



دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين

- دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة في الأردن -

The Role of Securities Commission in Enhancing Quality of Services

Provided to Investors

An Applied Study in the Public Shareholding Companies in Jordan

قصي خليفات	مروان النصور	عمر بلجازية*
جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن)	جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن)	جامعة محمد الصديق بن يحيى (الجزائر)
Qusay.khalifat@gmail.com	Alnsourmarwan2020@gmail.com	beldjazia.omar18@gmail.com

المخلص:	معلومات المقال
<p>هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:</p> <p>- مستوى دور الهيئة في تحسين جودة الخدمات المقدمة كان ضمن المستوى المرتفع بمختلف الأبعاد.</p> <p>- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.</p>	<p>تاريخ الارسال: 2024/04/18</p> <p>تاريخ القبول: 2024/05/20</p> <p>الكلمات المفتاحية:</p> <p>✓ هيئة الأوراق المالية</p> <p>✓ جودة الخدمات</p>
Abstract :	Article info
<p><i>The aim of this study was to know the role of the Securities Commission in improving the quality of services provided by public shareholding companies to investors. The findings of study. - the level of the Commission's role in improving the quality of services provided was part of the high level of various dimensions.</i></p> <p><i>- The presence of a statistically significant effect of the role of the Securities Commission in improving the quality of services provided.</i></p>	<p>Received 18/04/2024</p> <p>Accepted 20/05/2024.</p> <p>Keywords:</p> <p>✓ Securities commission;</p> <p>✓ Services quality</p>

1 . مقدمة الدراسة

كشفت الأزمة المالية الأخيرة التي تعرضت لها الكثير من الشركات العالمية وخصوصاً في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وكذلك الدول الأوروبية، عن الكثير من حالات الفساد، الأمر الذي كان له الأثر السيئ في المجالات الاقتصادية حيث أتسمت عملية جذب المستويات الكافية لرؤوس الأموال في تلك الشركات بقدر كبير من الصعوبات نظراً لتكبد المستثمرين فيها خسائر مالية فادحة انعكست سلباً على مصداقية الشركات المستثمر فيها وأسواق رأس المال من خلال توجه المستثمرين الحاليين والمرقبين للبحث عن منافذ استثمارية بديلة (المشهداني، 2008)، وقد أدركت الاقتصادات المتقدمة والناشئة أن الانهيارات المالية والأزمات الاقتصادية العالمية جاءت كنتيجة مباشرة للقصور في التشريعات الاقتصادية، وقصور في آليات الرقابة والإشراف والشفافية والإفصاح (الأسرج، 2012)، وفي ضوء ذلك ظهرت الحاجة إلى تعزيز القواعد والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة الشركات من ناحية، وحملة الأسهم وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة وهو ما أطلق عليه مفهوم الحوكمة الرشيدة، فالغاية من الحوكمة الرشيدة في النهاية هو زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني، وتعميق دور سوق المال، وزيادة قدرته على تعبئة المدخرات ورفع معدلات الاستثمار، والحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين. ومن ناحية أخرى، تشجع الحوكمة على نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية، وتساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح، وأخيراً خلق فرص عمل (يوسف، 2007)، ويشير (خوري، 2003) إلى أن الحوكمة الرشيدة تستند على عناصر هامة تشكل إطارها العام، وهذه العناصر هي الإطار التشريعي والرقابة، والإفصاح، بالإضافة إلى المعايير المحاسبية والإشراف الفعلي على حقوق الملكية وحماية حقوق الأقلية، حيث أن توفر هذه العناصر يعزز من جودة الحوكمة ويزيد من فعاليتها. وهناك اتفاق على أن التطبيق الجيد لحوكمة الشركات يتوقف على مدى توافر ومستوى جودة المحددات الخارجية للحوكمة ويقصد بها المناخ العام للاستثمار في الدولة، والذي يشمل التشريعات المنظمة للنشاط الاقتصادي مثل قوانين الأوراق المالية، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية (هيئة الأوراق المالية) في القيام بالرقابة على الشركات المساهمة، (يوسف، 2007). وقد أدرك الأردن منذ البداية حجم تحديات هذه المرحلة، وبدأ باتخاذ خطوات هامة كان من أهمها إصدار العديد من التشريعات الاقتصادية، وتنفيذ العديد من الإجراءات والقرارات للنهوض بالاقتصاد ومؤسسات الوطن. وبهدف تنمية المدخرات الوطنية عن طريق الاستثمار في الأوراق المالية، وتوجيه المدخرات لخدمة الاقتصاد الوطني، إضافة إلى تنظيم ومراقبة إصدار الأوراق المالية والتعامل بها بطريقة تكفل سلامة هذا التعامل وسهولته وسرعته، تم إصدار قانون الأوراق المالية رقم 23 لسنة 1997، والذي واكبه إعادة هيكلة وإصلاح سوق رأس المال الوطني من خلال فصل الدور الرقابي عن التنفيذي بتقسيم سوق عمان المالي إلى ثلاث مؤسسات مستقلة مالياً وإدارياً هي هيئة الأوراق المالية وبورصة عمان ومركز إيداع الأوراق المالية. وتهدف الهيئة إلى الارتقاء بسوق رأس المال الوطني ليكون بيئة جاذبة للاستثمار تتمتع بالعدالة والشفافية والكفاءة وفق شواخص القانون وسيادته، من خلال تنظيم ومراقبة وتطوير سوق رأس المال في مجال الإفصاح وأعمال الخدمات المالية والتعامل بالأوراق المالية، بما يعزز الثقة بالاقتصاد الوطني وتشجيع الاستثمار وحماية المستثمرين.

واستجابة للدور التشريعي والرقابي الذي تقوم به هيئة الأوراق المالية، واختلاف الشركات في آليات تقديم الخدمات وأنوعها وجودتها، برزت الحاجة إلى بيان الدور الذي تقوم به هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.

2.1 مشكلة الدراسة

بالرغم من أن الأردن قطع شوطاً واسعاً من خلال هيئة الأوراق المالية في تطبيق الحوكمة الرشيدة لعلاج مشاكل الشركات المساهمة الأردنية وتحقيق الجودة في خدماتها المقدمة للمستثمرين، إلا أن النتائج المتوقعة في تحسين الخدمات المقدمة للمستثمرين لم نلمس آثارها بعد (العقده و آخرون، 2009)، مما يؤكد الحاجة إلى القيام بدراسة تتناول الأدوار الرئيسة التي تقوم بها هيئة الأوراق المالية، وبيان مدى

تأثير تلك الأدوار في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين، وبالتالي تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عن دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين في الشركات المساهمة العامة في الأردن، وذلك من خلال معرفة أثر (الدور الرقابي، الدور التشريعي، الإفصاح) لهيئة الأوراق المالية، في أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين في الشركات المساهمة العامة (الدليل المادي الملموس، الاستجابة، التوكيد، الأمان، الإعتمادية، حسن التعامل)، وذلك من وجهة نظر المدراء الماليين وضباط الارتباط في الشركات المساهمة العامة المدرجة أوراقها في بورصة عمان، ويرر الباحث قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الشركات المساهمة كونها الأقدر على تقييم درجة مطابقة الخدمات المقدمة للمتطلبات والمواصفات الضرورية، وبما يحقق إرضاء العميل (معلا، 2007)، كذلك فإن معيار الجودة الأيزو (ISO) يركز على إلزام الشركات بإتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية بغرض تحقيق الجودة للخدمات، وبالتالي فإن الشركات هي الأقدر على الحكم بقدرتها على تحقيق تلك المعايير والإجراءات (جبران، 2010) وبالتحديد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما درجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح، من وجهة نظر المدراء الماليين وضباط الارتباط في الشركات المساهمة العامة الأردنية؟
- ما دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين كما يراها المدراء الماليين وضباط الارتباط في تلك الشركات؟.
- هل تؤثر ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح على دورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين؟

3.1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تهدف إلى توضيح العلاقة بين دور هيئة الأوراق المالية وجودة الخدمات المقدمة للمستثمرين، وتزداد أهميتها في اختيارها للشركات المساهمة العامة في الأردن، لما لهذه الشركات من دور كبير في رفد الاقتصاد الوطني على كافة القطاعات وما تمتاز به من سمعة طيبة على الصعيد المحلي والدولي، وعليه فإن هذه الدراسة توضح من خلال عرض النتائج وتقديم التوصيات أثر ومساهمة وظائف الهيئة الرئيسة وهي: (الدور الرقابي، الدور التشريعي، الإفصاح) في جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين.

