيرات المستقلة إلى المتغير التابع. وأنَّ سرعة عودة متغير النمو الاقتصادي نحو قيمته التوازنية في كل سنة تبلغ 65.9%، إلى أن يصل إلى التوازن في المدى الطويل بعد حوالي 1/0.659=1.51 سنة تقريباً.

6-الاختبارات التشخيصية للنموذج:

الجدول 7: الاختبارات التشخيصية لنموذج ARDL(1,0,2,1,1)

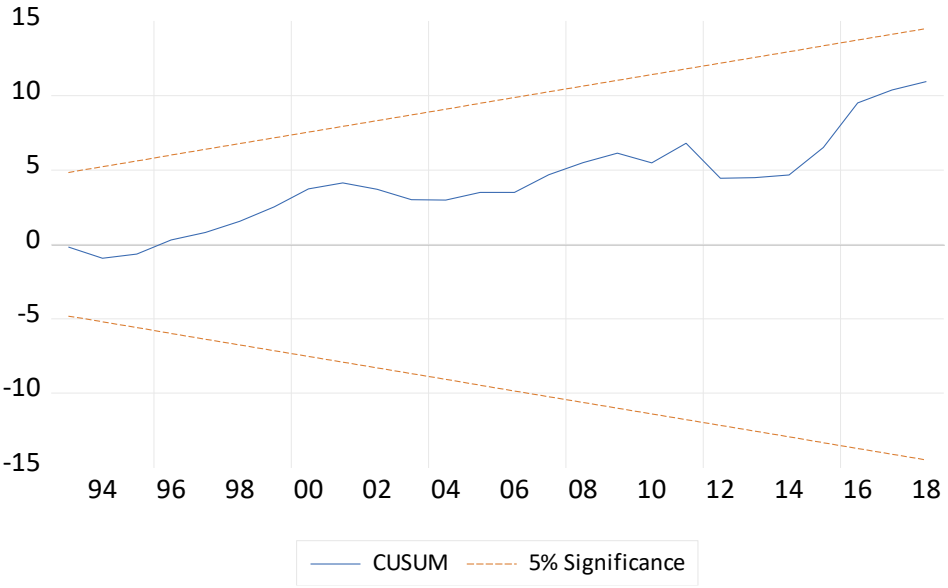
		0.900	R-squared معامل التحديد
0.093	Jarque-Bera Prob.	0.885	Adjusted R-squared معامل التحديد المصحح
0.96	Breusch-Godfrey Serial Correlation اختبار الارتباط الذاتي للبواقي LM Test: (F-statistic prob.)	0.45	اختبار عدم تجانس البواقي آرش: (احتمالية إحصائية F) Heteroskedasticity Test: ARCH: (F-statistic prob.)

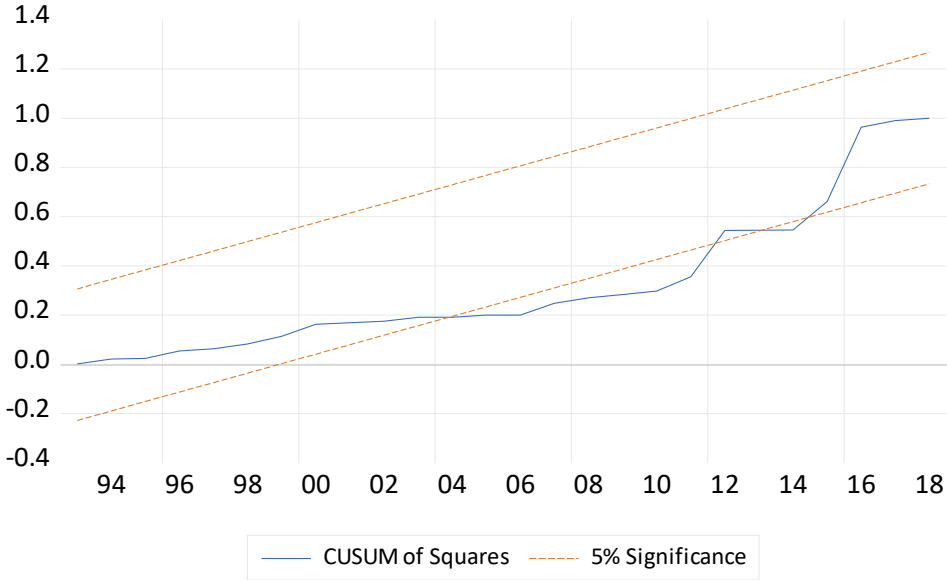
من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EVIEWS 12

من الجدول (7) نجد أنَّ قيمة معامل التحديد بلغت حوالي 90% وقيمة معامل التحديد المصحح بلغت حوالي 88.5%، كما نلاحظ أنَّ النموذج لا يعاني من مشكلة عدم التوزيع الطبيعي للبواقي حيث بلغت احتمالية اختبار Jarque-Bera حوالي 0.09 وهي أكبر من 5% وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بأنَّ توزيع البواقي هو التوزيع الطبيعي. كما نجد أنَّ النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي بين البواقي

حيث بلغت احتمالية اختبار Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test: (F-statistic) حوالي 0.96 وبالتالي لا يمكننا رفض فرضية العدم القائلة بأنَّ النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي بين البواقي. كذلك فإنَّ النموذج لا يعاني من مشكلة عدم تجانس البواقي حيث نجد أنَّه لا يوجد أثر Arch في البواقي، فقد بلغت احتمالية اختبار Heteroskedasticity Test: ARCH: (F-statistic) حوالي 0.45 وبالتالي لا يمكننا رفض فرضية العدم القائلة بأنّه لا يوجد أثر Archفي البواقي، وبالتالي فالنموذج لا يعاني من مشكلة عدم تجانس البواقي.

7-اختبار الاستقرارية الهيكلية لمعاملات النموذج:





الشكل 1: اختبارات الاستقرارية الهيكلية لمعاملات النموذج، باستخدام CUSUM, CUSUMSQ،

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Eviews12)

من الشكل (1) نجد أنَّ نجد أن الخط البياني لاختبار CUSUMيقع داخل الحدود الحرجة عند مستوى معنوية (5%) وهذا يشير إلى استقرار وانسجام تقديرات النموذج بين نتائج الأجلين القصير والطويل. كما نلاحظ أنَّ الخط البياني لاختبار CUSUMSQ يقع داخل الحدود الحرجة عند مستوى معنوية (5%) باستثناء الفترة 2005– 2012 وخلال عامي 2014–2015 نتيجة عدد من الصدمات الهيكلية لكن أثر هذه الصدمات يزول في عام 2016 وما يليه وهذا يشير إلى استقرار وانسجام تقديرات النموذج بين نتائج الأجلين القصير والطويل. مما سبق نستنتج أن النموذج خالي من جميع المشاكل القياسية ويمكن قبوله.

اختبار فرضيات البحث:

تم رفض جميع فرضيات البحث كما تبين من اختبار الحدود في الأجل الطويل، حيث نلاحظ وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع حيث بلغت إحصائية F–Bounds Test حوالي 7.92وهي أكبر حتى من 5.53=(1)I، حتى عند مستوى دلالة 1%. كما تبيّن أنَّ قيمة معامل تصحيح الخطأ سالبة ومعنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 1%، وأصغر من 1 وقد بلغت –0.659. مما يدل على وجود آلية لتصحيح الأخطاء في الأجل القصير للوصول إلى الوضع التوازني في الأجل الطويل، تتجه من المتغيرات المستقلة إلى المتغير التابع.

النتائج والمناقشة:

1- للواردات أثر طردي ومعنوي إحصائياً عند مستوى دلالة 1% في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل، حيث تؤدي زيادة الواردات بنسبة1% إلى زيادة النمو الاقتصادي بحوالي 0.19% مع ثبات بقية العوامل الأُخرى. وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة [1] والدراسة [2]. فتؤدي زيادة واردات السلع وخاصةً الرأسمالية إلى تحفيز نمو الناتج من خلال رفع مستوى تكوين رأس المال، علاوة على ذلك فإنَّ زيادة واردات السلع الرأسمالية من الدول المتقدمة تكنولوجياً، قد تؤدي لزيادة الإنتاجية وبالتالي النمو الاقتصادي.

2- وجود علاقة توازنية طويلة الأجل ومعنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 1% في سورية خلال الفترة 1980–2018 بين الواردات وسعر الصرف ومعدل التضخم والإنفاق الحكومي الكلي من جهة وبين النمو الاقتصادي من جهة ثانية مما يدل على أنَّ هذه المتغيرات لا تبتعد عن بعضها كثيراً وأنَّها تظهر سلوكاً متشابهاً، مما يؤدي إلى الاستقرار النسبي للمتغيرات، وفي تلك الحالة تصبح كل المعلومات متاحة مع بيئة مستقرة داخل النظام الاقتصادي أو جزء منه، وهذا ما يسمح باتخاذ القرارات الاقتصادية المثلى ووضع السياسات الاقتصادية المناسبة.

3- وجود علاقة ديناميكية في الأجل القصير وهذه العلاقة معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 1% في سورية خلال الفترة 1980-2018 بين الواردات وسعر الصرف ومعدل التضخم والإنفاق الحكومي الكلي والنظام القانوني من جهة وبين النمو الاقتصادي من جهة ثانية.

4- غياب وجود أثر للواردات في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل القصير.

5- تؤدي الواردات دوراً إيجابياً في النمو الاقتصادي وتُعَدُّ من مصادر النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل، مما يدعم تحقق فرضية الواردات تقود النمو ILG (Imports Lead Growth) في سورية خلال الفترة 1980-2018 وتتفق هذه النتائج مع دراسة [3] ودراسة [5].

6- يُعَدُّ الإنفاق الحكومي والواردات وسعر الصرف من العوامل المؤثرة في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل الطويل حيث أنَّ هذه المتغيرات لها أثر موجب وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 1% في النمو الاقتصادي في الأجل الطويل في سورية.

7- يُعَدُّ كل من معدل التضخم والإنفاق الحكومي الكلي والنظام القانوني، من العوامل المؤثرة في النمو الاقتصادي في سورية في الأجل القصير، حيث يؤثر التضخم تأثيراً سلبياً وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% في الأجل القصير في النمو الاقتصادي. بينما يؤثر كل من الإنفاق الحكومي الكلي والنظام القانوني بشكل طردي ومعنوي إحصائياً عند مستوى دلالة 1% في الأجل القصير في النمو الاقتصادي في سورية.

8- يتم تصحيح الاختلالات التي تحدث في الأجل القصير في النمو الاقتصادي بنسبة 65.9% سنوياً، أي أنَّ عملية التعديل تتم بصورة سريعة نسبياً.

المقترحات:

1- تبسيط آليات تمويل المستوردات مثل تبسيط إجراءات التخليص الجمركي وتبسيط آلية تمويل المستوردات، مما يؤدي إلى زيادة عدد المستوردين والتخفيف من الاحتكار والتحكم بأسعار مدخلات الإنتاج مما ينعكس بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي.

2-تطوير القوانين الخاصة بسياسات الاستيراد وتسهيل إجراءات الاستيراد مثل التقسيط وتأجيل موعد دفع ثمن البضائع وبشكل خاص للمواد الداخلة في عمليات الإنتاج والاستثمار.

3- تفعيل دور السياسة الخارجية والطرق الدبلوماسية في توقيع المزيد من الاتفاقيات التجارية الثنائية والمتعددة مع الدول مثل تبني سياسات اقتصادية وتنموية تكاملية مع الدول الصديقة، مما يفتح أسواقاً جديدة للتجار السوريين.

4-تفعيل دور الواردات في العملية الإنتاجية عبر سد الفجوة التكنولوجية عن طريق استيراد وتوطين التكنولوجيا الحديثة التي تعزز قدرة قوى الإنتاج المحلية، وبما يسمح بالحد من تصدير المواد الخام المحلية وإدخال هذه المواد في الدورة الإنتاجية ومن بعدها يتم تصديرها كمواد تامة الصنع مما يحقق المزيد من القيمة المضافة.

المراجع:

المراجع العربية:

[4] إسماعيل، عصام، 2018 قياس فاعلية الواردات في التأثير على النمو الاقتصادي في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 40، العدد 3.

[8] بريهي، فارس كريم، وكشيش، ميس عبد الأمير، 2017 الاختلال الهيكلي للميزان التجاري العراقي للمدة 1994– 2014، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 23، العدد 101.

[9] كاظم، إيمان عبد الرحيم، سلمان، صبا علاء، 2017 أثر الاستيرادات على بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في العراق، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 10، العدد 4.

[10] عجمية، محمد عبد العزيز وآخرون، 2007 التنمية الاقتصادية بين النظرية والتطبيق. الطبعة الثانية، الدار الجامعية، مصر.

[11] عريقات، حربي محمد موسى، 2006 مبادئ الاقتصاد (التحليل الكلي)، الطبعة الأولى. دار وائل للنشر. عمان: الأردن.

[13] الخطيب، عبد الله محمد غازي، 2020 دور المصارف التجارية في تحقيق التنمية الاقتصادية– (دراسة على المصارف الخاصة التقليدية في سورية)، رسالة ماجستير، قسم المصارف والتأمين، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سورية.

المراجع الأجنبية:

[1] ZADEH, M. S. K., ABDOLLAHIAN, E., & ZIAEI, S. M. 2014 The impact of imports and macroeconomic variables on the economic growth in Iran, Life Science Journal, 11(12s):84-88.

[2]MOHSEN, A. S. 2015 Effects of exports and imports on the economic growth of Syria, Euro-Asian Journal of Economics and Finance, 3(4), 253-261.

[3]KOYUNCU, C., & ÜNVER, M. 2018 Is there a long-term relationship between imports and economic growth?: The case of Turkey, IBANESS Congress Series–Plovdiv, Bulgaria, VIII, (pp. 341-346).

[5] KHAN, U., KHAN, A. M., ALAM, M. S., & ALKATHEERY, N. 2022 Causation between Consumption, Export, Import, and Economic Growth of Oman, ETIKONOMI, 21(1), 67-78.

[6] MUN, T. 1895 England's treasure by forraign trade. Macmillan and Company.

[7] VERTER, N. 2015 The application of international trade theories to agriculture. Mediterranean Journal of Social Sciences, 6(6 S4), 209-209.

[12]BUSSE, M., & KÖNIGER, J. 2012 Trade and economic growth: A re-examination of the empirical evidence. Available at

SSRN 2009939.http://www.hwwi.org/uploads/tx_wilpubdb/HWWI_Research_Paper-123_Trade-and-Growth.pdf.

- **References at Arabic:**

[4] ISMAIL, Essam. 2018 Measuring the Effectiveness of Imports in Influencing Economic Growth in Syria, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Economic and Legal Sciences Series, Volume 40, No. 3.

[8] BARIHI, F., and KECHICHE, M. 2017. The structural imbalance of the Iraqi trade balance for the period 1994-2014, Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume 23, Issue 101.

[9] KAZEM, I., SALMAN, S. 2017 The impact of imports on some macroeconomic variables in Iraq, Journal of the College of Administration and Economics for Economic, Administrative and Financial Studies, Volume 10, Issue 4.

[10] AJAMIYA., M. 2007 Economic development between theory and practice. Second Edition, University Publishing, Egypt.

[11] EREKAT., H. 2006 Principles of Economics (Macro-analysis), first edition. Wael Publishing. Ammaan Jordan.

[13] AL KHATIB., A.M.G. 2020 The Role of Commercial Banks in Achieving Economic Development - (Study on Conventional Private Banks in Syria), Master's Thesis, Banking and Insurance Department, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي

الباحث: عــلاء الصبيــحي

في المحاسبة – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

الملخص

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام التحول الرقمي ودورها في الحد من التهرب الضريبي وبيان المزايا والتحديات المتوقع حدوثها عند استخدام هذه التقنية.

ولتحقيق هذا الهدف, تم تحليل ما ورد في أدبيات مهنة المحاسبة الضريبية ومراجعة الحسابات من كتابات وبحوث سابقة متعلقة بالموضوع، لمعرفة مدى إمكانية الاستفادة من تجارب الاخرين في ذات المجال, و كذلك معرفة المزايا و التحديات التي تواجه تطبيقات التحول الرقمي مع التأكيد على تطبيق معايير مهنية يمكن أن يعتمد عليها المستخدم في فحصه واختباره للبيانات التي يتم معالجتها في بيئة عمل الرقمنة, بقصد الحصول على درجة عالية من الموثوقية والمصداقية، لتُعتمد من قبل متخذي القرارات وإعداد البيانات التي تبين مقدار الاستحقاق الضريبي و مطابقة المبالغ المحصلة مع المبالغ الواجبة التحصيل آلياً.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– يعد التحول الرقمي وسيلة معاصرة للحد من التهرب الضريبي، والمخاطر المرتبطة في العمل عبر التعامل في بيئة الأعمال.

– تسهم قدرة المستخدمين وكفاءتهم الوظيفية في استخدام الرقمنة إلى تعزيز الثقافة الضريبية لدى المكلفين، والمساهمة في تحقيق نوع من العدالة الضريبية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي, التهرب الضريبي, العدالة الضريبية.

The roll of digital transformation in reduce the tax evasion

Abstract

The study aims to highlight the importance of using digital transformation and its role in reducing tax evasion and demonstrating the benefits and challenges expected when using this technology.

To achieve this goal, the previous writings and researches related to the subject were analyzed in the literature of the tax accounting and auditing profession, to see if they can benefit from the experiences of others in the same field, as well as to know the advantages and challenges facing digital transformation applications while emphasizing the application of professional standards that the user can rely on in examining and testing the data processed in the digitalization work environment, With a view to obtaining a high degree of reliability and credibility, it is adopted by decision makers, preparing data showing the amount of tax benefit and matching the amounts collected with the amounts automatically collected.

The study found the following findings:

Digital transformation is a contemporary way to reduce tax evasion and risks associated with working by dealing in a business environment.

The ability and functional competence of users to use digitization enhance the tax culture of taxpayers and contribute to some kind of tax justice.

Keywords: digital transformation , tax evasion, tax justice.

الإطار العام للدراسة

المقدمة

تتمثل دراسة الرقمنة ودورها في المساهمة للحد من حالات التهرب الضريبي من خلال التطورات الحاصلة في تقانة المعلومات كونها المفتاح الأساسي والمحور الذي من خلاله تنطلق معظم التطورات.

مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه

تم الرجوع الى العديد من الدراسات السابقة في المحاسبة و تقانة المعلومات وأبرزت تساؤلات ظهرت فيها حاجة استخدام العنصر البشري بالتزامن مع تقانة المعلومات والاتصالات في خدمة المجالات المهنية, وهنا تظهر فكرة الرقمنة و ضرورة توافر الاحتياجات المادية و البرمجية , إضافة الى صعوبة توافر الخبرات الضرورية للتطبيق و مهارات المستخدمين لهذه الأنظمة الرقمية المتطورة. وهذا بدوره يوجه الاهتمام الى ضرورة الاستفادة من تقانة المعلومات و الية التحول الرقمي و كيف يمكن ان تسهم الرقمنة في الحد من التهرب الضريبي عند تطبيقها, وهل تعتمد الرقمنة في نتائجها على مهارات المستخدمين للإسهام في زيادة الواردات الضريبية.

اهداف البحث وأسئلة البحث.

تخلص اهداف البحث الى تتويج التساؤلات في السعي الى الاستفادة من تقانة الاتصالات عموماً في تطور خدمات الاعمال المقدمة من قبل منشآت الاعمال كل حسب اختصاصه، وفي بحثنا هذا تظهر التساؤل التالي:

- هل يمكن ان تسهم الرقمنة في الحد من التهرب الضريبي؟
- هل ترتبط الرقمنة في مهارات المستخدمين للإسهام في زيادة الواردات الضريبية؟

فرضيات البحث وحدوده.

طرحت التساؤلات التي اشارت الى وجود مشكلة نسعى الى المساهمة في صياغتها وتطويعها في خدمة المحاسبة وعلى وجه التحديد في الحد من التهرب الضريبي عبر آلية التحول الرقمي الى الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ودورها في الحد من التهرب الضريبي.

الفرضية الثانية: لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مهارات المستخدمين لأنظمة التحول الرقمي وكفاءاتهم في الحد من التهرب الضريبي

منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على مراجع ودراسات سابقة تم على أساسها وضع تساؤلات الدراسة وصياغة الفرضيات واختبارها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للوصول إلى النتائج وصياغة التوصيات المناسبة.

مجتمع وعينة الدراسة:

المنشآت الصناعية العاملة في محافظة درعا، حيث يبلغ عدد يتمثل مجتمع الدراسة في المنشآت الصناعية (58) حسب سجلات غرفة التجارة و الصناعة في محافظة درعا.

كما تم جمع بيانات البحث عبر المقابلة وتوزيع الاستبانة وتم اختيار العينة وفق معادلة ستيفن ثامبسون:

$$n = \frac{N*P(1-P)}{[[N-1*(d^{2}\div z^{2})]+p(1-p)]}$$

N حجم المجتمع = 58

z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05

p نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

وعند تطبيق المعادلة نتج أن حجم العينة هو (n=50 مكلف ضريبياً)

حدود الدراسة:

الزمان: اقتصرت الدراسة على الفترة ما بين عام (2017) و (2021) لنظرا للحالة التي عاشتها البلاد والتي أثرت وبشكل ملحوظ على كافة الأنشطة.

المكان: تم الاعتماد على مستخدمي الربط الالكتروني بهدف التحول الرقمي في قطاع المنشآت الصناعية والخاضعة لأحكام قانون الشركات رقم 3 لعام 2008 وتعديلاته بالمرسوم التشريعي رقم 29 لعام 2011.

أسلوب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

تم الاعتماد في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة في المنشآت الصناعية وفق استبيان ضم عدد من الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها بدرجة من الأهمية كالتالي:

(5: موافق جداً 4: موافق 3: محايد 2: غير موافق 1: غير موافق جدا").

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم استخدام اختبار معامل الارتباط لتوضيح العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل وكذلك بيان الفروقات والاختلافات بين آراء المستقصى منهم في عينة مجتمع الدراسة وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

الدراسات السابقة

1–دراسة" التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي[1]: هَدَفتْ الدراسة إلى استخدام إدخال تقنية الاتصالات في النظام الضريبي، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها: المساهمة في زيادة التحصيلات الضريبية، والالتزام الطوعي بالقوانين الضريبية إضافة إلى تحقيق العدالة الضريبية إلى حد مقبول.

2– دراسة "التجارة الالكترونية في الجزائر وقعها وتحدياتها الضريبية"[2]: هَدَفتْ الدراسة إلى التعرف على طبيعة ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر بعد تبنيها قوانين الضرائب والرسوم الخاصة بممارسة التجارة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود قاعدة تقنية معدة للعمل في بيئة التعامل الالكتروني والحاجة إلى الموارد البشرية المؤهلة للعمل وفق تقنية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية والتي تسهم في دقة الجباية للموارد وإعادة توظيفها بالشكل الأمثل.

3–الضرائب الالكترونية والتهرب الضريبي في نيجيريا، دراسة في لاغوس[3] : هَدَفتْ هذه الدراسة إلى التأكد من مدى الاستفادة من استخدام أسلوب الضرائب الالكترونية

---

1 جودة, إبراهيم ناصر, التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النظم الضريبية, مجلة الاقتصاد الصناعي, العدد 11 ديسمبر ,2016, ص–ص 239–241, الزرقاء, الأردن, جامعة الزرقاء.

2 هاشمي, العمري, و اخرون, التجارة الالكترونية في الجزائر و واقعها و تحدياتها الضريبية, مجلة أبحاث و دراسات التنمية, مج:08,العدد 02, 31–ديسمبر–2021,ص–ص375–378,الجزائر ,جامعة محمد البشير الابراهيمي.

3Adeniyi ,Segun Idowu & et.al" electronic taxation and tax evasion in Nigeria: a study of lagos, journal of academic research in economic,vol(9),No(1),march,2017, pp 122-129,Nnamdi Azikiwe University, Awka,Nigeria.

في الحد من التهرب الضريبي, وتوصلت إلى نتائج من أهمها أن نظام الضرائب الالكترونية قد وفر المرونة في الوقت وقلل من التهرب الضريبي إلى نسبة جيدة وأكدت في توصياتها على إلزام كافة الفعاليات الاقتصادية مهما كان صغر حجمها بالتجهيزات اللازمة لنظام العمل الالكتروني.

4-تنفيذ المستندات الضريبية الالكترونية في البرازيل كأداة لمكافحة التهرب الضريبي[4]: هَدَفتْ هذه الدراسة إلى إيجاز المفاهيم ونموذج التشغيل وتطور تنفيذ مشاريع الضريبية الالكترونية في البرازيل وإصدار نموذج الفاتورة الالكترونية، وإرفاقها ببوليصة الشحن الالكترونية، بالإضافة إلى التكامل والمراقبة على العمليات التجارية في الدولة مع عرض القيود الحالية لجعل هذا النظام فعالاً.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال خصوصيتها وفق البعد المكاني والزماني للدراسة الميدانية، حيث تناولت دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي من خلال إتباع نظام معلوماتي يعتمد على الأنظمة والقوانين الضريبية المقترح تعديلها بما يناسب واقع الرقمية وتقانة المعلومات والذي يضمن بذلك تحسن الواردات الضريبية، وكذلك تقديم مقترح نظام الفاتورة الالكترونية تماشيا مع الواقع الذي تنهج به الدول الراغبة في التقدم المالي وتحسين واقع الخدمات العامة فيها.

الفصل الأول التحول الرقمي

مقدمة

أصبحت تقانة المعلومات أداة بحث وتطور عصرية تعتمدها منظمات الاعمال بهدف التطوير والانتقال السريع الى مواكبة متطلبات العصر.

4: de mello, newton oller, & et,al", the implementation documents in brazil as tool to fight tax evasion, Proceedings of the 13th WSEAS International Conference on System,2009, ISSN: 1790-2769,pp 449-455, São Paulo - SP BRAZIL.

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي: تبني منظمات الاعمال أداة التقنيات الرقمية التي لها هدف مشترك يسهم في تنفيذ أهدافها بقصد زيادة الكفاءة أو القيمة أو الابتكار[5].

و من خلال التعريف السابق نستخلص خصائص التحول الرقمي:

- سرعة الوصول الى البيانات.
- توجيه منظمات الاعمال الى الاستفادة من تجارب الاخرين.
- المرونة والاستقلالية في البيانات.
- المساهمة في زيادة القيمة المضافة لدى منظمات الاعمال.

المبحث الثاني: مزايا وسلبيات التحول الرقمي

اولاً مزايا التحول الرقمي[6]:

1- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ومتخذي القرارات.

2- التفاعلية في إدارة المستندات ضمن منظمات الاعمال كل حسب حجمها.

3- زيادة الكفاءة والفعالية وتوفير الوقت في تنفيذ العمليات المطلوبة في نشاط منظمة الاعمال.

4- زيادة القدرة التنافسية لمنظمات الاعمال عبر التركيز على الكفاءات الأساسية والتغلب على نقاط الضعف فيها.

5- الالتزام بأمن المعلومات عبر استخدام التقنيات الحديثة المتاحة.

6- ابتكار أساليب سهلة ومريحة لمستخدمي البيانات وفق النظم الآمنة.

---

[5] Farias, A. &. (2021). Digital Transformation in the Chilean Lodging Sector:oppotunities for sustainable businesses. *MDPI*, 2,-3.

[6]Nicoletti, Bernardo,2021. Benefits and Challenges of Digital Transformation, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223.

ثانياً: سلبيات التحول الرقمي[7]:

1- زيادة احتمال التلاعب في البيانات الرقمية في حال عدم القدرة على وجود أنظمة فعالة لحماية امن المعلومات.

2- عدم قدرة المستخدمين من تطوير مهاراتهم لاستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيدين.

3- التوقف المفاجئ للعمل في حين عدم وجود نظام تشغيل مقارن بالتزامن للأنظمة المشغلة للعمل.

المبحث الثالث: متطلبات وضوابط التحول الرقمي

تتطلب الاستفادة من خدمات تقانة المعلومات بهدف التحول الى الاستخدام الرقمي لمنظمات الاعمال ركائز أساسية تتمثل في[8]:

1- تحليل احتياجات منظمة الاعمال الى المستلزمات المادية للتحول الرقمي والمكونة من:

أ- الحواسيب وشبكات الاتصال اللازمة.

ب-البرامج المستخدمة من قبل منظمة الاعمال في أنظمة التشغيل لإخراج التقارير والمنتجات المقدمة من قبلها كل حسب نشاطه.

ج- برامج الحماية لأنظمة التشغيل والاستخدام وفق ضوابط امن المعلومات.

2- تدريب وتأهيل المستخدمين لأنظمة التشغيل التي ستوظف في تقديم الخدمات الرقمية الالكترونية.

3- اختبار بيئة عمل منظمات الاعمال وتحليل النتائج في كل مرحلة من مراحل التشغيل عند الانتقال الى الأسلوب الرقمي في تقديم المنتجات.

4- الاستمرارية في التطوير لبيئة التشغيل الالكترونية للأنظمة القائمة حتى تبقى في مزامنة لمتطلبات تقانة المعلومات وسهولة الاستخدام.

---

[7] Ibid, Nicoletti, Bernardo,2021. Benefits and Challenges of Digital Transformation, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223

[8] Munirathinam, Sathyan ,& et la,2022, Enterprise Digital Transformation: Technology, Tools, and Use Cases, Auerbach Publications,pp423-425.

5- توافر الإمكانيات المالية في مجالات الدعم الكامل لنفقات البحث والتطوير بما يلبي احتياجات منظمة الاعمال ومختلف المستفيدين.

6- تقبل التحديثات وفق مقترحات المستخدمين ضمن ضوابط السرية في الاستخدام والاستقلالية في المعلومات.

الفصل الثاني التهرب الضريبي

المبحث الأول: التهرب الضريبي تعريفه وأسبابه

أولاً: تعريف التهرب الضريبي وأسبابه

يعرف التهرب الضريبي وفق ما ورد في المادة الثانية من القانون رقم 25 لعام 2003 الصادرة عن وزارة المالية السورية على انه: كل فعل متعمد يقوم به المكلف ضريبياً بمخالفة القانون و يتلاعب في بياناته المالية ليتمكن من التضليل و عدم الإفصاح الدقيق عن المطرح الضريبي.[9]

أما عن الأسباب التي تدعو إلى التهرب الضريبي نذكر منها:[10]

أ- أسباب تتعلق بالمكلف ضريبياً تتمثل في:

1.ضعف الحس والشعور بالواجب الوطني لتأدية المستحقات الضريبية.

2.ضعف ثقافة الوعي الضريبي وعدم شعوره بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والدولة.

ب- أسباب تتعلق بالنظام الضريبي وطبيعة تنظيمه الفني: وهذه الأسباب تكمن في تعقيد النظام الضريبي أو عدم الاستقرار في التشريعات الضريبية إضافة إلى التساهل في فرض العقوبات الرادعة لحالات التهرب الضريبي.

---

[9] وزارة المالية. (29 10, 2011). التشريعات والقوانين. تم الاسترداد من التعليمات التنفيذية للقانون رقم /25/ لعام 2003 الخاص بالاستعلام ومكافحة التهرب الضريبي:
lang=ar&id=134&category_id=51&http://syriantax.gov.sy/?page=show_det

[10] منير، د.بن عزوق ، و اخرون. (31 12, 2020). دور الإدارة الالكترونية في تحسين التحصيل الجبائي و مكافحة التهرب الضريبي. مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، ص.ص 514-529.

ج- أسباب تتعلق بالإدارة الضريبية: تتمثل في التساهل عند تطبيق العقوبات المفروضة على المتهربين ضريباً وضعف الإمكانيات والوسائل المتاحة لتعقب المتهربين ضريبياً، إضافة لنقص اليد العاملة في جهاز الاستعلام الضريبي.

المبحث الثاني متطلبات وإجراءات الحد من التهرب الضريبي

اولاً: متطلبات العمل في بيئة الرقمنة

يتطلب العمل في بيئة الأعمال الرقمية مستلزمات وتجهيزات خاصة تسهم في تحقيق الغاية التي من اجلها أنشأت له وتقسم هذه المتطلبات إلى:

اولاً: متطلبات مادية وتقنية[11]:

حيث تشمل هذه المتطلبات على الحواسيب وشبكات الحواسيب المحلية والشبكات الواسعة النطاق ونظام تشغيل الشبكات الذي يتولى إدارة موارد الشبكة المتطورة وفق مواصفات تقنية حديثة يشرف عليها مختصين وفنيين أكفاء وشبكة الانترنت والتي تعتبر ركيزة أساسية في دعم مشروع الرقمنة الالكترونية والاتصالات الحديثة.

ثانياً: متطلبات الموارد البشرية[12]: والتي تعتبر ركيزة عمل أساسية في نجاح أي مشروع، واعتماد آلية تدريب خاصة تضمن تدريب كافة العاملين على البرامج المعتمدة في ظل الرقمنة الالكترونية وإكسابهم مهارات خاصة حسب الدور الوظيفي لكل منهم حسب المهام المطلوب لكل منهم إنجازها.

ثالثاً: متطلبات مالية: تشمل هذه المتطلبات موازنة نفقات التشغيل والصيانة والدراسات المالية لنفقات المشروع ورواتب العاملين والمختصين في هذه الإدارة وموازنة التجهيزات المادية والبرمجية.

رابعاً: متطلبات بيئة العمل القانونية والاجتماعية(منير و اخرون، 2020)[13]:

تعتبر هذه المتطلبات ركيزة أساسية في إنجاح المتطلبات المادية والتقنية وتتمثل في:

---

[11] الدويسان, فاطمة، وآخرون. (1 1, 2008). مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة – حالة عملية. مجلة اقتصاديات شمال افريقية، الصفحات 251-270.

[12] المنهالي، محمد صالح. (2011). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. الاردن، عمان: جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال.

[13] مرجع سابق، منير واخرون.

القوانين والأنظمة التشريعية: وهذا المطلب يستلزم صياغة القوانين الخاصة بإدارة العمل في ظل التحول الرقمي، وذلك لخاصية التعامل في بيئة جديدة والانتقال إلى بيئة عمل جديدة تفرض فيها قوانين جديدة وإجراءات خاصة بكل تطبيق تضمن الحد من التهرب الضريبي.

الرقابة المالية والضريبية[14]: تتطلب بيئة العمل الالكترونية للحد من التهرب الضريبي تدريب العاملين وتمرسهم في أسلوب العمل الرقمي وتغيير أساليب العمل الرقابية من التقليدية إلى الالكترونية ووضع إجراءات رقابية تضمن الدقة في فرض التكليف والتتبع المادية لخطوات العمل وضمان التحصيل الضريبي.

العوامل الاجتماعية و المعرفة الرقمية[15]:

تتمثل العوامل الاجتماعية في ترسيخ طبيعة العمل الالكترونية وتامين متطلبات المكلفين لما يضمن الثقة لهم في تحقيق الفائدة الراجعة عليهم من تطبيق المعاملات الضريبة والمالية الالكترونية، وتعزيز الثقة لديهم بالأنظمة الجديدة في نشر ثقافة الوعي الضريبية ودورهم في التنمية المستدامة.

إما المعرفة الرقمية وأهميتها فتتمثل في تلبية احتياجات المستخدمين لأنظمة المعلومات و التحول الرقمي بحيث يمكن أن تلبي له إمكانية الاطلاع المباشر على الالتزامات الخاصة بكل مكلف وإمكانية الاعتراض بطريقة الكترونية تثبت للمكلف ضريبيا مقدار الالتزامات المفروضة عليه وإمكانية التسديد الجزئي

أو المرحلي في كل فترة حتى لا يشعر بالعبء المالي الكبير الواجب فيه السداد.

ثانياً: آلية ضبط التكليف الضريبي في ظل التحول الرقمي

وفق متطلبات العمل في ظل الرقمنة والاقتصاد الرقمي فان اعتماد إجراءات جديدة تلبي متطلبات بيئة العمل الالكترونية الجديدة، تضمن صحة الإجراءات ودقتها، مع التركيز على الابتعاد عن الروتين الإداري وعدم إشعار المكلف بأنه مجبر بالإكراه على دفع

[14] السديري، محمد بن احمد. (2004). مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية. المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي ص. ص39–110. السعودية، الرياض: جامعة الملك عبد العزيز.

[15] مرجع سابق، منير واخرون.

الواجب الضريبي، مع التأكيد على أن الهدف من التحول إلى الأسلوب الالكتروني هو الدقة التكليف والسهولة في التحصيل مع توفير الوقت والحد من التهرب الضريبي.
لذلك نرى أن آلية ضبط التكليف الضريبي في ظل التعامل في بيئة التحول الرقمي تتمثل في:

1- توافر البنية المادية والتجهيزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي يتطلب بدوره مستوى عال من خدمات الاتصال والتواصل على أرضية واسعة تشمل كافة المجالات مع التزامن في شبكة الانترنت.
2- توافر وسائل الدفع والسداد الالكتروني والذي تم إتاحته مؤخرا في سورية عبر تطبيق الدفع الالكتروني بواسطة شبكة الجوال وإصدار التراخيص لشركات التسديد والدفع الالكتروني في ظل شبكة أمان وحماية للأطراف المتعاملة معها.
3- إصدار التعاميم اللازمة للتصريح بالدفع الالكتروني واعتماده من قبل الجهات صاحبة الحق في التشريع والدفع الالكترونية ممثلة بالهيئة الناظمة للاتصالات ووزارة المالية والسلطة المصرفية.
4- وجود منظومة تشريعية ضريبية مرنة تتلاءم مع متطلبات إدارة التحول الرقمي.

الفصل الثالث الدراسة الميدانية في بيئة المنشآت الصناعية

يتناول هذا البحث وصفا مفصلاً للمنهج والإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها وصدقها والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في معالجة نتائج الدراسة، حيث تهدف الدراسة الميدانية إلى اختبار مدى قبول التحول الرقمي ودوره في الحد من التهرب الضريبي في بيئة الاعمال الصناعية في سورية وفق قرارات الهيئة العامة للضرائب والرسوم في سورية بعد تطبيق الربط الالكتروني فيما بينها وبين المنشآت الصناعية.

وهنا تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تصحيح أدوات الدراسة وفق الجدول رقم (2) التالي:

جدول 1 تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

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

كما تم تحديد مستويات الإجابة فق فقرات الدراسة وما مداها وفق الجدول رقم (3) التالي:

جدول 2 مستويات الإجابة على فقرات الدراسة و محاورها لاتجاه العينة

المعيار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	4.2—5	3.4—4.2	2.6—3.4	1.8—2.6	1--1.8

وتم تقسيم العبارات الى محاور وفق فرضيات البحث حيث تضمن الجدول رقم (4) عبارات خاصة بالفرضية الأولى وفق التالي:

جدول 3 نتائج استبيان فقرات الفرضية الاولى

رقم	نص العبارة
1	الرقمنة أداة توثيق لا تقبل التزييف
2	يسهم التحول الرقمي في تقديم البيانات المالية الدقيقة
3	يعتبر التحول الرقمي وسيلة فعالة في تحصيل الواردات الضريبية
4	تمكن عملية التحول الرقمي الصادرة عن الإدارة الضريبة نموذجا في مقارنة الإيرادات المحصلة فعلا و المفروضة اصولاً
5	يسهم التحول الرقمي في منح المزيد من الثقة في مخرجات عمل البرامج الإلكترونية وفق تعليمات الهيئة العامة للضرائب و الرسوم
6	يقدم التحول الرقمي دليلاً على مصداقية التعامل و ضبط البيانات المالية لأصحاب المنشأة
7	يؤدي التحول الرقمي الى زيادة درجة الثقة في القوائم المالية ومخرجات نظم المعلومات المحاسبية

ويظهر الجدول رقم (5) نتائج تحليل وترتيب العبارات الخاصة بالفرضية الأولى تبعا لمقياس المتوسط الحسابي وكذلك الوزن النسبي لنص العبارة وفق التالي:

جدول 4 نتائج اختبار فقرات استبيان الفرضية الأولى

رقم العبارة	معامل الارتباط 0.000	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدالةT	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
1	883**	4.41	0.855	13.883	88	0.000
2	756**	3.94	1.182	6.728	79	0.000
3	974**	3.96	0.853	9.466	79	0.000
4	936**	3.7	0.901	6.588	74	0.000
5	787**	3.51	1.453	2.941	70	0.004
6	897**	3.45	0.938	4.049	69	0.000
7	838**	3.37	1.031	2.991	67	0.004

وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

كما تضمن الجدول رقم (6) العبارات الخاصة بالفرضية الثانية وفق التالي:

جدول 5 نتائج استبيان فقرات الفرضية الثانية

رقم العبارة	نص العبارة
.1	ضمان قوة واستقلالية نظام الرقمنة يؤدي إلى الدقة في نتائج التكليف الضريبي
.2	يؤدي استخدام الرقمنة الى توفير الوقت و الجهد على المكلفين ضريبا
.3	توضيح وتقسيم المسؤولية يمكن من زيادة درجة الثقة في مخرجات التحول الرقمي الى تعزز ثقة المكلفين
.4	الالتزام المهني للجهات الرقابية يؤدي إلى زيادة كفاءة استخدام الى التحول الرقمي و يحد من التعسف في التكليف الضريبي
.5	ان دقة الإدارة الضريبية في التكليف و تقليل الإجراءات في الجباية الكترونيا يعزز من ثقة المستخدمين للتحول الرقمي
.6	ان وجود بيانات الاستعلام بموجب التحول الرقمي بخلق ثقة لدى المكلفين بالإدارة الضريبية المؤتمتة
.7	تؤدي خدمات التحول الرقمي الى تحسين جودة المعلومات ومحتواها لخدمة أغراض متخذي القرارات المختلفة
.8	تعتبر التسهيلات المقدمة في نظام التحول الرقمي و سرية بياناتها حافزاً لتعزيز وعي المكلفين وتحقيق العدالة ضريبا
.9	يؤدي التوسع في خدمة التحول الرقمي إلى الحد من المخاطر التقنية الحديثة

.10	ان استخدام التحول الرقمي و وسائل الحماية لبيانات الإدارة الضريبة يقلل من التدخل البشري في استغلال المكلفين ضريبي
.11	لخدمة التحول الرقمي دور فعال في تنشيط بيئة الاعمال في سورية عبر تأكيد استخدام الواردات الضريبية في التمويل لخدمة المجتمع.
.12	تتطور بيئة العمل في مجال تقديم الاستشارات المهنية للمكلفين ضريبيا مع التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات

ويظهر الجدول رقم (7) نتائج تحليل وترتيب العبارات الخاصة بالفرضية الثانية تبعا لمقياس المتوسط الحسابي وكذلك الوزن النسبي لنص العبارة وفق التالي:

جدول 6 نتائج اختبار فقرات استبيان الفرضية الثانية

رقم السؤال	معامل الارتباط 0.000	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدالة T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
.1	923	4.14	1.486	6.469	83	0.0000
.2	602	4.14	0.593	16.219	83	0.0000
.3	907	3.99	0.918	9.05	80	0.0000
.4	907	3.93	0.816	9.595	79	0.0000
.5	907	3.93	0.834	9.396	79	0.0000
.6	883	3.96	0.853	9.466	79	0.0000
.7	602	3.97	0.654	12.52	79	0.0000
.8	950	3.9	0.848	8.959	78	0.0000
.9	868	4.49	0.715	17.604	90	0.0000
.10	966	4.38	0.641	18.153	88	0.0000
.11	507	4.15	0.624	15.584	83	0.0000
.12	784	3.85	0.856	8.318	77	0.0000

وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور وكون ان كل عبارة من عبارات هذا المحور لم يقل مستوى الدلالة فيها عن (5%)، لم نلجأ إلى حذف أي عبارة، وبالتالي هذا يعطي تأكيداً ومصداقية على أن عبارات المحور الثاني مترابطة، وتم تحكيمه بدرجة عالية من الدقة.

جدول 7 نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
التحول الرقمي ودورها في الحد من التهرب الضريبي	7	0.95
مهارات المستخدمين في التحول الرقمي وكفاءاتهم في الحد من التهرب الضريبي.	12	0.91

من النتائج الموضحة في جدول (8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت جيدة ومرتفعة وتراوحت بين القيمة (0.91) للمحور الثاني " مهارات المستخدمين في عملية التحول الالكتروني وكفاءاتهم في الحد من التهرب الضريبي " والقيمة (0.95) للمحور الأول " التحول الرقمي ودوره في الحد من التهرب الضريبي" وعليه يمكن الاعتماد على تلك البيانات وتحليلها وتفسير نتائجها، واختبار فرضياتها، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها.

- اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ودوره في الحد من التهرب الضريبي.

جدول 8 العلاقة بين التحول الرقمي و دوره في الحد من التهرب الضريبي

Correlations			
التحول الرقمي ودوره			
.927**	Correlation	الحد من التهرب الضريبي	Spearman's rho
0.000	Sig. (2-tailed)		
71	N		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

وهي قيمة كبيرة والدلالة المعنوية R=0.927يبين الجدول أن قيمة دالة الاختبار وهي أصغر من الدلالة القياسية 0.05 إذا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية Sig=0.000 للتحول الرقمي ودوره في الحد من التهرب الضريبي.

- **الفرضية الثانية**: لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مهارات المستخدمين في التحول الرقمي وكفاءتهم في الحد من التهرب الضريبي.

جدول 9 العلاقة بين مهارات المستخدمين في التحول الرقمي و كفاءتهم في الحد من التهرب الضريبي

مهارات المستخدمين للتحول الرقمي وكفاءاتهم			
902**	Correlation Coefficient	الحد من التهرب الضريبي	Spearman's rho
.000	Sig. (2-tailed)		
1	N		

وهي قيمة كبيرة والدلالة المعنوية R=0.90يبين الجدول أن قيمة دالة الاختبار

وهي أصغر من الدلالة القياسية 0.05 إذا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية Sig=0.000 بين مهارات المستخدمين في التحول الرقمي وكفاءاتهم في الحد من التهرب الضريبي.

الخاتمة

أولاً: الخلاصة

بناءً على الدراسة التحليلية واختبار الفروض، فإننا نتوصل إلى أهمية دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي، عبر إظهار مهارات المستخدمين في التحول الرقمي وكفاءاتهم في الحد من التهرب الضريبي.

ثانياً: النتائج والاستنتاجات:

استناداً إلى نتائج فرضيات البحث فقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- يعد التحول الرقمي وسيلة معاصرة للحد من التهرب الضريبي والمخاطر المرتبطة في العمل عبر التعامل في بيئة الأعمال.

2- تسهم قدرة المستخدمين وكفاءتهم الوظيفية في استخدام التحول الرقمي إلى تعزيز الثقافة الضريبية لدى المكلفين، والمساهمة في تحقيق نوع من العدالة الضريبية.

ثالثاً: التوصيات

بناء على نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

1-تشجيع المكلفين ضريبيا بتوظيف المختصين محاسبيا في العمل لديهم وذلك لضرورة الاحتساب و المطابقة الضريبية.

2-اعتماد بيئة مناسبة ومتطورة تكون ذات فائدة للمكلفين والإدارة الضريبية.

المراجع ومصادر البحث

الترتيب	المراجع حسب ورودها في البحث
.1	إبراهيم ناصر جودة,, التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النظم الضريبية, مجلة الاقتصاد الصناعي, العدد 11 ديسمبر,2016, ص-ص 239-241, الزرقاء, الأردن, جامعة الزرقاء.
.2	العمري هاشمي,و اخرون, التجارة الالكترونية في الجزائر و واقعها و تحدياتها الضريبية, مجلة أبحاث و دراسات التنمية, مج:08,العدد 02, 31-ديسمبر-2021,ص-ص375-378,الجزائر,جامعة محمد البشير الابراهيمي.
.3	Adeniyi ,Segun Idowu & et.al" electronic taxation and tax evasion in Nigeria: a study of lagos, journal of academic research in economic,vol(9),No(1),march,2017, pp 122-129,Nnamdi Azikiwe University, Awka,Nigeria.
.4	de mello, newton oller, & et,al", the implementation documents in brazil as tool to fight tax evasion, Proceedings of the 13th WSEAS International Conference on System,2009, ISSN: 1790-2769,pp 449-455, São Paulo - SP BRAZIL
.5	Farias, A. &. (2021). Digital Transformation in the Chilean Lodging Sector:oppotunities for sustainable businesses. *MDPI*, 2,-3.
.6	Bernardo Nicoletti, ,2021. Benefits and Challenges of Digital Transformation, Springer International Publishing; Palgrave Macmillan,pp221-223.
.7	Sathyan Munirathinam, ,& et la,2022, Enterprise Digital Transformation: Technology, Tools, and Use Cases, Auerbach Publications,pp423-425
.8	وزارة المالية. (29 10, 2011). التشريعات والقوانين. تم الاسترداد من التعليمات التنفيذية للقانون رقم /25/ لعام 2003 الخاص بالاستعلام ومكافحة التهرب الضريبي:

	&category_id=51&http://syriantax.gov.sy/?page=show_det lang=ar&id=134
.9	د. بن عزوق منير , و اخرون. (31 12, 2020). دور الإدارة الالكترونية في تحسين التحصيل الجبائي و مكافحة التهرب الضريبي. مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، ص.ص 514-529.
.10	فاطمة الدويسان, ، وآخرون. (1 1, 2008). مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة – حالة عملية. مجلة اقتصاديات شمال افريقية، الصفحات 251-270.
.11	محمد صالح المنهالي. (2011). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. الاردن، عمان: جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال.
.12	محمد بن احمد السديري. (2004). مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية. المؤتمر الدولي السابع عشر للحاسب الالي ص. ص39-110. السعودية، الرياض: جامعة الملك عبد العزيز.

أثر مخاطر مؤشر داكس الألماني على عوائد المؤشر العام لبورصة عمّان خلال الفترة 2007–2020.

الدكتور: عفيف صندوق

كلية: الاقتصاد جامعة: دمشق

الملخص:

هدف البحث إلى بيان أثر مخاطر مؤشر داكس الألماني على عوائد المؤشر العام لبورصة عمّان خلال الفترة 2007–2020, وذلك بعد إدخال متغيرات الاقتصاد الكلي الآتية: (معدل التضخم, سعر الفائدة قصير الأجل) في دولة الأردن كعوامل داخلية متحكمة, واعتمد الباحث على المنهجين الوصفي والاستقرائي, وحُللت البيانات من خلال برنامجي Excel و9 E–views, وذلك خلال المدة الزمنية 2007–2020, بالاعتماد على 169 مشاهدة لمؤشر DAX, و168 مشاهدة لمؤشر بورصة عمّان ASEX100.

توصل الباحث إلى ما يأتي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسعر الفائدة قصير الأجل على عوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX100.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير التضخم على عوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX100.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر داكس على عوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX100.

الكلمات المفتاحية: مؤشر DAX, مؤشر ASEX100, معدل التضخم, سعر الفائدة قصير الأجل, التقلبات, الانحراف المعياري, نموذج التسعير بالمراجحة APT.

ABSTRACT

The research aims to show the impact of the risks of the German DAX index on the returns of the ASE General Index during the period 2007-2020, after introducing the following macroeconomic variables (GDP growth rate, inflation rate, short-term interest rate) in Jordan as controlling internal factors, the researcher relied on the descriptive and inductive approaches, and analyzed the data through Excel and E-views 9, during the 2007-2020 time period, based on 169 DAX views, and 168 views of the ASEX100 index.

The researcher came up with the following:

- There is no statistically significant impact of the short-term interest rate on the returns of the ASEX100 index.
- There is a statistically significant impact of the inflation change on the returns of the ASEX100 index.
- There is a statistically significant impact of the DAX on the returns of the ASEX100 index.

Keywords: DAX index, ASEX100 index, inflation rate, short-term interest rate, volatility, standard deviation, APT swing pricing model.

أولاً: المقدمة:

تؤدي الأسواق المالية والبورصات دوراً حيوياً في الاقتصاد العالمي والوطني, حيث تعد الأسهم من أكثر الأصول حساسية لظروف السوق، وتعكس المستجدات والمعلومات الجديدة في المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدولية، ولذلك فإن عملية فهم العلاقة بين عوائد الأسهم والمتغيرات الاقتصادية تعد من الموضوعات التي تلقى اهتماماً خاصاً من قبل الدارسين والباحثين وصناع السياسات.

لذلك فإن هذا البحث يقوم على قياس أثر تقلب مؤشر Dax ومتغيرات الاقتصاد الكلي على عوائد الأسهم السوقية في بورصة عمّان, من أجل معرفة درجة تأثير كل متغير من المتغيرات محل الدراسة، للوصول إلى نموذج يحكم التأثيرات المتبادلة في الأسواق المالية, لأن السوق المالي يتأثر بالمتغيرات المحلية المتمثلة في المتغيرات الكلية للاقتصاد، كما يتأثر بالتقلبات الخارجية التي تحدث في الأسواق المالية الدولية نتيجة للاضطرابات والأزمات والتي تنعكس بدورها على عوائد الأسهم في الأسواق المالية العربية, كون السوق المالي مرآة عاكسة لحركة النشاط الاقتصادي.

ثانياً: مشكلة البحث:

يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس التالي:

هل أثرت تقلبات مؤشر داكس الألماني على عوائد المؤشر العام لبورصة عمّان خلال الفترة 2007-2020؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث للتعرف إلى ما يأتي:

1. محاولة معرفة مدى تأثر السوق المالية العربية بالتداعيات الخارجية, حيث إن الأسواق المالية العربية تعتبر شديدة الحساسية اتجاه أي تغيرات تحدث في الأسواق المالية الدولية وخاصة الأمريكية والأوروبية
2. تعريف التقلب كون التقلبات حديث الساعة والواقع الذي يعيشه العالم منذ بداية الأزمات وحتى يومنا هذا.

3. معرفة طبيعة العلاقة بين المتغير التابع ممثلاً بعوائد الأسهم السوقية في بورصة عمّان والمتغير الخارجي المستقل لتقلب مؤشر DAX؟
4. معرفة طبيعة العلاقة بين المتغير التابع ممثلاً بعوائد الأسهم السوقية في بورصة الأردن والمتغيرات الاقتصادية الكلية المحلية (سعر الفائدة قصير الأجل, معدل التضخم)؟
5. معرفة مدى استجابة السوق المالية في الأردن للتغيرات الحاصلة في تقلب المؤشر الألماني؟

رابعاً: متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة:

1. تقلب مؤشر DAX (حُسِبَ باستخدام الانحراف المعياري لعوائد المؤشر DAX σ).
2. معدل التضخم (الرقم القياسي لأسعار المستهلكين%).
3. سعر الفائدة (قصير الأجل %).

المتغير التابع:

- عوائد الأسهم السوقية في بورصة عمّان (حُسِبَ باستخدام أسعار الإغلاق لمؤشر ASEX).