وتظهر أهمية الدراسة من خلال العناصر التالية:

- تفيد نتائج الدراسة الحالية القائمين على إدارة هيئة الأوراق المالية، وكذلك إدارات الشركات المساهمة العامة من خلال كشفها عن العلاقة بين ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح وبين دورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.
- تمتاز الدراسة بشمولها للغالبية العظمى من الشركات المساهمة العامة على اختلاف القطاعات الاقتصادية في الأردن.
- توفر الدراسة أداة لقياس دور هيئة الأوراق المالية في ممارسة المهام الرقابية والتشريعية والإفصاح، حيث يمكن الاستفادة منها في عملية تقييم الهيئة لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح وإلقاء الضوء على مفاهيم الرقابة والتشريع والإفصاح باعتبارها من المفاهيم المهمة في عملية حوكمة الشركات.
- تتمثل أهمية الدراسة بأنها تقدم إطار نظري يثري المكتبة الأردنية والعربية بموضوع الواجبات الرقابية والتشريعية والإفصاح لهيئة الأوراق المالية وعلاقته في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين وفتح المجال أمام

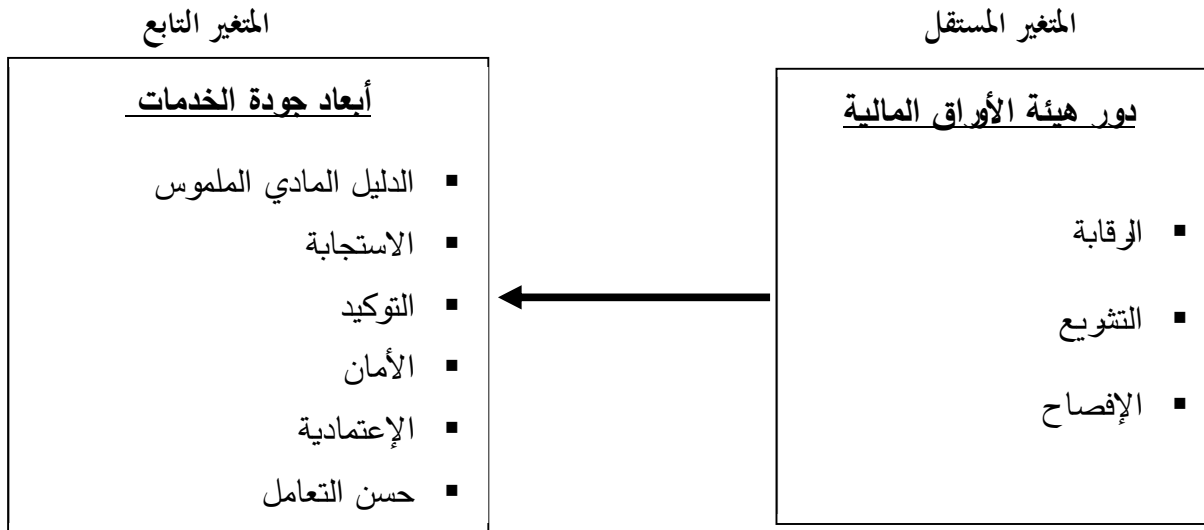
الباحثين المهتمين بهذا الموضوع كونها من أوائل الدراسات -في حدود علم الباحث واطلاعه- التي تناولت العلاقة بين الواجبات الرقابية والتشريعية والإفصاح لهيئة الأوراق المالية وعلاقته في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.

4.1 نموذج الدراسة:

في ضوء ما تقدم من عرض واعتمادا على ما جاءت به الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فإن أنموذجها اشتمل على متغير مستقل دور هيئة الأوراق المالية بدلالة أبعاده الثلاثة (الرقابة، التشريع، الإفصاح)، ويتمثل المتغير التابع في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين بدلالة أبعاده الستة (الدليل المادي الملموس، الاستجابة، التوكيد، الأمان، الإعتمادية، حسن التعامل)، كما تم تناول خصائص الشركات "المتغيرات الديموغرافية" (القطاع الاقتصادي للشركة، رأس مال الشركة في السنة الأخيرة، عدد الموظفين خلال السنة الأخيرة، عمر الشركة بالسنوات) كمتغيرات وسيطة في أنموذج الدراسة. والشكل التالي يبين أنموذج الدراسة.

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثين

5.1 فرضيات الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة تم بناء الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها بدلالة أبعادها الرقابية والتشريع والإفصاح في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الدليل المادي الملموس.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الاستجابة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد التوكيد.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الأمان.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الاعتمادية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد حسن التعامل.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 الدور الرقابي لهيئات الأوراق المالية

تلعب هيئة الأوراق المالية في الدولة دوراً محورياً في الرقابة على الشركات المساهمة، حيث يشير اتحاد (اتحاد هيئة الأوراق المالية العربية، 2008)

هيئات الأوراق المالية العربية (2007) أن هيئة الأوراق المالية في الدولة هي الجهة الرقابية التي لها حق التصرف بمسؤولية وعدالة وكفاءة في إدارة القطاع المالي، وشدد الاتحاد على أن يتم تعريف المسؤولية بنص واضح وصريح في القانون، والتعاون الوثيق مع المؤسسات وهيئات الرقابية العامة الأخرى في الدولة، بالإضافة إلى توفير حماية كافية للقائمين على العملية الرقابية. أما من حيث استقلالية هيئة الأوراق المالية فقد أكد الاتحاد على استقلالية الهيئة كجهة رقابية في إدارة شؤونها من التدخلات الخارجية المختلفة، وخاصة التدخلات السياسية، وتوفير القدرة المالية للجهة الرقابية في هيئة الأوراق المالية، مع ضرورة المحاسبة الدقيقة لأعمال الجهة الرقابية بالطرق التي تراها الهيئة مناسبة.

وفي مجال الوضوح والاستمرارية في العمليات الرقابية التي تقوم بها هيئة الأوراق المالية فقد أوصى (اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية، 2007) بما يلي:

- المعاملة على قدم المساواة للحالات المخالفة لقوانين وتعليمات هيئة الأوراق المالية.

- النشر الواضح والإعلان المستمر في تطبيق القوانين.

2.2. الدور التشريعي لهيئات الأوراق المالية

حدد اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية (اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية، 2007) الدور التشريعي لهيئات الأوراق المالية في الدول

العربية -على أن تصدر من خلال مجلس إدارة الهيئة- كما يلي:

- إصدار أو اقتراح الأنظمة الفنية التالية، شريطة أن تصدر بقرار من مجلس الوزراء في الدولة، وهي:

-النظام الخاص بعمل هيئة الأوراق المالية نفسها.

- النظام الخاص بترخيص السوق والرقابة عليه.

- النظام الخاص بقبول إدراج أو إلغاء أو تعليق إدراج أية أوراق مالية أو سلع من التداول في السوق.
- وضع الأنظمة التالية بالتشاور والتنسيق مع الأسواق المرخصة في الدولة:
- النظام الخاص بعمل السوق.
- النظام الخاص بالوسطاء وتنظيم عملهم وإيقافهم.
- النظام الخاص بالتداول والمقاصة والتسويات ونقل الملكية وحفظ الأوراق المالية.
- النظام الخاص بعضوية السوق.
- النظام الخاص بالإفصاح والشفافية.
- نظام التحكم في المنازعات الناشئة عن تداول الأوراق المالية.

3.2. دور هيئات الأوراق المالية في الإفصاح عن المعلومات

إن توفر المعلومات في السوق يعتمد على مدى صرامة التشريعات ومدى قدرة هيئات الأوراق المالية على تنفيذ ومتابعة الالتزام بهذه التشريعات، كما يعتمد على فناعة الجهات الملزمة بالإفصاح بأهمية هذا الإفصاح لجمهور المستثمرين، وإن كان في بعض الأحيان يتعارض مع بعض المصالح الشخصية، فالتعامل مع أي مستثمر في ظل غياب المعلومة هو ظلم لهذا المستثمر وتشويه كبير لآليات السوق الطبيعية.

وانطلاقاً من ذلك فإن هيئات الأوراق المالية تعمل على تعزيز مفهوم الإفصاح وتوفير المعلومات للمستثمرين من خلال عدة محاور هي: (رابعة وحطاب، 2006).