خامساً: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين تقلب مؤشر DAX وعوائد الأسهم السوقية في الأردن, بعد التحكم بمتغيرات الاقتصاد الكلي (سعر الفائدة قصير الأجل, معدل التضخم) في الأردن.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين تقلب مؤشر Dax وعوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX خلال المدة الزمنية 2007-2020.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين معدل التضخم وعوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX خلال المدة الزمنية 2007-2020.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين سعر الفائدة قصير الأجل وعوائد مؤشر بورصة عمّان ASEX خلال المدة الزمنية 2007-2020.

سادساً: الدراسات السابقة:

دراسة (Attiya Y. Javid, Eatzaz Ahmad, 2009), بعنوان: اختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية ذات العوامل المتعددة- دراسة حالة السوق الباكستانية.

استخدمت هذه الدراسة المتغيرات الاقتصادية وعائد السوق كمنظومة لاستكشاف مصادر الخطر التي تشرح التغيرات في عوائد الأسهم سوق كراتشي في الباكستان.

استعانت الدراسة بنموذج العوامل المتعددة (CAPM), باستخدام نموذج GARCH خلال الفترة 1993-2004.

خلصت الدراسة إلى أن كلاً من (معدل النمو، التضخم، معدل الطلب على النقود) تشرح تقلبات عوائد الأسهم, فيما يشرح خطر أسعار الصرف وخطر أسعار النفط جزء من تلك التقلبات خلال فترة الدراسة.

دراسة (Benakovic, Dubravca. Posedel, Petra, 2010), بعنوان: أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية على عوائد الأسهم في سوق زغرب للأوراق المالية.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية على عوائد الأسهم في سوق زغرب للأوراق المالية. اعتمدت الدراسة على البيانات الشهرية للمتغيرات الاقتصادية (أسعار الفائدة, التضخم, أسعار النفط, مؤشر الإنتاج الصناعي, مؤشر السوق), ودراسة أثرها في متوسط العوائد الشهرية ل 14 شركة مساهمة مدرجة للفترة 2004-2009, قامت الباحثتان باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد المتغيرات لمتوسط العوائد الشهرية على المتغيرات الاقتصادية الكلية.

توصلت الدراسة لوجود علاقة سلبية بين عوائد الأسهم ومعدل التضخم وعائد مؤشر السوق, بينما تبين عدم وجود علاقة معنوية بين عوائد الأسهم وباقي المتغيرات الاقتصادية الكلية.

دراسة (El-Nader, Hasan Mohamed. Alraimony, Ahmad Diab, 2012), 2012, بعنوان: أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية في مؤشر سوق عمّان للأوراق المالية.

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية الكلية ومؤشر سوق عمّان للأوراق المالية. استخدمت الدراسة البيانات الشهرية للمدة 1991–2010 باستخدام نموذج (Arch/Garch), وباستخدام المتغيرات التالية: (عرض النقد, الناتج المحلي الإجمالي, التضخم, أسعار الصرف, أسعار الفائدة).

توصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي لجميع المتغيرات السابقة في مؤشر سوق عمّان للأوراق المالية, بخلاف معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي والذي كان أثره ايجابياً.

دراسة (الدكي, 2017), بعنوان: السيولة وتقلبات عوائد الأسهم دراسة في سوق عمّان للأوراق المالية.

هدفت الدراسة إلى البحث في مقاييس السيولة لمعرفة أي مقياس يمثل سيولة السوق بشكل أفضل, ومن ثم دراسة أثر سيولة السهم على تقلبات عوائد الأسهم الشهرية في سوق عمّان.

اعتمدت الدراسة على مصفوفة الارتباط وتبين أن نسبة تقلب معدل دوران الأسهم هي أفضل مقياس معبر عن السيولة في سوق عمّان للأوراق المالية, وذلك بالاعتماد على العوائد الشهرية خلال الفترة 2000/01/01–2014/09/30, وباستخدام أسلوب تحليل الانحدار غير الخطي GARCH.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سيولة السهم وتقلبات عوائد الأسهم.

دراسة (صلاح الدين, 2018), بعنوان: قياس وتحليل تقلبات أسعار الأسهم في البورصات العربية– دراسة نظرية وتطبيقية باستخدام نماذج GARCH.

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل تقلبات أسعار الأسهم في البورصات العربية, لما شهدته في الآونة الأخيرة من حالة عدم الاستقرار والتقلبات الحادة في أسعار النفط العالمية.

اعتمدت الدراسة على استخدام نماذج الانحدار الذاتي المشروطة بعدم تجانس تباين الأخطاء, وشملت الدراسة أربع بورصات عربية (السعودية, أبو ظبي, قطر, الجزائر),

خلال الفترة 2017/12/31-2007/01/01 باستخدام بيانات يومية وأسبوعية وشهرية لمؤشرات البورصات, بالإضافة للبيانات الشهرية للمتغيرات الاقتصادية والبورصية ومؤشرات معنويات المستثمرين.

توصلت الدراسة إلى أن البورصات العربية المدروسة غير كفوءة عند المستوى الضعيف, وأن نماذج الانحدار الذاتي المشروطة بعدم تجانس التباين أثبتت قوتها في التنبؤ بتقلبات عوائد مؤشر سوق الأسهم السعودي وسوق أبو ظبي وقطر, كما توصلت الدراسة إلى وجود تكامل مشترك بين المتغيرات الاقتصادية (سعر النفط, سعر الصرف, سعر الفائدة, عرض النقود) وتقلبات عوائد مؤشر سوق الأسهم السعودي وسوق أبو ظبي وقطر, كما توجد علاقة شرطية ديناميكية بين مؤشر معنويات المستثمرين وتقلبات عوائد مؤشري السعودية وأبو ظبي.

سابعاً: ماهية ومفهوم التقلبات :

غدت تقلبات السوق المالية موضوع اهتمام الباحثين والعاملين في الأسواق المالية الحديثة, فضلاً عن أهميتها البالغة في الاقتصاد المالي, فتوازن الأسعار المستنتجة من نماذج تسعير الموجودات تتأثر بتقلباتها, كما أن مديري المحافظ الاستثمارية والمضاربين والشركات يعطون أهمية كبيرة لمراقبة ومتابعة التقلبات, لأن تغير الأسعار يؤثر على القرار الاستثماري (صدام, 2018).

يمكننا التعرف إلى التقلب من خلال متابعة تغيرات أسعار الأسهم التاريخية, حيث يستخدم الانحراف المعياري للنسب المئوية لهذه التغيرات التي تحصل في سعر السهم ليتم من خلالها حساب التقلب, وهذا التقلب يختلف عن التقلب الضمني, فالتقلب يلاحظ من خلال الرجوع للبيانات التاريخية أما التقلب الضمني فيمثل التوقعات حول التقلبات المستقبلية (الزيود, حمادنه, 2011).

ثامناً: تعريف المخاطرة وآلية قياسها:

تعرف المخاطرة على أنها "الانحراف عن المسار الذي يوصل إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة" (Vaughan, Emmett and another,1999).

الانحراف المعياري Standard Deviation: يقيس الانحراف المعياري مدى تذبذب الأرباح الفعلية للأسهم العادية عن الأرباح المتوقعة منها, ويأخذ هذا المقياس عائد السهم لفترات عديدة سابقة (عادة ما تكون على أساس شهري), حيث كلما زاد الانحراف المعياري دل ذلك على زيادة المخاطر, وكلما كانت عوائد الأسهم قريبة من الوسط الحسابي, دل ذلك على استقرار السهم وانخفاض مخاطره (الدكي, 2015).

ويحسب الانحراف المعياري من خلال المعادلة التالية:

$$\text{Standard Deviation=(SD)}=\sqrt{\frac{\sum_{t=1}^{n}(k-\bar{k})2}{n-1}}$$

$$\bar{k}_t=\frac{\sum_{t=1}^{n}k_t}{n}$$

حيث إن:

SD: الانحراف المعياري.

k_t : العوائد الشهرية.

$\overline{k_t}$: الوسط الحسابي للعوائد الشهرية.

n : عدد الأشهر.

حيث يعد هذا المقياس من أفضل مقاييس المخاطر الكلية عند تساوي المتوسطات في المفاضلة بين استثمارين أو أكثر, ويعد الانحراف المعياري مقياس مفيد لخطر الاستثمار, لأنه يقدم معلومات عن مدى قيم العائد الممكنة واحتمال وقوع العائد المحقق ضمنها.

مزايا وعيوب الانحراف المعياري:

مزايا الانحراف المعياري:

- أكثر مقاييس التشتت استخداما في علم الإحصاء, لما يحتويه من دقة عالية جداً في النتائج.
- من السهل أن يتم استخراج القيم من خلاله بسهولة, حيث يعّبر عن قيمه بنسب مئوية.

- يأخذ كافة القيم الموجودة.
- لا يتأثر بأي تغير يحدث في العينة.
- يعتبر مقياساً مطلقاً للمخاطر مقارنة بمعامل الاختلاف فهو مقياس نسبي للمخاطر.

عيوب الانحراف المعياري:

- يتأثر بالقيم الشاذة.
- لا يستخدم مع القيم الوصفية.

تاسعا: نظرية التسعير بالمراجحة في ظل العوامل المسعرة للمخاطر:

تُعَدُّ نظرية التسعير بالمراجحة بديلاً لنموذج تسعير الأصول الرأسمالية, ويتمثل الافتراض الأساسي لنظرية التسعير بالمراجحة في أن عائد الورقة المالية يتحدد بعدد من العوامل أو المتغيرات الاقتصادية, ولكنها لم تحدد تلك العوامل (الحناوي وآخرون, 2002).

هي نظرية بديلة لنموذج تسعير الأصول الرأسمالية ، يعتمد بشكل أساسي في صياغتها على منطق المراجحة، تنطلق من نموذج السوق, والذي يفترض أن عائد السهم يرتبط بالمخاطر الخاصة بالشركة وبتغيرات عائد محفظة السوق، وبالتالي فإن هذه النظرية تتماشى مع التقسيم الأساسي للمخاطر إلى مخاطر منتظمة ومخاطر غير منتظمة، وبما أن المخاطر غير المنظمة يمكن تجنبها عن طريق التنويع، فإن هذه النظرية تتعامل فقط مع المخاطر المنتظمة، لكنها تتوجه إلى المصدر الرئيسي للخطر وليس مجرد مصدر وسيط تتمثل في عائد محفظة السوق أو عائد مؤشر السوق كوكيل عن عائد محفظة السوق كما هو الحال في نموذج تسعير الأصول الرأسمالية (الشهاب, 2005).

تفترض نظرية التسعير بالمراجحة أنه هناك عوامل عدة تؤثر في عوائد الأوراق المالية، تتمثل هذه العوامل إجمالاً في المتغيرات الاقتصادية الكلية، هذه المتغيرات تؤثر في عوائد الأصول المالية بدرجات متفاوتة وإن درجة تأثير هذا المتغير أو مدى حساسية العوائد لهذا المتغير، تسمى بالعامل المسعر (حشايشي, 2018).

العامل المسعر: حدث اقتصادي غير مؤكد يؤثر في العائد المتوقع الذي يطلبه المستثمرون, وإن مؤيدي نظرية المراجحة APT يعتبرون أن العوائد المتوقعة على محفظة

مالية تعتمد على عائد ثابت مصاحب لجميع الأدوات المالية، مضافاً إليها تأثيرات الأحداث الاقتصادية المختلفة(Patrice Fontaine, 2014) .

عاشراً: التعريف بمؤشر بورصة عمّان العام (ASEX100) :

تعتمد بورصة عمّان على ثلاثة مؤشرات رئيسية (أرقام قياسية) لكل منها هدف وطريقة حساب مختلفة عن الأخرى, فأول مؤشر اعتمدت عليه البورصة هو المؤشر أو الرقم القياسي غير المرجح لأسعار الأسهم حيث أُختيرت عينة مكونة من 38 شركة من كل القطاعات من أجل احتساب الرقم القياسي العام بالإضافة إلى الارقام القياسية الخاصة بكل قطاع (قطاع البنوك, القطاع المالي, التأمين, الصناعة), وبعد دراسات إحصائية ظهر مؤشر جديد وهو الرقم القياسي لأسعار الأسهم المرجح بالقيمة السوقية, والذي يعتمد على معايير لاختيار العينة منها القيمة السوقية للشركة, عدد الأسهم, حجم التداول.., أما المؤشر الثالث فهو الرقم القياسي المرجح بالأسهم الحرة حيث يختلف هذا الأخير عن سابقه كونه لا يتحيز للشركات ذات القيمة السوقية المرتفعة وأنه يأخذ الأسهم المتاحة للتداول فقط عند احتسابه, حيث أُحتسِبَ الرقم من خلال الترجيح بالقيمة السوقية للأسهم الحرة المتاحة للتداول في الشركات وليس بعدد الأسهم الكلي المدرج لكل شركة, وهذا الأسلوب معتمد من عدد كبير من المؤسسات الدولية التي تقوم باحتساب أرقام قياسية لمعظم دول العالم, مثل مؤسسة ستاندرد آند بورز وشركتي داو جونز وستوكس, ويتكون المؤشر المذكور من أكبر 100 شركة (ar/https://www.ase.com.jo).

الحادي عشر: عينة الدراسة وأسلوب تحليل البيانات:

تم اتباع أسلوب التحليل الكمي (القياسي) لبيان تأثير المتغيرات المستقلة (DAX, R, INF) على المتغير التابع عوائد المؤشر العام لبورصة عمّان (ASEX100), وتم تحليل البيانات الخاصة باستخدام برنامج (E-views 9) ، وتم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية الآتية:

1- الإحصاءات والمؤشرات الوصفية للمتغيرات المدروسة (مقاييس النزعة المركزية والتشتت).

2- دراسة استقرارية السلاسل عبر اختبار جذر الوحدة.

3- دراسة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

4- دراسة الأثر للعلاقات الارتباط المعنوي.

يتضمن النموذج **ثلاث متغيرات مستقلة** نعبر عنها كالآتي:

1- **تقلب مؤشر Dax:** اعتمدنا على بيانات أسعار أغلاق مؤشر داكس الألماني, وحسبنا التقلب من خلال الانحراف المعياري (Standard deviation), ورمزنا لهذا المتغير بـ (Dax) وحصلنا على بياناته من موقع Investing, (https://sa.investing.com/indices).

2- **معدل التضخم:** حيث استخدمنا الرقم القياسي لأسعار المستهلكين (Costumer price index) للتعبير عن معدلات التضخم حيث يستخدم في كثير من الدراسات والبحوث التطبيقية وسيرمز لهذا المتغير بالرمز (INF), وحصلنا على بياناته من موقع البنك الدولي, (https://data.albankaldawli.org).

3- **سعر الفائدة:** اعتمدنا على سعر الفائدة قصير الأجل على الودائع, على اعتبار ان هذه الأخيرة توضح المتغيرات الآنية في سوق الأوراق المالية كونها تتصف بسعر فائدة مرن, وسنرمز لهذا المتغير بالرمز (R) وحصلنا على بياناته من موقع البنك الدولي.

جدول 1 متغيرات البحث.

ASEX100	عوائد أسهم مؤشر بورصة عمّان (حيث أُحتسِبَت العوائد من أسعار الإغلاق)
σ DAX	تقلب مؤشر DAX الألماني (حيث أُحتسِبَ الانحراف المعياري للمؤشر)
INF	التضخم (الرقم القياسي لأسعار المستهلكين %)
R	سعر الفائدة قصير الأجل (على الودائع %)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات موقع البنك الدولي وموقع (Investing).

- معادلة احتساب عوائد المؤشرات: (سعر الإغلاق في الشهر الحالي/ سعر الإغلاق في الشهر السابق – 1)

التحليل الإحصائي للبيانات:

تم استخدام بعض مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت كالمتوسط الحاسبي، الوسيط، الانحراف المعياري لكل من المتغيرات المدروسة بالإضافة إلى اختبار التوزع الطبيعي للبيانات. وفيما يلي النتائج الموضِّحة لذلك:

جدول 2 بيانات الإحصائي الوصفي لبورصة عمّان خلال الفترة 2007–2020.

	ASEX100	INF	R	σ DAX
Mean	0.056429	0.033143	0.042214	0.050050
Median	0.035000	0.037500	0.042500	0.040820
Maximum	0.340000	0.140000	0.055000	0.088340
Minimum	-0.110000	-0.009000	0.030000	0.024370
Std. Dev.	0.110426	0.038280	0.008069	0.021797
Jarque-Bera	3.589663	7.952896	0.975740	1.659100
Probability	**0.166155**	**0.018752**	**0.613933**	**0.436246**

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج E–views 9.

نلاحظ من الجدول السابق عدة أمور أهمها:

1. البيانات التي تمثل **ASEX100** توزعت بين أعلى قيمة (0.340) وأصغر قيمة (–0.110) وكان المتوسط الحسابي تقريباً (0.056) وبانحراف معياري (0.110) نلاحظ من الجدول أن قيمة اختبار التوزع الطبيعي (Probability) تساوي **0.166** بالتالي هي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي 5% **ما يعني أن البيانات لا تتبع التوزع الطبيعي.**
2. البيانات التي تمثل **INF** توزعت بين أعلى قيمة (0.14) وأصغر قيمة (0.009–) وكان المتوسط الحسابي (0.033) تقريباً بانحراف معياري (0.038) ونلاحظ من الجدول أن قيمة اختبار التوزع الطبيعي (Probability) تساوي **0.018** بالتالي هي أصغر من مستوى الدلالة الذي يساوي 5% **ما يعني أن البيانات تتبع التوزع الطبيعي.**
3. البيانات التي تمثل **R** توزعت بين أعلى قيمة (0.055) وأصغر قيمة (0.030) وكان المتوسط الحسابي تقريباً (0.042) وبانحراف معياري (0.008) نلاحظ من الجدول أن

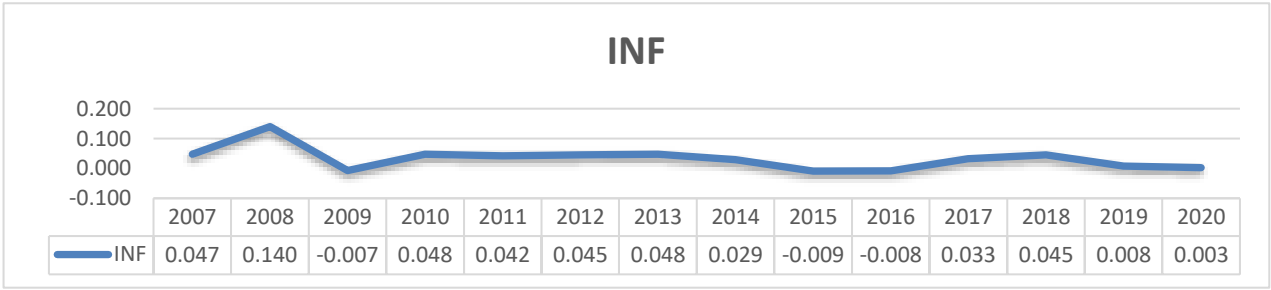
قيمة اختبار التوزع الطبيعي (Probability) تساوي **0.613** بالتالي هي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي 5% **ما يعني أن البيانات لا تتبع التوزع الطبيعي.**

4. البيانات التي تمثل **σ DAX** توزعت بين أعلى قيمة (0.088) وأصغر قيمة (0.024) وكان المتوسط الحسابي (0.050) تقريباً بانحراف معياري (0.021) ونلاحظ من الجدول أن قيمة اختبار التوزع الطبيعي (Probability) تساوي **0.436** بالتالي هي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي 5% **ما يعني أن البيانات لا تتبع التوزع الطبيعي.**

التعليق على الرسوم البيانية:

منحنى التضخم: نلاحظ بأن منحنى التضخم كان مرتفعاً قليلاً خلال العام 2007 نتيجة لغلاء الأسعار وبسبب تحرير أسعار المحروقات, تبعه ارتفاع كبير في معدل التضخم خلال أزمة الرهن العقاري خلال العام 2008, ثم بلغ أدنى انخفاض له خلال العام 2009 حيث انخفضت الأسعار وتراجعت ربحية الصناعيين والتجار, ثم عاد للاستقرار خلال السنوات 2010-2014, و عاود الانخفاض بين عامي 2015-2016 بسبب دخول الاقتصاد الأردني في حالة انكماش, ثم ارتفع قليلاً خلال الأعوام 2017-2018 وعاد للانخفاض خلال العامين الأخيرين 2019-2020.