- تعزيز ثقافة الإفصاح: وذلك من خلال توعية الجهات المصدرة للأوراق المالية والأشخاص المطلعين على المعلومات باتجاه هذا الموضوع ليصبح هناك ثقافة مجتمعية عامة تجعل من الإفصاح ممارسة طبيعية.
 - وضع التشريعات اللازمة ومتابعة تنفيذ هذه التشريعات بما يكفل إلزام كل الجهات ذات العلاقة بالإفصاح عن المعلومات وتوفيرها للمستثمرين.
 - توعية المستثمرين عمومًا لأهمية المعلومات وحقهم بالحصول عليها ومحاسبة الجهات ذات العلاقة عن أي تقصير في هذا المجال.
- عدم السماح بأي استفادة من المعلومات غير المعلن عنها ومتابعة ومراقبة كل من يحقق أي ميزة استثمارية ناتجة عن امتلاكه لمعلومات غير معلن عنها.

4.2. جودة الخدمات

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها، باعتبار أن الخدمات أصبحت تمثل قطاعا هاما ومكملا لباقي القطاعات، رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها وتقييمها. لذلك تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة تبعا لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة تختلف بالنسبة لإدارة الشركة عنها بالنسبة للعملاء العاديين (بوعنان، 2007) ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

التعريف الأول: تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بموافقهم وسلوكاتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء (الدراركة و شبلي، 2002)

. حيث يلاحظ أن هذا التعريف يركز على دور الشركة في تحديد جودة الخدمة.

التعريف الثاني: وفيه تم تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات (الضمور، 2005)

تأسيساً على ما سبق يمكن القول أن مفهوم جودة الخدمة يختلف باختلاف وجهات النظر، فالنسبة لمقدم الخدمة يكون مفهوم جودتها يختلف عن ذلك الذي يراه العميل، وبالتالي فإن جودة الخدمات يتم تناولها من وجهتي نظر، أحدها داخلية والأخرى خارجية، فبينما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها العملاء، فإن وجهة النظر الداخلية تقوم على أساس التزام الشركة بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها، وهو ما يعرف بالجودة القياسية، وفي الدراسة الحالية تم تبني وجهة النظر الداخلية التي تركز على جودة الخدمة من وجهة نظر الشركة والعاملين فيها، وذلك لأن الشركة التي تسعى إلى اعتماد الجودة في خدماتها كإستراتيجية للمنافسة والتميز في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة لا بد أن تلتزم بتقديم خدمات ذات جودة عالية تعمل على تحقيق رضا العملاء (حداد و جودة، 2003).

. كما أن أبو جليل (2007) (أبو عبد الجليل، 2007) يرى أن اختبار جودة الخدمات من وجهة نظر العميل يكون صعباً لأن مقاييس الجودة تبني وفقاً لافتراضات بتوقعات العملاء، وليست وفقاً لمطابقة الخدمة للمواصفات الفعلية المطلوبة. وبالتالي فإن الدراسة الحالية اعتمدت التعريف الإجرائي لجودة الخدمات من وجهة النظر الداخلية التي تعتبر أن الشركات المساهمة هي المصدر الرئيس في تقييم جودة الخدمات، أي أن إدراك الجودة من جانب الشركات المساهمة الأردنية، وأنها يجب أن تقاس بمقاييس ترتبط بهذه الإدراكات وتعبّر عنها، فالجودة هي درجة التطابق الفعلي للخدمة المقدمة من قبل الشركة مع توقعات المستثمر لتلك الخدمة.

5.2 قياس أبعاد جودة الخدمات

نالت مقاييس جودة الخدمة انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينات القرن الماضي، حيث تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات، وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمات إلى باراسورمان وزملائه، حيث تمكنوا من تصميم مقاييسهم لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء فعلياً، حيث حددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات. ثم تمكنوا بعدها بسنوات من تطوير المقياس ليشمل خمسة أبعاد، هي:

(Parasurman, Zeithamel, & Berry, 1985)

-العناصر الملموسة Tangibles

وتتضمن هذه العناصر متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، وأجهزة الاتصال المستخدمة في بيئة العمل.

-الاعتمادية Reliability

وتتضمن متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها بكفاءة عالية، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

-سرعة الاستجابة Responsiveness

ويتضمن هذا البعد متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بتقديم الخدمات لهم بشكل لائق، والتزامها بوقت تأدية الخدمة، وحرصها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة في معاونتهم، وعدم الانشغال عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

- التوكيد Assurance

ويحتوي هذا البعد على متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء.

-حسن التعامل Empathy

ويشتمل هذا البعد على متغيرات تتعلّق باهتمام المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصطلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم. ولخصوصية الدراسة الحالية وكون الشركات المساهمة العامة تتعلّق خدماتها للمستثمرين في الجوانب المالية بصورة أساسية فقد تم إضافة بعد سادس جديد إلى أبعاد جودة الخدمات هو بعد:

- الأمان Security

ويتمثل هذا البعد بمدى إدراك المخاطر لنتائج تلقي الخدمة من الشركة، وتشمل خلو معاملات المستثمر مع الشركة من عوامل الشك والخطورة، بالإضافة إلى الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات، والحرص على ضمان حقوق المساهمين. إن المحور الأساسي في قياس جودة الخدمة عند Parasuraman et. al يتّثل في الفجوة بين إدراك مستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العميل حول جودة هذه الخدمة، حيث لقيت هذه الفجوة اهتماماً كبيراً من الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمات، وتم تطبيقها في الكثير من الخدمات، وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات، ولذلك قدم (Parasurman, A; Zeithamel, V; Berry, L, 1991).

تنقيحاً له، وذلك بإضافة الأهمية النسبية لوزن جودة الخدمة في كل بعد من الأبعاد الخمسة، من أجل تحقيق دقة أكبر للمقياس. كما ترتّب على الانتقادات الموجهة لهذا المقياس (SERVQUAL) تقديم عدة دراسات نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الأداء الفعلي «Service Performance» أو ما يعرف بمقياس (SERVPERF)، الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على أبعاد جودة الخدمة (Taylor, A; Cronin, J, 1992)

6.2. الدور الرقابي لهيئة الأوراق المالية

تخضع لرقابة هيئة الأوراق المالية عدة جهات، هي (هيئة الأوراق المالية، 2012) (هيئة الأوراق المالية، 2012).

- بورصة عمان (سوق الأوراق المالية).

- مركز إيداع الأوراق المالية.

- شركات الخدمات المالية.

- الشركات المساهمة العامة.

- صناديق الإستثمار والمتخصصين المعتمدين في المجال المالي.

حيث تقوم هيئة الأوراق المالية بوظيفة الرقابة على الأعمال والتصرفات التي تجريها الجهات الخاضعة لرقابتها للتأكد من أنها تتم

وفق أحكام القانون. والتصدي لأي تصرف أو ممارسة يشكل خرقاً للقانون.

ولتحقيق أهداف الرقابة فقد أعطى القانون هيئة الأوراق المالية الصلاحيات التالية:

التفتيش على الجهات الخاضعة لرقابة الهيئة وتدقيق سجلاتها ووثائقها وطلب أي وثائق أو معلومات ترى الهيئة ضرورة الإطلاع عليها. صلاحيات التحقيق للوصول إلى معرفة وضبط مخالفات الأطراف ذوي الصلة التي تقع خلافاً لأحكام القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

اتخاذ التدابير بحق المخالفين بعد أن تتاح لهم الفرصة لسماع أقوالهم وتقديم أية أدلة لنفي ارتكابهم للمخالفة، حيث يجوز للمجلس فرض تدبير أو أكثر من التدابير التالية:

• نشر نتائج التحقيق.

• إصدار أمر للشخص المخالف وخلال المدة التي يحددها المجلس بالتوقف عن ارتكاب المخالفة أو التسبب بارتكابها أو اتخاذ إجراءات تحضيرية تؤدي إلى ارتكابها أو بإزالتها وذلك حسب مقتضى الحال.

• فرض غرامات مالية على المخالف.

• الأمر بوقف إصدار أو تداول أي أوراق مالية أصدرها المخالف وذات علاقة بالمخالفة.

• تعليق أو إلغاء ترخيص أو اعتماد الشخص المخالف إذا كان مرخصاً له أو معتمداً، حسب مقتضى الحال.

• القرارات التي تصدر عن مجلس المفوضين تكون خاضعة للطعن أمام محكمة العدل صاحبة الصلاحية بالتحقق من موافقة هذه القرارات لأحكام القانون وأهدافه.

7.2. الدور التشريعي لهيئة الأوراق المالية

عملت الهيئة على إصدار وإقرار وتعديل عدد من التشريعات والإجراءات المنظمة للفاعليات المختلفة في سوق رأس المال الوطني، ومن أهمها:

أولاً: اتخذ مجلس مفوضي الهيئة قراراً يهدف إلى تعزيز تطبيق قواعد حوكمة الشركات: وذلك من خلال إلزام الشركات المدرجة في بورصة عمان تضمين تقاريرها السنوية اعتباراً من العام 2010 فصلاً مستقلاً عن مدى تطبيق كل شركة لقواعد حوكمة الشركات وفق دليل قواعد الحوكمة لعام 2008.

ثانياً: إقرار تعديل قانون الأوراق المالية: أقرت الهيئة تعديل عدد من مواد قانون الأوراق المالية في العام 2010 م، وفي ضوء إقرار هذه التعديلات تعديل تعليمات الاستثمار المشترك الصادرة عن الهيئة والمنظمة لعمل صناديق الاستثمار، وذلك بهدف تشجيع الاستثمار المؤسسي وتسهيل إنشاء صناديق الاستثمار لما توفره هذه الصناديق من فرص استثمارية وخاصة لصغار المستثمرين وما توفره من سيولة ومزايا الإدارة الكفؤة للاستثمار وتنوع الاستثمار مما يقلل تعرضها لمخاطر الاستثمار بشكل عام. كما تضمن التعديل عدداً من المواد التي تهدف إلى تعزيز دور الهيئة الرقابي ودورها في رفع المستوى العلمي والمهني للعاملين في مؤسسات سوق رأس المال. ومن أهم معالم هذه التعديلات.

- إعادة النمط التعاقدية لصندوق الاستثمار الذي كان معمولاً به في قانون الأوراق المالية السابق رقم (27) لسنة 1997 والذي يقوم على أساس قيام مدير الاستثمار المرخص من الهيئة بتأسيس وإدارة واستثمار أموال الصندوق تحت رقابة أمين الاستثمار.

- تضمين القانون السند القانوني لإنشاء أنواع أخرى من صناديق الاستثمار المشترك مثل صناديق المؤشرات المتداولة، وذلك لمواكبة احتياجات السوق والممارسات الدولية في هذا المجال.

- الفصل بين الجهة التي تقوم بالتحقيق والجهة التي تفرض التدابير القانونية على الجهات المخالفة لأحكام قانون الأوراق المالية والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاها، وذلك لتحقيق مقتضيات العدالة.
- استحداث نصوص قانونية تسمح للهيئة بإنشاء أو المساهمة في إنشاء معهد أو مؤسسة تعليمية تعنى بدراسات الأوراق المالية.
- وضع نصوص قانونية تعزز رقابة الهيئة وقدرتها على احتواء أي تأثير سلبي على السوق من قبل المستثمرين المتعاملين في الأوراق المالية.
- تضمين القانون نصوصاً تنظم أعمال التمويل على الهامش بما في ذلك حقوق طرفي عمليات التمويل على الهامش وتحديد حالات وإجراءات البيع للأوراق المالية الممولة على الهامش.

ثالثاً: تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في أنشطة الأوراق المالية: تم إصدار هذه التعليمات بدلا من التعليمات السابقة حيث تم تعديل وإضافة عدد من المواد لتتوافق مع أحدث المعايير والممارسات الدولية ومع تعديلات قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي أقرت بموجب القانون المعدل رقم (8) لسنة 2010، وتم من خلالها تحديد الأسس والإجراءات التي يتوجب على الجهات الخاضعة لرقابة الهيئة اتخاذها لمواجهة أية عمليات محتملة لغسل الأموال في سوق الأوراق المالية. وكان أبرز معالم هذه التعليمات:

- إلزام الجهات الخاضعة لأحكام التعليمات بإخطار وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في حال عدم تمكنهم من استكمال إجراءات العناية الواجبة بشأن العميل والاشتباه بوجود عملية مرتبطة بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب، وعدم فتح حساب لهذا العميل أو التعاقد معه.
- إلزام الجهات المشار إليها أعلاه بوضع وتطبيق السياسات والإجراءات اللازمة لتجنب المخاطر المتعلقة بالاستغلال السيئ للتعامل غير المباشر مع العميل والتي لا تتم وجهاً لوجه، خاصة تلك التي تتم باستخدام تقنيات حديثة مثل العمليات التي تتم عن طريق شبكة الإنترنت أو التي يتم دفع أقساطها باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية.

8.2. متطلبات الإفصاح في هيئة الأوراق المالية

إن توفير المعلومات والبيانات عن المصدرين وعن الأوراق المالية المصدرة هي من أهم الأدوار الرقابية والتنظيمية التي تقوم بها هيئة الأوراق المالية، ويشمل هذا الدور قيام هيئة الأوراق المالية وبما لها من صلاحيات مستمدة من قانون الأوراق المالية بإصدار التعليمات والقرارات التي تتضمن القواعد المنظمة لعمليات الإفصاح والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق والتي يتوجب على الجهات الخاضعة لرقابة هيئة الأوراق المالية الالتزام بها. حيث حددت هيئة الأوراق المالية في الفصل الخامس من دليل حوكمة الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان تعليمات إفصاح الشركات المصدرة كما يلي: (هيئة الأوراق المالية، 2009) (هيئة الأوراق المالية، 2009).

■ تضع الشركة إجراءات عمل خطية وفقاً لسياسة الإفصاح المعتمدة من قبل مجلس الإدارة لتنظيم شؤون الإفصاح عن المعلومات ومتابعة تطبيقها وفقاً لمتطلبات الجهات الرقابية والتشريعات النافذة.

■ على الشركة أن توفر المعلومات الإفصاحية للمساهمين والمستثمرين بصورة دقيقة وواضحة وغير مضللة وفي الأوقات المحددة، وفقاً لمتطلبات الجهات الرقابية والتشريعات النافذة مما يمكنهم من اتخاذ قراراتهم. بما في ذلك الإفصاحات المتعلقة بما يلي:

- التقارير الدورية.
- المعلومات الجوهرية.
- ملكيات الأشخاص المطلعين وأقاربهم في الشركة بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا، من الأوراق المالية المصدرة من قبل الشركة.
- تعاملات الأطراف ذوي العلاقة مع الشركة.

- الامتيازات التي يتمتع بها أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية العليا.