رسم توضيحي 1 مؤشر INF بورصة عمّان.



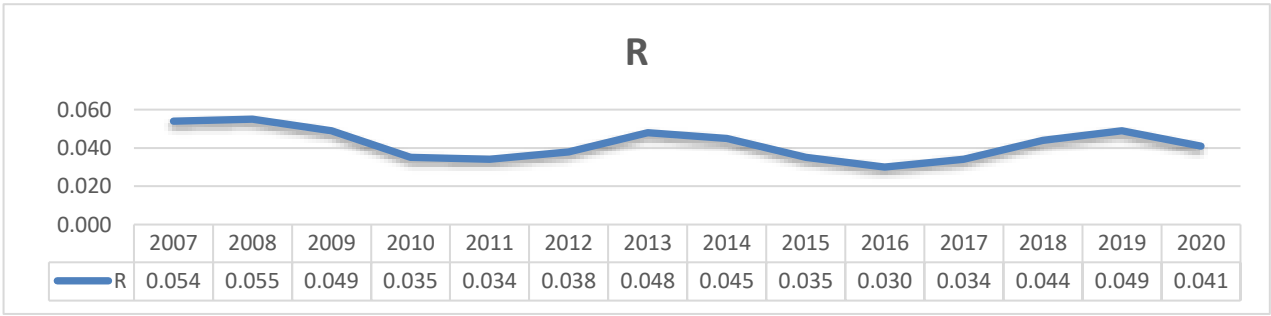
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
INF	0.047	0.140	-0.007	0.048	0.042	0.045	0.048	0.029	-0.009	-0.008	0.033	0.045	0.008	0.003

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EXCEL.

منحنى سعر الفائدة القصير الأجل: نلاحظ ارتفاع منحنى سعر الفائدة قصير الأجل منذ العامين 2007-2008 وذلك بسبب ارتفاع معدلات التضخم وبسبب أزمة الرهن العقاري, وشهد المنحنى أدنى انخفاضين له خلال العامين 2011 (حيث بدأت البنوك بعرض

القروض العقارية) و 2016 (بسبب انخفاض الاحتياطي الأجنبي في الأردن), وبالمقابل شهد المنحنى أعلى ارتفاعين له خلال العامين 2015 (بسبب الاضطرابات السياسية والأمنية التي أدت لإغلاق الحدود مع سورية والعراق), و 2019 (بهدف تعزيز نمو الائتمان وتماشياً مع تطور أسعار الفائدة في الأسواق المالية العالمية).

رسم توضيحي 2 مؤشر R بورصة عمّان.

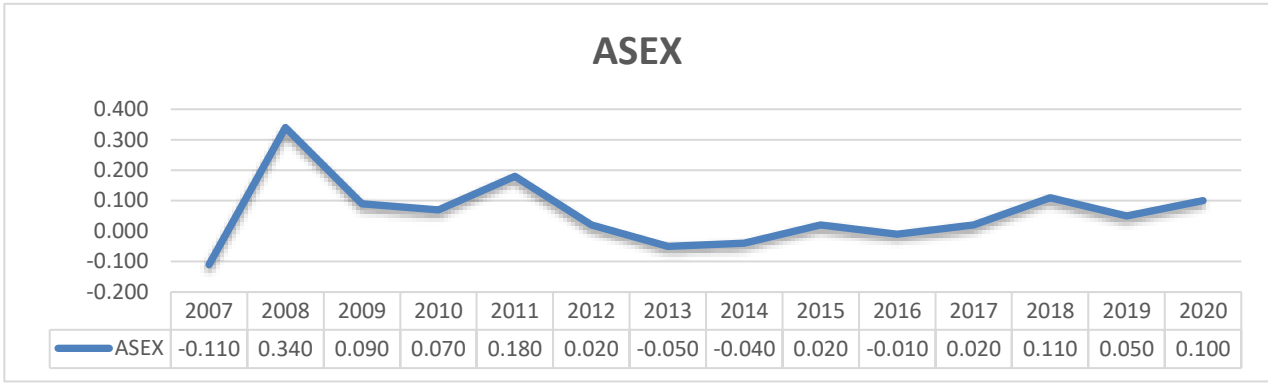


	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
R	0.054	0.055	0.049	0.035	0.034	0.038	0.048	0.045	0.035	0.030	0.034	0.044	0.049	0.041

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EXCEL.

منحنى عوائد مؤشر ASEX: نلاحظ أن المنحنى بدأ بالانخفاض خلال العام 2007 (بسبب انخفاض حجم التداول), ثم شهد أعلى ارتفاعين له: الأول في عام 2008 (حيث حققت البورصة مؤشرات إيجابية على الرغم من تداعيات أزمة الرهن العقاري) والثاني في عام 2011, بينما نلاحظ أن عوائد المؤشر قد استقرت خلال سنوات الدراسة وبلغت أدنى انخفاض لها خلال الأعوام 2013-2014-2016 (بسبب الظروف السياسية المحيطة بالأردن في المنطقة العربية واستمرار التوتر السياسي وتأثيرها في الوضع في الأردن).

رسم توضيحي 3 مؤشر ASEX بورصة عمّان.

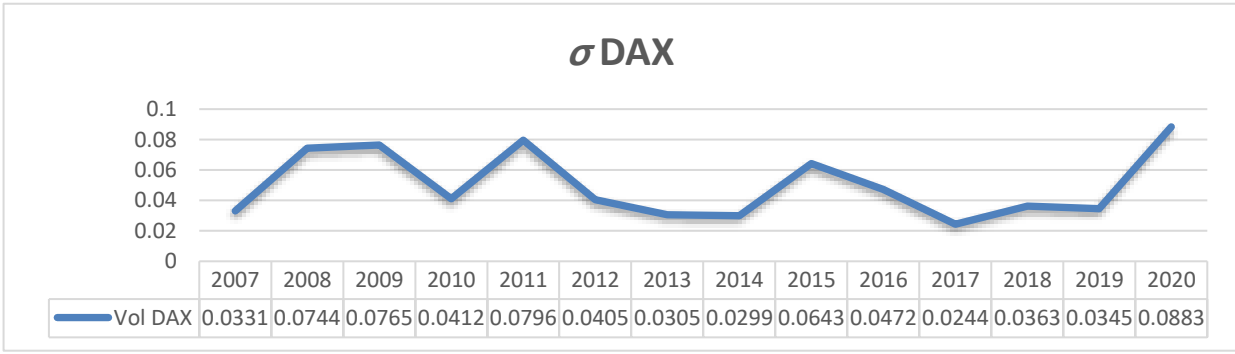


	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ASEX	-0.110	0.340	0.090	0.070	0.180	0.020	-0.050	-0.040	0.020	-0.010	0.020	0.110	0.050	0.100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EXCEL.

منحنى التقلب في مؤشر DAX: نلاحظ أن المنحنى شهد ثلاثة ارتفاعات الأول: خلال العام 2011 بسبب أزمة المديونية في منطقة اليورو والثاني: في العام 2015 بسبب صدور بيانات مالية تجارية المانية قوية والثالث: بسبب أزمة كورونا ومخاوف خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي في لعام 2020 وهو أعلى ارتفاع له, بالتزامن مع انخفاض حاد خلال العام 2017 بسبب سياسة الولايات المتحدة الأمريكية المتمثلة برفع الفائدة.

رسم توضيحي 4 مؤشر DAX σ .



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vol DAX	0.0331	0.0744	0.0765	0.0412	0.0796	0.0405	0.0305	0.0299	0.0643	0.0472	0.0244	0.0363	0.0345	0.0883

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EXCEL.

دراسة استقرار السلسلة الزمنية:

تفترض الدراسات التطبيقية التي تستخدم بيانات سلسلة زمنية كلها أن هذه السلسلة مستقرة أو ساكنة stationary، وفي حال غياب صفة الاستقرار stationary فإن الانحدار الذي نحصل عليه بين متغيرات السلسلة الزمنية غالباً ما يكون زائفاً Spurious وهناك طرق عديدة يمكن بوساطتها اختبار سكون السلاسل الزمنية أهمها:

اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test) : الذي يهدف إلى فحص خواص السلسلة الزمنية لكل متغير من متغيرات الدراسة خلال المدة الزمنية للمشاهدات، والتأكد من مدى استقرارها وتحديد رتبة تكامل كل متغير على حدة، فإذا كانت السلسلة الزمنية مستقرة في قيمها الأصلية يقال إنها متكاملة من الرتبة صفر أي I(0)، أما إذا استقرت السلسلة بعد أخذ الفرق الأول فإن السلسلة الأصلية تكون متكاملة من الرتبة الأُولى أي I(1)، أما إذا استقرت السلسلة بعد أخذ الفرق الثاني فان السلسلة الأصلية تكون متكاملة من الرتبة الثانية أي I(2) وهكذا. وسيتم الاعتماد على اختبار واختبار Phillips – Perron حيث يعد هذا الاختبار أكثر موثوقية من ناحية طبيعة البيانات حيث يراعي عدم وجود تجانس بين بواقي معادلة ADF، هو يأخذ بالاعتبار قيود أقل على حد الخطأ العشوائي. وتقوم فرضياته على النحو التالي (Davidson, MacKinnon, 2004):

H0: السلسلة الزمنية غير مستقرة (تحتوي على جذر وحدة).

H1: السلسلة الزمنية مستقرة (لا تحتوي على جذر وحدة).

جدول 3 استقرار مؤشرات عمّان.

متغيرات الدراسة	Phillips-Perron test statistic		نتيجة الاستقرار
	Statistics	Probability	

ASEX100	-4.062573	0.0099	**L (0)**
INF	-3.366816	0.0329	**L (0)**
R	-2.087454	0.0404	**L (-2)**
DAX	-4.852444	0.0031	**L (-1)**

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج E-views 9.

من الجدول السابق نلاحظ عدة أمور منها:

- إن كل من سلاسل (**INF,ASEX100**) القيمة الاحتمالية لهما أصغر من مستوى الدلالة α وبالتالي نرفض فرضية العدم أي أن السلاسل الزمنية المدروسة لا تحتوي جذر الوحدة وبالتالي فهي مستقرة عند المستوى (0) L.
- إن كل من سلاسل (**R, DAX**) القيمة الاحتمالية لها أكبر من مستوى الدلالة α وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 أي أن السلاسل الزمنية المدروسة تحتوي جذر الوحدة وبالتالي فهي غير مستقرة عند المستوى (0) L. ولذا تم دراسة استقرار هذه السلاسل عند مستوى الفروق (1−) و(2−) ووجدنا أنها مستقرة عند المستوى(1−) L والمستوى (2−) L.

دراسة الارتباط:

إن تحليل الارتباط يعني دراسة العلاقة بين متغيرين، والهدف الأساسي له هو تحديد مدى درجة العلاقة بين المتغيرات، من صفر (لا يوجد ارتباط no Correlation) إلى واحد (الارتباط الكامل Perfect Correlation).

إن قيمة معامل الارتباط محصورة في الفترة المغلقة [−1، 1] وتتحدد نوعية الارتباط من الجدول التالي:

جدول 4 مستويات الارتباط.

قيمة معامل الارتباط	نوع الارتباط
صفر	ارتباط منعدم
من صفر إلى أقل من -.04	ارتباط عكسي ضعيف
من -0.4 إلى أقل من -0.7	ارتباط عكسي متوسط
من -0.7 إلى أقل من -1	ارتباط عكسي قوى
من صفر إلى أقل من 0.4	ارتباط طردي ضعيف
من 0.4 إلى أقل من 0.7	ارتباط طردي متوسط
من 0.7 إلى أقل من +1	ارتباط طردي قوى

1+	ارتباط طردي تام

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مرجع: Fuller, W. A. (1976)

جدول 5 الارتباط بين مؤشرات بورصة عمّان.

Correlation	ASEX100	INF	R	σ DAX
ASEX100	1.000000			
Probability	-----			
INF	0.547511	1.000000		
Probability	0.0427	-----		
R	0.122655	0.447428	1.000000	
Probability	0.6761	0.1087	-----	
σ DAX	0.643927	-0.026840	-0.021773	1.000000
Probability	0.0129	0.9274	0.9411	-----

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج E-views 9.

بناءً على الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

1. العلاقة بين المتغير **ASEX100** و**INF** علاقة طردية والقيمة الاحتمالية (Prob) تساوي **0.042** وهي أقل من مستوى الدلالة 5% ما يعني أن **العلاقة معنوية.**
2. العلاقة بين المتغير **ASEX100** و **σ DAX** علاقة طردية والقيمة الاحتمالية (Prob) تساوي **0.012** وهي أقل من مستوى الدلالة 5% ما يعني أن **العلاقة معنوية.**
3. العلاقة بين المتغير **ASEX100** و**R** علاقة طردية والقيمة الاحتمالية (Prob) تساوي 0.676 وهي أكبر من مستوى الدلالة 5% ما يعني أن **العلاقة غير معنوية.**
4. العلاقة بين المتغير **σ DAX** و **INF** علاقة عكسية والقيمة الاحتمالية (Prob) تساوي 0.927 وهي أكبر من مستوى الدلالة 5% ما يعني أن **العلاقة غير معنوية.**
5. العلاقة بين المتغير **σ DAX** و **R** علاقة عكسية والقيمة الاحتمالية (Prob) تساوي 0.941 وهي أكبر من مستوى الدلالة 5% ما يعني أن **العلاقة غير معنوية.**

اختبار الفرضيات:

قمنا ببناء النماذج باستخدام منهجية LS – Least Squares (NLS and ARMA)، علماً أن ASEX100 متغير تابع و R, INF, DAX متغيرات مستقلة.

يتم دراسة الأثر فقط بين المتغيرات التي حققت ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية، أي سيتم دراسة أثر المتغير المستقل (INF) على المتغير التابع ASEX100, وسيتم دراسة أثر المتغير المستقل (σ DAX) على المتغير التابع ASEX100.

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر لمؤشر DAX على عوائد مؤشر بورصة عمّان (ASEX100)

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
DAX	3.262227	1.118917	2.915523	0.0129
C	-0.106846	0.060733	-1.759265	0.1040

R-squared	0.414642	Mean dependent var	0.056429
Adjusted R-squared	0.365862	S.D. dependent var	0.110426
S.E. of regression	0.087935	Akaike info criterion	-1.892863
Sum squared resid	0.092792	Schwarz criterion	-1.801569
Log likelihood	15.25004	Hannan-Quinn criter.	-1.901314
F-statistic	8.500275	Durbin-Watson stat	1.295811
Prob(F-statistic)	0.012948		

نلاحظ من الجدول السابق:

- قيمة إحصائية دربن واتسون (D.W) تساوي 1.29 وهي تقع بين الحد الأدنى d_L 0.905 والحد الأعلى d_U 1.551 الأمر الذي يعني عدم إمكانية الحكم على وجود أو عدم وجود ارتباط ذاتي.

- نموذج الانحدار معنوي ككل لأن (Prob(F-statistic =0.012 وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.
- المتغير المستقل DAX معنوي لأن قيمة p-value لاختبار t-test قد بلغت 0.012 وهي أصغر من مستوى الدلالة 5%.
- نسبة التباين المفسر من خلال النموذج تساوي 41.46%، أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته 41% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير ASEX100.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر لمؤشر INFعلى عوائد مؤشر بورصة عمّان (ASEX100)

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
INF	1.579401	0.696835	2.266535	0.0427
C	0.004083	0.034556	0.118148	0.9079
R-squared	0.299768	Mean dependent var		0.056429
Adjusted R-squared	0.241415	S.D. dependent var		0.110426
S.E. of regression	0.096178	Akaike info criterion		-1.713675
Sum squared resid	0.111002	Schwarz criterion		-1.622381
Log likelihood	13.99573	Hannan-Quinn criter.		-1.722126
F-statistic	5.137180	Durbin-Watson stat		1.396631
Prob(F-statistic)	0.042704			

نلاحظ من الجدول السابق:

- قيمة إحصائية دربن واتسون (D.W) تساوي 1.39 وهي تقع بين الحد الأدنى d_L 0.905 والحد الأعلى d_U 1.551 الأمر الذي يعني عدم إمكانية الحكم على وجود أو عدم وجود ارتباط ذاتي.
- نموذج الانحدار معنوي ككل لأن (Prob(F-statistic =0.042 وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.
- المتغير المستقل INF معنوي لأن قيمة p-value لاختبار t-test قد بلغت 0.042 وهي أصغر من مستوى الدلالة 5%.

- نسبة التباين المفسر من خلال النموذج تساوي 29.97%، أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته 30% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير ASEX100.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر لمؤشر R على عوائد مؤشر بورصة عمّان (ASEX100)

حسب دراسة الارتباط وجدنا أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين وبالتالي لا يوجد أثر لمؤشر R على عوائد مؤشر بورصة عمّان (ASEX100)

الثاني عشر: النتائج والتوصيات:

1. **نرفض** فرضية البحث التي تفترض وجود أثر لمؤشر R على عوائد أسهم مؤشر سوق عمّان (ASEX100).
2. **نقبل** فرضية البحث التي تفترض وجود أثر لمؤشر INF على عوائد أسهم مؤشر سوق عمّان (ASEX100).
3. **نقبل** فرضية البحث التي تفترض وجود أثر لمؤشر DAX على عوائد أسهم مؤشر سوق عمّان (ASEX100).
4. أظهرت النتائج وجود أثر لتقلب مؤشر داكس على عوائد أسهم المؤشر العام في الأردن وهذا يعود للانفتاح الاقتصادي بين دولتي ألمانيا والأردن.
5. أظهرت النتائج أن متوسط عوائد أسهم بورصة عمّان بلغ 0.056 ومتوسط معدل التضخم بلغ 0.33 مما يعني توجه المستثمرين نحو الاستثمار في بورصة الأردن لأن متوسط العائد في السوق أعلى من معدل التضخم.
6. تظهر النتائج أن مؤشر DAX قد أرتفع بشكل كبير متأثراً بجائحة كورونا بالمقارنة مع مؤشر ASEX100.
7. يوصي الباحث بإدخال متغيرات أخرى وقياس أثرها في تقلبات الأسواق المالية مثل: (صناديق الاستثمار, أسعار الصرف, الاستثمار الأجنبي, الميزان التجاري, وغيرها من المتغيرات الاقتصادية الأخرى).

8. على دولة عمّان الحد من الضغوط التضخمية للحفاظ على استقرار النشاط الاقتصادي.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. الدكي, رنيم. (2017). **السيولة وتقلبات عوائد الأسهم دراسة في سوق عمّان للأوراق المالية.** المجلد 39. العدد 6. ص2. جامعة تشرين. سورية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية.
2. صلاح الدين, نعاس. (2018). **قياس وتحليل تقلبات أسعار الأسهم في البورصات العربية– دراسة نظرية وتطبيقية باستخدام نماذج GARCH.** أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة غرداية. الجزائر. ص7.
3. الحناوي, محمد وآخرون. (2002). **تحليل وتقييم الأوراق المالية**. الإسكندرية: عمّان. الدار الجامعية. ص337.
4. الشهاب, أيمن. (2005). **اختبار قدرة نظرية تسعير المراجحة على تقييم الأسهم في الأسواق الناشئة بالتطبيق على سوق عمّان للأوراق المالية وإمكانية الاستفادة منها في سوريا**. أطروحة دكتوراه. جامعة حلب. سورية. ص114.
5. حشايشي, سليمة. (2018). **نحو نموذج مقترح لتقييم الأصول المالية في الأسواق المالية العربية– دراسة قياسية**. أطروحة دكتوراه. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر. ص65.
6. صدام , عباس كريم. (2018). **العلاقة السببية بين تقلبات مؤشرات أسواق المال وتقلبات أسعار النفط الخام– دراسة تجريبية لسوق العراق للأوراق المالية**. العدد 107. المجلد 24. ص 358–381. العراق. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
7. الزيود علي , حمادنه أحمد. (2011), **أثر الازمات المالية على عوائد الأسهم والتقلبات في قطاعي البنوك والتأمين في بورصة عمّان 1994–2011.** كلية إدارة المال والأعمال. جامعة آل البيت. الأردن. ص12.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Attiya Y. Javid, Eatzaz Ahmad . (2009) .**Testing Multifactor Capital Asset Pricing Model in Case of Pakistani Market** .International Research Journal of Finance and Economics .ISSN 1450-2887 Issue 25.
2. Benakovic, Dubravca. Posedel, Petra(2010) .. **"Do Macro Economic Factors Matter for Stock Returns? Evidence from Estimating a Multifactor Model on the Croatian Market"**. University of Zagre. Faculty of Economics. Working Paper. No. 10-12. PP 1-13.
3. El-Nader, Hasan Mohamed. Alraimony, Ahmad Diab. (2012). **"The Impact of Macro Economic Factors on Amman Stock Market Returns"**. Journal of Economics and Finance. Vol. 4. No. 12. PP 202-213.
4. Vaughan, Emmett and another. (1999) .**Fundamentals of Risk and Insurance** .John Wiley and sons. P7.
5. Patrice Fontaine (2014) .**La Théorie de l'arbtrage et L'évaluaton Des Actifs Financiers Dans Le Cadre International** .archives ouvert HAL .p.21.
6. Davidson, Russell, MacKinnon, James G .(2004). **Econometric Theory and Methods**. New York: Oxford University Press. p. 613
7. Fuller, W. A. (1976). **Introduction to Statistical Time Series**, New York: John Wiley and Sons.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1. https://www.ase.com.jo/ar (موقع بورصة عمّان للأوراق المالية)
2. https://sa.investing.com/indices (موقع مؤشرات الأسواق المالية العربية والأجنبية)
3. https://data.albankaldawli.org (موقع البنك الدولي للبيانات)

تقييم واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في المصارف الخاصة السورية

دراسة ميدانية على بنك الشام

طالب الدراسات العليا: غدير سمير جنود *

الدكتور المشرف: علي شاهين + د. محمود زهير شعبان

كلية: الاقتصاد – جامعة: طرطوس

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الالتزام بتطبيق أبعاد جودة الخدمة في بنك الشام من وجهة نظر عملائه، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع, وتم توزيع (150) استبانة وتم استرداد (142) منها صالحة للتحليل، وهي قد تضمنت أبعاد جودة الخدمة (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة –الثقة –التعاطف) على عينة عشوائية منتظمة من عملاء البنك في محافظات دمشق وحمص وطرطوس، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتأكد من وجود هذه الأبعاد على أرض الواقع, وتم الاعتماد على اختبار(T-TEST ONE SIMPLE) للتأكد من وجود فروق إحصائية أم لا وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS 25). وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها تطبيق جودة الخدمة في بنك الشام محل الدراسة بشكل متوسط، وأوصى الباحث ضرورة قيام المصرف بقياس جودة الخدمة المصرفية بصورة منظمة وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواء أكانت دراسات استطلاعية، أو مقابلات شخصية، وذلك بهدف اعطاء إدارة البنوك مؤشرات عن التطوير في مستوى جودة ما يقدم للعملاء من خدمات مصرفية وتحقيق رضاهم.

الكلمات المفتاحية: الخدمة – جودة الخدمة –بنك الشام .

*طالب دكتوراه – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة طرطوس– طرطوس – سورية.

Evaluation of the reality of the application of service quality dimensions in Syrian private banks
Case study in Sham Bank

**Ghadeer Samir Junud

ABSTRACT

This study aimed to identify the extent of commitment to applying the dimensions of service quality in Sham Bank from the point of view of its customers,

The descriptive analytical method was relied on to study the phenomenon as it is on the ground, and 150 questionnaires were distributed and (142) were retrieved from them, valid for analysis. It included the dimensions of service quality (tangibility - reliability - response - trust - empathy) on a regular random sample of bank customers in the governorates of Damascus, Homs and Tartous, where the arithmetic averages and standard deviations were extracted to ensure the presence of these dimensions on the ground, and it was relied on the test (T-TEST ONE SIMPLE) to check whether there are statistical differences or not, based on the statistical program (SPSS 25).

A set of results was reached, the most important of which is the application of service quality in the Sham Bank under study in an average way. Developing the quality level of the banking services offered to customers and achieving their satisfaction.

Keywords: service - service quality - Sham Bank.

*PhD Student - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tartous University - Tartous - Syria.

1- مقدمة:

تشهد الخدمات المالية والمصرفية إقبالاً واسعاً من جانب المؤسسات المالية العالمية لتوسيع نطاق عملياتها وعملائها .وقد شهدنا فى السنوات الأخيرة دخول مجموعة من البنوك العالمية لتقديم خدماتها مستفيدة بالآليات التى توفرها ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هذا التواجد الضخم لعدد كبير من البنوك يؤدى إلى وجود منافسة قوية بينها، ومحاولتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء، وفق شرو معينة يفرضها كل بنك، وتتفاوت من بنك لآخر طبقاً لاستراتيجيات محددة، ومعايير متعارف عليها عالميا.

هذا وقد شهدت بيئة الأعمال المصرفية الكثير من التغيرات منذ عقود، وذلك نتيجة للعديد من العوامل التي يمكن تلخيصها بإزالة الحواجز والقيود الدولية على تنقُّل رؤوس الأموال والاستثمارات، بالإضافة إلى العديد من الاتفاقات والتكتلات الاقتصادية التي تهدف إلى تنشيط وتسهيل التبادل التجاري بين البلدان، الأمر الذي أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين البنوك في القطاع المصرفي، وفي خضم هذه الظروف والتغيرات بالإضافة إلى تشابه الخدمات المصرفية وبلوغ أغلبها مرحلة النضج، ازدادت معرفة الزبون واطلاعه بالخدمات التي تقدمها المصارف العالمية ووعيه بالخدمات التي يجب أن تقدمها المصارف المحلية ليبقى عميلا لديها، كما أنه أصبح على دراية بأهميته بالنسبة للمصرف وأصبح يولي اهتماماً أكبر للطريقة التي يعامل بها من قبل موظفي المصرف وكيفية حصوله على الخدمة ومدى تعاون وسرعة المصرف بتقديم هذه الخدمة، وقد أدى إلى بروز دور جودة الخدمة المصرفية كنتيجة حتمية لبقاء واستمرار تعامل الزبائن مع هذه البنوك(الضمور،2012).

وفي ضوء ما تقدم ونظراً لأهمية الجودة الشاملة بشكل عام وجودة الخدمة بشكل خاص، جاءت الدراسة الحالية لمعرفة مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في أحد المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية وهو بنك الشام.

2- المصطلحات العلمية:

الخدمة (Service): عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شئ كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس(بريش،2005).

جودة الخدمة (Quality Service): هي قدرة البنك على توفير مستوى أداء الخدمات المصرفية، تتناسب وتوقعات العملاء أو تفوق توقعاتهم، أي هي مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، لأن ارضاء العملاء هي الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة(بوقرينات،2018)

الاعتمادية (Reliability): وتتمثل في ثبات الأداء أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل (طاهر،2019).

الملموسية(Tangibility): أنها المظهر الخارجي للتسهيلات المادية والمستلزمات والاشخاص ومواد الاتصال، كل هذه تزودنا بإيضاح مادي وتصور للعميل عن الخدمة، ولاسيما العميل الجديد الذي سيستخدمها في تقييم الجودة، وأغلب المصارف تضم الملموسية مع الأبعاد الاخرى لخلق أو ابتداع استراتيجية جودة الخدمة للمصرف (محمود،2020).

الاستجابة (Response): أنها الرغبة في مساعدة العملاء وتزويدهم فورا بالخدمة سوى كان ذلك في شكل الإجابة على الأسئلة والاستفسارات أو معالجة الشكاوى والمشكلات (محمود،2020).

الثقة(Confidence): درجة الشعور بالأمان والثقة عن الخدمة المقدمة ومن يقدمها(الضمور،2015).

التعاطف(Sympathy): هو درجة العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته ورغباته (بوقرينات،2018).

3- الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1- (نور الدين،2017): تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون وأثرها على رضاه وولاءه – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة القل

هدف الدراسة: يهدف هذا البحث الى تقييم جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على مؤشرات الملموسية، والاعتمادية، ولاستجابة، والأمان، والتعاطف، والتحقق من العالقات بينهم وبين رضا وولاء الزبائن.

منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم الاعتماد على استبيان وتوزيعه على عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة القل).

نتائج الدراسة: وجود تأثير ايجابي لمؤشرات جودة الخدمات المصرفية ورضا وولاء الزبائن، كما كان تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية تقييم ايجابي.

2- (الحريشة، 2018): "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في رضا العملاء – دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف وتفسير علاقة تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، من نواحي سهولة استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية، الأمان، مقياس السرية، الوقت.

منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من عملاء جميع البنوك الخاصة العاملة في سوريا، وعينة الدراسة تتكون من عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في دمشق، واحتوى الاستبيان على 23 فقرة.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها وجود أثر ايجابي لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، من نواحي سهولة استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية، الأمان، مقياس السرية، الوقت.

1- (معاش،2019): " أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء – دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة المسيلة"

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة المصرفية، والمتمثلة في خمسة أبعاد (بعد الاعتمادية، بعد الملموسية، بعد الاستجابة، بعد الأمان وبعد التعاطف)على رضا عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري.

منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، يتألف مجتمع الدراسة من العملاء المستفيدين من خدمات المصرفية لبنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة المسيلة، ولاية المسيلة، الجزائر، واستخدم الاستبيان وسيلة للحصول على البيانات.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن هناك أثر ايجابي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا العملاء، واتضح بأن بعد الأمان هو الأكثر الأبعاد تأثيراً على رضا العملاء، في حين البعد الأقوى لدى بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة المسيلة من ناحية الجودة هو بعد الاعتمادية والبعد الأضعف بعد الملموسية، كما خلصت الدراسة بأنه لا توجد فرو ذات دلالة إحصائية للمتغيرات التعريفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، سنوات التعامل مع البنك).

<u>الدراسات الأجنبية:</u>

- **(Awoke,2015):**

«Service Quality and Customer Satisfaction, Empirical Evidence from Saving Account Customers of Banking Industry »

"جودة الخدمة ورضا العملاء، دليل تجريبي من عملاء حسابات التوفير في الصناعة المصرفية"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية لعملاء حسابات التوفير في بنك مدينة أثيوبيا، أثيوبيا، وتم قياس جودة الخدمات المصرفية باستخدام **نموذج SERVEQUAL**، من خلال خمس أبعاد لجودة الخدمة وهي :الموثوقية، الملموسية، الضمان، التعاطف، الاستجابة.

منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي. و**تكون مجتمع الدراسة** من عملاء بنك أثيوبيا، **100** عميل، وتم استخدم الاستبيان أداة لتحقيق أهداف للدراسة وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج **spss.**

نتائج الدراسة: وجود أثر ايجابي لجودة الخدمات المصرفية في رضا عملاء بنك أثيوبيا، من خلال بعدي الملموسية والضمان، ومن ناحية أخري أبعاد كل من الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، كانت سلبية وتكشف أن العملاء كانوا غير راضيين عن هذه الأبعاد.

- **(Felix, 2017):**

Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda

"جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاع البنوك في رواندا"

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء في قطاع البنوك في دولة رواندا، وقد اتخذت دراسة حالة على" بنك رواندا الشعبي.

منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وشملت الدراسة 498 عميلا من عملاء البنك.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الحصول الملموسية والتوكيد على أعلى تقييم من قبل عينة الدراسة، تليها الاعتمادية، أما الاستجابة والتعاطف، فقد حصلت على اقل تقييم من قبل عينة الدراسة، وأن جودة الخدمة المقدمة في بنك رواندا الشعبي متدنية، كما أن رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة في بنك رواندا الشعبي متدنية.

- **(Nguyen,et.al, 2020):**

"Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty"

"تأثير جودة الخدمة ورضا العملاء وتبديل التكاليف على ولاء العملاء"

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقات وتأثيرات جودة الخدمة ورضا العملاء وتحويل التكاليف على ولاء العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية في فيتنام.

منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من طلاب وموظفون بأجر في مدينة هانوي بفيتنام.

نتائج الدراسة: تظهر النتائج أن جميع العوامل الخمسة لجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية – الموثوقية والاستجابة وسعة الخدمة والتعاطف والملموسة – لها علاقات إيجابية مع رضا العملاء. من بين هذه المحددات، قدرة الخدمة والملموسة لها التأثير الأقوى، وهذا يعني أنه من خلال زيادة جودة خدماتهم من خلال خمسة عوامل سالفة الذكر، لا سيما من خلال تحسين السعة والملموسة، يمكن للبنوك التجارية إرضاء عملائها بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، فإن رضا العملاء يرتبط ارتباطًا وثيقًا وإيجابيًا بولاء العملاء

المقارنة مع الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة أعلاه نجد أن الدراسات السابقة تناولت موضوع أبعاد جودة الخدمة مع نفس العناصر السابقة المكونة لها أو زيادة عنها، واتفقت مع دراساتنا الحالية من حيث المنهج المتبع والأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات، وكذلك اتفقت من ناحية بيئة التطبيق حيث تنوعت البيئات المطبقة لأبعاد جودة الخدمة، ولكنها اختلفت مع دراستنا الحالية من خلال أن دراستنا تناولت واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة من منظور العملاء لتحديد مدى وجود هذه الأبعاد من عدمها، بينما الدراسات السابقة تناولت أثر هذه الأبعاد على رضا العملاء.

4- مشكلة الدراسة:

لقد أصبح الزبون أكثر إدراكاً واهتماماً بجودة الخدمات نظراً للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها، إذ تعد توقعات وحاجات الزبون عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعبا بالنسبة للمؤسسات الخدمية المصرفية، فهذه الأخيرة تسعى إلى الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن

المحتملين، وذلك قصد تحقيق رضاهم وبناء ولائهم، ويتطلب منها ذلك الاتصال الدائم بهم بغية معرفة حاجاتهم وتقديم خدمات ذات جودة تتفق وتوقعاتهم.

ونظراً للمشكلات والمعوقات التي تواجه المصرف نتيجة المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي ونمطية الخدمات المصرفية إضافة إلى الأزمة الاقتصادية التي تمر بها سورية وما نتج عنها من آثار سلبية على القطاع المصرفي، وقد ظهرت جودة الخدمات كسلاح تنافسي يساعد على تمييز خدمات المصارف عن بعضها البعض، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة علي التساؤل الرئيسي التالي :ما هو واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء في مصرف الشام محل الدراسة؟ وتفرعت عنه التساؤلات الفرعية التالية:

ما هو واقع تطبيق أبعاد (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – التعاطف – الثقة) في المصرف محل الدراسة من وجهة نظر عملائه.

5- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الخدمة المطبقة في بنك الشام محل الدراسة وبين الأبعاد الواجب توافرها لتطبيق جودة الخدمة.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الملموسية المطبق في المصرف وبعد الملموسية الواجب توافره في جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الاعتمادية المطبق في المصرف وبعد الاعتمادية الواجب توافره في جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة المطبق في المصرف وبعد الاستجابة الواجب توافره في جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الثقة المطبق في المصرف وبعد الثقة الواجب توافره في جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف المطبق في المصرف وبعد الثقة الواجب توافره في جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة.