- على الشركة تنظيم حساباتها وإعداد بياناتها المالية وفق المعايير الدولية الخاصة بإعداد التقارير المالية (IFRS).
- على الشركة استخدام موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت لتعزيز الإفصاح والشفافية وتوفير المعلومات.
- على الشركة أن تفصح عن سياساتها وبرامجها تجاه المجتمع المحلي والبيئة.
- لا يجوز لأي شخص مطلع في الشركة إفشاء المعلومات الداخلية المتعلقة بالشركة لغير المرجع المختص أو القضاء، كما لا يجوز تداول الأوراق المالية الصادرة عن الشركة أو حمل الغير على تداولها بناء على معلومات داخلية أو استغلال معلومات داخلية أو سرية لتحقيق مكاسب مادية أو معنوية.
- كما ألزمت تعليمات إفصاح الشركات المصدرة وفقاً لأحكام المادة (12/ف) من قانون الأوراق المالية رقم 76 لسنة 2002 أن تحتوي المعلومات المفصح عنها، ما يلي: (هيئة الأوراق المالية، 2004).
- صافي الإيرادات.
- صافي الربح المتوقع قبل الضريبة.
- محخص ضريبة الدخل على الأرباح المتوقعة.
- كما ألزمت تلك الشركات أن يتضمن تقرير مجلس الإدارة ما يلي:
- وصف لأنشطة الشركة الرئيسية وأماكنها الجغرافية، وحجم الاستثمار الرأسمالي وعدد الموظفين في كل منها.
- وصف للشركات التابعة وطبيعة عملها ومجالات نشاطها.
- بيان بأسماء أعضاء مجلس الإدارة وأسماء ورتب أشخاص الإدارة العليا ذوي السلطة التنفيذية ونبذة تعريفية عن كل منهم.
- بيان بأسماء كبار مالكي الأسهم المصدرة من قبل الشركة وعدد الأسهم المملوكة لكل منهم إذا كانت هذه الملكية تشكل ما نسبته 5% فأكثر مقارنة مع السنة السابقة.
- الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق المحلي، وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية إن أمكن.
- درجة الاعتماد على موردين محددين و/أو عملاء رئيسيين (محلياً وخارجياً) في حال كون ذلك يشكل (10%) فأكثر من إجمالي المشتريات و/أو المبيعات أو الإيرادات على التوالي.
- وصف لأي حماية حكومية أو امتيازات تتمتع بها الشركة أو أي من منتجاتها بموجب القوانين والأنظمة أو غيرها مع الإشارة إلى الفترة التي يسرى عليها ذلك، ووصف لأي براءات اختراع أو حقوق امتياز تم الحصول عليها من قبل الشركة.
- وصف لأي قرارات صادرة عن الحكومة أو المنظمات الدولية أو غيرها لها اثر مادي على عمل الشركة أو منتجاتها أو قدرتها التنافسية، والإفصاح عن تطبيق الشركة لمعايير الجودة الدولية.
- الهيكل التنظيمي للشركة المصدرة وعدد موظفيها وفتات مؤهلاتهم وبرامج التأهيل والتدريب لموظفي الشركة.
- وصف للمخاطر التي تتعرض لها الشركة.
- الإنجازات التي حققتها الشركة مدعومة بالأرقام، ووصف للأحداث الهامة التي مرت على الشركة خلال السنة المالية.
- الأثر المالي لعمليات ذات طبيعة غير متكررة حدثت خلال السنة المالية ولا تدخل ضمن النشاط الرئيسي للشركة.

- السلسلة الزمنية للأرباح أو الخسائر المحققة والأرباح الموزعة وصافي حقوق المساهمين وأسعار الأوراق المالية المصدرة من قبل الشركة، وذلك لمدة لا تقل عن خمس سنوات أو منذ تأسيس الشركة أيهما أقل وتمثيلها بيانياً ما أمكن ذلك.
 - تحليل للمركز المالي للشركة ونتائج أعمالها خلال السنة المالية.
 - التطورات المستقبلية الهامة بما في ذلك أي توسعات أو مشروعات جديدة، والخطة المستقبلية للشركة لسنة قادمة على الأقل وتوقعات مجلس الإدارة لنتائج أعمال الشركة.
 - بيان بعدد الأوراق المالية المصدرة من قبل الشركة والمملوكة من قبل أي من أعضاء مجلس الإدارة وأشخاص الإدارة العليا ذوي السلطة التنفيذية وأقاربهم، والشركات المسيطر عليها من قبل أي منهم، كل ذلك مقارنة مع السنة السابقة.
 - المزايا والمكافآت التي يتمتع بها كل من رئيس وأعضاء مجلس الإدارة وأشخاص الإدارة العليا ذوو السلطة التنفيذية خلال السنة المالية بما في ذلك جميع المبالغ التي حصل عليها كل منهم كأجور وأتعاب ورواتب ومكافآت وغيرها، والمبالغ التي دفعت لكل منهم كنفقات سفر وانتقال داخل المملكة وخارجها.
 - بيان بالتبرعات والمنح التي دفعتها الشركة خلال السنة المالية.
 - بيان بالعقود والمشاريع والارتباطات التي عقدتها الشركة المصدرة مع الشركات التابعة أو الشقيقة أو الحليفة أو رئيس مجلس الإدارة أو أعضاء المجلس أو المدير العام أو أي موظف في الشركة أو أقاربهم.
 - مساهمة الشركة في حماية البيئة وخدمة المجتمع المحلي.
- وبالنسبة للبيانات المالية السنوية للشركة فقد ألزمت الشركة المصدرة أن يشتمل تقريرها المالي ما يلي:

الميزانية العامة.

■ حساب الأرباح والخسائر.

■ قائمة التدفق النقدي.

■ بيان التغيرات في حقوق المساهمين.

■ الإيضاحات حول البيانات المالية.

حيث ألزمت الشركة المصدرة نشر البيانات السنوية بعد إقرارها من قبل مجلس إدارتها وفور صدور تقرير مدققي الحسابات عليها وذلك قبل توزيعها على المساهمين على أن يتضمن النشر أيضاً خلاصة وافية عن تقرير مجلس الإدارة وتقرير مدققي حسابات الشركة، وذلك خلال فترة لا تتجاوز ثلاثة شهور من انتهاء سنتها المالية. كما نصت تعليمات الإفصاح على أنه في حال نشر وسائل الإعلام أي خبر يتعلق بمعلومة جوهرية تخص الشركة المصدرة، فعلى تلك الشركة إصدار بيان علني فوراً يؤكد أو ينفي أو يصحح ذلك الخبر وتزويد الهيئة بنسخة من ذلك البيان.

وكون الإفصاح الأولي والدوري الدقيق وتوفير المعلومات للجمهور وللمستثمرين من المقومات الأساسية في الأسواق المالية كونها تساعد في الوصول إلى سوق يتسم بالعدالة والشفافية والكفاءة وتقوم دائرة الإفصاح في الهيئة بمتابعة وحث الشركات المصدرة للأوراق المالية على التقيد بقانون الأوراق المالية وتعليمات الإفصاح الصادرة عن الهيئة، واتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المخالفين، وتقوم دائرة الإفصاح بمتابعة التزام الشركات المساهمة العامة بالإفصاح عن نتائج أعمالها الأولية، وتقريرها السنوي، وتقريرها نصف السنوي، وتقوم الدائرة بدراسة التقارير الواردة إليها من هذه الشركات والتأكد من استيفائها لمتطلبات الإفصاح الصادرة عن الهيئة.

وبهدف تعزيز الإفصاح والشفافية وتزويد المستثمرين بالمعلومات الضرورية في الوقت المناسب فإن الهيئة عملت على تطوير نظام إفصاح إلكتروني يمكن الشركات المدرجة من تزويد الهيئة بالبيانات والمعلومات إلكترونياً وتم تطبيق المشروع على ست شركات مساهمة عامة خلال المرحلة التجريبية العام 2011 م (هيئة الأوراق المالية، 2012)

3. منهجية الدراسة

3.1 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات المساهمة العامة المدرجة أوراقها في بورصة عمان، مستثنى منها الشركات التي تم إيقاف تداول أوراقها في السوق بسبب المخالفة، أو تم إيقاف أعضاء مجالس إدارتها عن التداول، أو التي تحت التصفيه، وعليه تكون المجتمع من (206) شركة مدرجة في بورصة عمان من أصل (261) شركة. موزعة في قطاعات (البنوك، والتأمين، والخدمات، والصناعة) خلال العام الحالي 2012 م. والجدول رقم (1) يبين توزيع أعداد الشركات المساهمة العامة وفقاً للقطاع الاقتصادي الذي تتبع له.

الجدول رقم (1)

توزيع أعداد الشركات المساهمة العامة وفقاً للقطاع الاقتصادي الذي تتبع له

النسبة المئوية	العدد	القطاع الاقتصادي
7.77%	16	البنوك
11.65%	24	التأمين
53.40%	110	الخدمات
27.18%	56	الصناعة
100%	206	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين

2.3 عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من كافة الشركات المذكورة في مجتمع الدراسة حيث تم اعتماد المدراء الماليين وضباط الارتباط في الشركات المساهمة العامة في قطاعات (البنوك، والتأمين، والخدمات، والصناعة) خلال العام الحالي 2012 م كوحدة للعينة وذلك كونهم الأقدر على الكشف على مبررات الدراسة. ويواقع مدير مالي وضباط ارتباط في كل شركة، وبما مجموعه (412) مدير مالي وضباط ارتباط، وعند استرجاع الاستبانات بلغ عدد المسترجع منها (384) استبانة، تم استبعاد (8) استبانات بسبب عدم اكتمال إجابة الباحثين عليها، وبالتالي بلغت العينة النهائية للدراسة (376) مدير مالي وضباط ارتباط في الشركات المساهمة العامة، خضعت استجاباتهم للتحليل.

3.3 قياس متغيرات الدراسة:

تم استخدام النماذج الخاصة بأبعاد جودة الخدمات، كما تم الاستعانة بعدة دراسات لتطوير أسئلة الاستبانة المتعلقة بقياس دور هيئة الأوراق المالية في النواحي الرقابية والتشريعية والإفصاح.

4.3 أداة الدراسة

قام الباحث بتطوير استبانة كأداة لدراسة، حيث تم تطويرها بشكل يتناسب مع متغيرات الدراسة وطبيعتها، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، كما تمت الاستعانة بإصدارات هيئة الأوراق المالية المتعلقة بدورها الرقابي

والتشريعي ومتطلبات الإفصاح، وقد تم صياغة أداة الدراسة على شكل استبانة تكونت بصورتها الأولية من (53) فقرة. (18) فقرة منها

تقيس دور هيئة الأوراق المالية في النواحي الرقابية والتشريعية والإفصاح، و (35) فقرة تقيس جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.

5.3 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ (الفا) للاتساق الداخلي (Cronbach Alpha)، وقد بلغت قيم معاملات الثبات (ألفا) لأبعاد الأداة كما في الجدول (2).

الجدول رقم (2)

معاملات الثبات وفق معادلة كرونباخ ألفا لأداة الدراسة وأبعادها

معامل الثبات	الأبعاد	المتغير
0.884	الرقابة	(المتغير المستقل) دور هيئة الأوراق المالية
0.807	التشريع	
0.833	الإفصاح	
0.879	دور هيئة الأوراق المالية (الكلية)	
0.802	الدليل المادي الملموس	(المتغير التابع) جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة
0.862	الاستجابة	
0.847	التوكيد	
0.871	الأمان	
0.837	الإعتمادية	
0.852	حسن التعامل	
0.899	جودة الخدمات (الكلية)	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

وهذه القيم مناسبة لأغراض الدراسة، وتظهر الأداة بشكلها النهائي بعد الانتهاء من إجراءات التحقق من الصدق والثبات في الملحق رقم (2).

6.3 نتائج الدراسة ومناقشتها: 1.6.3

وصف خصائص الشركات المساهمة العامة

يتناول هذا الجزء من الدراسة بيان خصائص أفراد العينة وفقاً للشركات المساهمة العامة التي يعملون فيها من حيث (القطاع الاقتصادي للشركة، رأس مال الشركة في السنة الأخيرة، عدد الموظفين خلال السنة الأخيرة، عمر الشركة بالسنوات)، ويظهر الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

الجدول رقم (3)

وصف خصائص الشركات المساهمة العامة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
القطاع الاقتصادي للشركة	بنوك	27	7.2%
	تأمين	43	11.4%
	خدمات	204	54.3%
	صناعة	102	27.1%
رأس مال الشركة في السنة الأخيرة	من 1 مليون إلى 25 مليون	290	77.1%
	من 26 مليون إلى 50 مليون	42	11.2%
	من 51 مليون إلى 75 مليون	9	2.4%
	من 76 مليون فأكثر	35	9.3%
عدد الموظفين خلال السنة الأخيرة	من 1 موظف إلى 25 موظف	127	33.8%
	من 26 موظف إلى 50 موظف	15	4.0%
	من 51 موظف إلى 75 موظف	34	9.0%
	من 76 موظف فأكثر	200	53.2%
عمر الشركة بالسنوات	من 1 سنة إلى 10 سنوات	104	27.7%
	من 11 سنة إلى 20 سنة	64	17.0%
	من 21 سنة إلى 30 سنة	78	20.7%
	من 31 سنة فأكثر	130	34.6%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (3) أن الشركات المساهمة في قطاع الخدمات تفوق باقي الشركات في القطاعات الأخرى حيث تحتل ما نسبته (54.3%) من القطاع الاقتصادي في الأردن، يليها الشركات العاملة في قطاع الصناعة وبنسبة (27.1%)، مقابل (11.4%) في قطاع التأمين، وفي الترتيب الأخير جاء قطاع البنوك بنسبة (7.2%). وفيما يتعلق برأس مال الشركة في السنة الأخيرة فقد كانت نسبة الشركات التي يبلغ رأس مالها من 1 مليون إلى 25 مليون هي الفئة الأكبر وتمثل (77.1%) من العينة، تليها الشركات التي يبلغ رأس مالها من 26 مليون إلى 50 مليون وبنسبة (11.2%) أما نسبة الشركات التي يبلغ رأس مالها 76 مليون فأكثر فبلغت (9.3%)، في حين جاءت الشركات التي يبلغ رأس مالها من 51 مليون إلى 75 مليون في الترتيب الأخير وبنسبة (2.4%). أما بالنسبة لأعداد الموظفين خلال السنة الأخيرة فقد جاءت فئة من 76 موظف فأكثر كأعلى نسبة وبلغت (53.3%)، تليها الفئة من 1 موظف إلى 25 موظف بنسبة (33.8%)، تليها الفئة من 51 موظف إلى 75 موظف بنسبة (9%)، وأخيرا الفئة من 26 موظف إلى 50 موظف بنسبة بلغت (4%)، أما متغير عمر الشركة بالسنوات فتشير النسب المئوية في الجدول السابق إلى أن الشركات من فئة من 31 سنة فأكثر جاءت أولا بنسبة مئوية (34.6%)، تليها الشركات من فئة من 1 سنة إلى 10 سنوات بنسبة مئوية (27.7%)، ثم الشركات من فئة من 21 سنة إلى 30 سنة بنسبة مئوية (20.7%)، ثم الشركات من فئة من 11 سنة إلى 20 سنة بنسبة مئوية (17%).

2.6.3 وصف متغيري الدراسة (المستقل والتابع)

الإجابة عن السؤال الأول: ما درجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح، من وجهة نظر المدراء الماليين وضباط الارتباط في الشركات المساهمة العامة الأردنية؟.

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب لإجابات الباحثين على ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح، ثم لفقرات كل بعد من الأبعاد.

ويبين الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لإجابات الباحثين على ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح بشكل عام.

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح

دور هيئة الأوراق المالية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
الرقابة	4.13	0.41	2	مرتفعة
التشريع	4.00	0.51	3	مرتفعة
الإفصاح	4.39	0.36	1	مرتفعة
دور هيئة الأوراق المالية (الكلي)	4.17	0.35		مرتفعة

المصدر: من أعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يشير الجدول (4) إلى أن درجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لدورها بشكل عام جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، بمتوسط الحسابي

(4.17) وانحراف معياري (0.35).

وبالنسبة للأبعاد المتعلقة بواجبات وأدوار هيئة الأوراق المالية فقد جاءت دورها في الإفصاح في الترتيب الأول بمتوسط حسابي

(4.39) وانحراف معياري (0.36) وبدرجة ممارسة مرتفعة، يليه دور الهيئة في الرقابة الذي حل في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي

(4.13) وانحراف معياري (0.41) وبدرجة ممارسة مرتفعة، وفي الترتيب الثالث جاء دور الهيئة في التشريع وبدرجة ممارسة مرتفعة

بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.51).

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من عبد الرحمن (2010) ونتيجة دراسة Holder-Webb, et al. (2009) ومع

نتيجة دراسة أبو نصار والذنيبيات (2005) وكذلك نتيجة دراسة حميدات (2004) التي أشارت جميعها إلى التزام الشركات المساهمة

بدرجة مرتفعة لتعليمات الإفصاح الصادرة عن هيئة الأوراق المالية، مما يعكس الدور الكبير للهيئة في ممارسة دورها في مجال تعليمات

الإفصاح، في حين تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الجعبري (2010) ومع نتيجة دراسة Ahmed & Nicholls (1994)

التي بينت عدم التزام الشركات المساهمة بتعليمات هيئات الأوراق المالية فيما يتعلق بالإفصاح، مما يشير إلى ضعف الهيئة في ممارسة دورها

فيما يتعلق بتعليمات الإفصاح، كما تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مطر ونور (2007)، وكذلك دراسة الكساسبة وعبد

(2009) ونتيجة دراسة المومني (2010) ونتيجة دراسة الفرح والهنداوي (2011) التي أظهرت مستوى متوسط من الالتزام بتعليمات

الإفصاح.

دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين

أما بالنسبة لنتائج فقرات كل دور من أدوار هيئة الأوراق المالية الرقابية والتشريعية والإفصاح، فكانت النتائج على النحو الآتي:
الإجابة عن السؤال الثاني: ما دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين كما يراها المدراء الماليين وضباط الارتباط في تلك الشركات؟.