6- أهمية الدراسة:

- تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمة المصرفية من منظور العملاء.
- تقديم إطار علمي ومنهجي لإدارة المصرف من أجل تلافي النواقص ومعالجة الخلل فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة من أجل تحسين نوعيتها.
- إن القطاع المصرفي من القطاعات ذات الأهمية في الحياة والأساسية في اقتصاد الدولة وتبرز أهمية الدراسة في معرفة الابعاد التي يرغب العملاء في وجودها في المصارف من خلال جودة الخدمات المصرفية لتحقيق رضاهم مما يساعد إدارة المصارف على فهم العملاء واجتذاب عملاء جدد للمصارف

7- أهداف الدراسة:

- التحقق من مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في بنك الشام محل الدراسة.
- التحقق من مدى التطبيق المنفرد لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف في بنك الشام محل الدراسة.
- تقديم جملة من التوصيات التي من شأنها تسهم في معالجة جوانب القصور في أبعاد جودة الخدمة لرفع مستوى قدرات البنك على تحقيق تلك الأبعاد.

8- منهجية البحث:

بغية تحقيق الأهداف العلمية المرجوة من البحث فقد تم استخدام الأسلوبين التاليين:

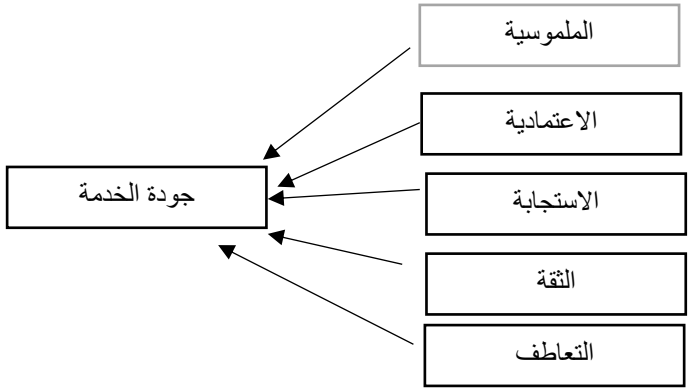
في الإطار النظري للبحث: تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لأهم المعلومات الواردة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.

في الجانب التطبيقي للبحث: تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث عن طريق تصميم قائمة استقصاء مناسبة لهذا الغرض من أجل اختبار صحة فروض البحث اذ تم تحليل البيانات باستخدام

البرنامج الإحصائي SPSS 25 حيث تم تصميم استبانة تقيس محور فرضيات البحث وهو أبعاد جودة الخدمة.

نموذج الدراسة:

لقد تم تحديد أنموذج البحث من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بأبعاد جودة الخدمة وكما موضح في الشكل:



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

9- **حدود البحث:**

الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة في العام الدراسي 2021 -2022.

الحدود المكانية: بنك الشام وفروعه المنتشرة في المحافظات السورية وهي (طرطوس – اللاذقية – دمشق).

الحدود البشرية: عملاء بنك الشام في محافظات (دمشق – حمص – طرطوس).

10- مجتمع البحث: جميع العملاء في البنك محل الدراسة.

11- **عينة البحث:** تم اختيار عينة عشوائية منتظمة من (150) من عملاء بنك الشام محل الدراسة وقد تم استخدام هذا النوع من العينات نظراً لصعوبة تحديد مجتمع البحث بشكل دقيق وصعوبة الوصول إلى الرقم الصحيح لهذا المجتمع وهذا ما يتوافق مع خصائص اختيار هذه العينة، حيث تم توزيع استبيان بواقع (50) استمارة لكل فرع من فروع البنك في المحافظات المذكورة.

12- الأساليب الإحصائية:

1- الاختبارات الوصفية والمتمثلة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تواجد أبعاد جودة الخدمة من عدمها.

2- الاختبارات الاحصائية والمتمثلة ب (T-TEST one simple) وذلك لاختبار الفروض والحكم على معنوية الفروق من عدمها وذلك من خلال مقارنة قيمة (T) المحسوبة مع قيمة (T) الجدولية وهي تساوي **عند درجات حرية (150) ومستوى معنوية (0.05):1.96.**

13- الإطار النظري:

مقدمة:

أصبحت الجودة حديث العصر وقضية أساسية لكثير من المنظمات في كافة القطاعات، وقد شاع في الوقت الحاضر استخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين مختلف المؤسسات في كافة دول العالم تقريباً وان قاعدة هذا المفهوم تختلف من مؤسسة إلى أخرى. ولكن المسألة المهمة تكمن في التركيز على متلقي الخدمة التي أصبح الاهتمام المشترك ما بين المؤسسات بالإضافة إلى مقدرة هذه المؤسسات على اعتماد متطلبات متلقي الخدمة وحاجاتهم المتجددة في السوق العالمي بهدف تحقيق النجاح في الأمد الطويل.

يلعب قطاع الخدمات المصرفية دوراً مهماً في اقتصاديات الدول وتسعى المصارف لتحقيق رضا العملاء الذي يمكنها من البقاء في السوق و الوقوف في وجه المنافسة، ونجد أن الجودة أصبحت السمة المميزة للقرن الواحد والعشرون والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المؤسسات إنتاجية أو خدمية، وتعد جودة الخدمة من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي، فجودة الخدمة المصرفية ترتبط بالعنصر البشري مقدم الخدمة ومتطلبات تقديمها بصورة مميزة ,لذا يتم اختيارهم بصورة دقيقة و تدريبهم لإنجاز أعمالهم بكفاءة والحفاظ علي العملاء الذين ازدادت معرفتهم و اطلاعهم بالخدمات التي تقدمها المصارف.

مفهوم الخدمة المصرفية:

لا يختلف كثيراُ تعريف الخدمة المصرفية عن تعريف الخدمة بشكل عام اذ تعد الخدمة المصرفية نشاط او عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الإفراد، المنظمات او المكائن،

وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط او العمل، وقد يرتبط تقديم الخدمات بمنتج او قد ال يرتبط.

يعبر عنها كونها" مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة ,التي تدرك من قبل الافراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، و قيمها النفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية .و تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف , وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين."(طاهر،2019).

وعرفها (معلا،2007) بأنها: محصلة التفاعل بين العميل و المصرف نفسه ,وانه يكمن في مدركات العملاء و يشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا العميل محلا للتطبيق ,و لهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء و تعبر عنها.

خصائص الخدمات المصرفية:

من أساسيات المهارة في إتقان فن تقديم الخدمات المصرفية هي إدراك موظفي البنك (المتعاملين مباشرة مع العملاء وغيرهم للطبيعة المتميزة للخدمة المصرفية ويمكن إيجاز خصائص الخدمة المصرفية في الآتي (خاطر،2018،ص44):

1- **التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:** لعدم قدرة المصرف علي تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فان الحكم النهائي علي ما يقدمه الموظف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة.

2- **الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت(التلازم):** فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث ولذلك فالاهتمام الرئيس ي لرجال التسويق في المصارف هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة(الخدمة الملائمة في الزمان والمكان الصحيحين)

3- **نقص التماثل الخاص:** خدمات الجمهور إلى حد ما تتشابه كثيرا لذا يجب علي المصارف أن تجد طريقا لإيجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور.

4- **الاعتماد علي الودائع:** تعتمد المصارف علي الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساس ي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.

5- **تنوع وتعدد الخدمات المصرفية:** المؤسسات المصرفية تعمل علي تقديم مدي واسع للخدمات والمنتجات لملاقاة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة الأمر الذي يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.

6 -**التشتت الجغرافي(الانتشار):** تسعى المصارف إلى امتلاك شبكة من الفروع في شكل متناسب مع تقديم الخدمة المصرفية التي تحقق احتياجات الزبائن بإختلاف مناطقهم الجغرافية.

7- **التدريب والتطوير للعمالة المصرفية:** تقديم الخدمات المصرفية يتطلب نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل مع توفر الكفاءة العالية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تبني سياسة واضحة ومرنة في تدريب وتطوير قدرات العاملين لتتواءم وطبيعة المنتجات التي يقدمها المصرف.

8- **الموازنة بين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة ولذلك لابد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من إرتفاع المخاطرة .ويتطلب ذلك التوسع والمرونة في استخدام التحليل المالي للتنبؤ بالمخاطرة والعائد خلال جميع الظروف المتوقع حدوثها أو في ظروف عدم التأكد.

9- **استخدام أحدث التقنيات:** في ظروف الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية تتطلب الأنشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها .ويتكامل ذلك مع التدريب والتطوير لخلق المصرفي المتخصص العارف بالتطورات المالية والمصرفية في الإطار الجغرافي الإقليمي والدولي.

10- **المسؤولية القانونية:** من أهم المسئوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في اغلب المؤسسات المالية الأخرى ويثير هذا الأمر واجب من واجبات المصارف المتمثل في السرية المصرفية في التعامل مع حسابات الزبون والمعلومات التي يتقدم بها للبنك ويمتد هذا الواجب ليغطى ليس فقط فترة تعامل الزبون مع البنك بل يمتد إلى ما بعد انتهاء تعاملات الزبون مع البنك.

جودة الخدمة المصرفية:

إن جودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تتفوق عليها قيل أن الخدمة تتصف بالجودة.

عرف (Kotler,2006) جودة الخدمة بأنها مجموعة من الخصائص التي تؤثر على قدرة المنظمة في تلبية الحاجات المصرح بها أو غير المصرح بها (اعمر، أحمد،2019،ص8).

عرفها (Quester and Romaniuk 1997) : "تلبية أو تجاوز توقعات الزبائن لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم" (Akhade, Jaju, & Lakhe, 2016, p. 71)

تعرف جودة الخدمة المصرفية بكونها قدرة خدمات المصرف على تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم بشكل يتطابق مع توقعاتهم او يتجاوز تلك التوقعات مقارنة بأداء المنظمات الأخرى في نفس الصناعة بهدف تحقيق رضا الزبائن (Yarimoglu, 2014)

ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الانتاج، وتصنيف المنتجات لانتظار الزبائن لكن في مجال الخدمات فان الزبائن والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة في ما يأتي(الدرادكة،2015):

نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

فهم الزبائن :إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

ازدياد المنافسة :إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي مزايا تنافسية عديدة.

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة :أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك على المؤسسات عدم السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد فقط، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من اهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

مستويات جودة الخدمة المصرفية: هناك عدة مستويات لجودة الخدمة المصرفية (بوقريقة،2020،ص5):

1- الجودة التي يتوقعها الزبون :تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى الزبائن وجوب توافرها.

2 - الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف :هي جودة تتوقع إدارة المصرف بأنها ستشبع حاجات ورغبات الزبون.

3- الجودة الفعلية :هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا.

4- الجودة الفنية :هي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.

5- الجودة المروجة للزبائن :هي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

توصل (Parasuraman,et.al,1985) إلى وجود عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في: (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، المهارة، المجاملة، المصداقية، الأمان، فهم الزبون، الاتصال، إمكانية الوصول)، وفي دراسة أخرى لنفس الباحثين سنة 1988 تم تلخيص ودمج هذه الأبعاد العشرة التي تتحد من خلالها جودة الخدمة في خمسة أبعاد (Tegambwage,2017) وهي كالآتي:

1- الملموسية: إن الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تتسم باللاملموسية، وحتى تحقق المنظمة أهدافها تحتاج إلى الاهتمام بالعناصر المادية التي تجسد الخدمة المصرفية كتصميم المبنى والأجهزة التقنية والديكور والإنارة وترتيب صالات الطعام ونظافة الغرف والأسرة وجمالية الحدائق ومظهر الأفراد العاملين وغيرها، إذ إن ذلك سيزود الزبائن وخاصة الجدد منهم بتصور عن جودة الخدمة التي تقدمها المصرف.

وتتعزز مظاهر الملموسية دوما من خلال العلاقة بين المصرف والأطراف المختلفة والتي تتسم بكونها علاقة مباشرة، تظهر فيها الاعتبارات الحديثة والاتصالات الفاعلة في أحسن صورها، ليشعر الزبون إن ما أعدته المنظمة من مقومات كفيلة في الاستجابة إلى جميع متطلبات التي تفي بالحاجة المطلوبة**(محمد،2020)**.

2- الاعتمادية: تعني الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد، ويصنفها (Davis) أنها درجة التزام المصرف بالموعد اتجاه الزبون. أي ان المصرف الذي يزود الزبائن بخدمة موثقة جداً، ويشير (Kotler) إلى أنها من الوسائل الطبيعية للمصرف وقدرته على تقديم خدمة بشكل موثوق ودقيق حسب الموعد وتقدم المصارف الخدمات حسب هيكلية محددة يجب مراعاتها عند موعد التسليم وتقديم الخدمة وحل المشكلات والسعر، وكل ذلك له تأثير في تحديد ادراكات جودة الخدمة لدى الزبائن. إذ يجري التعامل مع المصرف الذي يلتزم بهيكلية الأعمال وخصوصا تلك التي تخص المميزات الجوهرية للخدمة. فالمصارف تحتاج إلى إن تكون مدركة توقعات الزبون في الاعتمادية(شياع، الموسوي، 2016).

3- الاستجابة: يقصد بالاستجابة الرغبة في المساعدة, والاستجابة هي وجود الإرادة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة ويركز هذا البعد على المجاملة واللطف والأصل في التعامل مع طلبات الزبون من الأسئلة, والشكاوى والمشكلات, وفي خدمة المواجهة حيث الموازنة بين الاستجابة والأحداث التي ترافقها والتي يمكن إن تؤدي إلى التكيفية, فهناك تشابه قوي بين سلوك الزبون في خدمة المواجهة الحاسمة وبعد الاستجابة لجودة الخدمة, وتصل الاستجابة للزبون من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة)الإجابة على الأسئلة والاهتمام بالمشاكل وكذلك المرونة والقدرة على تقديم الخدمة الجيدة الاحتياجات الزبون(ومن اجل التفوق ببعد الاستجابة يجب على المصرف إن يكون واثقاً من صورة المعالجة لتسليم الخدمة ومعالجة الطلبات من نقطة رؤية الزبون أكثر منها من نقطة رؤية المصرف, المعايير الخاصة بالسرعة والمدة المحددة التي تعكس رؤية المصرف الاجراءات الداخلية المطلوبة والتي ربما تختلف كثيراً متطلبات الزبون للسرعة والمدةً عن المحددة**(شياع، الموسوي، 2016)**.

4- الثقة: هو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المصرفية المقدمة تخلو من الخطأ أو الشك، ويعبر عن البعد المادي والنفسي، لذلك يقوم العملاء بتجميع المعلومات اللازمة، من أجل أن يحصلون على مستوي الثقة والأمان المطلوبان، قبل أن يقوموا بإجراء العمليات المصرفية(معاش،2019).

5- التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل واشعاره بأهمية والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، وتتمثل أيضا في مدى الاهتمام الذي تبديه إدارة المصرف وموظفيه بحاجات العملاء وحرصهم على إعطاء المعلومات الكافية والصحيحة عن كل ما يجول في خاطرهم واستفساراتهم بدرجة عالية من الإحساس بالمسؤولية والالتزام بالعمل (حساني،2020).

14- الدراسة الميدانية:

- **مجتمع وعينة الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة بجميع عملاء مصرف الشام في محافظة طرطوس واللاذقية ودمشق، أما عينة الدراسة فتمثلت ب (150) عميل من عملاء المصرف تم توزيع استبانة تضمنت محاور جودة الخدمة وهي (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – التعاطف – الثقة)، وتم استرداد (142) استبانة بنسبة (94.66%).

- **أداة الدراسة:** تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وعند تصميم هذه الاستبانة تم وضع أبعاد جودة الخدمة وهي (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – الثقة – التعاطف).

ولقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وتم الاعتماد على اختبار(t-test one simple) لمعرفة وجود الفروق أم لا، حيث تمت مقارنتها مع قيمة(t) الجدولية عند درجات حرية (141) وتساوي 1.96 وذلك عند مستوى معنوية (0.05).

وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	حياد ي	موافق	موافق بشدة
النقاط	1	2	3	4	5

متوسط المقياس: 5+4+3+12+1/ 5 = 3 وهو المتوسط المعياري والذي سيتم مقارنة المتوسطات الاستنتاجية به

صدق المقياس:

الصدق البنائي (Structure Validity): يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

الجدول (1) معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجالات

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (SIG)
1	**الملموسية**	0.947	**0,000
2	**الاعتمادية**	0.814	**0,000
3	**الاستجابة**	0.712	**0,000
4	**الثقة**	0.853	**0,000
5	**التعاطف**	0.768	**0,000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0,05 المصدر: SPSS25

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية a=0,05 وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة Reliability :

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ كالتالي :

جدول (2) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ
1	الملموسية	0.851
2	الاعتمادية	0.798
3	الاستجابة	0.856
4	الثقة	0.967
5	التعاطف	0.917

من خلال النتائج الموضحة نستنتج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال، وتتراوح بين (0.798-0.917) لكل مجال من مجالات الاستبانة.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

- اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الملموسية في المصرف محل الدراسة وبعد الملموسية الواجب توافره في جودة الخدمة.

الجدول(3) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بفقرات مجال الملموسية

الملموسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موقع المصرف مناسب للعملاء ويمكن الوصول إليه بسهولة	3.75	0.657
يستعمل المصرف تجهيزات ومعدات تكنولوجية متطورة لتسهيل تقديم الخدمة	3.38	0.741
يتناسب المظهر والتصميم الخارجي والداخلي مع نوع الخدمة المقدمة	3.26	0.784
يحتوي المصرف على مرافق مناسبة للخدمة مثل مواقف السيارات، قاعات انتظار	2.56	0.914

يعتني مقدمو الخدمة بمظهرهم الخارجي	3.54	0.676
المتوسط الحسابي العام	3.29	0.745

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (3) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الأول (الملموسية) هو (3.29) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره (0.745)، أي أن عملاء المصرف محل الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على هذا البعد، حيث جاءت عبارة (موقع المصرف مناسب للعملاء ويمكن الوصول إليه بسهولة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وقدره (3.75) وبانحراف معياري قدره (0.657)، وجاءت عبارة (يحتوي المصرف على مرافق مناسبة للخدمة مثل مواقف السيارات، قاعات انتظار) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقدره (2.56) وبانحراف معياري قدره (0.914).

ولكي نتأكد من مدى توافق بعد الملموسية مع البعد الذي يتطلبه تطبيق جودة الخدمة، قام الباحث بإجراء اختبار (t–test), بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول(4) اختبار (t– test one – sample) لبعد الملموسية

المحور الأول	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T – test	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
الملموسية	142	3.29	0.745	6.473	141	0.000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

قيمة (t) الجدولية عند درجات حرية (65): 1.99.

يتضح من الجدول (4) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وبالتالي الفروق معنوية، وأكد ذلك قيمة (t) المحسوبة حيث كانت أصغر من قيمة (t) الجدولية وعلى هذا الأساس تم قبول فرضية البديلة ورفض فرضية

العدم أي توجد فروق ذات دلالة معنوية، وبالتالي إيجابية هذا العنصر وملائمته لأبعاد الخدمة المصرفية المطلوبة.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الاعتمادية في المصرف محل الدراسة وبعد الاعتمادية الواجب توافره في جودة الخدمة.

الجدول (5) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق ببعد الاعتمادية

الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يهتم موظفي المصرف بتقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة	3.34	0.815
يمتلك موظفي المصرف الكفاءة والمهارة العالية لخدمتك	3.48	0.832
يحرص موظفي المصرف على تقديم الخدمة في الوقت المحدد	3.87	0.791
يمتلك موظفي المصرف درجة عالية من التركيز أثناء تقديم الخدمة	3.97	0.724
يهتم المصرف بحل المشاكل التي تواجه العميل حول الخدمات المقدمة	3.13	0.921
المتوسط الحسابي العام	3.56	0.716

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (5) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثاني(الاعتمادية) هو (3.56) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره (0.716)، أي أن العملاء في مصرف الشام موافقون على العبارات الخاصة بهذا

المحور، حيث جاءت عبارة (يمتلك موظفي المصرف درجة عالية من التركيز أثناء تقديم الخدمة) بمتوسط حسابي وقدره(3.97) وبانحراف معياري قدره (0.724)، وجاءت عبارة (يهتم المصرف بحل المشاكل التي تواجه العميل حول الخدمات المقدمة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقدره (3.13) وانحراف معياري قدره (0.921).

ولكي نتأكد من مدى توافق محور الاعتمادية مع بعد الاعتمادية الواجب توافره في أبعاد جودة الخدمة، قام الباحث بإجراء اختبار (t–test), بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور, وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول(6) اختبار (one – sample t– test) لبعد الاعتمادية

المحور الثاني	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t– test	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
الاعتمادية	142	3.56	0.716	8,492	141	0,000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (6) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وبالتالي الفروق معنوية، وأكد ذلك قيمة (t) المحسوبة حيث كانت أكبر من قيمة (t) الجدولية وعلى هذا الأساس تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة معنوية وكانت هذه الفروق لصالح تواجد هذا العنصر وبالتالي ايجابيته وملائمته ومطابقته مع أبعاد جودة الخدمة المطلوبة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة في المصرف محل الدراسة وبعد الاستجابة الواجب توافره في جودة الخدمة.

الجدول(7) آراء عينة الدراسة بما يتعلق ب بعد الاستجابة

الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يقدم المصرف خدمة الكترونية عالية تساعدك في تلبية حاجياتك	3.14	0.964
يمتلك المصرف عروض وفوائد مميزة مقارنة مع منافسيه	3.47	0.919
يمتلك المصرف ردة فعل إيجابية عند وقوع خطأ في تقديم الخدمة	3.87	0.852
المتوسط الحسابي العام	3.49	0.799

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات .spss

يتضح من الجدول (7) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثالث (الاستجابة) هو (3.49) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره(0.799)، أي أن العملاء في بنك الشام لديهم تصور ايجابي لبعد الاستجابة المطبق في المصرف، حيث جاءت عبارة (يمتلك المصرف ردة فعل إيجابية عند وقوع خطأ في تقديم الخدمة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وقدره (3.87) وانحراف معياري (0.852)، وجاءت عبارة(يقدم المصرف خدمة الكترونية عالية تساعدك في تلبية حاجياتك) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقدره (3.14) وبانحراف معياري قدره (0.964).

ولكي نتأكد من مدى توافق بعد الاستجابة مع بعد الاستجابة المطلوب لتطبيق أبعاد الخدمة، قام الباحث بإجراء اختبار (t–test)، بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (8) **اختبار (one – sample t– test)** لبعد الاستجابة

المحور الثالث	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف		درجة	مستوى الدلالة

		الحرية	T -test	المعياري			
معنوية	0,000	141	6,797	0.799	3.49	142	الاستجابة

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (8) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وبالتالي الفروق معنوية، وأكد ذلك قيمة (t) المحسوبة حيث كانت أكبر من قيمة (t) الجدولية وعلى هذا الأساس تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة معنوية وكانت هذه الفروق لصالح تواجد هذا العنصر وبالتالي ايجابيته وملائمته ومطابقته مع أبعاد جودة الخدمة المطلوبة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الثقة في المصرف محل الدراسة وبعد الثقة الواجب توافره في جودة الخدمة.

الجدول(9) آراء عينة الدراسة بما يتعلق ب الثقة

إدارة الموارد البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تشعر بالطمأنينة والراحة عند تعاملك مع المصرف	3.41	0.947
يقدم لك المصرف اقتراحات وعروض تدل على عنايته واهتمامه بك	3.21	0,920
يحرص المصرف على راحتك أثناء زيارتك	3.51	0.847
المتوسط الحسابي العام	3.37	0,851

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (9) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الرابع(الثقة) هو (3.37) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره (0.851), أي أن العملاء في مصرف وبنك الشام راضين عن بعد الثقة المتبع في المصرف، حيث جاءت عبارة (يحرص المصرف على راحتك أثناء زيارتك) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وقدره (3.51)، وجاءت عبارة (يقدم لك المصرف اقتراحات وعروض تدل على عنايته واهتمامه بك) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقدره (3.21).

ولكي نتأكد من مدى توافق بعد الثقة مع بعد الثقة الذي يتطلبه تطبيق جودة الخدمة، قام الباحث بإجراء اختبار (t–test), بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول(10) اختبار (one – sample t– test) لبعد الثقة

المحور الرابع	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t- test	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
الثقة	142	3.37	0,851	4.933	141	0,351	غير معنوية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (10) أن مستوى الدلالة (0.351) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة(ت) المحسوبة أصغر من قيمة(ت) الجدولية إذن نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الثقة الموجود في المصرف وبعد الثقة الواجب توافره لتطبيق جودة الخدمة، وبالتالي إيجابية هذا العنصر.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف في المصرف محل الدراسة وبعد التعاطف الواجب توافره في جودة الخدمة.

الجدول(11) آراء عينة الدراسة بما يتعلق ب بعد التعاطف

بعد التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يعطي المصرف اهتماما فردياً للعملاء	3.19	0.847
توضح إدارة المصرف تكلفة الخدمات المقدمة	3.21	0914
يتفهم موظفو المصرف حاجات ورغبات العملاء	2.97	0.719
يتميز مقدم الخدمة في المصرف بالبشاشة والهدوء أثناء تقديم الخدمة	3.18	0.819
المتوسط الحسابي العام	3.13	0.715

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (11) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الخامس (التعاطف) هو (3.13) وهو أكبر بشكل بسيط من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره (0.715)، أي أن العملاء في بنك الشام لديهم تصور ايجابي نوعاً ما لبعد التعاطف الموجود، حيث جاءت عبارة (يعطي المصرف اهتماماً فردياً للعملاء) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وقدره (3.19) وانحراف معياري قدره (0.715)، وجاءت عبارة (يتفهم موظفو المصرف حاجات ورغبات العملاء) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقدره (2.97) وبانحراف معياري قدره (2.97).

ولكي نتأكد من مدى توافق بعد التعاطف مع البعد التي يتطلبه جودة الخدمة، قام الباحث بإجراء اختبار (t–test)، بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول(12) **اختبار (one – sample t– test)** لبعد التعاطف

المحور الخامس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
التعاطف	142	3.13	0.715	8,551	141	0,000	معنوية

يتضح من الجدول (12) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وقيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية وبالتالي الفروق معنوية وعلى هذا الأساس نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضة البديلة أي توجد فروق ذات

دلالة معنوية وكانت هذه الفروق لصالح تواجد هذا العنصر وبالتالي إيجابية هذا العنصر وملائمته لأبعاد جودة الخدمة.

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية في المصرف محل الدراسة وبين أبعاد جودة الخدمة الواجب توافرها.

الجدول(13) آراء عينة الدراسة بما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الملموسية	3.29	0.745
الاعتمادية	3.56	0.716
الاستجابة	3.49	0.799
الثقة	3.37	0.851
التعاطف	3.13	0.715
المتوسط الحسابي العام	3.36	0.702

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (13) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور العام هو (3.36) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم(3) وبانحراف معياري وقدره (0.702)، أي أن العملاء في بنك الشام لديهم تصور ايجابي ومقنع لتوافر أبعاد جودة الخدمة في المصرف محل الدراسة، حيث كان ترتيب هذه الأبعاد من حيث الأهمية (الاعتمادية – الاستجابة – الثقة – الملموسية – التعاطف).

ولكي نتأكد من مدى توافق المفهوم العام مع المفهوم الذي يتطلبه تطبيق أبعاد جودة الخدمة، قام الباحث بإجراءاختبار (t–test), بعد أن وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول(14) اختبار (one – sample t– test) لأبعاد جودة الخدمة

المحور الإجمالي أبعاد	ن	المتوسط	الانحراف	t-test	درجة	مستوى الدلالة

جودة الخدمة		الحسابي	المعياري		الحرية		
أبعاد جودة الخدمة	142	3.36	0.702	7.248	141	0.000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول (14) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية المستخدم (0.05)، وقيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي الفروق معنوية وعلى هذا الأساس نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضة البديلة أي توجد فروق ذات دلالة معنوية وكانت هذه الفروق لصالح تواجد هذه الأبعاد وبالتالي ايجابية هذه الأبعاد في المصرف محل الدراسة.

15- النتائج:

- توافر أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بنك الشام حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.36) وبانحراف معياري وقدره (0.702)، وهذا يدل على أن العملاء يحكمون على الخدمة من خلال تأديتها بالطريقة الصحيحة وأهمية التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، وبالتالي يجب على إدارة المصرف الاهتمام أكثر بهؤلاء العملاء ومحاولة المحافظة عليهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية في قطاع المصارف الحالي، بالإضافة إلى الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة ومحاولة معالجة جوانب القصور فيها، وتحسين الجوانب الايجابية التي يتمتع بها هذا المصرف وبالتالي تحقيق رضا وسعادة العملاء الحاليين والمستقبليين.

- توافر بعد (الملموسية) كأحد أبعاد جودة الخدمة بمتوسط حسابي وقدره (3.29) وبانحراف عياري وقدره (0.745) وأكد على ذلك اتبار (T- Test)، وهذا يدل على اهتمام المصرف بالمظهر العام الداخلي والخارجي وتوافر الأجهزة والمعدات التكنولوجية، والاهتمام بالمظهر اللائق والمناسب ولكن كان هناك عدم رضا من قبل أفراد عينة الدراسة حول عدم وجود أماكن للسيارات وانقطاع الكهرباء وضعف في خدمة الانترنت.

- توافر بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة وبمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.716)، وأكد على ذلك اختبار (t-test)، وهذا يدل على أن هناك رضا عن بعد الاعتمادية ويرى الباحث أن ذلك مرده إلى كثرة الدورات التدريبية التي يقيمها المصرف لموظفيه واهتمامه بضرورة اكتسابهم الخبرات اللازمة لتنفيذ المهام الموكلة لهم

على أكمل وجه، بالإضافة إلى أن أغلب الموظفين من أصحاب الخبرات الحديثة وبالتالي هامش الوقوع في الخطأ يكون منخفض نوعاً ما وذلك بسبب أن هؤلاء الموظفين يكونون على استعداد لتلبية جميع المهام الموكلة لهم وخاصة في بداية حياتهم الوظيفية لاثبات نفسهم وكفأتهم في العمل، وبالتالي يجب على إدارة المصرف الاهتمام بتعزيز بهذا البعد ومحاولة رفع كفاءة وفعالية الموظفين لديها والتأكيد على ضرورة خدمة العميل في الوقت والزمان المناسبين وتفهم جميع متطلباته ومحاولة تحقيقها.

– توافر بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية وبمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.799)، وأكد على ذلك اختبار (t–test)، ويرى الباحث بأن ذلك يعود إلى أن على الرغم من أن شبكة الانترنت عامة في سورية ضعيفة وهذه ما يؤثر على اتمام المهام المطلوبة في المصرف، ولكن المصرف يحاول تفادي ذلك من خلال كثرة العروض المقدمة من قبل المصرف لعملائه مقارنة بالمصارف الأخرى وبالتالي محاولة جذبهم والاحتفاظ بهم ومحاولة جذب عملاء جدد، والتأكيد على موظفيه بضرورة عدم التأخر في معالجة المشاكل الواردة إليه مما يؤثر على صورة المصرف في ذهن عملائه، بالإضافة إلى حرص إدارة المصرف على معالجة هذه المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها بما يضمن لها رضا العملاء واستمرارية تعاملهم معه.

– توافر بعد (الثقة) كأحد أبعاد جودة الخدمة بمتوسط حسابي وقدره (3.37) وبانحراف عياري وقدره (0.851) وأكد على ذلك اتبار (T– Test)، وهذا يدل على رضا العملاء عن تعامل إدارة المصرف وفروعه المختلفة مع قضاياهم المصرفية، وشعورهم بالرضا والطمأنينة عند تقديم الخدمة بالرغم من وجود بعض الملاحظات حولها كما تبين أعلاه.

– توافر بعد (التعاطف) كأحد أبعاد جودة الخدمة بمتوسط حسابي وقدره (3.13) وبانحراف عياري وقدره (0.715) وأكد على ذلك اتبار (T– Test)، وهذا يدل على اهتمام موظفي المصرف بالعملاء وتقديم كل أساليب الراحة لهم بالإضافة إلى تعاملهم الحسن واللبق مع العملاء، وتوفير كافة المعلومات حول طبيعة الخدمات المقدمة وتكاليفها وهذا ما يساعد العميل على اختيار الخدمة التي تناسبه بدون مخاطرة في اتخاذ القرار.

16- الاقتراحات:

- ضرورة اهتمام المصرف بأبعاد الاستجابة والاعتمادية من خلال إقامة الدورات التدريبية للموظفين، وتفعيل التواصل مع العملاء بالطرقة التي تيح للمصرف معالجة الشكاوى المقدمة بسرعة وكفاءة وفعالية.
- ضرورة تركيز المصرف على أبعاد جودة الخدمة لما لها من تأثير على الصورة المدركة للعميل.
- ضرورة أخذ توقعات العملاء وادراكاتهم بعين الاعتبار عند تقييم الخدمات أو وضع معايير لتقديم الخدمات المصرفية.
- ضرورة قيام المصرف بقياس جودة الخدمة المصرفية بصورة منظمة وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواء أكانت دراسات استطلاعية، أو مقابلات شخصية، وذلك بهدف اعطاء إدارة البنوك مؤشرات عن التطوير في مستوى جودة ما يقدم للعملاء من خدمات مصرفية وتحقيق رضاهم.

المراجع:

- اعمر، بن موسى، أحمد، علماوي(2019): "**جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية البنوك الجزائرية**"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد2.

- الحريشه، علي محمد **(2018): "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في رضا العملاء دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا"** ، رسالة ماجستير، تخصص :إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا .

- الدرادكة، مأمون (2015): "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، .دار صفاء للنشر والتوزيع .عمان.

- الضمور، هاني حامد، حلوز، فاطمة محمد(2012): "**أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية**"، مجلة دراسات، المجلد 39، العدد1.

- الضمور، هاني محمد، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، 2015.

- بريش، عبد القادر(2005)" جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد الثاني، المجلد الثالث.

- بوقريقة، رفيقة، زعباط، سامي(2020): " **أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون – دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل**"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد10، العدد1.

- بوقرينات، منى(2018): " **محددات جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في البنوك التجارية بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت**"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–، الجزائر.

–حساني، الخنساء(2020): " **دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي عقبة –390–**"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر –بسكرة، الجزائر.

- خاطر، خالد(2018): " **إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية**"، بكالوريوس إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية الدولية

– شياع، عبد الأمير، الموسوي، رحيم(2016): " **اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية**"، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر.

– طاهر، عمر، بنعيد الله، نزار(2019): " **أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء – دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمحافظة الدرب – المملكة العربية السعودية**"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الرابع عشر.

– علوان، قاسم نايف، " **إدارة الجودة في الخدمات**"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، الأردن،2006.

– محمد، مسعود قاسم(2020): " **تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون : دراسة استطلاعية في مصارف التجارية في مدينة دهوك**"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا.

– محمود، نجوى، علي، مشاعر(2020): " أثر جودة الخدمات **المصرفية في القدرة التنافسية للبنوك من وجهة نظر عملاء البنك –بالتطبيق على بنك البركة فرع دنقلا – السودان"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال.**

– معاش، رمضان(2019): "**أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء – دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري** CPA وكالة المسيلة"، رسالة ماجستير، جامعة محد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

– معلا، ناجي : "**الأصول العلمية للتسويق المصرفي**"، المؤسسة العالمية للتجنيد، عمان ،الأردن.2007 .

– نور الدين، بوعنان(2017): " **تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون واثرها على رضاه وولاءه – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة القل**"، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد السابع.

- Awoke,H.M(2015): «Service Quality and Customer Satisfaction, Empirical Evidence from Saving Account Customers of Banking Industry », European Journal of Business

and Management, Collage of Business and Economics, South Wollo University, Ethiopia.

- Akhade, G., Jaju, S., & Lakhe, R. (2016)**:" Healthcare Service Quality Dimensions in Various Countries**", *IOSR Journal of Nursing and Health Science, 5*(3), 70-76.

- NGUYEN, D., PHAM, V., TRAN, D., & PHAM, D. (2020):" **Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty**", *The Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, *7*(8), 395-405. doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395.

- Felix، R. (2017*). **"Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda"***. Journal of Business & Financial Affairs, V (6) • NO (1).

- Yarimoglu, E.K.(2014) **:"A review on dimensions of service quality models"**. J. Mark. Manag, N2, 79–93.

- Tegambwage, A. G. (2017):" **The Relative Importance of Service Quality Dimensions: An Empirical Study in the Tanzanian Higher Education Industry**", International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies, 76-78.