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين، ثم لفقرات كل بعد من الأبعاد الستة.
ويبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لإجابات المبحوثين على دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين بشكل عام.

الجدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين

جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الجودة
الدليل المادي الملموس	4.00	0.54	3	مرتفع
الاستجابة	3.71	0.76	6	مرتفع
التوكيد	3.88	0.62	4	مرتفع
الأمان	4.13	0.48	1	مرتفع
الإعتمادية	3.82	0.59	5	مرتفع
حسن التعامل	4.03	0.52	2	مرتفع
جودة الخدمات (الكلي)	3.92	0.52		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يشير الجدول (5) إلى أن مستوى دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين بشكل عام كان ضمن المستوى المرتفع، بمتوسط الحسابي (3.93) وانحراف معياري (0.52). وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Amin & Isa (2008) وكذلك مع نتيجة دراسة الخالدي (2006) اللتان بينتا أن مستوى جودة الخدمات المقدمة كانت بدرجة مرتفعة، في حين تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المطيري (2010) التي أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة كان متوسطاً.

وبالنسبة لأبعاد جودة الخدمات فقد كانت جميعها ضمن المستوى المرتفع، وجاء بعد الأمان في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.48)، يليه بعد حسن التعامل في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.52)، أما بعد الدليل المادي الملموس فجاء ثالثاً بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.54)، يليه بعد التوكيد بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.62). وفي الترتيب الخامس جاء بعد الإعتمادية بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.59)، أما بعد الاستجابة فقد جاء في الترتيب السادس والأخير بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.76)، حيث يلاحظ أن هذا البعد جاء ضمن الحد الأدنى من المستوى المرتفع.

7.3 اختبار الفرضيات

تم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة، والتي تمت صياغتها بناءً على مشكلة وأتمودج الدراسة، من خلال استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب، من أجل الخروج بالنتائج واقتراح التوصيات المرتبطة بها:
أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) بدلالة أبعاده الثلاثة، على المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين ككل.

الجدول رقم (6)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين الكلي

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.305	7.825	0.000
التشريع	0.464	9.958	0.000
الإفصاح	0.212	5.632	0.000
قيمة (R^2) للنموذج	0.663		
قيمة (F) للنموذج	243.618		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (6) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.663) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (66.3%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (243.618) دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين".

مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين بشكل عام.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر ادوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.464) و (9.958) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور الرقابي حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا البعد (0.305) و (7.825) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا البعد (0.212) و (5.632) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$).

إن هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة التي أظهرت الأثر الإيجابي لدور الرقابة والإفصاح في تحسين جودة الخدمات، حيث تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عوض (2012) التي أظهرت أن توفر عناصر الرقابة تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات المصرفية، كما تتفق مع نتيجة دراسة ذياب (2010) أظهرت أن هناك أثراً للرقابة الداخلية في جودة الخدمات المصرفية، كما تتفق مع نتيجة دراسة صوالحة (2008) التي أشارت إلى أن الكشف عن الإفصاح المحاسبي يؤثر على أداء وقيمة الشركات المساهمة الصناعية، وتتفق مع نتيجة دراسة الهبيل (2003) التي أسفرت عن ملائمة تعليمات الإفصاح بدرجة كبيرة لخدمة قرار الاستثمار في الأوراق المالية، ووجود تأثير إيجابي لتعليمات الإفصاح على جودة المعلومات المحاسبية.

أما بخصوص نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى، فقد كانت نتائجها كما يلي:
النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الدليل المادي الملموس".

الجدول رقم (7)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد (الدليل المادي الملموس)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.267	5.892	0.000
التشريع	0.463	8.541	0.000
الإفصاح	0.138	3.137	0.002
قيمة (R^2) للنموذج	0.543		
قيمة (F) للنموذج	147.126		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (7) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.543) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (54.3%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد الدليل المادي الملموس)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (147.126) دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الدليل المادي الملموس". مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الدليل المادي الملموس.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر ادوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد الدليل المادي الملموس هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.463) و (8.541) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور الرقابي حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.267) و (5.892)

على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.138) و (3.137) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الاستجابة".

الجدول رقم (8)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد (الاستجابة)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.323	7.649	0.000
التشريع	0.422	8.357	0.000
الإفصاح	0.194	4.751	0.000
قيمة (R^2) للنموذج	0.604		
قيمة (F) للنموذج	188.901		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (8) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.604) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (60.4%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد الاستجابة)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (188.901) دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الاستجابة". مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الاستجابة.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر ادوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد الدليل المادي الملموس هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.422) و (8.357) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور الرقابي حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.323) و (7.649) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.194) و (4.751) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$). النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد التوكيد".

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد (التوكيد)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.333	8.280	0.000
التشريع	0.409	8.515	0.000
الإفصاح	0.238	6.135	0.000
قيمة (R ²) للنموذج	0.642		
قيمة (F) للنموذج	222.174		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.642) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (64.2%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد التوكيد)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (222.174) دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد التوكيد". مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد التوكيد.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد التوكيد هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.409) و (8.515) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور الرقابي حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.333) و (8.280) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.238) و (6.135) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$).

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد التوكيد هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.409) و (8.515) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور الرقابي حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.333) و (8.280) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.238) و (6.135) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الأمان".

الجدول رقم (10)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد (الأمان)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.418	8.394	0.000
التشريع	0.131	2.197	0.029
الإفصاح	0.307	6.382	0.000
قيمة (R^2) للنموذج	0.449		
قيمة (F) للنموذج	101.117		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.449) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (44.9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد الأمان)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (101.117) دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الأمان". مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الأمان.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر ادوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد الأمان هو الدور الرقابي،

إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.418) و (8.394) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (0.05) $\alpha <$ ، يليه الدور المتعلق بالإفصاح حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.307) و (6.382) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (0.05) $\alpha <$ ، يليه الدور الرقابي وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.131) و (2.197) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (0.05) $\alpha <$.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الإعتمادية".

الجدول رقم (11)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد (الإعتمادية)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.109	2.275	0.023
التشريع	0.599	10.446	0.000
الإفصاح	0.050	1.074	0.284
قيمة (R ²) للنموذج	0.489		
قيمة (F) للنموذج	118.499		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.489) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (48.9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد الإعتمادية)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (118.499) دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0.05$) فإننا نرفض الفرضية الفرعية الخامسة في الجزء الذي ينص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الإعتمادية".

ونقبل الجزء المتعلق بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها المتعلقة بالإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد الإعتمادية، بمعنى أن الدور الرقابي والتشريعي لهيئة الأوراق المالية يعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الإعتمادية، في حين أن الدور المتعلق بالإفصاح لهيئة الأوراق المالية لا يعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الإعتمادية، حيث نلاحظ من خلال معطيات الجدول السابق أن قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة للدور المتعلق بالإفصاح (0.050) و (1.074) على التوالي، وهي قيم غير معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة للدور التشريعي فبلغتا (0.599) و (10.446) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، في حين بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة للدور الرقابي فبلغتا (0.109) و (2.275) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى ($\alpha < 0.05$)، بمعنى أن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الإعتمادية هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي في حين لا يوجد أثر يذكر للإفصاح في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد الإعتمادية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد حسن التعامل".

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر متغير دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد

(حسن التعامل)

المتغير المستقل: دور هيئة الأوراق المالية	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الرقابة	0.163	3.271	0.001
التشريع	0.410	6.880	0.000
الإفصاح	0.227	4.705	0.000
قيمة (R ²) للنموذج	0.448		
قيمة (F) للنموذج	100.624		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R²) بلغت (0.448) وهذا يعني إن المتغير المستقل (دور هيئة الأوراق المالية) يفسر ما نسبته (44.9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات في بعد حسن التعامل)، ونظراً لأن قيمة (F) المحسوبة للنموذج والبالغة (100.624) دالة إحصائياً عند مستوى (α < 0.05) فإننا نرفض الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) لممارسة هيئة الأوراق المالية لواجباتها الرقابية والتشريعية والإفصاح في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين في بعد حسن التعامل". مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات في بعد حسن التعامل.

ومن خلال معطيات الجدول السابق يلاحظ أن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين في بعد حسن التعامل هو الدور التشريعي، إذ بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.410) و (6.880) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (α < 0.05)، يليه الدور المتعلق بالإفصاح حيث بلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.227) و (4.705) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (α < 0.05)، يليه الدور الرقابي وبلغت قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة لهذا الدور (0.163) و (3.271) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (α < 0.05).

4. خاتمة:

✓ 1.4. نتائج الدراسة:

✓ أظهرت النتائج أن درجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لدورها بشكل عام جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، بمتوسط الحسابي (4.17) وبانحراف معياري (0.35).

✓ دلت نتائج الدراسة أن ترتيب ممارسة هيئة الأوراق المالية لأدوارها كانت كما يلي: الإفصاح في الترتيب الأول، يليه دور الهيئة في الرقابة في الترتيب الثاني، وفي الترتيب الثالث جاء دور الهيئة في التشريع.

✓ أظهرت النتائج أن مستوى دور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين بشكل عام كان ضمن المستوى المرتفع، بمتوسط الحسابي (3.93) وبانحراف معياري (0.52).

- ✓ دلت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في أبعاد جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين حيث جاء بعد الأمان في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.48)، وبمستوى مرتفع، في حين جاء بعد الاستجابة في الترتيب السادس والأخير بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.76)، وبمستوى مرتفع.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين، من وجهة نظر الباحثين.
- ✓ دلت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي، ثم الدور المتعلق بالإفصاح.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد الدليل المادي الملموس. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين الدليل المادي الملموس هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي، ثم الدور المتعلق بالإفصاح.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد الاستجابة. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين الاستجابة هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي، ثم الدور المتعلق بالإفصاح.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد التوكيد. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين التوكيد هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي، ثم الدور المتعلق بالإفصاح.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد الأمان. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين الأمان هو الدور الرقابي، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، ثم الدور التشريعي.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد الاعتمادية. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين الاعتمادية هو الدور التشريعي، يليه الدور الرقابي، في حين لم يكن هناك تأثير دال إحصائياً للدور المتعلق بالإفصاح في تحسين الاعتمادية.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور هيئة الأوراق المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة في بعد حسن التعامل. وأن أكثر أدوار هيئة الأوراق المالية تأثيراً في تحسين حسن التعامل هو الدور التشريعي، يليه الدور المتعلق بالإفصاح، ثم الدور الرقابي.

2.4 التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية تم تقديم التوصيات التالية:

- ✓ بما أن الدراسة بينت أن درجة ممارسة هيئة الأوراق المالية لدورها بشكل عام جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، بمتوسط الحسابي (4.17) فإن هذه الدرجة يمكن أن تزداد في المستقبل من خلال تفعيل أدواره الثلاثة وخصوصاً الدور التشريعي، يوصي الباحثين هيئة الأوراق المالية بإيلاء العناية بدرجة أكبر بالدور التشريعي فبالرغم من وقوعه في الترتيب الثالث والأخير كما تبين من النتائج، إلا أن هذا الدور كان له تأثيراً بالغاً في تحسين أبعاد جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة، حيث كان

أهم العوامل المفسرة لتحسين الخدمات المقدمة في أبعاد (الدليل المادي الملموس والاستجابة، والتوكيد، والاعتمادية، وحسن التعامل) وجودة الخدمات بشكل عام.

- ✓ بما أن النتائج بينت أن جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين تزداد لدى الشركات المساهمة العاملة بقطاع الصناعة في أبعاد الدليل المادي الملموس، والاستجابة، والتوكيد، والأمان، والإعتمادية، وحسن التعامل وفي أبعاد جودة الخدمات بشكل عام مقارنة بباقي الشركات المساهمة في القطاعات الأخرى، فإن الباحثين يوصي هيئة الأوراق المالية بتكثيف جهودها على باقي القطاعات الاقتصادية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين في تلك القطاعات.
- ✓ بما أن النتائج بينت أن جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المساهمة العامة للمستثمرين تزداد لدى الشركات المساهمة العاملة بقطاع الصناعة في أبعاد الدليل المادي الملموس، والاستجابة، والتوكيد، والأمان، والإعتمادية، وحسن التعامل وفي أبعاد جودة الخدمات بشكل عام مقارنة بباقي الشركات المساهمة في القطاعات الأخرى، فإن الباحثين يوصي هيئة الأوراق المالية بتكثيف جهودها على باقي القطاعات الاقتصادية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين في تلك القطاعات.
- ✓ توصية الباحثين بإجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية، بحيث يتم إدخال متغيرات وسيطة جديدة مثل المؤهلات الوظيفية للعاملين، كذلك إجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية بحيث تتناول الشركات غير المدرجة أسهمها في سوق عمان المالي.

Bibliographie

1. أبو عبد الجليل م. (2007). قياس رضا الشركات الصناعية الأردنية عن جودة خدمات مكاتب الإستشارات العاملة في الأردن . عمان الأردن :رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية.
2. اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية. (2007). نظرة عامة حول قطاع الأوراق المالية ومكوناته التنظيمية. منشورات اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية.
3. اتحاد هيئة الأوراق المالية العربية. (2008). نظرة عامة حول قطاع الأوراق المالية ومكوناته التنظيمية. أبو ظبي.
4. الأسرج. (2012). دور أدوات الحوكمة في تطوير مؤسسات الأوقاف. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. الدراكة م، & شبللي ط. (2002). الجودرة في المنظمات الحديثة ط 1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع ط 1.
6. الضمور. (2005). تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر.
7. العربية، ا. (2007). نظرة عامة حول قطاع الأوراق المالية العربية. أبو ظبي: منشورات اتحاد هيئة الأوراق المالية العربية.
8. العقدة & آخرون. (2009). الحوكمة المؤسسية في الأردن: واقع وطموحات. الأردن: جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.
9. المشهداني، ب. (2008). أهمية حوكمة الشركات في مواجهة الفساد المالي والمحاسبي، دراسة تحليلية للإطار القانوني والرقابي الذي ينظم أعمال الشركات المساهمة في العراق. العراق.
10. بوعمان، ن. (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. المسيلة: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف.
11. جبران م. (2010). العوامل المؤثرة في جودة مراجعة الحسابات من وجهة نظر المحاسبين القانونيين في اليمن. الرياض: جامعة الملك سعود الرياض.
12. حداد، ش & جودرة م. (2003). أثر دوافع تعامل العملاء مع المصارف التجارية على درجة ولائهم لها. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية -العلوم الإنسانية. 1-23.

13. حسين, ا. (2012). دور أدوات الحوكمة في تطوير مؤسسات الأوقاف. القاهرة 10 - 08 أيلول: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
14. خوري. (2003). *أ.إن يقف الأردن من التحكم المؤسسي*. عمان, عمان, الأردن.
15. رابعة, ع &., حطاب. (2006). *الإفصاح المالي وتقييم الأسهم ودور الإفصاح في تعزيز كفاءة سوق الأوراق المالية*. أبو ظبي: منشورات هيئة الأوراق المالية الإماراتية.
16. معلا, ن. (2007). *الأصول العلمية للتسويق المعرفي*. عمان.
17. هيئة الأوراق المالية. (2004). *تعليمات إفصاح الشركات المصدرة والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق الصادرة بالإستناد لأحكام المادة ف (12) من قانون المالية رقم 76/ عمان: منشورات هيئة الأوراق المالية*.
18. هيئة الأوراق المالية. (2009). *دليل حوكمة الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان*. عمان: منشورات هيئة الأوراق المالية.
19. هيئة الأوراق المالية. (2012). *دليل المتطلبات القانونية*. منشورات هيئة الأوراق المالية، عمان.
20. يوسف. (2007). *محددات الحوكمة ومعاييرها، مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر*. القاهرة, القاهرة, مصر: منشورات بنك الإستثمار القومي.

21. Parasurman, . A., Zeithamel, V., & Berry, . L. (1985). A Conceptuel model of service quality and its implication. **Journal of Marketing**, 41 -50.
22. Parasurman, A; Zeithamel, V; Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 420-450.
23. Perroud, V. (Septembre 2006). **Développement Urbain Durable & Agenda 21 Local: Analyse de la filière du Bois à Lausanne**. Faculté des lettres, institut de Géographie.
24. Taylor, A; Cronin, J. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination Extension. **Journal of Marketing**, 55 - 68.